

Ի՞նչ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



1 Ծանոթացե՛ք Ձեր իրավունքներին

Ամունդի-ԱԿԲԱ-ի յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է՝

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

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին:
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:



2 ԴԻՄԵ

«Ամունդի-Ակբա Ասեթ Մենեջմենթ» ՓԲԸ

Գրավոր բողոքը ներկայացրե՛ք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկե՛ք հետևյալ հասցեներով՝ info-armenia@amundi.com

- **Նշե՛ք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- **Հավաստիացե՛ք**, որ ձեր բողոքն ընդունել են և **պահպանե՛ք** ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:

ՀՀ, Երևան 0010, Վ.Սարգսյան 10, 100-101 տարածքներ
+374 11 310000
Ձեր բողոքը կարող էք ներկայացնել նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով



10 օր անց

3 Ծանոթացե՛ք պատասխանին

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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվե՛ք պատասխանատուի հետ:



Բավարարվա՞ծ չե՞ք

4 ԴԻՄԵ

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱԾՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե.

- Ֆիզիկական անձ էք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի,
- Բողոքը վերաբերում 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 բավարարում,
- Բողոքը չի քննվում 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

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիրը կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից, և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշե՛ք, 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:

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 15, Էլիտ Պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374060 701111, 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 592697, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2):

Հարցերի դեպքում դիմե՛ք

«Ամունդի-ԱԿԲԱ Ասեթ Մենեջմենթ» ՓԲԸ, ՀՀ, Երևան 0010, Վազգեն Սարգսյան 10, 100-101 (տարածք), (+374 11) 31-00-00, info-armenia@amundi.com