

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

1 ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ

Կազմակերպության յուրաքանչյուր
աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ **ուղղորդել** բողոքների հարցերով
վերադարձնել 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:

2 ԴԻՄԵՔ

10 օր անց

ԷՖԵՍ ԱՓԲԸ

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք
պատասխանատու աշխատակցին կամ
ուղարկեք հետևյալ հասցեներով

info@efes.am

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

3 ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Բավարարված չե՞ք

4 ԴԻՄԵՔ

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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք
պատասխանատուի հետ

☎ +374 10 700 800

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, եթե.

- ֆիզիկական անձ էք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող
ծառայությանը և ունեք գումարային
պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ
բողոքը առնչվում է վարկային գործարարությանը,
ներառյալ 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:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 15, էլիտ Պալատ
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 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
(Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 10 592 697,
consumerinfo@cba.am):
- Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել
կազմակերպության նկատմամբ ունեցած
Ձեր մասնավոր բողոքը, սակայն
իրավասու է կազմակերպության
նկատմամբ կիրառել վերահսկողական
միջոցներ, եթե պարզվի, որ նա խախտել է
օրենքի պահանջները:
- Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ
հրապարակել իր իրականացրած
վերահսկողական միջոցառումների
մասին:

ԴԱՏԱՐԱՆ

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