

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ЖАЛОБА



1 ЗНАЙТЕ СВОИ ПРАВА

Каждый сотрудник компании обязан:

- **Направить** Вас к сотруднику, занимающемуся рассмотрением жалоб
- **Предоставить** необходимые контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты).

Ответственный сотрудник обязан:

- **Ознакомить** Вас с вашими правами и с процессом рассмотрения жалоб
- **Предоставить** Вам правила рассмотрения жалоб, действующие в компании, и типовую форму жалобы



2 ОБРАТИТЕСЬ В

ЗАО «Америабанк»

Предъявите свою жалобу в письменной форме ответственному сотруднику или отправьте по следующим адресам:

- ✉ info@ameriabank.am
- ✉ РА, 0010, Ереван, ул. В. Саргсяна 2

Вы можете представить свою жалобу также Примирителю финансовой системы

- **Укажите** свои контактные данные для получения ответа.
- **Убедитесь**, что Ваша жалоба была принята, и **сохраните** подтверждение принятия жалобы до окончательного решения по Вашей жалобе.

По истечении 10 дней

3 ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ОТВЕТОМ

Компания принимает решение относительно жалобы (удовлетворить, удовлетворить частично, отклонить) в течение 10 рабочих дней.

При возникновении вопросов свяжитесь с ответственным сотрудником по номеру

 +374 10 56 11 11

Не удовлетворены

4 ОБРАТИТЕСЬ

К ПРИМИРИТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ, если

- Выявляетесь физическим лицом, или частным предпринимателем или юридическим лицом, являющимся микропредпринимателем, в том числе поручителем, залогодателем или иным лицом, имеющим жалобу в связи с предоставленными средствами обеспечения (например, залогом)
- Жалоба связана с предоставляемой услугой, и у Вас есть денежное требование (до 10 млн драмов РА), или жалоба связана с кредитной историей.
- Вы не получили ответ в течение 10 рабочих дней или не удовлетворены полученным ответом.
- Жалоба не рассматривается в суде, или в арбитражном трибунале, или Примирителем финансовой системы.
- Со дня получения ответа прошло не более 6 месяцев.
- Действие или бездействие, являющееся предметом жалобы, произошло после 2 августа 2008г.

В АРБИТРАЖНЫЙ ТРИБУНАЛ

- Если Вы заключили арбитражное соглашение с компанией, споры, возникающие между вами, разрешаются в арбитражном трибунале.
- При заключении договора с компанией Вы вправе отказаться от заключения арбитражного соглашения; в любом случае компания обязана предоставить Вам услуги.
- Помните! Даже если Вы заключили арбитражное соглашение, Вы можете обратиться к Примирителю финансовой системы до рассмотрения жалобы в арбитражном трибунале.
- Примиритель не уполномочен принять жалобу, если она уже рассматривается в арбитражном трибунале.

УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ БЕСПЛАТНО

(Ереван 0010, ул. Хоренаци 15, бизнес-центр «Элит Плаза», 7-й этаж, +374 60 701 111, info@fsm.am)

В СУД

- Вы всегда можете обратиться в суд.
- Решение суда не подлежит пересмотру Примирителем финансовой системы.

В ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК

- Вы можете обратиться также в Центральный банк РА, и Вам будет предоставлен ответ в течение 15 рабочих дней (0010, Ереван, ул. В. Саргсяна 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am)
- Если Ваша жалоба находится в компетенции другого учреждения, Центральный банк направит ее в соответствующую инстанцию.
- Центральный банк рекомендует прежде всего обратиться в финансовое учреждение (Шаг 2).

В случае вопросов обращайтесь в

ЗАО «Америабанк», РА, 0010, Ереван, ул. В. Саргсяна 2, +374 10 561111, info@ameriabank.am