

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

--/--/2022թ թիվ ---Լ որոշմամբ

ԳՐԱՆՑՎԱԾ Է

(վերջին փոփոխությունը գրանցված է)

ՀՀ կենտրոնական բանկում

«--» ----- ի 2022թ

ՀՀ կենտրոնական բանկի նախագահ

Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի
խորհրդի նախագահ

----- Մարտին Գալստյան

_____ Ներսես Երիցյան

ԿԱՆՈՆՆԵՐ RL 1-006

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՎՏՈԱՊԱՀՈՎԱԳՐՈՂՆԵՐԻ ԲՅՈՒՐՈՅԻ

(ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՎՏՈԱՊԱՀՈՎԱԳՐՈՂՆԵՐԻ ԲՅՈՒՐՈՅԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ)

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:

1.1. Սույն կանոնները, բացառությամբ 14-րդ, 17-րդ և 24-րդ կետերի, տարածվում են նաև ապահովագրական ընկերությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ Բյուրոյին հասցեագրված ապահովագրական, ապահովագրված անձանց կամ տուժողների գրավոր բողոքների վրա: Ընդ որում, սույն կետով նախատեսված բողոքների պատասխաններում ներառվող սույն կանոնների 23-րդ կետի 5-րդ և 6-րդ ենթակետով նախատեսված տեղեկատվության մեջ պետք է հստակ ընդգծվի, որ տվյալ դեպքում Բյուրոն հանդես է գալիս որպես ապահովագրական ընկերության և բողոք ներկայացրած անձի միջև առաջացած խնդիրն իր իրավասությունների շրջանակներում լուծող մարմին, և բողոքի պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում բողոք ներկայացրած անձը համապատասխան այլ մարմիններին պետք է դիմի ոչ թե Բյուրոյի, այլ ապահովագրական ընկերության դեմ:

2. Սույն կանոնների նպատակն է ԱՊՊԱ ոլորտում Բյուրոյի գործունեության, ինչպես նաև ապահովագրական ընկերությունների գործունեության վերաբերյալ հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների և բողոքների ներկայացման և դրանց քննության գործընթացի հստակ կանոնակարգման միջոցով ապահովել ապահովագրողների, 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 և (կամ) ապահովագրական ընկերության՝ Օրենքով նախատեսված ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար,

5) **բողոք-պահանջ՝** «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն՝ հաճախորդի կողմից Բյուրոյին ներկայացված գրավոր ~~(առձեռն, փոստով կամ ինտերնետի միջոցով)~~ բողոք, որը կապված է Բյուրոյի կողմից Օրենքով նախատեսված գործունեության գծով ապահովադիր, ապահովագրված անձի կամ տուժողի (նրա իրավահաջորդի) նկատմամբ իր պարտականությունների խախտման մատուցված ծառայությունների հետ, պարունակում է գույքային պահանջ և որն առավել ներառում է առնվազն հաճախորդի անունը, ազգանունը (իրավաբանական անձի դեպքում՝ անվանումը, իրավասու անձի անունը, ազգանունը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ բնակության (գործունեության գտնվելու) հասցեն և, էլեկտրոնային փոստի հասցեն, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը (բացառությամբ ~~ինտերնետի միջոցով Բյուրոյի կանոնների համաձայն՝~~ պատշաճ էլեկտրոնային փոստի հասցեից 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: Ընդ որում, սույն ենթակետի հմաստով, հաճախորդի կողմից ֆինանսական կազմակերպությանը բողոք-պահանջի ներկայացում է համարվում նաև այն, երբ հաճախորդի համաձայնությամբ այդ բողոք-պահանջը Բյուրոյին ներկայացվել է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով,

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, եթե այլ թիրախային հաճախորդ նախատեսված չէ Բյուրոյի կողմից: (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 ՆԿԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐՆ ՈՒ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

ԳԼՈՒԽ 3.

