

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ



ՈՒՇԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

Սիրելի՛ հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես դատական կարգով, այնպես էլ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:



Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու դեպքում Ձեր և «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ «**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին**» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն **ԱՆՎՃԱՐ** են:

Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ին: «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ն պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: 10 օրից պատասխանը ստանալուց հետո կամ, եթե պատասխան չեք ստացել, առանց դրա, Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը **չի կարող քննել** Ձեր բողոքը, եթե՝

1. Բողոքը «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր,
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը),
3. «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս,
4. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ. օգոստոսի 2-ը:



Զգուշացնում ենք նաև, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե այն քննվում է դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ *Փիրուզ Մարգարյան*
Գտնվելու վայրը՝ *ք.Երևան, Վազգեն Մարգարյան 26/1, «Էրեբունի պլազա» քիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ*
Հեռ.՝ *(+374 10) 58-23-22, 58-23-21*
Էլ. հասցե՝ *info@fsm.am*
Ֆաքս՝ *(+374 10) 58-24-21*
Կայք՝ *www.fsm.am*

Սիրելի՛ հաճախորդ, «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ն հրաժարվել է Ֆինանսական հա-

մակարդի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից, այն պահանջների նկատմամբ, որոնց գույքային պահանջի չափը չի գերազանցում 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, և գործարքի գումարի չափը չի գերազանցում 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը: Դա նշանակում է, որ «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ն համաձայնվել է դատական կարգով չվիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի դեմ կայացված որոշումները:

Դուք կարող եք նաև բողոքներով դիմել Կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք, որ Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել Ձեր և «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի միջև վեճերը, սակայն կարող է «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ն խախտել է օրենքի պահանջները:

ՀՀ Կենտրոնական բանկ







Գտնվելու վայրը՝ *ք. Երևան, Վազգեն Մարգարյան 6*
Հեռ.՝ *(+374 10) 59-26-93*


59-26-97
59-26-98

Էլ. հասցե՝ mcba@cba.am
Ֆաքս՝ *(+374 10) 52-38-52*
Կայք՝ www.cba.am

Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե Ձեր և «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի միջև կնքվել է **արբիտրաժային համաձայնություն**, դա նշանակում է, որ «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք գրկվում եք «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

«ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց

	<ul style="list-style-type: none"> Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:
<p>ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑՏԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԻՆ.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Ընկերության ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ Բանկի Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ): Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը՝ տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, ընկերությունում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին, տրամադրում է <u>Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը</u>, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները և <u>Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը</u>, Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ: 	
<p>ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՑՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ.</p>	
	<p>Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.</p> <p>Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն Պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով ք. Երևան, 0010, Վազգեն Սարգսյան 10: Հայտը ներկայացնելիս «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:</p>
	<p>Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.</p> <p>«ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ն ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում:</p>
	<p>Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին.</p> <p>Բողոք-պահանջի վերաբերյալ «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ն ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:</p>
<p>Գրավոր պատասխանը արտացոլում է՝ «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության</p>	

	<p>արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշպանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:</p>
	<p>Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:</p>
<p>ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑՆԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ.</p>	
<p>Ծանոթացեք «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:</p>	
<p>Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:</p>	
<p>ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ.</p>	
<p><i>Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:</i></p>	
	<p align="center">Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ</p> <p>Հաշտարար՝ <i>Փիրուզ Մարգարյան</i> Գտնվելու վայրը՝ <i>ք.Երևան, Վազգեն Մարգարյան 26/1, «Էրեբունի պլազա» բիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ</i> Հեռ.՝ <i>(+374 10) 58-23-22, 58-23-21</i> Էլ. հասցե՝ <i>info@fsm.am</i> Ֆաքս՝ <i>(+374 10) 58-24-21</i> Կայք՝ <i>www.fsm.am</i></p>