



1. ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ВАШИМИ ПРАВАМИ

Каждый сотрудник организации обязан:

- **Перенаправить** Вас к сотруднику, занимающемуся вопросами жалоб;
- **Предоставить** необходимые контактные данные (телефон, эл. адрес):

Ответственный сотрудник обязан:

- **Уведомить** Вас о Ваших правах и процессе рассмотрения жалоб
- **Предоставить** соответствующие правила и Форму заявки, действующие в организации:

ЗАО “Банк ВТБ (Армения)”

Предъявите письменную жалобу ответственному сотруднику или отправьте по следующим адресам:

 headoffice@vtb.am

 г. Ереван 0002, ул. Московяна 35, 68-73 нежилые помещения



- **Отметьте** Ваши данные для получения ответа:
- **Убедитесь**, что Вашу жалобу приняли и **сохраните** информацию, удостоверяющую факт получения до окончательного решения.

Через 10 дней



3. ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ОТВЕТОМ

Вашу жалобу можете предъявить через Примирителю финансовой системы.

Организация выносит решение по жалобе (удовлетворить, удовлетворить частично, отказать) в течение 10 рабочих дней.

В случае наличия вопросов свяжитесь с ответственным сотрудником:

 Тел.: [\(+3748000\)87-87](tel:+37480008787)

Не удовлетворены?



4. ОБРАТИТЕСЬ

К ПРИМИРИТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ, если:

- Вы-физическое лицо; предприниматель, являющийся микро-предпринимателем или юридическим лицом, в том числе гарантом, залогодателем или другим лицом, имеющим жалобу, в связи со средством обеспечения (например, с залогом);
- жалоба касается оказываемых услуг и у Вас имеется имущественное требование (до 10 млн. драм), или жалоба касается информации, включенной в кредитный доклад;
- не получили ответ в течение 10 рабочих дней или ответ Вас не удовлетворяет
- жалоба не рассматривается в суде или арбитражном трибунале или в омбудсмене Финансовой системы;
- после ответа не истекло 6 месяцев;
- обжалуемое действие или бездействие имело место до 2-го августа 2008г.

УСЛУГИ БЕСПЛАТНЫ.

- (г. Ереван, 0010, ул. М. Хоренаци 15, Бизнес центр Элит Плаза, 7-ой этаж, +374 60 701 111, info@fsm.am)

В АРБИТРАЖНЫЙ ТРИБУНАЛ:

- Если между Вами и организацией было заключено арбитражное соглашение, то возникающие между Вами споры подлежат разрешению Арбитражным трибуналом;
- При заключении договора Вы вправе отказаться от арбитражного соглашения, организация обязана оказать Вам услуги.
- Помните, что даже при наличии арбитражного соглашения Вы можете обратиться к Примирителю финансовой системы, пока жалоба не рассмотрена в трибунале.
- Примиритель не вправе принять жалобу, если она уже рассматривается в трибунале.

В СУД

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

В ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК

- Вы можете также обратиться в Центральный банк, и на Вашу жалобу ответят в течение 15 рабочих дней. (г. Ереван, 0010, В. Саргсяна 6, + 374 10 592 697, consumerinfo@cba.am)
- Если Ваша жалоба находится в поле рассмотрения иных структур, то Центральный банк перенаправит Вашу жалобу им.
- Центральный банк советует прежде всего обращаться с Вашей просьбой в финансовую организацию (шаг 2).

При вопросах обращайтесь:

ЗАО Банк ВТБ (Армения), Почтовый адрес: 010, РА, г. Ереван, ул. Московяна 35, нежилые помещения 68-73, Эл. почта: headoffice@vtb.am, сайт: www.vtb.am, Тел. единой информационно-сервисной службы: (+374 8000) 87-87