

Հաճախորդի բողոքի/ բողոք-պահանջի, վճարային քարտով կատարված գործարքների բողոքարկման, կարծիքի, առաջարկության ներկայացման ձեւ

**ФОРМА ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ЖАЛОБЫ, ПРЕТЕНЗИИ, ЗАЯВЛЕНИЯ О НЕСОГЛАСИИ С СОВЕРШЕННОЙ ОПЕРАЦИЕЙ ПО КАРТЕ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

«Ամերիաբանկ» ՓԲԸ-ի Տնօրինության նախագահ- Գլխավոր տնօրեն պրն Ա. Հանեսյանին

Председателю Директората-генеральному директору ЗАО «Америабанк» Артаку Анесяну

Ամսաթիվ

Дата

Անուն/ Ազգանուն/ Հայրանուն\*

ФИО\*

Բնակության հասցե, Հեռ, էլ. փոստ\*

Адрес, тел. номер, эл. почта

Նկարագրություն, հիմնավորող փաստաթղթեր, ապացույցներ/ առկայության դեպքում կցել  
Описание и основания требования (приложить документы, при наличии)

Ակնկալվող լուծումը

Ожидаемое решение

Գույքային պահանջի չափ/ թվերով և տառերով\*

Сумма имущественного требования (цифрами и прописью)\*

### Պատասխանի ստացման նախընտրելի եղանակ՝

Փոստ  
По почте

Էլ. Փոստ  
По эл. почте

Առձեռն  
Лично в руки

Բողոք  
Жалоба

Առաջարկություն  
Предложение

Բողոք-պահանջ\*  
Претензия\*

Բարտով գործարքի բողոքարկում\*\*  
Несогласие с операцией по карте\*\*

Գոհունակություն  
Благодарность

Մեկնաբանություն  
Комментарии

\* Վերը նշված կետերի միաժամանակ լրացման դեպքում հաճախորդի գրությունը համարվում է բողոք-պահանջ

\* При заполнении всех полей, отмеченных звездочкой, заявка будет рассматриваться как претензия.

\*\* Բարտով գործարքի բողոքարկման դեպքում սույն ձեռի անբաժանելի և պարտադիր լրացման ենթակա մաս է կազմում Հավելված 1-ը:

\*\* В случае несогласия с операцией по карте, необходимо заполнить также Приложение 1, которое является неотъемлемой частью данной формы.

### Հաճախորդի ստորագրություն

Подпись клиента

ՍՈՒՅՆՈՎ ՀԱՍՏԱՏՈՒՄ ԵՄ, ՈՐ ՀԱՅՏԻ ՏՐԱՄԱԴՐՄԱՆ ՊԱՅԻՆ ՍՏԱՅԵԼ ԵՄ ԲՈՂՈՔԻ/ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ/ՔԱՐՏՈՎ ԳՈՐԾԱՐՔԻ ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ ԴԻՄՈՒՄԻ/ՀԱՅՏԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՍՏԱՑԱԿԱՆԻ ԻՄ ՕՐԻՆԱԿԸ:

НАСТОЯЩИМ ПОДТВЕРЖДАЮ, ЧТО В МОМЕНТ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ ПОЛУЧИЛ(А) СВОЮ КОПИЮ КВИТАНЦИИ О ПРИНЯТИИ ЖАЛОБЫ, ПРЕТЕНЗИИ, ЗАЯВЛЕНИЯ О НЕСОГЛАСИИ С СОВЕРШЕННОЙ ОПЕРАЦИЕЙ ПО КАРТЕ.

### Հաճախորդի ստորագրություն

Подпись клиента

Ընդունող աշխատակցի անուն, ազգանուն  
Сотрудник, принимающий заявку

Ամսաթիվ  
Дата

.....

.....

Դրոշմակնիք / Штамп

**ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1 / ПРИЛОЖЕНИЕ 1:**

**Հաճախորդի բողոքի/բողոք-պահանջի, վճարային քարտով կատարված գործարքների բողոքարկման, կարծիքի, առաջարկության ներկայացման ձեւի**

**К форме предъявления жалобы, претензии, заявления о несогласии с совершенной операцией по карте, предложений**

Քարտով գործարքի բողոքարկում / Оспаривание операции по карте

Քարտի համարը

Զ/Զ No	Գործարքի ամսաթիվ, հավաստագրման կոդ / Дата транзакции, код авторизации	Առևտրային կետի անվանումը/ Բանկումատի հասցեն Название пункта торговли/ Адрес банкомата	Արժույթ Валюта	Գումար Сумма
1.	.....	.....	.....	.....
2.	.....	.....	.....	.....
3.	.....	.....	.....	.....

Քարտով գործարքների բողոքարկումները շատ դեպքերում լուծվում են, եթե դիմեք առևտրային կետին, որտեղ կատարվել է գործարքը: Եթե դեռ չեք դիմել, խնդրում ենք դա անել, քանի որ դա կարող է արագացնել բողոքարկման լուծումը: Խնդրում ենք ստորեւ լրացնել արդյոք արդեն դիմել եք.

Вопросы, связанные с оспариванием транзакций по карте, часто разрешаются в пункте торговли, где была совершена транзакция. Пожалуйста, обратитесь в пункт торговли, если Вы этого еще не делали, поскольку это может ускорить решение вопроса. Просим отметить, обращались ли Вы в пункт торговли:

**Այո / Да** (Խնդրում ենք կցել Ձեր կողմից ուղարկված նամակների եւ առևտրիային կետի պատասխանի պատճենները / Приложите, пожалуйста, копии отправленных Вами писем и ответа, полученного от пункта торговли)

**Ոչ / Да** (Խնդրում ենք նշել չդիմելու պատճառը Լրացուցիչ տեղեկատվության դաշտում / В поле, отведенном для дополнительной информации, укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы не обращались в пункт торговли)

Խնդրում ենք նշել Ձեր բողոքարկումը նկարագրող պնդումը եւ լրացնել անհրաժեշտ տեղեկատվությունը, առկայության դեպքում տրամադրել բողոքարկումը հիմնավորող ասպացույցներ/փաստաթղթեր:

Отметьте, пожалуйста, утверждение, описывающее Вашу претензию, и заполните необходимую информацию, приложив подтверждающие документы, в случае наличия таковых.

**Քարտով գործարքի բողոքարկման մասին**  
**Описание предмета спора**

1. Ես չեմ կատարել, ոչ ոքի չեմ լիազորել կատարելու սույն հայտում նշված գործարք(ներ)ը, այդ թվում էլ փոստով կամ հեռախոսակապի միջոցով: Խնդրում եմ ձեռնարկել անհրաժեշտ քայլեր սխալմամբ դեբետագրված գումար(ներ)ը վերադարձնելու համար:

Я не совершал(а) у никому не поручал(а) совершить транзакцию/транзакции, указанную/указанные в настоящей заявке, в том числе по эл. почте или телефонной связи. Прошу принять меры для возврата средств, списанных ошибочно.

2. Իմ հաշիվը դեբետագրվել է մեկից ավել անգամ միեւնույն գործարքի համար: Ես կատարել եմ առեւտրային կետում սույն հայտում ներկայացված գումարի չափով գործարք: Խնդրում եմ ձեռնարկել անհրաժեշտ քայլեր սխալմամբ դեբետագրված գումար(ներ)ը վերադարձնելու համար:

С моего счета за одну и ту же транзакцию средства были списаны несколько раз. Я совершил(а) в пункте торговли транзакцию на сумму, указанную в настоящей заявке. Прошу принять меры для возврата средств, списанных ошибочно.

3. Ես չեղարկել եմ պարբերական վճարումները, բայց առեւտրային կետը շարունակել է կատարել գանձում(ներ):

Я отменил(а) периодические выплаты, однако пункт торговли продолжил списывать средства.

Խնդրում եմ կցել առեւտրային կետին ուղարկված չեղարկման ծանուցման պատճենը/էլ. նամակը: Приложите, пожалуйста, копию уведомления/эл. письма об отмене, отправленного пункту торговли.

4. Ես չեղարկել եմ վճարված ապրանքների առաքումը/ ծառայությունների մատուցումը, կամ վերադարձրել եմ դրանք, սակայն գումարը ինձ դեռեւս չի վերադարձվել:

Я отменил(а) доставку оплаченных товаров/ предоставление услуг или вернул(а) товары, однако, сумма мне до сих пор не возвращена.

Խնդրում եմ կցել գումարի վերադարձի անդորրագրի կամ հաստատող փաստաթղթի պատճենը, ինչպես նաև գործարքի առարկայի վերադարձը փաստող հիմքերը, օրինակ՝ փոստային ստացականը կամ առաքիչից ստացված էլ.նամակով հաստատումը:

Просим приложить копию квитанции о возврате суммы или подтверждающего документа, а также подтверждение факта возврата предмета транзакции, например, почтовой квитанции или подтверждения курьера, полученного по эл. почте.

**Անհրաժեշտ տեղեկատվություն**  
**Необходимая информация**

Քարտը բլոկավորված է / Карта заблокирована

Այո / Да  Ոչ\*\*\* / Нет\*\*\*

\*\*\*Քարտը բլոկավորվելու է նախքան Բանկի կողմից սույն հայտի ուսումնասիրությունը:

\*\*\*Карта будет заблокирована до рассмотрения настоящей заявки Банком.

Քանի՞ անգամ է հաշիվը սխալ դեբետագրվել / Сколько раз были ошибочно списаны средства с Вашего счета?

.....

Սխալ դեբետագրման ամսաթիվը:  
 Дата ошибочного списания средств:

.....

Պարբերական վճարման չեղարկման ամսաթիվ / Дата отмены периодических выплат:

.....

Ապրանքների կամ ծառայությունների չեղարկման/վերադարձման ամսաթիվը:  
 Дата отмены заказа /возврата товаров или услуг:

.....

Վերադարձման ենթակա ակնկալվող գումարը / Укажите ожидаемую сумму, подлежащую возврату.

.....

**Քարտով գործարքի բողոքարկման մասին**  
**Описание предмета спора**

5. Չեմ ստացել գնված ապրանքները և/կամ ծառայությունները, կամ ստացել եմ պատվերի նկարագրին չհամապատասխանող ապրանք/ծառայություն: Դիմել եմ առևտրային կետին, սակայն ապարդյուն:

Я не получил(а) приобретенные товары и/или услуги или получил(а) товары/услуги, не соответствующие описанию.

**Անհրաժեշտ տեղեկատվություն**  
**Необходимая информация**

Խնդրում ենք կցել գործարքի անդորրագիրը, պատվերի հաստատումը, առևտրային կետին Ձեր կողմից ուղարկված նամակների եւ փաստաթղթերի պատճենները եւ առկայության դեպքում այլ փաստաթղթեր:

Просим приложить квитанцию транзакции, подтверждение заказа, копии писем и документов, которые Вы отправляли пункту торговли, и прочие документы, в случае наличия таковых.

Եթե ստացել եք չհամապատասխանող ապրանք/ծառայություն, խնդրում ենք կցել ապրանքի նկարները, վերադարձը փաստող հիմքերը եւ անդորրագրի / հաշիվ ապրանքագրի պատճենը, ինչպես նաեւ աղյուսակի լրացուցիչ տեղեկատվության դաշտում նշել, թե ինչն է եղել տարբերությունը:

Если Вы получили товары/услуги, не соответствующие описанию, приложите, пожалуйста, фотографии товаров, документы, подтверждающие факт возврата, и копию квитанции/счета-фактуры, а также укажите в поле, отведенном для дополнительной информации, в чем именно заключалось несоответствие.

Ապրանքի/ ծառայության ստացման ամսաթիվը: Дата получения товара/услуги:

.....

6. Գործարքի անդորրագրի գումարը չի համապատասխանում իմ կողմից կատարված գործարքի գումարին: Խնդրում եմ ձեռնարկել անհրաժեշտ քայլեր սխալմամբ դեբետագրված գումար(ներ)ը վերադարձնելու համար:

Сумма, указанная в квитанции, не соответствует сумме совершенной мной транзакции. Прошу вернуть средства, списанные ошибочно.

Կատարված գործարքի գումարը:  
Сумма транзакции составляет:

.....

Խնդրում ենք կցել կատարված գործարքի անդորրագրի պատճենը: Приложите, пожалуйста, копию квитанции.

Սխալ դեբետագրված գումարը:  
Укажите сумму, списанную ошибочно.

.....

7. Գործարքը ես եմ կատարել, սակայն վճարել եմ այլ միջոցով:

Я совершил(а) указанную транзакцию, однако, заплатил(а) иным способом.

Ի՞նչ միջոցով եք կատարել վճարումը.  
Каким способом была совершена оплата?

կանխիկ  բանկ.փոխանցում  
наличные  банковский перевод

այլ քարտ  այլ (նշել)  
другая карта  прочее (укажите)

Խնդրում ենք կցել կատարված գործարքի անդորրագրի պատճենը կամ այլ միջոցով վճարումը փաստող հիմքերը: Приложите, пожалуйста, копию квитанции или документ, подтверждающий оплату иным способом.

**Քարտով գործարքի բողոքարկման մասին**  
**Описание предмета спора**

8. Իմ հաշվից դեբետագրվել է գումար, սակայն կանխիկ չի ստացվել/վճարվել:

Сумма была списана с моего счета, однако, я не получил(а) наличные.

**Անհրաժեշտ տեղեկատվություն**  
**Необходимая информация**

Ի՞նչ գումար եք փորձել կանխիկացնել:  
Какую сумму Вы пытались обналичить?

.....

Ի՞նչ գումար է տրամադրվել:  
Какая сумма была выдана?

.....

9. Ես բանկոմատի միջոցով իմ հաշվին կանխիկ գումար եմ մուտքագրել, սակայն գումարը իմ հաշվին չի կրեդիտագրվել:

Я внес(ла) наличные на свой счет через банкомат, однако, счет на внесенную сумму не пополнился.

Ի՞նչ գումար եք մուտքագրել.  
Какую сумму Вы внесли?

.....

Գործարքի ամսաթիվը եւ ժամը.  
Дата и время транзакции:

.....

10. Այլ պատճառ: Иная причина:

Խնդրում ենք մանրամասները նշել աղյուսակի վերջում՝ լրացուցիչ տեղեկատվության դաշտում:

Укажите подробную информацию в конце таблицы в поле, отведенном для дополнительной информации.

**Եթե ունեք լրացուցիչ տեղեկատվություն, որը չի ներառվել վերոնշյալ կետերում, նշեք այստեղ. Если Вы обладаете дополнительной информацией, которую не указали выше, просим изложить ее здесь:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ՀԱՅՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ**

Սույնով.

- հաստատում եմ, որ իմ կողմից տրամադրված տեղեկատվությունը ճիշտ է եւ ամբողջական:
- Լիազորում եմ Բանկին ընթացք տալ իմ հայտին: Տեղեկացված եմ, որ Բանկը կարող է գանձել Բանկի սակագներով սահմանված վճար:
- հաստատում եմ, որ ծանոթացել եմ «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ Զարտերի ապահովագրության պայմաններին և սույնով տալիս եմ համաձայնությունս վերջինով ամրագրված բոլոր պայմաններին, ինչպես նաեւ հաստատում եմ վերջինով սահմանված բոլոր համաձայնություններս այդ թվում իմ վերաբերյալ անձնական տվյալները, ինչպես նաեւ ՀՀ օրենսդրության համաձայն ցանկացած տեսակի գաղտնիք կազմող տեղեկությունները «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ Զարտերի ապահովագրության պայմաններով սահմանված անձանց նույն փաստաթղթով սահմանված կարգով տրամադրելու և օգտագործելու վերաբերյալ:
- տալիս եմ իմ համաձայնությունը/թույլտվությունը առ այն, որ իմ կողմից սույն ձեւում տրամադրված տեղեկատվությունը, այդ թվում նաեւ իմ անձնական տվյալները, ինչպես նաեւ իմ բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունները, տրամադրվեն սույն ձեւում նշված առեւտրային կետին կամ վերջինիս սպասարկող Բանկին:

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Настоящим я:

- подтверждаю, что предоставленная мной информация является точной и полной
- уполномачиваю Банк рассмотреть мою заявку
- подтверждаю, что осведомлен(а) о том, что Банк может взимать плату, предусмотренную тарифами
- подтверждаю, что ознакомился/ознакомилась с «Условиями страхования карт ЗАО «Америабанк»» и принимаю все указанные в них условия, а также подтверждаю все свои согласия, оговоренные в указанном документе, в том числе относительно предоставления моих личный данных и любой информации, являющейся конфиденциальной согласно законодательству РА, лицам, указанным в «Условиях страхования карт ЗАО «Америабанк»», в порядке, установленном тем же документом, и дальнейшего использования подобных данных и информации<sup>1</sup>.
- даю свое согласие/разрешение на то, чтобы информация, указанная мной в настоящей заявке (в том числе мои личные данные) была предоставлена пункту торговли, упомянутому в настоящей заявке, или обслуживающему его банку.

**Հաճախորդի ստորագրություն**

Подпись клиента

Ընդունող աշխատակցի անուն, ազգանուն  
Сотрудник, принимающий заявку

Ամսաթիվ  
Дата

Դրոշմակնիք / Штамп