

Հավելված 1

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



Կարևոր իրազեկում

**ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ**



Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ.
- Տրամադրել հարցրյալցման համար անհրաժեշտ տվյալներ(հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- Ցեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքի ցնկության գործընթացի մասին.
- Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայրի ձև:

Կազմակերպության անվանումը՝ «ԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ



Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հեռուկալ հասցեներով՝

• [bank@aeb.am](mailto:bank@aeb.am)  
 0002 ք.Երևան, Ամիրջյան վտղ. 23/1

Ձեզ բողոք կարող եք ներկայացնել նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով

- Եզեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Հավաստիացեք, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և պահպանեք ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:



10 օր անց

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

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



**ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե.**

- ֆիզիկական անձ եք, միջոցներ ներկայացրեք հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, զբաղատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ զրավի) հետ կապված բողոք ունի
- բողոքը վերաբերվում 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 քավարարում,
- բողոքը չի ցնկվում 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:

**ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ**

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

**ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԿ**

- եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնագրի, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Պուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիջեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության անկայության դեպքում Պուք կարող եք դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին . քանի դեռ բողոքը չի ցնկվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն պրոբն ցնկվում է տրիբունալում:

**ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ**

- Պուք 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](mailto:consumerinfo@cba.am)):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կատյցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախատառը դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (ըսլյ 2):

**ՂԱՏԱՐԱՆ**

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

**Հարցերի դեպքում դիմեք**

<<ԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ>> ԲԲԸ, 0002 ք.Երևան, Ամիրջյանվտղ. 23/1, հեռ. 86-86/+374-8000-86-86, էլ.փոստ. [bank@aeb.am](mailto:bank@aeb.am)