ЛИГА ИНШУРАНС

Северный проспект 1, Ереван 0001, Армения
+374 12 88 88 88
info@liga.am
www.liga.am

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ЖАЛОБА?

1 ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ВАШИМИ ПРАВАМИ

Каждый сотрудник компании обязан.

- **Направить Вас** к сотруднику, занимающемуся вопросами жалоб.
- **Предоставить** данные, необходимые для коммуникации (номер телефона, адрес электронной почты).

Ответственный сотрудник обязан.

- **Осведомить** Вас о Ваших правах и процессе рассмотрения жалоб.
- **Предоставить** действующие в компании соответствующие правила и Форму запроса.

2 ОБРАЩАЙТЕСЬ

СЗАО «ЛИГА ИНШУРАНС»
Представьте письменную жалобу ответственному сотруднику или направьте по следующему адресу:

quality@liga.am

- **Укажите** Ваши данные, чтобы получить ответ.
- Обязательно **возьмите** квитанцию и храните до окончательного разрешения вопроса.

ЧЕРЕЗ 10 ДНЕЙ

3 ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ОТВЕТОМ

омпания принимает решение относительно жалобы (удовлетворить, частично удовлетворить, отказать) в течение 10 рабочих дней.

В случае возникновения дополнительных вопросов свяжитесь с ответственным сотрудником:
+374 12 88 88 88

НЕ УДОВЛЕТВОРЕНЫ?

4 ОБРАЩАЙТЕСЬ

В ОФИС ПРИМИРИТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ,

если:
- Вы являетесь физическим лицом;
- жалоба касается предоставляемой услуги и Вы имеете денежное требование (до 10 млн драмов РА);
- не получили ответ в течение 10 рабочих дней или ответ Вас не удовлетворяет;
- жалоба не рассматривается в суде или в арбитражном трибунале;
- после предоставления ответа не прошло 6 месяцев;
- действие или бездействие, на которое направлена жалоба, произошло после 2-го августа 2008 года.

УСЛУГИ БЕСПЛАТНЫЕ

(Ереван 0010, ул. Мовсеса Хоренаци 15, 7-ой этаж, +374 60 701 111, info@fsm.am)

В АРБИТРАЖНЫЙ ТРИБУНАЛ

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

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК

- Вы также можете обратиться в Центральный банк, и на Вашу жалобу ответят в течение 15 рабочих дней (Ереван 0010, В. Саргсяна 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am).
- Если Ваша жалоба находится в компетенции иных структур, то Центральный банк перенаправит им Ваш вопрос.
- Центральный банк рекомендует в первую очередь обратиться с вашей проблемой в финансовую организацию (шаг 2).

СУД

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

В случае возникновения вопросов обращайтесь