



«ՓՐԱՅՄ ԻՆՇՈՒՐՆՍ ԲՐՈՔԵՐՍ» ՍՊԸ

Հայաստան, Երևան, 0019, Պոռչյան 2/1
Հեռ.՝ 010 52 64 41, Ֆաքս՝ լրաց. 18
Էլ. փոստ՝ prime@prime-insurance.com
Վեբ-կայք՝ www.prime-insurance.com

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

Մասնակիցների ժողովի նախագահ՝
Սամվել Հակոբյան
22 հունիս, 2017թ.

ՔԱՂՎԱԾՔ

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

Գլուխ 8. Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի կարգ

8.1. Բողոք-պահանջի ներկայացման կարգի վերաբերյալ հաճախորդները տեղեկատվություն կարող են ստանալ «Փրայմ Ինշուրընս Բրոքերս» ՍՊԸ-ի, այսուհետ «Փրայմ», ինտերնետային կայքից, ինչպես նաև այցելելով կամ զանգահարելով ընկերության գրասենյակ:

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

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

8.4. 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», նաև տեղեկացնում է, որ նա կարող է բողոք-պահանջը ներկայացնել ազատ ոճով:

8.5. Բողոք-պահանջը պարունակում է առնվազն 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:

8.6. 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 տրամադրվում է համապատասխան ստացական, որը երկկողմանի ստորագրվում է և տրամադրվում հաճախորդին՝ բողոք-պահանջի պատճենի հետ:

8.7. «Փրայմ»-ի կողմից վարվում է Բողոք-պահանջների գրանցամատյան, 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:

8.8. 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:

8.9. «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՝

8.9.1. պատճառաբանված և հիմնավորված դիրքորոշումը բողոք-պահանջը ամբողջությամբ կամ մասնակի բավարարելու, կամ մերժելու մասին,

8.9.2. բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու անձի տվյալները (անձի անունը, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

8.9.3. տեղեկատվություն այն ժամկետի մասին, որի ընթացքում բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է նորից դիմել ընկերությանը, լրացուցիչ պարզաբանումներ ստանալու համար,

8.9.4. 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:

8.10. 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:

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

8.12. Բողոք-պահանջի քննությունն անվճար է: