



Նաիրի Ինշուրանս  
Ապահովագրական ընկերություն

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է  
«ՆԱԻՐԻ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՍՊԸ  
Տնօրինության 23.03.2017թ. թիվ 11 որոշմամբ

## ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ՀՐԱՀԱՆԳ

(Ակտիվի դաս՝ Հրապարակային)



## 1. Նպատակ

«ՆԱԻՐԻ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» Ապահովագրական Սահմանափակ Պատասխանատվությամբ Ընկերության Հաճախորդների բողոքների քննության հրահանգի (այսուհետ՝ Հրահանգ) նպատակն է սահմանել «ՆԱԻՐԻ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՍՊԸ-ում (այսուհետ՝ Ընկերություն) հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոքի ընդունման, հաշվառման և քննության կարգը, ինչպես նաև դրա վերաբերյալ Ընկերության որոշմանը ներկայացվող նվազագույն պայմանները:

## 2. Կիրառման շրջանակներ

Սույն Հրահանգի պահանջները կիրառվում են Ընկերության բոլոր աշխատակիցների կողմից:

## 3. Առնչվող փաստաթղթեր

- ISO 9001:2015 «Quality Management Systems. Requirements»
- Ք530-24 «Որակի քաղաքականություն»
- «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենք
- «Ֆինանսական հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք
- ՀՀ կենտրոնական բանկի «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04
- ԸԿ423-01 «Ներքին իրավական ակտերի կառավարման ընթացակարգ»
- ՀԸ424-01-01 «Գործավարության իրականացման հրահանգ»

## 4. Սահմանումներ և հապավումներ

- 4.1. **Գործունեության վայր՝** Ընկերության գլխամաս կամ մասնաճյուղ: Եթե Ընկերությունը տվյալ ծառայությունը մատուցում է սպառողին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի գտնվելու այն վայրը (գլխամաս, մասնաճյուղ, այլ վայր), որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է:
- 4.2. **Հաճախորդ՝** ֆիզիկական անձ, ով օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:
- 4.3. **Բողոք՝** հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Ընկերության իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետ հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:
- 4.4. **Պատասխանատու՝** Ընկերությունում Բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու անձ, ով հանդիսանում է Ընկերության Աշխատակազմի աշխատակիցը:
- 4.5. **Բողոքի քննության գործընթաց՝** գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Ընկերության կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում հաճախորդին բողոքի հետ կապված տեղեկությունների բացահայտումը:
- 4.6. **Շահառու՝** ապահովագրական պատահար տեղի ունենալու պարագայում պայանագրով նախատեսված ապահովագրական հատուցում ստանալու իրավունք ունեցող անձ:
- 4.7. **Ապահովագրված անձ՝** այն անձն է, որի հետ կապված ապահովագրական պատահարի առաջացումը հանդիսանում է ապահովագրության պայմանագրի առարկա:

## 5. Պատասխանատվության կենտրոններ

Սույն Հրահանգի պատասխանատվության կենտրոնները սահմանվում են ԸԿ423-01 «Ներքին իրավական ակտերի կառավարման ընթացակարգ»-ով:

## 6. Փոփոխություններ



**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ  
ՀՐԱՀԱՆԳ**

- 6.1. ՀՀ կենտրոնական բանկի Կանոնակարգ 8/04-ի փոփոխությանը համապատասխան՝
- Հրահանգում «բողոք-պահանջ» բառը փոխարինվել է «բողոք»-ով,
  - ուժը կորցրել են **2751-01-01 «Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր»-ը** և **2751-01-02 «Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրություն»-ը**՝ փոխարինվելով **2751-01-06 «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք»-ով**,
  - փոփոխվել են 8.1.4, 8.1.8, 8.3.2 կետերը,
  - Հրահանգը լրացվել է «Շահագրգիռ կողմերը և նրանց կարիքները» բաժնով:
- 6.2. Սույն Հրահանգն ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած ճանաչել Տնօրինության 26.03.2015թ. թիվ 01 որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության հրահանգ»-ի 1-ին խմբագրությունը:

**7. Հավելվածներ**

<b>2751-01-03</b>	Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտ
<b>2751-01-06</b>	Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք

**8. Նկարագրություն**

**8.1. Բողոքի ընդունման կարգը**

- 8.1.1. Ընկերությունը քննության է առնում Հաճախորդի ցանկացած Բողոք, որը ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:
- 8.1.2. Բողոքն առձեռն ստանալուց հետո Պատասխանատուն Հաճախորդին է տրամադրում Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), այսինքն՝ ներկայացված Բողոքի պատճենի վրա նշում է Բողոքի ներկայացման (ստացման) ամսաթիվը, գրանցման համարը, հաստատում ստորագրությամբ, Հաճախորդի պահանջով նաև Ընկերության կնիքով և այն տրամադրում Հաճախորդին:
- 8.1.3. Հաճախորդի բանավոր բողոքը ստանալու դեպքում՝ Պատասխանատուն վերջինիս բանավոր ներկայացնում է սույն Հրահանգի 8.1.8 կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղից կարող է ձեռք բերել այն: Ընկերությունը կարող է նաև սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը Հաճախորդին տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:
- 8.1.4. Բողոքն էլեկտրոնային փոստով (ինտերնետի միջոցով) ստանալուց անմիջապես հետո, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Ընկերությունը Հաճախորդին ուղարկում է Բողոքի ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է Բողոքը ստանալու ամսաթիվը, գրանցման համարը և սույն Հրահանգի 8.1.8 կետով սահմանված տեղեկատվությունը:
- 8.1.5. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Հրահանգի 4.3 կետով սահմանված պահանջներին, Ընկերությունն այն դիտարկում է որպես Բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն Հրահանգով սահմանված կարգով:
- 8.1.6. Սույն Հրահանգի 4.3 կետով սահմանված պահանջներին չհամապատասխանելու դեպքում՝ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը չի համարվում Բողոք և չի քննվում սույն Հրահանգով:
- 8.1.7. Ընկերությանը Բողոք կարող է ներկայացնել միայն Շահառուն/Ապահովագրված անձը/սեփականատերը կամ վերջինիս կողմից լիազորված անձը:
- 8.1.8. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն հայտնած Հաճախորդին Պատասխանատուն բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով, էլեկտրոնային տարբերակով, ինտերնետի միջոցով) ներկայացնելու դեպքում, ինչպես նաև Հաճախորդին տրամադրում է՝

✓ **2751-01-03 «Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտ»-ը,**



**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ  
ՀՐԱՀԱՆԳ**

- ✓ 2751-01-06 «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
- ✓ Հաճախորդի ցանկության դեպքում՝ սույն Հրահանգի պատճենը:

- 8.1.9. Ընկերության գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես ներկա է Պատասխանատուն, ով ընդունում է Բողոքները և պատասխանում Հաճախորդի՝ դրանց հետ կապված հարցերին:
- 8.1.10. Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստանում է Հաճախորդի Բողոքը, կամ ում Հաճախորդը հայտնում է Բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է նրան Պատասխանատուի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում վերջինիս հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (անուն, ազգանուն, հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

**8.2. Բողոքի հաշվառման և քննության (ուսումնասիրության) կարգը**

- 8.2.1. Յուրաքանչյուր Բողոք գրանցվում է Պատասխանատուի կողմից՝ համաձայն **ՀԸ424-01-01** «Գործավարության իրականացման հրահանգ»-ի, որից հետո գործադիր տնօրենի հանձնարարականի հիման վրա քննվում է Ընկերության համապատասխան ստորաբաժանման/աշխատակցի կողմից:
- 8.2.2. Բողոքի քննության ընթացքում ստորաբաժանման ղեկավարը կամ աշխատակիցը ղեկավարի համաձայնությամբ, ելնելով հայտի էությունից, կարող է Հաճախորդի հետ իրականացնել բանավոր քննարկում, տանել բացատրական աշխատանքներ, իսկ բանակցության արդյունքները, կարիք լինելու պարագայում, ամրագրել տվյալ Բողոքի «նշումներ» դաշտում՝ վավերացնելով Հաճախորդի կողմից և նշելով վերջինիս ամսաթիվը:
- 8.2.3. Այն դեպքում, երբ Բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատուն նախապես տեղեկացնում է այդ մասին Հաճախորդին:
- 8.2.4. Բողոքի քննության վերաբերյալ Ընկերության գործադիր տնօրենի հանձնարարականը ստացած ստորաբաժանումը/աշխատակիցը հանձնարարականը ստանալուց հետո 8 (ութ) աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե հանձնարարականով այլ ժամկետ նախատեսված չէ, պատրաստում է պատասխան գրության նախագիծը և ներկայացնում գործադիր տնօրենի հաստատմանը:
- 8.2.5. Ընկերությունը պարտավոր է Բողոքը և բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերը ստանալուց հետո 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան:
- 8.2.6. Հաճախորդի կողմից Բողոքի քննությանը չեն մասնակցում այն աշխատակիցները, ովքեր անմիջական մասնակցություն են ունեցել տվյալ հայտի գծով որոշման/եզրակացության կազմմանը (բացառությամբ կարգավորողի), բացառությամբ այն դեպքերի, երբ տվյալ ստորաբաժանումում միայն մեկ աշխատակից է աշխատում, ինչպես նաև «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն՝ Հաճախորդի հետ փոխկապակցված Ընկերության ղեկավարները և աշխատակիցները:
- 8.2.7. Ընկերությունն ըստ էության քննության չի առնում կամ դադարեցնում է Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոքի քննությունը, եթե՝
- 8.2.7.1. Հաճախորդը գրավոր ձևով հրաժարվում է դրանից (այդ թվում՝ ինտերնետի միջոցով, էլեկտրոնային փոստով՝ այդ մասին տեղեկացնելով այն էլեկտրոնային հասցեից, որը Բողոքն ուղարկելիս Հաճախորդի կողմից մատնանշվել էր որպես իր էլեկտրոնային հասցե),
  - 8.2.7.2. ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված այլ դեպքերում:

**8.3. Բողոքի վերաբերյալ Ընկերության որոշմանը ներկայացվող նվազագույն պայմանները**

- 8.3.1. Բողոքի վերաբերյալ Ընկերության կողմից հաճախորդին տրված վերջնական պատասխանը պետք է ներառի՝
- 8.3.1.1. Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Բողոքն ամբողջությամբ բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ մերժելու վերաբերյալ,
  - 8.3.1.2. Ընկերության կողմից տվյալ որոշման կայացման պատճառաբանությունը,



## ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ՀՐԱՀԱՆԳ

- 8.3.1.3. Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ աշխատակցի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե),
- 8.3.1.4. տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն Հրահանգի 8.3.1.3 ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը/աշխատակցին,
- 8.3.1.5. տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, արբիտրաժային տրիբունալին կամ ՀՀ կենտրոնական բանկ՝ նշելով ժամկետները,
- 8.3.1.6. տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 8.3.2. Բողոքը մասնակի բավարարելու կամ մերժելու դեպքում, գրավոր պատասխանին կից, իսկ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված Բողոքի դեպքում՝ էլեկտրոնային տարբերակով, Ընկերությունը Հաճախորդին է տրամադրում լրացված **2751-01-06** «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը:

### 9. Շահագրգիռ կողմերը և նրանց կարիքները

Շահագրգիռ կողմ	Կարիքներ և (կամ) պահանջներ
Հաճախորդ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Պատշաճ, որակյալ և արագ սպասարկում</li> <li>▪ Հարմար գին և պայմաններ</li> </ul>
ՀՀ ԿԲ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենք,</li> <li>▪ «Ֆինանսական հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք,</li> <li>▪ ՀՀ կենտրոնական բանկի «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04</li> </ul>
ՆԻ Ղեկավարություն	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Սպասարկման որակի բարձրացում</li> <li>▪ Հաճախորդի բավարարվածություն և գոհունակություն</li> <li>▪ Գործունեության անընդհատության ապահովում</li> <li>▪ ISO 9001:2015 միջազգային ստանդարտի պահանջների բավարարում</li> </ul>
ՆԻ աշխատակից	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Գործառույթների իրականացման համար բարենպաստ պայմանների ապահովում</li> <li>▪ Հաճախորդների կողմից պահանջվող տեղեկությունների տրամադրման և որակյալ սպասարկման համար անհրաժեշտ տեղեկատվությամբ ապահովում</li> </ul>