

Հավելված 1

Հավելված 3

**ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հուլիսի 28-ի
թիվ 225-Ն որոշման հավելվածի**



Կարևոր իրադեպում

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հաղորդ գրառվող աշխատակցի մոտ.
- Ֆրամադրել հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ(հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքի ցնուկայան գործընթացի մասին.
- Ֆրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:

Կազմակերպության անվանումը՝ «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ



Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝
• bank@aeb.am

0002 ք.Երևան, Ամիրջան փող. 23/1

Ձեզ բողոքը կարող եք ներկայացնել նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով

- Եթե Ձեր տվյալները՝ պատասխանող ստանալու համար:
- Հաշտարարի հետ, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և պահպանեք ստացման փաստը հաշտարար տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:



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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ
☎ 96-86/+374-8000-86-86



ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե.

- ֆիզիկական անձ եք, միջոցներ անհատական հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի
- բողոքը վերաբերվում է մատուցվող ծառայությանը և ունեց գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն. դրամ), կամ բողոքը առկա է վարկային պատմությանը.
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի քավարարում,
- բողոքը չի ցնուկվում 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:

ՇԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Ա. Խորենացի փողոց 15, «Էլիտ Պլազա» քիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am):

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնագրի, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Պուզ իրավունք ունեց իրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. Նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնագրի անկախության դեպքում Պուզ կարող եք դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, ջանքի դեռ բողոքը չի ցնուկվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն ադրոն ցնուկվում է տրիբունալում:

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Պուզ կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կապատասխանեն 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 Նախառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (ցայլ 2):

ՂԱՏԱՐԱՆ

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

Հարցերի դեպքում դիմեք

<<ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ>> ԲԲԸ, 0002 ք.Երևան, Ամիրջան փող. 23/1, հեռ. 86-86/+374-8000-86-86, էլ.փոստ. bank@aeb.am