 Приложение 1.2

|  |  |
| --- | --- |
| **ԳՈՐԾԱՐՔԻ ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ ԴԻՄՈՒՄ**  **ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ ОПРОТЕСТОВАНИИ ОПЕРАЦИИ** | / / Ամսաթիվ / Дата \_\_\_\_  Մասնաճյուղ / Филиал |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ազգանուն / Фамилия | | | | | | | | | | | | | | |  | Անուն / Имя | | | | | | | | | | |  | Հայրանուն / Отчество | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Անձը հաստատող փաստաթղթի համարը  Номер документа, удостоверяющего личность | | | | | | | | |  | Ում կողմից է տրված  Кем выдан | | | | | |  | Տրման ամսաթիվ (օօ/աա/տտտտ)  Дата выдачи (дд/мм/гггг) | | | | | | | | | |  | Վավերական է մինչև (օօ/աա/տտտտ)  Действителен до (д/м/г) | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Հեռախոս / Телефон |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Բջջ.հեռախոս/Моб. телефон |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Էլ. փոստ / E-mail | | | | |  | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Քարտի համարը  Номер карты |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Գործարքի արժույթ/  Валюта платежа |  | ՀՀ դրամ / AMD |  |  | ԱՄՆ դոլար / USD |  |  | Եվրո / EUR |  |  | ՌԴ ռուբլի /RUR |  |

|  |
| --- |
| Գործարքի գումար/ Сумма операции |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Գործարքի ամսաթիվ (օօ/աա/տտտտ)  Дата операции (дд/мм/гггг) | | | | | | | | | |
|  |  | **.** |  |  | **.** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Հաշվեգրման արժույթ/  Валюта расчета |  | ՀՀ դրամ / AMD |  |  | ԱՄՆ դոլար / USD |  |  | Եվրո / EUR |  |  | ՌԴ ռուբլի /RUR |  |

|  |
| --- |
| Հաշվեգրման գումար/ Расчетная сумма |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Հաշվեգրման ամսաթիվ (օօ/աա/տտտտ)  Дата расчета (дд/мм/гггг) | | | | | | | | | |
|  |  | **.** |  |  | **.** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Հասցեն (հաշվառման)  Адрес регистрации |  | Երկիր, քաղաք, ինդեքս / Страна, Город, индекс |  | Փողոց, շենք, բնակարան / Улица, дом, квартира |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Աշխատավայրը` կազմակերպության անվանումը/Место работы-Название организации |
|  |
| Հասցեն (աշխատավայրի) Երկիր, քաղաք, ինդեքս, փողոց, շենք, բնակարան  Адрес (рабочий) Страна, Город, индекс, улица, дом, квартира |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Գործարքի Մեկնաբանություն/ Детали операции |  | Սպասարկման կետի անվանում, հասցե/Наименование, адрес точки обслуживания  Բանկոմատի անվանում,հասցե/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/  Валюта |  | ՀՀ դրամ / AMD |  |  | ԱՄՆ դոլար / USD |  |  | Եվրո / EUR |  |  | ՌԴ ռուբլի /RUR |  |

|  |
| --- |
| Գումար/ Сумма |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ամսաթիվ (օօ/աա/տտտտ)  Дата (дд/мм/гггг) | | | | | | | | | |
|  |  | **.** |  |  | **.** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Արդյո՞ք միայն Դուք եք օգտվում քարտից:/  Являетесь ли Вы единоличным пользователем карты? |  | Այո / Да |  |  | Ոչ / Нет |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ձեր քարտը կամ քարտի տվյալները նախկինում որևէ երրորդ անձի տրամադրե՞լ եք:/  Вы в прошлом предоставляли Вашу карту или данные о карте третьему лицу? |  | Այո / Да |  |  | Ոչ / Нет |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Նախկինում Ձեր քարտը եղե՞լ է գողացված/կորցրած:/  Ваша карта в прошлом была украдена/потеряна? |  | Այո / Да |  |  | Ոչ / Нет |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Արդյո՞ք ունեք նշված գումարի չափով անդորրագիր:/  Есть ли у Вас чек на указанную сумму? |  | Այո / Да |  |  | Ոչ / Нет |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Երբևէ կատարե՞լ եք գործարքներ Ինտերնետային կայքերում:/  Вы когда-либо осуществляли платежи в Интернет-сайтах? |  | Այո / Да |  |  | Ոչ / Нет |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Երբևէ փոստով կամ հեռախոսի միջոցով ծառայություններ պատվիրե՞լ եք:/  Вы когда-либо заказывали услуги по телефону или почте? |  | Այո / Да |  |  | Ոչ / Нет |  |

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

|  |
| --- |
| Եթե Այո, ապա մանրամասնեք./Если да, то уточните: |
|  |

**ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՍՏԱՑՄԱՆ ՆԱԽԸՆՏՐԵԼԻ ՏԱՐԲԵՐԱԿԸ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Հայտում նշված էլ. հասցեին |  | Առձեռն |  | Առձեռն՝ լիազորված անձի միջոցով՝ համապատսխան 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  ФИО Клиента |  | | Ստորագրություն  Подпись |  |

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

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

ՀԱՅՏԱՐԱՐՈՒԹՈՒՆ

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

Ստորագրություն

**--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

|  |  |
| --- | --- |
| **ԳՈՐԾԱՐՔԻ ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ ԴԻՄՈՒՄԻ ՍՏԱՑԱԿԱՆ**  **РАСПИСКА В ПОЛУЧЕНИИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ОПРОТЕСТОВАНИЕ ОПЕРАЦИИ** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ամսաթիվ / Дата |

|  |  |
| --- | --- |
| **ԲՈՂՈՔԻ ՆՈՒՅՆԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ՀԱՄԱՐ**  **НОМЕР ИДЕНТИФИКАЦИИ ЖАЛОБЫ** | N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ազգանուն/Фамилия | | | | | | | | | | | | | | |  | Անուն/Имя | | | | | | | | | | |  | Հայրանուն/Отчество | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ազգանուն/Фамилия | | | | | | | | | | | | | | |  | Անուն/Имя | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Ստորագրություն/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 ժակետի ընթացքում հետգանձման դիմումում նշված գումարի վերադարձման դեպքում պատասխանը համարվում է տրամադրված