

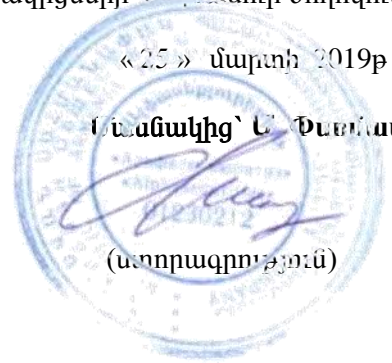
Հաստատված է

«ԱԼՖԱՍԵՔՅՈՒՐԻԹԻՉ» Սահմանափակ
Պատասխանատվությամբ Ընկերության
մասնակիցների ընդհանուր ժողովում

«25» մարտի 2019թ.

Մասնակից՝ Լ. Փսեռաս

(ստորագրություն)



«ԱԼՖԱՍԵՔՅՈՒՐԻԹԻՉ»

ՍԱՀՄԱՆԱՓԱԿ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՄԲ
ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՈՒՂՂՎԱԾ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԱԾՎԱՌՄԱՆ, ՊԱՀՊԱՆՄԱՆ ԵՎ
ԳՐԱՆՑՄԱՆ ՆԵՐՔԻՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ

Կ Ա Ն Ո Ն Ա Կ Ա Ր Գ

ԵՐԵՎԱՆ

2019

ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Սույն կանոնակարգը սահմանում է կազմակերպությանը ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և տրամադրման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններն ու սկզբունքները:

2. Սույն Կանոնակարգի դրույթները ենթակա են պարտադիր կատարման Ընկերության ղեկավարների, Ներքին աուդիտի բաժնի, Ընկերության հաճախորդներին սպասարկող աշխատակիցների կողմից:

ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳՈՒՄ ՕԳՏԱԳՈՐԾՎՈՂ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՄԱՐԱՐԻԹՅՈՒՆՆԵՐ

Սույն Կանոններում օգտագործված հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունը.

1) **Ֆինանսական համակարգի հաշտարար** (այսուհետ՝ Հաշտարար)՝ ըստ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:

2) **Սպառող**՝ ֆիզիկական անձ, այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատեր, ով բողոք է ներկայացրել ֆինանսական համակարգի մասնակցին և (կամ) Հաշտարարին:

3) **Բողոք**՝ սպառողի կողմից գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) ձևով ներկայացված գրություն, դիմում, բողոք-պահանջ, որը պարունակում է պահանջ, դժգոհություն և որն ուղղված է ֆինանսական համակարգի մասնակցին, վերաբերվում է վերջինիս գործունեությանը և (կամ) նրանց կողմից մատուցվող ծառայություններին: Ըստ կազմակերպության տեսակի բողոքը կարող է պարունակել գույքային կամ ոչ գույքային պահանջ (առավել մանրամասն ներկայացվում է լրացման կանոններում):

4) **Տեղեկատվական շտեմարան**՝ ֆինանսական համակարգի մասնակցի մոտ գտնվող էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ արտացոլված են սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանված տարրերի համապատասխան սպառողներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը:

ԱՌՁԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ և ԲՈՂՈՔՆԵՐ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼՈՒ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐ

Հաճախորդները կարող են ներկայացնել առաջարկություններ և բողոքներ հետևյալ եղանակներով՝

- Թղթային
 - Առձեռն
 - Փոստով
- Էլեկտրոնային
 - Էլեկտրոնային փոստի միջոցով
 - Ինտերնետային կայքի միջոցով
- Բանավոր

ԱՆՎՆՈՒՆ ԱՌՁԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ և ԲՈՂՈՔՆԵՐ

1. Եթե բողոքը /առաջարկությունը չի պարունակում տեղեկատվություն հաճախորդի ինքնության վերաբերյալ (անուն, ազգանուն, ընկերության անվանում) և/կամ կոնտակտային տվյալներ, և հնարավոր չէ նույնականացնել հաճախորդին կամ գտնել նրա կոնտակտային տվյալները, ապա առաջարկությունը/բողոքը համարվում է անանուն:

2. Անանուն առաջարկությունները և բողոքները գրանցվում և զեկուցվում են ընկերության կառավարման մարմնին, իսկ անհրաժեշտության դեպքում ձեռնարկվում են համապատասխան միջոցներ:

ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻՆ/ԲՈՂՈՔՆԵՐԻՆ

1. Հանախորդների գրավոր առաջարկությունների և բողոքների պատասխանները պետք է տրվեն գրավոր, եթե հանախորդը չի խնդրել իրեն պատասխանել որևէ այլ եղանակով: Ընկերությունը կարող է չտրամադրել գրավոր պատասխան նաև այն դեպքում, երբ հանախորդի հետ բանավոր գրույցի արդյունքում պարզաբանվել է խնդիրը և հանախորդը չի պահանջում լրացուցիչ գրավոր պատասխան:

2. Բանավոր ներկայացված առաջարկությունների և բողոքների պատասխանները տրվում են գրավոր եղանակով միայն այն դեպքում, եթե հանախորդն ակնկալում է գրավոր պատասխան:

3. Հանախորդների առաջարկությունները և բողոքները գրանցելու և դրանց պատասխանելու համար պատասխանատու աշխատակիցը պետք է ձեռնարկեն համապատասխան միջոցներ՝ երրորդ անձանց, այդ թվում այլ աշխատակիցների համար այդ գրությունների հասանելիությունը բացառելու նպատակով:

4. Ընկերության կառուցվածքային բոլոր ստորաբաժանումները պետք է պատշաճ տեղեկատվություն տրամադրեն պատասխանատու աշխատակցին և համագործակցեն վերջինիս հետ՝ բոլոր առաջարկություններին և բողոքներին լիարժեք պատասխան ապահովելու համար:

ԱՇԽԱՏԱՆՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՀԵՏ

Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե հանախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության ֆինանսական կազմակերպության ներքին կանոններին:

Ֆինանսական կազմակերպության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հանախորդի բողոքը, կամ ում հանախորդը հայտնել է բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հանախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հանախորդին:

1. Բանավոր ներկայացված բողոք պահանջների դեպքում հանախորդին տրամադրվում է հետևյալ տեղեկատվությունը՝

- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջը հանախորդի կողմից ներկայացված կհամարվի, եթե այն ներկայացվել է գրավոր եղանակով (թղթային կամ էլեկտրոնային),

- Տեղեկատվություն այն մասին, որ հանախորդին կարող են տրամադրվել Ընկերության բողոք-պահանջների վերաբերյալ ներքին իրավական ակտերը:

2. Միևնույն ժամանակ հանախորդին պետք է տրամադրվեն հետևյալ փաստաթղթերը՝

3. «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևանմուշը,

4. Բողոք-պահանջի հայտի ձևանմուշը:

5. Առձեռն կամ փոստով ներկայացված բողոք պահանջների դեպքում, Ընկերությունը հանախորդին պետք է տրամադրի նաև բողոք-պահանջի ստացումը հավաստող ստացական:

6. Եթե գրավոր բողոք պահանջը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա Ընկերությունը, ամենաուշը հաջորդ աշխատանքային օրվա ընթացքում, հանախորդին ուղարկում է 1 և 2 կետերում նշված տեղեկատվությունը և փաստաթղթերը, ինչպես նաև նաև բողոք-պահանջի ստացումը հավաստող ստացական:

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ

Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջներին տրվող պատասխանները պետք է պարունակեն առնվազն հետևյալ տեղեկատվությունը՝

- Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,

- Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,

- Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) եւ կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել վերանշյալ ստորաբաժանմանը/անձին,

- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,

- Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին,

Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է հաճախորդին «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևանմուշը:

ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄ

1. Բողոքները հավաքագրվում են դրանց համար հատկացված թղթապանակում, որը պահվում է 3 տարի:

2. Բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը հաշվառվում է էլեկտրոնային գրանցամատյանում, որտեղ պետք է պարունակվեն, մասնավորապես, հետևյալ տեղեկատվությունը՝

Առաջարկությունը/բողոքը ներկայացնող հաճախորդի անուն, ազգանունը/անվանումը,

Առաջարկությունը/բողոքը ստանալու ամսաթիվը,

Առաջարկությունը/բողոքը ներկայացնելու եղանակը,

Առաջարկության/բողոքի համառոտ բովանդակությունը,

Ընկերության պատասխանի համառոտ բովանդակությունը,

Պատասխանի ուղարկման ամսաթիվը:

3. Ընկերության բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարանում բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը լրացնում են սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանված Ձև 4-ին համապատասխան /կցվում է/:

4. Ընկերությունը տեղեկատվական շտեմարանում լրացնում է գույքային և ոչ գույքային պահանջով բողոքները, որոնք վերաբերում են ներդրումային ընկերության գործունեությանը, ներդրումային ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններին:

5. Կենտրոնական բանկի պահանջով և դրանում սահմանված ժամկետում ֆինանսական համակարգի մասնակիցները պարտավոր են Կենտրոնական բանկին էլեկտրոնային եղանակով տրամադրել իրենց ուղղված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը՝ սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանված ձևաչափով:

6. Ընկերության կառավարման մարմինը առնվազն եռամսյակը մեկ, մինչև հաջորդ ամսվա 15-ը, ստանում և քննարկում է պատասխանատու աշխատակցի հաշվետվությունները սույն Կանոնակարգի համապատասխան, գրոյական հաշվետվությունները Ընկերության կառավարման մարմին չեն ներկայացվում:

I. Ծառայություններ պլանակում լրացվում է այն ծառայության անվանումը, որի գծով ստացվել են բողոքները: Օրինակ՝ արժեթղթերի փաթեթի կառավարում, արժեթղթերով գործարքների կատարում և այլն:

II. Թեմաներ պլանակում լրացվում է տվյալ ծառայության վերաբերյալ այն թեման, որին վերաբերում է բողոքը: Եթե տվյալ բողոքը կարելի է վերագրել մի քանի թեմաների, ապա ընտրվում է այն թեման, որին տվյալ բողոքի բովանդակությունը առավել շատ է համապատասխանում: (Օրինակ՝ եթե տվյալ բողոքը վերաբերում է ներդրումային պայմանագրի կնքման ընթացքում թերի տեղեկատվության բացահայտմանը, որը կարելի է լրացնել մի քանի թեմաների ներքո, ապա, հաշվի առնելով, որ բողոքի առարկան տրամադրվող տեղեկատվությունն է, այն պետք է լրացվի «Հանախորդին տեղեկատվության (այդ թվում՝ հաշվետվությունների) տրամադրում» թեմայի ներքո):

Թեմաները լրացվում են սույն կետով սահմանված Աղյուսակ 4-ում թվարկված տարբերակներով: Այն դեպքում, երբ նշված տարբերակները չեն համապատասխանում, ապա համապատասխան վանդակում նշվում է բողոքի հակիրճ թեման:

Աղյուսակ 4

Ներդրումային ծառայություններին և ոչ հիմնական ծառայություններին վերաբերող թեմաներ
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի կնքում
Ֆիդուցիար պարտականություն և շահերի բախում
Հանախորդին տեղեկատվության (այդ թվում՝ հաշվետվությունների) տրամադրում
Հանախորդին դասակարգումը
Արժեթղթերով գործարքների կատարման կանոնները
Գրանցման (հաշվառման) կանոններ
Հանախորդի միջոցների պաշտպանություն և վերադարձելիություն
Վերակազմակերպում և լուծարում
Ծառայողական տեղեկությունների պաշտպանություն
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի դադարեցում
Արժեթղթերի պահառությանը վերաբերող թեմաներ
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի կնքում
Հանձնարարականների ներկայացում և կատարում
Ծառայության վճարներ (սակագներ)
Արժեթղթերի հաշվի տվյալների պաշտպանություն
Տեղեկատվության (քաղվածքների) տրամադրում
Թողարկողի կորպորատիվ գործողություններ
Տույժ/տուգանքների հաշվարկում
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի դադարեցում

III. Մարզեր, Երևան պլանակում լրացվում է այն մարզը, որտեղ գտնվում է ֆինանսական համակարգի այն մասնակիցը կամ մասնակցի տարածքային ստորաբաժանումը, որին վերաբերել է բողոքը: Երևան քաղաքում գտնվող ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին վերաբերող բողոքների համար նշվում է «Երևան»:

IV « Գույքային/ոչ գույքային պլանակում լրացվում է բողոքները «գույքային» բնույթի են, թե՛ ոչ: Այն բողոքները, որոնք պարունակում են և գույքային և ոչ գույքային պահանջներ, ապա նշվում են երկուսն էլ միաժամանակ: (Օրինակ՝ «գույքային, ոչ գույքային»):

V . Ընդհանուր բողոքների քանակ պլանակում լրացվում է ընդհանուր բողոքների քանակը:

VI. Բավարարված բողոքների քանակ, Մասնակի բավարարված բողոքների քանակ, Մերժված բողոքների քանակ, Ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակ պլանակներում համապատասխանաբար լրացվում են բավարարված, մասնակի բավարարված, մերժված և ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակը: Բավարարված են համարվում այն բողոքները, որոնք ամբողջությամբ բավարարվել են ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից, մասնակի բավարարված են համարվում այն բողոքները, որում սպառողի կողմից ներկայացված պահանջ(ներ)ը մասնակի են բավարարվել, մերժված են համարվում այն բողոքները, որոնք չեն բավարարվել ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից:

