

«ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ

«ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-դիմում/պահանջի քննության գործընթաց

► Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի դեմ ներկայացված այն բողոք-դիմում/պահանջին, որը կապված է «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և կարող է պարունակել գույքային պահանջ:

► Բողոք-դիմում/պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-դիմում/պահանջի հետ կապված Ձեզ տեղեկությունների տրամադրումը, Ձեր կողմից բողոք-դիմում/պահանջի ներկայացումը և «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի կողմից բողոք-դիմում/պահանջի ընդունումը, գրանցումը, ուսումնասիրումը և արձագանքումը:

ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԵՆԹԱՑԻՆ

► «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-դիմում/պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում **պատասխանատու աշխատակցի** մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

► «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի պատասխանատու աշխատակիցը՝

տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, ընկերությունում բողոք-դիմում/պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-դիմում/պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին,

տրամադրում է **Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը**, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքուկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-դիմում/պահանջների քննության՝ «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի ներքին կանոնները և **Հաճախորդների կողմից բողոք-դիմում/պահանջի ներկայացման ՅԱՅԻ ձևը**,

օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-դիմում/պահանջի ՅԱՅԸ:

ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՑՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ԴԻՄՈՒՄ/ՊԱՀԱՆՁԻ ՀԱՅՏԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ

Բողոք-դիմում/պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.



Բողոք-դիմում/պահանջ ներկայացնելու ցանկության դեպքում Դուք կարող եք ա/ նամակի կամ լրացված Բողոք-դիմում/պահանջի հայտի տեսքով այն առձեռն ներկայացնել պատասխանատու աշխատակցին «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ ք/ Պատասխանատու աշխատակցի կամ Սպասարկող աշխատակցի միջնորդությամբ լրացնել Բողոք-դիմում/պահանջի հայտը և այն գցել Նամակների արկղ գ/ ուղարկել այն նամակի տեսքով «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ»-ի headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին
դ/ լրացնել «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ»-ի www.vtb.am ինտերնետ կայքում տեղադրված Բողոք-դիմում/պահանջի հայտը:
Հայտն առձեռն կամ էլեկտրոնային հասցեին ներկայացնելիս «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:



Բողոք-դիմում/պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.

«ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ ուսումնասիրում է բողոք-դիմում/պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:



Բողոք-դիմում/պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին

Բողոք-դիմում/պահանջի վերաբերյալ «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր կամ էլեկտրոնային պատասխան:

Պատասխանը պետք է արտացոլի՝ «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-դիմում/պահանջի քննության արդյունքն ինչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-դիմում/պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու կատարողի անուն, ազգանունը, պաշտոնը և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-դիմում/պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-դիմում/պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Դուք Ձեր իրավունքները պատշպանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող եք ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Ծանոթացեք «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է ամբողջ անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:

ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին :



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ
Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ, ք. Երևան, Վազգեն Սարգսյան 26/1,
«Էրեբունի պալատ» բիզնես կենտրոն , 4-րդ հարկ, 411 ս.
Հեռ.՝ (374 10) 58 23 22, 58 23 21
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am, www.fsm.am.
Ֆաքս՝ (374 10) 58 24 21