

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ **ուղղորդել** բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ,
- **Տրամադրել** հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին,
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև

## ՖՐԻՒՄ ԲՈՂՔԵՐ ԱՐՄԵՆԻԱ

Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝

✉ info@ffin.am  
✉ 0010, Երևան, Մելիք Ադամյան 2\2

Ձեր բողոքը կարող էք ներկայացնել նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով

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

Գրավոր բողոքի մեջ՝

- **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար,
- **Հավաստիացեք**, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և **պահպանեք** ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը, մինչև բողոքի վերջնական լուծումը

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխաստուի հետ.

☎ +374 12 252 252

## Եթե Ձեզ չի բավարարում կազմակերպության պատասխանը

Դիմեք **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին**, եթե՝

- Բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում բողոքի պատասխանը չեք ստացել, կամ ստացված պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- Բողոքը ընդհանուր դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից,
- Պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- Բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ.-ի օգոստոսի 2-ից հետո:

### Ծառայություններն անվճար են

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

Դիմեք **Արբիտրաժային տրիբունալ**, եթե՝

- Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն,
- Նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին,
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, քանի դեռ այն քննվում է տրիբունալում:

Դիմեք **Դատարան**, եթե՝

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

## Կենտրոնական Բանկ,

- Դուք կարող եք դիմել նաև ՀՀ Կենտրոնական բանկ և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (0010, Երևան, Վ. Սարգսյան 6, +374 592 697, [consumerinfo@cba.am](mailto:consumerinfo@cba.am)),
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ,
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախնառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը:

## Հարցերի դեպքում դիմեք

(«Ֆրիդոմ Ֆինանս Արմենիա» ՍՊԸ, 0010, Երևան, Մելիք Ադամյան 2\2, +374 12 252 252, info@ffin.am)