

Բողոքների քննության կանոններ

«Կոնվերս բանկ» ՓԲԸ-ն (այսուհետ՝ Բանկ), կարևորելով հաճախորդների կարիքների և խնդիրների բացահայտման ու բավարարման գործընթացը, հանգամանորեն ուսումնասիրում է հաճախորդների կողմից ներկայացված խնդիրները, բողոքներն ու առաջարկությունները՝ նպատակ ունենալով նպաստել Բանկի և հաճախորդների միջև վստահելի ու երկարատև փոխհարաբերությունների ձևավորմանը:

Ձեր բողոքները կարող եք ներկայացնել **գրավոր կամ բանավոր** եղանակներով:

1. Գրավոր բողոքները կարող եք ներկայացնել համապատասխան հայտի միջոցով կամ ազատ ձևաչափով՝ բողոքների և առաջարկությունների գրքի միջոցով, Ինտերնետ-Բանկ համակարգով, մոբայլ հավելվածի չատ-օգնականով կամ post@conversebank.am էլեկտրոնային փոստի հասցեի միջոցով:

Եթե ցանկանում եք բողոքը ներկայացնել մասնաճյուղում կամ գլխավոր գրասենյակում, ապա մեր աշխատակիցները Ձեզ կուղեկցեն բողոքների ընդունման պարասխանապուր աշխատակցի մոտ: Պարասխանապուր աշխատակիցը Ձեզ կտրամադրի համապարասխան հայտ, որտեղ կարող եք ներկայացնել Ձեր բողոքը: Բողոքը ներկայացնելուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը՝ Ձեզ կտրամադրվի բողոքի ընդունման վերաբերյալ ստացական: Դուք կարող եք Ձեր բողոքը ներկայացնել նաև ազատ ձևաչափով՝ պարտադիր լրացնելով Ձեր կոնտակտային տվյալները:

Բանկի ներքին ընթացակարգերի համաձայն՝ Դուք կստանաք Ձեր գրավոր բողոքի պատասխանը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

2. Բանավոր բողոքներն ընդունվում են.

Հեռախոսազանգի (+374 10 511-211 հեռախոսահամար), Viber, WhatsApp, Messenger կապի միջոցներով, ինչպես նաև մասնաճյուղերում: Պատասխանատու աշխատակիցները կպատասխանեն Ձեր կողմից բարձրաձայնված բոլոր հարցերին և մտահոգություններին:

Գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում՝ իրավունք ունեք Ձեր իրավունքները պաշտպանելու համար դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, կամ Կենտրոնական բանկ, կամ արբիտրաժային դատարան, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:

Կոնվերս Բանկ