



ООО «ПРАЙМ ИНШУРАНС БРОКЕРС»

Армения, Ереван, 0019, Прошян 2/1
Тел.: (374 10) 52 64 41 Факс: доп. 18
Эл-почта: prime@prime-insurance.com
Сайт: www.prime-insurance.com

Утверждено:
Собранием участников
ООО «Прайм Иншурэнс Брокерс»
22-ого июня, 2017г.
Протокол N 66

Председатель собрания:
Самвел Акопян
22 июня, 2017г.

**“РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНА
ООО “ПРАЙМ ИНШУРАНС БРОКЕРС””
ВЫПИСКА**

Глава 8. Порядок рассмотрения жалоб и/или претензий Клиентов.

- 8.1. С порядком подачи жалоб или претензий Клиенты могут ознакомиться на вебсайте ООО “Прайм Иншуранс Брокерс” далее “Прайм”, а также посетив или позвонив в офис компании.
- 8.2. Подлежат рассмотрению те жалобы или претензии клиентов которые связаны с услугами предоставленными “Прайм”- ом.
- 8.3. “Прайм” обязан принять к рассмотрению направленные на ее имя жалобы или претензии, если последние предъявляны в течении 3 (трех) лет, с момента когда Клиенту стало известно или могло быть известно о нарушении своих прав.
- 8.4. При возникновении необходимости подачи жалобы или претензии Клиент обращается к исполнительному директору “Прайм”, который предоставляет для заполнения “Бланк жалобы или претензий клиента” или доводит до сведения Клиента, что жалобу или претензию можно подать в произвольной форме.
- 8.5. Жалоба или претензия должна как минимум содержать следующую информацию:
 - Имя/фамилия Клиента,
 - Адрес проживания и/или адрес, используемый для переписки,
 - Размер претензии,
 - Обстоятельства, обосновывающие жалобу или претензию,
 - Дата подачи жалобы или претензии,
 - Подпись Клиента.
- 8.6. Заполненный “Бланк жалобы или претензии клиента” или жалоба или претензия, поданная в свободной форме проверяется исполнительным директором, после чего подписывается Клиентом и “Прайм”, по требованию Клиента ему должна быть предоставлена справка о получении заявления и копия двусторонне подписанного “Бланка жалобы или претензии клиента”.
- 8.7. “Прайм” ведет “Журнал регистрации жалоб или претензий клиента”, который содержит следующую информацию:
 - Порядковый номер жалобы или претензии,
 - Личные данные, заявителя жалобы или претензии,
 - Дата предъявления жалобы или претензии,
 - Дата ответа на данную жалобу или претензию,
 - Информация о форме предоставления ответа
- 8.8. Если для рассмотрения жалобы или претензии назначается ответственное лицо, то последнее в течении 3 (трех) рабочих дней предоставляет исполнительному директору проект ответа со всеми относящимися к делу документами. После получения проекта ответа исполнительный директор вносит изменения или дополнения в проект или дает свое согласие с содержанием ответа и в течении 3 (трех) рабочих дней возвращает его ответственному лицу.

- 8.9. “Прайм” рассматривает жалобу или претензию в течении 10 (десяти) рабочих дней, выносит решение удовлетворить жалобу или претензию, удовлетворить частично или отказать и предоставляет Клиенту письменный ответ, который как минимум должен содержать:
- 8.9.1. Обоснование решения о полном или частичном удовлетворении или отказе жалобы или претензии,
 - 8.9.2. Информацию об ответственном за рассмотрении жалобы или претензии работнике (имя, фамилия, должность) и его средства связи (телефон, электронная почта и пр.),
 - 8.9.3. Информацию, о сроках в какие Клиент может обратиться в “Прайм” в случае возникновения вопросов по поводу результатов рассмотрения жалобы или претензии, для получения дополнительных разъяснений,
 - 8.9.4. Информацию о том, что если Клиента не удовлетворяет письменный ответ на его жалобу или претензию, последний может предпринять меры для защиты своих прав: обратиться в суд, к примерителю финансовой системы или в Центральный банк РА.
- 8.10. Ответственный за рассмотрение жалобы или претензии работник согласовывает с Клиентом форму предоставления ответа. При предоставлении ответа клиенту лично, факт передачи ответа должен быть письменно подтвержден, а при отправке ответа “заказным письмом”, копия квитанции должна храниться с копией ответа и другими документами, которые относятся к данной жалобе или претензии.
- 8.11. Направленные на имя “Прайм” жалобы или претензии, документы и информация по ним, ответ “Прайм” хранятся в отдельной папке, ответственность за которую несет лицо, ответственное за координацию делопроизводства “Прайм”.
- 8.12. Рассмотрение жалобы или претензии бесплатно.