



ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ У ВАС ИМЕЕТСЯ ЖАЛОБА?



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.



2. ОБРАТИТЕСЬ

ЗАО Банк ВТБ (Армения)

Предъявите письменную жалобу ответственному сотруднику или отправьте по следующим адресам:
@/✉

- **Отметьте** Ваши данные для получения ответа.
- Обязательно **возьмите** расписку и сохраните до окончательного разрешения вопроса.

Через 10 дней



3. ОЗНАКОМЬТЕСЬ С
ОТВЕТОМ

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

В случае наличия вопросов свяжитесь с ответственным сотрудником:

Тел.: ☎

Не удовлетворены?



4. ОБРАТИТЕСЬ

К ПРИМИРИТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ, если:

- Вы-физическое лицо;
- жалоба касается оказываемых услуг и у Вас имеется имущественное требование (до 10 млн. драм), или жалоба касается информации, включенной в кредитный доклад;
- жалоба не рассматривается в суде или арбитражном трибунале;
- 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 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).

В СУД

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

При вопросах обращайтесь:

ЗАО Банк ВТБ (Армения)

Почтовый адрес: 010, РА, г. Ереван, ул. Московяна 35

Эл. почта: headoffice@vtb.am, сайт: www.vtb.am

Тел. единой информационной службы: (+374 8000) 87-87