

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի
խորհրդի

30/04/2011թ թիվ 44-Լ որոշմամբ

Փոփոխված է՝

28/02/2017թ թիվ 12-Լ որոշմամբ

26/12/2017թ թիվ 63-Լ որոշմամբ

ԳՐԱՆՑՎԱԾ Է

(վերջին փոփոխությունը գրանցված է)

ՀՀ կենտրոնական բանկում

«31» հունվարի 2018թ

Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի
խորհրդի նախագահ

ՀՀ կենտրոնական բանկի նախագահ

----- Արթուր Զավադյան

Ներսես Երիցյան

ԿԱՆՈՆՆԵՐ RL 1-006

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՎՏՈԱՊԱՀՈՎԱԳՐՈՂՆԵՐԻ ԲՅՈՒՐՈՅԻ

(ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՎՏՈԱՊԱՀՈՎԱԳՐՈՂՆԵՐԻ ԲՅՈՒՐՈՅԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ)

ԵՐԵՎԱՆ - 2017

ԲԱԺԻՆ 1
ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ
ԳԼՈՒԽ 1
ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ԱՌԱՐԿԱՆ

1. Սույն կանոններով սահմանվում են ԱՊՊԱ ոլորտում Բյուրոյի գործունեության վերաբերյալ հաճախորդների կողմից Բյուրոյին բողոք-պահանջների ներկայացման և դրանց քննության գործընթացին ներկայացվող պահանջներն ու սկզբունքները:

2. Սույն կանոնների նպատակն է ԱՊՊԱ ոլորտում Բյուրոյի գործունեության վերաբերյալ հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և դրանց քննության գործընթացի հստակ կանոնակարգման միջոցով ապահովել ապահովադիրների, ապահովագրված անձանց և տուժողների (նրանց իրավահաջորդների) շահերի պատշաճ պաշտպանությունը՝ նպաստելով Բյուրոյի նկատմամբ վստահության բարձրացմանն ու ԱՊՊԱ համակարգի զարգացմանը:

3. Սույն կանոնները չեն կարգավորում Բյուրոյին ներկայացվող լրացուցիչ և կրկնակի փորձաքննության անցկացման պահանջների քննության գործընթացը:

ԳԼՈՒԽ 2

ԿԱՆՈՆՆԵՐՈՒՄ ՕԳՏԱԳՈՐԾՎՈՂ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

4. Սույն կանոններում օգտագործվող հասկացությունները կիրառվում են հետևյալ իմաստով՝

1) **Բյուրո**՝ Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրո,

2) **Օրենք**՝ «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենք,

3) **ապահովագրական ընկերություն**՝ Բյուրոյի անդամ ապահովագրական ընկերություն,

4) **հաճախորդ**՝ ապահովադիր, ապահովագրված անձ և տուժող (նրա իրավահաջորդ), ով օգտվում է Բյուրոյի՝ Օրենքով նախատեսված ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար,

5) **բողոք-պահանջ**՝ հաճախորդի կողմից Բյուրոյին ներկայացված գրավոր (առձեռն, փոստով կամ ինտերնետի միջոցով) բողոք, որը կապված է Բյուրոյի կողմից Օրենքով նախատեսված գործունեության գծով ապահովադրի, ապահովագրված անձի կամ տուժողի (նրա իրավահաջորդի) նկատմամբ իր պարտականությունների խախտման հետ, և որն առնվազն ներառում է հաճախորդի անունը, ազգանունը (իրավաբանական անձի դեպքում՝ անվանումը, իրավասու անձի անունը, ազգանունը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության (գործունեության) հասցեն և հեռախոսահամարը), ստորագրությունը (բացառությամբ ինտերնետի միջոցով ստացվող բողոք-պահանջի), ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը: Ընդ որում, սույն ենթակետի պահանջներին համապատասխանող բողոքը համարվում է բողոք-պահանջ՝ անկախ այդ

գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից,

6) **բողոք-պահանջի քննության գործընթաց**՝ գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և Բյուրոյի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, կայացված որոշման մասին հաճախորդին իրազեկելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված՝ հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը,

7) **պատասխանատու աշխատակից**՝ Բյուրոյի աշխատակից, ով պատասխանատու է Բյուրոյին հասցեագրված բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման և բողոք-պահանջների քննության գործընթացի ապահովման այլ անհրաժեշտ աշխատանքների կատարման համար,

8) **ներկայացուցչական հաճախորդ**՝ միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձ: (4-րդ կետի 1-ին ենթակետը փոփ. է 26/12/2017թ թիվ 63-Լ)

5. Սույն կանոններում օգտագործված այլ հասկացություններն ունեն Օրենքում կիրառվող նշանակությունը:

ԲԱԺԻՆ 2

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐՆ ՈՒ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

ԳԼՈՒԽ 3.

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ

6. Բյուրոն հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացում առաջնորդվում է սույն կանոնների պահանջներով, դրանց հիման վրա ընդունված՝ բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կանոնակարգող այլ ներքին իրավական ակտերի պահանջներով:

7. Բյուրոն ապահովում է, որ իր պաշտոնական ինտերնետային էջում, ինչպես նաև գործունեության վայրում մշտապես հասանելի լինեն վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն **Ձև 1**-ի), բողոք-պահանջների քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (համաձայն **Ձև 2**-ի), հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման հայտի ձևը (համաձայն **Ձև 3**-ի), ինչպես նաև այն հեռախոսահամարները, որոնցով հաճախորդը կարող է դիմել Բյուրո՝ բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու համար: Սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը Բյուրոյի գործունեության վայրում հասանելի է դարձվում առանձին թերթիների ձևով՝ փակցված մուտքի դռան մոտ՝ տեսանելի վայրում տեղադրված ցուցատախտակին:

8. Բյուրոյի գործունեության վայրում՝ սույն կանոնների **7**-րդ կետով սահմանված տեղում, փակցվում է նաև հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է ծանոթանալ սույն կանոններին, ինչպես նաև բողոք-պահանջների քննության Բյուրոյի այլ ներքին իրավական ակտերին: Հաճախորդի ցանկությամբ Բյուրոն նրան անվճար

տրամադրում է բողոք-պահանջների քննության Բյուրոյի կանոնները, ինչպես նաև բողոք-պահանջների քննության Բյուրոյի այլ ներքին իրավական ակտերը:

9. Բյուրոյի (պատասխանատու աշխատակցի) կողմից սույն կանոններով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

1) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,

2) տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և Բյուրոյի փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

3) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում,

4) հաղորդակցության ժամանակ պահպանվում են Բյուրոյում սահմանված էթիկայի և գործարար վարվելաձևի պահանջները:

10. Բյուրոյի գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատակից:

ԳԼՈՒԽ 4.

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ՆՎԱՏՄԱՄԲ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ

11. Բյուրոյի 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):

12. Բյուրոյում բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը կարող է ձայնագրվել, որի մասին պատասխանատու աշխատակիցը նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

13. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է՝

1) այն մասին, որ բողոք-պահանջը տրված է համարվում հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով կամ ինտերնետի միջոցով) ներկայացվելու դեպքում,

2) այն մասին, որ բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը (իրավաբանական անձի դեպքում՝ անվանումը, իրավասու անձի անունը, ազգանունը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության (գործունեության) հասցեն և հեռախոսահամարը), ստորագրությունը (բացառությամբ ինտերնետի միջոցով ստացվող բողոք-պահանջի), ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը, այլապես այն չի քննարկվի Բյուրոյի կողմից և կթողնվի անհետևանք,

3) այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության՝ Բյուրոյի ներքին իրավական ակտերը:

14. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է՝

- 1) Բյուրոյում բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագիրը,
- 2) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (բացառությամբ իրավաբանական անձանց),
- 3) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

15. Բողոք-պահանջն ինտերնետի միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Բյուրոն հաճախորդին (բացառությամբ ապահովագրական ընկերության)՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոք-պահանջը, ուղարկում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական) (համաձայն **Ձև 4-ի**):

16. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում Բյուրոն (պատասխանատու աշխատակիցը) հաճախորդին տրամադրում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական) (համաձայն **Ձև 5-ի**):

17. Հաճախորդի բողոքը Բյուրոյի գործողության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Բյուրոն բանավոր ներկայացնում է սույն կանոնների **13-րդ** կետով սահմանված տեղեկատվությունը և տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն կանոնների **14-րդ** կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Բյուրոն կարող է նաև սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը հաճախորդին տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

18. Այն բողոքները, որոնցում նշված չէ ներկայացնողի ազգանունը և անունը (իրավաբանական անձի դեպքում՝ անվանումը, իրավասու անձի անունը, ազգանունը), հասցեն կամ ստորագրված չէ (բացառությամբ ինտերնետի միջոցով ստացված բողոք-պահանջների) Բյուրոյի կողմից չեն քննարկվում և թողնվում են անհետևանք:

19. Բյուրոն պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է 1 տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

20. Պատասխանատու անձը՝

- 1) Սույն կանոններով սահմանված կարգով հաճախորդին տրամադրում է բողոք-պահանջների քննության Բյուրոյի կանոնները, ինչպես նաև բողոք-պահանջների քննության Բյուրոյի այլ ներքին իրավական ակտերը,
- 2) հաճախորդի խնդրանքով օգնում է նրան բողոք-պահանջի հայտը լրացնելիս,
- 3) հաճախորդին հաղորդում է բանավոր տեղեկատվություն՝ նրա բողոք-պահանջի քննության ընթացքի վերաբերյալ,
- 4) հետևում է սույն կանոնների **22-րդ** կետով սահմանված ժամկետում բողոք-պահանջի քննության գործընթացի իրականացմանը,
- 5) իրականացնում է սույն կանոններով նախատեսված այլ գործառույթներ:

21. Բյուրոն բողոք-պահանջ ստանալիս կամ այդ բողոք-պահանջի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր՝

1) որոնք անհրաժեշտ չեն բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ՝

2) որոնք հասանելի են Բյուրոյին տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

ԳԼՈՒԽ 5.

ԲՅՈՒՐՈՅԻ ՈՐՈՇՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ

22. Բյուրոն պարտավոր է բողոք-պահանջը ստանալու պահից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր պատասխանել հաճախորդին:

23. Բյուրոյի կողմից հաճախորդին տրված բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է՝

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

2) Բյուրոյի 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 սույն 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 (եթե տվյալ բողոք-պահանջի քննությունը, օրենքի համաձայն, գտնվում է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի իրավասության ներքո) կամ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:

24. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բյուրոն հաճախորդին (բացառությամբ իրավաբանական անձանց) տրամադրում է վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը:

25. Բողոք-պահանջն առձեռն կամ փոստով ստանալու դեպքում Բյուրոն բողոք-պահանջի պատասխանը հաճախորդին է ուղարկում փոստի միջոցով՝ բողոք-պահանջի մեջ նշված հասցեով, ինտերնետի միջոցով ստացված բողոք-պահանջների պատասխանը Բյուրոն հաճախորդին է ուղարկում ինտերնետի միջոցով, եթե հաճախորդը բողոք-պահանջի պատասխանը ստանալու վերոնշյալ եղանակներից այլ տարբերակ չի ընտրում: Հաճախորդի ցանկությամբ Բյուրոն կարող է բողոք-պահանջի պատասխանը հաճախորդին հանձնել իր գործունեության վայրում:

«Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կողմից բողոք-պահանջների քննության» կանոնների

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ



ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ

Սիրելի՛ հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես **դատական** կարգով, այնպես էլ **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի** միջոցով:



Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և Բյուրոյի միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու դեպքում Ձեր և Բյուրոյի միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն **ԱՆՎՃԱՐ** են:

Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախնառաջ պետք է դիմեք Բյուրոյին: Բյուրոն պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: 10 աշխատանքային օրից պատասխանը ստանալուց հետո կամ, եթե պատասխան չեք ստացել, առանց դրա, Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը **չի կարող քննել** Ձեր բողոքը, եթե՝

1. Բողոքը Բյուրո ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր, բացառությամբ, եթե Բյուրոն այդ ընթացքում տվել է իր վերջնական պատասխանը,
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը),
3. Բյուրոյի պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս,

Զգուշացնում ենք նաև, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե այն քննվում է դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը:



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ .../հաշտարարի անուն ազգանունը/.....
 Գտնվելու վայրը՝
 Հեռ.՝
 Էլ. հասցե՝
 Ֆաքս՝
 Կայք՝

Բյուրոն այստեղ լրացնում է սույն ձևի վերջում առկա «*» կամ «**» նշանի ներքո պարունակվող պեղեկավորությունը, ընդ որում՝

* նշանի ներքո նշումը կատարվում է, եթե Բյուրոն Ֆինանսական համակարգի հաշվարարի գրասենյակի հետ կնքված գրավոր համաձայնագրով հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշվարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից:

** նշանի ներքո նշումը կատարվում է, եթե Բյուրոն Ֆինանսական համակարգի հաշվարարի գրասենյակի հետ չի կնքել գրավոր համաձայնագիր Ֆինանսական համակարգի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ:



ՀՀ Կենտրոնական բանկ

Գտնվելու վայրը՝
.....

Հեռ.՝ Այստեղ լրացվում է Կենտրոնական բանկում սպառողների շահերի պաշտպանության համար պատասխանատու ստորաբաժանման հեռախոսահամարները ..

Էլ. Հասցե՝

Ֆաքս՝

Կայք՝



Հարգելի՛ հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե Ձեր և Բյուրոյի միջև կնքվել է **արբիտրաժային համաձայնություն**, դա նշանակում է, որ Բյուրոյի հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք զրկվում եք Բյուրոյի հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

*** Սիրելի՛ հաճախորդ, Բյուրոն հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ Բյուրոն համաձայնել է դատական կարգով չվիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Բյուրոյի դեմ կայացված որոշումները:**

**** Սիրելի՛ հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ Բյուրոն չի հրաժարվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ Բյուրոն կարող է որոշ դեպքերում դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Բյուրոյի դեմ կայացված որոշումները:**

«Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կողմից բողոք-պահանջների քննության» կանոնների

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՎՏՈԱՊԱՀՈՎԱԳՐՈՂՆԵՐԻ ԲՅՈՒՐՈ

ԲՅՈՒՐՈՅԻ ԴԵՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑ



➤ Սույն գործընթացը վերաբերում է Բյուրոյի դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է ԱՊՊԱ ոլորտում Բյուրոյի կողմից «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված գործունեության իրականացման հետ:

➤ Պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և Բյուրոյի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը, որոշում կայացնելը, որոշման մասին հաճախորդին իրազեկելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված՝ հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ

- Բյուրոյի ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ Բյուրոյին հասցեագրված բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման և բողոք-պահանջների քննության գործընթացի ապահովման այլ աշխատանքների կատարման համար պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
- Դուք կարող եք ծանոթանալ բողոք-պահանջների քննության Բյուրոյի կանոններին և այլ ներքին իրավական ակտերին՝
 - Բյուրոյի ինտերնետային կայքում՝ _____ հասցեով,
 - Բյուրոյի գրասենյակում՝ պատասխանատու աշխատակցի նշած վայրում
- Պատասխանատու աշխատակցից անվճար ստացեք բողոք-պահանջների քննության Բյուրոյի կանոնները և այլ ներքին իրավական ակտերը:
- Բյուրոյի պատասխանատու աշխատակիցը՝

- տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, Բյուրոյում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին,
- տրամադրում է **Հաճախորդների վեճերի լուծման բացառական ամփոփագիրը**, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում) (բացառությամբ իրավաբանական անձանց), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ Բյուրոյի կանոնները, այլ իրավական ակտերը և **Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը**,
- Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՅՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ

Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.

- Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային կամ էլեկտրոնային հասցեով (նշվում է փոստային կամ էլեկտրոնային հասցեն): Հայտը ներկայացնելիս Բյուրոյից (փոստի համապատասխան կետից) ստացեք ստացականը (անդորրագիրը) կամ էլեկտրոնային փոստով ստացված հետհաղորդագրությունը (բացառությամբ ապահովագրական ընկերությունների) և պահպանեք այն:
- Բողոք-պահանջը ներկայացրեք 1 տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ իմացել եք կամ կարող էիք իմանալ Ձեր իրավունքի խախտման մասին, այլապես Բյուրոն չի քննարկի այն:

Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.

- Բյուրոն ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- Բյուրոյի կողմից բողոք-պահանջի ուսումնասիրման ընթացքում Դուք իրավունք ունեք պատասխանատու աշխատակցից ստանալ Ձեր բողոք-պահանջի քննության ընթացքի վերաբերյալ բանավոր տեղեկատվություն:

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին.

- Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Բյուրոն ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:
- Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ Բյուրոյի հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշապանելու համար ինչ միջոցառումներ

կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

- Բողոք-պահանջն առձեռն կամ փոստով ստանալու դեպքում Բյուրոն բողոք-պահանջի պատասխանը Ձեզ կներկայացնի փոստի միջոցով՝ բողոք-պահանջի մեջ նշված հասցեով, իսկ ինտերնետի միջոցով ստացված բողոք-պահանջների պատասխանը Բյուրոն Ձեզ կուղարկի ինտերնետի միջոցով, եթե Դուք բողոք-պահանջի պատասխանը ստանալու վերոնշյալ եղանակներից այլ տարբերակ չեք ընտրել: Ձեր ցանկությամբ Բյուրոն կարող է բողոք-պահանջի պատասխանը Ձեզ հանձնել իր գործունեության վայրում:

ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

- Ծանոթացեք Բյուրոյի կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է անհրաժեշտ ողջ տեղեկատվությունը:
- Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանում նշված անձի հետ:

ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Բյուրոյի կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք (բացառությամբ իրավաբանական անձանց) իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, եթե Ձեր պահանջը կապված է Բյուրոյի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է տասը միլիոն Հայաստանի Հանրապետության դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝

Գտնվելու վայրը՝

Հեռ.՝

Էլ. հասցե՝

Ֆաքս՝

Կայք՝

«Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կողմից բողոք-պահանջների քննության» կանոնների

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՀԱՅՏԻ ՁԵՎ

Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի գործադիր տնօրեն _____-ին

_____ (հաճախորդի անունը, ազգանունը կամ անվանումը և իրավասու անձի անունը ազգանունը)

_____ (քնակության (գործունեության) հասցեն)

_____ (հասցեն (նաև՝ էլեկտրոնային), որով հաճախորդը նախընտրում է ստանալ պատասխանը)

_____ (հեռախոսահամար(ներ)ը)

Բողոք-պահանջի հիմքը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը)

_____ —

_____ —

Բողոք-պահանջի առարկան (պահանջի չափը, բովանդակությունը)

_____ —

Առդիր «___» թերթ (պահանջը հիմնավորող փաստաթղթերը, լիազորագիր և այլն):

Հաճախորդ՝ _____ «___» _____ 20__թ.
(ստորագրություն)

** լրացրեք սույն թերթիկը, ուղարկեք այն փոստով, ինտերնետի միջոցով կամ առձեռն հանձնեք այն պատասխանատու աշխատակցին՝ պահանջելով ստացականը:*

«Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կողմից բողոք-պահանջների քննության» կանոնների

Ս Ս Ա Ց Ա Կ Ա Ն

(բողոք-պահանջն ինտերնետի միջոցով ստանալու վերաբերյալ)

ք. Երևան

«___» _____ 20__թ.

Սույն ստացականով հավաստում ենք, որ Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոն 20__թ. _____ «___» -ին ընդունել է _____ (անուն, ազգանուն կամ անվանում)

_____-ի բողոք-պահանջը:

Վերոնշյալ բողոք-պահանջը Բյուրոյում մուտքագրվել է _____ համարով:

Հայտնում ենք, որ

- 1) բողոք-պահանջը տրված է համարվում հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով կամ ինտերնետի միջոցով) Բյուրոյին ներկայացվելու դեպքում,
- 2) բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը, իրավասու անձի անունը, ազգանունը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության (գործունեության) հասցեն և հեռախոսահամարը), ստորագրությունը (բացառությամբ ինտերնետի միջոցով ստացվող բողոք-պահանջի), ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը, այլապես այն չի քննարկվի Բյուրոյի կողմից և կթողնվի անհետևանք,
- 3) հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության՝ Բյուրոյի ներքին իրավական ակտերը Բյուրոյի գրասենյակում (Թումանյան 8, 3-րդ հարկ):

Կից ներկայացնում ենք՝

- 1) Բյուրոյում բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագիրը,
- 2) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը*,
- 3) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

* Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը չի ներկայացվում իրավաբանական անձ հաճախորդներին:

«Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կողմից բողոք-պահանջների քննության» կանոնների
(փոփ. է 26/12/2017թ թիվ 63-L)

Ս Տ Ա Ց Ա Կ Ա Ն
(բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու վերաբերյալ)

ք. Երևան

«__» _____ 20 __թ.

Սույն ստացականով հավաստում ենք, որ Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոն 20 __թ. _____ «__» -ին ընդունել է _____
(անուն, ազգանուն (անվանում))

___-ի բողոք-պահանջը:

Վերոնշյալ բողոք-պահանջը Բյուրոյում մուտքագրվել է _____ համարով:

Բյուրոյի անունից՝

պատասխանատու աշխատակից՝

_____ ստորագրություն

_____ անուն, ազգանուն