VII. Սպառողների վնասների վերականգման համար վճարված գումարներ պլանակում լրացվում են բավարարված և մասնակի բավարարված բողոքների գծով սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները (օրինակ՝ վնասի փոխհատուցման համար վճարված գումարները, կիրառված գեղչերը և «դրամական» հատուցմամբ արտահայտված այլ զիջումները):

VIII. Ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից մերժված, սակայն Հաշտարարի, դատարանի կամ Արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված բողոքների քանակ պլանակում լրացվում են այն բողոքները, որոնք մերժվել են ներդրումային ընկերության կողմից, սակայն բավարարվել են Հաշտարարի, արբիտրաժային տրիբունալի կամ դատարանի կողմից:

IX. Հաշտարարի կողմից հաշտեցված դեպքերի համար վճարված պահանջների քանակ», Հաշտարարի միջնորդությամբ հաշտեցված դեպքերի համար վճարված ընդհանուր գումարի չափ պլանակներում լրացվում են համապատասխանաբար Հաշտարարի միջոցով հաշտեցված դեպքերի քանակը և հաշտեցման արդյունքում սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները:

ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ ՀՀ ՕՐԵՆՍԴՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՍՈՒՅՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳԻ ՊԸՎԱՆՁՆԵՐԻ ԽԱԽՏՄԱՆ ՀԱՄԱՐ

1. Սույն կանոնակարգի դրույթների խախտման արդյունքում աշխատակիցների նկատմամբ կիրառվում է կարգապահական տույժ,

2. Ընկերության կողմից ՀՀ օրենսդրության և սույն Կանոնակարգի պահանջների խախտումն առաջացնում է ՀՀ օրենքով սահմանված պատասխանատվության միջոցներ՝ այդ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

ԵԶՐԱՓՈՎԿԻՉ ԳՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Սույն Կանոնակարգն ուժի մեջ է մտնում 2019թ. հունվարի 1-ից
2. Սույն Կանոնակարգը հաստատվում և փոփոխվում է Ընկերության միակ մասնակցի կողմից:

Ստացական

Սույնով հավաստվում է, որ «___» _____ 20__ թ.,

_____ -ից

(նշել հաճախորդի անուն, ազգանունը)

ներկայացրել է բողոք-պահանջ Էլեկտրոնային փոստի միջոցով alphasecurities@mail.ru,

(նշել էլ. հասցեն)

որն ընդունվել է սահմանված կարգով քննության: Նույնականացման համար

_____:

(նշել նույնականացման համարը)

Ստացական

Սույնով հավաստվում է, որ «___» _____ 20__ թ.-ին,

_____ -ի կողմից,

(նշել հաճախորդի անուն, ազգանունը)

ներկայացվել է բողոք-պահանջ _____

որն ընդունվել է սահմանված կարգով քննության:

Մուտքային համար _____:

(նշել մուտքային համարը)

Բողոք-պահանջն ընդունել է՝

անուն, ազգանուն

ստորագրություն



հարևոր իրազեկում

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵՅԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



1 ՍԱՆՈԹԱՅԵՔ
ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

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

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

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

(+37410) 55-10-77 (+37411) 55-01-77 alphasecurities@mail.ru

կազմակերպության անվանումը



2 ԴԻՄԵՔ

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հեռակալ հասցեներով

@ alphasecurities@mail.ru

☒ ՀՀ, ք. Երևան, Զարենցի 4/46

• **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:

• Անսպասան **վերցրեք** ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:



10 օր անց

3 ՍԱՆՈԹԱՅԵՔ
ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԸ

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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ

☎ **(+37441) 55-10-77**



Բավարարված չէք

4 ԴԻՄԵՔ

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐՈՒՆ, եթե.

- ֆիզիկական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային վեկուցում ներառված տեղեկատվությանը,
- 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:

ՖԻՆԱՆՍՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆԿՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Յարենցի վտղոց 15, էլիտ Պլասա իրավա պալատին, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fina.am)

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից. կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության անկայության 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, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

(Երևան 0010, Հ. Մարգարյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cb.am):

- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:

- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր յուրյով նախատեսը դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (ըսյլ 2):

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

Հարցերի դեպքում դիմեք

«Ավֆասեքյուրիթիզ» ՍՊԸ, ՀՀ, ք. Երևան, Զարենցի 4/46 (+37410) 55-10-77 (+37411) 55-01-77 alphasecurities@mail.ru

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

»: