

## ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ՀՐԱՀԱՆԳ

Փաստաթղթի կոդ՝ ՀՐ751-01-01  
Խմբագրություն՝ 05  
(Ակտիվի դաս՝ Հրապարակային)

## 1. Նպատակ

«ՆԱԻՐԻ ԻՆՇՈՒԲԱՆՍ» Ապահովագրական Սահմանափակ Պատասխանատվությամբ Ընկերության Հաճախորդների բողոքների քննության հրահանգը (այսուհետ` Հրահանգ) սահմանում է «ՆԱԻՐԻ ԻՆՇՈՒԲԱՆՍ» 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»
- ISO/IEC 27001:2022 “Information security, cybersecurity and privacy protection. Information Security Management System. Requirements”
- «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»
- ՀԸ751-01-07 «Հաճախորդների բավարարվածության գնահատման գրանցամատյան»

## 4. Սահմանումներ և հասկացվումներ

**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.

**Հաճախորդ`** ֆիզիկական անձ, ով օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.

**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, էլեկտրոնային հասցեն և հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը.

**Պատասխանատու`** Ընկերությունում Բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու անձ, ով հանդիսանում է Ընկերության Աշխատակազմի, Հաճախորդների սպասարկման բաժնի կամ մասնաճյուղի աշխատակից.

**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: Ընդ որում, հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացում է համարվում նաև այն, երբ հաճախորդի համաձայնությամբ այդ բողոքը ֆինանսական կազմակերպությանը ներկայացվել է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով.

**Շահառու`** ապահովագրական պատահար տեղի ունենալու պարագայում պայանագրով նախատեսված ապահովագրական հատուցում ստանալու իրավունք ունեցող անձ.

**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

- 6.1. Գործընթացը գործող կարգին համապատասխանեցնելու նպատակով Հրահանգը լրամշակվել է, ավելացվել է 8.4 բաժինը:
- 6.2. Սույն Հրահանգն ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած ճանաչել Տնօրինության 05.12.2024թ. թիվ 29 որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության հրահանգ»-ի 4-րդ խմբագրությունը:

## 7. Հավելվածներ

2751-01-03	Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտ
2751-01-06	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. Բողոքը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Պատասխանատուն Բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը հաճախորդի՝ Ընկերությանը հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված Բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով (բջջային հավելված, Viber, WhatsApp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով հաճախորդին է ուղարկում Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է Բողոքը ստանալու ամսաթիվը, Բողոքի նույնականացման համարը:
- 8.1.4. Հաճախորդի բանավոր բողոքը ստանալու դեպքում՝ Պատասխանատուն վերջինիս բանավոր ներկայացնում է սույն Հրահանգի 8.1.9 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:
- 8.1.5. 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 8.1.9 կետով սահմանված տեղեկատվությունը:
- 8.1.6. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Հրահանգի 0 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:
- 8.1.7. Սույն Հրահանգի 0 կետով սահմանված պահանջներին չհամապատասխանելու դեպքում՝ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը չի համարվում Բողոք և չի քննվում սույն Հրահանգով:
- 8.1.8. Ընկերությանը Բողոք կարող է ներկայացնել միայն Շահառուն/Ապահովագրված անձը/սեփականատերը կամ վերջինիս կողմից լիազորված անձը:

8.1.9. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն հայտնած Հաճախորդին Պատասխանատուն բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով, էլեկտրոնային տարբերակով, կամ ներքին իրավական ակտերով սահմանված էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով՝ բջջային հավելված, Viber, WhatsApp, Messenger և այլն, կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով) ներկայացնելու դեպքում, ինչպես նաև Հաճախորդին տրամադրում է՝

- ✓ 2751-01-03 «Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտ»-ը,
- ✓ 2751-01-06 «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
- ✓ Հաճախորդի ցանկության դեպքում՝ սույն Հրահանգի պատճենը:

8.1.10. Ընկերության գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես ներկա է Պատասխանատուն, ով ընդունում է Բողոքները և պատասխանում Հաճախորդի՝ դրանց հետ կապված հարցերին:

8.1.11. 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 ՀՐ424-01-01 «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, էլնելով 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,
  - 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:
- 8.3.3. Բողոքի բավարարման արդյունքում վերաբացված հայտերի կարգավորման համար ժամկետ է սահմանվում 10 (տասը) աշխատանքային օրը, իսկ որոշման ծանուցման համար` 5 (հինգ) աշխատանքային օրը:

**8.4. Բողոքների և առաջարկությունների պատճառների վերլուծություն և բարելավման միջոցառումներ**

- 8.4.1. Ընկերությունում ստացված և սույն Հրահանգով սահմանված կարգով գրանցված բողոքները և առաջարկությունները ենթակա են պարբերական վերլուծության` ծառայությունների որակի բարելավման նպատակով:
- 8.4.2. Պատասխանատուն բողոքը կամ առաջարկությունը ստանալուց հետո, ըստ անհրաժեշտության, բայց ոչ ուշ, քան 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ հրատապ դեպքերում` անմիջապես, իրականացնում է պատճառների վերլուծություն:
- 8.4.3. Վերլուծության արդյունքների հիման վրա սահմանվում են ուղղիչ և կանխարգելիչ գործողություններ:
- 8.4.4. Ուղղիչ և կանխարգելիչ գործողությունների առկայության դեպքում տվյալ բողոքը/բողոքի արդյունքները ամփոփվում են 2751-01-07 «Հաճախորդների բավարարվածության գնահատման գրանցամատյան»-ում:
- 8.4.5. Պատասխանատուի կողմից վերլուծված և ամփոփված բոլոր բողոքները և (կամ) առաջարկությունները էլեկտրոնային փոստով ներկայացվում են Ընկերության գործադիր մարմնին, ըստ անհրաժեշտության նաև Որակի կոմիտեին:
- 8.4.6. Որակի կոմիտեն քննարկում է ստացված բոլոր բողոքներն ու առաջարկությունները, վերլուծում անհամապատասխանության աղբյուրներն, ուսումնասիրում ուղղիչ և կանխարգելիչ գործողությունները և կայացնում որոշում:

**9. Ծահագրգիռ կողմերը և նրանց կարիքները**

Ծահագրգիռ 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 և ISO/IEC 27001:2022 միջազգային ստանդարտների 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>