

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

“ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ Խորհրդի
“10” ապրիլի 2017թ.
թիվ 04/07 որոշմամբ


Խորհրդի նախագահ՝

Է.Սուքիասյան _____




“ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ
Հաճախորդների կողմից բողոքների
ներկայացման և քննարկման
կառավարչական ակտ

Նախագիծը	Անուն/Ազգանուն	Պաշտոն	Ամսաթիվ	Ստորագրություն
ԿԱԶՄԵՑ	Ս.Գրիգորյան	Որակի պատասխա նատու	23.03.2017	
ՍՏՈՒԳԵՑ	Հ.Հախինյան	Գործադիր տնօրենի տեղեկան	29.03.2017	
ՀԱՎԱՆՈՒԹՅԱՆ ԱՐԺԱՆԱՑԵԼ	Է Ա.Հակոբյան	Գործադիր տնօրեն	31.03.2017	

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 2/18	


ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	3
2. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ	4
2.1 Տերմիններ և հասկացություններ	4
2.2 Հապավումներ	6
3. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԱՌԱՐԿԱՆ	6
4. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ	6
4.1 Բողոքների ներկայացման կարգը	6
4.2 Բողոքների ընդունման և գրանցման կարգը	8
4.3 Բողոքների քննարկման կարգը	10
4.4 Բողոքների պատասխանների ներկայացման կարգը	11
4.5 Հաճախորդներին տրամադրվող այլ տեղեկատվություն	12
5. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ	12
„Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք“ ձևաթուղթ	13
Բողոքի ներկայացման գրության օրինակելի ձև	14
Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյան	15
Բողոքների փաստաթղթային գրանցամատյան	16
Հաճախորդներից ստացված բողոքների	17
պատասխանի օրինակելի ձև	17
Հաճախորդներից ստացված բողոքների	18
վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև	18

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 3/18	

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) “Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտը” (այսուհետ՝ Կառավարչական ակտ) սահմանում է Ընկերության Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգը:
- 1.2 Սույն Կառավարչական ակտը Ընկերության խորհրդի կողմից հաստատված կառավարչական ակտ է, որը հաստատվել է ՀՀ օրենսդրության և “Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին” ՀՀ օրենքի պահանջներին համապատասխան, ինչպես նաև բխում է Ընկերության „Հաճախորդների սպասարկման քաղաքականությունից” /կողՀՍ/:
- 1.3 Կառավարչական ակտը սահմանում է Ընկերության կողմից Հաճախորդին ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և/կամ բողոքների քննարկման և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացման կարգը, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրությամբ և/կամ Ընկերության ներքին ակտերով պահանջվող Հաճախորդին տեղեկատվության տրամադրման դեպքերն ու կարգը:
- 1.4 Կառավարչական ակտով սահմանված գործընթացներում ներգրավված Ընկերության աշխատակիցները, պարբերաբար հրահանգվում են սույն Կառավարչական ակտով և Ընկերության այլ ներքին իրավական ակտերով, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրությամբ՝ Ընկերության կողմից Հաճախորդին ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացման հետ կապված:
- 1.5 Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների և/կամ հարցումների քննարկումը, ինչպես նաև հնարավոր վեճերի լուծման գործընթացը, իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն Կառավարչական ակտով սահմանված կարգով: Սույն Կառավարչական ակտով սահմանված կարգով ներկայացված բողոքներն ու հարցումները ենթակա են պարտադիր քննարկման:
- 1.6 Կառավարչական ակտի նախագիծը մշակվել է Որակի պատասխանատուի, ստուգվել՝ ներքին աուդիտի ստորաբաժանման կողմից: Կառավարչական ակտի ամբողջական կիրառման համար պատասխանատու է Որակի պատասխանատուն և Գործադիր Տնօրենը, ինչպես նաև Հանձնաժողովը և Հաճախորդներին

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 4/18	


ծառայությունների մատուցման գործընթացում ներգրավված Ընկերության աշխատակիցը:

- 1.7 Սույն Կառավարչական ակտը ձևավորվել է ISO 9001:2015 Որակի կառավարման համակարգի ստանդարտների պահանջների համաձայն:
- 1.8 Կառավարչական ակտն ուժի մեջ է մտնում Ընկերության խորհրդի հաստատումից տաս օրացուցային օր հետո: Կառավարչական ակտն ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած է համարվում “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ խորհրդի թիվ 06/04-21.11.16 որոշմամբ 28.11.2016թ. ուժի մեջ մտած “Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորելու մասին կանոնակարգը”:
- 1.9 Կառավարչական ակտը բաց փաստաթուղթ է և հասանելի է Ընկերության ողջ անձնակազմին: Փաստաթղթի և դրա փոփոխությունների հասանելիությունն ապահովում է Ընկերության որակի պատասխանատուն՝ “Գործավարության և փաստաթղթերի արխիվացման կարգով” /Կոդ ՓԻ/Կ-01/ սահմանված ընթացակարգով: Կառավարչական ակտը տրամադրվում է Ընկերության հաճախորդներին վերջիններիս պահանջով: Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդը կարող է դիմել Ընկերությանն իր բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունների ստանալու համար:


2. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

2.1 Տերմիններ և հասկացություններ.

- Ընկերություն- “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ.
- Կառավարչական ակտ - “Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ”.
- Ընկերության խորհուրդ կամ խորհուրդ- Ընկերության կանոնադրության համապատասխան Ընկերության բաժնետերերի կողմից ձևավորված ընդհանուր կառավարման կոլեգիալ մարմին.
- Ընկերության գործադիր տնօրեն կամ Գործադիր տնօրեն-Ընկերության կանոնադրությամբ նախատեսված Ընկերության միանձնյա գործադիր մարմին.
- Ընկերության բարձրագույն ղեկավարություն-Ընկերության խորհուրդ և գործադիր տնօրեն.

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 5/18	

- Ընկերության կառուցվածքային ինքնուրույն ստորաբաժանում– Ընկերության այլ կառուցվածքային կամ տարածքային ստորաբաժանման ենթակայության տակ չգտնվող ստորաբաժանում.
- Հաճախորդ - ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.
- Բողոք - “Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին” Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից Ընկերությանը կամ կազմակերպությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը.
- Հարցում- Հաճախորդի կողմից Ընկերություն ներկայացված գրավոր դիմում, որը ենթադրում է որոշակի տեղեկատվության ստացում, որի տրամադրումը Հաճախորդին նախատեսված է օրենքով ու Ընկերության ներքին իրավական ակտերով.
- Պատասխանատու աշխատակից– Ընկերության բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից.
- Կողմեր- պահանջ ներկայացրած Հաճախորդը և Ընկերությունը.
- Կենտրոնական բանկ- Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ.
- Գործունեության վայր- Ընկերության գլխամաս կամ մասնաճյուղ: Եթե Ընկերությունը տվյալ ծառայությունը մատուցում է սպառողին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը կամ այլ վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է.
- Հանձնաժողով- Հաճախորդների կողմից բողոքների քննարկման Հանձնաժողով, որի գործառույթները իրականացնում է ISO 9001 և 27001 :2013 Որակի կառավարման համակարգի ներքին աուդիտի խումբը.
- Շահագրգիռ ստորաբաժանում- Ընկերության կառուցվածքային ինքնուրույն ստորաբաժանումը, որի գործունեությանն է առնչվում Ընկերության կողմից ստացված համապատասխան բողոքը.
- Ֆինանսական համակարգի հաշտարար- “Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին” ՀՀ օրենքով, Ընկերության դեմ Հաճախորդների (բացառությամբ՝ իրավաբանական անձանց և այլ տնտեսվարող սուբյեկտների) կողմից ներկայացրած մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող պահանջները քննող և սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ կապված այլ իրավահարաբերությունները կարգավորող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ.
- Ընկերության ներքին իրավական ակտ - Ընկերության կառավարման մարմինների կողմից հաստատված և Ընկերությունում պարտադիր բնույթ ունեցող փաստաթուղթ:

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 6/18	

2.2 Հապավումներ.

- ՀՀ – Հայաստանի Հանրապետություն.
- ՈԿՀ – ISO 9001 ստանդարտին համապատասխան Որակի կառավարման համակարգ.

3. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԱՌԱՐԿԱՆ

Սույն Կառավարչական ակտի առարկան է՝

- Բողոքների ներկայացման կարգը.
- Բողոքների ընդունման և գրանցման կարգը.
- Բողոքների քննարկման կարգը.
- Բողոքների պատասխանների ներկայացման կարգը.
- Հաճախորդներին տրամադրվող այլ տեղեկատվություն:

4. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

4.1 Բողոքների ներկայացման կարգը


4.1.1 Հաճախորդները բողոքներ կարող են ներկայացնել հետևյալ ձևերով՝

4.1.1.1 *Էլեկտրոնային եղանակով*- Հաճախորդի կողմից բողոքներն ուղարկվում են Ընկերության էլեկտրոնային փոստին՝ info@silinsurance.am, կամ ինտերնետային կայքին՝ www.silinsurance.am:

4.1.1.2 *Փոստով կամ անձեռն*- ներկայացվող բողոքները ներկայացվում են Ընկերության տնօրենին հասցեագրված գրավոր նամակի տեսքով: Նամակն ընդունվում և գրանցվում է Ընկերության “Գործառնության և փաստաթղթերի արխիվացման կարգով” /կոդ ՓԻ/Կ-01/ սահմանված կարգով:

4.1.2 Բողոքն Ընկերությանը ներկայացվում է սույն Կառավարչական ակտի բողոքի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևին համապատասխան (Հավելված 2 /կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001-02/), կամ Հաճախորդի ցանկությամբ այլ ձևով, որը պետք է առնվազն ներառի՝

- Հաճախորդի տվյալները (անուն, ազգանուն, բնակության վայր, իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը, հասցեն) և հեռախոսահամարը և/կամ հասցեն (էլ.հասցեն), որով պետք է հայտնել կամ ուղարկել բողոքի պատասխանը.
- Այն գործարքը, որից բխում է պահանջը.

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 7/18	

- Պահանջի բովանդակությունը, հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը (հնարավորության դեպքում կցվեն նաև փաստաթղթեր)։
- Գույքային պահանջի չափը։
- Պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը տարին։
- Հաճախորդի ստորագրությունը (բողոքը կարող է ստորագրել նաև հաճախորդի ներկայացուցիչը, այդ դեպքում բողոքին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հաստատող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագիրը՝ բնօրինակով)։ Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոքները համարվում են ստորագրված։

Վերոնշյալ տեղեկատվություն պարունակող բողոքը համարվում է Պատշաճ ներկայացված բողոք։

4.1.3 Պատշաճ ներկայացված բողոքների ընդունումն ու քննարկումը Ընկերության կողմից մերժվել չեն կարող։ Հաճախորդի կողմից ոչ պատշաճ ներկայացված բողոքները քննարկման չեն ներկայացվում։


4.1.4 Ընկերության ցանակացած աշխատակից, ստանալով Հաճախորդի բանավոր բողոքը, ուղղորդում է նրան Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն)։

4.1.5 Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի Պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոքները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ։

4.1.6 Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար։

4.1.7 Ընկերությունն, ի դեմս Շահագրգիռ ստորաբաժանման համապատասխան աշխատակցի, իրավունք ունի Հաճախորդի բանավոր բողոքին և/կամ հարցմանը տալ բանավոր պարզաբանումներ և ներկայացնել Ընկերության դիրքորոշումը, ինչը չի կարող որևէ կերպ սահմանափակել իր բողոքը և/կամ հարցումը պատշաճ ձևով Ընկերությանը ներկայացնելու Հաճախորդի իրավունքը։

4.1.7.1 Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից Ընկերություն ներկայացված բանավոր հարցումը Պատասխանատու աշխատակցի կողմից դասվում է որպես բողոք կամ ենթադրում է լրացուցիչ պարզաբանումներ, Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է տեղեկացնել Հաճախորդին, որ վերջինս կարող է

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 8/18	

գրավոր ներկայացնել իր բողոքը, ինչպես նաև տեղեկացնել. թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել բողոքների ներկայացմանն ու քննարկմանը վերաբերող մանրամասն տեղեկատվությունը:

4.1.8 Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է, որ բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (մատյանում գրառում կատարելու, արկղի կամ փոստի միջոցով կամ առձեռն) կամ էլեկտրոնային ձևով այն պատշաճ ներկայացնելու դեպքում, և որ նա կարող է ստանալ սույն Կառավարչական ակտի պատճենը:

4.1.9 Հաճախորդի պահանջի դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև՝

- “Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք” ձևաթուղթը.
- Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը:

4.1.10 Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթիների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են՝

- “Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք” ձևաթուղթը (Հավելված 1/կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-01/).
- Բողոքի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը (Հավելված 2/կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-02/):

4.1.11 Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:


4.1.11.1 Ընկերությունը բողոք ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք՝

4.1.11.2 անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար,

4.1.11.3 հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

4.2 Բողոքների ընդունման և գրանցման կարգը

4.2.1 Հաճախորդների բողոքներն ընդունվում են գործառնական օրվա ընթացքում, իսկ էլեկտրոնային ձևով՝ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 9/18	

4.2.2 Հաճախորդների կողմից Ընկերություն ներկայացված բոլոր բողոքները ենթակա են պարտադիր գրանցման համապատասխան էլեկտրոնային կամ փաստաթղթային գրանցամատյաններում՝ բողոքի ընդունման կամ դրան հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում: Գրանցամատյանում կատարվում են հետևյալ գրառումները՝

- Բողոքի գրանցման համարը.
- Բողոքը ներկայացնող անձի տվյալները.
- Բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը, տարին.
- Բողոքին պատասխանելու վերջնական ժամկետը՝ նշելով ամսաթիվը, ամիսը, տարին:

4.2.3 Էլեկտրոնային եղանակով Հաճախորդներից բողոքներ կարող են ստացվել Ընկերության էլեկտրոնային փոստի՝ info@silinsurance.am, կամ ինտերնետային կայքի՝ www.silinsurance.am միջոցով: Էլեկտրոնային եղանակով ստացվող բողոքներն ուղղվում են Ընկերության Պատասխանատու աշխատակցին: Այս բողոքները գրանցվում են էլեկտրոնային գրանցամատյանում (Հավելված 3 /ԿողՀՍ/Կ-01/Ա-001-03/): Բողոքն ստանալուց հետո, մինչև հաջորդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացվել է բողոքը, ուղարկում է բողոքն ստանալու փաստը հաստատող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքն ստանալու ամսաթիվը, և այն էլեկտրոնային գրանցամատյանում գրանցման տողի համարը:


Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոքներն ընդունված են համարվում դրանց փաստացի ընդունման (ընթերցման) օրվանից:

4.2.4 Առձեռն ներկայացվող բողոքներն ընդունում է համապատասխան ստորաբաժանման Պատասխանատու աշխատակիցը, բողոքի առաջին էջի ստորին ձախ մասում նշում է ընդունման ամսաթիվը, Փաստաթղթային գրանցամատյանում դրա գրանցման տողի համարը, իր ազգանունը և ստորագրում է: Ընդունված և գրանցված բողոքի պատճենը տրվում է ներկայացնողին:

Ստացված բողոքներն ընդունված են համարվում Պատասխանատու աշխատակցի կողմից նշված ամսաթվից:

4.2.5 Փոստով ներկայացվող բողոքները ներկայացվում են Ընկերության տնօրենին հասցեագրված գրավոր նամակի տեսքով: Նամակն ընդունվում և գրանցվում է Ընկերության “Գործավարության և փաստաթղթերի արխիվացման կարգով”/Կող ՓԻ/Կ-01/ սահմանված ընթացակարգով: Դրա պատճենը փոխանցվում է Պատասխանատու աշխատակցին՝ գրանցելու և ընթացք տալու նպատակով:

Փոստով ստացված բողոքներն ընդունված են համարվում դրանք Ընկերություն մուտքագրելու օրը:

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 10/18	

4.3 Բողոքների քննարկման կարգը

4.3.1 Բողոքի քննությունն անվճար է:

4.3.2 Յուրաքնչյուր աշխատանքային օրվա ավարտին, Ընկերության կողմից ստացված բողոքները ներկայացվում են Գործադիր տնօրենին, որն էլ իր հերթին դրանք մակագրում է Պատասխանատու աշխատակցին: Վերջինս ուսումնասիրում է ներկայացված բողոքները և մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում դրանք ծառայողական գրությամբ փոխանցում է համապատասխան Շահագրգիռ ստորաբաժանմանը: Շահագրգիռ ստորաբաժանումն ուսումնասիրում է ներկայացված բողոքը, և, երեք, իսկ լրացուցիչ տեղեկատվության անհրաժեշտության դեպքում՝ հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանատու աշխատակցին է ներկայացնում իր պարզաբանումները:

