



ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ЖАЛОБА

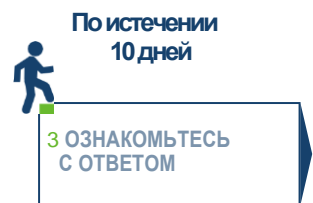


<p>Каждый сотрудник компании обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Направить Вас к сотруднику, занимающемуся рассмотрением жалоб • Предоставить необходимые контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты). 	<p>Ответственный сотрудник обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить Вас с вашими правами и с процессом рассмотрения жалоб • Предоставить Вам правила рассмотрения жалоб, действующие в компании, и типовую форму жалобы
---	--

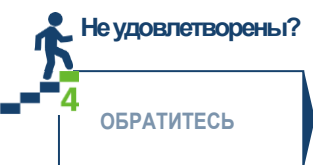


ЗАО «Америабанк»

<p>Предъявите свою жалобу в письменной форме ответственному сотруднику или отправьте по следующим адресам: @ crm@ameriabank.am или РА, 0010, Ереван, ул. В. Саргсяна 2</p> <p>Вы можете представить свою жалобу также Примирителю финансовой системы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Укажите свои контактные данные для получения ответа. • Убедитесь, что Ваша жалоба была принята, и сохраните подтверждение принятия жалобы до окончательного решения по Вашей жалобе.
---	--



<p>Компания принимает решение относительно жалобы (удовлетворить, удовлетворить частично, отклонить) в течение 10 рабочих дней.</p>	<p>При возникновении вопросов свяжитесь с ответственным сотрудником по номеру +374 10 56 11 11</p>
--	---



<p>К ПРИМИРИТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ, если</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выявляетесь физическим лицом, или частным предпринимателем или юридическим лицом, являющимся микропредпринимателем, в том числе поручителем, залогодателем или иным лицом, имеющим жалобу в связи с предоставленными средствами обеспечения (например, залогом) • Жалоба связана с предоставляемой услугой, и у Вас есть денежное требование (до 10 млн драмов РА), или жалоба связана с кредитной историей. • Вы не получили ответ в течение 10 рабочих дней или не удовлетворены полученным ответом. • Жалоба не рассматривается в суде, или в арбитражном трибунале, или Примирителем финансовой системы. • Со дня получения ответа прошло не более 6 месяцев. • Действие или бездействие, являющееся предметом жалобы, произошло после 2 августа 2008г. <p>УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ БЕСПЛАТНО</p> <p>(Ереван 0010, ул. Хоренаци 15, бизнес-центр «Элит Плаза», 7-й этаж, +374 60 701 111, info@fsm.am)</p>	<p>В АРБИТРАЖНЫЙ ТРИБУНАЛ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Если Вы заключили арбитражное соглашение с компанией, споры, возникающие между вами, разрешаются в арбитражном трибунале. • При заключении договора с компанией Вы вправе отказаться от заключения арбитражного соглашения; в любом случае компания обязана предоставить Вам услуги. • Помните! Даже если Вы заключили арбитражное соглашение, Вы можете обратиться к Примирителю финансовой системы до рассмотрения жалобы в арбитражном трибунале. • Примиритель не уполномочен принять жалобу, если она уже рассматривается в арбитражном трибунале. <p>В СУД</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вы всегда можете обратиться в суд. • Решение суда не подлежит пересмотру Примирителем финансовой системы.
--	--

<p>В ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вы можете обратиться также в Центральный банк РА, и Вам будет предоставлен ответ в течение 15 рабочих дней (0010, Ереван, ул. В. Саргсяна 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am) • Если Ваша жалоба находится в компетенции другого учреждения, Центральный банк направит ее в соответствующую инстанцию. • Центральный банк рекомендует прежде всего обратиться в финансовое учреждение (Шаг 2).
--

В случае вопросов обращайтесь в

ЗАО «Америабанк», РА, 0010, Ереван, ул. В. Саргсяна 2, +374 10 561111, crm@ameriabank.am)