	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
		<i>Ամսաթիվ</i> <i>21.01.2019</i>	<i>Խմբագրություն</i> <i>8</i>	<i>1/14</i>

Առարկան

«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգով» (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) սահմանվում են «Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) ՀՄԳ և մասնաճյուղերի տարածքում առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային /այդ թվում՝ նաև սոցիալական ցանցերով/ եղանակով ստացված, ինչպես նաև այլ ստորաբաժանումների կողմից հաճախորդներից և այլ անձանցից ստացված բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների հավաքագրման, ուսումնասիրման, արձագանքման և մոնիթորինգի իրականացման գործընթացը:

Կիրառման ոլորտը

Ընթացակարգը կիրառվում է Մանրածախ բիզնեսի դեպարտամենտի, Բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտի, Աշխատակազմի, Անձնակազմի կառավարման վարչության և Բանկի հաճախորդների հետ ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն շփվող այլ ստորաբաժանումների կողմից:


Առնչվող փաստաթղթեր

- «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի 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 Գործավարության հրահանգ» (IN 42-04)
- ««Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ ԶԼՄ-ների հետ աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ /IN 72-49/
- ՀՀ ԿԲ խորհրդի որոշումներ
- Բանկի Խորհրդի որոշումներ
- Բանկի Տնօրինության որոշումներ
- Բանկի Գլխավոր գործադիր տնօրենի հրամաններ

Սահմանումներ

Բողոք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը: Սույն ընթացակարգի իմաստով բողոք չի համարվում հաճախորդների կողմից ներկայացված ոչ գույքային պահանջ պարունակող դիմումները, ինչպես նաև կարծիքներն ու առաջարկությունները:

Պատասխանատու՝ Բանկի Իննովացիաների և որակի կառավարման բաժնի աշխատակից, ով պատասխանատու է հաճախորդներից ստացված բողոքները պատշաճ ուսումնասիրելու և վերջիններիս պատասխանելու գործընթացը կազմակերպելու համար:

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
		<i>Ստացվել է</i> <i>21.01.2019</i>	<i>Խմբագրություն</i> <i>8</i>	<i>2/14</i>

Պատասխանատու աշխատակից՝ մասնաճյուղերում՝ ՀՍՍ պատասխանատու (փոխարինող), իսկ Գլխավոր գրասենյակում՝ ՀՍԳ Կառավարչի տեղակալ, գործառնական սրահի պետ (փոխարինող), ով պատասխանատու է Բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար:

Հապավումներ

ԻՌԿԲ՝ Իննովացիաների և որակի կառավարման բաժին
ՀՍԳ՝ Հաճախորդների սպասարկման գրասենյակ

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՝ Էլ. հասցեով բողոքը ստանալու վերաբերյալ	Հավելված 5
Տեղեկատվական շտեմարան ստացված բողոքների վերաբերյալ	Հավելված 6

1. Հաճախորդների Բողոքների հավաքագրման եղանակները


1.1. Գրավոր Բողոքները ներկայացվում են Ընթացակարգի Հավելված 3-ով նախատեսված Հայտի միջոցով կամ ազատ ձևաչափով.

- 1.1.1. բողոքների և առաջարկությունների արկղի միջոցով.
- 1.1.2. բողոքների և առաջարկությունների գրքի միջոցով.
- 1.1.3. Բանկի post@conversebank.am էլեկտրոնային փոստի հասցեի միջոցով.
- 1.1.4. առձեռն՝ Բանկի Պատասխանատու աշխատակցին հանձնելով կամ ուղարկելով փոստային ծառայության միջոցով Գլխավոր գրասենյակ՝ Վազգեն Սարգսյան 26/1 հասցեով,
- 1.1.5. սոցիալական ցանցերում Բանկի պաշտոնական էջերի միջոցով, ընդ որում, դա չի վերաբերում գույքային պահանջ պարունակող բողոքներին:
- 1.1.6. Զանգվածային լրատվության միջոցներով:

1.2. Բանավոր Բողոքներն ընդունվում են.