4.3.2.1 Եթե բողոքի քննարկման համար առկա տեղեկատվությունը բավարար չէ, ապա Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդից պահանջում է լրացուցիչ տեղեկատվություն, նշելով վերջինիս ներկայացման վերջնաժամկետը: Հաճախորդի կողմից լրացուցիչ տեղեկատվություն (փաստաթղթեր) Ընկերություն չներկայացնելու դեպքում, Հաճախորդի բողոքներն ուսումնասիրվում է առկա տեղեկատվության (փաստաթղթերի) հիման վրա:


4.3.2.2 Շահագրգիռ ստորաբաժանումների ղեկավարներն իրենց իրավասությունների շրջանակներում պարտավոր են՝

- Իրականացնել բողոքների բազմակողմանի և օբյեկտիվ ուսումնասիրություն.
- Պատասխանատու աշխատակցին և/կամ Հանձնաժողովին ներկայացնել Հաճախորդների բողոքների և/կամ հարցումների ուսումնասիրության արդյունքները.
- Պարբերաբար վերլուծել Հաճախորդների բողոքները, դրանց առաջացման պատճառներն ու հիմքերը, բացահայտելու ու վերացնելու նպատակով:

4.3.3 Պատասխանատու աշխատակիցը, Շահագրգիռ ստորաբաժանման պարզաբանումները ստանալուց հետո, կազմում է եզրակացություն, որը ներկայացնում է Գործադիր տնօրենին.

4.3.4 Գործադիր տնօրենը, հիմք ընդունելով Պատասխանատու աշխատակցի կողմից ներկայացրած եզրակացությունը՝ մինչև 10 մլն ՀՀ դրամը չգերազանցող բողոքների մասով որոշումը կայացվում է միանձնյա, իսկ 10 մլն ՀՀ դրամը գերազանցող գործերով՝ հիմնվելով Հանձնաժողովի եզրակացության վրա:

4.3.4.1 Հանձնաժողովի գործունեության վերաբերյալ ցանկացած հարց կարգավորվում է „Որակի կառավարման համակարգի ISO ներքին աուդիտի խմբի գործունեության կանոնակարգով, /ԿոդՆՀ/ԿԿ-01//:

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 11/18	

4.3.5 Հանձնաժողովը քննարկում է 10 մլն ՀՀ դրամը գերազանցող բողոքները, և Գործադիր տնօրենին է ներկայացնում իր գրավոր կարծիքը Հաճախորդի բողոքի պատասխանի վերաբերյալ: Հաճախորդին տրամադրվող գրավոր պատասխանը վերջնականապես որոշվում և հաստատվում է Գործադիր տնօրենի կողմից:

4.3.5.1 Հաճախորդին տրամադրվող գրավոր պատասխանը պետք է համապատասխանի սույն Կառավարչական ակտով սահմանված օրինակելի ձևին (Հավելված 5 /կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001-05) և առնվազն պարունակի՝


- Հաճախորդի ներկայացրած յուրաքանչյուր հարցադրման հիմնավորված ու ամբողջական պատասխան և արտահայտի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,
- Ընկերության որոշման հիմնավորումը,
- Բողոքի քննության համար Շահագրգիռ ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս և էլեկտրոնային հասցե) ու պարզաբանումներ ստանալու նպատակով նրան դիմելու Հաճախորդի հնարավորության մասին,
- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Պատասխանին կցվում է “Ի” նշանով, եթե բողոք ունեք” ձևաթուղթը (Հավելված 1 /կոդ/ ՀՍ/Կ-01/Ա-001-01/):

4.3.6 Ստորագրված պատասխանը Գործադիր տնօրենը փոխանցում է Պատասխանատու աշխատակցին՝ համապատասխան գրանցամատյանում գրառում կատարելու և Հաճախորդին փոխանցելու(ուղարկելու) նպատակով:

4.4 Բողոքների պատասխանների ներկայացման կարգը

4.4.1 Պատասխանը Հաճախորդին պետք է ներկայացնել առավելագույնը բողոքը ստանալու 10-րդ աշխատանքային օրը: Պատասխանի տրամադրման օր է համարվում այն Ընկերության կողմից Հաճախորդին ուղարկելու օրը: Բողոքը ստանալուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր պատասխան չտրամադրելու դեպքում Ընկերությունը պարտավոր է Պատասխանատու աշխատակցի միջոցով Հաճախորդին տեղյակ պահել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու վերջինիս իրավունքի մասին և տրամադրել նրա հասցեն և հեռախոսահամարը:

4.4.2 Բողոքի պատասխանները Հաճախորդին տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակիցը՝ նախապես լրացնելով համապատասխան գրանցամատյանում:

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 12/18	

Պատասխանը Հաճախորդին ուղարկվում է այն եղանակով, որով ստացվել է բողոքը, եթե Հաճախորդի կողմից փոխանցման այլ եղանակ չի նշվել:

4.4.3 Պատասխանատու աշխատակիցը մինչև յուրաքանչյուր ամսվան հաջորդող ամսվա 10-ը ամփոփում և տնօրենին է ներկայացնում հաշվետու ամսվա ընթացքում Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվություն (Հավելված 6/կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001-06/):

4.5 Հաճախորդներին տրամադրվող այլ տեղեկատվություն

4.5.1 Հաճախորդների հետ անմիջականորեն առնչվող Ընկերության աշխատակիցների աշխատանքային սեղանին, տեսանելի տեղում պետք է դրված լինի տվյալ աշխատակցի կողմից մատուցվող ծառայությունը մատնանշող տպագիր գրությունը, իսկ աշխատակիցները պետք է կրեն իրենց նկարը և անուն/ազգանունը մատնանշող այցեքարտ: Այս աշխատակիցների համակարգիչների մոնիտորը պետք է տեղադրվի այնպես, որ դրա էկրանը տեսանելի չլինի Հաճախորդի համար:

4.5.2 Հաճախորդների սպասարկման սրահում փակցված բոլոր հայտարարություններն ու ծանուցումները պետք է թվագրված, ստորագրված և կնքված լինեն: Ընկերության գրասենյակի սպասարկման սրահում փակցվող հայտարարությունները թվագրում, ստորագրում և կնքում է տնօրենը: Եթե հայտարարությունը կամ ծանուցումը կազմված է մի քանի էջից, ապա անհրաժեշտ է ստորագրություն դնել բոլոր էջերի ստորին աջ անկյունում:

5. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

- 5.1 Հավելված 1/կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001-01/ - կետ 4.1 - „Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք” ձևաթուղթ:
- 5.2 Հավելված 2 /կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001-02/ - կետ 4.1 - Բողոքի ներկայացման գրության օրինակելի ձև:
- 5.3 Հավելված 3 /կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001-03/ - կետ 4.2 - Բողոքի էլեկտրոնային գրանցամատյան:
- 5.4 Հավելված 4 /կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001-04/ - կետ 4.2 - Բողոքի փաստաթղթային գրանցամատյան:
- 5.5 Հավելված 5 /կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001-05/ - կետ 4.3 - Հաճախորդներից ստացված բողոքների պատասխանի օրինակելի ձև:
- 5.6 Հավելված 6 /կոդ ՀՍ/Կ-01/Ա-001-06/ - կետ 4.4 - Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև:

Հավելված 1/կողՀՍ/Կ-01/Ա-001-01/ ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

“ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ խորհրդի
“ ” 2017թ. թիվ _____ որոշմամբ

„Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք” ձևաթուղթ



Կարևոր իրազեկում

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈԴՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ **նողորդել** բողոքների հարցերով զբաղվող աշխատակցի մոտ.
- **Տրամադրել** հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին.
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:

Կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք

“ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ
@
✉

- **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անպայման **վերցրեք** ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուին հետ

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՎԱՐԱՐԻՆ, ԵՅԵ.

- Ֆիզիկական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային գեկույցում ներառված տեղեկատվությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008 թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի վրդով 15, էլիտ Պալատ թիվ 6 կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@ism.am)

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՆԻ ՏՐԻԲՈՆԱԼ

- 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. կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. Նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության անկախության 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:

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ


- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում: (Երևան 0010, Վ. Մարգարյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am)
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրով նախևառաջ դիմել Ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2):

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

Հարցերի դեպքում դիմեք

“ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ ք. Երևան,

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 14/18	

Հավելված 2/կողՀՍ/Կ-01/Ա-001-02/
 ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ խորհրդի
 “___” _____ 2017թ.
 թիվ _____ որոշմամբ

Բողոքի ներկայացման գրության օրինակելի ձև

“ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ գործադիր
 տնօրեն՝ _____

ԲՈՂՈՔ

Հաճախորդի Ա.Ա.Հ. կամ անվանումը _____

Հաճախորդի տվյալներ՝
 անձնագրային տվյալներ, հասցե, հեռախոս, էլ.հասցե _____

Այն գործարքը, որից բխում է պահանջը _____

Գույքային պահանջի չափը _____

Պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը)


Ընկերության դեմ ներկայացված պահանջի խնդրամասը _____

Բողոքին կցվող փաստաթղթերի ցանկը _____
 (նշվում են առկայության և/կամ անհրաժեշտության դեպքում)

Բողոքը ներկայացնողի ստորագրությունը _____
 Բողոքի ներկայացման ամսաթիվը /---/---/----/

Ընկերության նշումներ

ընդունված է /---/---/----/ (ընդունողի ստորագրություն)

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 16/18	

Հավելված 4/կողՀՍ/Կ-01/Ա-001-04/
 ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
 “ՍԻԼԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ խորհրդի
 “___” _____ 2017թ.
 թիվ _____ որոշմամբ

Բողոքների փաստաթղթային գրանցամատյան


Փ Ա Ս Տ Ա Թ Ղ Թ Ա Յ Ի Ն Գ Ր Ա Ն Ց Ա Մ Ա Տ Յ Ա Ն

----/մատյանը վարող ստորաբաժանման անվանումը/----

Հաճախորդներից ստացված բողոքների հաշվառման

Հերթական համարը	Հաճախորդի Ա.Ա.Հ. կամ կազմակերպության անվանումը	Ներկայացված բողոքի ամսաթիվն ու ժամը	Բողոքի գրանցման ամսաթիվն ու ժամը	Հաճախորդի հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային հասցեն	Բողոքի ստացման միջոցը և վայրը	Բողոքի կայծ բովանդակությունը	Հաճախորդին տրված պատասխանի համարը և ամսաթիվը	Հաճախորդին տրված պատասխանը	Պատասխանի տրամադրման ձևը

Ծանուցում - Գրանցամատյանը պետք է էջակալել, կարել և կարի հանգույցի վրա (գրանցամատյանի վերջին էջին) փակցնել պիտակ: Պիտակի և էջի վրա նշել էջերի քանակը, կարելու ամսաթիվը, ստորագրել և կնքել ստորաբաժանման կնիքով:

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 17/18	

Հավելված 5/կողՀՍ/Կ-01/Ա-001-05/
 ՀԱՍՏԱՏՎԱԾԷ
 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ խորհրդի
 “ _ ” _____ 2017թ.
 թիվ _____ որոշմամբ

Հաճախորդներից ստացված բողոքների պատասխանի օրինակելի ձև

“ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ
 Հաճախորդ (ԱԱՀ կամ անվանումը)-----
 հասցե _____

ԲՈՂՈՔԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

Հարգելի (հաճախորդի տվյալներ) սույնով ներկայացնում ենք Ձեր կողմից /---/---/---/“ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ ներկայացված բողոքի պատասխանը:

Ընկերության դիրքորոշումը՝
 (պահանջը մերժել, բավարարել կամ մասնակի բավարարել) _____


Ընկերության դիրքորոշման հիմնավորումը _____

Լրացուցիչ պարզաբանումների համար դիմել՝ _____
 (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը)և կապի միջոցները (հեռախոս, էլ.հասցե)

Հարգելի հաճախորդ, բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Դուք Ձեր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող եք դիմել դատարան, կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Սույն պատասխանին կցվում է Վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը:

-----/պաշտոն /-----
 -----/անուն, ազգանուն/----- -----/ստորագրություն/-----/ամսաթիվ/-----

 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S – 1.0	23.03.2017
		Էջ 18/18	

Հավելված 6/կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-06/

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
 “ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ” ԱՓԲԸ խորհրդի
 “___” _____ 2017թ.
 թիվ _____ որոշմամբ

**Հաճախորդներից ստացված բողոքների
 վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև**

Բողոքների և(կամ) առաջարկությունների հաշվառման համառոտ տեղեկատվություն
 („.....թ-ից մինչև,թ-ը ընկած ժամանակահատված)

N	Բողոքների և (կամ) առաջարկությունների կարճ բովանդակությունը	Քանակ	Մեկնաբանություններ
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Պատասխանատու աշխատակից՝
 -----/անուն, ազգանուն/-----/ստորագրություն/-----/ամսաթիվ/-----