



«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ
ՍԱՀՄԱՆԱՓԱԿ ՊԱՏԱՄԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՍԲ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
“ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՍՊԸ
ԽՈՐՀՐԴԻ 02.02.2009թ. թիվ 54 ՈՐՈՇՄԱՍԲ
ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐԸ՝
ԽՈՐՀՐԴԻ 13.04.2016թ. թիվ 18 ՈՐՈՇՄԱՍԲ

Կ Ա Ն Ո Ն Ա Կ Ա Ր Գ

**“ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՍՊԸ-Ի ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ
ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ ՍԱՀՄԱՆՈՂ**

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՑԹՆԵՐ

1.1 “ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” Ապահովագրական ՍՊԸ-ի հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը սահմանող կանոնակարգը (այսուհետ՝ Կանոնակարգ) սահմանված է “Արահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին” ՀՀ օրենքի, “Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին” ՀՀ օրենքի և այլ իրավական ակտերի համաձայն:

1.2 Կանոնակարգը սահմանում է “ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” Ապահովագրական ՍՊԸ-ի հաճախորդների Ընկերության դեմ ունեցած բողոք-պահանջների ուսումնասիրման, քննության, դրանց պատասխանելու գործընթացն ու կարգը, ինչպես նաև Ընկերության և քաղաքացու միջև կնքվող ապահովագրության պայմանագրում (վկայագրում) կատարվող որոշ պարտադիր նշումները:

1.3 Կանոնակարգում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները՝

ա) *Ընկերություն*՝ “ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” Ապահովագրական ՍՊԸ.

բ) *հաճախորդ*՝ անձ, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.

գ) *Բողոք-պահանջ*՝ հաճախորդի կողմից ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Ընկերության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը:

դ) *Գործունեության վայր*՝ Ընկերության գլխամասը կամ մասնաճյուղը: Սպառողին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով ծառայությունը մատուցելու դեպքում գործունեության վայր է

համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը կամ այլ վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է:

ե) *Պատասխանատու աշխատակից* Ընկերությունում բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:

զ) *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:

1.4 Կանոնակարգում օգտագործված այլ հասկացություններն ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված նշանակությունները:

ԳԼՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

2.1 Ընկերությունը պարտավոր է քննության առնել հաճախորդի ցանկացած բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

2.2 Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոք-պահանջը, կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

2.3 Հաճախորդի բողոք-պահանջները ընդունվում են գրավոր ձևով՝ ըստ Կանոնակարգի հավելված 1-ը հանդիսացող բողոք-պահանջ ներկայացնելու մասին հայտի օրինակելի ձևի:

2.4 Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է Կանոնակարգով սահմանված պահանջներին, Ընկերությունն այն դիտարկում է որպես բողոք-պահանջ՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

2.5 Բողոք-պահանջներին պետք է կցվեն բողոքները հիմնավորող փաստաթղթերի պատճենները:

2.6 Բողոք-պահանջները պետք է պարունակեն հաճախորդի մասին բողոք-պահանջ ներկայացնելու մասին հայտի օրինակելի ձևում նշված տեղեկությունները:

2.7 Բողոք-պահանջները, որոնց մեջ բացակայում են Կանոնակարգի 2.5 կետում նշված վավերապայմաններից որևէ մեկը (բացառությամբ էլեկտրոնային փոստի հասցեի) համարվում են անանուն և ոչ լիարժեք ու քննարկման ենթակա չեն:

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

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

ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑՆ ՈՒ ԿԱՐԳԸ

3.1 Բողոք-պահանջները ընդունվում են Ընկերության գործունեության վայրում:

3.2 Բողոք-պահանջների ընդունումն ու գրանցումը իրականացվում է Ընկերության գործավարության իրականացման կարգով սահմանված ընդհանուր կարգով և այն առձեռն ընդունելուց հետո Ընկերության գործավարությունն իրականացնող աշխատակիցը պարտավոր է Հաճախորդին տրամադրել բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հաստատող ստացական (Համաձայն հավելված 2-ի)՝ նշելով բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի և կից փաստաթղթերի ստացման ամսաթիվը, Ընկերության մուտքի հերթական համարը և դրա մեկ օրինակը տրամադրվում է Հաճախորդին: Ստացականը կազմվում է երկու միանման օրինակներից, որոնց ետնամասում նշվում է ստացականի հերթական համարը և այն համարվում է խիստ հաշվառման փաստաթուղթ:

3.3 Բողոք-պահանջը առձեռն ներկայացնելու դեպքում Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է Հաճախորդին ներկայացնել Ընկերությունում բողոք-պահանջի քննության գործընթացը, մասնավորապես հայտնել, որ

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

- բողոք-պահանջը ներկայացնելուց հետո 10 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.

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

3.4 Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին ներկայացնում է նաև.

- բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը,
- վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը,
- Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը՝
- Կանոնակարգի պատճենը և/կամ Ընկերությունում բողոք-պահանջների քննությանը վերաբերվող այլ ներքին կանոնները՝ հաճախորդի ցանկության դեպքում:

3.5 Հաճախորդի յուրաքանչյուր բողոք-պահանջ Ընկերության գլխավոր տնօրենի հանձնարարականի հիման վրա պարտադիր կերպով ուսումնասիրվում է Ընկերության համապատասխան ստորաբաժանման և (կամ) աշխատակցի (աշխատակիցների) կողմից:

3.6 Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման վերաբերյալ Ընկերության գլխավոր տնօրենի հանձնարարականը ստացած Ընկերության համապատասխան ստորաբաժանումը և (կամ) աշխատակիցը պարտավոր է հանձնարարականը ստանալու պահից 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե Ընկերության գլխավոր տնօրենի հանձնարարականով ավելի կարճ ժամկետ նախատեսված չէ, պատրաստել տվյալ հաճախորդին տրամադրման ենթակա գրության նախագիծը և ներկայացնել Ընկերության գլխավոր տնօրենի ստորագրմանը, որից հետո ստորագրված պատասխանը տրվում է Ընկերության պատասխանատու աշխատակցին՝ Հաճախորդին ուղարկելու նպատակով:

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

3.8 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:

3.9 Հաճախորդի կողմից պահանջվող փաստաթղթերը ժամանակին չներկայացնելու դեպքում, Ընկերության աշխատակիցը իրավունք ունի ուսումնասիրելու բողոք-պահանջը ներկայացված փաստաթղթերի հիման վրա կամ հիմնավորված մերժել բողոք-պահանջի ուսումնասիրությունը:

3.10 Ընկերության կողմից հաճախորդի բողոք-պահանջին վերջնական գրավոր պատասխանի տրամադրումը Ընկերությունը պարտավոր է իրականացնել բողոք-պահանջը ստանալու պահից 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

3.11 Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է՝

1) Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,

2) Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,

3) Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

4) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել Կանոնակարգի 3.11 կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):

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 Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:

6) Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

3.12 Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ընկերությունը տրամադրում է հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը:

3.13 Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոք-պահանջը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

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

- Հաճախորդը գրավոր ձևով հրաժարվում է իր բողոք-պահանջից
- գոյություն ունի միևնույն Հաճախորդի, միևնույն վեճի առարկայի և միևնույն հիմքերով ուժի մեջ մտած վարչական կամ դատական ակտ,
- դատարանի վարույթում է գտնվում միևնույն Հաճախորդի և Ընկերության միջև, միևնույն առարկայի վերաբերյալ և միևնույն հիմքերով գործ,
- առկա է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը՝ միևնույն Հաճախորդի կողմից Ընկերությանն առաջադրված նույն բողոք-պահանջի առարկայի վերաբերյալ,

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

- 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,

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

- ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված այլ դեպքերում:

3.15 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:

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

3.17 Բողոք-պահանջները հիմնավորված և օրինաչափ համարելու դեպքում գլխավոր տնօրենը պետք է որոշում ընդունի հաճախորդների իրավունքների խախտումների վերացման և վերականգնման վերաբերյալ:

3.18 Բողոք-պահանջների ուսումնասիրության նկատմամբ կենտրոնացված հաշվառում և հսկողություն իրականացնելու գործառույթները իրականացվում են Ընկերության գլխավոր իրավաբանի կողմից:

ԳԼՈՒԽ 4. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՔԱՂԱՔԱՑՈՒ ՄԻՋԵՎ ԿՆՔՎՈՂ ԱՊԱՀՈՎԱԳՐՈՒԹՅԱՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐՈՒՄ (ՎԿԱՅԱԳՐՈՒՄ) ԿԱՏԱՐՎՈՂ ՊԱՐՏԱԴԻՐ ՆՇՈՒՄՆԵՐ

4.1. Ընկերության և քաղաքացիների միջև կնքվող ապահովագրության պայմանագրերը (վկայագրերը) ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանված ձևի նշում են պարունակում այդ պայմանագրից (վկայագրերից) բխող պահանջները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակին ներկայացնելու հնարավորության մասին:

4.2. Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագիր չի կնքել, Ընկերության և քաղաքացիների միջև կնքվող ապահովագրության պայմանագրերը (վկայագրերը) ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանված ձևի նշում պետք է պարունակեն այդ մասին:

**ԳԼՈՒԽ 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, ով ստացել է հաճախորդի բողոք-պահանջը, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում վերջինիս հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (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 (գործերը համարակալվում են ըստ հերթականության (յուրաքանչյուր տարի՝ հունվարի 1-ից մինչև դեկտեմբերի 31-ը, համարակալումը սկսվում է 1-ից), որում ըստ ժամանակագրության ներառվում են Հաճախորդի բողոք-պահանջը, տվյալ բողոք-պահանջի հետ կապված և կցված փաստաթղթերը, Ընկերության կողմից Հաճախորդին հասցեագրված պատասխանը:

**ԳԼՈՒԽ 6. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԱՐԻ ՀԵՏ ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐԻ
ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ ԿԱՐԳԸ**

6.1 “Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին” ՀՀ օրենքի պահանջներից և Կանոնակարգից բխող գործընթացների հետ հարաբերությունները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ կարգավորվում է Ընկերության իրավաբանների կողմից:

6.2 “Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին” ՀՀ օրենքով նախատեսված դեպքերում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջի քննության վերաբերյալ գրություն ստանալուց հետո՝ Ընկերության իրավաբանները պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարին կարող են “Outlook” համակարգի միջոցով ներկայացնել գրություն՝ 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում Պահանջի վերաբերյալ հիմնավոր պատշաճ բացատրություններ, պարզաբանումներ և(կամ) առարկություններ, փաստաթղթեր ներկայացնելու համար:

6.3 Կանոնակարգի 6.2 կետով նախատեսված տեղեկությունները ստանալուց հետո իրավաբանը պատրաստում է պատասխան գրություն, ներկայացնում է գլխավոր տնօրենի ստորագրմանը և փոստով ուղարկում ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

6.4 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Պահանջի քննության վերաբերյալ հրավերք ստանալու դեպքում իրավաբանը, իսկ անհրաժեշտության դեպքում՝ նաև շահագրգիռ ստորաբաժանման աշխատակիցը, այցելում են ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ բանավոր բացատրություններ և պարզաբանումներ տալու համար:

ԳԼՈՒԽ 7. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՀՐԱՊԱՐԱԿՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

7.1 Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը պետք է հետևի, որ Ընկերության ինտենետային կայք էջում մշտապես առկա լինի և գործունեության վայրում փակցված լինի՝

7.1.1. բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը,

7.1.2. վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը,

7.1.3. Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը (համաձայն հավելված 1-ի):

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 Կանոնակարգին, իսկ վերջինիս ցանկության դեպքում նրան տրամադրի դրա պատճենը, ինչպես նաև հեռախոսահամար, որով Հաճախորդը կարող է դիմել Ընկերությանը բողոք-պահանջի վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու համար:


ԳԼՈՒԽ 8. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՑԹՆԵՐ

8.1 Ընկերությունը Կանոնակարգը հասանելի է դարձնում հանրությանը, Ընկերության հաճախորդների սպասարկման սրահում տեղադրելու և իր ինտերնետային կայքում հրապարակելու միջոցով:

8.2 Կանոնակարգով չկարգավորված հարցերը կարգավորվում են օրենքով, իրավական ակտերով, Ընկերության կանոնադրությամբ և Ընկերության ներքին կանոնակարգերով:

8.3 Կանոնակարգի դրույթներն ավելի բարձր իրավական ուժ ունեցող իրավական ակտերից տարբերվելու դեպքում Ընկերությունն առաջնորդվում է ավելի բարձր իրավական ուժ ունեցող իրավական ակտերով:

8.4 Կանոնակարգի կանոնները խախտող Ընկերության աշխատակիցները կարող են ենթարկվել կարգապահական պատասխանատվության:

	<p>“ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՍԱՀՄԱՆԱՓՈՎ ԴԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՍԲ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ</p> <p>ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋ</p>
<p>Հաճախորդի անուն, ազգանուն, հայրանուն</p>	
<p>Անձնագրային տվյալներ</p>	
<p>Հասցե՝</p>	
<p>Հեռախոս, էլ. հասցե</p>	
<p>Գույքային պահանջի չափը (ՀՀ դրամ)</p>	
<p>Բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքներ, որոնց վրա հիմնվում է բողոք-պահանջը)</p>	
<p>Բողոք-պահանջին կցվող փաստաթղթերի ցանկը (եթե այդպիսիք ներկայացվում են)</p>	
<p>1.</p>	
<p>2.</p>	
<p>3.</p>	

“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՝