

# «ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՎՏՈՎԱՇՈՎԱԳՐՈՂՆԵՐԻ ԲՅՈՒՐՈ» ԻԱՄ

## 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. ԾԱՆՈԹԱՑՔԵՔ 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՝ [www.paap.am](http://www.paap.am) 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 բացատրական 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. ԼՐԱՑՐԵՔ 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 (ք. Երևան, 0010, Հանրապետության 22, տարածք 2, info@paap.am): 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 առձեռն 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. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ**

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

### **ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ**

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



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

**Հաշտարար՝** Փիրուզ Սարգսյան  
**Գտնվելու վայրը՝** ք. Երևան, Վազգեն Սարգսյան 26/1,  
**«Էրեբունի Պլազա»** բիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411  
**Հեռ.՝** (37410) 58-23-22, 58-23-21  
**Էլ. հասցե՝** [info@fsm.am](mailto:info@fsm.am)  
**Ֆաքս** (37410) 58-24-21  
**Կայք՝** [www.fsm.am](http://www.fsm.am)