

ՐՕՇԴՕՇՏՐԱՒ



«ՌՈՍԳՈՍՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«Ռոսգոստրախ-Արմենիա» ԱՓԲԸ
Խորհրդի կողմից
(28.12.2018թ. Խորհրդի նիստի թիվ 9
արձանագրություն)

Խորհրդի նախագահ՝ _____ Դ. Է. Խաչատուրով

ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՅԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ԿԱՐԳ

Փաստաթղթի կոդ
PR720-05

Խմբագրություն
05

Գործում է
01.01.2019թ.-ից

Փաստաթուղթը խմբագրեց	Ստորաբաժանման անվանումը Ղեկավար	Որակի կառավարման բաժին Մաքրուհի Բալարանյան	
Համաձայնեցվեց	Գործադիր տնօրեն	Գագիկ Գրիգորյան	
	Ներքին աուդիտի ղեկավար	Լիանա Բարաջանյան	
	Մեթոդոլոգիայի և զարգացման գծով գործադիր տնօրենի տեղակալ	Վահագն Աղավեյան	
	Իրավաբանական ղեկարգամենտի ղեկավար	Նարինե Խաչատրյան	



1. Նպատակը

1.1. Սպառողների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող կարգը սահմանում է «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ սպառողների «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ դեմ ունեցած բողոքների ուսումնասիրության, քննության, դրանց պատասխանելու գործընթացն ու կարգը:

2. Կիրառման ոլորտը

2.1. Սպառողների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող կարգի պահանջները կիրառվում են «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ Որակի կառավարման բաժնի աշխատողների կողմից:

3. Տարածումը

3.1. Սպառողների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող կարգի պահանջները տարածվում են «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ բոլոր աշխատողների վրա:

4. Կարգավորող և փոխկապակցված փաստաթղթեր

- 4.1. ISO 9001:2015 «Որակի կառավարման համակարգեր: Պահանջներ»
- 4.2. ISO 9000:2005 «Որակի կառավարման համակարգեր: Հիմնական դրույթներ և բառարան»
- 4.3. QM422 «Որակի ձեռնարկ»
- 4.4. «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք
- 4.5. Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին ՀՀ օրենք
- 4.6. Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ Կանոնակարգ 8/04 (այսուհետ՝ Կանոնակարգ 8/04)
- 4.7. Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ Կանոնակարգ 8/07 (այսուհետ՝ Կանոնակարգ 8/07)

5. Հիմնական հասկացություններ և տերմիններ

- 5.1. **Կարգ**՝ Սպառողների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող կարգ (այսուհետ՝ Կարգ)
- 5.2. **Ընկերություն**՝ «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ
- 5.3. **Կենտրոնական բանկ**՝ Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկ
- 5.4. **Գործունեության վայր**՝ Ընկերության ցանկացած գրասենյակ: Ընդ որում, եթե Ընկերությունն իր կողմից առաջարկվող ծառայությունները մատուցում է սպառողին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի գտնվելու այն վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է:
- 5.5. **Սպառող**՝ ֆիզիկական անձ, այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատեր, ով բողոք է ներկայացրել Ընկերությանը և/կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին
- 5.6. **Պատասխանատու աշխատող**՝ Ընկերությունում բողոքների ընդունման, սպառողին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատող, որը հանդիսանում է Ընկերության Որակի կառավարման բաժնի ղեկավարը, ինչպես նաև նույն բաժնի աշխատողները:
- 5.7. **Բողոք**՝ Սպառողի կողմից գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) ձևով ներկայացված գրություն, դիմում, բողոք-պահանջ, որը պարունակում է գույքային կամ ոչ գույքային պահանջ, դժգոհություն, որն ուղղված է Ընկերությանը, վերջինիս գործունեությանը և մատուցված ծառայություններին:
- 5.8. **Բողոքի քննության գործընթաց**՝ գործընթաց, որը ներառում է սպառողի կողմից բողոքի



ներկայացումը և Ընկերության կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը՝ ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված սպառողին տեղեկությունների բացահայտումը:

5.9. Տեղեկատվական շտեմարան՝ Ընկերությունում գտնվող էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ արտացոլված են Կանոնակարգ 8/07-ով սահմանված տարրերի համապատասխան սպառողներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը:

6. Փոփոխություններ

- 6.1. Խմբագրություն 5. Կարգը հաստատվել է Ընկերության Խորհրդի 28.12.2018թ. նիստի թիվ 09 արձանագրությամբ:
- 6.2. Գործում է 01.01.2019թ.-ից:

7. Պատասխանատվության կենտրոններ

- 7.1. Կարգի մշակման համար պատասխանատու է Որակի կառավարման բաժնի ղեկավարը:
- 7.2. Կարգի բովանդակության համաձայնեցման համար պատասխանատու է Ընկերության Գործադիր տնօրենը, Մեթոդաբանության և զարգացման գծով գործադիր տնօրենի տեղակալը, Ներքին աուդիտի ղեկավարը, Իրավաբանական ղեկավարամենտի ղեկավարը, Որակի կառավարման բաժնի ղեկավարը:
- 7.3. Կարգի հաստատման համար պատասխանատու է Ընկերության Խորհուրդը:
- 7.4. Կարգն Ընկերության ներսում տարածելու համար պատասխանատու է Որակի կառավարման բաժնի ղեկավարը:
- 7.5. Կարգի բնօրինակի պահպանման համար պատասխանատու է Որակի կառավարման բաժնի ղեկավարը:
- 7.6. Կարգի մեջ փոփոխություններ կատարելու համար պատասխանատու է Որակի կառավարման բաժնի ղեկավարը:
- 7.7. Օգտագործողների կողմից Կարգի պահանջների կատարումը ստուգելու համար պատասխանատու է Ներքին աուդիտի ղեկավարը:

8. Հավելվածներ

- 8.1. F720-05-01 Բողոքի ներկայացման հայտ (Հավելված N 1)
- 8.2. F720-05-02 «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ (Հավելված N 2)
- 8.3. F720-05-03 «Տեղեկատվական շտեմարան» (Հավելված N 3)

9. Գործընթացի նկարագրությունը

9.1. Ընդհանուր դրույթներ

- 9.1.1. Կարգը մշակված է ՀՀ գործող օրենսդրության համաձայն:
- 9.1.2. Սպառողների բողոքների քննարկման հիմնական նպատակն է Ընկերություն դիմած սպառողների համար հիմք հանդիսացած խախտումների և դրանց հետևանքների վերացումը, սպասարկման որակի, ապահովագրական պրոդուկտների անընդհատ բարելավման ապահովումը:
- 9.1.3. Կարգի համաձայն ներկայացված բողոքները ենթակա են պարտադիր քննարկման, դրանց ընդունման մերժումն արգելվում է, բացառությամբ Կարգով սահմանված դեպքերի:
- 9.1.4. Այդպիսի խախտումների և դրանց հետևանքների վերացումն իրականացվում է բողոքների էության բազմակողմանի և լիարժեք քննարկման, դրանց հիմնավորվածության (փաստացի հանգամանքների համապատասխանության) և օրինականության (համապատասխան բողոքների համար հիմք հանդիսացած



իրադարձություններ տեղի ունենալու կամ գործողության իրականացման պահին գործող ՀՀ օրենսդրական նորմերի էության համապատասխանություն) հիման վրա որոշումներ ընդունելու միջոցով:

9.1.5. Կարգով սահմանված բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգը պարտադիր է Ընկերության սպառողների և աշխատողների համար:

9.2. Սպառողների կողմից բողոքների ներկայացման կարգը

9.2.1. Սպառողը բողոքը ներկայացնում է գրավոր ձևով՝ Կարգի Հավելված N 1-ը հանդիսացող բողոք ներկայացնելու մասին հայտի օրինակելի ձևին համապատասխան:

9.2.2. Բողոքներին պետք է կցվեն բողոքները հիմնավորող փաստաթղթերի պատճենները:

9.2.3. Բողոքները պետք է պարունակեն սպառողի մասին հետևյալ տեղեկությունները.

9.2.3.1. անուն, ազգանուն, հայրանուն (եթե առկա է անձը հաստատող փաստաթղթում), անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալներ,

9.2.3.2. բնակության հասցեն՝ պատասխանն ուղարկելու համար և/կամ էլեկտրոնային հասցեն,

9.2.3.3. հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն (առկայության դեպքում),

9.2.3.4. ապահովագրության պայմանագրի տվյալները՝ մասնավորապես ապահովագրության պայմանագրի սերիան և համարը,

9.2.3.5. առկայության դեպքում գույքային պահանջի չափը (ՀՀ դրամով),

9.2.3.6. բողոքի նկարագրությունը:

9.2.4. Բողոքները, որոնց մեջ բացակայում է սույն Կարգի 9-րդ կետի 9.2-րդ ենթակետի 9.2.3. դրույթում նշված վավերապայմաններից որևէ մեկը (բացառությամբ էլեկտրոնային փոստի հասցեի) համարվում են անանուն կամ ոչ լիարժեք և քննարկման ենթակա չեն:

9.2.5. Դատարանի որոշմամբ օրինական ուժի մեջ մտած հարցերի շուրջ բողոքները քննարկման ենթակա չեն:

9.2.6. Ընկերությունը քննարկում է սպառողի բողոքները և տալիս է դրանց վերջնական պատասխանն այն մերժելու, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարելու մասին՝ բողոքները ստանալուց հետո 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

9.2.7. Բողոքների պատասխանները պատրաստվում են Ընկերության համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումների աշխատողների կողմից՝ Կարգով սահմանված ժամկետում:

9.3. Բողոքների քննարկման գործընթացը

9.3.1. Ընկերությունը պարտավոր է քննության առնել սպառողի բողոքը, եթե այն ներկայացվել է 1 (մեկ) տարվա ընթացքում այն պահից, երբ սպառողն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքների խախտման մասին:

9.3.2. Կարգի նպատակներից ելնելով՝ «Սպառողների բողոքների քննարկման գործընթացի» տակ պետք է հասկանալ Ընկերության Կարգը, որի իրականացման համար Ընկերության պատասխանատու աշխատողները պետք է իրականացնեն հետևյալ գործողությունները.

9.3.2.1. Բողոքների ընդունումը և գրանցումը

ա) Ընկերության սպառողների բողոքները կարող են ընդունվել Ընկերության ցանկացած գրասենյակում,

բ) Ընկերության յուրաքանչյուր աշխատող պետք է ընդունի սպառողի կողմից ներկայացվող գրավոր բողոքը,



- զ) բողոքների փոխանցումն Ընկերության համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումներին,
- ը) բողոքների վերլուծությունը,
- ե) բողոքի պատասխանի պատրաստումը,
- զ) բողոք ներկայացրած սպառողին պատասխանի փոխանցումը:

9.3.3. Բողոքների ընդունումն ու գրանցումն իրականացվում է Ընկերության Գործավարության իրականացման աշխատանքային հրահանգով սահմանված ընդհանուր կարգով: Յուրաքանչյուր բողոք ստանալուց հետո Ընկերության պատասխանատու աշխատողը փոխանցում է այն Ընկերության Վարչական բաժին գրանցման նպատակով, որից հետո Ընկերության գործադիր տնօրենի համապատասխան հանձնարարականի հիման վրա պարտադիր կերպով հանձնվում է Որակի կառավարման բաժին՝ ուսումնասիրման նպատակով:

9.3.4. Որոշ դեպքերում Ընկերությունը կարող է հրավիրել սպառողին և հնարավորություն տալ արտահայտվելու բողոքում առաջադրված և Ընկերության կողմից քննարկվող հարցերի փաստական հանգամանքների պարզաբանման վերաբերյալ:

9.3.5. Բողոքի ուսումնասիրման վերաբերյալ Ընկերության գործադիր տնօրենի հանձնարարականը ստացած Որակի կառավարման բաժնի պատասխանատու աշխատողը պարտավոր է հանձնարարականը ստանալու պահից մինչև 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե գործադիր տնօրենի հանձնարարականով ավելի կարճ ժամկետ նախատեսված չէ, պատրաստել տվյալ սպառողին տրամադրման ենթակա գրության նախագիծը և ներկայացնել այն գործադիր տնօրենի ստորագրմանը, որից հետո ստորագրված պատասխանը տրվում է Ընկերության Վարչական բաժնին՝ սպառողին ուղարկելու նպատակով: Ընդ որում, պատասխանը ուղարկվում է բողոքում նշված հասցեին փոստով պատվիրված նամակով, եթե սպառողը պատասխան գրության ստացման այլ եղանակ չի նշել:

9.3.6. Անհրաժեշտության դեպքում, Ընկերության համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումը պատասխանատու աշխատողի միջոցով իրավունք ունի սպառողից պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր, որոնք անհրաժեշտ են բողոքի ուսումնասիրության համար՝ նշելով սպառողի կողմից փաստաթղթերի տրամադրման ամսաթիվը: Սպառողի կողմից պահանջվող փաստաթղթերը ժամանակին չներկայացնելու դեպքում, Ընկերության աշխատողն իրավունք ունի ուսումնասիրելու բողոքը ներկայացված փաստաթղթերի հիման վրա կամ հիմնավորված մերժել բողոքի ուսումնասիրությունը:

9.3.7. Ընկերության կողմից սպառողի կողմից ներկայացված բողոքը չի քննարկվում, եթե՝

- 9.3.7.1. սպառողը գրավոր ձևով հրաժարվում է իր բողոքից,
- 9.3.7.2. գոյություն ունի միևնույն սպառողի, միևնույն վեճի առարկայի և միևնույն հիմքերով ուժի մեջ մտած վարչական կամ դատական ակտ,
- 9.3.7.3. դատարանի վարույթում է գտնվում միևնույն սպառողի և Ընկերության միջև, միևնույն առարկայի վերաբերյալ և միևնույն հիմքերով գործ,
- 9.3.7.4. առկա է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը՝ միևնույն սպառողի կողմից Ընկերությանն առաջադրված նույն բողոքի առարկայի վերաբերյալ,
- 9.3.7.5. բողոքում նշված պահանջը չի վերաբերվում Ընկերության կողմից իրականացվող գործունեությանը,
- 9.3.7.6. բողոքը սպառողի կողմից Ընկերությանն է ներկայացվել 1 (մեկ) տարի հետո՝ սկսած այն պահից, երբ սպառողն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի



- 9.3.7.7. իսախտման կամ հնարավոր իսախտման մասին, բողոքը ստորագրված չէ սպառողի կողմից կամ չի պարունակում բողոքի հայտում նշված սպառողի վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկատվությունը,
- 9.3.7.8. ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված այլ դեպքերում:
- 9.3.8. Բողոքների ուսումնասիրությունը կարող է դադարեցվել Ընկերության գործադիր տնօրենի որոշմամբ, եթե՝
 - 9.3.8.1. սպառողը չի ներկայացրել կամ լիարժեք չի ներկայացրել այն փաստաթղթերը, որոնք անհրաժեշտ են բողոքներին օբյեկտիվ լուծում տալու համար: Այս դեպքում ուսումնասիրությունը դադարեցվում է մինչև համապատասխան փաստաթղթերի ներկայացումը,
 - 9.3.8.2. սպառողը հայցով դիմել է դատարան, իսկ բողոքի վերաբերյալ հիմնավոր որոշում ընդունելու համար անհրաժեշտ է ստանալ դատարանի որոշումը: Բողոքների ուսումնասիրությունը դադարեցվում է մինչև դատարանի որոշումը օրինական ուժի մեջ մտնելու օրը,
 - 9.3.8.3. սպառողը գրավոր ձևով հրաժարվում է իր բողոքից,
 - 9.3.8.4. բողոքի ուսումնասիրության ընթացքում պարզվում է, որ այն չի վերաբերվում Ընկերության կողմից իրականացվող գործունեությանը,
 - 9.3.8.5. սպառողը մահացել է:
- 9.3.9. Ուսումնասիրության դադարեցման դեպքում բողոքների ուսումնասիրության գործընթացի դադարեցման մասին ծանուցումը գրավոր ձևով պետք է ուղարկվի սպառողին՝ այդ որոշումն ընդունելուց հետո 2 (երկու) աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 9.3.10. Բողոքների ուսումնասիրության նկատմամբ կենտրոնացված հաշվառում և հսկողություն իրականացնելու գործառնություններն իրականացվում են Ընկերության Որակի կառավարման բաժնում:
- 9.3.11. Բողոքները հիմնավորված և օրինաչափ համարելու դեպքում Ընկերության գործադիր տնօրենը պետք է որոշում ընդունի սպառողների իրավունքների խախտումների վերացման և վերականգնման վերաբերյալ:
- 9.3.12. Պատասխանը և բողոքների վերաբերյալ որոշումը պետք է հիմնավորված լինեն, հստակ պետք է նշվի բողոքի մերժման, բավարարման կամ մասնակի բավարարման հիմքը՝ հստակ հղում կատարելով ՀՀ նորմատիվ իրավական ակտերի, Ընկերության կանոնադրության, ներքին իրավական ակտերի և այլնի վրա:
- 9.3.13. Բողոքն առձեռն ներկայացնելու դեպքում Ընկերության Պատասխանատու աշխատողը պարտավոր է սպառողին ներկայացնել «Ի՞նչ անել, եթե Բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Կարգի Հավելված N 2-ի՝ մասնավորապես հայտնելով, որ՝
 - 9.3.13.1. Ընկերությունը պարտավոր է 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում սպառողին գրավոր տրամադրել վերջինիս կողմից ներկայացված բողոքի պատասխանը՝ բողոքը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու, վերաբերյալ,
 - 9.3.13.2. բողոքը ներկայացնելուց հետո 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում բողոքի պատասխանը չստանալու դեպքում կամ բողոքի պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում սպառողն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ դատարան, իսկ Ընկերության և սպառողի միջև արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում արբիտրաժային տրիբունալին, ՀՀ Կենտրոնական բանկին՝



տեղեկացնելով վերջիններիս վավերապայմանների մասին (հասցե, հեռախոս և այլն),

9.3.13.3. Ինչ տեղեկություններ պետք է պարունակի բողոքի ներկայացման հայտը և ինչ կից փաստաթղթեր սպառողը պետք է ներկայացնի Ընկերությանը:

9.3.14. Պատասխանատու աշխատողը Սպառողին ներկայացնում է նաև.

9.3.14.1. Սպառողի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը՝ համաձայն Կարգի Հավելված N 1-ի,

9.3.14.2. Սպառողի ցանկության դեպքում Կարգի պատճենը և/կամ Ընկերությունում բողոքների քննությանը վերաբերվող այլ ներքին իրավական ակտերը, եթե այդպիսիք կան Ընկերությունում:

9.3.15. Սպառողի ցանկությամբ Ընկերության պատասխանատու աշխատողը պետք է օգնի սպառողին լրացնել Ընկերությանը ներկայացվող բողոքը:

9.3.16. Եթե բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, ապա Ընկերության պատասխանատու աշխատողը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է սպառողին:

9.3.17. Բողոքն առձեռն ընդունելուց հետո Ընկերության պատասխանատու աշխատողը պարտավոր է սպառողին տրամադրել բողոքը ստանալու փաստը հաստատող ստացական՝ համաձայն Կարգի Հավելված N 1-ի՝ նշելով բողոքի ներկայացման հայտի և կից փաստաթղթերի ստացման ամսաթիվը, Ընկերության մուտքի ամսաթիվը և դրա մեկ օրինակը տրամադրել Սպառողին: Սպառողի կողմից ներկայացված բողոքների քննարկմանն արգելվում է Ընկերության այն ղեկավարների և/կամ աշխատողների մասնակցությունը, որոնք «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն համարվում են փոխկապակցված անձինք:

9.4. Սպառողների բողոքներին պատասխաններ ուղարկելը

9.4.1. Բողոքների պատասխանները կազմվում են գրավոր ձևով Ընկերության պատասխանատու աշխատակցի կողմից հանձնվում են Ընկերության գործադիր տնօրենի ստորագրությանը, որից հետո փոխանցվում (ուղարկվում) են Սպառողին:

9.4.2. Բողոքի պատասխանը կազմվում է հայերեն լեզվով:

9.4.3. Սպառողի բողոքի պատասխանն ուղարկվում է գրավոր էլ. փոստին կամ փոստային ծառայության միջոցով կամ հանձնվում է սպառողին կամ վերջինիս կողմից լիազորված անձին առձեռն՝ նրանից ստորագրություն վերցնելու միջոցով:

9.4.4. Բողոքի վերաբերյալ Ընկերության կողմից Սպառողին տրված վերջնական պատասխանը պետք է ներառի՝

9.4.4.1. Ընկերության հստակ դիրքորոշումը բողոքը մերժելու, ամբողջությամբ կամ մասնակի բավարարելու մասին,

9.4.4.2. Ընկերության կողմից տվյալ որոշման կայացման պատճառաբանությունը,

9.4.4.3. բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանուն, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե),

9.4.4.4. տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում սպառողը կարող է դիմել Կարգի 9-րդ կետի 9.4.4. ենթակետի 9.4.4.3. դրույթում նշված ստորաբաժանմանը կամ անձին,

9.4.4.5. տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում սպառողն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է



դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ արբիտրաժային տրիբունալին կամ Կենտրոնական բանկ:

9.5. Բողոք-պահանջների ընդունման համար պատասխանատու աշխատողը, բողոքների վերաբերյալ գործերի վարման կարգը

- 9.5.1. Ընկերության գործունեության վայրում, Ընկերությունում սահմանված աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատողը, որը պետք է ընդունի բողոքները, պատասխանի սպառողի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ:
- 9.5.2. Ընկերության ցանկացած աշխատող, ստանալով սպառողի բողոքը, ուղղորդում է սպառողին պատասխանատու աշխատողի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում վերջինիս հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (անուն, ազգանուն, հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):
- 9.5.3. Ընկերությանը ներկայացված բողոքների վերաբերյալ գործերը վարվում են Ընկերության պատասխանատու աշխատողի կողմից:
- 9.5.4. Սպառողի կողմից Ընկերությանը հասցեագրված յուրաքանչյուր բողոքի հիման վրա կազմվում է առանձին գործ, որում ըստ ժամանակագրության ներառվում են սպառողի բողոքը, տվյալ բողոքի հետ կապված և կցված փաստաթղթերը, Ընկերության կողմից սպառողին հասցեագրված պատասխանը:
- 9.5.5. Ընկերության պատասխանատու աշխատակցի կողմից գործերը համարակալվում են, որն իրականացվում է ըստ հերթականության (յուրաքանչյուր տարի՝ հունվարի 1-ից մինչև դեկտեմբերի 31-ը, համարակալումը սկսվում է 1-ից):
- 9.5.6. Յուրաքանչյուր բողոքի վերաբերյալ բացվում է առանձին թղթապանակ, այսինքն առանձին գործ: Թղթապանակի վրա գրվում է Ընկերության լրիվ ֆիրմային անվանումը, կազմակերպատիրական ձևը, գործի համարը՝ նշելով «Գործ թիվ ԲՊ/--- ---», որից հետո գրվում է գործի հերթական համարը, բողոքի քննությունը սկսելու և ավարտելու ամսաթիվը (քննությունը սկսելու ամսաթիվ է համարվում բողոքն Ընկերություն մուտք գործելու օրը, իսկ ավարտը՝ սպառողին վերջնական պատասխան տալու օրը):
- 9.5.7. Յուրաքանչյուր գործին կցվում է գործում առկա բոլոր փաստաթղթերի անվանական ցանկը՝ նշելով դրանցից յուրաքանչյուրի էջերի քանակը, ցանկը կազմելու ամսաթիվը, Ընկերության պատասխանատու աշխատակցի անունը, ազգանունը և ստորագրությունը:

9.6. Բողոքների գրանցումը, հաշվառումը և պահպանումը

- 9.6.1. Ընկերությունը վարում է բողոքների էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարան, համաձայն Կարգի Հավելված N 3-ի, որտեղ գրանցվում և հաշվառվում են Ընկերություն մուտք եղած բողոքները,
- 9.6.2. Ընկերության էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարանում պահպանվում են առնվազն 3 (երեք) տարվա վաղեմություն ունեցող բողոքներ, յուրաքանչյուր տարին առանձին-առանձին:

9.7. Սպառողների բողոքների ուսումնասիրության առնչությամբ ստացված տեղեկատվության գաղտնիությունը

- 9.7.1. Սպառողների բողոքների ուսումնասիրության հետ կապված Ընկերության աշխատողների կողմից ստացված ամբողջ տեղեկատվությունը, այդ թվում՝ բողոքների ուսումնասիրության ընթացքում պետական կառավարման, տեղական ինքնակառավարման կամ այլ մարմինների կողմից ստացված հարցումների



պատասխանների տեսքով, հանդիսանում է ծառայողական և համարվում է գաղտնի տեղեկատվություն և կարող է հրապարակվել միայն ՀՀ օրենսդրության համաձայն:

9.7.2. Բողոքներում և կից փաստաթղթերում շարադրված տեղեկատվությունը, եթե առկա է սպառողի կողմից հրապարակման համար տրված համաձայնությունը, չի համարվում գաղտնի միայն այն անձի համար, որի գործողությունները (անգործությունը) բողոքարկվում են:

9.8. Ընկերության գործունեության վայրում և պաշտոնական ինտերնետային կայքէջում հրապարակման ենթակա տեղեկատվությունը

9.8.1. Ընկերության պատասխանատու աշխատողը պետք է հետևի, որ Ընկերության ինտերնետային կայքէջում մշտապես առկա լինի և գործունեության վայրում առանձին թերթոնների տեսքով տեսանելի վայրում փակցված լինի.

9.8.1.1. «Ի՞նչ անել, եթե Բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված N 2-ի

9.8.1.2. Սպառողի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը՝ համաձայն Հավելված N 1-ի

9.8.1.3. Պատասխանատու աշխատակցի հեռախոսահամարը, որով սպառողը կարող է դիմել Ընկերությանը՝ բողոքի վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

9.8.2. Ընկերության պատասխանատու աշխատողը պետք է մշտապես հետևի, որ Ընկերության գործունեության վայրում փակցված լինի հայտարարություն այն մասին, թե սպառողը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ Կարգին, իսկ վերջինիս ցանկության դեպքում նրան տրամադրի Կարգի պատճենը, ինչպես նաև հեռախոսահամար, որով սպառողը կարող է դիմել Ընկերությանը բողոքի վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու համար:

9.9. Ընկերության նկատմամբ սպառողի բողոքների քննարկումը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից

9.9.1. Այն դեպքում, երբ ֆիզիկական անձ սպառողին չի բավարարում մինչև 10,000,000 (տասը միլիոն) ՀՀ դրամ գումարով կամ այդ գումարին համարժեք արտարժույթով գույքային պահանջներ ընդգրկող իր բողոքների վերաբերյալ Ընկերության պատասխանը, նա իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը քննում է պահանջը, եթե սպառողը պահանջ է ներկայացրել 6 (վեց) ամսվա ընթացքում՝ սկսած այն օրվանից, երբ սպառողը ստացել է Ընկերության վերջնական պատասխանը կամ Կարգով սահմանված ժամկետում այն չի ստացել:

9.9.2. Ընկերությունը պարտավոր է համագործակցել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հետ և պահանջը ներկայացնելուց հետո 14 (տասնչորս) աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջինիս ներկայացնել Ընկերությունում գտնվող բողոքների հետ կապված բացատրություններ և պարզաբանումներ, համապատասխան փաստաթղթեր՝ անկախ այն հանգամանքից, որ դրանք կազմում են ապահովագրական գաղտնիք:

9.9.3. Բողոքների քննարկման արդյունքներով, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը որոշում է ընդունում Սպառողի բողոքների մերժման, բավարարման կամ մասնակի բավարարման վերաբերյալ և նույն օրը այդ որոշումը փոստով կամ առձեռն փոխանցվում է կողմերին:

9.9.4. Սպառողի բողոքի բավարարման կամ մասնակի բավարարման մասին որոշում ընդունելուց հետո Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը սահմանում է այդ որոշման կատարման կարգն ու ժամկետները:



-
- 9.9.5. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը պարտադիր է կողմերի համար, եթե սպառողը 30 (երեսուն) աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր ձևով համաձայնվում է որոշման հետ, իսկ Շնկերությունը ծանուցվում է գրավոր համաձայնության առկայության կամ բացակայության մասին:
- 9.9.6. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի պարտադիր որոշման հետ համաձայն չլինելու դեպքում, Շնկերությունն իրավունք ունի դիմում ներկայացնել համապատասխան դատարան՝ որոշումը դատական կարգով վիճարկելու կամ այն ուժը կորցրած ճանաչելու համար:
- 9.9.7. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը վիճարկելու կամ այն ուժը կորցրած ճանաչելու մասին դիմումն Շնկերությունը կարող է ներկայացնել Կարգի 9-րդ կետի 9.8-րդ ենթակետի 9.8.5-րդ դրույթում նշված ծանուցումը ստանալուց հետո 1 (մեկ) ամսվա ընթացքում:
-