	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 23.07.2025թ.	Խմբագրություն՝ 11	1/15

Հաստատող մարմին Տնօրինություն	Որոշման համար Թիվ 88	Ընդունման ամսաթիվ 23.07.2025թ.
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը	30.07.2025	
Ուժը կորցնելու ամսաթիվը և որոշման համարը		

1. ՆՊԱՏԱԿ

«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգով» /PR 82-01/ (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) սահմանվում են «Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ-ին (այսուհետ՝ Բանկ) հասցեագրված բողոքների՝ այդ թվում բողոք-պահանջների, կարծիքների և առաջարկությունների հավաքագրման, ուսումնասիրման, արձագանքման և մոնիթորինգի իրականացման գործընթացը:

2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏ

Ընթացակարգով կարգավորվող գործընթացն իրականացվում է Որակի վերահսկման բաժնի կողմից, իսկ Ընթացակարգով կանոնակարգվող գործընթացի պատասխանատուն՝ է Որակի վերահսկման բաժնի պետն է:

Մանրաձախ բիզնեսի դեպարտամենտը, Կորպորատիվ բանկային ծառայությունների դեպարտամենտը և Բանկի հաճախորդների հետ ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն առնչություն ունեցող այլ ստորաբաժանումները Հաճախորդների հետ հաղորդակցման ընթացքում առաջնորդվում են Ընթացակարգով:

3. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՏՏԱԹՂԹԵՐ

[«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք](#)

[«Բանկերի և բանկային գործունեության մասին» ՀՀ օրենք](#)

[ՀՀ ԿԲ «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/04](#)

[«Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07](#)


[ՀՀ ԿԲ «Բանկերի ներքին հսկողության իրականացման նվազագույն պայմանները» Կանոնակարգ 4](#)

«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Արխիվային գործի վարման ընթացակարգ» /PR 42-03/

«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ բանկային ծրագրային համակարգերում ռեգերվային կրկնօրինակման և արխիվացման ընթացակարգ» /IN 42-06/

«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Գործառնական ոչիսկի մակարդակի բացահայտման, գնահատման և վերլուծության ընթացակարգի» /IN 61-17/

Բանկի ներքին իրավական այլ ակտեր

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 23.07.2025թ.	Խմբագրություն՝ 11	2/15

4. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ (այսուհետ՝ Գրասենյակ)՝ ոչ առևտրային կազմակերպություն, որի հիմնական խնդիրն է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գործունեությանն օժանդակելը և ֆինանսական բնագավառի վերաբերյալ սպառողներին իրազեկելը: **Հաճախորդ**՝ ֆիզիկական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում Բանկին պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, որը ներկայացրել է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ կապված պահանջ, կարծիք կամ առաջարկություն:

Բողոք-դիմում՝ Բանկում սպասարկվելու արդյունքում Հաճախորդի կողմից ներկայացված բանավոր կամ գրավոր բողոք, որն իր մեջ պարունակում է ծառայության մատուցման կամ գործարքի կնքման հետ կապված որևէ անհամաձայնություն, չի պարունակում գույքային պահանջ և որի քննության արդյունքում հաճախորդը ակնկալում է պարզաբանում, իսկ բացահայտված խնդրի առկայության դեպքում՝ իրավիճակի շտկում:

Բողոք-պահանջ՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն Հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, Բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը ազգանունը/անվանումը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը/գտնվելու վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը: Ընթացակարգի իմաստով Բողոք-պահանջ է համարվում նաև հաճախորդների կողմից ներկայացված ոչ գույքային այն պահանջները, որոնք վերաբերում են «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված տեղեկատվությանը կամ դրա հետ կապված պահանջին, որը կարող է լինել նաև ոչ գույքային բնույթի:

Բողոք՝ բողոք-դիմում և բողոք-պահանջ.

Կարծիք՝ հաճախորդների կողմից Բանկի ծառայությունների և/կամ դրանց մատուցման պայմանների վերաբերյալ տեսակետի, գոհունակության կամ դժգոհության հայտնում, որը Հաճախորդը տրամադրում է գրավոր և Բանկից չի ակնկալում գրավոր պատասխան:

Առաջարկություն՝ Հաճախորդի կողմից Բանկի ծառայությունների և/կամ դրանց մատուցման պայմանների վերանայման առաջարկ, որի իրագործման արդյունքում Հաճախորդի ենթադրությամբ ակնկալվում է, որ Բանկի սպասարկման գործընթացը կդառնա ավելի արդյունավետ և մրցակցային:


Որակի վերահսկման պատասխանատու՝ Բանկի ՈՎԲ պետը, ով պատասխանատու է հաճախորդներից ստացված Բողոքների, Բողոք-պահանջների և այլ արձագանքների ուսումնասիրման և դրանց պատասխանելու գործընթացը կազմակերպելու համար:

Պատասխանատու աշխատակից՝ մասնաճյուղերում և ՀՍԳ-ում՝ հաճախորդների սպասարկման սրահի պատասխանատու (փոխարինող), ով պատասխանատու է Բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար: Կոնտակտային կենտրոնում՝ պատասխանատու աշխատակից է համարվում կենտրոնի ղեկավարը, Մարքեթինգում՝ ստորաբաժանման ղեկավարը:

ՈՎԲ՝ Որակի վերահսկման բաժին

ՀՍԳ՝ Հաճախորդների սպասարկման գրասենյակ

ՄՈՎԴ՝ մարդկային ռեսուրսների կառավարման դեպարտամենտ

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 23.07.2025թ.	Խմբագրություն՝ 11	3/15

5. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ

6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հայտարարություն	Հավելված 1
«Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ	Հավելված 2
Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձև	Հավելված 3
Ստացական՝ բողոքը ստանալու վերաբերյալ	Հավելված 4
Ստացական՝ էլեկտրոնային եղանակով բողոքի ստացման վերաբերյալ	Հավելված 5
Տեղեկատվական շտեմարան՝ ստացված բողոքների վերաբերյալ	Հավելված 6

7. ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ, ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԱՎԱՔԱԳՐՄԱՆ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐ

7.1. **Գրավոր բողոքները, կարծիքները և առաջարկությունները** ներկայացվում են ազատ ձևաչափով՝ ստորև ներկայացված եղանակներից որևէ մեկով՝ բացառությամբ Բողոք-պահանջի, որի դեպքում հաճախորդին առաջարկվում է այն ներկայացնել 7.1.2-7.1.5 կամ 7.2 և 7.3 կետերով սահմանված եղանակներով.

7.1.1. բողոքների և առաջարկությունների գրքի միջոցով.

7.1.2. Բանկի post@conversebank.am էլեկտրոնային փոստի հասցեի միջոցով.

7.1.3. առձեռն՝ Բանկի Պատասխանատու աշխատակցին հանձնելով.

7.1.4. Փոստի միջոցով՝ ուղարկելով փոստային ծառայության միջոցով Գլխավոր գրասենյակ՝ ՀՀ, ք. Երևան, Վազգեն Սարգսյան 26/1 հասցեով.

7.1.5. Բանկի կողմից սահմանված էլեկտրոնային կապի այլ միջոցով (Ինտերնետ-Բանկ, բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն):


7.2. Բողոքները կարող են ներկայացվել նաև Ընթացակարգի [Հավելված 3](#)-ով նախատեսված Հայտի ձևաչափով:

7.3. Հաճախորդի համաձայնությամբ, Բանկին Բողոք-պահանջ կարող են ներկայացնել նաև Գրասենյակը՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով կամ ՀՀ ԿԲ-ն, որոնց քննությունն իրականացվում է 10-րդ գլխով նախատեսված ընթացակարգով:

7.4. **Բանավոր Բողոքներն ընդունվում են.**

7.4.1. **Հեռախոսազանգի միջոցով**, ընդ որում, խոսակցության ծայնագրման դեպքում հաճախորդը նախապես տեղեկացվում է: Հեռախոսազանգով ստացված Բողոքների մասին Կոնտակտային կենտրոնի աշխատակիցը ծանուցում է բաժնի պետին և Բողոքի մասին տեղեկատվությունը լրացնում Oktell համակարգում:

7.4.2. **Բողոքը մասնաճյուղ կամ Գլխավոր գրասենյակ ներկայացնելու միջոցով**: Բանկի աշխատակիցը, տեղեկանալով հաճախորդի բանավոր բողոքի մասին, այն հայտնում է տվյալ ստորաբաժանման Պատասխանատու աշխատակցին և Հաճախորդին ուղղորդում վերջինիս մոտ: Տվյալ պահին Պատասխանատու աշխատակցի բացակայության պարագայում տրամադրում է նրա հետ հաղորդակցման տվյալները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե և այլն) և Հաճախորդին ուղղորդում մասնաճյուղի կառավարչի մոտ: Պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդներից ստացված բանավոր բողոքի և դրա լուծմանն ուղղված քայլերի մասին տեղեկացնում է Որակի

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 23.07.2025թ.	Խմբագրություն՝ 11	4/15

վերահսկման պատասխանատուին՝ վերջինիս տրամադրելով նաև բանավոր բողոք ներկայացրած հաճախորդի հետ հաղորդակցման տվյալները: Մասնաճյուղի կողմից խնդիրը կարգավորված չլինելու պարագայում ՈՎԲ կողմից խնդիրը 2-օրյա ժամկետում ուսումնասիրվում է և արդյունքները ներկայացվում են Հաճախորդին:

7.5. Հաճախորդի գրավոր և բանավոր Բողոքները չեն ընդունվում և քննվում այն աշխատակցի կողմից, ով անմիջականորեն ներգրավված է եղել ծառայության մատուցման և հատկապես բողոքին առնչվող գործընթացներում:

7.6. Հաճախորդների Բողոքները, Կարծիքները և Առաջարկներն ընդունվում են Պատասխանատու աշխատակցի կողմից Գլխավոր գրասենյակում և մասնաճյուղերում: Ընդ որում, Բողոքներն էլեկտրոնային եղանակով անմիջապես ուղարկվում են Աշխատակազմ՝ այն Որակի վերահսկման պատասխանատուին հասցեագրելու նպատակով, իսկ Կարծիքներն ու Առաջարկները վերջինիս ուղարկվում են ի գիտություն: ՈՎԲ-ին ուղարկված կարծիքներն ու առաջարկները 2-օրյա ժամկետում ուսումնասիրվում են, իսկ արդյունքները, ըստ անհրաժեշտության, ներկայացվում են Հաճախորդին:

7.7. Զանգվածային լրատվության միջոցներով Բանկի, ինչպես նաև Բանկի գործունեության վերաբերյալ բացասական արձագանքների կամ կարծիքների արտահայտման փաստերի մասին Բանկի աշխատակիցներին հայտնի դառնալու դեպքում, վերջիններս պարտավոր են այդ մասին անմիջապես տեղեկացնել Որակի վերահսկման պատասխանատուին, որն էլ տեղեկությունը ստանալուց և համապատասխան վերլուծություն կատարելուց հետո տեղեկացնում է Բանկի Հանրային կապերի բաժնին և Համապատասխանության ապահովման պատասխանատուին: Արձագանքին կամ Կարծիքին պատասխանելու, ինչպես նաև պատասխանի բովանդակության վերաբերյալ որոշումը կայացվում է Որակի վերահսկման պատասխանատուի, Հանրային կապերի բաժնի և Համապատասխանության ապահովման պատասխանատուի համատեղ որոշմամբ:

8. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

8.1. Բանկը պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոքը , եթե այն ներկայացվել է 1 (մեկ) տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

8.2. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով տեղեկացնում է, որ

8.2.1. Բողոք-դիմումը կարող է ընդունվել ինչպես բանավոր, այնպես էլ գրավոր, իսկ Բողոք-պահանջը համարվում է հաճախորդի կողմից տրված, այն գրավոր՝ առձեռն, էլեկտրոնային, փոստային կամ Բանկի կողմից սահմանված էլեկտրոնային կապի այլ միջոցով (Ինտերնետ-Բանկ, քջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) ներկայացվելու դեպքում,


8.2.2. Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության Բանկի ներքին կանոնները:

8.3. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է Ընթացակարգի [Հավելված 2-ով](#) և [Հավելված 3-ով](#) սահմանված փաստաթղթերը:

9. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՅ

9.1. Յուրաքանչյուր օրվա վերջում ՀՍԳ և մասնաճյուղի Պատասխանատու աշխատակիցները ուսումնասիրում են բողոքների և առաջարկությունների գրքում նշված գրառումները:

9.2. Հաշվի առնելով գրառումների բնույթը՝ Պատասխանատու աշխատակիցը՝

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	<i>Ամսաթիվ 23.07.2025թ.</i>	<i>Խմբագրություն՝ 11</i>	<i>5/15</i>

9.2.1. Մասնաճյուղի կառավարչի հետ քննարկում և մասնաճյուղի ընթացիկ գործունեությանը վերաբերող ընթացիկ/տեխնիկական հարցերի լուծման նպատակով ձեռնարկում են համապատասխան միջոցներ, որի մասին տեղեկացնում է Որակի վերահսկման պատասխանատուին,

9.2.2. ՀՍԳ-ի/մասնաճյուղերի իրավասությունից դուրս լինելու դեպքում, Բողոքների սկանավորված տարբերակները ներկայացվում են Աշխատակազմին և Պատասխանատուին:

9.3. Էլեկտրոնային փոստով ստացված, այդ թվում՝ ՀՍԳ-ին և մասնաճյուղերին վերաբերող Բողոքները ստանում է Աշխատակազմի՝ էլեկտրոնային նամակների համար պատասխանատու աշխատակիցը: Վերջինս, ստացած գրություն/ները, մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում, ուղարկում է Աշխատակազմի ղեկավարին՝ պատճենը ուղարկելով Որակի վերահսկման պատասխանատուին: Բողոքները ստանալուց հետո, մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում, էլեկտրոնային նամակների համար պատասխանատու աշխատակիցը, հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է Բողոքը, ուղարկում է ստացական՝ այն ստանալու վերաբերյալ ([Հավելված 5](#)):

9.4. Սոցիալական ցանցերի (Facebook, Instagram և այլն) հաղորդակցությունների համակարգի (Messenger) միջոցով Հաճախորդների կողմից Բողոք ներկայացնող գրառումներն ընդունվում են Բանկի Կոնտակտային կենտրոնի աշխատակիցների կողմից և ուղղորդվում բաժնի Պատասխանատու աշխատակցին, որն իր հերթին այն ուղարկում է Որակի վերահսկման պատասխանատուին:

9.5. Սոցիալական ցանցերում սպառողների կողմից ներկայացված հանրային գրառումների մասով (comment, review, post on the wall) հաղորդակցումն իրականացվում է Մարքեթինգի համապատասխան աշխատակցի կողմից: Տվյալ համակարգերով ստացված, իրենցից Բողոք ներկայացնող գրառումներն այն ստանալուն պես ուղղորդվում են ստորաբաժանման Պատասխանատու աշխատակցին, որն իր հերթին այն ուղղորդում է Որակի վերահսկման պատասխանատուին: Վերջինիս, շաբաթական պարբերականությամբ Մարքեթինգի համապատասխան աշխատակցի կողմից ուղարկվում են նաև սոցիալական ցանցերում սպառողների կողմից ներկայացված կարծիքներն ու առաջարկությունները:

9.6. Բողոքները, որոնք առձեռն ներկայացվել են ՀՍԳ/մասնաճյուղեր, ընդունվում են Պատասխանատու աշխատակցի կողմից, ով հաճախորդին տրամադրում է ստացական ([Հավելված 4](#)) կնքված «Ընդունված է» դրոշմակնիքով: Ստացականի վրա նշվում է նույնականացման համար, որը պարունակում է բողոքն ընդունող մասնաճյուղի անվանումը, տվյալ օրն ընդունված բողոքի հերթական համարը և ընդունման ամսաթիվը:


9.7. Բողոքների և ստացականների պատճենները Պատասխանատու աշխատակցի կողմից նույն օրվա ընթացքում ուղարկվում են Բանկի աշխատակազմին:

9.8. Աշխատակազմի կողմից Բողոքները մուտքագրվում են Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով և 1-օրյա ժամկետում էլեկտրոնային եղանակով, որպես հանձնարարական, ուղարկվում Որակի վերահսկման պատասխանատուին:


9.9. Գրասենյակի և ԿԲ միջոցով, Բանկին ներկայացված հաճախորդի Բողոքների ուսումնասիրությունն իրականացվում է Ընթացակարգի 10-րդ գլխով սահմանված կարգով:

10. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՄԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑ

10.1. Հաճախորդների ներկայացրած Բողոքները ուսումնասիրում և պատասխան գրությունը կազմում է ՈՎԲ-ն՝ Աշխատակազմից ստացված հանձնարարականի համաձայն:

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	<i>Ամսաթիվ 23.07.2025թ.</i>	<i>Խմբագրություն՝ 11</i>	<i>6/15</i>

- 10.2. Բողոքի քննության շրջանակներում Որակի վերահսկման պատասխանատուն և ՈՎԲ աշխատակիցները կարող են գրավոր և բանավոր հարցումներ ուղարկել և ստանալ պարզաբանումներ Բանկի տարածքային և կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարներից և աշխատակիցներից:
- 10.3. Բողոքներում նշված խնդիրների վերաբերյալ տարածքային/կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը, 10.2 կետում նշված հարցումը ստանալուց հետո՝ առավելագույնը մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում, ներկայացնում է գրավոր պարզաբանում Որակի վերահսկման պատասխանատուին կամ ՈՎԲ աշխատակցին:
- 10.4. ՈՎԲ-ն 2-օրյա ժամկետում ձևավորում է պատասխան գրություն, առավելագույնը 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում համաձայնեցնում է Բողոքի բովանդակությանը վերաբերող համապատասխան վարչության պետի և այլ շահագրգիռ ստորաբաժանումների հետ: Վերջնական պատասխանը համաձայնեցվում է նաև Իրավաբանական վարչության հետ:
- 10.5. Համաձայնեցված պատասխան գրությունը, Բանկի Գլխավոր գործադիր տնօրենի կողմից տրամադրված լիազորագրի հիման վրա, ստորագրվում է Որակի վերահսկման պատասխանատուի կողմից և տրամադրվում Աշխատակազմին:
- 10.6. Պատասխան գրությունը Աշխատակազմի կողմից հաճախորդին ուղարկվում է նույն եղանակով, ինչով ստացվել է Բողոքը, եթե Հաճախորդը չի մատնանշել ստանալու այլ եղանակ: Պատասխանը փոստով տրամադրման պարագայում, նամակն ուղարկվում է պատվիրված տարբերակով՝ Բանկի ներքին իրավական ակտերի համաձայն: Հաճախորդի կողմից պատասխանն առձեռն ստանալու նախընտրության դեպքում պատասխանը տրամադրվում է այն մասնաճյուղի կողմից, որտեղ հանձնվել է տվյալ Բողոքը: Ընդ որում, պատասխանն առձեռն Հաճախորդին տրամադրելու պարագայում նամակի պատճենի վրա դրվում է հաճախորդի ստորագրությունը, ձեռագրով նշվում է «ստացա բնօրինակը» արտահայտությունը, ամիսը և ամսաթիվը: Նամակի պատճենի սկանավորված տարբերակն ուղարկվում է ՈՎԲ:
- 10.7. Եթե Բողոքը վերաբերում է կոնկրետ աշխատակցի սպասարկման որակին կամ վերաբերմունքին, ապա Բողոքի քննության արդյունքները ամփոփելուց հետո՝ 1-օրյա ժամկետում, դրա մասին Պատասխանատուն տեղեկացնում է նաև ՄՈՎԴ-ին և աշխատակցի անմիջական ղեկավարին:
- 10.8. ՈՎԲ կողմից վարվում է էլեկտրոնային բազա, որտեղ ներառվում են տեղեկություններ Հաճախորդների, նրանց կողմից ներկայացված գրությունների բնույթի, դրանց գծով ներկայացված պատասխանների վերաբերյալ: Տեղեկատվությունը հավաքագրվում և պահպանվում է առնվազն Ընթացակարգի [Հավելված 6](#)-ով սահմանված հաշվետվության տարրերին համապատասխան: Այն առնվազն 3 տարի պահպանվում է էլեկտրոնային եղանակով, պաշտպանված ֆայլերով՝ համաձայն «Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ բանկային ծրագրային համակարգերում ռեզերվային կրկնօրինակման և արխիվացման ընթացակարգի» /IN 42-06/ պահանջների: [Հավելված 6](#)-ով սահմանված ձևաչափով հաշվետվությունը էլեկտրոնային եղանակով տրամադրվում է Կենտրոնական բանկին՝ վերջինիս պահանջով:
- 10.9. Հաճախորդների Բողոքներին պատասխանելու ժամկետը սահմանվում է 10 (տասը) աշխատանքային օր:
- 10.10. Հաճախորդների կողմից ներկայացված Կարծիքներն ու Առաջարկությունները ուսումնասիրվում են ՈՎԲ կողմից և հաշվառվում էլեկտրոնային բազայում: Ուսումնասիրության արդյունքում, եթե ՈՎԲ կարծիքով առկա են բավարար հիմքեր, Բանկի ծառայությունների և

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 23.07.2025թ.	Խմբագրություն՝ 11	7/15

մատուցման պայմանների բարելավման նպատակով դրանք ներկայացվում են շահագրգիռ ստորաբաժանումների ուշադրությանը:

10.10 Բողոքների ուսումնասիրության և վերլուծության ընթացքում ՈՎԲ-ն ներկայացնում է խնդիրների լուծման, հետագայում չկրկնման վերաբերյալ առաջարկություններ: Վերջիններիս կատարման ընթացքին ՈՎԲ կողմից պարբերաբար կատարվում է անդրադարձ, որի արդյունքները ներկայացվում են 12-րդ կետում նշված հաշվետվություններում:

10.11 Համաձայն «Գործառնական ռիսկի մակարդակի բացահայտման, գնահատման և վերլուծության ընթացակարգի» /IN 61-17/ ՈՎԲ կողմից Գործառնական ռիսկերի կառավարման բաժնին է տրամադրվում տեղեկատվություն գործառնական ռիսկ պարունակող Բողոքների մասով, որոնք լրացվում են նաև գործառնական ռիսկերի պատահարների բազայում /Help Desk/:

11. ՓԱՏՏԱԹՂԹԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄ ԵՎ ԱՐԽԻՎԱՑՈՒՄ

11.1. Բողոքների և առաջարկությունների գրքից պատճենված Բողոքները, Առաջարկությունները, Կարծիքները, ինչպես նաև Բողոքների գծով պարզաբանումները, ամսական պարբերականությամբ՝ մինչև հաջորդող ամսվա 5-րդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու աշխատակցի կողմից ուղարկվում են ՈՎԲ:

11.2. Հաճախորդների բողոքները, դրանց պատասխանները և այլ փաստաթղթերը պահպանվում ու արխիվացվում են՝ համաձայն ««Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Արխիվային գործի վարման ընթացակարգի» /PR 42-03/ և Բանկի այլ ներքին իրավական ակտերի պահանջների:

12. ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԵՐՎԱՅԱՑՈՒՄ

12.1. ՈՎԲ-ի կողմից, եռամսյա պարբերականությամբ՝ մինչև յուրաքանչյուր եռամսյակին հաջորդող ամսվա 15-րդ աշխատանքային օրը, կատարվում է ՀՍԳ-ում և մասնաճյուղերում հաճախորդների Բողոքների և առաջարկությունների գրքերի, էլեկտրոնային փոստի, փոստի, զանգերի, սոցիալական ցանցերի միջոցով և առձեռն ներկայացված Բողոքների, Առաջարկությունների և Կարծիքների ամփոփում և մոնիթորինգ, որի արդյունքները ներկայացվում են Բանկի Գլխավոր գործադիր տնօրենին, Համապատասխանության ապահովման բաժնին և շահագրգիռ ստորաբաժանումների ղեկավարներին:


12.2. Յուրաքանչյուր ամսվա առաջին 5 աշխատանքային օրերի ընթացքում Համապատասխանության ապահովման բաժնին է ներկայացվում նախորդ ամսվա ընթացքում ՈՎԲ կողմից ստացված գրավոր բողոքների վերաբերյալ տեղեկություն՝ ՈՎԲ կողմից վարվող շտեմարանի տեսքով:

