

Հավելված 1
Հաստատված է ՀՀ ԿԲ խորհրդի 2017թ.-ի ~~փետրվարի 17~~-ի թիվ ~~...~~ 45-Ն որոշմամբ

«Հավելված 3
ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հուլիսի 28-ի
թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի



ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

Կազմակերպության լոգոն



1 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ
ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ



2 ԴԻՄԵՔ



10 օր անց

3 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ
ՊԱՏԱՍԻԱՆԻՆ



Բավարարված չէ՞ք

4 ԴԻՄԵՔ

Կազմակերպության
աշխատակից պարտավոր է.

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

Պատասխանատու
աշխատակիցը պարտավոր է.

- **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 ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե.

- \$իսկական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային վեկույցում ներառված տեղեկատվությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք 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:
- Պայմանագրի 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 բիզնես 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

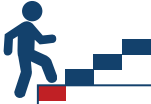
Հաստատված է ՀՀ ԿԲ խորհրդի 2017թ.-ի ~~փետրվարի 17~~-ի թիվ **45**.....-Ն որոշմամբ

«Հավելված 4
ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հուլիսի 28-ի
թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի



ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

Կազմակերպության լոգոն



1 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ
ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ



2 ԴԻՄԵՔ



15 օր անց

3 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ
ՊԱՏԱՍԻԱՆԻՆ



Բավարարված չէ՞ք

4 ԴԻՄԵՔ

Կազմակերպության
աշխատակից պարտավոր է.

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

Պատասխանատու
աշխատակիցը
պարտավոր է.

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

Կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք
պատասխանատու աշխատակցին կամ
նուղարկեք 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) 15
աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք
պատասխանատուի հետ



ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե.

- \$իսկական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող
ծառայությանը և ունեք գումարային
պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ
բողոքը առնչվում է վարկային վեկույցում
ներառված տեղեկատվությանը,
- 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում
պատասխան չեք 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:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ 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:
- Պայմանագրի 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:

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