

## 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:

@ [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am)

☒ 0006

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



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:

☎ 87-87



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;
- 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.

### 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.

### УСЛУГИ БЕСПЛАТНЫ

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

### 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](mailto: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 пересмотрю
- Примирителем финансовой системы не подлежит.

При вопросах обращайтесь:

г. Ереван, ул. Манандян 33/3, Эл. почта: [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am), сайт: [www.vtb.am](http://www.vtb.am), Контактный центр: (+374 8000) 87-87