- 1.2.1. հեռախոսազանգի (+37410 511-211 հեռախոսահամար) միջոցով, ընդ որում, Բողոքի հետ կապված զանգահարողի հետ խոսակցության ձայնագրման դեպքում, այդ մասին հաճախորդին նախապես տեղեկացվում է: Հեռախոսազանգով ստացված Բողոքները Բանկի Հեռահար բանկային ծառայությունների բաժնի աշխատակցի կողմից գրանցվում են «ՀՕ Բանկ» ծրագրի համապատասխան ԱՇՏ-ում:
- 1.2.2. Բողոքը տվյալ մասնաճյուղ կամ Գլխավոր գրասենյակ ներկայացնելու միջոցով: Բանկի աշխատակիցը, ստանալով հաճախորդի բանավոր բողոքը, դրա մասին հայտնում է տվյալ գրասենյակի Պատասխանատու աշխատակցին:

1.3. Բանկի ցանկացած աշխատակից, տեղեկանալով հաճախորդի Բողոքի կամ Դիմումի մասին, ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, կամ տրամադրում

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
		<i>Սկսած/վերջացած</i> <i>21.01.2019</i>	<i>Խնդրագրի համար</i> <i>8</i>	<i>Գրքի համար</i> <i>3/14</i>

Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե, և այլն):

1.4. Հաճախորդների Բողոքներն ու Դիմումներն ընդունվում են Գլխավոր գրասենյակում և մասնաճյուղերում Պատասխանատու աշխատակից/ների կողմից, ովքեր ստացված Բողոքները Outlook համակարգով ուղարկում են Աշխատակազմ և Պատասխանատուին:

1.5. Հաճախորդի բանավոր Բողոքը Բանկի գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Բանկի աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է Հաճախորդին Ընթացակարգի 2.2 կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

1.6. Զանգվածային լրատվության միջոցներում Բանկի և վերջինիս գործունեության վերաբերյալ արձագանքների կամ կարծիքների արտահայտման փաստերի մասին Բանկի աշխատակիցներին հայտնի դառնալու դեպքում վերջիններս պարտավոր են այդ մասին անմիջապես տեղեկացնել Բանկի Հասարակայնության հետ կապերի պատասխանատուին և Պատասխանատուին:

2. Բողոքների ընդունման նվազագույն պայմաններ

2.1. 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:

2.2. Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

2.2.1. այն մասին, որ Բողոքը համարվում է հաճախորդի կողմից տրված, այն գրավոր (առձեռն, էլեկտրոնային եղանակով կամ փոստային կապի միջոցով) ներկայացվելու դեպքում,

2.2.2. այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Բողոքների քննության Բանկի ներքին կանոնները:

2.3. Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է Ընթացակարգի Հավելված 1, 2, 3 և 4-ով սահմանված փաստաթղթերը:


3. Բողոքների ընդունման գործընթաց

3.1. Յուրաքանչյուր օրվա վերջում Պատասխանատու աշխատակիցը բացում է բողոքների և առաջարկությունների արկղը, ինչպես նաև ուսումնասիրում է բողոքների և առաջարկությունների գրքում նշված գրառումները:

3.2. Ելնելով Բողոքների բնույթից Պատասխանատու աշխատակցի կողմից՝

3.2.1. քննարկվում և դրանց վերաբերյալ համապատասխան միջոցներ են ձեռնարկվում տեղում,

3.2.2. ՀՄԳ-ի/մասնաճյուղերի իրավասությունից դուրս լինելու դեպքում Բողոքների սկանավորված տարբերակները ներկայացվում են Աշխատակազմին և Պատասխանատուին:

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
		<i>Ամսաթիվ</i> <i>21.01.2019</i>	<i>Խմբագրություն</i> <i>8</i>	<i>4/14</i>

3.3. Էլեկտրոնային փոստով ստացված, այդ թվում նաև ՀՄԳ-ին և մասնաճյուղերին վերաբերող Բողոքները ստանում է Աշխատակազմի՝ Էլեկտրոնային նամակների համար պատասխանատու աշխատակիցը:

Վերջինս ստացված գրություն/ները մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում ուղարկում է այն տարածքային և/կամ կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարին, որին վերաբերում է Բողոքը՝ պատճենը ուղարկելով Պատասխանատուին:

Բողոքները ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, էլեկտրոնային նամակների համար պատասխանատու աշխատակիցը, հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է Բողոքը, ուղարկում է Ստացական՝ Բողոքը ստանալու վերաբերյալ (Հավելված 5), ինչպես նաև Ընթացակարգի 2.2 և 2.3 կետերով սահմանված տեղեկատվությունը:

3.4. Սոցիալական ցանցերում Բանկի պաշտոնական էջերի միջոցով ուղարկված Բողոքները ստանում է Մարքեթինգի բաժնի պատասխանատու աշխատակիցը:

Վերջինս ստացված գրություն/ներն առավելագույնը մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում ուղարկում է այն տարածքային և/կամ կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարին, որին վերաբերում է Բողոքը՝ միաժամանակ պատճենը ուղարկելով Պատասխանատուին:

Մարքեթինգի բաժնի պատասխանատու աշխատակիցը մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում արձագանքում է բողոքին՝ փորձելով ճշտել խնդրի էությունը: Կախված դրանից Մարքեթինգի պատասխանատու աշխատակիցը հայտնում է հաճախորդին Բողոքը գրավոր՝ 2.2.1 կետ համաձայն ներկայացնելու անհրաժեշտության մասին, կամ ներկայացնում է պատասխան: Վերջինս պետք է համաձայնեցված լինի Պատասխանատուի հետ:

3.5. Նույնականացման համարը ձևավորվում է հետևյալ տարրերից՝


- ստորաբաժանման կոդը,
- ընդունման հերթական համարը,
- ընդունման ամսաթիվը:

3.6. Բողոքները, որոնք առձեռն ներկայացվել են ՀՄԳ/ մասնաճյուղեր, ընդունվում են Պատասխանատու աշխատակցի կողմից, ով հաճախորդ/ներին տրամադրում է Ստացական/ներ (Հավելված 4) կնքված «Ընդունված է» դրոշմակնիքով: Ստացականները պատճենվում են որի վրա հաճախորդը ստորագրում է՝ որպես ստացման փաստ: Բողոք/ների և ստացականի պատճենները տրամադրվում են Բանկի Աշխատակազմին, ՀՄԳ կողմից Աշխատակազմին են տրամադրվում նաև բողոքների բնօրինակները:

3.7. Աշխատակազմի կողմից Բողոքները մուտքագրում են Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով և տրամադրում այն ստորաբաժանմանը, որին վերաբերում է Բողոքը՝ պատճեն/ները տրամադրելով Պատասխանատուին:

4. Բողոքների և դիմումների ուսումնասիրման և արձագանքման գործընթաց

4.1. Հաճախորդների ներկայացրած Բողոքների ուսումնասիրությունը և պատասխան գրության պատրաստումն իրականացվում է Պատասխանատուի կողմից, շահագրգիռ ստորաբաժանումների հետ համատեղ՝ Աշխատակազմից ստացված հանձնարարականի համաձայն:

	<p align="center">«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ</p>	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
		<i>Ամսաթիվ</i> 21.01.2019	<i>Խմբագրություն</i> 8	5/14

4.2. Ըստ անհրաժեշտության, հաճախորդին ուղղված գրությունը կարող է պատրաստվել այլ ստորաբաժանման կողմից՝ Պատասխանատուի հետ համատեղ:

4.3. Բողոքի պատրաստման համար պատասխանատուն հանձնարարականի կատարման շրջանակներում կարող է գրավոր և բանավոր հարցումներ ուղարկել և ստանալ պարզաբանումներ Բանկի աշխատակիցներից:

4.4. Բողոքներում նշված թերությունների վերացման ուղղությամբ տարածքային/կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը ձեռնարկում է համապատասխան միջոցառումներ, անհրաժեշտության դեպքում, գրավոր պարզաբանումներ և առաջարկներ ուղարկելով Պատասխանատուին:

4.5. Տարածքային և/կամ կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը Բողոքը ստանալուց առավելագույնը երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում դրա վերաբերյալ ներկայացնում է պարզաբանում Պատասխանատուին:


4.6. Պատասխանատուն առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում Բողոքի պատասխանը համաձայնեցնում է Իրավաբանական վարչության և այլ շահագրգիռ ստորաբաժանումների հետ, որից հետո ներկայացնում է այն Բանկի Գլխավոր գործադիր տնօրենի հաստատմանը:

4.7. Գլխավոր գործադիր տնօրենի հաստատումը ստանալուց հետո, այն ստորագրելու և հաճախորդին տրամադրելու նպատակով Պատասխանատուն պատասխան նամակը ուղարկում է Աշխատակազմին:

- Պատասխանը փոստով տրամադրման պարագայում նամակը ուղարկվում է Պատվիրակված տարբերակով:
- Սոցիալական ցանցերով ներկայացված Բողոքների պատասխանն ուղարկվում է Մարքեթինգի պատասխանատու աշխատակցի կողմից:
- Հաճախորդի կողմից պատասխանը առձեռն ստանալու նախընտրության դեպքում պատասխանը տրամադրվում է այն ստորաբաժանման կողմից, ում հանձնվել է տվյալ բողոքը: **Ընդ որում պատասխանն առձեռն հաճախորդին տրամադրելու պարագայում նամակի պատճենի վրա դրվում է հաճախորդի ստորագրությունը, «ստացա բնօրինակը» արտահայտությունը ձեռագրով և ամիս ամսաթիվ, որը պահվում է մասնաճյուղում, իսկ սկանավորված տարբերակը ուղարկվում է Պատասխանատուին՝ պահվելով հաճախորդների բողոքների պատասխանների ստացման բազայում:**
- Այն դեպքում, երբ հաճախորդների Բողոքներն առնչվում են միևնույն խնդրին կամ նույն Բողոքը կրկնվում է, Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է դրա մասին տեղեկացնել անմիջական ղեկավարին:

4.8. Եթե Բողոքը վերաբերում է կոնկրետ աշխատակցի սպասարկման որակին կամ վերաբերմունքին, ապա դրա մասին Պատասխանատուն տեղեկացնում է նաև Անձնակազմի կառավարման վարչությանը:

Անձնակազմի կառավարման վարչության ներկայացուցիչը նշված աշխատակցի ստորաբաժանման ղեկավարի հետ համատեղ միջոցներ է ձեռնարկում Բողոքի պատճանների բացահայտման և հետագա քայլերի վերաբերյալ առաջարկ/ների ներկայացման նպատակով (օրինակ, դասընթացի կազմակերպում, վերապատրաստում և այլն):

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
		<i>Ամսաթիվ</i> 21.01.2019	<i>Խմբագրություն</i> 8	6/14

4.9. Նույն աշխատակցի մասով երկրորդ և յուրաքանչյուր հաջորդ նմանատիպ Բողոքի առկայության դեպքում տվյալ աշխատակիցը կարող է ենթարկվել կարգապահական պատասխանատվության: Միաժամանակ, որևէ աշխատակցի նկատմամբ ստացված Բողոքները կարող են հաշվի են առնվել աշխատակիցների տարեկան և միջանկյալ գնահատումների ժամանակ: Նմանապես, բողոքների և առաջարկությունների գրքի միջոցով ստացված դրական արձագանքները կարող են հիմք հանդիսանալ աշխատակցի խրախուսման համար:

4.10. Պատասխանատուն վարում է էլեկտրոնային բազա, որտեղ ներառվում են տեղեկություններ հաճախորդների, նրանց կողմից ներկայացված Բողոքների բնույթի, դրանց զծով ներկայացված պատասխանների վերաբերյալ: Տեղեկատվությունը հավաքագրվում և պահպանում է առնվազն սույն ընթացակարգի Հավելվածով 6-ով սահմանված հաշվետվության տարրերին համապատասխան Այն առնվազն 3 տարի պահպանում է էլեկտրոնային եղանակով, պաշտպանված ֆայլերով: Հավելված 6-ով սահմանված ձևաչափով հաշվետվությունը էլեկտրոնային եղանակով տրամադրվում է Կենտրոնական բանկին՝ վերջինիս պահանջով: Հաճախորդների Բողոքներին պատասխանելու վերջնաժամկետը սահմանվում է 10 (տասը) աշխատանքային օր:

5. Փաստաթղթերի ամփոփում և արխիվացում


5.1. Բողոքների և առաջարկությունների արկղից հանված, Բողոքների և առաջարկությունների գրքից պատճենված Բողոքները, վերլուծության արդյունքները, ամսական պարբերականությամբ՝ մինչև հաջորդող ամսվա 5-րդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու աշխատակցի կողմից սկանավորվում և ուղարկվում են ԻՈԿԲ ու Մասնաճյուղերի աջակցման և հաճախորդների ներգրավման բաժին, անհրաժեշտության դեպքում, նաև այլ շահագրգիռ ստորաբաժանումներ:

5.2. Հաճախորդների Բողոքները, դրանց պատասխանները և տվյալ Բողոքի վերաբերյալ փաստաթղթերը պահպանվում ու արխիվացվում են՝ համաձայն Բանկի «Գործառնության հրահանգի» (IN 42-04) և արխիվացումը կանոնակարգող այլ ներքին իրավական ակտերի:

6. Հաշվետվությունների ներկայացում

6.1. Իննովացիաների և որակի կառավարման բաժնի կողմից պարբերաբար՝ մինչև յուրաքանչյուր եռամսյակին հաջորդող ամսվա 15-րդ աշխատանքային օրը, կատարվում է ՀՄԳ-ում և մասնաճյուղերում հաճախորդների Բողոքների և առաջարկությունների գրքերի և արկղերի, էլեկտրոնային փոստի, փոստի, զանգերի, սոցիալական ցանցերի և առձեռն ներկայացված բողոքների և առաջարկությունների մոնիթորինգ, որի արդյունքները ներկայացվում են Բանկի Գլխավոր գործադիր տնօրենին:

6.2. Աշխատակիցների սպասարկման որակին վերաբերող մասով հաշվետվությունը ներկայացվում է նաև Անձնակազմի կառավարման վարչության պետին, ընդ որում, վերջինիս ներկայացմամբ և Գլխավոր գործադիր տնօրենի հաստատմամբ Բանկի ներքին տեղեկատվական ցանցի միջոցով կարող են հրապարակվել Բանկի աշխատակիցների գործունեության վերաբերյալ հաճախորդների կողմից ստացված արձագանքները:

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
		<i>Մտնաթիվ</i> <i>21.01.2019</i>	<i>Խմբագրություն</i> <i>8</i>	<i>7/14</i>

6.3 ԶԼՄ-ներով Բանկի վերաբերյալ տեղեկությունների հրապարակման մոնիթորինգն ու համապատասխան տեղեկատվության արձագանքման/հերքման գործընթացներն իրականացվում է Բանկի Հասարակայնության հետ կապերի պատասխանատուի կողմից՝ համաձայն Բանկի «ԶԼՄ-ների հետ աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգի» /IN 72-49/:

6.4 Հիմք ընդունելով «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07-ով սահմանված պահանջները, ԻՈԿԲ-ն պատրաստում է և Ֆինանսական գործունեության ամբողջական տեղեկատվական համակարգի ընթացակարգ՝ IN 61-10-ի համաձայն Հաշվետվությունների բաժնին է տրամադրում Ստացված բողոքների վերաբերյալ հաշվետվությունը (Հավելված 6):

7. Գլխավոր գրասենյակում և մասնաճյուղերում տեղադրվող տեղեկատվության ու Բողոքների ներկայացման համար անհրաժեշտ այլ միջոցներ

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

7.1.1. Բողոքների և առաջարկությունների արկղ՝ փակ կամ կնքված վիճակում՝ ընդ որում արկղերի մոտ գրիչների և թղթերի առկայությունը պարտադիր է,

7.1.2. Բողոքների և առաջարկությունների գիրք,

7.1.3. «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ (Հավելված 2),

7.1.4. Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձև (Հավելված 3),

7.1.5. Հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության Բանկի ներքին կանոններին և, որ հաճախորդի ցանկությամբ Բանկը նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության ներքին կանոնները (Հավելված 1),

7.1.6. Պատասխանատու աշխատակցի ներկայություն և վերջինիս վերաբերյալ տեղեկատվություն (անուն, ազգանուն, պաշտոն, հեռախոսահամար, էլ. հասցե):


7.2. Բանկն իր ինտերնետային կայքում (www.conversebank.am) և ՀՄԳ-ում/մասնաճյուղերում հրապարակում, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել Բանկին՝ Բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

8. Բողոքի պատասխանին ներկայացվող նվազագույն պահանջներ

8.1. Բանկի կողմից հաճախորդին տրված Բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է՝

8.1.1. Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Բողոքը,

8.1.2. Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
		<i>Սմասթիվ</i> <i>21.01.2019</i>	<i>Խմբագրություն`</i> <i>8</i>	<i>8/14</i>

8.1.3. Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

8.1.4. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել Ընթացակարգի 8.1.3 ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),

8.1.5. 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,

8.1.6. Տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

8.2. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է, իսկ եթե Բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է Բանկի կողմից լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 2): Ընդ որում նման ձևաթուղթ չի ուղարկվում այն բողոքների գծով, որոնք չեն պարունակում գույքային պահանջ, կամ պարունակում են ընդհանուր բնույթի դժգոհություն և/կամ աշխատանքի բարելավման առաջարկներ:

8.3. Այն դեպքում, երբ Բանկը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի Բողոքը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

9. Այլ դրույթներ

9.1. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված գրությունը համապատասխանում է Ընթացակարգի Սահմանումներով Բողոքի համար սահմանված պահանջներին, Բանկն այն դիտարկում է որպես Բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:

9.2. Բանկը Բողոք ստանալիս կամ այդ Բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք

9.2.1. անհրաժեշտ չեն Բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

9.2.2. հասանելի են Բանկին տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել


ConverseBank	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հավելված 1 Հայտարարություն	Ամսաթիվ 25.12.2017թ.	Խմբագրություն՝ 7	1/14

Հարգելի հաճախորդ,

Բանկի ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ Գլխավոր գրասենյակում կամ տվյալ մասնաճյուղում պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ով կարող է տրամադրել բողոք-պահանջների 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

	<p align="center">«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ</p>	<p align="center">IN 82-01</p>	<p align="center">Կոնֆիդենցիալ</p>
	<p align="center">Հավելված 2 «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ</p>	<p align="center"><i>Անսաթիվ</i> 25.12.2017թ.</p>	<p align="center"><i>Խմբագրություն՝</i> 7</p>



Ի՞ՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈԴՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կազմակերպության աշխատակից ապրտավոր է. յուրաքանչյուր

Պատասխանատու աշխատակիցը ապրտավոր է.

- **Ձեզ ուղղորդել** բողոքների հարցերով վբաղվող աշխատակցի մոտ.
- **Տրամադրել** հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին.
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:

կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝



- **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անպայման **վերցրեք** ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ



ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՆՏԱՐԱՐՈՒՆ, Եթե.

- ֆիզիկական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային վեկուցում ներառված տեղեկատվությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չէք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008 թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

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 հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից. կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 15, էլիտ Պլազա թիվ 5ա կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)

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 Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրով նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2):

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

Հարցերի դեպքում դիմեք

ConverseBank	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	IN 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հավելված 3 Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձև	Ամսաթիվ 25.12.2017թ.	Խմբագրություն 7	1/ 14

ՀԱՅՏ _____

հաճախորդի Բողոքի ներկայացման

ՀԱՃԱՆՈՐԴԻ ՏՎՅԱԼՆԵՐԸ

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

Առդիր (---) թերթ

Հաճախորդի ստորագրություն ----- (ամսաթիվ)

ConverseBank	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	IN 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հավելված 4 Ստացական՝ բողոքը ստանալու վերաբերյալ	Ամսաթիվ 25.12.2017թ.	Խմբագրություն՝ 7	1/14

ՄՏԱՑԱԿԱՆ

հաճախորդի ներկայացրած Բողոքի ստացման վերաբերյալ

Սույնով հավաստում եմ, որ -----ից

Հաճախորդի անուն, ազգանուն, հայրանուն (անվանում)

« » «-----» թ.-ին ստացվել է № ----- 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/>

ConverseBank	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	IN 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հավելված 5 Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոքի ստացման վերաբերյալ՝ Ստացական	Ամսաթիվ 25.12.2017թ.	Խմբագրություն՝ 7	1/14

ՄՏԱՑԱԿԱՆ

/Բողոքի նույնականացման համար/

/Բողոքի ստացման ամսաթիվ/

Հարգելի Հաճախորդ,

Տեղեկացնում ենք, որ Ձեր դիմումն ընդունված է:

Բանկի ներքին ընթացակարգերի համաձայն այն կքննարկվի և կներկայացվի պատասխան:

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

Հարգանքով,
Կոնվերս Բանկ

