

Уважаемый клиент!

ОАО «ЭВОКАБАНК» делает всё возможное, чтобы наши клиенты были довольны предоставляемыми услугами и качеством обслуживания. Наша цель — предлагать услуги, максимально отвечающие Вашим потребностям и ожидаемым Вами стандартам обслуживания. И все же, мы тоже можем ошибаться, и заранее приносим наши извинения. Если мы не оправдали Ваши ожидания, обязательно сообщите нам об этом. Любые Ваши вопросы будут рассмотрены в кратчайшие сроки и с максимальной объективностью.

Шаг 1: Сообщите нам о проблемах

Как подать жалобу

1. Если Вы хотите озвучить свою жалобу в устной форме, наши ответственные за регистрацию жалоб сотрудники ответят на любые Ваши вопросы, замечания или жалобы. Просьба иметь в виду, что рассмотрение жалоб может занять некоторое время.

2. Вы также можете подать жалобу в письменной форме, непосредственно в офисе Банка, или отправить ее в электронном виде (на адрес электронной почты hello@evoca.am, через системы «EvocaOnline» или «EvocaTouch», через «Messenger», системы «Viber», «Whatsapp» (+37499605555)) или по почте (Ереван, 0010, ул. Анрапетутян 44/2). Вы можете подать жалобу лично или через своего представителя.

Кроме того, Вы можете представить свои предложения или жалобы через информационные стенды, расположенные в офисах Банка.

Если у Вас возникли вопросы относительно порядка представления письменных жалоб, пожалуйста, обратитесь к сотруднику, ответственному за прием жалоб, или позвоните в Колл-центр Банка по телефону (010)605555, или направьте письмо по адресу hello@evoca.am, обратитесь к онлайн-консультанту на сайте Банка или отправьте сообщение в «Messenger», «Viber», «Whatsapp». Соответствующую информацию можно получить также на вебсайте Банка.

Если Вы намерены подать жалобу в офисе Банка, наши сотрудники направят Вас к специалисту по работе с жалобами. Вам дадут специальный бланк, где Вы сможете изложить свою проблему. Вам также вручат информационный листок: «Что делать, если у вас есть жалоба».

После подачи жалобы Вам будет выдана квитанция о приеме жалобы и регистрационный номер жалобы. Пожалуйста, сохраните квитанцию и данный номер жалобы.

Если Вы предпочитаете изложить свою жалобу в свободной форме, имейте в виду, что в жалобе обязательно должны быть указаны Ваши имя, фамилия, способ обратной связи, место жительства, номер телефона, дата подачи жалобы и Ваша подпись. В противном случае Банк вправе не принять или отклонить представленную жалобу.

Если Вы подали жалобу в электронном виде, Банк в течение одного рабочего дня отправит Вам соответствующее сообщение с подтверждением получения жалобы, в котором также будет указан регистрационный номер Вашей жалобы.

Мы с равным уважением относимся и к Клиентам, желающим подать анонимную жалобу или предложение. Вы можете оставить жалобу или предложение на информационных стендах, расположенных в офисах Банка.

Шаг 2: Рассмотрение жалобы и предоставление ответа

Банк примет все разумные меры для рассмотрения Вашей проблемы и нахождения надлежащего решения. В соответствии с внутренними процедурами Банка жалобы регистрируются и представляются Председателю Правления Банка, который назначает ответственного за своевременное и надлежащее рассмотрение жалобы.

В ходе рассмотрения жалобы Банк вправе запросить у Вас дополнительные документы или информацию, а также попросить Вас прийти в Банк для дачи дополнительных разъяснений.

При рассмотрении жалобы мы учитываем следующие обстоятельства:

- Является ли поданная жалоба справедливой и обоснованной,
- Имело ли место нарушение законодательства или иных правовых актов,

Если в ходе рассмотрения Вашей жалобы будет установлено, что она обоснована и справедлива, Банк предпримет все разумные меры для надлежащего удовлетворения указанных в жалобе требований. О результатах Банк ответит Вам тем же способом связи, выбранном Вами при подаче жалобы, если только Вы не указали иной способ получения ответа в Вашем заявлении.

	Правила Рассмотрения жалоб	PRD15-0009-14_4 PUB Редакция: 06 20/12/2021թ.
--	---------------------------------------	--

Шаг 3. Если Вы не удовлетворены нашим ответом

Если наши усилия не помогли решить поднятую Вами проблему или Вы считаете, что в ходе рассмотрения жалобы Вам был дан несправедливый и неудовлетворительный ответ, Вы можете обратиться за помощью к Примирителю финансовой системы или решить свой вопрос в порядке, предусмотренном законодательством Республики Армения.