

## ԻՆՉ ԱՆԵԼ ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

### 1 ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ

Կազմակերպության յուրաքանչյուր  
աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ **նուղորդել** բողոքների հարցերով  
վճարվող 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  
նուղարկեք 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.

- \$իպիկական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող  
ծառայությանը և ունեք գումարային  
պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ  
բողոքը առնչվում է վարկային վեկույցում  
ներառված 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:

### ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 15, էլիտ Պլազա  
բիլդինգ 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: