

Հաստատվել է՝
Տնօրինության -ի
թիվ Օորոշմամբ
Տնօրինության նախագահ-
Գլխավոր տնօրեն՝
Արտակ Հանեսյան
Ուժի մեջ է՝ 13.07.2020թ-ից

ՀԱՃԱԽՈՂԴԻ ԲՈՂՈՔԻ/ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ, ՎՃԱՐԱՅԻՆ ՔԱՐՏՈՎ ԿԱՏԱՐՎԱԾ
ԳՈՐԾԱՐՔՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ, ԿԱՐԾԻՔԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅԱՆ
ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՁԵՎ

ФОРМА ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ЖАЛОБЫ, ПРЕТЕНЗИИ, ЗАЯВЛЕНИЯ О НЕСОГЛАСИИ
С СОВЕРШЕННОЙ ОПЕРАЦИЕЙ ПО КАРТЕ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ

«Ամերիաբանկ» ՓԲԸ-ի Տնօրինության
նախագահ- Գլխավոր տնօրեն պրն
Ա.Հանեսյանին

Председателю Директората-генеральному
директору ЗАО «Америабанк» Артаку
Анесяну

Ամսաթիվ

Дата

Անուն/Ազգանուն /Հայրանուն*
ФИО*.....

Բնակության հասցե, հեռ. էլ. փոստ*
Адрес, тел. номер, эл. почта*.....

Նկարագրություն, հիմնավորող փաստաթղթեր, ապացույցներ/առկայության դեպքում՝ կցել/
Описание и основания требования (приложить документы, при наличии)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ակնկալվող լուծումը.....

Ожидаемое решение.....

Գույքային պահանջի չափ /թվերով և տառերով/*.....

Сумма имущественного требования (цифрами и прописью)*

Պատասխանի ստացման նախընտրելի եղանակ՝

Предпочитаемый способ получения ответа:

☐ Փոստ:

По почте:

☐ Էլ. Փոստ:

По эл. почте:

☐ Առձեռն:

Лично в руки:

☐ Բողոք
Жалоба

☐ Առաջարկություն
Предложение

☐ Բողոք-պահանջ*
Претензия*

☐ Գոհունակություն
Благодарность

☐ Քարտով գործարքի բողոքարկում**
Несогласие с операцией по карте**

☐ Մեկնաբանություն
Комментарии

* Վերը նշված կետերի միաժամանակ լրացման դեպքում հաճախորդի գրությունը համարվում է բողոք-պահանջ

* При заполнении всех полей, отмеченных звездочкой, заявка будет рассматриваться как претензия.

**Քարտով գործարքի բողոքարկման դեպքում սույն ձևի անբաժանելի և պարտադիր լրացման ենթակա մաս է կազմում Հավելված 1-ը:

**В случае несогласия с операцией по карте, необходимо заполнить также Приложение 1, которое является неотъемлемой частью данной формы.

Հաճախորդի ստորագրություն

Подпись клиента.....

ՍՈՒՑԱՆՎ ՀԱՍՏԱՏՈՒՄ ԵՄ, ՈՐ ՀԱՅՏԻ ՏԳՄՍԱԴԿՄԱՆ ՊԱՀԻՆ ՍՏԱՅԵԼ ԵՄ ԲՈՂՈՔԻ/ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋԻ/ ՔԱՐՏՈՎ ԳՈՐԾԱՐՔԻ ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ ԴԻՍՈՒՄԻ/ՀԱՅՏԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՍՏԱՑԱԿԱՆԻ ԻՄ ՕԳԻՆԱԿԸ:

НАСТОЯЩИМ ПОДТВЕРЖДАЮ, ЧТО В МОМЕНТ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ ПОЛУЧИЛ(А) СВОЮ КОПИЮ КВИТАНЦИИ О ПРИНЯТИИ ЖАЛОБЫ, ПРЕТЕНЗИИ, ЗАЯВЛЕНИЯ О НЕСОГЛАСИИ С СОВЕРШЕННОЙ ОПЕРАЦИЕЙ ПО КАРТЕ.

Հաճախորդի ստորագրություն

Подпись клиента

Ընդունող աշխատակցի անուն, ազգանուն
Сотрудник, принимающий заявку

Ամսաթիվ / Дата

Դրոշմակնիք /Штамп

Հավելված 1/Приложение 1:

Հաճախորդի բողոքի/բողոք-պահանջի, վճարային քարտով կատարված գործարքների բողոքարկման, կարծիքի, առաջարկության ներկայացման ձևի
К форме предъявления жалобы, претензии, заявления о несогласии с совершенной операцией по карте, предложений

Քարտով գործարքի բողոքարկում Оспаривание операции по карте

Քարտի համարը

Номер карты

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Հ/Հ No	Գործարքի ամսաթիվ, հավաստագրման կոդ / Дата транзакции, код авторизации	Առևտրային կետի անվանումը/ Բանկումատի հասցեն Название пункта торговли/ Адрес банкомата	Արժույթ Валюта	Գումար Сумма
1.				
2.				
3.				

Քարտով գործարքների բողոքարկումները շատ դեպքերում լուծվում են, եթե դիմեք առևտրային կետին, որտեղ կատարվել է գործարքը: Եթե դեռ չեք դիմել, խնդրում ենք դա անել, քանի որ դա կարող է արագացնել բողոքարկման լուծումը: Խնդրում ենք ստորև լրացնել, արդյոք արդեն դիմել եք:

Вопросы, связанные с оспариванием транзакций по карте, часто разрешаются в пункте торговли, где была совершена транзакция. Пожалуйста, обратитесь в пункт торговли, если Вы этого еще не делали, поскольку это может ускорить решение вопроса. Просим отметить, обращались ли Вы в пункт торговли:

☐ Այո / Да (Խնդրում ենք կցել Ձեր կողմից ուղարկված նամակների և առևտրիային կետի պատասխանի պատճենները/Приложите, пожалуйста, копии отправленных Вами писем и ответа, полученного от пункта торговли)

☐ Ոչ/Нет (Խնդրում ենք նշել չդիմելու պատճառը Լրացուցիչ տեղեկատվության դաշտում/В поле, отведенном для дополнительной информации, укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы не обращались в пункт торговли)

Խնդրում ենք նշել Ձեր բողոքարկումը նկարագրող պնդումը և լրացնել անհրաժեշտ տեղեկատվությունը, առկայության դեպքում տրամադրել բողոքարկումը հիմնավորող ապացույցներ/փաստաթղթեր:

Отметьте, пожалуйста, утверждение, описывающее Вашу претензию, и заполните необходимую информацию, приложив подтверждающие документы, в случае наличия таковых.

	Քարտով գործարքի բողոքարկման մասին Описание предмета спора		Անհրաժեշտ տեղեկատվություն Необходимая информация
1.	Ես չեմ կատարել, ոչ որի չեմ լիազորել կատարելու սույն հայտում նշված գործարք(ներ)ը, այդ թվում էլ. փոստով կամ հեռախոսակապի միջոցով: Խնդրում եմ ձեռնարկել անհրաժեշտ քայլեր	☐	Քարտը բլոկավորված է / Карта заблокирована ☐ Այո / Да ☐ Ոչ*** / Нет***

