

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«Ռեզոլուշն Ապահովագրական Բրոքեր» ՍՊԸ-ի  
Ընդհանուր Ժողովի 2009թ.-ի հունվարի 15-ի որոշմանը



**ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ**  
**բողոք-պահանջների քննության վերաբերյալ**

1. «Ռեզոլուշն Ապահովագրական Բրոքեր» ՍՊԸ-ի (այսուհետ՝ Ընկերություն) կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ կապված պահանջների առկայության դեպքում հաճախորդները կարող են ներկայացնել բողոք-պահանջներ՝ ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված կարգով և ժամկետներում:
2. Բողոքներն ընդունվում են բացառապես գրավոր տեսքով:
3. Բոլոր բողոք-պահանջները դրանք ստանալու օրը պատշաճ կերպով գրանցվում են բողոքների գրանցման մատյանում:
4. Համաձայն ՀՀ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» օրենքի Ընկերության կողմից բողոք-պահանջն ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրվում է վերջնական պատասխան, որը պետք է արտահայտի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը սպառողի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:
5. Ընկերության կողմից տրամադրված վերջնական որոշումը ստանալու պահից կամ սահմանված ժամկետում այն չստանալաու դեպքում, Հաճախորդն իրավունք ունի բողոք-պահանջով դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ դատարան կամ արբիտրաժային տրիբունալ՝ ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված կարգով և ժամկետներում:
6. Բողոքների գրանցման մատյանում կատարված գրառումները պահվում են առնվազն մեկ տարի:
7. Բողոքների գրանցամատյանը վարում է Ընկերության տնօրենի հրամանով նշանակված պատասխանատու անձը, որը զբաղվում է բողոք-պահանջների ընդունմամբ, գրանցմամբ և բողոքներին պատասխան կազմելու և ներկայացնելու հարցերով:
8. Բոլոր բողոքների վերաբերյալ վերջնական որոշումները կայացնում է Ընկերության գործադիր տնօրենը կամ նրան փոխարինող պաշտոնատար անձը:
9. Ընկերությունը քննարկում է 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: