



ARMENIA
INSURANCE


Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ Խորհրդի
«13» փետրվարի 2020թ թիվ 15 որոշմամբ

Խորհրդի նախագահ՝
Վ Գաբրիելյան _____

«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ


Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման
և քննարկման կառավարչական ակտ

Նախագիծը	Անուն/Ազգանուն	Պաշտոն	Ամսաթիվ	Ստորագրություն
ԿԱԶՄԵՑ	Ա. Վարդանյան	Մեթոդաբանության վարչության պետ	10.02.2020	
ՍՏՈՒԳԵՑ	Ս. Գրիգորյան	Որակի պատասխանատու	11.02.2020	
ՀԱՎԱՆՈՒԹՅԱՆ Է ԱՐԺԱՆԱՅԵԼ	Ա. Դադունց	Գլխավոր տնօրեն	12.02.2020	

	<p>Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/</p>	
<p>«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ</p>		<p>S – 1.1</p>	<p>13.02.2020</p>
<p>Էջ2/19</p>			


ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1	ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ.....	3
2	ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ.....	4
2.1	Տերմիններ և հասկացություններ.....	4
2.2	Հապավումներ.....	5
3	ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԱՌԱՐԿԱՆ.....	6
4	ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ.....	6
4.1	Բողոքների ներկայացման կարգը.....	6
4.2	Բողոքների ընդունման և գրանցման կարգը.....	8
4.3	Բողոքների քննարկման կարգը.....	9
4.4	Բողոքների պատասխանների ներկայացման կարգը.....	11
4.5	Հաճախորդներին տրամադրվող այլ տեղեկատվություն.....	11
5	ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ.....	12
	„հնչ անեք, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ.....	12
	Բողոքի օրինակելի ձև.....	14
	Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյան.....	15
	Ս Տ Ա Ց Ա Կ Ա Ն.....	17
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների պատասխանի օրինակելի ձև.....	18
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև.....	19

	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ		S – 1.1	13.02.2020
		Էջ3/19	

1 ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1. «Արմենիա Ինշուրանս» ԱՍՊԸ Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտը» սահմանում է Ընկերության Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգը:
- 1.2. Սույն Կառավարչական ակտը Ընկերության խորհրդի կողմից հաստատված կառավարչական ակտ է, որը հաստատվել է ՀՀ օրենսդրության և «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի պահանջներին համապատասխան, ինչպես նաև բխում է Ընկերության «Հաճախորդների սպասարկման քաղաքականությունից» /կողՀՍ/:
- 1.3. Կառավարչական ակտը սահմանում է Ընկերության կողմից Հաճախորդին ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և/կամ բողոքների քննարկման և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացման կարգը, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրությամբ և/կամ Ընկերության ներքին ակտերով պահանջվող Հաճախորդին տեղեկատվության տրամադրման դեպքերն ու կարգը:
- 1.4. Կառավարչական ակտով սահմանված գործընթացներում ներգրավված Ընկերության աշխատակիցները, պարբերաբար հրահանգվում են սույն Կառավարչական ակտով և Ընկերության այլ ներքին իրավական ակտերով, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրությամբ՝ Ընկերության կողմից Հաճախորդին ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացման հետ կապված:
- 1.5. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների և/կամ հարցումների քննարկումը, ինչպես նաև հնարավոր վեճերի լուծման գործընթացը, իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն Կառավարչական ակտով սահմանված կարգով: Սույն Կառավարչական ակտով սահմանված կարգով ներկայացված բողոքներն ու հարցումները ենթակա են պարտադիր քննարկման:
- 1.6. Կառավարչական ակտի նախագիծը մշակվել է Որակի պատասխանատուի, ստուգվել՝ Ֆինանսական տնօրենի կողմից: Կառավարչական ակտի ամբողջական կիրառման համար պատասխանատու է Որակի պատասխանատուն և Գլխավոր Տնօրենը, ինչպես նաև Հանձնաժողովը և Հաճախորդներին ծառայությունների մատուցման գործընթացում ներգրավված Ընկերության աշխատակիցը:

	<p>Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/</p>	
<p>«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ</p>		<p>S – 1.1</p>	<p>13.02.2020</p>
		<p>Էջ4/19</p>	

1.7. Սույն Կառավարչական ակտը ձևավորվել է ISO 9001:2015 Որակի կառավարման համակարգի ստանդարտների պահանջների համաձայն:


1.8. Կառավարչական ակտն ուժի մեջ է մտնում Ընկերության խորհրդի հաստատումից տաս օրացուցային օր հետո: Կառավարչական ակտն ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած է համարվում Խորհրդի թիվ 12 որոշմամբ 14.02.2019թ. ուժի մեջ մտած «Արմենիա Ինշուրանս» ԱՍՊԸ «Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտը»:

1.9. Կառավարչական ակտը բաց փաստաթուղթ է և հասանելի է Ընկերության ողջ անձնակազմին: Փաստաթղթի և դրա փոփոխությունների հասանելիությունն ապահովում է Ընկերության Մեթոդաբանության վարչության պետը՝ Ընկերությունում գործող ներքին իրավական ակտերի տեղեկատվական համակարգում այն տեղադրելու միջոցով: Կառավարչական ակտը տրամադրվում է Ընկերության հաճախորդներին վերջիններիս պահանջով: Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդը կարող է դիմել Ընկերությանն իր բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունների ստանալու համար:

2 ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

2.1 Տերմիններ և հասկացություններ.


- Ընկերություն - «ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ.
- Կառավարչական ակտ - ««ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ».
- Ընկերության խորհուրդ կամ խորհուրդ - Ընկերության կանոնադրության համապատասխան Ընդհանուր ժողովի կողմից ձևավորված ընդհանուր ղեկավարման մարմին.
- Ընկերության գլխավոր տնօրեն կամ Գլխավոր տնօրեն - Ընկերության կանոնադրությամբ նախատեսված Ընկերության ընթացիկ գործունեության ղեկավարումն իրականացնող մարմին, Ընկերության Տնօրինության հետ միասին.
- Ընկերության կառուցվածքային միավոր - Ընկերության կառավարման մարմին կամ ստորաբաժանում, կոմիտե կամ հանձնաժողով.
- Ընկերության կառուցվածքային ինքնուրույն ստորաբաժանում - Ընկերության այլ ստորաբաժանման ենթակայության տակ չգտնվող ստորաբաժանում.
- Ընկերության բարձրագույն ղեկավարություն - Ընկերության խորհուրդ և Գլխավոր տնօրեն.
- Հաճախորդ - ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.

	<p>Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/</p>	
<p>«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՄԴԸ</p>		<p>S – 1.1</p>	<p>13.02.2020</p>
		<p>Էջ5/19</p>	

- Բողոք - հաճախորդի կողմից ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է ընկերության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը.
- Բողոքի քննության գործընթաց - գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Ընկերության կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքի բողոքի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:
- Հարցում- Հաճախորդի կողմից Ընկերություն ներկայացված գրավոր դիմում, որը ենթադրում է որոշակի տեղեկատվության ստացում, որի տրամադրումը Հաճախորդին նախատեսված է օրենքով ու Ընկերության ներքին իրավական ակտերով.
- Պատասխանատու աշխատակից– Ընկերության բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից.
- Կողմեր- պահանջ ներկայացրած Հաճախորդը և Ընկերությունը.
- Կենտրոնական բանկ- Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ.
- Գործունեության վայր- Ընկերության գլխամաս կամ մասնաճյուղ: Եթե Ընկերությունը տվյալ ծառայությունը մատուցում է սպառողին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը կամ այլ վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է.
- Հանձնաժողով- Հաճախորդների կողմից բողոքների քննարկման հանձնաժողով, որի կազմն որոշվում է Ընկերության Գլխավոր տնօրենի հրամանով,
- Շահագրգիռ ստորաբաժանում- Ընկերության կառուցվածքային ինքնուրույն ստորաբաժանումը, որի գործունեությանն է առնչվում Ընկերության կողմից ստացված համապատասխան բողոքը.
- Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին ՀՀ օրենքով, Ընկերության դեմ Հաճախորդների (բացառությամբ՝ իրավաբանական անձանց և այլ տնտեսվարող սուբյեկտների) կողմից ներկայացրած մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող պահանջները քննող և սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ կապված այլ իրավահարաբերությունները կարգավորող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ.
- Ընկերության ներքին իրավական ակտ - Ընկերության կառավարման մարմինների կողմից հաստատված և Ընկերությունում պարտադիր բնույթ ունեցող փաստաթուղթ:

2.2 Հապավումներ.

- ՀՀ – Հայաստանի Հանրապետություն.
- ՈԿՀ – ISO 9001 ստանդարտին համապատասխան Որակի կառավարման համակարգ.

	<p>Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/</p>	
<p>«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ</p>		<p>S – 1.1</p>	<p>13.02.2020</p>
		<p>Էջ6/19</p>	

3 ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԱՌԱՐԿԱՆ

Սույն Կառավարչական ակտի առարկան է՝

- Բողոքների ներկայացման կարգը.
- Բողոքների ընդունման և գրանցման կարգը.
- Բողոքների քննարկման կարգը.
- Բողոքների պատասխանների ներկայացման կարգը.
- Հաճախորդներին տրամադրվող այլ տեղեկատվություն:

4 ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ


4.1 Բողոքների ներկայացման կարգը

4.1.1 Հաճախորդները բողոքներ կարող են ներկայացնել հետևյալ ձևերով՝

- *Էլեկտրոնային եղանակով* - Հաճախորդի կողմից բողոքներն ուղարկվում են Ընկերության էլեկտրոնային փոստին՝ info@armeniainsurance.am, կամ ինտերնետային կայքին՝ www.armeniainsurance.am :
- *Փոստով կամ առձեռն* - ներկայացվող բողոքները ներկայացվում են Ընկերության տնօրենին հասցեագրված գրավոր նամակի տեսքով: Նամակն ընդունվում և գրանցվում է Ընկերության «Գործառնության և փաստաթղթերի արխիվացման կարգով» /կող ՓԻ/Կ-01/ սահմանված կարգով:

4.1.2 Բողոքն Ընկերությանը ներկայացվում է սույն Կառավարչական ակտի բողոքի ներկայացման գրության օրինակելի ձևին համապատասխան (Հավելված 2/կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_02/), կամ Հաճախորդի ցանկությամբ այլ ձևով, որը պետք է առնվազն ներառի՝

- Հաճախորդի տվյալները (անուն, ազգանուն, բնակության վայր, իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը, հասցեն) և հեռախոսահամարը և/կամ հասցեն (էլ.հասցեն), որով պետք է հայտնել կամ ուղարկել բողոքի պատասխանը.
- Պահանջի բովանդակությունը, հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը (հնարավորության դեպքում կցվեն նաև փաստաթղթեր).
- Գույքային պահանջի չափը.
- Բողոքին կցվող փաստաթղթերի ցանկը
- Պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը տարին.
- Հաճախորդի ստորագրությունը (բողոքը կարող է ստորագրել նաև հաճախորդի ներկայացուցիչը, այդ դեպքում բողոքին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հաստատող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագիրը՝ բնօրինակով): Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոքները համարվում են ստորագրված:

	<p>Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/</p>	
<p>«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ</p>		<p>S – 1.1</p>	<p>13.02.2020</p>
<p>Էջ7/19</p>			

Վերոնշյալ տեղեկատվություն պարունակող բողոքը համարվում է Պատշաճ ներկայացված բողոք:

4.1.3 Պատշաճ ներկայացված բողոքների ընդունումն ու քննարկումը Ընկերության կողմից մերժվել է են կարող: Հաճախորդի կողմից ոչ պատշաճ ներկայացված բողոքները քննարկման չեն ներկայացվում:

4.1.4 Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ստանալով Հաճախորդի բանավոր բողոքը, ուղղորդում է նրան Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):


4.1.5 Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի Պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոքները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ:

4.1.6 Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

4.1.7 Ընկերությունն, ի դեմս Շահագրգիռ ստորաբաժանման համապատասխան աշխատակցի, իրավունք ունի Հաճախորդի բանավոր բողոքին և/կամ հարցմանը տալ բանավոր պարզաբանումներ և ներկայացնել Ընկերության դիրքորոշումը, ինչը չի կարող որևէ կերպ սահմանափակել իր բողոքը և/կամ հարցումը պատշաճ ձևով Ընկերությանը ներկայացնելու Հաճախորդի իրավունքը:

4.1.7.1 Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից Ընկերություն ներկայացված բանավոր հարցումը Պատասխանատու աշխատակցի կողմից դասվում է որպես բողոք կամ ենթադրում է լրացուցիչ պարզաբանումներ, Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է տեղեկացնել Հաճախորդին, որ վերջինս կարող է գրավոր ներկայացնել իր բողոքը, ինչպես նաև տեղեկացնել. թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել բողոքների ներկայացմանն ու քննարկմանը վերաբերող մանրամասն տեղեկատվությունը:

4.1.8 Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է, որ բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (մատյանում գրառում կատարելու, արկղի կամ փոստի միջոցով կամ առձեռն) կամ էլեկտրոնային ձևով այն պատշաճ ներկայացնելու դեպքում, և որ նա կարող է ստանալ սույն Կառավարչական ակտի պատճենը:

	<p>Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/</p>	
<p>«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ</p>		<p>S – 1.1</p>	<p>13.02.2020</p>
		<p>Էջ8/19</p>	

4.1.9 Հաճախորդի պահանջի դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև՝

- Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը.
- Բողոքի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը.
- Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման գրության օրինակելի ձևը:

4.1.10 Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են՝

- «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» տեղեկությունը (Հավելված 1/կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_01/).
- Բողոքի ներկայացման գրության օրինակելի ձևը (Հավելված 2/կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_02/):

4.1.11 Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

4.1.12 Ընկերությունը բողոք ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք՝


- 4.1.12.1 անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար,
- 4.1.12.2 հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

4.2 Բողոքների ընդունման և գրանցման կարգը

4.2.1 Հաճախորդների բողոքներն ընդունվում են գործառնական օրվա ընթացքում, իսկ էլեկտրոնային ձևով՝ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

4.2.2 Հաճախորդների կողմից Ընկերություն ներկայացված բոլոր բողոքները ենթակա են պարտադիր գրանցման համապատասխան էլեկտրոնային գրանցամատյանում՝ բողոքի ընդունման կամ դրան հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում: Գրանցամատյանում կատարվում են հետևյալ գրառումները՝

- Բողոքի գրանցման համարը.
- Բողոքը ներկայացնող անձի տվյալները.
- Բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը, տարին.
- Բողոքին պատասխանելու վերջնական ժամկետը՝ նշելով ամսաթիվը, ամիսը, տարին:

	<p>Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/</p>	
<p>«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ</p>		<p>S – 1.1</p>	<p>13.02.2020</p>
<p>Էջ9/19</p>			

4.2.3 Էլեկտրոնային եղանակով Հաճախորդներից բողոքներ կարող են ստացվել Ընկերության էլեկտրոնային փոստի՝ info@armeniainsurance.am, կամ ինտերնետային կայքի՝ www.armeniainsurance.am միջոցով: Էլեկտրոնային եղանակով ստացվող բողոքներն ուղղվում են Ընկերության Պատասխանատու աշխատակցին: Այս բողոքները ևս գրանցվում են էլեկտրոնային գրանցամատյանում (Հավելված 4/կողՀՍ/Կ-01/Ա-001_04/): Բողոքն ստանալուց հետո, մինչև հաջորդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացվել է բողոքը, ուղարկում է բողոքն ստանալու փաստը հաստատող գրություն՝ ստացական (Հավելված 3 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_04/), որում նշվում է բողոքն ստանալու ամսաթիվը, և այն էլեկտրոնային գրանցամատյանում գրանցման տողի համարը: Գրությանը կցվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթղթի (Հավելված 1 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_01/) էլեկտրոնային պաշտպանված տարբերակը: Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոքներն ընդունված են համարվում դրանց փաստացի ընդունման (ընթերցման) օրվանից:


4.2.4 Առձեռ ներկայացվող բողոքներն ընդունում է Ընկերություն մուտքագրվող փաստաթղթեր ընդունող համապատասխան աշխատակիցը, բողոքի առաջին էջի ստորին ձախ մասում նշում է ընդունման ամսաթիվը, իր ազգանունը և ստորագրում է: Ընդունված և գրանցված բողոքի պատճենը տրվում է ներկայացնողին: Ստացված բողոքներն ընդունված են համարվում Պատասխանատու աշխատակցի կողմից նշված ամսաթվից: Յուրաքանչյուր օրվա մինչև ժամը 17:30 օրվա ընթացքում ընդունված դիմում-բողոքներն հանձնում է Պատասխանատու աշխատակցին

4.2.5 Փոստով ներկայացվող բողոքները ներկայացվում են Ընկերության տնօրենին հասցեագրված գրավոր նամակի տեսքով: Նամակն ընդունվում և գրանցվում է Ընկերության «Գործավարության և փաստաթղթերի արխիվացման կարգով» /Կող ՓԻ/Կ-01/ սահմանված ընթացակարգով: Դրա պատճենը փոխանցվում է Պատասխանատու աշխատակցին՝ գրանցելու և ընթացք տալու նպատակով: Փոստով ստացված բողոքներն ընդունված են համարվում դրանք Ընկերություն մուտքագրելու օրը:

4.3 Բողոքների քննարկման կարգը

4.3.1 Բողոքի քննությունն անվճար է:

4.3.2 Յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվա ավարտին, Ընկերության կողմից ստացված բողոքները ներկայացնում է Գլխավոր տնօրենին, որն էլ իր հերթին դրանք մեկ

	<p>Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/</p>	
<p>«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ</p>		<p>S – 1.1</p>	<p>13.02.2020</p>
<p>Էջ10/19</p>			

աշխատանքային օրվա ընթացքում, ծառայողական գրությանը փոխանցում է համապատասխան Շահագրգիռ ստորաբաժանմանը: Շահագրգիռ ստորաբաժանումն ուսումնասիրում է ներկայացված բողոքը և երեք, իսկ լրացուցիչ տեղեկատվության անհրաժեշտության դեպքում՝ հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանատու աշխատակցին է ներկայացնում իր պարզաբանումները:

4.3.2.1 Եթե բողոքի քննարկման համար առկա տեղեկատվությունը բավարար չէ, ապա Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդից պահանջում է լրացուցիչ տեղեկատվություն, նշելով վերջինիս ներկայացման վերջնաժամկետը: Հաճախորդի կողմից լրացուցիչ տեղեկատվություն (փաստաթղթեր) Ընկերություն չներկայացնելու դեպքում, Հաճախորդի բողոքներն ուսումնասիրվում է առկա տեղեկատվության (փաստաթղթերի) հիման վրա:

4.3.2.2 Շահագրգիռ ստորաբաժանումների ղեկավարներն իրենց իրավասությունների շրջանակներում պարտավոր են՝


- Իրականացնել բողոքների բազմակողմանի և օբյեկտիվ ուսումնասիրություն.
- Պատասխանատու աշխատակցին և/կամ Հանձնաժողովին ներկայացնել Հաճախորդների բողոքների և/կամ հարցումների ուսումնասիրության արդյունքները.
- Պարբերաբար վերլուծել Հաճախորդների բողոքները, դրանց առաջացման պատճառներն ու հիմքերը, բացահայտելու ու վերացնելու նպատակով:

4.3.3 Պատասխանատու աշխատակիցը, հիմք ընդունելով Շահագրգիռ ստորաբաժանման պարզաբանումները, տալիս է յուրաքանչյուր բողոքի վերաբերյալ եզրակացություն, որը, Շահագրգիռ ստորաբաժանման պարզաբանումների հետ միասին, ներկայացնում է Հաճախորդների բողոքների քննարկման հանձնաժողովին:

4.3.4 Հանձնաժողովը քննարկում է ներկայացված բողոքները, և Գլխավոր տնօրենին է ներկայացնում իր գրավոր կարծիքը Հաճախորդի բողոքի պատասխանի վերաբերյալ:

4.3.5 Հաճախորդին տրամադրվող գրավոր պատասխանը վերջնականապես որոշվում և հաստատվում է Գլխավոր տնօրենի կողմից:

4.3.6 Գլխավոր տնօրենը, հիմք ընդունելով Պատասխանատու աշխատակցի կողմից ներկայացրած եզրակացությունը և Հանձնաժողովի գրավոր կարծիքը՝ մինչև 10 մլն ՀՀ դրամը չգերազանցող բողոքների մասով որոշումը կայացվում է միանձնյա, իսկ 10 մլն ՀՀ դրամը գերազանցող գործերով որոշումը կայացնում է Խորհուրդը:

	<p>Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/</p>	
<p>«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ</p>		<p>S – 1.1</p>	<p>13.02.2020</p>
		<p>Էջ11/19</p>	

4.3.7 Հաճախորդին տրամադրվող գրավոր պատասխանը պետք է համապատասխանի սույն Կառավարչական ակտով սահմանված օրինակելի ձևին (Հավելված 6 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_06) և առնվազն պարունակի՝

- Հաճախորդի ներկայացրած յուրաքանչյուր հարցադրման հիմնավորված ու ամբողջական պատասխան և արտահայտի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,
- Ընկերության որոշման հիմնավորումը,
- Բողոքի քննության համար Շահագրգիռ ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս և էլեկտրոնային հասցե) ու պարզաբանումներ ստանալու նպատակով նրան դիմելու Հաճախորդի հնարավորության մասին,
- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Պատասխանին կցվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 1 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_01/):


4.3.8 Ստորագրված պատասխանը Գլխավոր տնօրենը փոխանցում է Պատասխանատու աշխատակցին՝ համապատասխան գրանցամատյանում (Հավելված 4/կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_04/) գրառում կատարելու և Հաճախորդին փոխանցելու (ուղարկելու) նպատակով:

4.4 Բողոքների պատասխանների ներկայացման կարգը

4.4.1 Բողոքի պատասխանները Հաճախորդին տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակիցը՝ նախապես լրացնելով համապատասխան գրանցամատյանում: Պատասխանը Հաճախորդին ուղարկվում է այն եղանակով, որով ստացվել է բողոքը, եթե Հաճախորդի կողմից փոխանցման այլ եղանակ չի նշվել:

4.4.2 Պատասխանատու աշխատակիցը մինչև յուրաքանչյուր ամսվան հաջորդող ամսվա 10-ը ամփոփում և գլխավոր տնօրենին է ներկայացնում հաշվետու ամսվա ընթացքում Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվություն (Հավելված 7/կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_07/):

4.5 Հաճախորդներին տրամադրվող այլ տեղեկատվություն

	<p>Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/</p>	
<p>«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ</p>		<p>S – 1.1</p>	<p>13.02.2020</p>
		<p>Էջ12/19</p>	

4.5.1 Հաճախորդների հետ անմիջականորեն առնչվող Ընկերության աշխատակիցների աշխատանքային սեղանին, տեսանելի տեղում պետք է դրված լինի տվյալ աշխատակցի կողմից մատուցվող ծառայությունը մատնանշող տպագիր գրությունը, իսկ աշխատակիցները պետք է կրեն իրենց նկարը և անուն/ազգանունը մատնանշող այցեքարտ: Այս աշխատակիցների համակարգիչների մոնիտորը պետք է տեղադրվի այնպես, որ դրա էկրանը տեսանելի չլինի Հաճախորդի համար:

4.5.2 Հաճախորդների սպասարկման սրահում փակցված բոլոր հայտարարություններն ու ծանուցումները պետք է թվագրված, ստորագրված և կնքված լինեն: Ընկերության գրասենյակի սպասարկման սրահում փակցվող հայտարարությունները թվագրում, ստորագրում և կնքում է տնօրենը: Եթե հայտարարությունը կամ ծանուցումը կազմված է մի քանի էջից, ապա անհրաժեշտ է ստորագրություն դնել բոլոր էջերի ստորին աջ անկյունում:

5 ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

- 5.1 Հավելված 1/կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_01/ - կետ 4.1 - «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ,
- 5.2 Հավելված 2 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_02/ - կետ 4.1 - Բողոքի ներկայացման գրության օրինակելի ձև:
- 5.3 Հավելված 3 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_03/ - կետ 4.2 - Բողոքի էլեկտրոնային գրանցամատյան:
- 5.4 Հավելված 4 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_05/ - կետ 4.2 - Ստացված բողոքների վերաբերյալ «Արմենիա Ինշուրանս» ԱՍՊԸ տեղեկատվական շտեմարան:
- 5.5 Հավելված 5 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_04/ - Հաճախորդին բողոքի դիմաց տրամադրվող ստացական
- 5.6 Հավելված 6 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_06/ - կետ 4.3 - Հաճախորդներից ստացված բողոքների պատասխանի օրինակելի ձև:
- 5.7 Հավելված 7 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_07/ - կետ 4.4 - Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև:

Հավելված 1/կողՀՍ/Կ-01/Ա-001_01/
 ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ է
 «Արմենիա Ինշուրանս» ԱՍՊԸ խորհրդի
 «13» փետրվարի 2020թ.
 թիվ 15 որոշմամբ

„Ինչ անեք, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ



Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ

Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/

«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՄԴ

S – 1.1 13.02.2020

Էջ13/19



Կարևոր իրադեպում

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵՅԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է յուրաքանչյուր

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցերով պաշտպանության մոտ.
- Տրամադրել հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին.
- Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:

Կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով



- Նշեք ստան...
- Անպայման վերցրեք ստացավաճուրդը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ



ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, ԵՅԵ.

- ֆիզիկական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային վեկուցում ներառված տեղեկատվությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008 թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից. կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության անկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

ՄԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Ա. Խորենացի վտղոց 15, էլիտ Պլազա բիլդինգ կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ


- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում: (Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am)
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրով նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2):

ԴԱՏԱՐԱՆ

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան.
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

Հարցերի դեպքում դիմեք

Հավելված 2 /կող ՀՍ/ Կ-01/Ա

 «ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/	
		S – 1.1	13.02.2020
		Էջ14/19	

-001_02/

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
 «ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ խորհրդի
 «13» փետրվարի 2020թ.
 Թիվ 15 որոշմամբ

Բողոքի օրինակելի ձև
 /ստորագրություն/



«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ
 ՍԱՀՄԱՆԱՓԱԿ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՄԲ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

Հասցե՝ ՀՀ, 0010, ք. Երևան, Վարդանանց 16, 1/1 տարածք, Հեռ. (+374 11) 56 04 04
 Էլ. փոստ՝ info@armeniainsurance.am, Ինտերնետային կայք՝ www.armeniainsurance.am

«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՍՊԸ
 Գլխավոր տնօրեն ----- -ին

ԲՈՂՈՔ

Հաճախորդի անուն, ազգանուն, հայրանուն		
Անձնագրային տվյալներ		
Հասցե		
Հեռախոսահամար, էլ. Փոստ		
Հարուցման որոշման համար		
Գույքային պահանջի չափը (ՀՀ դրամ)		
Պատասխանի ստացման եղանակ		Առձեռն Փոստայի առաքում Էլեկտրոնային փոստ
Բողոքի բովանդակությունը (հանգամանքներ, որոնց վրա հիմնվում է բողոքը)		
Բողոքին կցվող փաստաթղթերի ցանկը (եթե այդպիսիք ներկայացվում են)		
1.		
2.		
Նշումներ		

Հաճախորդ՝ _____ „____“ _____ 20__թ.
 /ստորագրություն, անուն, ազգանուն/

Լրացնելուց հետո բողոքը հանձնելք պատասխանատու աշխատակցին և ստացելք ստացական

Հավելված 3/կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_03/

“ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” Ապահովագրական ՍՊԸ

Ս Տ Ա Ց Ա Կ Ա Ն
թիվ _____


Ընդունվեց՝ Բողոք-պահանջի ներկայացման ‘____’ _____թիվ _____ հայտը կից
փաստաթղթերով

Թերթերի /էջերի/ քանակը

Հանձնեց՝ _____
/հաճախորդի անուն, ազգանուն, հայրանուն և ստորագրություն/
‘____’ _____թ.

Ընդունեց՝ _____
/Պատասխանատու աշխատակցի անուն ազգանուն և ստորագրություն/
‘____’ _____թ.

Բողոք-պահանջի մտից համարը՝

	<p>Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/</p>	
<p>«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ</p>		<p>S – 1.1</p>	<p>13.02.2020</p>
<p>Էջ18/19</p>			

Հավելված 6/կողՀՍ/Կ-01/Ա-001_06/
 ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
 «Արմենիա Ինշուրանս» ԱՍՊԸ խորհրդի
 «13» փետրվարի 2020թ.
 թիվ 15 որոշմամբ

Հաճախորդներից ստացված բողոքների պատասխանի օրինակելի ձև

«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ
 Հաճախորդ (ԱԱՀ կամ անվանումը)-----
 հասցե _____

ԲՈՂՈՔԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

Հարգելի (հաճախորդի տվյալներ) սույնով ներկայացնում ենք Ձեր կողմից /---/---/---/
 «Արմենիա Ինշուրանս» ԱՍՊԸ ներկայացված բողոքի պատասխանը:

Ընկերության դիրքորոշումը՝
 (պահանջը մերժել, բավարարել կամ մասնակի բավարարել) _____

Ընկերության դիրքորոշման հիմնավորումը _____

Լրացուցիչ պարզաբանումների համար դիմել՝ _____
 (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլ.հասցե)

Հարգելի հաճախորդ, բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Դուք Ձեր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող եք դիմել դատարան, կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, եթե պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս:

Սույն պատասխանին կցվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը:

/պաշտոն / /անուն, ազգանուն/ /ստորագրություն/ /ամսաթիվ/



Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ

Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001/

«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ

S – 1.1 | 13.02.2020

Էջ19/19

Հավելված 7/կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001_07/

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«Արմենիա Ինշուրանս» ԱՍՊԸ խորհրդի «13» փետրվարի 2020թ. թիվ 15 որոշմամբ

Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև

Բողոքների և(կամ) առաջարկությունների հաշվառման համառոտ տեղեկատվություն
(„թ-ից մինչև,թ-ը ընկած ժամանակահատված)

N	Բողոքների և(կամ) առաջարկությունների կարճ բովանդակությունը	Քանակ	Մեկնաբանություններ
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Պատասխանատու աշխատակից՝

-----/անուն, ազգանուն/-----/ստորագրություն/-----/ամսաթիվ/-----