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒՆՅԱՆ 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~~ «Ինչ անել եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (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 թերթոնների 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: (առկայության դեպքում): Հաճախորդի ցանկությամբ Բյուրոն նրան անվճար տրամադրում է բողոք-պահանջների քննության Բյուրոյի կանոնները, ինչպես նաև բողոք-պահանջների քննության Բյուրոյի այլ ներքին իրավական ակտերը: (առկայության դեպքում):

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 հայերենով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և Բյուրոյի փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

3) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթերցանելի 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, ով ընդունում է բողոք-պահանջները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոք-պահանջների հետ:

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 (օրինակ՝ բնակության (գործունեության գտնվելու) հասցեն և, էլեկտրոնային փոստի հասցեն, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը (բացառությամբ ինտերնետի միջոցով Բյուրոյի կանոնների համաձայն՝ պատշաճ էլեկտրոնային փոստի հասցեից ստացվող բողոք-պահանջի), ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը, այլապես հնարավոր է, որ այն չի քննարկվի քննարկվի Բյուրոյի կողմից և կթողնվի թողնվի 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՝ տրամադրում է նաև «Ինչ անել եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (համաձայն Ձև 1-ի) և հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:~~

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 էլեկտրոնային փոստի կամ ինտերնետային կայքի 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**):

16.1. Բողոք-պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում Բյուրոն բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը հաճախորդի՝ իրեն հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին հաճախորդին է ուղարկում բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական)՝ (համաձայն Ձև 6-ի):

17. Հաճախորդի ~~բողոքը~~բողոք-պահանջը 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:

6) տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

24. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բյուրոն հաճախորդին (բացառությամբ իրավաբանական անձանց) տրամադրում է վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Ձև 1-ի:

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:

Ձև 1

**«Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կողմից
բողոք-պահանջների քննության» կանոնների**

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ



ՌԻՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ

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 նախևառաջ 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:

«ՀՀ ԲԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ՄԱՍԻՆ» ՀՀ ՕՐԵՆԵԿ

ԾՅԵՐՈՒՄՆԵՐԸ ԵՎ ԴՐԱՄԱՆԵՐԸ ԿԱՐԴԱՆԱԳՐՈՒՄԸ

«ԴԻՄԵԼՈՒՄ» ԵՎ «ՎԵՐՈՒՄ» ԿԱՐԴԱՆԱԳՐՈՒՄԸ

ԾՅԵՐՈՒՄՆԵՐԸ ԵՎ ԴՐԱՄԱՆԵՐԸ ԿԱՐԴԱՆԱԳՐՈՒՄԸ

3/4 Ե. ՆՅՈՒՄՆԵՐԸ ԵՎ ԴՐԱՄԱՆԵՐԸ ԿԱՐԴԱՆԱԳՐՈՒՄԸ

ԱՆՎՃԱՐ ԵՎ ԴՐԱՄԱՆԵՐԸ ԿԱՐԴԱՆԱԳՐՈՒՄԸ

ԻՄԱՆՈՒՄՆԵՐԸ ԵՎ ԴՐԱՄԱՆԵՐԸ ԿԱՐԴԱՆԱԳՐՈՒՄԸ



Բյուրոն այսպես լուծում է սույն ձևի վերջում առկա «*» կամ «**» նշանի ներքո պարունակվող պրեդեկալորությունը, ընդ որում՝

* նշանի ներքո նշումը կատարվում է, եթե Բյուրոն Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հեղինակված գրավոր համաձայնագրով հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից:

** նշանի ներքո նշումը կատարվում է, եթե Բյուրոն Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հեղինակված գրավոր համաձայնագրով 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 գրկվում 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:**

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



1 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ
ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ

Բյուրոյի յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ **ուղղորդել** բոլորների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ:
- **Տրամադրել** հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բոլորի քննության գործընթացի մասին:
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:



2 ԴԻՄԵՔ

Գրավոր **բոլոր ներկայացրեք** պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք **info@appa.am** հասցեով:

Ձեր բոլորը կարող եք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

Նշեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:

Հավաստիացեք, որ Ձեր բոլորն ընդունել են և պահպանեք ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բոլորի վերջնական լուծումը:



15 օր անց

3 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ
ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Բյուրոն բոլորի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) **10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:**

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ.

☎ (+374 11) 55 17 55



Բավարարված չէ՞ք

4

ԴԻՄԵՔ

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, ԵՔԵ.

- Ֆիզիկական անձ եր, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի.
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պատմությանը.
- 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում.
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից.
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս.
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ.Խորենացի 15, Էլիտ պլազա քիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

ԴԱՏԱՐԱՆ

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան:
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ.Սարգսյան 6, +374 592 697, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը:

|

Ձև 2

«Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կողմից
բողոք-պահանջների քննության» կանոնների

«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. ԾԱՆՈԹԱՑԵՐ 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 արձեղան 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. ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

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

ԲԱՅՔ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՐ ՊԱՀԱՆՁԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՂ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Բյուրոյի կողմից պատասխան չէր ստացել կամ բավարարված չէր 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:

~~üÇÝ3Ýë3İ3Ý Ñ3Ù3İ3ñ·Ç Ñ3ß3ñ3ñÇ ·ñë»ÝÛ3İ~~

Đ³β³ñ³ñ^a

«iYi»Éáõ i³ÛñÁ^a

Д»é.^a

¾É. Ñ³ëó»^a

ü³ü^a.....

Î3Û

**«Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կողմից
բողոք-պահանջների քննության» կանոնների**

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՀԱՅՏԻ ՁԵՎ

_____ Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյին

Դիմող՝ _____-ից

Հասցե՝ _____

Հեռ. քաղ՝ _____

Հեռ. բջջ՝ _____

Էլ. Փոստ՝ _____

Բողոք-պահանջ

Մանրամասներ.

Պատահարի ամսաթիվը՝ _____ . 20 ____ թ. (յրացվում է, եթե բողոք-պահանջը վերաբերում է ապահովագրական պատահարին կամ դրանից բխող հետադարձ պահանջի գործընթացին)

Դիմողի կարգավիճակը ապահովագրական պատահարում՝ (յրացվում է, եթե բողոք-պահանջը վերաբերում է ապահովագրական պատահարին կամ դրանից բխող հետադարձ պահանջի գործընթացին)

☐

տուժող

☐

մեղավոր

☐

ապահովագրի

☐

այլ _____ (նշել)

ԱՊՊԱ վկայագրի սերիան և համարը _____ (յրացվում է, եթե բողոք-պահանջը վերաբերում է ԱՊՊԱ պայմանագրի կնքման կամ փոփոխման կամ դադարեցման գործընթացին)

Բողոք-պահանջն ուղղված է ստորև կազմակերպության դեմ՝

☐

Ապահովագրական ընկերության անվանում _____

☐

Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրո

Բողոք-պահանջի առարկան/խնդիրը.

☐

Կայացվել է մերժման որոշում՝ _____ հիմքով

☐

Հատուցման գործընթացը ձգձգվում է

☐

Հատուցման գործընթացը կասեցվել է

☐

Ավտոտրանսպորտային միջոցը պատշաճ կերպով չի վերանորոգվել

☐

Հետադարձ պահանջ է ներկայացվել _____ հիմքով

☐

Կայացվել է հատուցման որոշում, սակայն խախտվել է օրենքով սահմանված փոխհատուցման ժամկետը

☐

Ապահովագրական ընկերությունը հրաժարվում է կնքել ԱՊՊԱ պայմանագիր

☐

ԱՊՊԱ պայմանագիրն առցանց կնքելու արդյունքում գումարը գանձվել է, սակայն ԱՊՊԱ պայմանագիրը չի կնքվել

☐

Ապահովագրական ընկերությունն անհիմն դադարեցրել է ԱՊՊԱ պայմանագիրս

☐

Այլ _____

ԼՐԱՑՈՒՑԻՉ ՆՇՈՒՄՆԵՐԻ ՄԱՍ (լրացվում է ըստ ցանկության)

Պահանջը Բյուրոյին.

☐

Խնդրում եմ տալ պարզաբանում առկա խնդիրների վերաբերյալ.

☐

Ձեր իրավասությունների ներքո կարգավորել իմ խնդիրը:

Կից ներկայացնում եմ հետևյալ փաստաթղթերը.

1. _____

2. _____

3. _____

Առդիր՝ _____ (_____) թերթ:

Խնդրում եմ սույն դիմումի պատասխանն ինձ տրամադրել հետևյալ կարգով՝

☐

Առձեռն՝ Բյուրոյի տարածքում.

գործադիր տնօրեն _____ին

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

(բնակության (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.

Սույն դիմումում նշված փոստային հասցեով.

☐ Սույն դիմումում նշված էլեկտրոնային հասցեով

Դիմող՝ _____

(ստորագրություն)

(անուն, ազգանուն)

«_____» _____ 20__թ.

* լրացրեք սույն թերթիկը, ուղարկեք այն էլեկտրոնային փոստով, ինֆորմացիայի (info@appa.am) կամ ինֆորմացիային կայքի (appa.am) միջոցով կամ առձեռն հանձնեք այն պատասխանատու աշխատակցին՝ պահանջելով սրացականը:

|

|

«Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կողմից
բողոք-պահանջների քննության» կանոնների

Ս Տ Ա Ց Ա Կ Ա Ն

(բողոք-պահանջն ~~ինտերնետի էլեկտրոնային փոստի կամ ինտերնետային կայքի~~
միջոցով ստանալու վերաբերյալ)

ք. Երևան

«___» _____ 20___թ.

Սույն ստացականով հավաստում ենք, որ Հայաստանի Ավտոապահովագրողների
Բյուրոն 20___թ. _____ «___» ին-ընդունել է _____ Ձեր
կողմից ուղարկված ստորև (կցված) բողոք-պահանջը:

_____ (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) 1) _____ բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը
(անվանումը, ~~իրավասու անձի անունը, ազգանունը~~), նրա հետադարձ կապի
միջոցները (բնակության (գործունեության) հասցեն ~~և, էլեկտրոնային փոստի~~
~~հասցեն~~, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը (բացառությամբ ~~ինտերնետի~~
~~միջոցով Բյուրոյի կանոնների համաձայն պատշաճ համարվող էլեկտրոնային փոստի~~
~~հասցեից~~ ստացվող բողոք-պահանջի), ինչպես նաև բողոք-պահանջի
նկարագրությունը, այլապես այն ~~չի քննարկվի կարող է քննարկվի~~ Բյուրոյի կողմից և
կթողնվի թողնվել անհետևանք,

3) 2) _____ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության՝ Բյուրոյի
ներքին իրավական ակտերը ~~Բյուրոյի գրասենյակում (Թումանյան 8, 3-րդ հարկ):~~
~~այցելելով Բյուրոյի պաշտոնական ինտերնետային կայքի «Իրավական ակտեր»~~
~~բաժին:~~

Կից ներկայացնում ենք՝

1) Բյուրոյում ~~«Ինչ անել եթե~~ բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ
նկարագիրը,

2) 1) _____ վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը* ունեք» ձևաթուղթը,

3) 2) _____ հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

* Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը չի ներկայացվում իրավաբանական անձ հաճախորդներին:

24 5

24 5

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

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

Ս Տ Ա Ց Ա Կ Ա Ն
(բողոք-պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու
վերաբերյալ)

« » 20 p.

1) «Ինչ անել եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
2) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հալտի ձևը: