

Հաստատված է «Ալֆա-Ինշուրանս» ԱՓԲԸ
Խորհրդի 23.01.2009թ. թիվ 01-Ա Որոշմամբ
Խորհրդի նախագահ՝
----- Տատյանա Սոնինա
« 23 » հունվարի 2009թ.



**«ԱԼՖԱ - ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ
ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ**

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ,
ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ԸՆԴՈՒՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ

Ը Ն Թ Ա Ց Ա Կ Ա Ր Գ

ք. Երևան –2009

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1 Սույն Ընթացակարգով կարգավորվում են «Ալֆա-Ինշուրանս» Փակ Բաժնետիրական Ընկերության (այսուհետ՝ Ընկերություն) հաճախորդների առաջարկությունների, դիմում-բողոքների և բողոք-պահանջների ընդունման, արձագանքման, քննության և դրանց արդյունքում որոշումների և ստորաբաժանումների իրավասություններն այդ գործընթացներում:

Ընկերության հաճախորդների կողմից ներկայացված և Ընկերության կողմից ընդունված դիմում-հայտերի գրանցման, վարման և կարգավորման գործընթացը կարգավորվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և Ըկերությունում գործող՝ ապահովագրական հայտերի կարգավորման ներքին իրավական ակտով:

1.2 Սույն Ընթացակարգի նպատակն է Ընկերության հաճախորդների առաջարկություններին, դիմումներին, բողոքներին և պահանջներին արագ արձագանքելը, դրանց արդյունավետ քննարկումը, Ընկերության նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացումը:

1.3 Սույն Ընթացակարգը մշակվել է համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին», «Քաղաքացիների առաջարկությունները, դիմումները և բողոքները քննարկելու կարգի մասին» ՀՀ օրենքների և Ընկերության ներքին իրավական ակտերի:

1.4 Սույն Ընթացակարգի իմաստով հաճախորդ է համարվում ցանկացած ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար: Սույն Ընթացակարգի իմաստով հաճախորդ են համարվում նաև Ընկերության աշխատողները:

1.5 Սույն Ընթացակարգում «պահանջ» («բողոք-պահանջ») է համարվում հաճախորդի կողմից Ընկերությանը ներկայացված դրամական կամ գույքային պահանջը:

1.6 Ընկերությունը սույն Ընթացակարգը զետեղում է ինտերնետում՝ իր տնային էջում (ինտերնետային կայքում):

1.7 Ընկերության և քաղաքացիների միջև կնքվող գործարքները նշում են պարունակում գործարքից բխող պահանջները ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելու հնարավորության մասին:

ԳԼՈՒԽ 2. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄԸ ԵՎ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԸ

2.1 Ընկերության հաճախորդների առաջարկությունները, դիմումները, բողոքները և պահանջները կարող են ներկայացվել հետևյալ եղանակներով և միջոցներով՝

ա) թղթային եղանակով,

բ) էլեկտրոնային փոստով, ինտերնետային կայքի միջոցով,

գ) «Թեժ գիծ» հեռախոսակապով (ներկայանալով կամ առանց ներկայանալու)՝ առկայության դեպքում,

դ) Ընկերության կողմից հաճախորդների շրջանում պարբերաբար հարցումներ անցկացնելու միջոցով.

ե) հաճախորդների համար մատչելի և տեսանելի վայրում նրանց բողոքների և առաջարկությունների համար արկղ տեղադրելու միջոցով:

2.2 Ընկերության հաճախորդի առաջարկությունը, դիմումը, բողոքը և պահանջը պետք է ստորագրված լինի՝ նշելով դիմողի ազգանունը, անունը, հայրանունը, բնակության վայրը, իսկ առկայության դեպքում՝ նաև աշխատանքի կամ ուսումնական հաստատության հասցեն: Առանց հիշյալ տեղեկությունների առաջարկությունը, դիմումը, բողոքը, պահանջը համարվում է անստորագիր և կարող է չքննարկվել:

2.3 Առաջարկությունը, դիմումը, բողոքը և պահանջը կարող է չքննարկվել նաև այն դեպքում, եթե.

2.3.1 պարզվում է, որ դրա հեղինակի ինքնությանը վերաբերող տվյալները կեղծ են,

2.3.2 փաստաթուղթը ստորագրվել է անգործունակ կամ սահմանափակ գործունակ անձի կողմից.

