

ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԻ/ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ, ՎՃԱՐԱՅԻՆ ՔԱՐՏՈՎ ԿԱՏԱՐՎԱԾ
ԳՈՐԾԱՐՔՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ, ԿԱՐԾԻՔԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅԱՆ
ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՁԵՎ

CUSTOMER COMPLAINT, CLAIM, PAYMENT CARD CHARGEBACK, FEEDBACK OR SUGGESTION
FORM

«Ամերիաբանկ» ՓԲԸ-ի Տնօրինության
նախագահ- Գլխավոր տնօրեն պրն
Ա.Հանեսյանին

To: Mr. Artak Hanesyan
Chairman of the Management Board- CEO
Ameriabank CJSC

Ամսաթիվ

Date

Անուն/Ազգանուն /Հայրանուն*
Full name*

Բնակության հասցե, հեռ. էլ. փոստ*
Address, phone, email*

Նկարագրություն, հիմնավորող փաստաթղթեր, ապացույցներ/առկայության դեպքում՝ կցել/
Description of the case, supporting documents, evidence (enclose, if any)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ակնկալվող լուծումը.....

Expected solution.....

Գույքային պահանջի չափ /թվերով և տառերով/*

Claim amount (in figures and words)*

Պատասխանի ստացման նախընտրելի եղանակ՝

☐ Փոստ:
Mail.:☐ Էլ. Փոստ:
E-mail:☐ Առձեռն:
In person:☐ Բողոք
Complaint☐ Առաջարկություն
Suggestion☐ Բողոք-պահանջ*
Claim*☐ Գոհունակություն
Appreciation☐ Քարտով գործարքի բողոքարկում**
Chargeback**☐ Մեկնաբանություն
Comment

* Վերը նշված կետերի միաժամանակ լրացման դեպքում հաճախորդի գրությունը համարվում է բողոք-պահանջ
*If all fields marked with asterisk are completed, the application shall be treated as a claim.

**Քարտով գործարքի բողոքարկման դեպքում սույն ձևի անբաժանելի և պարտադիր լրացման ենթակա մաս է
կազմում Հավելված 1-ը:

**In case of card transaction chargeback application, you are required to fill-in and submit Annex 1 of this form.

Հաճախորդի ստորագրություն
Signature.....

ՍՈՒՑՆՈՎ ՀԱՍՏԱՏՈՒՄ ԵՄ, ՈՐ ՀԱՅՏԻ ՏՐԱՄԱԴՐՄԱՆ ՊԱՀԻՆ ՄՍԱՑԵԼ ԵՄ ԲՈՂՈՔԻ/ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋԻ/ ՔԱՐՏՈՎ ԳՈՐԾԱՐՔԻ ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ
ԴԻՄՈՒՄԻ/ՀԱՅՏԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՄՍԱՑԱԿԱՆԻ ԻՄ ՕՐԻՆԱԿԸ:
HEREBY I CONFIRM THAT AT THE MOMENT OF SUBMITTING THIS APPLICATION I HAVE RECEIVED MY COPY OF CUSTOMER COMPLAINT, CLAIM, PAYMENT
CARD CHARGEBACK RECEIPT.

Հաճախորդի ստորագրություն
Signature

Ընդունող աշխատակցի անուն, ազգանուն
Responsible

Ամսաթիվ / Date

Դրոշմակնիք /Stamp

Հաճախորդի բողոքի/բողոք-պահանջի, վճարային քարտով կատարված գործարքների բողոքարկման, կարծիքի, առաջարկության ներկայացման ձևի
to Customer Complaint, Claim, Payment Card Chargeback, Feedback or Suggestion Form

Քարտով գործարքի բողոքարկում Payment Card Chargeback

Քարտի համարը

Card number

Հ/Հ No	Գործարքի ամսաթիվ, հավաստագրման կոդ / Transaction date, Authorization code	Առևտրային կետի անվանումը/ Բանկոմատի հասցեն Merchant / ATM address	Արժույթ Currency	Գումար Amount
1.				
2.				
3.				

Քարտով գործարքների բողոքարկումները շատ դեպքերում լուծվում են, եթե դիմեք առևտրային կետին, որտեղ կատարվել է գործարքը: Եթե դեռ չեք դիմել, խնդրում ենք դա անել, քանի որ դա կարող է արագացնել բողոքարկման լուծումը: Խնդրում ենք ստորև լրացնել, արդյոք արդեն դիմել եք:

In most cases disputes can be resolved by speaking with the merchant about the issue. If you haven't done so yet, please contact them as this could speed up your claim. You can let us know whether you've done this by ticking the Yes or No box below:

☐ Այո / Yes (Խնդրում ենք կցել Ձեր կողմից ուղարկված նամակների և առևտրիային կետի պատասխանի պատճենները/
please include copies of your letters and the merchant's response)

☐ Ոչ / No (Խնդրում ենք նշել չդիմելու պատճառը Լրացուցիչ տեղեկատվության դաշտում/please provide the reason for not
applying in the box for additional information)

Խնդրում ենք նշել Ձեր բողոքարկումը նկարագրող պնդումը և լրացնել անհրաժեշտ տեղեկատվությունը, առկայության դեպքում տրամադրել բողոքարկումը հիմնավորող ապացույցներ/փաստաթղթեր:

Please tick the box next to the statement which describes your dispute, and enter any required information. You will be required to provide supporting evidence with this form, if any.

	Քարտով գործարքի բողոքարկման մասին About the dispute		Անհրաժեշտ տեղեկատվություն Other information required
1.	Ես չեմ կատարել, ոչ ոքի չեմ լիազորել կատարելու սույն հայտում նշված գործարք(ներ)ը, այդ թվում էլ. փոստով կամ հեռախոսակապի միջոցով: Խնդրում եմ ձեռնարկել անհրաժեշտ քայլեր	☐	Քարտը բլոկավորված է / Card is blocked ☐ Այո / Yes ☐ Ոչ*** / No***

	սխալմամբ դեբետագրված գումար(ներ)ը վերադարձնելու համար: I have not made nor have I authorized anybody to make the transaction(s) specified herein, including by email or by phone. Please take measures to charge back the amount(s) debited by mistake.		<i>***Քարտը բլոկավորվելու է նախքան Բանկի կողմից սույն հայտի ուսումնասիրությունը:</i> <i>***The card must be blocked prior to dispute initiation.</i>
2.	Իմ հաշիվը դեբետագրվել է մեկից ավել անգամ միևնույն գործարքի համար: Ես կատարել եմ առևտրային կետում սույն հայտում ներկայացված գումարի չափով գործարք: Խնդրում եմ ձեռնարկել անհրաժեշտ քայլեր սխալմամբ դեբետագրված գումար(ներ)ը վերադարձնելու համար: My account has been debited multiple times for the same transaction, the actual amount of which is specified herein. Please take measures to charge back the amount(s) debited by mistake.	☐	Քանի՞ անգամ է հաշիվը սխալ դեբետագրվել: How many times has your account been charged by mistake? _____ Սխալ դեբետագրման ամսաթիվը: Date of duplication: _____
3.	Ես չեղարկել եմ պարբերական վճարումները, բայց առևտրային կետը շարունակել է կատարել գանձում(ներ): I cancelled the continuous regular payment with this supplier but my account still continues to be debited.	☐	Պարբերական վճարման չեղարկման ամսաթիվը: When did you cancel the continuous regular payment with this supplier? _____ <i>Խնդրում ենք կցել առևտրային կետին ուղարկված չեղարկման ծանուցման պատճենը/էլ. նամակը:</i> <i>Please attach a copy of the cancellation communication sent to the supplier.</i>
4.	Ես չեղարկել եմ վճարված ապրանքների առաքումը / ծառայությունների մատուցումը, կամ վերադարձրել եմ դրանք, սակայն գումարը ինձ դեռևս չի վերադարձվել: I did authorize this item but I cancelled or returned the goods or services and requested a refund. The refund has not appeared on my statement.	☐	Ապրանքների կամ ծառայությունների չեղարկման/վերադարձման ամսաթիվը: When did you cancel /return the goods or services? _____ Վերադարձման ենթակա ակնկալվող գումարը: What was the value of the refund you expected? _____ <i>Խնդրում ենք կցել գումարի վերադարձի անդորրագրի կամ հաստատող փաստաթղթի պատճենը, ինչպես նաև գործարքի առարկայի վերադարձը փաստող հիմքերը, օրինակ՝ փոստային ստացականը կամ առաքիչից ստացված էլ.նամակով հաստատումը:</i> <i>Please attach a copy of the refund receipt or refund confirmation as well as evidence of the item being returned. This could be a postal receipt or email confirmation from the courier.</i>
5.	Չեմ ստացել գնված ապրանքները և/կամ ծառայությունները, կամ ստացել եմ պատվերի նկարագրին չհամապատասխանող ապրանք/ծառայություն: Դիմել եմ առևտրային կետին, սակայն ապարդյուն: I did authorise this item but I have not received the goods and/or services, or the goods/service were faulty	☐	<i>Խնդրում ենք կցել գործարքի անդորրագիրը, պատվերի հաստատումը, առևտրային կետին Ձեր կողմից ուղարկված նամակների և փաստաթղթերի պատճենները և առկայության դեպքում այլ փաստաթղթեր:</i> <i>Please attach a copy of your sales receipt, order confirmation, a copy of any letter that you have sent to the supplier and other documents, if any.</i>

	or different to what I ordered. I have tried to contact the supplier without success.	Եթե ստացել եք չհամապատասխանող ապրանք/ծառայություն, խնդրում ենք կցել ապրանքի նկարները, վերադարձը փաստող հիմքերը և անդորրագրի / հաշիվ ապրանքագրի պատճենը, ինչպես նաև աղյուսակի լրացուցիչ տեղեկատվության դաշտում նշել, թե ինչն է եղել տարբերությունը: <i>If you received goods/service that were faulty or different to what was ordered, please attach photographs of the product, proof of return, and a copy of the receipt/invoice, as well as explain how they were faulty or different in the box for additional information.</i> Ապրանքի/ ծառայության ստացման ամսաթիվը: When did you receive the goods / service? _____
6.	Գործարքի անդորրագրի գումարը չի համապատասխանում իմ կողմից կատարված գործարքի գումարին: Խնդրում եմ ձեռնարկել անհրաժեշտ քայլեր սխալմամբ դեբետագրված գումար(ներ)ը վերադարձնելու համար: The amount indicated on the sales receipt does not correspond to the amount of the transaction I have executed. Please take measures to charge back the amount(s) debited by mistake.	☐ Կատարված գործարքի գումարը: The amount of the transaction is: _____ Խնդրում ենք կցել կատարված գործարքի անդորրագրի պատճենը: Please attach a copy of the sales receipt. Սխալ դեբետագրված գումարը: What was the amount debited by mistake? _____
7.	Գործարքը ես եմ կատարել, սակայն վճարել եմ այլ միջոցով: I did authorise this transaction, but it has been paid for by other means.	Ի՞նչ միջոցով եք կատարել վճարումը. Which method of payment did you use? ☐ կանխիկ ☐ բանկ.փոխանցում ☐ այլ քարտ cash bank transfer another card ☐ այլ (նշել) _____ other (please specify) _____ Խնդրում ենք կցել կատարված գործարքի անդորրագրի պատճենը կամ այլ միջոցով վճարումը փաստող հիմքերը: Please attach a copy of the sales receipt or evidence confirming payment by other means.
8.	Իմ հաշվից դեբետագրվել է գումար, սակայն կանխիկ չի ստացվել/վճարվել: The amount has been debited to my card, yet I have not received it in cash.	Ի՞նչ գումար եք փորձել կանխիկացնել: What amount did you request to withdraw? _____ Ի՞նչ գումար է տրամադրվել: What amount was provided? _____
9.	Ես բանկոմատի միջոցով իմ հաշվին կանխիկ գումար եմ մուտքագրել, սակայն գումարը իմ հաշվին չի կրեդիտագրվել: I have deposited cash using an ATM, but the amount has not been credited to my account.	Ի՞նչ գումար եք մուտքագրել. What amount did you cash-in? _____ Գործարքի ամսաթիվը և ժամը.

			Date and time of the transaction: _____
10.	Այլ պատճառ: Other reason: _____	☐	<i>Խնդրում ենք մանրամասները նշել աղյուսակի վերջում՝ լրացուցիչ տեղեկատվության դաշտում:</i> <i>Please specify in the box for additional information at the end of this table.</i>

Եթե ունեք լրացուցիչ տեղեկատվություն, որը չի ներառվել վերոնշյալ կետերում, նշեք այստեղ.

If you have any additional information that you feel you haven't been able to include above, please specify it in this box:

ՀԱՅՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ	DECLARATION
Սույնով. ➤ հաստատում եմ, որ իմ կողմից տրամադրված տեղեկատվությունը ճիշտ է և ամբողջական: ➤ Լիազորում եմ Բանկին ընթացք տալ իմ հայտին: ➤ Տեղեկացված եմ, որ Բանկը կարող է գանձել Բանկի սակագներով սահմանված վճար: ➤ հաստատում եմ, որ ծանոթացել եմ «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ Քարտերի ապահովագրության պայմաններին և սույնով տալիս եմ համաձայնությունս վերջինով ամրագրված բոլոր պայմաններին, ինչպես նաև հաստատում եմ վերջինով սահմանված բոլոր համաձայնություններս, այդ թվում իմ վերաբերյալ անձնական տվյալները, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրության համաձայն ցանկացած տեսակի գաղտնիք կազմող տեղեկությունները «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ Քարտերի ապահովագրության պայմաններով սահմանված անձանց նույն փաստաթղթով սահմանված կարգով տրամադրելու և օգտագործելու վերաբերյալ¹: ➤ տալիս եմ իմ համաձայնությունը/թույլտվությունը առ այն, որ իմ կողմից սույն ձևում տրամադրված տեղեկատվությունը, այդ թվում նաև իմ անձնական տվյալները, ինչպես նաև իմ բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունները, տրամադրվեն սույն ձևում նշված առևտրային կետին կամ վերջինիս սպասարկող Բանկին:	Hereby I ➤ confirm that the information provided by me is accurate and complete ➤ authorize the Bank to proceed with review of my application ➤ acknowledge that the Bank may charge a fee defined by the Bank's Tariffs. ➤ confirm that I have read Ameriabank CJSC Card Insurance Terms, accept all terms stated therein, and confirm all consent given by me thereunder, including the consent for provision of my personal information, as well as any information treated as confidential according to the Republic of Armenia legislation, to the parties specified in Ameriabank CJSC Card Insurance Terms, in the manner described in the same document¹. ➤ give my consent/allowance to provide information, including personal data and Bank Secrecy provided by me in this form to merchants mentioned in the form or the Banks servicing them.

Հաճախորդի ստորագրություն

Signature.....

¹ Կիրառելի է այն դեպքում, երբ սույն ձևի ներկայացման պահի դրությամբ վերջինով նշված վճարային քարտն ապահովագրված է: Is applicable only if the card specified in this form is insured as of the date of its submission.

Ընդունող աշխատակցի անուն, ազգանուն
Responsible

Դրոշմակնիք
Stamp

Ամսաթիվ
Date