

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

26/01/2023թ թիվ 6-Լ որոշմամբ

ԳՐԱՆՑՎԱԾ Է

(վերջին փոփոխությունը գրանցված է)  
ՀՀ կենտրոնական բանկում

«15» մարտի 2023թ

ՀՀ կենտրոնական բանկի նախագահ

Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի  
խորհրդի նախագահ

----- Մարտին Գալստյան

\_\_\_\_\_ Արմեն Նուրբեկյան

## ԿԱՆՈՆՆԵՐ RL 1-006

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՎՏՈԱՊԱՀՈՎԱԳՐՈՂՆԵՐԻ ԲՅՈՒՐՈՅԻ

(ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՎՏՈԱՊԱՀՈՎԱԳՐՈՂՆԵՐԻ ԲՅՈՒՐՈՅԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ  
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ)

ԵՐԵՎԱՆ - 2023

**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 ապահովադիրների, 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:

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 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 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 բողոք, որը կապված է Բյուրոյի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ, պարունակում է գույքային պահանջ և ներառում է առնվազն հաճախորդի անունը, ազգանունը (իրավաբանական անձի դեպքում՝ անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ բնակության (գտնվելու) հասցեն, էլեկտրոնային փոստի հասցեն, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը (բացառությամբ 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 իմաստով, 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 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 «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (համաձայն **Ձև 1**-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 տեսանելի վայրում:

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 հայերենով, 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, ով ընդունում է բողոք-պահանջները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոք-պահանջների հետ:

#### **ԳԼՈՒԽ 4.**

### **ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ**

11. *(ուժը կորցրել է Բյուրոյի խորհրդի 26/01/2023թ. թիվ 6-Լ որոշմամբ):*

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), նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ բնակության (գտնվելու) հասցեն, էլեկտրոնային փոստի հասցեն, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը (բացառությամբ Բյուրոյի կանոնների համաձայն՝ պատշաճ էլեկտրոնային փոստի հասցեից ստացվող բողոք-պահանջի), ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը, այլապես հնարավոր է, որ այն չքննարկվի Բյուրոյի կողմից և 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 նաև «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (համաձայն **Ձև 1-ի**) և հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

15. Բողոք-պահանջն 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 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. *(ուժը կորցրել է Բյուրոյի խորհրդի 26/01/2023թ" թիվ 6-Լ որոշմամբ):*

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-պահանջն 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 «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:

«Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կողմից բողոք-պահանջների քննության» կանոնների



**ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ**



<p>Բյուրոյի յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ձեզ <b>ուղղորդել</b> բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ:</li> <li>• <b>Տրամադրել</b> հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):</li> </ul>	<p>Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Տեղեկացնել</b> Ձեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին:</li> <li>• <b>Տրամադրել</b> կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:</li> </ul>
---	--



<p>Գրավոր <b>բողոք ներկայացրեք</b> պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք <a href="mailto:info@appa.am">info@appa.am</a> հասցեով:</p> <p><b>Ձեր բողոքը կարող էք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:</b></p>	<p><b>Նշեք</b> Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:</p> <p><b>Հավաստիացեք</b>, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և պահպանեք ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:</p>
---	--



<p>Բյուրոն բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) <b>10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:</b></p>	<p>Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ. ☎ <b>(+374 11) 55 17 55</b></p>
--	---





<p><b>ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ֆիզիկական անձ եք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի,</li> <li>• բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պատմությանը,</li> <li>• 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,</li> <li>• բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից,</li> <li>• պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,</li> <li>• բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո:</li> </ul> <p><b>ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ</b>          (Երևան 0010, Մ.Խորենացի 15, Էլիտ պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)</p>	<p><b>ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:</li> <li>• Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:</li> <li>• Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:</li> <li>• Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:</li> </ul> <p><b>ԴԱՏԱՐԱՆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան:</li> <li>• Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:</li> </ul>
<p><b>ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ.Սարգսյան 6, (+374 10) 592 592, secretariat@cba.am):</li> <li>• Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:</li> <li>• Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը:</li> </ul>	



Ձև 2

**«Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կողմից  
բողոք-պահանջների քննության» կանոնների**  
(ուժը կորցրել է Բյուրոյի խորհրդի 26/01/2023թ. թիվ 6-Լ որոշմամբ)

«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. (լրացվում է, եթե բողոք-պահանջը վերաբերում է ապահովագրական պատահարին կամ դրանից բխող հետադարձ պահանջի գործընթացին)

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

տուժող     մեղավոր     ապահովադիր     այլ \_\_\_\_\_ (նշել)

ԱՊՊԱ վկայագրի սերիան և համարը \_\_\_\_\_ (լրացվում 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,

Սույն դիմումում նշված փոստային հասցեով,

Սույն դիմումում նշված էլեկտրոնային հասցեով

Դիմող՝ \_\_\_\_\_  
(ստորագրություն)

\_\_\_\_\_ (անուն, ազգանուն)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ թ.

**\* լրացրեք սույն թերթիկը, ուղարկեք այն էլեկտրոնային փոստով ([info@appa.am](mailto:info@appa.am)) կամ ինտերնետային կայքի ([appa.am](http://appa.am)) միջոցով:**

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

**Ս Տ Ա Ց Ա Կ Ա Ն**

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

**ք. Երևան**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_\_թ.

Սույն ստացականով հավաստում եմք, որ Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոն ընդունել է Ձեր կողմից ուղարկված ստորև (կցված) բողոք-պահանջը:

Հայտնում եմք, որ

- 1) բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության (գործունեության) հասցեն, էլեկտրոնային փոստի հասցեն, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը (բացառությամբ Բյուրոյի կանոնների համաձայն պատշաճ համարվող էլեկտրոնային փոստի հասցեից ստացվող բողոք-պահանջի), ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը, այլապես այն կարող է չքննարկվի Բյուրոյի կողմից և թողնվել անհետևանք,
- 2) հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության՝ Բյուրոյի ներքին իրավական ակտերը՝ այցելելով Բյուրոյի պաշտոնական ինտերնետային կայքի «Իրավական ակտեր» բաժին:

Կից ներկայացնում եմք՝

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

**Ձև 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 եմք, 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



«Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կողմից բողոք-պահանջների քննության» կանոնների

**Ս Տ Ա Ց Ա Կ Ա Ն**

(բողոք-պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու վերաբերյալ)

**ք. Երևան**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_թ.

Սույն ստացականով հավաստում եմք, որ Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոն 20\_\_թ. \_\_\_\_\_ «\_\_\_» -ին ընդունել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով Ձեր կողմից ներկայացված ստորև (կցված) բողոք-պահանջը:

Հայտնում եմք, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության՝ Բյուրոյի ներքին իրավական ակտերը՝ այցելելով Բյուրոյի պաշտոնական ինտերնետային կայքի «Իրավական ակտեր» բաժին:

Կից ներկայացնում եմք՝

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