

## ԳՈՐԾԱՐՔԻ ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ ԴԻՄՈՒՄ ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ ОПРОТЕСТОВАНИИ ОПЕРАЦИИ

### Приложение 1.2

|                                                                                                                                 |                                                              |                                                             |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|
| Ամսաթիվ<br>Дата                                                                                                                 |                                                              | Մասնաճյուղ<br>Филиал                                        |             |
| Ազգանուն<br>Фамилия                                                                                                             | Անուն<br>Имя                                                 | Հայրանուն<br>Отчество                                       |             |
| Անձը հաստատող փաստաթղթի համարը<br>Номер документа, удостоверяющего личность                                                     |                                                              | Ում կողմից է տրված<br>Кем выдан                             |             |
| Տրման ամսաթիվ (օօ/աա/տտտտ)<br>Дата выдачи (дд/мм/гггг)                                                                          |                                                              | Վավերական է մինչև (օօ/աա/տտտտ)<br>Действителен до (д/м/г)   |             |
| Հեռախոս<br>Телефон                                                                                                              | Բջջ. հեռախոս<br>Моб. телефон                                 | Էլ. փոստ<br>E-mail                                          |             |
| Քարտի համարը<br>Номер карты                                                                                                     |                                                              |                                                             |             |
| Գործարքի արժույթ<br>Валюта платежа                                                                                              | ՀՀ դրամ<br>AMD                                               | ԱՄՆ դոլար<br>USD                                            | Եվրո<br>EUR |
| Գործարքի գումար<br>Сумма операции                                                                                               |                                                              | Գործարքի ամսաթիվ (օօ/աա/տտտտ)<br>Дата операции (дд/мм/гггг) |             |
| Հաշվեգրման արժույթ<br>Валюта расчета                                                                                            | ՀՀ դրամ<br>AMD                                               | ԱՄՆ դոլար<br>USD                                            | Եվրո<br>EUR |
| Հաշվեգրման գումար<br>Расчетная сумма                                                                                            | Հաշվեգրման ամսաթիվ (օօ/աա/տտտտ)<br>Дата расчета (дд/мм/гггг) |                                                             |             |
| Հասցեն (հաշվառման)<br>Адрес регистрации                                                                                         | Երկիր, քաղաք, ինդեքս<br>Страна, Город, индекс                | Փողոց, շենք, բնակարան<br>Улица, дом, квартира               |             |
| Աշխատավայրը՝ կազմակերպության անվանումը<br>Место работы-Название организации                                                     |                                                              |                                                             |             |
| Հասցեն (աշխատավայրի) Երկիր, քաղաք, ինդեքս, փողոց, շենք, բնակարան<br>Адрес (рабочий) Страна, Город, индекс, улица, дом, квартира |                                                              |                                                             |             |
| Գործարքի Մեկնաբանություն<br>Детали операции                                                                                     |                                                              |                                                             |             |
| Սպասարկման կետի անվանում, հասցե<br>Наименование, адрес точки обслуживания                                                       |                                                              | Բանկումատի անվանում, հասցե<br>Наименование, адрес банкомата |             |

### Ենթակա է պարտադիր լրացման

### Подлежит обязательному заполнению

Խնդրում ենք նշել, եթե երբևէ օգտվել եք բողոքարկվող գործարքն իրականացնող առևտրի / սպասարկման կետի ծառայություններից՝  
Укажите, пожалуйста, если когда-либо пользовались услугами торгово-сервисного пункта, где была совершена опротестованная операция:

|                   |                                           |                  |             |                  |
|-------------------|-------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
| Արժույթ<br>Валюта | ՀՀ դրամ<br>AMD                            | ԱՄՆ դոլար<br>USD | Եվրո<br>EUR | ՌԴ ռուբլի<br>RUR |
| Գումար<br>Сумма   | Ամսաթիվ (օօ/աա/տտտտ)<br>Дата (дд/мм/гггг) |                  |             |                  |

Արդյո՞ք միայն դուք եք օգտվում քարտից:  
Является ли Вы единоличным пользователем карты?

Այո ☐ Ոչ ☐  
Да ☐ Нет ☐

Ձեր քարտը կամ քարտի տվյալները նախկինում որևէ երրորդ անձի տրամադրել էք:  
Вы в прошлом предоставляли Вашу карту или данные о карте третьему лицу?

Այո ☐ Ոչ ☐  
Да ☐ Нет ☐

Նախկինում Ձեր քարտը եղել է գողացված/կորցրած:  
Ваша карта в прошлом была украдена/потеряна?

Այո ☐ Ոչ ☐  
Да ☐ Нет ☐

Արդյո՞ք ունեք նշված գումարի չափով անդորրագիր:  
Есть ли у Вас чек на указанную сумму?

Այո ☐ Ոչ ☐  
Да ☐ Нет ☐

Երբևէ կատարել եք գործարքներ Ինտերնետային կայքերում:  
Вы когда-либо осуществляли платежи в Интернет-сайтах?

Այո ☐ Ոչ ☐  
Да ☐ Нет ☐

Երբևէ փոստով կամ հեռախոսի միջոցով ծառայություններ պատվիրել եք:  
Вы когда-либо заказывали услуги по телефону или почте?

Այո ☐ Ոչ ☐  
Да ☐ Нет ☐

Ունե՞ք որևէ ենթադրություններ բողոքարկվող գործարքը կատարող անձի վերաբերյալ:  
Есть ли у Вас какие-либо предположения о лице, осуществившем опротестованную операцию?

Այո ☐ Ոչ ☐  
Да ☐ Нет ☐

Եթե Այո, ապա մանրամասներ.  
Если да, то уточните:

### ԴԱՏԱՍԽԱՆԻ ՍՏԱՅՄԱՆ ՆԱԽԸՆՏՐԵԼԻ ՏԱՐԲԵՐԱԿԸ

Հայտում նշված էլ. հասցեին  Առձեռն

Առձեռն՝ լիազորված անձի միջոցով՝ համապատասխան լիազորագրով

Հայտում նշված փոստային հասցեով

### Հայտարարություն Объявление

Սույնով հաստատում եմ, որ չեմ ստացել բողոքարկվող գործարքի գումարը և/կամ ծառայությունը:  
Настоящим подтверждаю, что Я не получал(а) сумму и/или услугу опротестованной операции.

Հաճախորդի ԱԱՀ  Ստորագրություն   
ФИО Клиента Подпись

Մասնաճյուղի անվանումը / կոդը  Հաճախորդի կոդը   
Наименование / код Филиала Код Клиента

Հայտը ընդունեց (ԱԱՀ / Աշխատակցի կոդ)  Ստորագրություն   
Заявку принял ( ФИО, код сотрудника) Подпись

### ՀԱՅՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ

Սույնով հաստատում եմ, որ աշխատակցի կողմից ինձ տրամադրվել են անրաժեշտ փաստաթղթերը

Ստորագրություն

### ԳՈՐԾԱՐՔԻ ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ ԴԻՄՈՒՄԻ ՍՏԱՅԱԿԱՆ РАСПИСКА В ПОЛУЧЕНИИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ОПРОТЕСТОВАНИЕ ОПЕРАЦИИ

Ամսաթիվ   
Дата

ԲՈՂՈՔԻ ՆՈՒՅՆԱԿԱՆԱՅՄԱՆ ՀԱՄԱՐ  
НОМЕР ИДЕНТИФИКАЦИИ ЖАЛОБЫ

Գործարքի բողոքարկման դիմումը ներկայացնող հաճախորդի ԱԱՀ  
ФИО клиента, представившего заявление на опротестование операции

Ազգանուն  Անուն  Հայրանուն   
Фамилия Имя Отчество

Գործարքի բողոքարկման դիմումը ընդունող աշխատակցի ԱԱՀ  
ФИО сотрудника, принявшего заявление на опротестование операции

Ազգանուն  Անուն  Ստորագրություն   
Фамилия Имя Подпись

**ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐԸ**  
**СРОКИ ОТВЕТОВ**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Բողոք պահանջի դեպքում                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10 աշխատանքային օր/10 рабочих дней          |
| Բանկի բանկոմատներով իրականացված կանխիկ գումարի ելքագրման կամ մուտքագրման գործարքների բողոքարկման դեպքում (եթե Հաճախորդը ցանկացել է ելքագրել է կանխիկ գումար, բայց բանկոմատը չի տրամադրել և գումարը նվազեցվել է հաշվից, եթե ցանկացել է մուտքագրել կանխիկ գումար, սակայն հաշվի մնացորդը չի ավելացել)/ В случае имущественных жалобы и опротестовании операций по снятию или внесению наличных денег, осуществляемых банкоматами Банка (если Клиент хотел снять наличные, но банкомат их не выдал и сумма была списана со счета, если он хотел внести наличные, но остаток на счету не увеличился) | 10 աշխատանքային օր/10 рабочих дней*         |
| ՀՀ այլ բանկերի բանկոմատներով իրականացված կանխիկ գումարի ելքագրման և ՀՀ-ում Վճարային քարտերով կատարված գործարքների հետգանձման դեպքում                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 45-60 աշխատանքային օր/45-60 рабочих дней*   |
| Միջազգային գործարքների բողոքարկման դեպքում/ В случае обжалования международной сделок                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 90-180 աշխատանքային օր/90-180 рабочих дней* |

\* Նշված ժամկետի ընթացքում հետգանձման դիմումում նշված գումարի վերադարձման դեպքում պատասխանը համարվում է տրամադրված