	սխալմամբ դեբետագրված գումար(ներ)ը վերադարձնելու համար: Я не совершал(а) у никому не поручал(а) совершить транзакцию/транзакции, указанную/указанные в настоящей заявке, в том числе по эл. почте или телефонной связи. Прошу принять меры для возврата средств, списанных ошибочно.	***Քարտը բլոկավորվելու է նախքան Բանկի կողմից սույն հայտի ուսումնասիրությունը: ***Карта будет заблокирована до рассмотрения настоящей заявки Банком.
2.	Իմ հաշիվը դեբետագրվել է մեկից ավել անգամ միննույն գործարքի համար: Ես կատարել եմ առևտրային կետում սույն հայտում ներկայացված գումարի չափով գործարք: Խնդրում եմ ձեռնարկել անհրաժեշտ քայլեր սխալմամբ դեբետագրված գումար(ներ)ը վերադարձնելու համար: С моего счета за одну и ту же транзакцию средства были списаны несколько раз. Я совершил(а) в пункте торговли транзакцию на сумму, указанную в настоящей заявке. Прошу принять меры для возврата средств, списанных ошибочно.	☐ Քանի՞ անգամ է հաշիվը սխալ դեբետագրվել: Сколько раз были ошибочно списаны средства с Вашего счета? _____ Սխալ դեբետագրման ամսաթիվը: Дата ошибочного списания средств: _____
3.	Ես չեղարկել եմ պարբերական վճարումները, բայց առևտրային կետը շարունակել է կատարել գանձում(ներ): Я отменил(а) периодические выплаты, однако пункт торговли продолжил списывать средства.	☐ Պարբերական վճարման չեղարկման ամսաթիվը: Дата отмены периодических выплат: _____ Խնդրում ենք կցել առևտրային կետին ուղարկված չեղարկման ծանուցման պատճենը/էլ. նամակը: Приложите, пожалуйста, копию уведомления/эл. письма об отмене, отправленного пункту торговли.
4.	Ես չեղարկել եմ վճարված ապրանքների առաքումը / ծառայությունների մատուցումը, կամ վերադարձրել եմ դրանք, սակայն գումարը ինձ դեռևս չի վերադարձվել: Я отменил(а) доставку оплаченных товаров/предоставление услуг или вернул(а) товары, однако, сумма мне до сих пор не возвращена.	☐ Ապրանքների կամ ծառայությունների չեղարկման/վերադարձման ամսաթիվը: Дата отмены заказа /возврата товаров или услуг: _____ Վերադարձման ենթակա ակնկալվող գումարը: Укажите ожидаемую сумму, подлежащую возврату. _____ Խնդրում ենք կցել գումարի վերադարձի անդորրագրի կամ հաստատող փաստաթղթի պատճենը, ինչպես նաև գործարքի առարկայի վերադարձը փաստող հիմքերը, օրինակ՝ փոստային ստացականը կամ առաքիչից ստացված էլ.նամակով հաստատումը: Просим приложить копию квитанции о возврате суммы или подтверждающего документа, а также подтверждение факта возврата предмета транзакции, например, почтовой квитанции или подтверждения курьера, полученного по эл. почте.
5.	Չեմ ստացել գնված ապրանքները և/կամ ծառայությունները, կամ ստացել եմ պատվերի նկարագրին չհամապատասխանող ապրանք/ծառայություն: Դիմել եմ առևտրային կետին, սակայն ապարդյուն:	☐ Խնդրում ենք կցել գործարքի անդորրագիրը, պատվերի հաստատումը, առևտրային կետին Ձեր կողմից ուղարկված նամակների և փաստաթղթերի պատճենները և առկայության դեպքում այլ փաստաթղթեր: Просим приложить квитанцию транзакции, подтверждение заказа, копии писем и документов, которые Вы отправляли

	Я не получил(а) приобретенные товары и/или услуги или получил(а) товары/услуги, не соответствующие описанию.	пункту торговли, и прочие документы, в случае наличия таковых. Եթե ստացել եք չհամապատասխանող ապրանք/ծառայություն, խնդրում ենք կցել ապրանքի նկարները, վերադարձը փաստող հիմքերը և անդորրագրի / հաշիվ ապրանքագրի պատճենը, ինչպես նաև աղյուսակի լրացուցիչ տեղեկատվության դաշտում նշել, թե ինչն է եղել տարբերությունը: Если Вы получили товары/услуги, не соответствующие описанию, приложите, пожалуйста, фотографии товаров, документы, подтверждающие факт возврата, и копию квитанции/счета-фактуры, а также укажите в поле, отведенном для дополнительной информации, в чем именно заключалось несоответствие. Ապրանքի/ ծառայության ստացման ամսաթիվը: Дата получения товара/услуги: _____
6.	Գործարքի անդորրագրի գումարը չի համապատասխանում իմ կողմից կատարված գործարքի գումարին: Խնդրում եմ վերադարձնել սխալմամբ դեբետագրված գումար(ներ)ը: Сумма, указанная в квитанции, не соответствует сумме совершенной мной транзакции. Прошу вернуть средства, списанные ошибочно.	Կատարված գործարքի գումարը: Сумма транзакции составляет: _____ Խնդրում ենք կցել կատարված գործարքի անդորրագրի պատճենը: Приложите, пожалуйста, копию квитанции. Սխալ դեբետագրված գումարը: Укажите сумму, списанную ошибочно. _____
7.	Գործարքը ես եմ կատարել, սակայն վճարել եմ այլ միջոցով: Я совершил(а) указанную транзакцию, однако, заплатил(а) иным способом.	Ի՞նչ միջոցով եք կատարել վճարումը. Каким способом была совершена оплата? ☐ կանխիկ ☐ բանկ.փոխանցում ☐ այլ քարտ наличные банковский перевод другая карта ☐ այլ (նշել) _____ прочее (укажите) _____ Խնդրում ենք կցել կատարված գործարքի անդորրագրի պատճենը կամ այլ միջոցով վճարումը փաստող հիմքերը: Приложите, пожалуйста, копию квитанции или документ, подтверждающий оплату иным способом.
8.	Իմ հաշվից դեբետագրվել է գումար, սակայն կանխիկ չի ստացվել/վճարվել: Сумма была списана с моего счета, однако, я не получил(а) наличные.	Ի՞նչ գումար եք փորձել կանխիկացնել: Какую сумму Вы пытались обналичить? _____ Ի՞նչ գումար է տրամադրվել: Какая сумма была выдана? _____

9.	Ես բանկումատի միջոցով իմ հաշվին կանխիկ գումար եմ մուտքագրել, սակայն գումարը իմ հաշվին չի կրեդիտագրվել: Я внес(ла) наличные на свой счет через банкомат, однако, счет на внесенную сумму не пополнился.	☐	Ի՞նչ գումար եք մուտքագրել. Какую сумму Вы внесли? _____ Գործարքի ամսաթիվը և ժամը. Дата и время транзакции: _____
10.	Այլ պատճառ: Иная причина: _____	☐	Խնդրում ենք մանրամասները նշել աղյուսակի վերջում՝ լրացուցիչ տեղեկատվության դաշտում: Укажите подробную информацию в конце таблицы в поле, отведенном для дополнительной информации.

Եթե ունեք լրացուցիչ տեղեկատվություն, որը չի ներառվել վերոնշյալ կետերում, նշեք այստեղ.

Если Вы обладаете дополнительной информацией, которую не указали выше, просим изложить ее здесь:

ՀԱՅՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ	ЗАЯВЛЕНИЕ
Սույնով. ➤ հաստատում եմ, որ իմ կողմից տրամադրված տեղեկատվությունը ճիշտ է և ամբողջական: ➤ Լիազորում եմ Բանկին ընթացք տալ իմ հայտին: ➤ Տեղեկացված եմ, որ Բանկը կարող է գանձել Բանկի սակագներով սահմանված վճար: ➤ հաստատում եմ, որ ծանոթացել եմ «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ Քարտերի ապահովագրության պայմաններին և սույնով տալիս եմ համաձայնությունս վերջինով ամրագրված բոլոր պայմաններին, ինչպես նաև հաստատում եմ վերջինով սահմանված բոլոր համաձայնություններս, այդ թվում իմ վերաբերյալ անձնական տվյալները, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրության համաձայն ցանկացած տեսակի գաղտնիք կազմող տեղեկությունները «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ Քարտերի ապահովագրության պայմաններով սահմանված կարգով տրամադրելու և օգտագործելու վերաբերյալ¹: ➤ տալիս եմ իմ համաձայնությունը/թույլտվությունը առ այն, որ իմ կողմից սույն ձևում տրամադրված	Настоящим я: ➤ подтверждаю, что предоставленная мной информация является точной и полной ➤ уполномачиваю Банк рассмотреть мою заявку ➤ подтверждаю, что осведомлен(а) о том, что Банк может взимать плату, предусмотренную тарифами ➤ подтверждаю, что ознакомился/ознакомилась с «Условиями страхования карт ЗАО «Америабанк»» и принимаю все указанные в них условия, а также подтверждаю все свои согласия, оговоренные в указанном документе, в том числе относительно предоставления моих личный данных и любой информации, являющейся конфиденциальной согласно законодательству РА, лицам, указанным в «Условиях страхования карт ЗАО «Америабанк»», в порядке, установленном тем же документом, и дальнейшего использования подобных данных и информации¹. ➤ даю свое согласие/разрешение на то, чтобы информация, указанная мной в настоящей

¹ Կիրառելի է միայն այն դեպքում, երբ սույն ձևի ներկայացման պահի դրությամբ վերջինում նշված վճարային քարտն ապահովագրված է:

Применимо только в том случае, если на момент подачи настоящей заявки карта, указанная в ней, застрахована.

տեղեկատվությունը, այդ թվում նաև իմ անձնական տվյալները, ինչպես նաև իմ բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունները, տրամադրվեն սույն ձևում նշված առևտրային կետին կամ վերջինիս սպասարկող Բանկին:

заявке (в том числе мои личные данные) была предоставлена пункту торговли, упомянутому в настоящей заявке, или обслуживающему его банку.

Հաճախորդի ստորագրություն

Подпись клиента.....

Հնդունող աշխատակցի անուն, ազգանուն
Сотрудник, принимающий заявку

Դրոշմակնիք
Штамп

Ամսաթիվ
Дата