



ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ЖАЛОБА?

Каждый работник организации

обязан:

- Направить вас к сотруднику по рассмотрению жалоб,
- Предоставьте данные, необходимые для связи

Ответственный работник обязан:

- информировать вас о ваших правах и процессе рассмотрения жалоб,
- Предоставьте соответствующие правила и форму заявки, применимые в организации.

ФРИДОМ БРОКЕР АРМЕНИЯ

Подать письменную жалобу ответственному сотруднику или отправить по следующим адресам:

- ✉ info@ffin.am:
- ✉ 0010, Ереван, Мелик Адамян 2\2

Вы также можете подать жалобу через Службу финансового омбудсмена.

Организация принимает решение по жалобе (удовлетворяет, частично удовлетворяет, отклоняет) в течение 10 рабочих дней.

В письменной жалобе:

- Введите свои данные, чтобы получить ответ,
- Убедитесь, что ваша жалоба получена, и сохраните информацию, подтверждающую факт получения, до окончательного разрешения жалобы.

Если у вас есть какие-либо вопросы, свяжитесь с ответственным лицом.

+374 12 252 252

Если вас не устраивает ответ организации

Обратитесь в Службу финансового омбудсмена, если:

- Жалоба относится к оказанной услуге и у вас есть денежное требование,
- В течение 10 рабочих дней вы не получили ответ на претензию, либо вы не удовлетворены полученным ответом,
- Жалоба рассматривается в суде или арбитраже или посредником финансовой системы,
- с момента ответа не прошло 6 месяцев,
- Обжалуемое действие или бездействие имело место после 2 августа 2008 г.

Услуги бесплатны

(Ереван, 0010, М. Хоренаци 15, бизнес-центр Elite Plaza, 7 этаж, +374 60 701 111, info@fsm.am)

Обращайтесь в Арбитражный суд, если:

- Между вами и организацией заключено арбитражное соглашение;
- Даже при наличии арбитражного соглашения Вы можете обратиться к посреднику Финансовой Системы,
- Примиритель не имеет права принимать жалобу, пока она находится на рассмотрении трибунала.

Обращайтесь в суд, если:

- Вы всегда можете обратиться в суд,
- Решение суда не подлежит пересмотру посредником Финансовой системы.

Центральный банк,

- Вы также можете обратиться в Центральный банк РА, и на вашу жалобу ответят в течение 15 рабочих дней (0010, Ереван, В. Саргсян 6, +374 592 697, Consumerinfo@cba.am),
- Если ваша жалоба относится к юрисдикции других учреждений, Центральный банк направит ее им.
- ЦБ рекомендует сначала обратиться с запросом в финансовую организацию.

Пожалуйста, обращайтесь, если у вас есть какие-либо вопросы

("Фридом Финанс Армения" ООО, 0010, Ереван, Мелик Адамян 2\2, +374 12 252 252, info@ffin.am)