12.3. Հիմք ընդունելով «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07-ով սահմանված պահանջները, ՈՎԲ-ն վարում է ստացված բողոքների տեղեկատվական շտեմարան՝ [Հավելված 6](#)-ով սահմանված ձևաչափով:

12.4. Բանկի աշխատակիցների սպասարկման որակին վերաբերող մասով՝ հաշվետվությունը ներկայացվում է նաև ՄՌԿԴ:

13. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԵՐՎԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՄԱՐ ԱՆՀՐԱԺԵՇՏ ՄԻՋՈՑՆԵՐԻ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄ

13.1. Բանկի Գլխավոր գրասենյակում և մասնաճյուղերում՝ հաճախորդների համար տեսանելի և մատչելի վայրում, Բանկն ապահովում է՝

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 23.07.2025թ.	Խմբագրություն՝ 11	8/15


- 13.1.1. Բողոքների և առաջարկությունների գրքի առկայություն,
- 13.1.2. «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ ([Հավելված 2](#)),
- 13.1.3. Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձև ([Հավելված 3](#)),
- 13.1.4. Հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության Բանկի ներքին Կանոններին, որ հաճախորդի ցանկությամբ Բանկը նրան կտրամադրի այն ([Հավելված 1](#)),
- 13.1.5. Պատասխանատու աշխատակցի ներկայություն և վերջինիս վերաբերյալ տեղեկատվություն (անուն, ազգանուն, պաշտոն, հեռախոսահամար, էլ. հասցե):
- 13.2. Բանկն իր ինտերնետային կայքում (www.conversebank.am) և ՀԱԳ-ում/մասնաճյուղերում հրապարակում, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել Բանկին՝ բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

14. ԲՈՂՈՔԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ

- 14.1. Բանկի կողմից հաճախորդին տրված Բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է՝
 - 14.1.1. Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Բողոքը,
 - 14.1.2. Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,
 - 14.1.3. Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
 - 14.1.4. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի/Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել Որակի վերահսկման պատասխանատուին,
 - 14.1.5. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, կամ Կենտրոնական բանկ, կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,
 - 14.1.6. Տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 14.2. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում, գրավոր պատասխանին կից, Բանկը տրամադրում է «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը ([Հավելված 2](#)): Ձևաթուղթը չի ուղարկվում այն բողոքների գծով, որոնք չեն պարունակում գույքային պահանջ, կամ պարունակում են ընդհանուր բնույթի դժգոհություն և/կամ աշխատանքի բարելավման առաջարկներ:
- 14.3.

15. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 15.1. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված գրությունը համապատասխանում է Ընթացակարգով Բողոքի-պահանջի համար սահմանված պահանջներին, Բանկն այն դիտարկում է որպես այդպիսին՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ


	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 23.07.2025թ.	Խմբագրություն՝ 11	9/15

անվանման բացակայությունից ու ձևից, և տալիս է վերջնական պատասխան՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:

15.2. Բանկը Բողոքը ստանալիս, և դրա քննության ընթացքում հաճախորդից չի պահանջում այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք

15.2.1. անհրաժեշտ չեն Բողոքի հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու, կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, **կամ**

15.2.2. դրանք հասանելի են Բանկին՝ տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:


	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հավելված 1 Հայտարարություն	<i>Ամսաթիվ</i> <i>23.05.2025թ.</i>	<i>Խմբագրություն՝</i> <i>11</i>	<i>1/15</i>

Հարգելի հաճախորդ,

Բանկի ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոքների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ Գլխավոր գրասենյակում կամ տվյալ մասնաճյուղում պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ով կարող է տրամադրել բողոքների քննության Բանկի ներքին կանոնները և Հաճախորդների կողմից բողոքի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը:

Բանկ ներկայացված Ձեր բողոքի մասին տեղեկատվություն ստանալու համար Դուք կարող եք կապվել բողոքների ուսումնասիրման և պատասխանելու գործընթացը կազմակերպելու համար պատասխանատուի հետ (հեռախոս՝ 010 511 211, ներքին 1263):

Կոնվերս Բանկ

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ
	Հավելված 2 «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ	<i>Ամսաթիվ</i> 23.07.2025թ.	<i>Խմբագրություն՝</i> 11



Ի՞ՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ:
- Տրամադրել հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքի ըննության գործընթացի մասին:
- Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:



«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ

Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով.

 post@conversebank.am

 ՀՀ, 0010, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1

Ձեր բողոքը կարող եք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:


- Նշեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:

- Հավաստիացեք, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և պահպանեք ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:



Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ.

 +374 10 51 12 11 (ներքին՝ 1263)



ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱՎՈՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐՈՒՄ, Եթե.

- Ֆիզիկական անձ եք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պատմությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի ըննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում, կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ.օգոստոսի 2-ից հետո:

ՇԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի 15, էլիտ պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք իրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք, նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի ըննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

ԴԱՏԱՐԱՆ


- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան:
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (Քայլ 2):

Հարցերի դեպքում դիմեք

«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ, ՀՀ, 0010, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1,
 էլ. փոստի հասցե post@conversebank.am, էլ. կայք՝ conversebank.am,
 միասնական տեղեկատվական ծառայության հեռախոսահամար՝ +374 10 511 211

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հավելված 3 Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձև	<i>Ամսաթիվ</i> <i>23.07.2025թ.</i>	<i>Խմբագրություն</i> <i>11</i>	<i>1/ 15</i>


ՀԱՅՏ _____
Հաճախորդի Բողոքի ներկայացման

ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՏՎՅԱԼՆԵՐԸ

Անուն, ազգանուն, հայրանուն			
Անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալներ			
Փաստացի բնակության վայր			
Էլեկտրոնային հասցե			
Հեռախոսահամար/ներ			
Կարգավիճակ	Ֆիզիկական անձ/ Ա/Ձ	Իրավաբանական անձ	
Բողոքի գույքային չափ (ՀՀ դրամ) (առկայության դեպքում)			
Բողոքի նկարագրություն			

Առդիր (---) թերթ

Հաճախորդի ստորագրություն ----- (ամսաթիվ)

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հավելված 4 Ստացական՝ բողոքը ստանալու վերաբերյալ	<i>Ամսաթիվ</i> <i>23.07.2025թ.</i>	<i>Խմբագրություն՝</i> <i>11</i>	<i>1/15</i>

ՍՏԱՅԱԿԱՆ

հաճախորդի ներկայացրած Բողոքի ստացման վերաբերյալ

Հաճախորդի անուն, ազգանուն, հայրանուն (անվանում)

Սույնով հավաստում եմ, որ ----- ից

«__» «-----» թ.-ին ստացվել է № XXX/ YY / ZZ Բողոքի հայտը:


Առդիր ----- թերթ

----- մասնաճյուղ
ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑ
Ստորագրություն

Կ.Տ.

«__» _____ «20__» թ.

Բողոքների քննության վերաբերյալ մանրամասներին կարող եք ծանոթանալ Կոնվերս Բանկ ՓԲԸ-ի պաշտոնական կայք-էջում հետյալ հղումով՝ <https://conversebank.am/hy/customer-rights/>

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հավելված 5 Ստացական՝ Էլեկտրոնային եղանակով բողոքի ստացման վերաբերյալ	<i>Ամսաթիվ</i> 23.07.2025թ.	<i>Խմբագրություն՝</i> 11	<i>1/15</i>

ՄՏԱՅԱԿԱՆ

 /Բողոքի նույնականացման համար/

 /Բողոքի ստացման ամսաթիվ/

Հարգելի Հաճախորդ,

Տեղեկացնում ենք, որ Ձեր դիմումն ընդունված է:

Բանկի ներքին ընթացակարգերի համաձայն այն կուսումնասիրվի և կներկայացվի պատասխան:

Բողոքների քննության վերաբերյալ մանրամասներին կարող եք ծանոթանալ Կոնվերս Բանկ ՓԲԸ-ի պաշտոնական կայք-էջում, հետևյալ հղումով՝ <https://conversebank.am/hy/customer-rights/>

Հարգանքով,
 Կոնվերս Բանկ