2.3.3 բողոքը (պահանջը) ակնհայտորեն զրպարտիչ է, կամ բողոք (պահանջ) ներկայացնող հաճախորդի վարքագիծն անբարեխիղճ է:

2.4 Սույն գլխի 2.2 և 2.3 կետերում նշված դրույթները չեն տարածվում այն դեպքերի վրա, երբ Ընկերության հաճախորդներն իրենց բողոքներն ու առաջարկությունները ներկայացնում են անանուն կարգով՝ հատուկ հեռախոսահամարով զանգելու, հարցումներ անցկացնելու, բողոքների արկղի միջոցով:

2.5 Հատուկ հեռախոսահամարով կարելի է զանգահարել և հայտնել Ընկերության և նրա աշխատակիցների աշխատանքի վերաբերյալ առկա դիտողությունները, դժգոհությունները, առաջարկությունները և ցանկությունները՝ կապված Ընկերության գործունեության հետ:

Հեռախոսազանգերը գրանցում է Ընկերության գործադիր տնօրենի կողմից նշանակված աշխատակիցը՝ սույն Ընթացակարգի 5.1 կետում նշված հաշվառման մատյանում:

2.6 Ընկերության տնային էջում (ինտերնետային կայքում) կարող է առկա լինել հղում (լինք) հաճախորդների առաջարկությունները, դիմումները և բողոքները պարունակող էջին: Այդ էջում պարունակվող տեղեկությունները պետք է հասանելի լինեն միայն Ընկերության գործադիր տնօրենին և (կամ) նրա կողմից լիազորված անձին:

Ընկերության տնային էջում (ինտերնետային կայքում) գետեղվում է էլեկտրոնային հասցե և հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են ներկայացնել իրենց առաջարկությունները, դիմումները և բողոքները:

ԳԼՈՒԽ 3. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ, ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐԸ

3.1 Ընկերության հաճախորդների առաջարկությունները (անվանական) քննարկվում են դրանք ստանալու պահից մեկ ամսվա ընթացքում, բացառությամբ լրացուցիչ ուսումնասիրություն պահանջող առաջարկությունների, որոնց մասին հայտնվում է հեղինակին:

Խելամիտ առաջարկությունների դեպքում Ընկերությունը պատասխանում է հեղինակին:

Անանուն առաջարկությունները ամփոփվում և քննարկվում են եռամսյա ժամկետում:

3.2 Հարցն ըստ էության լուծելու համար դիմումներին ու բողոքներին ընթացք է տրվում Ընկերությունում դրանք ստանալուց հետո մինչև մեկ ամսվա ընթացքում:

3.3 Այն դեպքում, երբ դիմումին կամ բողոքին ընթացք տալու համար անհրաժեշտ է կատարել ստուգում, պահանջել լրացուցիչ նյութեր, դիմումին կամ բողոքին ընթացք տալու ժամկետներն Ընկերության գործադիր տնօրենի կամ նրա տեղակալի կողմից կարող է երկարաձգվել, բայց ոչ ավելի, քան 15 օրով՝ այդ մասին հայտնելով դիմում կամ բողոք ներկայացրած անձին:

3.4 Առանձին դեպքերում քաղաքացիների և իրավաբանական անձանց դիմումների ու բողոքների նկատմամբ կարող է իրականացվել հատուկ հսկողություն, և դրանց կատարման համար կարող է սահմանվել անհատական ժամկետներ, որոնք չեն կարող երկար լինել սույն գլխով սահմանված ժամկետներից:

3.5 Ընկերության հաճախորդների առաջարկությունների, դիմումների և բողոքների ընթացքը համարվում է ավարտված, երբ ըստ էության ձեռնարկված միջոցառումների մասին Ընկերությունը պատասխանել է հաճախորդին: Պատասխանը տրվում է գրավոր, էլեկտրոնային եղանակով կամ հեղինակի համաձայնությամբ՝ բանավոր:

3.6 Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

3.7 Սույն գլխում սահմանված ժամկետները կիրառվում են այն դեպքերում, երբ օրենսդրությամբ և սույն ընթացակարգով այլ ժամկետներ սահմանված չեն:

ԳԼՈՒԽ 4. ՊԱՀԱՆՋԻ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ

4.1 Հաճախորդի կողմից ներկայացվող բողոք-պահանջը կազմվում է գրավոր և ներառում է՝

4.1.1 հաճախորդի անունը,

4.1.2 հաճախորդի բնակության և հաղորդակցման հասցեները,

4.1.3 պահանջի չափը,

4.1.4 պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը),

4.1.5 պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին,

4.1.6 հաճախորդի ստորագրությունը:

4.2 Պահանջը կարող է ստորագրել հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:

ԳԼՈՒԽ 5. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ, ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՀԱՇՎԱՌՈՒՄԸ

5.1 Ընկերությունում վարվում է հաճախորդների առաջարկությունների, դիմումների, բողոքների և պահանջների հաշվառման մատյան (այսուհետ՝ հաշվառման մատյան), որի ձևը սահմանում է Ընկերության գործադիր տնօրենը:

5.2 Հաշվառման մատյանը վարում է Ընկերության գործադիր տնօրենի կողմից նշանակված աշխատակիցը (այսուհետ՝ Պատասխանատու աշխատակից):

5.3 Ընկերության իրավասու ղեկավարները և ստորաբաժանումները Պատասխանատու աշխատակցին հնավորին սեղմ ժամկետում տրամադրում են հաճախորդների առաջարկությունների, դիմումների և պահանջների վերաբերյալ տեղեկությունները:

ԳԼՈՒԽ 6. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ, ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՈՒՄԸ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

6.1 Ընկերության հաճախորդների առաջարկություններին, դիմումներին, բողոքներին և պահանջներին ընթացք է տրվում Ընկերությունում գործող գործավարման կազմակերպման վերաբերյալ հրահանգին և սույն Ընթացակարգին համապատասխան:

6.2 Ընկերության գործադիր տնօրենը հաճախորդի կողմից ներկայացվող դիմում-բողոքը և բողոք-պահանջը մակագրում է Ընկերության գործադիր տնօրենի՝ շահագրգիռ ստորաբաժանման գործունեությունը համակարգող տեղակալին և (կամ) ստորաբաժանման ղեկավարին: Մակագրության մեջ պարտադիր նշվում է դրույթ՝

Ընկերության համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարին՝ պատրաստելու հաճախորդի դիմում-բողոքի և (կամ) բողոք-պահանջի պատասխանը:

6.3 Ընկերության գործադիր տնօրենը, անհրաժեշտության դեպքում, իր մոտ կազմակերպում է խորհրդակցություն՝ դիմում-բողոքը (բողոք-պահանջը) քննելու և համապատասխան որոշում ընդունելու համար: Դիմում-բողոքի (բողոք-պահանջի) քննությանը կարող է հրավիրվել նաև հաճախորդը կամ նրա կողմից լիազորված անձը:

6.4 Պատասխանը պետք է արտահայտի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի բողոքը (պահանջը) մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:

6.5 Դիմում-բողոքի և բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանը հանձնվում է հաճախորդին:

6.6 Ընկերության գործադիր տնօրենը նշանակում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձին և վերջինիս փոխարինող անձին, ում անունը, պաշտոնը, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն, ինչպես նաև դրանցում կատարված յուրաքանչյուր փոփոխություն ներկայացվում են Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

ԳԼՈՒԽ 7. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ, ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՀԱՇՎԱՌԵԼՈՒ, ՔՆՆԱՐԿԵԼՈՒ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆԵԼՈՒ ՆԿԱՏԱԱՄԲ ՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆԸ

7.1 Պատասխանատու աշխատակիցը հետևում է հաճախորդների առաջարկությունների, դիմումների, բողոքների և պահանջների կատարման ժամկետների պահպանմանը:

7.2 Պատասխանատու աշխատակիցը կատարողներին և ղեկավարներին ժամկետների ավարտից առնվազն 5 (հինգ) աշխատանքային օր առաջ հիշեցնում է առաջարկությունների, դիմում-բողոքների և պահանջների կատարման ժամկետները վրա հասնելու մասին:

7.3 Ընկերության ներքին աուդիտի ստորաբաժանումը պարբերաբար, բայց ոչ ուշ, քան եռամսյակը մեկ անգամ անցկացնում է գործող օրենսդրության և սույն Ընթացակարգի պահանջների կատարման ստուգում:

ԳԼՈՒԽ 8. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ ՍՈՒՅՆ ԿԱՐԳԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ ԽԱՆՏԵԼՈՒ ՀԱՄԱՐ

8.1 Ընկերության ղեկավարները և մյուս աշխատակիցները պատասխանատվություն են կրում սույն Ընթացակարգի պահանջները խախտելու համար:

8.2 Ընկերության կառավարման իրավասու մարմինը կարող է մեղավոր անձի նկատմամբ կիրառել ՀՀ աշխատանքային օրենսդրությամբ սահմանված պատասխանատվության միջոց:

8.3 Մեղավոր անձի նկատմամբ ՀՀ աշխատանքային օրենսդրությամբ սահմանված պատասխանատվության միջոցի կիրառումը չի ազատում սույն կարգի պահանջները խախտելու հետևանքով Ընկերությանը պատճառված վնասների հատուցումից: