



Հաստատված է
«Փրայմ Ինշուրընս Բրոքերս» ՍՊԸ
2017թ. հունիսի 22-ի մասնակիցների
թիվ 66 ժողովի որոշմամբ

Մասնակիցների ժողովի նախագահ՝
Սամվել Հակոբյան
22.06.2017թ.

ՔԱՂՎԱԾՔ

««ՓՐԱՅՄ ԻՆՇՈՒՐՆՍ ԲՐՈՔԵՐՍ» ՍԱՀՄԱՆԱՓԱԿ
ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՄԲ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԱԴԻՐ
ՄԱՐՄՆԻ ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ
ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ»-ԻՑ

ԳԼՈՒԽ 8. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ԿԱՐԳ

Բողոք-պահանջի ներկայացման կարգի վերաբերյալ հաճախորդները տեղեկատվություն կարող են ստանալ «Փրայմ»-ի ինտերնետային կայքից, ինչպես նաև այցելելով կամ գանգահարելով ընկերության գրասենյակ:

«Փրայմ»-ի կողմից քննությանը ենթակա են այն բողոք-պահանջները, որոնք ներկայացվում են ընկերությանը և կապված են ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ:

«Փրայմ»-ը պարտավոր է քննարկել իրեն ուղղված բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է երեք տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդի իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

Հաճախորդի կողմից «Փրայմ»-ի նկատմամբ որևէ բողոք-պահանջ առաջանալու դեպքում վերջինս դիմում է ընկերության գործադիր տնօրենին, որը հաճախորդի լրացմանն է ներկայացնում «Հաճախորդի բողոք-պահանջի լրացման թերթիկը» (կցվում է), նաև տեղեկացնում է, որ նա կարող է բողոք-պահանջը ներկայացնել ազատ ոճով:

Բողոք-պահանջը պարունակում է հետևյալ տվյալները.

- Հաճախորդի անունը,
- Հաճախորդի բնակության և հաղորդակցման հասցեները,
- Պահանջի չափը,
- Բողոք-պահանջի բովանդակությունը և հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը,
- Բողոք-պահանջի ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը, տարին,
- Հաճախորդի ստորագրությունը

Հաճախորդի կողմից թերթիկը լրացվելուց կամ ազատ ոճով ներկայացված բողոք-պահանջը ստանալուց հետո այն ստուգվում է գործադիր տնօրենի կողմից և երկկողմանի ստորագրվում, որից հետո Հաճախորդի պահանջով նրան տրամադրում է համապատասխան ստացական, որը երկկողմանի ստորագրվում է և հաճախորդին տրամադրվում է բողոք-պահանջի պատճենը և ստացականի բնօրինակը:

«Փրայմ»-ի կողմից վարվում է Բողոք-պահանջների գրանցամատյան (հավելված 9), որտեղ կատարվում են առնվազն հետևյալ գրառումները.

- Բողոք-պահանջի գրանցման համարը,
- Բողոք-պահանջը ներկայացնող անձի տվյալները,
- Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը,
- Բողոք-պահանջին պատասխանելու ամսաթիվը
- Տեղեկություն բողոք-պահանջի պատասխանի տրամադրման ձևի վերաբերյալ

Բողոք-պահանջը ուսումնասիրելու համար պատասխանատու անձ նշանակվելու դեպքում վերջինս պահանջը ստանալու պահից 3 (երեք) աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանի նախագիծը բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերի հետ միասին ներկայացնում է գործադիր տնօրենին: Պատասխանի նախագիծը ստանալու պահից 3 (երեք) աշխատանքային օրվա ընթացքում գործադիր տնօրենը այն վերադարձնում է պատասխանատու անձին՝ նախագծում կատարելով փոփոխություններ և լրացումներ

կամ վավերացնելով իր համաձայնությունը բողոք պահանջի պատասխանի բովանդակության վերաբերյալ:

«Փրայմ»-ը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և 10 (տասն) աշխատանքային օրվա ընթացքում որոշում բավարարել, մասնակի բավարարել կամ մերժել պահանջը և տրամադրում է Հաճախորդին գրավոր պատասխան, որը առնվազն պետք է ներառի՝

- պատճառաբանված և հիմնավորված դիրքորոշումը բողոք-պահանջը ամբողջությամբ կամ մասնակի բավարարելու, կամ մերժելու մասին,
- բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու անձի տվյալները (անձի անունը, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
- տեղեկատվություն այն ժամկետի մասին, որի ընթացքում բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է նորից դիմել ընկերությանը, լրացուցիչ պարզաբանումներ ստանալու համար,
- տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկ:

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, պատասխանի երկրորդ օրինակի և բողոք-պահանջին վերաբերող այլ փաստաթղթերի հետ:

«Փրայմ»-ին ուղղված բողոք-պահանջները, դրանց վերաբերող փաստաթղթերը և նյութերը, ընկերության պատասխանը պահվում են առանձին թղթապանակում, որը վարելու պատասխանատվությունը կրում է ընկերության գործավարության կոորդինացման համար նշանակված պատասխանատու անձը,

Բողոք-պահանջի քննությունն անվճար է: