



Կարևոր իրադեպ

Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի  
2017 թվականի փետրվարի 17 -ի թիվ 45 -Ն որոշման

Հավելված 1

## ԻՆՉ ԱՆԵԼ ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

Կապակերպության յուրաքանչյուր  
աշխատակից պարտավոր է.

Պատասխանատու  
աշխատակիցը

**1 ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ**  
Ձեր ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ

- Ձեզ **ուղղորդել** բողոքների հարցերով  
վերադարձնել աշխատակցի մոտ.
- **Տրամադրել** հաղորդակցման համար  
անհրաժեշտ տվյալներ  
(հեռախոսահամար, էլեկտրոնային  
հասցե):

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և  
բողոքների քննության գործընթացի  
մասին.
- **Տրամադրել** կապակերպությունում  
գործող համապատասխան կանոնները և  
Հայտի ձևը:

**2 ԴԻՄԵՔ**

### «ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ

Կապակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք  
պատասխանատու աշխատակցին կամ  
ուղարկեք հետևյալ հասցեներով

@ info@varks.am

✉ 0002, ք. Երևան, փ. Սարյան 12

- **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը  
ստանալու համար:
- Անպայման **վերցրեք** ստացականը և  
պահպանեք մինչև հարցի վերջնական  
լուծումը:

**3 ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ**  
ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Կապակերպությունը բողոքի վերաբերյալ  
որոշում է կայացնում (բավարարել,  
մասնակի բավարարել, մերժել) 10  
աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք  
պատասխանատուի հետ

☎ +37412700000

**Բավարարված չէք**

**4 ԴԻՄԵՔ**

### ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, եթե.

- ֆիզիկական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող  
ծառայությանը և ունեք գումարային  
պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ  
բողոքը առնչվում է վարկային գործարարությանը,  
• 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում  
պատասխան չեք ստացել կամ  
պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ  
արբիտրաժային տրիբունալում,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ  
անգործությունը տեղի է ունեցել 2008 թ.  
օգոստոսի 2-ից հետո:

### ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 15, Էլիտ Պլավա  
բիլդինգ կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111,  
info@fsm.am)

### ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կապակերպության միջև  
կնքվել է արբիտրաժային  
համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող  
վեճերը ենթակա են լուծման  
արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք  
ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային  
համաձայնագրից. կապակերպությունը  
պարտավոր է Ձեզ ծառայություն  
մատուցել:
- Հիշեք. Նույնիսկ արբիտրաժային  
համաձայնության առկայության դեպքում  
Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական  
համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ  
բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել  
բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է  
տրիբունալում:

### ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել  
Կենտրոնական բանկ  
(Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 10 592 697,  
consumerinfo@cba.am):
- Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել  
կապակերպության նկատմամբ ունեցած  
Ձեր մասնավոր բողոքը, սակայն  
իրավասու է կապակերպության  
նկատմամբ կիրառել վերահսկողական  
միջոցներ, եթե պարզվի, որ նա խախտել է  
օրենքի պահանջները:
- Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ  
հրապարակել իր իրականացրած  
վերահսկողական միջոցառումների  
մասին:

### ԴԱՏԱՐԱՆ

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան.
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ  
վերանայման Ֆինանսական  
համակարգի հաշտարարի կողմից:

### Հարցերի դեպքում դիմեք

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ, 0002, ք. Երևան, փ. Սարյան 12, +37412700000, info@varks.am

(Կապակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն)