



LI 53-01-02

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կարևոր իրազեկում

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



1. Ծանոթացեք Ձեր իրավունքներին

**Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատող պարտավոր է .**

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

**Պատասխանատու աշխատողը պարտավոր է**

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



2. ԴԻՄԵՔ

**«Արդշինբանկ» ՓԲԸ**

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեով. Հայաստանի Հանրապետություն, Երևան 0015, Գրիգոր Լուսավորչի 13

• **Նշեք** Ձեր տվյալները պատասխանը՝ ստանալու համար

• Անպայման վերցրեք ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը



10 օր անց  
3. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԻՆ

**Բանկը** բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում

Հարցեր ունենալու դեպքում կապ հաստատեք պատասխանատուի հետ,

**☎ (+37412) 22 22 22**

Բավարարված չե՞ք

**ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱՎՈՐԳԻ ՀԱՇՎԱՐԱՐԻՆ, Եթե**

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

**ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ**

- Եթե Ձեր և Բանկի միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից
- Պայմանագիր կնքելիս՝ Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնությունից, Բանկը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք՝ նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության անկայության 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

**ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ**

(Երևան, 0010 Մ. Խորենացու փողոց 15, էլիտ պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 70 11 11, info@fsm.am)

**ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ**

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան, 0010, Վազգեն Սարգսյան 6, (374-10) 592 697, customerinfo@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 նախևառաջ դիմել Բանկին (քայլ 2)

**ԴԱՏԱՐԱՆ**

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

**ՀԱՐՑԵՐԻ ԴԵՊՔՈՒՄ ԴԻՄԵՔ**

«Արդշինբանկ» ՓԲԸ, հասցե. Գր. Լուսավորչի 13, +374 12 22 22 22, [office@ardshinbank.am](mailto:office@ardshinbank.am)