

Права пользователя

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ, ПРЕДСТАВЛЕННЫХ КЛИЕНТАМИ, ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО ИХ РЕЗУЛЬТАТАМ И СРОКИ

1. 1 Жалобы клиентов принимаются в головном офисе Компании или в электронном виде через официальный сайт Компании.
- 1.2 Жалобы должны подаваться на имя директора Компании, должны быть подписаны заявителем с указанием контактных данных заявителя (имя, фамилия, адрес, номер телефона, другие средства связи).
- 1.3 Жалобы, основанные на анонимной или ложной информации, считаются недействительными и хранятся в соответствующем отделе Компании с соответствующей подписью.
- 1.4 Правильно поданные в Компанию жалобы регистрируются Специалистом по работе с клиентами, после чего в соответствии с действующим порядком по поручению Директора Компании передаются сотруднику, координирующему вопрос, являющийся предметом жалобы.
- 1.5 Соответствующий сотрудник компании готовит поступившее заявление-жалобу своему непосредственному руководителю с юрисконсульту компании кто своевременно готовит письменный ответ, который необходимо удостоверить подписью директора компании
- 1.6 В целях устранения причин для подачи заявления-жалобы Директор с участием юрисконсульта организует обсуждение заявления-жалобы, письменного ответа последнего и по результатам обсуждения принимает необходимые решения о мерах, которые необходимо принять.
- 1.7 Компания обязана рассмотреть жалобу Клиента, если она была подана в течение 1 (одного) года с того момента, когда Клиент узнал или мог узнать о нарушении своего права.
- 1.8 Претензии рассматриваются, Ответы Заказчикам передаются в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения претензий.



исключением случаев, когда у клиента не выполняется транзакция и причиной возврата является Платежная система компании. Для возврата денежных средств Клиент должен предоставить документ, подтверждающий транзакцию, квитанцию, предоставленную Компанией, с полностью неповрежденным оригиналом, без следов механического воздействия.

1.11 В случае, если жалоба Компании выходит за рамки компетенции Компании, заявитель уведомляется в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения жалобы.

1.12 Юрисконсульт Компании отвечает за отношения с Посредником финансовой системы.

1.13 В случае получения ответа Компании или отсутствия ответа в течение установленного срока, Клиент имеет право подать жалобу Посреднику финансовой системы.

1.14 В течение 14 (четырнадцати) рабочих дней после получения копии Жалобы Клиента от Посредника финансовой системы к Посреднику финансовой системы, сотрудник, совершивший обжалованную операцию, вместе с Юрисконсультом Компании подает письменные объяснения, разъяснения по Жалобе в Финансовый отдел.

1.15 Компания вправе обратиться к Посреднику финансовой системы на дополнительный срок в 7 (семь) рабочих дней, указанный в п. 7.14 Положения.

1.16 После получения уведомления о решении, принятом на основании претензии-претензии Посредника финансовой системы, Директор Компании организует обсуждение этого решения с участием юрисконсульта.

1.17 Правление Центрального банка РА 28.07.2009 Положения Регламента 8/04, утвержденного Решением № 225-N, считаются включенными в Правила.

1.18 Порядок подачи жалобы утвержден согласно приложению 1.

1.19 Данная процедура утверждает резюме разрешения спора в соответствии с Приложением 2.

Приложение 1

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ, ПРЕДСТАВЛЕННЫХ КЛИЕНТАМИ,

ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО ИХ РЕЗУЛЬТАТАМ И СРОКИ

ООО "МИПЕЙ"

Директор: Грачик Кочинян

Клиент: _____

Адрес клиента: _____

Эл. Адрес клиента: _____

Паспортные данные клиента: _____

Телефон клиента: _____



Номер жалобы:

1.	Дата транзакции	
2.	Тип операции:	
3.	Сумма: прописью и числами	
4.	Для учета электронных денег	

Содержание жалобы:

Просьба,

Как получить ответ (письмо, эл.письмо, звонок)?

Подпись клиента

Телефонный номер ООО «МИПЕЙ»	
Имя, фамилия ответственного сотрудника	
Подпись ответственного сотрудника	
Дата получения и рассмотрения жалобы	

Приложение 2:

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ, ПРЕДСТАВЛЕННЫХ КЛИЕНТАМИ, ПОРЯДОК
ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО ИХ РЕЗУЛЬТАТАМ И СРОКИ

Что делать, если у вас есть жалоба?

1. Ознакомьтесь с Вашими правами

**Ответственный сотрудник обязан:**

- Сообщить о Ваших правах и процессе рассмотрения жалоб.
- Предоставить соответствующие правила и форму для подачи жалобы.

1. Подайте жалобу

Подайте письменную жалобу ответственному сотруднику или пошлите по следующим адресу: Улица Баграмяна 53/66, Ереван, Армения, ООО МИПЕЙ

- Введите свои данные, чтобы получить ответ.
- Обязательно возьмите квитанцию и сохраните ее до окончательного решения вопроса.

По истечении 10 дней**2. Ознакомьтесь с решением**

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

В случае возникновения вопросов обращайтесь к ответственному сотруднику.

Если решение Вас не удовлетворяет**3. Обращайтесь****К примирителю финансовой системы, если:**

- Вы физическое лицо,
- Жалоба связана с предоставленной услугой, и у вас есть денежное требование (до 10 миллиона драмов) или жалоба касается информации, содержащейся в кредитном отчете,
- Вы не получили ответа в течение 10 рабочих дней или не удовлетворены ответом,
- Апелляция не рассматривается ни в суде, ни в арбитражном суде,
- С момента ответа прошло не более 6 месяцев
- Обжалованное действие или бездействие имело место после 2-го Августа, 2008.

Услуги бесплатные

(0010, РА, Ереван ул. Хоренаци 15, "Элит Плаза" бизнес центр, 7 этаж, Тел. (+ 374 60) 70-11-11, Эл.Почта: info@fsm.am)

В Центральный банк



Если ваша жалоба подпадает под юрисдикцию других учреждений, центральный банк направит ваш вопрос в их домен.

- Центральный банк советует вам сначала связаться с вашим финансовым учреждением (шаг 2).

В Арбитражный суд

- Если между вами и вашей организацией было заключено арбитражное соглашение, споры, возникающие между вами, разрешаются Арбитражным судом.
- При заключении договора вы имеете право отказаться от Арбитражного соглашения, организация обязана предоставить вам услугу.
- Помните, что даже если у вас есть арбитражное соглашение, вы можете обратиться к примирителю финансовой системы, пока апелляция не будет рассмотрена в суде.
- Примиритель финансовой системы не обладает юрисдикцией рассматривать жалобу, если она уже находится на рассмотрении трибунала.

В суд

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

Обратная связь

Номер телефона

+374 60 544 000

E-mail

info@moons.am

Адрес

**Улица Баграмяна 53/66, Ереван, Армения
ООО МИПЕЙ**





[Регулирования](#)

[Политика конфиденциальности](#)

[Условия и положения](#)

[Права пользователя](#)

2023, ООО МИПЕЙ Все права защищены