



Կարևոր իրադեպում

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

Հավելված 1

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- Ձեզ **նողորդել** բողոքների հարցով պարզվող աշխատակցի մոտ.
- **Տրամադրել** հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

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

«ԱՅԹԻԷՖ» ՍՊԸ

Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով.

@ complaints@itfllc.am

✉ ԶԶ, ք.Երևան 0023, Արշակունյաց պող. 15

Ձեր բողոքը կարող էք ներկայացնել նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

- **Լ2եք** 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

☎ 010 54 05 17

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե.

- Ֆիզիկական անձ էք, 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 քննվում 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

ԵՄԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎԱՐ ԵՆ

Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 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 հրաժարվել արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել
- Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության անկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում
- Հաշտարարի իրավասու չեք 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 Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (Քայլ 2):

Հարցերի դեպքում դիմեք

«ԱՅԹԻԷՖ» ՍՊԸ, Արշակունյաց պող. 15, ք. Երևան 0023, ԶԶ, 010 54 05 17, info@itfllc.am