

ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"

Процесс рассмотрения жалобы-заявления/требования, представленной Клиентом на ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"

➤ *Настоящий процесс касается жалобы-заявления/требования, представленной клиентом на ЗАО "Банк ВТБ (Армения)", которая связана с услугами, предоставленными ЗАО "Банк ВТБ (Армения)", и может содержать имущественное требование.*

➤ *Процесс рассмотрения жалобы-заявления/требования включает предоставление Вам сведений, связанных с жалобой-заявлением/требованием, представление Вами жалобы-заявления/требования и прием, регистрацию, изучение жалобы-заявления/требования и отклик ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" на нее.*

ШАГ 1. ОЗНАКОЬТЕСЬ С ВАШИМИ ПРАВАМИ И ПРОЦЕССОМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ-ТРЕБОВАНИЯ

➤ Любой сотрудник **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"** обязан для приема жалобы-заявления/требования и выяснения необходимой информации проводить Вам к **ответственному сотруднику** в данном головном офисе или филиале, а также предоставить данные о средствах коммуникации с ответственным сотрудником (номер телефона, электронный адрес и т.п.).

➤ Ответственный сотрудник **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)":**

информирует Вас о Ваших правах, о процессе приема жалоб-заявлений/требований (представления, изучения жалоб-заявлений/требований и вынесения по нему решения) в обществе;

предоставляет **краткую объяснительную записку к разрешению споров Клиентов**, предоставленные офисом примирителя финансовой системы книжки, (при их наличии), в случае Вашего требования – внутренние правила **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"** рассмотрения жалоб-заявлений/требований и форму БЛАНКА для представления Клиентами жалобы-заявления/требования;

помогает Вам в заполнении БЛАНКА жалобы-заявления/требования.

ШАГ 2. ЗАПОЛНИТЕ БЛАНК ЖАЛОБЫ-ЗАЯВЛЕНИЯ/ТРЕБОВАНИЯ И СОХРАНИТЕ РАСПИСКУ

Процесс заполнения и представления жалобы-заявления/требования

При желании представить жалобу-заявление/требование Вы можете:

а) представить ее путем вручения ответственному сотруднику ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" в виде письма или заполненного бланка Жалобы-заявления/требования

б) заполнить с помощью Ответственного сотрудника или Обслуживающего сотрудника бланк Жалобы-заявления/требования и бросить его в Ящик для писем

в) отправить его в виде письма на электронный адрес ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" – headoffice@vtb.am

г) заполнить бланк Жалобы-заявления/требования, размещенный на интернет-сайте ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" – www.vtb.am

Представляя заполненный бланк путем вручения или на электронный интернет-сайт, получите от **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"** расписку и сохраните ее.





Процесс изучения жалобы-заявления/требования и вынесения по ней решения

ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" изучает жалобу-заявление/требование и выносит по ней решение (удовлетворить, удовлетворить частично, отказать) в течение 10 рабочих дней.

О предоставлении ответа на жалобу-заявление/требование



В любом случае **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"** должно предоставить Вам в течение 10 рабочих дней ответ на жалобу-заявление/требование в письменном или электронном виде.

Ответ должен отражать: четкое решение **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"** (удовлетворить, удовлетворить частично, отказать); факты, на которые опираются результаты рассмотрения жалобы-заявления/требования; фамилию, имя, должность ответственного за процесс рассмотрения жалобы-заявления/требования Исполнителя, средства связи с ним (номер телефона, электронный адрес и т.п.); к кому также можете обратиться при возникновении вопросов в отношении результата рассмотрения жалобы-заявления/требования; какие меры Вы можете предпринять для защиты Ваших прав при неудовлетворенности письменным ответом на жалобу-заявление/требование – обратиться в суд, к примирителю финансовой системы, в Центральный банк.

Письменный ответ будет представлен Вам по указанному Вами адресу или средству связи.

ШАГ 3. ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ОТВЕТОМ

Ознакомьтесь с ответом, письменно представленным Вам **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"**. Удостоверьтесь в том, что он включает всю необходимую информацию.

При наличии вопросов свяжитесь с лицом, указанным в Ответе.

ШАГ 4. ЕСЛИ ОКОНЧАТЕЛЬНЫЙ ОТВЕТ НА ЖАЛОБУ-ТРЕБОВАНИЕ ВАС НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ

В случае если в течение 10 рабочих дней Вы не получили ответ от ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" или не удовлетворены ответом на жалобу-заявление/требование, Вы имеете право обратиться с требованием в суд или к примирителю финансовой системы, либо в Центральный банк или арбитражный трибунал, если имеется арбитражное согласие. В случае если в течение 10 рабочих дней Вы не получили ответа от ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" или не удовлетворены окончательным ответом на жалобу-требование, Вы имеете право обратиться к примирителю финансовой системы в течение шести месяцев со дня получения Вами окончательного ответа Банка.



Офис примирителя финансовой системы

Примиритель Пируз Саргсян

Местонахождение: РА, г.Ереван, Вазгена Саргсяна 26/1,
бизнес-центр "Эребуни палаза", 4-й этаж, ком. 411.

Тел.: (374 10) 58 23 22, 58 23 21

Эл. адрес: info@fsm.am, www.fsm.am

Факс: (374 10) 58 24 21