



Կարևոր իրադեպում

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



1 ԾԱՆՈԹԱՅԵՐ ԶԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐՈՒ

Կապակերպության աշխատակից պարտավոր է.

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

Պատասխանատու աշխատակից պարտավոր է.

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



2 ԴԻՍԵՐ

Կապակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հեռույթային հասցեներով՝

- mellat@mellatbank.am
- Թումանյան 5ա, 45տ, Երևան, 0001

- Լչեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անաչալան վերցրեք ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:



10 օր անց

3 ԾԱՆՈԹԱՅԵՐ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ

+374 (60) 38 88 88



Բավարարված չէք

4 ԴԻՍԵՐ

ՅԻՆԱՆՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐՈՒՆ, ԵՔԵ.

- Ֆիլիալական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը անհաշվում է վարկային վեկույցում 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:

ԾԱՆՈՒԹՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԱՆՎՏԱՐ ԵՆ

Երևան 0010, Ա. Արթուրյան Վրոյց 15, Էլիտ Պլազա Ռիզեն կենտրոն, 7 օր հանգ, +37460 701111, info@cb.am

ԱՐԲԻՏՐԱԾԱՅԵՐՆ 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 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, Վ. Սարգսյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am)
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կատեգորիաների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրով նախատառ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2):

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

Հարցերի դեպքում դիմեք

<<Մեյլաթ Բանկ>>ՓԲԸ, Թումանյան 5ա, 45տ, Երևան, 0001, +374 (60) 38 88 88, mellat@mellatbank.am

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