



**«ՌՈՍԳՈՍՏՐԱՆ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ապահովագրական փակ բաժնետիրական ընկերության հաճախորդների բողոք-
պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող կարգ**

(նոր խմբագրությամբ)

Երևան-2009

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույն «ՌՈՍԳՈՍՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ-ի /այսուհետ՝ Ընկերություն/ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող Կարգը մշակված է ՀՀ գործող օրենսդրության համաձայն:

1.2. Սույն կարգը սահմանում է Ընկերության հաճախորդների Ընկերության դեմ ունեցած բողոք-պահանջների ուսումնասիրության, քննության, դրանց պատասխանելու գործընթացն ու կարգը:

1.3. Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննարկման հիմնական նպատակն է Ընկերություն դիմած հաճախորդների համար հիմք հանդիսացած խախտումների և դրանց հետևանքների վերացումը:

1.4. Սահմանված կարգով ներկայացված բողոք-պահանջները ենթակա են պարտադիր քննարկման, դրանց ընդունման մերժումը արգելվում է, բացառությամբ ներքոհիշյալ դեպքերից:

1.5. Այդպիսի խախտումների և դրանց հետևանքների վերացումը իրականացվում է բողոք-պահանջների էության բազմակողմանի և լիարժեք քննարկման, դրանց հիմնավորվածության /փաստացի հանգամանքների համապատասխանության/ և օրինականության /համապատասխան բողոք-պահանջների համար հիմք հանդիսացած իրադարձություններ տեղի ունենալու կամ գորողության իրականացման պահին գործող ՀՀ օրենսդրական նորմերի էության համապատասխանություն/ հիման վրա որոշումներ ընդունելու միջոցով:

1.6. Սույն Կարգում օգտագործվում են ներքոհիշյալ տերմինները՝

Կենտրոնական բանկ՝ Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկ

Ընկերություն՝ «Ռոսգոստրախ-Արմենիա» Ապահովագրական փակ բաժնետիրական ընկերություն:

Գործունեության վայր՝ Ընկերության գլխամասային գրասենյակ կամ մասնաճյուղ: Եթե Ընկերությունը իր կողմից առաջարկվող ծառայությունները մատուցում է հաճախորդին երրորդ անձի /միջնորդի/ միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի գտնվելու այն վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է.

Ընկերության գլխամասային գրասենյակ՝ ՀՀ. ք. Երևան, Հյուսիսային պող.1 հասցեում գործող Ընկերության գլխամասային գրասենյակ:

«Հաճախորդ կամ այլ անձինք»՝ Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններ ստանալու նպատակով Ընկերություն դիմած և Ընկերության ծառայություններից օգտվող ռեզիդենտ և ոչ ռեզիդենտ ֆիզիկական անձինք:

«Պատասխանատու աշխատակից»՝ Ընկերությունում բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից, որը հանդիսանում է Ընկերության իրավաբանական բաժնի ավագ իրավախորհրդատուն, վերջինիս բացակայության դեպքում նույն բաժնի իրավախորհրդատուն, իսկ վերոհիշյալ աշխատակիցների բացակայության դեպքում իրավաբանական բաժնի ղեկավարը:

«Բողոք-պահանջ»՝ հաճախորդի գրավոր բողոքը Ընկերությանը, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ.

«Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց»՝ գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և Ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

1.6. Սույն կարգով սահմանված բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կարգը պարտադիր է Ընկերության հաճախորդի և աշխատակիցների համար:

2. ՀԱՃԱՏՈՐԳՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

2.1. Հաճախորդի բողոք-պահանջները ընդունվում են գրավոր ձևով՝ ըստ սույն կարգի հավելված 1-ը հանդիսացող բողոք-պահանջ ներկայացնելու մասին հայտի օրինակելի ձևի:

2.2. Բողոք-պահանջներին պետք է կցվեն բողոքները հիմնավորող փաստաթղթերի պատճենները:

2.3. Բողոք-պահանջները պետք է պարունակեն հաճախորդի մասին հետևյալ տեղեկությունները.

- անուն, ազգանուն, հայրանուն /եթե առկա է անձնագրում/, անձնագրային տվյալներ
- հաճախորդի հասցեն՝ պատասխանը ուղարկելու համար և /կամ/ էլեկտրոնային հասցեն,
- հաճախորդի հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն /առկայության դեպքում/.
- սպահովագրության պայմանագրի տվյալները,
- գույքային պահանջի չափը (ՀՀ դրամով)
- բողոք-պահանջի նկարագրությունը

2.4. Բողոք-պահանջները, որոնց մեջ բացակայում են սույն կարգի 2.3 կետում նշված վավերապայմաններից որևէ մեկը /բացառությամբ էլեկտրոնային փոստի հասցեի/ համարվում են անանուն և ոչ լիարժեք ու քննարկման ենթակա չեն:

2.5. Դատարանի որոշմամբ օրինական ուժի մեջ մտած հարցերի շուրջ բողոք-պահանջները քննարկման ենթակա չեն:

2.6. Ընկերությունը քննարկում է հաճախորդի բողոք-պահանջները և տալիս է դրանց վերջնական պատասխանը այն մերժելու, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարելու մասին՝ բողոք-պահանջները ստանալուց հետո առնվազն 10 /տաս/ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

2.7. Բողոք-պահանջների պատասխանները պատրաստվում են Ընկերության համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումների աշխատակիցների կողմից՝ սույն Կարգով սահմանված ժամկետում:

2.8. Ստացված բողոք-պահանջները գրանցվում են Ընկերության գործավարության իրականացման ներքին կանոնակարգով նախատեսված կարգով:

3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ

3.1. Ընկերությունը պարտավոր է քննության առնել հաճախորդի բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում այն պահից, երբ հաճախորդը իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքների խախտման մասին:

3.2. Սույն Կարգի նպատակներից ելնելով «հաճախորդների բողոք-պահանջների քննարկման գործընթացի» տակ պետք է հասկանալ «Ռոսգոսստրախ-Արմենիա» ԱՓԲԸ-ի գործողությունների կարգը, որի իրականացման համար Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցները պետք է իրականացնեն հետևյալ գործողությունները.

- Ընկերության գործավարման իրականացման կարգի և վերոհիշյալ գործընթացի համաձայն բողոք-պահանջների ընդունումն ու գրանցումը և հաճախորդին ստացականի տրամադրումը
- բողոք-պահանջների փոխանցումը Ընկերության համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումներին,
- բողոք-պահանջների վերլուծությունը,
- բողոք-պահանջի պատասխանի պատրաստումը,
- բողոք-պահանջ ներկայացրած հաճախորդին պատասխանի փոխանցումը:

3.3. Բողոք-պահանջները ընդունվում են Ընկերության գործունեության վայրում:

3.4. Բողոք-պահանջների ընդունումն ու գրանցումը իրականացվում է Ընկերության գործավարության իրականացման կարգով սահմանված ընդհանուր կարգով: Յուրաքանչյուր բողոք-պահանջը ստանալուց հետո Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը փոխանցում է Ընկերության անձնակազմի կառավարման և փաստաթղթաշրջանառության բաժին՝ գրանցման, որից հետո Ընկերության գործադիր տնօրենի համապատասխան հանձնարարականի հիման վրա պարտադիր կերպով ուսումնասիրվում է համապատասխան ստորաբաժանման կամ ստորաբաժանումների կողմից:

3.5. Որոշ դեպքերում Ընկերությունը կարող է հրավիրել Հաճախորդին և հնարավորություն տալ արտահայտվելու բողոք-պահանջում առաջադրված և Ընկերության կողմից քննարկվող հարցերի փաստական հանգամանքների պարզաբանման վերաբերյալ:

3.6. Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման վերաբերյալ Ընկերության գործադիր տնօրենի հանձնարարականը ստացած Ընկերության համապատասխան ստորաբաժանումը կամ ստորաբաժանումները պարտավոր են

հանձնարարականը ստանալու պահից 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե գործադիր տնօրենի հանձնարարականով ավելի կարճ ժամկետ նախատեսված չէ, պատրաստել տվյալ հաճախորդին տրամադրման ենթակա գրության նախագիծը և ներկայացնել այն գործադիր տնօրենի ստորագրությանը, որից հետո ստորագրված պատասխանը տրվում է Ընկերության պատասխանատու աշխատակցին՝ Հաճախորդին ուղարկելու նպատակով:

3.7. Անհրաժեշտության դեպքում, Ընկերության համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումը պատասխանատու աշխատակցի միջոցով իրավունք ունի հաճախորդից պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր, որոնք անհրաժեշտ են բողոք-պահանջի ուսումնասիրության համար՝ նշելով փաստաթղթերի տրամադրման ամսաթիվը: Հաճախորդի կողմից պահանջվող փաստաթղթերը ժամանակին չներկայացնելու դեպքում, Ընկերության աշխատակիցը իրավունք ունի ուսումնասիրելու բողոք-պահանջը ներկայացված փաստաթղթերի հիման վրա կամ հիմնավորված մերժել բողոք-պահանջի ուսումնասիրությունը:

3.8. Ընկերության կողմից Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջը չի քննարկվում, եթե.

3.8.1. Հաճախորդը գրավոր ձևով հրաժարվում է իր բողոք-պահանջից,

3.8.2. գոյություն ունի միևնույն Հաճախորդի, միևնույն վեճի առարկայի և միևնույն հիմքերով ուժի մեջ մտած վարչական կամ դատական ակտ,

3.8.3. դատարանի վարույթում է գտնվում միևնույն Հաճախորդի և Ընկերության միջև, միևնույն առարկայի վերաբերյալ և միևնույն հիմքերով գործ,

3.8.4. առկա է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը՝ միևնույն Հաճախորդի կողմից Ընկերությանն առաջադրված նույն բողոք-պահանջի առարկայի վերաբերյալ,

3.8.5. բողոք-պահանջում նշված պահանջը չի վերաբերվում Ընկերության կողմից իրականացվող գործունեությանը,

3.8.6. բողոք-պահանջը Հաճախորդի կողմից Ընկերությանն է ներկայացվել մեկ տարի հետո սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդը իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման կամ հնարավոր խախտման մասին,

3.8.7. բողոք-պահանջը ստորագրված չէ Հաճախորդի կողմից կամ չի պարունակում բողոք-պահանջի հայտում նշված Հաճախորդի վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

3.8.8. ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված այլ դեպքերում:

3.9. Բողոք-պահանջների ուսումնասիրությունը կարող է դադարեցվել Ընկերության ղեկավարի որոշմամբ, եթե՝

- հաճախորդը չի ներկայացրել կամ լիարժեք չի ներկայացրել այն փաստաթղթերը, որոնք անհրաժեշտ են բողոք-պահանջներին օբյեկտիվ լուծում տալու համար: Այս դեպքում ուսումնասիրությունը դադարեցվում է մինչև համապատասխան փաստաթղթերի ներկայացումը,

- Հաճախորդը հայցով դիմել է դատարան, իսկ բողոք-պահանջի վերաբերյալ հիմնավոր որոշում ընդունելու համար անհրաժեշտ է ստանալ դատարանի որոշումը: Բողոք-պահանջների ուսումնասիրությունը դադարեցվում է մինչև դատարանի որոշումը օրինական ուժի մեջ մտնելու օրը:

- Հաճախորդը գրավոր ձևով հրաժարվում է իր բողոք-պահանջից,

- բողոք-պահանջի ուսումնասիրության ընթացքում պարզվում է, որ այն չի վերաբերվում Ընկերության կողմից իրականացվող գործունեությանը,

- Հաճախորդը մահացել է:

3.10. Ուսումնասիրության դադարեցման դեպքում բողոք-պահանջների ուսումնասիրության դադարեցման մասին ծանուցումը գրավոր ձևով պետք է ուղարկվի Հաճախորդին՝ այդ որոշումը ընդունելուց առնվազն երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում:

3.11. Բողոք-պահանջների ուսումնասիրության նկատմամբ կենտրոնացված հաշվառում և հսկողություն իրականացնելու գործառույթները իրականացվում են Ընկերության իրավաբանական բաժնում:

3.12. Բողոք-պահանջները հիմնավորված և օրինաչափ համարելու դեպքում Ընկերության գործադիր տնօրենը պետք է որոշում ընդունի հաճախորդների իրավունքների խախտումների վերացման և վերականգնման վերաբերյալ:

3.13. Պատասխանը և բողոք-պահանջների վերաբերյալ որոշումը պետք է հիմնավորված լինեն, հստակ պետք է նշվի բողոք-պահանջի մերժման, բավարարման կամ մասնակի բավարարման հիմքը՝ հստակ հղում կատարելով ՀՀ իրավական ակտերի, Ընկերության կանոնադրության, ներքին իրավական ակտերի և այլնի վրա:

3.14. Բողոք-պահանջը առձեռն ներկայացնելու դեպքում Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է Հաճախորդին ներկայացնել Ընկերությունում բողոք-պահանջի քննության գործընթացը՝ ըստ սույն կարգի հավելված 2-ի, մասնավորապես հայտնել, որ

3.14.1. Ընկերությունը պարտավոր է 10 /տաս/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջինիս կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի պատասխանը՝ բողոք-պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,

3.14.2. բողոք-պահանջը ներկայացնելուց հետո 10 /տաս/ աշխատանքային օրվա ընթացքում բողոք-պահանջի պատասխանը չստանալու դեպքում կամ բողոք-պահանջի պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդը իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ դատարան, իսկ Ընկերության և Հաճախորդի միջև արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում արբիտրաժային տրիբունալին, ՀՀ Կենտրոնական բանկին՝ տեղեկացնելով վերջիններիս վավերապայմանների մասին (հասցե, հեռախոս և այլն) մասին.

3.14.3. ինչ տեղեկություններ պետք է պարունակի բողոք-պահանջի ներկայացման հայտը և ինչ կից փաստաթղթեր Հաճախորդը պետք է ներկայացնի Ընկերությանը:

3.15. Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին ներկայացնում է նաև.

3.15.1. բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթեթը, որի ձևը ներկայացված է սույն Կարգի Հավելված 1,

3.15.2. վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը, որի ձևը ներկայացված է սույն Կարգի հավելված 2-ում,

3.15.3. Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը՝ ըստ սույն Կարգի Հավելված 3-ի,

3.15.4. սույն Կարգի պատճենը և /կամ/ Ընկերությունում բողոք-պահանջների քննությանը վերաբերվող այլ ներքին կանոնները՝ հաճախորդի ցանկության դեպքում:

3.16. Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը պետք է օգնի Հաճախորդին լրացնել Ընկերությանը ներկայացվող բողոք-պահանջը:

3.17. Եթե բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, ապա Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին մախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:

3.18. Բողոք-պահանջը առձեռն ընդունելուց հետո Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է Հաճախորդին տրամադրել բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հաստատող ստացական՝ նշելով բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի և կից փաստաթղթերի ստացման ամսաթիվը, Ընկերության մուտքի հերթական համարը և դրա մեկ օրինակը տրամադրել Հաճախորդին: Ստացականը կազմվում է երկու միասնական օրինակներից, որոնց ետևամասում նշվում է ստացականի հերթական համարը և այն համարվում է խիստ հաշվառման փաստաթուղթ, որի օրինակելի ձևը կցված է սույն կարգին, որպես Հավելված 4:

3.19. Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջների քննարկմանը արգելվում է Ընկերության այն ղեկավարների և /կամ/ աշխատողների մասնակցությունը, որոնք «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն համարվում են փոխկապակցված անձինք:

4. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐ ՈՒՂԱՐԿԵԼԸ

4.1. Բողոք-պահանջների պատասխանները կազմվում են գրավոր ձևով Ընկերության գործադիր տնօրենի հանձնարարականում նշված Ընկերության կառուցվածքային ստորաբաժանումը/ստորաբաժանումները, որոնք վերջիններիս կողմից հանձնվում են Ընկերության գործադիր տնօրենի ստորագրությանը, որից հետո փոխանցվում են պատասխանատու աշխատակցին՝ վերջինիս կողմից պատասխանը Հաճախորդին հանձնելու կամ ուղարկելու նպատակով:

4.2. Բողոք-պահանջի պատասխանը կազմվում է հայերեն լեզվով:

4.3. Հաճախորդի բողոք-պահանջի պատասխանը ուղարկվում է գրավոր, փոստային ծառայության միջոցով կամ հանձնվում է հաճախորդին /կամ վերջինիս լիազորված անձին/ առձեռն՝ նրանից ստորագրություն վերցնելու միջոցով:

4.4. Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված վերջնական պատասխանը պետք է ներառի՝

4.4.1. Ընկերության հստակ դիրքորոշումը բողոք-պահանջը մերժելու, ամբողջությամբ կամ մասնակի բավարարելու մասին,

4.4.2. Ընկերության կողմից տվյալ որոշման կայացման պատճառաբանությունը,

4.4.3. բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները /ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանուն, պաշտոնը/ և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե),

4.4.4. տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կարգի 4.4.3. կետում նշված ստորաբաժանմանը կամ անձին,

4.4.5. տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ արբիտրաժային տրիբունալին կամ Կենտրոնական բանկ:

4.5. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը Հաճախորդին է տրամադրում վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը, համաձայն սույն կարգի հավելված 2-ի:

5. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՀԱՄԱՐ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑԸ, ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ԳՈՐԾԵՐԻ ՎԱՐՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

5.1. Ընկերության գործունեության վայրում, Ընկերությունում սահմանված աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի Պատասխանատու աշխատակից, որը պետք է ընդունի բողոք-պահանջները, պատասխանի հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոք-պահանջների հետ:

5.2. Ընկերության ցանկացած աշխատակից ստանալով Հաճախորդի բողոք-պահանջը՝ ուղղորդում է Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում վերջինիս հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (անուն, ազգանուն, հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

5.3. Ընկերությանը ներկայացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ գործերը վարվում են Ընկերության պատասխանատու աշխատակցի կողմից:

5.4. Հաճախորդի կողմից Ընկերության հասցեագրված յուրաքանչյուր բողոք-պահանջի հիման վրա կազմվում է առանձին գործ, որում ըստ ժամանակագրության ներառվում են Հաճախորդի բողոք-պահանջը, տվյալ բողոք-պահանջի հետ կապված և կցված փաստաթղթերը, Ընկերության կողմից Հաճախորդին հասցեագրված պատասխանը:

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):

5.6. Յուրաքանչյուր բողոք-պահանջի վերաբերյալ բացվում է առանձին թղթապանակ, այսինքն առանձին գործ: Թղթապանակի վրա գրվում է Ընկերության լրիվ ֆիրմային անվանումը, կազմակերպա-իրավական ձևը, գործի համարը՝ նշելով Գործ թիվ ԲՊ/-----, որից հետո գրվում է գործի հերթական համարը, բողոք-պահանջի քննությունը սկսելու և ավարտելու ամսաթիվը (քննությունը սկսելու ամսաթիվ է համարվում բողոք-պահանջը Ընկերություն մուտք գործելու օրը իսկ ավարտը՝ Հաճախորդին վերջնական պատասխան տալու օրը):

5.7. Յուրաքանչյուր գործին կցվում է գործում առկա բոլոր փաստաթղթերի անվանական ցանկը՝ նշելով դրանցից յուրաքանչյուրի էջերի քանակը, ցանկը կազմելու ամսաթիվը, Ընկերության պատասխանատու աշխատակցի անուն, ազգանունը և ստորագրությունը:

6. ՀԱՃԱՍԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒԹՅԱՆ ԱՌՆՉՈՒԹՅԱՄԲ ՍՏԱՑՎԱԾ ՏԵՐԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԳԱՂՏՆԻՈՒԹՅՈՒՆԸ

6.1. Հաճախորդների բողոք-պահանջների ուսումնասիրության հետ կապված Ընկերության աշխատակիցների կողմից ստացված ամբողջ տեղեկատվությունը, այդ թվում բողոք-պահանջների 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:

6.2. Բողոք-պահանջներում և կից փաստաթղթերում շարադրված տեղեկատվությունը, եթե առկա է հաճախորդի կողմից հրապարակման համար տրված համաձայնությունը, չի համարվում գաղտնի միայն այն անձի համար, որի գործողությունները /անգործությունը/ բողոքարկվում են:

7. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ՎԱՅՐՈՒՄ ԵՎ ԻՆՏԵՐՆԵՏԱՅԻՆ ԿԱՅՔ ԷԶՈՒՄ ՀՐԱՊԱՐԱԿՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

7.1. Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը պետք է հետևի, որ Ընկերության ինտենետային կայք էջում մշտապես առկա լինի և գործունեության վայրում առանձին թերթոնների տեսքով տեսանելի վայրում փակցված լինի.

7.1.1. բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (համաձայն հավելված 1-ի):

7.1.2. վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն հավելված 2-ի),

7.1.3. Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը (համաձայն հավելված 3-ի):

7.1.4. Պատասխանատու աշխատակցի հեռախոսահամարը, որով Հաճախորդը կարող է դիմել Ընկերությանը՝ բողոք-պահանջի վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

7.2. Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը պետք է մշտապես հետևի, որ Ընկերության գործունեության վայրում փակցված լինի հայտարարություն այն մասին, թե որտեղ Հաճախորդը կարող է մանրամասն ծանոթանալ սույն Կարգին, իսկ վերջինիս ցանկության դեպքում նրան տրամադրի սույն Կարգի պատճենը, ինչպես նաև հեռախոսահամար, որով Հաճախորդը կարող է դիմել Ընկերությանը բողոք-պահանջի վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու համար:

8. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏԱՄԱՔ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԶՆՆԱՐԿՈՒՄԸ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ

8.1. Այն դեպքում, եթե ֆիզիկական անձ-հաճախորդին չի բավարարում առնվազն 10 /տաս/ միլիոն ՀՀ դրամ գումարով կամ այդ գումարին համարժեք արտարժույթով պահանջներ ընդգրկող իր բողոք-պահանջների վերաբերյալ Ընկերության պատասխանը, ապա նա իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը քննում է պահանջը, եթե հաճախորդը պահանջ է ներկայացրել վեց ամսվա ընթացքում՝ սկսած այն օրվանից, երբ հաճախորդը ստացել է Ընկերության վերջնական պատասխանը կամ սույն Կարգով սահմանված ժամկետում այն չի ստացել:

8.2. Ընկերությունը պարտավոր է համագործակցել ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հետ, և պահանջը ներկայացնելուց հետո հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջինիս ներկայացնել Ընկերությունում գտնվող բողոք-պահանջների հետ կապված բացատրություններ և պարզաբանումներ, համապատասխան փաստաթղթեր՝ անկախ այն հանգամանքից, որ դրանք կազմում են ապահովագրական գաղտնիք:

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

8.4. Հաճախորդի բողոք-պահանջի բավարարման կամ մասնակի բավարարման մասին որոշում ընդունելուց հետո Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը սահմանում է այդ որոշման կատարման կարգն ու ժամկետները:

8.5. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը պարտադիր է կողմերի համար, եթե հաճախորդը 30 /երեսուն/ աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր ձևով համաձայնվում է որոշման հետ, իսկ Ընկերությունը ծանուցվում է գրավոր համաձայնության առկայության կամ բացակայության մասին:

8.6. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի պարտադիր որոշման հետ համաձայն չլինելու դեպքում, Ընկերությունը իրավունք ունի դիմում ներկայացնել համապատասխան դատարան՝ որոշումը դատական կարգով վիճարկելու կամ այն ուժը կորցրած ճանաչելու համար:

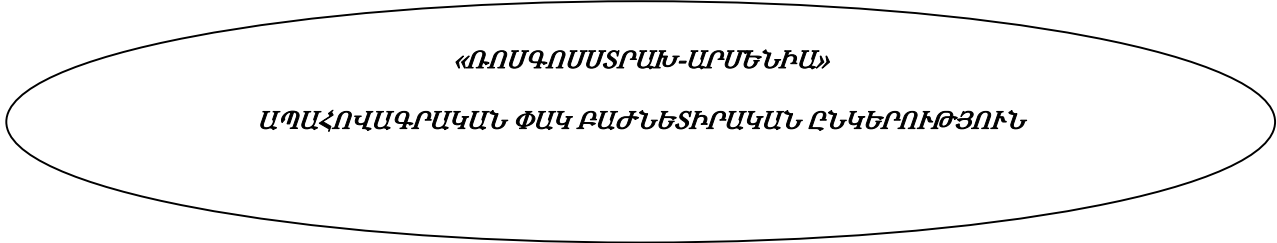
8.7. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը վիճարկելու կամ այն ուժը կորցրած ճանաչելու մասին դիմումը Ընկերությունը կարող է ներկայացնել սույն Կարգի 6.4. կետում նշված ծանուցումը ստանալուց հետո մեկ ամսվա ընթացքում:

9. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

9.1. Սույն կարգի հավելվածները հանդիսանում են վերջինիս անբաժանելի և բաղկացուցիչ մասերը:

9.2. Սույն կարգի դրույթները խախտող աշխատակիցները կարող են ենթարկվել կարգապահական պատասխանատվության:

«ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ-ի հաճախորդների բողոք-պահանջների
քննության գործընթացը կարգավորող կարգի



Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի



- ➔ Սույն գործընթացը վերաբերվում է հաճախորդի կողմից ընկերության դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:
- ➔ Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ

➔ Ընկերության ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում **պատասխանատու աշխատակցի** մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

➔ Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը՝ տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, ընկերությունում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին,

տրամադրում է **Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը**, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները և **Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը**:

Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՅԻՐԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ



Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.

Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով՝ ՀՀ, 0001, ք.Երևան, Հյուսիսային պող.1: Հայտը ներկայացնելիս Ընկերությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:



Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.

Ընկերությունը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրի Ձեզ գրավոր պատասխան:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ ընկերության հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, հայրանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշպանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, ՀՀ Կենտրոնական բանկին:

Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Ծանոթացեք Ընկերության կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:

ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում ընկերության կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ
Հաշտարար՝ Փիլուգ Սարգսյան
Հասցե՝ 0010, ք. Երևան, Վազգեն Սարգսյան 26/1,
«Էրեբունի պլազա» բիզնես կենտրոն 4-րդ հարկ 411 սենյակ
Հեռ.՝ (010) 582-321, 582-322
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am
Ֆաքս՝ (010) 582-421

«ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ-ի հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող կարգի

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ



ՌԻՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ

Սիրելի՛ հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես **դատական** կարգով, այնպես էլ **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի** միջոցով:



Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերության միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու դեպքում Ձեր և «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերության միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ «**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին**» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն **ԱՆՎՃԱՐ** են:

Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերությանը: «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերությունը պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: 10 օրից պատասխանը ստանալուց հետո կամ եթե պատասխանը չեք ստացել, առանց դրա, Դուք կարող եք դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը **չի կարող քննել** Ձեր բողոքը, եթե՝

1. Բողոքը «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերությանը ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր,
 2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը),
 3. «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերության պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս,
 4. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ. օգոստոսի 2-ից:
- Զգուշացնում ենք նաև, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե այն քննվում է դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը:



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
 Հասցե՝ 0010, ք. Երևան, Վազգեն Սարգսյան 26/1, «Էրեբունի պլազա» քիզնես կենտրոն 4-րդ հարկ 411 սենյակ
 Հեռ.՝ (010)582-321, 582-322
 Էլ. հասցե՝ info@fsm.am
 Ֆաքս՝ (010) 582-421
 Կայք՝ www.fsm.am



Միքելի՝ հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ «ՌՈՍԳՈՍՍՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերությունը չի հրաժարվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ «ՌՈՍԳՈՍՍՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերությունը կարող է որոշ դեպքերում դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից «ՌՈՍԳՈՍՍՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերության դեմ կայացված որոշումները:



Դուք կարող եք նաև բողոքներով դիմել ՀՀ Կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք, որ Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել Ձեր և «ՌՈՍԳՈՍՍՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերության միջև վեճերը, սակայն կարող է «ՌՈՍԳՈՍՍՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերության նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ «ՌՈՍԳՈՍՍՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերությունը խախտել է օրենքի պահանջները:

ՀՀ Կենտրոնական բանկ

Հասցե՝ 0010, ք. Երևան, Վազգեն Սարգսյան 6
 Հեռ.՝ (010) 592-697
 Էլ. հասցե՝ chairman@cba.am
 Ֆաքս՝ (010) 565496
 Կայք՝ www.cba.am



Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե Ձեր և «ՌՈՍԳՈՍՍՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերության միջև կնքվել է **արբիտրաժային համաձայնություն**, դա նշանակում է, որ «ՌՈՍԳՈՍՍՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերության հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք զրկվում եք «ՌՈՍԳՈՍՍՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» Ապահովագրական Փակ Բաժնետիրական Ընկերության հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

«ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ-ի հաճախորդների բողոք-պահանջների
քննության գործընթացը կարգավորող կարգի

«ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

ՀՀ, ք.Երևան, Հյուսիսային պող. 1

հեռ. (010) 591010,

է.փոստ՝ info@rgs.am

կայք էջ՝ www.rosgosstrakh.am

Ս Տ Ա Ց Ա Կ Ա Ն թիվ ԲՊ/ _____

Ընդունվեց՝ Բողոք-պահանջի ներկայացման « ____ » _____ թիվ ____ հայտը կից փաստաթղթերով

Թերթերի /էջերի/ քանակը

/անհրաժեշտը ընդգծել/

Հանձնեց՝

/հաճախորդի անուն, ազգանուն, հայրանուն և ստորագրություն/

« ____ » _____ թ.

Ընդունեց՝

/պատասխանատու աշխատակցի անուն ազգանուն և ստորագրություն/

« ____ » _____ թ.

Բողոք-պահանջի մտից համարը՝