



evocaBANK

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ЖАЛОБА?



Организация обязана:

- **Направить** Вас к сотруднику, занимающемуся вопросами жалоб.
- **Предоставить** необходимые контактные данные (номер телефона, эл.адрес).

Ответственный сотрудник обязан:

- **Информировать** Вас о Ваших правах и порядке рассмотрения жалоб.
- **Предоставить** информацию о соответствующих правилах и Форму заявки, принятые в организации.



ОАО ЭВОКАБАНК

Представьте письменную жалобу ответственному сотруднику или отправьте ее по следующим адресам:

✉ hello@evoca.am

✉ г.Ереван, ул.Анрапетутян 44/2

💬 «Viber», «Whatsapp» (+37499605555)

Вашу жалобу можете представить также Примирителю финансовой системы.

- **Укажите** Ваши данные для получения ответа.
- **Убедитесь**, что Вашу жалобу приняли и **сохраните** информацию, подтверждающую факт ее получения до окончательного решения по жалобе.



10 дней спустя

Организация принимает решение по жалобе (удовлетворить, частично удовлетворить, отказать в удовлетворении) в течение 10 рабочих дней.

При наличии вопросов свяжитесь с ответственным сотрудником :

☎ (+374 10) 605555



Не
удовлетворены?

ОБРАТИТЕСЬ К ПРИМИРИТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ, если

- Вы – физическое лицо, индивидуальный предприниматель-микропредприниматель или юридическое лицо, в том числе, поручитель, залогодатель или иное лицо, имеющее жалобу в отношении средства обеспечения (напр., предмета залога),
- Жалоба касается предоставляемой услуги и Вашего денежного требования (до 10 млн драмов), или жалоба касается кредитной истории,
- Не получили ответа в течение 10 рабочих дней или полученный ответ Вас не удовлетворяет,
- Жалоба не рассматривается в суде или арбитражном трибунале или Примирителем финансовой системы,
- После получения ответа не прошло 6 месяцев,
- Обжалуемое действие или бездействие имело место после 2 августа 2008г.

В АРБИТРАЖНЫЙ ТРИБУНАЛ

- Если между Вами и организацией заключено арбитражное соглашение, то возникающие между Вами споры подлежат разрешению арбитражным трибуналом.
- При заключении договора Вы вправе отказаться от арбитражного соглашения и организация обязана оказать Вам услуги.
- Помните, что даже при наличии арбитражного соглашения Вы можете обратиться к Примирителю финансовой системы, пока жалоба не рассмотрена в трибунале.
- Примиритель не вправе принять жалобу, если она уже рассматривается в трибунале.

УСЛУГИ БЕСПЛАТНЫ

(Ереван - 0010, ул.М.Хоренаци 15, Бизнес центр Элит Плаза, 7—й этаж, +374 60 701 111 info@fsm.am)

СУД

- Вы всегда можете обратиться в суд.
- Решение суда пересмотру Примирителем финансовой системы не подлежит.

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК

- Вы можете обратиться в Центральный банк и Вам ответят в течение 15 рабочих дней (Ереван 0010, ул.В.Саргсяна 6, +374 592 697, consumerinfo@cba.am).
- Если Ваша жалоба находится в рамках компетенции иных структур, то Центральный банк перенаправит Вашу жалобу им.
- Центральный банк советует по поводу Вашей жалобы в первую очередь обратиться в финансовую организацию (Шаг 2).

При возникновении вопросов обращайтесь

(ОАО “Эвокабанк”, РА, г.Ереван, ул.Анрапетутян 44/2, +374 10 605555, hello@evoca.am)