

Каждый работник организации обязан:



- **Направить** вас к сотруднику по жалобам.
- **Предоставить** данные, необходимые для связи (номер телефона, адрес электронной почты).

Ответственный работник обязан:

- **Информировать** вас о ваших правах и процессе рассмотрения жалоб.
- Предоставить соответствующие правила и форму заявления, применимые в организации.

### ЗАО "КОНВЕРС БАНК"

Подайте письменную жалобу ответственному лицу или отправьте по следующим адресам .

 [post@conversebank.am](mailto:post@conversebank.am)  
 РА, 0010, г. Ереван, В. Саргсян 26/1

Вы также можете подать жалобу/через примирителя финансовой системы.

- Введите свои данные, чтобы получить ответ.
- Убедитесь, что ваша жалоба принята к рассмотрению, и сохраните информацию, подтверждающую факт получения, до окончательного решения жалобы.

Организация принимает решение о жалобе (удовлетворить, частично удовлетворить, отклонить) в течение 10 рабочих дней.

В случае вопросов, свяжитесь с ответственным лицом. **+374 10 511 211 (1263)**

#### ПРИМИРИТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ, если

- Вы физическое лицо, индивидуальный предприниматель, являющийся микропредпринимателем или юридическое лицо, в том числе поручитель, залогодатель или иное лицо, имеющее претензии, связанные со средством обеспечения (например, залогом),
- жалоба касается оказанной услуги и у вас есть денежная претензия (до 10 миллионов драмов), или жалоба связанная с кредитной историей,
- Вы не получили ответ в течение 10 рабочих дней или ответ Вас не удовлетворил,
- жалоба не рассматривается в суде, арбитражном суде или Примирителем финансовой системы,
- с момента ответа не прошло 6 месяцев,
- обжалуемые действия или бездействие имели место в 2008 году, после 2 августа. :  
**УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ БЕСПЛАТНО** (Ереван 0010, М. Хоренаци 15, Элит Плаза Бизнес Центр, 7-ой этаж, +374 60 701 111, [info@fsm.am](mailto:info@fsm.am))

#### АРБИТРАЖНЫЙ СУД

- Если вы и организация заключили арбитражное соглашение, споры между вами будут подлежать разрешению в арбитражном суде.
- При подписании договора вы имеете право отказаться от арбитражного соглашения и организация обязана предоставить вам услугу.
- Помните: даже если существует арбитражное соглашение, вы можете обратиться к Примирителю финансовой системы до тех пор, пока жалоба не будет рассмотрена в трибунале.
- Примиритель не уполномочен принять жалобу, если оно уже рассматривается в трибунале.

#### СУД:

- Вы всегда можете обратиться в суд.
- Решение суда не подлежит пересмотру Примирителем Финансовой системы.

#### Центральный Банк РА

- Вы также можете обратиться в Центральный банк, и на вашу жалобу ответят в течение 15 рабочих дней (В. Саргсян 6, Ереван 0010, +374 592 697, [consumerinfo@cba.am](mailto:consumerinfo@cba.am)).
- Если ваша жалоба находится в юрисдикции других учреждений, Центральный банк направит вашу жалобу в соответствующую инстанцию.
- Центральный Банк рекомендует обратиться с запросом в финансовое учреждение (Шаг 2).

В случае вопросов обращайтесь

ЗАО "Конверс Банк", РА, 0010, г. Ереван, ул. В.Саргсян 26/1, эл. почта: [post@conversebank.am](mailto:post@conversebank.am)  
[conversebank.am](http://conversebank.am), телефон единой информационной службы: +374 10 511 211