

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
«ՌԵԳՈ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» Ապահովագրական ՓԲԸ-ի Խորհրդի
«23» ապրիլի 2026թ. որոշմամբ
Խորհրդի Նախագահ՝

Գ. Զաքարյան _____
ստորագրություն

Ուժի մեջ է «01» մայիսի 2026 թվականից



«ՌԵԳՈ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ
ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

ԿԱՐԳ

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ**

1. ՆՊԱՏԱԿԸ.....	3
2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԵՎ ՏԱՐԱԾՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿՆԵՐԸ.....	3
3. ԱՌՆԶՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ.....	3
4. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ.....	3
5. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ.....	4
6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ.....	4
7. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ.....	4
7.1. Բողոքների ներկայացման կարգը.....	4
7.2. Բողոքների ընդունման և գրանցման կարգը.....	6
7.3. Բողոքների քննարկման և պատասխանների տրամադրման կարգը.....	6
7.4. Բողոքների պահպանում և հաշվետվողականություն.....	7
Հավելված 1.....	8
Հավելված 2.....	9
Հավելված 3.....	10
Հավելված 4.....	11
Հավելված 5.....	12

1. ՆՊԱՏԱԿԸ

1.1. Սույն կարգի նպատակն է սահմանել «ՌԵԳՈ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» Ապահովագրական ՓԲԸ հաճախորդների կողմից բողոքների (դիմում-բողոքների և/կամ բողոք-պահանջների) ներկայացման, քննարկման, որոշումների կայացման կարգը, ինչպես նաև գործընթացին մասնակցող պատասխանատու անձանց պարտականությունները:

2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԵՎ ՏԱՐԱԾՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿՆԵՐԸ

2.1. Սույն կարգի օգտագործման (կիրառման) պատասխանատուն է Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը:

2.2. Սույն կանոնակարգը տարածվում է այն բոլոր ստորաբաժանումների աշխատակիցների վրա, ովքեր իրենց աշխատանքի ընթացքում առնչվում են սույն կարգում ներառված գործառույթների հետ:

3. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՏՏԱԹՂԹԵՐ

- ISO 9001:2015,
- «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք,
- ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից հաստատված «Կանոնակարգ 8/04»:

4. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

«Ընկերություն»՝ «ՌԵԳՈ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» Ապահովագրական ՓԲԸ,

«Կարգ»՝ Ընկերության «Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ»,

«Գործադիր տնօրեն»՝ Ընկերության գործադիր տնօրեն,

«Հաճախորդ»՝ ֆիզիկական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում՝ Ընկերությանը պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, որը ներկայացրել է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ կապված պահանջ, ընդ որում, սույն կարգի իմաստով անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ է հանդիսանում Ընկերությանը/Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու պահին, Հայաստանի Հանրապետության Հարկային օրենսգրքի համաձայն, միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ համարվող անձը,

«Բողոք»՝ Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը 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 (անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը, հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային հասցեն), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը,

«Պարասխանաբար 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,

«Շահագրգիռ ստորաբաժանում»՝ Ընկերության կառուցվածքային ինքնուրույն ստորաբաժանումը, որի գործունեությանն է առնչվում Ընկերության կողմից ստացված համապատասխան բողոքը:

5. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՅՈՒՄՆԵՐ

5.1. Սույն Կարգի ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած է ճանաչվում «ՌԵԳՈ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» Ապահովագրական ՓԲԸ խորհրդի կողմից 30.10.2023թ-ին հաստատված «Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ»-ը:

6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Բողոքի ներկայացման ձև	Հավելված 1
Ինչ անել, եթե բողոք ունեք	Հավելված 2
Հաճախորդներից ստացված բողոքների պատասխանի ձև	Հավելված 3
Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության ձև	Հավելված 4
Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյան	Հավելված 5

7. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

7.1. Բողոքների ներկայացման կարգը

7.1.1. Հաճախորդները բողոքներ կարող են ներկայացնել հետևյալ ձևերով՝

7.1.1.1. *էլեկտրոնային եղանակով* - Հաճախորդի կողմից բողոքներն ուղարկվում են Ընկերության հետևյալ էլեկտրոնային փոստին՝ dimumbboxoq@regoinsurance.am:

7.1.1.2. *Փոստով կամ առձեռն* - ներկայացվող բողոքները ներկայացվում են Գործադիր տնօրենին հասցեագրված գրավոր նամակի տեսքով:

7.1.1.3. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով - Հաճախորդների կողմից ստացված բողոքները Հաշտարարն ուղարկում է Ընկերության հետևյալ էլեկտրոնային հասցեին՝ dimumbboxoq@regoinsurance.am:

7.1.2. Բողոքն Ընկերությանը ներկայացվում է սույն կարգի բողոքի ներկայացման հայտի ձևին համապատասխան (Հավելված 1), կամ Հաճախորդի ցանկությամբ այլ ձևով, որը պետք է առնվազն ներառի՝

7.1.2.1. 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,

7.1.2.2. այն գործարքը, որից բխում է պահանջը,

7.1.2.3. պահանջի բովանդակությունը, հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը (ինարավորության դեպքում կցվեն նաև փաստաթղթեր),

7.1.2.4. գույքային պահանջի չափը,

7.1.2.5. Բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը տարին,

7.1.2.6. Հաճախորդի ստորագրությունը (բողոքը կարող է ստորագրել նաև հաճախորդի ներկայացուցիչը, այդ դեպքում բողոքին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագիրը՝ բնօրինակով): Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոքները համարվում են ստորագրված:

7.1.3. Սույն կարգի 7.1.2 կետով սահմանված տեղեկատվություն պարունակող Բողոքը համարվում է պատշաճ ներկայացված Բողոք:

7.1.4. Պատշաճ ներկայացված Բողոքների ընդունումն ու քննարկումը Ընկերության կողմից մերժվել չեն կարող:

7.1.5. Ընկերությունը քննության է առնում Հաճախորդի ցանկացած Բողոք, որը ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

7.1.6. Ընկերության ցանկացած 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):

7.1.7. Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի Պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է Բողոքները, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ:

7.1.8. 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:

7.1.9. Ընկերությունը, 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:

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

7.1.10. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր կամ էլեկտրոնային ձևով այն պատշաճ ներկայացնելու դեպքում, և որ նա կարող է ստանալ սույն կարգի պատճենը:

7.1.11. Հաճախորդի պահանջի դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև՝

7.1.11.1. «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 2),

7.1.11.2. Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 1),

7.1.12. Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթիների ձևով Գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են՝

7.1.12.1. «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,

7.1.12.2. Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

7.1.13. Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:

7.1.14. Ընկերությունը Բողոք ստանալիս կամ այդ Բողոքի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք՝

7.1.14.1. անհրաժեշտ չեն Բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար,

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

7.2. Բողոքների ընդունման և գրանցման կարգը

7.2.1. Հաճախորդների կողմից Ընկերություն ներկայացված բոլոր բողոքները Պատասխանատուի կողմից ենթակա են պարտադիր գրանցման համապատասխան գրանցամատյանում (Հավելված 5)՝ բողոքի ընդունման կամ դրան հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում:

7.2.2. Էլեկտրոնային եղանակով Հաճախորդներից բողոքներ կարող են ստացվել Ընկերության էլեկտրոնային փոստի՝ dimumboxoq@regoinsurance.am միջոցով: Էլեկտրոնային եղանակով ստացվող բողոքներն ուղղվում են Ընկերության Պատասխանատու աշխատակցին: Բողոքը 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 բողոքը ստանալու ամսաթիվը և բողոքի նույնականացման համարը (նշումը):

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

7.2.3. Առձեռն ներկայացվող բողոքներն Ընկերության աշխատակիցն ընդունում է՝ բողոքի առաջին էջին նշելով ընդունման ամսաթիվը, նույնականացման համարը, իր ազգանունը և ստորագրում է: Ընդունված և գրանցված բողոքի պատճենը (Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական)) տրվում է ներկայացնողին:

Ստացված բողոքներն ընդունված են համարվում աշխատակցի կողմից նշված ամսաթվից:

7.2.4. Փոստով ներկայացվող բողոքները ներկայացվում են Գործադիր տնօրենին հասցեագրված գրավոր նամակի տեսքով: Նամակն ընդունվում և գրանցվում է Ընկերության «Գործառնության իրականացման ընթացակարգ»-ով սահմանված կարգով: Դրա պատճենը փոխանցվում է Պատասխանատու աշխատակցին՝ գրանցելու և ընթացք տալու նպատակով:

Փոստով ստացված բողոքներն ընդունված են համարվում դրանք Ընկերություն մուտքագրելու օրը:

7.2.5. Բողոքը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Ընկերությունը Բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը հաճախորդի՝ Ընկերությանը հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին Հաճախորդին է ուղարկում բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը):

7.3. Բողոքների քննարկման և պատասխանների տրամադրման կարգը

7.3.1. Բողոքի քննությունն անվճար է:

7.3.2. Բողոքը ստանալուց հետո Պատասխանատու աշխատակիցը ձեռնամուխ է լինում Բողոքի քննարկման գործընթացին՝ անհրաժեշտության դեպքում հարցումներ և/կամ հարցադրումներ կատարելով Շահագրգիռ ստորաբաժանումների պատասխանատուներին: Ուսումնասիրում է ներկայացված բողոքը (նյութերը), և 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 Բողոքն ուսումնասիրվում է առկա տեղեկատվության (փաստաթղթերի) հիման վրա:

7.3.3. Շահագրգիռ ստորաբաժանումների ղեկավարներն (պատասխանատուները) իրենց հերթին պարտավոր են՝

- մասնակցել բողոքների բազմակողմանի և օբյեկտիվ ուսումնասիրությանը,

• Պատասխանատու աշխատակցին ներկայացնել բողոքների և/կամ հարցումների ուսումնասիրության արդյունքները:

7.3.4. Բողոքի ատասխանը (Հավելված 3) Հաճախորդին պետք է ներկայացնել առավելագույնը բողոքը ստանալու 10-րդ աշխատանքային օրը: Պատասխանի տրամադրման օր է համարվում այն Ընկերության կողմից Հաճախորդին ուղարկելու օրը: Ընդ որում, Բողոքի պատասխանի, ինչպես նաև դրա ստացման փաստը հավաստող ստացականի՝ սահմանված ժամկետներում տրամադրման նպատակով տվյալ ժամկետների պահպանման հսկողությունը միաժամանակ իրականացվում է Պատասխանատուի և Ընկերության Օֆիս-մենեջերի կողմից:

7.3.5. 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:

7.3.6. Բողոքի պատասխանները Հաճախորդին տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակիցը՝ նախապես լրացնելով համապատասխան գրանցամատյանում: Պատասխանը Հաճախորդին ուղարկվում է այն եղանակով, որով ստացվել է բողոքը, եթե Հաճախորդի կողմից փոխանցման այլ եղանակ չի նշվել:

7.3.7. Հաճախորդին տրամադրվող գրավոր պատասխանը պետք է համապատասխանի սույն կարգով սահմանված ձևին և առնվազն պարունակի՝

- Հաճախորդի ներկայացրած յուրաքանչյուր հարցադրման հիմնավորված ու ամբողջական պատասխան և արտահայտի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, մասնակի բավարարելու կամ ամբողջությամբ բավարարելու վերաբերյալ,

- Ընկերության որոշման հիմնավորումը (պատճառաբանությունը),

- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ (եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն), տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Պատասխանին կցվում է «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 2):

7.4. Բողոքների պահպանում և հաշվետվողականություն

7.4.1. Բողոքի պատասխանը և դրա՝ Հաճախորդին փոխանցման փաստը հիմնավորող փաստաթղթերը պահվում են Պատասխանատուի մոտ (Բողոքներին վերաբերվող թղթային փաստաթղթերը Պատասխանատուի մոտ պահվում են նվազագույնը 6 (վեց) ամիս տևողությամբ, որից հետո դրանք կարող են սահմանված կարգով փոխանցվել Ընկերության արխիվ):

7.4.2. Պատասխանատու աշխատակիցը մինչև հաշվետու ամսվան հաջորդող ամսվա 15-ը ամփոփում և Գործադիր տնօրենին է ներկայացնում հաշվետու ամսվա ընթացքում Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվություն (Հավելված 4):



Հավելված 1

«ՌԵԳՈ 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)

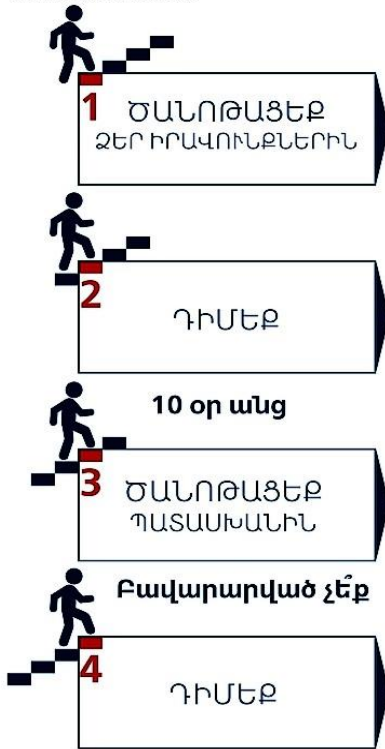
Բողոքը ներկայացնողի ստորագրությունը _____
Բողոքի ներկայացման ամսաթիվը /---/---/----/

Ընկերության նշումներ

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



ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵՅԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է. յուրաքանչյուր

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

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

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

"ՌԵԳՈ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ" ԱՓԲԸ

կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝

@ info@regoinsurance.am
✉ ՀՀ, ք. Երևան, Կոմիտաս պող. 62շ., 93

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

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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ

☎ +374 60 50 57 57

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, ԵՅԵ.

- Ֆիզիկական անձ էք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային վեկուցում 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:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆԿՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 15, էլիտ Պլասս Բիլդինգ կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- 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 առկայության 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. Սարգսյան 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 նախնառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2):

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

Հարցերի դեպքում դիմեք

ՌԵԳՈ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ ԱՓԲԸ, ՀՀ ք.Երևան, 0014, Կոմիտաս պող. 62շ., 93-93/1տարածք, հեռ.060 50 57 57
(կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն)



Հավելված 3

ամիս ամսաթիվ
գրության ելքային համար

Հաճախորդ (ԱԱՀ կամ անվանումը)

Հասցե _____

ԲՈՂՈՔԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

Հարգելի (հաճախորդի տվյալներ) ի պատասխան Ձեր 00.00.2026թ բողոք-պահանջի, որը
/--/--/--/ «ՌԵԳՈ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՓԲԸ է մուտքագրվել 00.00.2026 թվականին, հայտնում ենք
հետևյալը.

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

Ընկերության դիրքորոշման հիմնավորումը _____

Հարգելի հաճախորդ, բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում
Դուք Ձեր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող եք դիմել դատարան, կամ Ֆինանսական
համակարգի հաշտարարին, եթե պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս:

Կից ներկայացվում է «Ինչ անել եթե ունեք բողոք» ուղեցույցը:

-----/պաշտոն /-----

-----/անուն, ազգանուն/----- /ստորագրություն/-----

Հավելված 4

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

N	Բողոքների և (կամ) առաջարկությունների կարճ բովանդակությունը	Քանակ	Նշումներ (լրացվում է ըստ անհրաժեշտության)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Է Լ Ե Կ Տ Ր Ո Ն Ա Յ Ի Ն Գ Ր Ա Ն Ց Ա Մ Ա Տ Յ Ա Ն
Հաճախորդներից ստացված բողոքների հաշվառման

Հ / Հ	Հաճախորդի անուն, ազգանուն կամ կազմակերպության անվանումը	Բողոքի ստացման ամսաթիվ	Բողոքի ստացման միջոցը և վայրը	Հաճախորդին տրված պատասխանի համարը	Հաճախորդին տրված պատասխանի ամսաթիվը	Հաճախորդին տրված պատասխանը	Պատասխանի տրամադրման ձևը	Վկայագիր	Ապահովագրական հայտի համար	Ընկերության կողմից հատուցված գումարի չափ	Հաշտարի քննության ներքո գտնվող գործերով Հաճախորդի կողմից պահանջվող ԸՆԴ ՀԱՆ ՈՒՐ գումարի չափ	հաշտության գումարի չափ	ՖՀՀ գործի Դադարեցման պատճառ	պահանջի բովանդակություն
1														
2														
3														
4														