

Հաստատված է

“Փրայմ Ինշուրընս Բրոքերս” ՍՊԸ-ի  
2009թ.-ի հունվարի 21-ի մասնակիցների  
արտահերթ թիվ 30 ժողովի որոշմամբ

Մասնակցիների ժողովի անունից



Արտավազ Զախչիբեկյան

#### ԿԱՐԳ

“Փրայմ Ինշուրընս Բրոքերս” սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերությանն ուղղված հաճախորդների բողոք-պահանջների գրանցման և քննության մասին

Սույնը կարգը կանոնակարգում է “Փրայմ Ինշուրընս Բրոքերս” ՍՊԸ-ին, այսուհետև՝ *Ընկերություն*, ուղղված հաճախորդների բողոք-պահանջների գրանցման և քննարկման ընթացակարգը: Սույն կարգը ուղեցույց է հանդիսանում *Ընկերության* աշխատակիցների համար և պարտադիր է կատարման բոլոր այն դեպքերում, երբ հաճախորդների կողմից *Ընկերությանը* ուղղվում է բողոք-պահանջ:

1. Կարգում օգտագործվող հիմնական հասկացությունները՝

- *հաճախորդ* – ապահովադիր հանդիսացող ֆիզիկական անձ, որին *Ընկերության* կողմից մատուցվել է ապահովագրական միջնորդային ծառայություն՝ սահմանված կարգով *Ընկերությանը* տրամադրած բրոքերային հանձնարարագրի հիման վրա, ինչպես նաև ՀՀ ԿԲ-ի կողմից տրամադրած ապահովագրական գործունեության լիցենզիա ունեցող իրավաբանական անձ կամ ապահովադիր հանդիսացող իրավաբանական անձ, որին *Ընկերության* կողմից մատուցվել է ապահովագրական միջնորդային ծառայություն՝ սահմանված կարգով *Ընկերությանը* տրամադրած բրոքերային հանձնարարագրի հիման վրա;
- *բողոք-պահանջ* – Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը հաճախորդի կողմից *Ընկերության* դեմ ներկայացվող բողոք կամ պահանջ;
- *Ֆինանսական համակարգի հաշտարար* – “Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին” Հայաստանի Հանրապետության օրենքով վերապահված լիազորություններ

իրացնելու միջոցով **հաճախորդների** կողմից **Ընկերության** դեմ ներկայացված **բողոք-պահանջները** քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ:

2. **Հաճախորդների բողոք-պահանջները** քննարկելիս **Ընկերությունը** ղեկավարվում է Հայաստանի Հանրապետության Քաղաքացիական Օրենսգրքով, “Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին” Հայաստանի Հանրապետության օրենքով, “Սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերությունների մասին” Հայաստանի Հանրապետության օրենքով, “Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին” Հայաստանի Հանրապետության օրենքով, Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական Բանկի և այլ պետական կառավարման մարմինների նորմատիվ իրավական ակտերով, **Ընկերության** կանոնադրությամբ, **Ընկերության** մասնակիցների ժողովի որոշումներով ու սույն կարգով:
3. Սույն կարգը չի սահմանափակում **հաճախորդների** իրավունքը՝ վեճը լուծելու՝ դիմելով **ֆինանսական համակարգի հաշտարարին** կամ դատարան:
4. **Հաճախորդները** իրենց **բողոք-պահանջները Ընկերությանն** են ներկայացնում գրավոր:  
**Բողոք-պահանջը** պետք է ներառի՝
  - **հաճախորդի** անունը,
  - **հաճախորդի** բնակության հասցեն և հաղորդակցման միջոցները,
  - բողոքի կամ պահանջի բովանդակությունը, իսկ գույքային պահանջի դեպքում՝ պահանջի չափը,
  - հաճախորդի ստորագրությունը,

Սյն բացառիկ դեպքերում, երբ որպես **հաճախորդ** հանդես է գալիս իրավաբանական անձ, **բողոք-պահանջը** պետք է ներառի **հաճախորդի** նույնականացումը հաստատող ամբողջական տեղեկատվություն:

**Բողոքը** կամ **պահանջը** կարող է ստորագրել **հաճախորդի** ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:

5. Ստացված **բողոք-պահանջները** գրանցվում են **Ընկերության բողոք-պահանջների** համար նախատեսված և **Ընկերության** մասնակիցներից լիազորության ստացած անձի կողմից բոլոր էջերը համարակալած և ստորագրած գրանցամատյանում: **Ընկերության** գործադիր տնօրենը յուրաքանչյուր **բողոք-պահանջի** վերաբերյալ առաջարկությունների նախապատրաստման նպատակով նշանակում է պատասխանատու անձ :

6. **Բողոք-պահանջը** գրանցելիս գրանցամատյանում նշվում են.
  - **բողոք-պահանջի** հերթական համարը և ստացման ամսաթիվը,
  - **հաճախորդի** անունը, հասցեն և հաղորդակցության միջոցները,
  - **բողոք-պահանջի** առարկան՝ վավերացված **հաճախորդի** ստորագրությամբ,
  - **բողոք-պահանջի** ուսումնասիրման համար **Ընկերության** գործադիր տնօրենի կողմից նշանակված պատասխանատու անձի անունը,
  - **Հաճախորդին բողոք-պահանջի** վերաբերյալ պատասխան տրամադրելու վերաբերյալ գրառում:
7. **Բողոք-պահանջը** ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում **հաճախորդին** տրվում է գրավոր պատասխան:
8. Պատասխանատու անձը **բողոք-պահանջը** ստանալու պահից երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանի նախագիծը բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերի հետ միասին ներկայացնում է **Ընկերության** գործադիր տնօրենին կամ նրա կողմից նշված իրավախորհրդատուին: Պատասխանի նախագիծը ստանալու պահից երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում **Ընկերության** գործադիր տնօրենը կամ նրա կողմից նշված իրավախորհրդատուն այն վերադարձնում է պատասխանատու անձին՝ նախագծում կատարելով փոփոխություններ և լրացումներ, կամ վավերացնելով իր համաձայնությունը տեքստի վերաբերյալ:
9. Պատասխանի նախագծի վերաբերյալ **Ընկերության** իրավախորհրդատուի կողմից կատարված փոփոխությունների և լրացումների հետ պատասխանատու անձի անհամաձայնության դեպքում հրավիրվում է խորհրդակցություն՝ գործադիր տնօրենի մասնակցությամբ:
10. **Ընկերության** իրավախորհրդատուի կողմից հաստատված կամ խորհրդակցության արդյունքներով մշակված պատասխանը ստորագրվում է **Ընկերության** գործադիր տնօրենի կողմից:
11. Պատասխանատու անձը **հաճախորդի** հետ համաձայնեցնում է **բողոք-պահանջի** պատասխանի տրամադրման ձևը, այդ թվում՝ առձեռն տրամադրելու դեպքում՝ **հաճախորդին** պատասխանը հանձնելու փաստը պետք է վավերացվի գրավոր ձևով, իսկ պատվիրված նամակով պատասխանն առաքելու դեպքում՝ անդորրագրի պատճենը պետք է պահպանվի **Ընկերությունում** պատասխանի երկրորդ օրինակի և **բողոք-պահանջին** վերաբերող այլ փաստաթղթերի հետ միասին:
12. **Բողոք-պահանջի** պատասխանը հաճախորդին տրամադրելու ձևի վերաբերյալ գրանցամատյանում կատարվում է համապատասխան գրանցում: