

## ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«Ռոսգոստրախ-Արմենիա» ԱՓԲԸ  
Խորհրդի կողմից  
(29.11.2019թ. Խորհրդի նիստի թիվ 07  
արձանագրություն)

Խորհրդի նախագահ՝ \_\_\_\_\_ Դ. Է. Խաչատուրով

## ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ ՍԱՀՄԱՆՈՂ ԿԱՐԳ

Փաստաթղթի կոդ

PR622-06

Խմբագրություն

03

### 1. Նպատակը

1.1. Գործարար վարվելակերպի կանոնները սահմանող կարգը սահմանում է «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ և սպառողների միջև հաղորդակցման կարգը, պայմանները, ձևերը և նվազագույն պահանջները:

### 2. Կիրառման ոլորտը

2.1. Գործարար վարվելակերպի կանոնները սահմանող կարգը կիրառվում է «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ բոլոր աշխատողների կողմից:

### 3. Տարածումը

3.1. Գործարար վարվելակերպի կանոնները սահմանող կարգը տարածվում է «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ բոլոր աշխատողների վրա:

### 4. Կարգավորող և փոխկապակցված փաստաթղթեր

4.1. ISO 9001:2015 «Որակի կառավարման համակարգեր: Պահանջներ»

4.2. ISO 9000:2005 «Որակի կառավարման համակարգեր: Հիմնական դրույթներ և բառարան»

4.3. QM422 «Որակի ձեռնարկ»

4.4. Կանոնակարգ 8/05 «Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոններ»

### 5. Պատասխանատվության կենտրոններ



- 5.1. Սույն կարգի մշակման և փոփոխման համար պատասխանատու է Որակի կառավարման բաժնի ղեկավարը:
- 5.2. Սույն կարգի համաձայնեցման համար պատասխանատու են Գործադիր տնօրենը, Ներքին աուդիտի ղեկավարը, Մեթոդոլոգիայի և զարգացման գծով գործադիր տնօրենի տեղակալը, Իրավաբանական դեպարտամենտի ղեկավարը:
- 5.3. Սույն կարգի հաստատման համար պատասխանատու է Ընկերության Խորհուրդը:
- 5.4. Սույն կարգն օգտագործողներին տրամադրելու համար պատասխանատու է Որակի կառավարման բաժնի ղեկավարը:
- 5.5. Սույն կարգի բնօրինակի պահպանման համար պատասխանատու է Որակի կառավարման բաժնի ղեկավարը:
- 5.6. Սույն կարգի պահանջների կատարմանը հետևելու համար պատասխանատու են Որակի ներքին ստուգողները:

**6. Փոփոխություններ**

- 6.1. Կարգը հաստատվել է 29.11.2019թ. Խորհրդի նիստի թիվ 07 արձանագրությամբ:
- 6.2. Խմբագրություն 03

**7. Հիմնական հասկացություններ և տերմիններ**

- 7.1. **Կարգ`** Գործարար վարվելակերպի կանոնները սահմանող կարգ (այսուհետ` Կարգ):
- 7.2. **Ընկերություն/Ապահովագրող`** «ՌՈՍԳՈՍՏՏՐԱԽ-ԱՐՄԵՆԻԱ» ապահովագրական ՓԲԸ (այսուհետ նաև` Ընկերություն):
- 7.3. **Ապահովադիր`** ապահովագրողի հետ ապահովագրության պայմանագրի կնքած անձ:
- 7.4. **Ապահովագրված անձ`** անձ, որի հետ կապված ապահովագրական պատահարի առաջացումը հանդիսանում է ապահովագրության պայմանագրի առարկա:
- 7.5. **Ապահովագրության պայմանագիր`** գրավոր համաձայնություն, որով մի կողմը` ապահովագրողը, որոշակի միանվագ կամ պարբերական վճարի (ապահովագրավճարի) դիմաց պարտավորվում է մյուս կողմին` ապահովադիրին կամ նրա մատնանշած անձին (շահառուին), որոշակի ապահովագրական գումարի շրջանակներում հատուցել որոշակի իրադարձության (իրադարձությունների) տեղի ունենալու արդյունքում պատճառված վնասը կամ դրա մի մասը կամ տրամադրել որոշակի գումար (ապահովագրական հատուցում), եթե այդ իրադարձությունների տեղի ունենալը կրում է հավանական և/կամ պատահական բնույթ և կախված չէ կողմերի կամ ապահովագրված անձի կամ շահառուի կամքից (տարբեր լինելու դեպքում):
- 7.6. **Ապահովագրական ռիսկ`** առաջանալու որոշակի հավանականությամբ և պատահականությամբ ապահովագրական պատահար տեղի ունենալու հետևանքով առաջացող վնասի հնարավոր մեծություն:
- 7.7. **Ապահովագրական հատուցում`** ապահովագրական պատահար տեղի ունենալու արդյունքում ապահովագրողի կողմից ապահովագրության պայմանագրի հիման վրա ապահովադիրին կամ շահառուին (եթե տարբեր է ապահովադրից) վճարման ենթակա գումարն է` դրամական արտահայտությամբ կամ համարժեք գույքով:
- 7.8. **Ապահովագրական գումար`** ապահովագրողի կողմից վճարման ենթակա հնարավոր ապահովագրական հատուցման առավելագույն չափն է:



- 7.9. **Ապահովագրավճար**՝ ապահովագրության պայմանագրով սահմանված չափով և պայմաններով ապահովադրի կողմից ապահովագրողին հնարավոր ապահովագրական հատուցման դիմաց վճարվող գումարն է:
- 7.10. **Ապահովագրական պատահար**՝ ապահովագրության պայմանագրով նախատեսված դեպքն է կամ իրադարձությունը, որի տեղի ունենալու ուժով ապահովագրողը պարտավորվում է ապահովադրին կամ շահառուին (եթե տարբեր է ապահովադրից) վճարել ապահովագրական հատուցում:
- 7.11. **Ապահովագրական սակագին**՝ սահմանված ապահովագրական գումարի նկատմամբ ապահովագրավճարի դրույքաչափն է:
- 7.12. **Չհատուցվող գումար**՝ ապահովադրի մասնակցության չափն է վնասի հատուցմանը, որը սահմանվում է ապահովագրության պայմանագրով՝ կոնկրետ գումարի կամ ապահովագրական գումարի նկատմամբ տոկոսի տեսքով:
- 7.13. **Ապահովագրական միջնորդ**՝ Կարգի իմաստով ապահովագրական միջնորդ է համարվում ապահովագրական գործակալը, ով հանդիսանում է Հայաստանի Հանրապետության տարածքում ապահովագրական գործակալի գործունեություն իրականացնելու համար Կենտրոնական բանկի ապահովագրական գործակալների ռեգիստրում հաշվառված անձ:
- 7.14. **Հաճախորդ**՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որը պատրաստվում է օգտվել կամ օգտվում է Ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայություններից, այդ թվում՝ ապահովադիր, ապահովագրված անձ, շահառու (տարբեր լինելու դեպքում):
- 7.15. **Սպառող**՝ ֆիզիկական անձ, որը պատրաստվում է օգտվել կամ օգտվում է Ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայություններից, այդ թվում՝ ապահովադիր, ապահովագրված անձ, շահառու (տարբեր լինելու դեպքում):
- 7.16. **Ներկայացուցչական սպառող**՝ միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձ:
- 7.17. **Այլ վճարներ**՝ բոլոր այն վճարները, որոնք հաճախորդը պարտավոր է կատարել ապահովագրական ծառայության գծով մինչև ապահովագրության պայմանագիր կնքելը, ապահովագրության պայմանագրի գործողության ընթացքում և ապահովագրության պայմանագրի դադարեցման ժամանակ, բացառությամբ այն վճարների, որոնք առաջանում են ապահովագրության պայմանագրի պայմանների խախտման արդյունքում:
- 7.18. **Ծառայության ընդհանուր պայմաններ**՝ փաստաթուղթ, որով սահմանվում են տվյալ ծառայության գծով բոլոր հաճախորդների համար կիրառելի՝ ծառայության ստանդարտ պայմանները, ապահովագրողի և հաճախորդի միջև հարաբերությունների ընդհանուր սկզբունքները, ապահովագրողի և հաճախորդի հաղորդակցման կանոնները, ապահովագրողի և հաճախորդի միջև կատարվող գործարքների ընդհանուր պայմանները (օրինակ՝ ապահովագրողի կողմից ծառայությունների համար կիրառվող սակագներ):
- 7.19. **Մտածելու ժամանակ**՝ սպառողի իրավունքը առանց որևէ պատճառաբանության միակողմանիորեն լուծելու ապահովագրության պայմանագիրը դրա կնքմանը հաջորդող 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում:



- 
- 7.20. **ԱՊՊԱ՝** ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրություն:
- 7.21. **Անձնական տվյալ՝** ֆիզիկական անձին վերաբերող ցանկացած տեղեկություն, որը թույլ է տալիս կամ կարող է թույլ տալ ուղղակի կամ անուղղակի կերպով նույնականացնել անձի ինքնությունը:
- 7.22. **Անձնական տվյալների մշակում՝** անկախ իրականացման ձևից և եղանակից (այդ թվում՝ ավտոմատացված, տեխնիկական ցանկացած միջոցներ կիրառելու կամ առանց դրանց) ցանկացած գործողություն կամ գործողությունների խումբ, որը կապված է անձնական տվյալները հավաքելու կամ ամրագրելու կամ մուտքագրելու կամ համակարգելու կամ կազմակերպելու կամ պահպանելու կամ օգտագործելու կամ վերափոխելու կամ վերականգնելու կամ փոխանցելու կամ ուղղելու կամ ուղեփակելու կամ ոչնչացնելու կամ այլ գործողություններ կատարելու հետ:
- 7.23. **Կենսաչափական անձնական տվյալներ՝** անձի ֆիզիկական, ֆիզիոլոգիական և կենսաբանական առանձնահատկությունները բնութագրող տեղեկություններ:

---

## 8. Հավելվածներ

### 8.1. Հավելվածներ չկան

---



## 9. Գործընթացի նկարագրությունը

### 9.1. Ընկերության և դրա կողմից առաջարկվող ծառայությունների մասին գովազդը և մարքեթինգային գործունեությունը

#### 9.1.1. Ընկերությունը պարտավոր է.

9.1.1.1. իր գովազդում, որն ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն պարունակում է որևէ սակագին և/կամ ծառայության մասին տեղեկություն, ներառել Ընկերության կայքի հասցեն, Ընկերության հետ հաղորդակցման տվյալները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե),

9.1.1.2. իր գովազդներում, հրապարակային օֆերտայում կամ իր անունից արված որևէ հայտարարության մեջ չօգտագործել ապակողմնորոշող այնպիսի տեղեկություններ կամ այլ անձանց կողմից այդ ընկերության վերաբերյալ կատարված հայտարարություններ, որոնք կարող են թյուր ենթադրության տեղիք տալ տվյալ ընկերության ֆինանսական վիճակի, ֆինանսական շուկայում նրա զբաղեցրած դիրքի, հեղինակության, գործարար համբավի կամ իրավական կարգավիճակի վերաբերյալ.

9.1.1.3. իր տեղեկատվական ամփոփագրերում և/կամ ինտերնետային կայքում՝ մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկություններ հրապարակելիս ներկայացնել իր կողմից մատուցվող յուրաքանչյուր ծառայության մասին էական տեղեկությունները, կապի միջոցները (հեռախոսահամարները և/կամ ինտերնետի կայքի հասցեն), որոնցով կարելի է սպառիչ տեղեկություններ ստանալ Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ, այդ թվում՝

9.1.1.3.1. յուրաքանչյուր ապահովագրության դասին համապատասխան կիրառվող սակագները, սակագների տատանման միջակայքը (սակագնի հնարավոր նվազագույն և առավելագույն չափերը)՝ կախված ապահովագրության որոշակի պայմաններից (չհատուցվող գումարից և այլն) կամ ապահովագրական ռիսկի վրա ազդող գործոններից,

9.1.1.3.2. ապահովագրության տեսակը և ապահովագրության դասը և/կամ ենթադասը՝ համաձայն «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 7-րդ հոդվածի,

9.1.1.3.3. տվյալ ապահովագրության դասի (ենթադասի) ներքո իրականացվող ապահովագրության կանոնները (պայմանները), որոնք առնվազն ներառում են՝

ա) ապահովագրության օբյեկտը,

բ) ապահովագրական պատահարը (պատահարները), որի տեղի ունենալու դեպքում վճարվում է ապահովագրական հատուցում. ապահովագրական պատահար չհամարվող դեպքերը կամ ռիսկերը (բացառությունները),

գ) ապահովագրական գումարի չափը, հաշվարկման կարգը,

դ) ապահովագրական հատուցում ստանալու կարգը և գործընթացը՝ ապահովադրի կողմից ապահովագրական պատահար տեղի ունենալուց հետո իրականացվելիք գործողությունները և ժամկետները, հատուցում ստանալու համար անհրաժեշտ փաստաթղթերը և դրանց ներկայացման կարգը,



հատուցման համար հայտը ընկերությանը ներկայացնելուց հետո որոշման կայացման ժամկետը և պայմանները: Ընդ որում, եթե ապահովադրի որոշ գործողությունները (անգործությունը) հանդիսանում են ապահովագրական հատուցումը մերժելու հիմք, ապա այդ մասին նշումը ներկայացվում է աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով, այլ գույնով և/կամ այլ ձևով,

ե) ապահովագրավճարի հաշվարկման կարգը,

զ) ապահովագրավճարի վճարման կարգը, ձևը, ժամկետները,

է) ապահովադրի կողմից ապահովագրավճարի՝ ապահովագրության պայմանագրում սահմանված ժամկետներում և կարգով չվճարելու հետևանքները,

ը) վնասի գնահատման կարգը,

թ) ապահովագրության պայմանագիր կնքելու համար անհրաժեշտ փաստաթղթերի ցանկը,

ժ) ապահովագրության պայմանագրի վերակնքման, վերաձևակերպման կարգն ու պայմանները,

ի) ապահովագրության պայմանագրի վաղաժամկետ դադարեցման և լուծման դեպքերն ու պայմանները, ներառյալ՝ ապահովադրին վերադարձման ենթակա ապահովագրավճարների մեծության չափը և հաշվարկման կարգը:

9.1.1.3.4. աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով, այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով, այլ գույնով և/կամ այլ ձևով արտացոլել տեղեկատվությունը, ինչը վերաբերում է.

ա) հաճախորդի կողմից պարտավորությունները ժամանակին չկատարելուն, կամ որոշ գործողություններ կատարելու (չկատարելու) դեպքում հաճախորդի համար հնարավոր բացասական հետևանքներին վերաբերյալ տեղեկություններին,

բ) այն տեղեկություններին, որոնց վրա հաճախորդների կողմից ուշադրություն չդարձնելը տարածված է գործնականում և/կամ հաճախակի բողոքների առարկա է:

9.1.1.3.5. Ընկերության կապի միջոցներից օգտվելը հաճախորդի համար վճարովի լինելու դեպքում նշում կատարել այդ, ինչպես նաև վճարի չափի մասին:

9.1.1.3.6. Ընկերության կողմից հաստատված ծառայության ընդհանուր պայմանների հիման վրա ծառայություններ մատուցելու դեպքում այդ պայմանները ներկայացնել ծառայության պայմանների հետ:

9.1.1.4. տեղեկություններ հրապարակելիս պահպանել հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

9.1.1.4.1. տեղեկատվությունը ներկայացնել ճշգրիտ և արժանահավատ, Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ ինտերնետի, մամուլի, գովազդի, տեղեկատվական ամփոփագրերի, Ֆինանսական օգնական համակարգի, ընդհանրական թերթիկի և այլ միջոցներով հրապարակվող կամ գործունեության վայրում բացահայտվող տեղեկատվությունը չտարբերակել ընկերության կողմից ծառայությունների մատուցման իրական պայմաններից,

9.1.1.4.2. տեղեկատվությունը ներկայացնել ժամանակին և ամբողջական (բավարար չափով),



- 9.1.1.4.3. տեղեկությունը ներկայացնել ներկայացուցչական սպառողի համար պարզ և մատչելի լեզվով (տեքստի շարադրանքով)՝ առանց շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառերի, արտահայտությունների, խիստ մասնագիտական, տեխնիկական եզրերի,
- 9.1.1.4.4. հրապարակվող տեղեկատվությունը ներկայացնել առնվազն հայերեն լեզվով (բացառությամբ օտար լեզուներով տպագրվող թերթերի, հատուկ հրատարակությունների): Ընդ որում, օտար լեզվով հրապարակված տեղեկատվությունը պետք է համապատասխանի դրա հայերեն տարբերակին և նշում պարունակի այն մասին, որ տարբեր լեզուներով հրապարակված տեղեկատվության միջև անհամապատասխանություն բացահայտվելու դեպքում անհրաժեշտ է ղեկավարվել հայերեն տարբերակով, ինչպես նաև որ նշված խնդրի վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվությունը կարելի է ստանալ հայերեն տարբերակից, եթե այդ օտար լեզվով հրապարակված տեղեկատվությունն ամբողջական չէ,
- 9.1.1.4.5. տեղեկատվությունը շարադրել ներկայացուցչական սպառողի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և տեսանելի ձևով,
- 9.1.1.4.6. տեղեկատվությունը ներկայացնել այնպես, որ ներկայացուցչական սպառողը հեշտությամբ գտնի իրեն հետաքրքրող տեղեկատվությունը,
- 9.1.1.4.7. ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվության բովանդակությունը ներկայացնել այնպես, որպեսզի հաճախորդի համար լինի տեղին և իմաստալից Ընկերության ծառայությունը հասկանալու և իր պահանջմունքներին համապատասխանությունը գնահատելու տեսանկյունից,
- 9.1.1.4.8. այլ ընկերությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ համեմատություններ պարունակող տեղեկատվության դեպքում.  
ա) այդ համեմատությունները ներկայացնել անկողմնակալ և հավասարակշռված ձևով, մասնավորապես արգելվում է անբարեխիղճ մրցակցության մեթոդների կիրառումը՝ նշելով այլ ընկերությունների ցանկացած թերություններ՝ անկախ այն հանգամանքից, թե այդ տեղեկություններն իրականում հավաստի են, թե ոչ,  
բ) համեմատություններում նշել համեմատությունների համար հիմք հանդիսացած տեղեկությունների աղբյուրները (օրինակ՝ կոնկրետ հետազոտությունները, կոնկրետ հրապարակումներում ներառված տեղեկատվությունը),
- 9.1.1.4.9. ծառայության մասին տեղեկատվությունում Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններից սպասվելիք օգուտներն առանձնահատուկ շեշտադրվելու դեպքում, միաժամանակ, առկայության դեպքում, ներկայացնել անկողմնակալ և աչքի ընկնող ձևով տեղեկատվություն համապատասխան ռիսկերի մասին:
- 9.1.1.5. ապահովել, որ գովազդն ազդեցություն չունենա գովազդվող ծառայության կամ կազմակերպության նկատմամբ հաճախորդի վերաբերմունքի վրա՝ անճշտության, անորոշության, չափազանցության կամ թերներկայացման միջոցով,
- 9.1.1.6. գովազդում առկա անվանումները, տեքստերը, հղումները, կանխատեսումները, բնութագրումը կամ գովասանքը, ծառայության վերաբերյալ հատուկ



տեղեկությունները և նախազգուշացումները ներկայացնել հստակ, հասկանալի և ինչ որ ձևով չքողարկված գովազդի բովանդակության, դիզայնի, կառուցվածքի կամ ներկայացման միջոցով,

9.1.1.7. գովազդում առկա տողատակի ծանոթագրությունները կամ մանր շարվածքով տեքստերը ընթեռնելի լինելու համար ներկայացնել բավարար մեծությամբ: Առկայության դեպքում հղում կատարել համապատասխան աղբյուրին՝ մանրամասներին ծանոթանալու համար,

9.1.1.8. գովազդում մեկից ավելի ծառայություններ ներկայացվելու դեպքում, հստակորեն տարանջատել յուրաքանչյուր ծառայության տարբեր հատկանիշներն այնպես, որ հաճախորդը կարողանա ծառայությունները հստակ տարբերակել միմյանցից:

**9.2. Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հետևյալ սկզբունքները (հաճախորդների հետ վարվելակերպի կարգ)**

9.2.1. Ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է լինի հայերեն լեզվով, եթե ապահովագրողի կողմից առաջարկվող տարբերակներից հաճախորդը հաղորդակցման այլ լեզու չի ընտրել,

9.2.2. Ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է հնարավորինս հասկանալի լինի հաճախորդին, պարունակի հաճախորդին հնարավորինս հասկանալի եզրույթներ, արտահայտություններ, չլինի ապակողմնորոշող, շփոթեցնող,

9.2.3. Ընկերությունն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը հաճախորդին հնարավորություն տա հասկանալու իրեն առաջարկվող կոնկրետ ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը,

9.2.4. Ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը չի կարող ներկայացվել այնպիսի ձևով, որ թաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն ստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են,

9.2.5. Ընկերությունը չի չափազանցնում իր կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն,

9.2.6. Ընկերությունն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը լինի ճշգրիտ, արժանահավատ և ներկայացվի ժամանակին,

9.2.7. Ընկերությունն ապահովում է, որպեսզի հաճախորդին վերաբերող տեղեկատվությունը կամ նրան տրամադրվող փաստաթղթերը հասանելի չլինեն այլ՝ երրորդ անձանց, բացառությամբ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերի,

9.2.8. Ընկերությունը պարտավոր է չվարկաբեկել այլ ֆինանսական կազմակերպությանը, չձևավորել բացասական վերաբերմունք հաճախորդի մոտ ֆինանսական համակարգի և դրա կարգավորումների նկատմամբ,

9.2.9. Ընկերությունը գործարար բանակցություններում ձեռք բերած բոլոր պայմանավորվածությունները պարտավոր է կատարել բարեխիղճ ձևով՝ հարգելով փոխշահավետության սկզբունքը:

9.2.10. Ընկերությունը պարտավոր է ցանկացած հարցման դեպքում ընդունված որոշման վերաբերյալ տեղեկացնել հաճախորդին 1 (մեկ) ամսվա ընթացքում ընթացքում, եթե այլ ժամկետ նախատեսված չէ ՀՀ օրենսդրությամբ:





- 9.2.11. Ընկերությունը պարտավոր է հաճախորդի և Ընկերության շահերի ընդհարման դեպքում անհամաձայնությունը հարթել փոխըմբռնման ճանապարհով: Ընդ որում, անհամաձայնությունները փոխըմբռնման ճանապարհով չլուծվելու դեպքում կարգավորվում են Կարգի 9-րդ կետի համաձայն:
- 9.2.12. Ընկերության ներկայացուցիչը պարտավոր է լինել քաղաքավարի, հարգալից, համբերատար, բարեհամբույր,
- 9.2.13. Ընկերության ներկայացուցիչը պարտավոր է ունենալ երկխոսություն վարելու ունակություն,
- 9.2.14. Ընկերության ներկայացուցիչը պարտավոր է չօգտագործել այնպիսի արտահայտություններ, որոնց օգտագործումը անխուսափելիորեն բերում է Ընկերության նկատմամբ վստահության կորստին:
- 9.3. Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումը մինչև ապահովագրության պայմանագրի կնքումը**
- 9.3.1. Ընկերությունը նախքան ապահովագրության պայմանագրի կնքումը.
- 9.3.1.1. բանավոր պարզաբանում է հաճախորդին հետաքրքրող ծառայության.
- 9.3.1.1.1. բնույթը, էական պայմանները՝ ծառայության գինը (սակագին, ապահովագրավճար և այլն), ժամկետները, ծառայության տրամադրման հետ կապված ծախսերի, պարտադիր այլ վճարների առաջացման դեպքերը և ծավալները, կիրառվող պատասխանատվության միջոցների (տուժանքի կամ հաճախորդի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցների) սպառիչ ցանկը, դրանց կիրառման դեպքերը,
- 9.3.1.1.2. հիմնական ռիսկերը, օրինակ՝ այն ռիսկերը, որոնք առաջանում են հաճախորդի կողմից իր պարտականությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու ժամանակ և այլն,
- 9.3.1.2. բանավոր պարզաբանում է հաճախորդին հետաքրքրող ծառայության էական պայմանները.
- 9.3.1.2.1. ապահովագրության պայմանագրով ծածկվող ռիսկերը,
- 9.3.1.2.2. ապահովագրական պատահարը (պատահարները), որի (որոնց) տեղի ունենալու դեպքում վճարվում է ապահովագրական հատուցում, ապահովագրական պատահար չհամարվող դեպքերը կամ ռիսկերը (բացառությունները),
- 9.3.1.2.3. ապահովագրական գումարի չափը,
- 9.3.1.2.4. ապահովագրավճարը (ապահովադրի պահանջով նաև՝ ապահովագրավճարի ձևավորման վրա ազդող հիմնական գործոնները, ապահովագրավճարի հաշվարկման կարգը),
- 9.3.1.2.5. ապահովագրավճարի վճարման կարգը, ձևը և ժամկետները,
- 9.3.1.2.6. ապահովադրի կողմից ապահովագրավճարի՝ ապահովագրության պայմանագրում սահմանված ժամկետներում և կարգով չվճարելու հետևանքները,
- 9.3.1.2.7. չհատուցվող գումարի չափը, հատուցման ժամանակ չհատուցվող գումարի կիրառման ձևերը (առկայության դեպքում),
- 9.3.1.2.8. բռնուսների և զեղչերի կիրառման պայմանները (առկայության դեպքում),
- 9.3.1.2.9. ապահովագրական պատահար տեղի ունենալու մասին ապահովադրի,



- ապահովագրված անձի և/կամ շահառուի (եթե տարբեր են ապահովադրից) կողմից ապահովագրողին տեղեկացնելու կարգը և ժամկետները,
- 9.3.1.2.10. ապահովագրական հատուցում ստանալու կարգը և գործընթացը՝ ապահովադրի, ապահովագրված անձի, շահառուի (տարբեր լինելու դեպքում) կողմից ապահովագրական պատահար տեղի ունենալուց հետո իրականացվելիք գործողությունները և ժամկետները: Եթե ապահովադրի, ապահովագրված անձի և/կամ շահառուի (եթե տարբեր են ապահովադրից) որոշ գործողությունները (անգործությունը) հանդիսանում են ապահովագրական հատուցումը մերժելու հիմք, ապա այդ մասին հատուկ շեշտադրվում է,
- 9.3.1.2.11. ապահովադրի իրավունքները և պարտականությունները, ընդ որում հատուկ շեշտադրվում են այն պարտավորությունները, որոնց չկատարումը կարող է հանգեցնել ապահովագրական հատուցման չվճարմանը և այդ պարտավորությունների չկատարումը տարածված է հաճախորդների մոտ:
- 9.3.1.3. հաճախորդին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռում ծանոթանալու ապահովագրության պայմանագրի դրույթներին,
- 9.3.1.3.1. բանավոր ներկայացնում է հաճախորդի համար հետաքրքրություն առաջացրած ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունները,
- 9.3.1.3.2. Սպառողին բանավոր ներկայացվում է սպառողի կողմից մտածելու ժամանակից օգտվելու իրավունքի և օգտվելու ընթացակարգի վերաբերյալ, եթե համաձայն Հայաստանի Հանրապետության օրենքների, սպառողն իրավունք ունի տվյալ ապահովագրության պայմանագրի շրջանակներում օգտվել մտածելու ժամանակից:
- 9.3.2. Ապահովագրական միջնորդը, ի լրումն Կարգի 9.3-րդ կետի 9.3.1. ենթակետում նշված գործողությունների, իրականացնում է հետևյալ գործողությունները.
- 9.3.2.1. հաճախորդին բանավոր ներկայացնում է իր կողմից իրականացվող միջնորդային գործունեության բնույթը, ինչպես նաև տեղեկացնում է, թե որ կառույցի կողմից է լիցենզավորվում և վերահսկվում,
- 9.3.2.2. այն դեպքում, երբ ապահովագրական միջնորդը հանդես է գալիս մի քանի ապահովագրական ընկերությունների անունից, հաճախորդի պահանջով ներկայացնում է ապահովագրական ընկերությունների կողմից առաջարկվող ծառայությունների առանձնահատկությունները, ինչպես նաև դրանց միջև առկա տարբերությունները,
- 9.3.2.3. այն դեպքում, երբ ապահովագրական միջնորդը հանդես է գալիս մի քանի ապահովագրական ընկերությունների անունից, չի ուղղորդում հաճախորդին ընտրելու ներկայացված ապահովագրական ընկերություններից որևէ մեկը:
- 9.3.3. Մինչև ԱՊՊԱ պայմանագրի կնքումը ապահովագրողը և/կամ ապահովագրական միջնորդը պարտավոր է, ի լրումն Կարգի 9.3.-րդ կետի Կարգի 9.3.1.-րդ և 9.3.2.-րդ ենթակետերում սահմանված պայմանների, բանավոր ներկայացնել.
- 9.3.3.1. համաձայնեցված հայտարարագրի էությունը՝ համաձայնեցված հայտարարագրի լրացման և այն ապահովագրական ընկերությանը ներկայացման ընթացակարգերը,
- 9.3.3.2. ոչ ստանդարտ իրավիճակներում (օրինակ՝ պատահարի ժամանակ



պատահարում ներգրավված բոլորը կողմերը մեղավոր են) կիրառվող ապահովագրական հատուցումների հաշվարկման օրինակներ, բացատրություններ,

- 9.3.3.3. Բռնուս-Մալուս համակարգի էությունը և կիրառման կարգն ու ժամկետները:
- 9.3.4. Ապահովագրողը ծառայություն մատուցելուց հրաժարվելու դեպքում ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած հաճախորդին գրավոր (թղթային կամ էլեկտրոնային) հայտնում է այդ մասին՝ մանրամասն նշելով նաև մերժման պատճառները, որոշումը կայացնելուց հետո առավելագույնը 2 (երկու) աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե այլ բան նախատեսված չէ ՀՀ օրենսդրությամբ:
- 9.3.5. Ապահովագրողը ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած հաճախորդին ծառայություն մատուցելուց հրաժարվելու մասին հայտնելու դեպքում, հաճախորդի պահանջով, հաճախորդին է վերադարձնում այն փաստաթղթերի բնօրինակները, որոնք հաճախորդը ձեռք էր բերել երրորդ անձանցից՝ ծառայության ստացման նպատակով ապահովագրողին ներկայացնելու համար:
- 9.3.6. Ապահովագրողը, հիմնական ծառայության մատուցմանը զուգահեռ, որևէ այլ բնույսային (խրախուսական) ծառայություն առաջարկելու դեպքում, պահպանում է Կարգի 9.3.-րդ կետի 9.3.1.-ին կամ 9.3.2.-րդ ենթակետերում սահմանված հաղորդակցման կանոնները, ինչպես նաև հաճախորդին տեղեկացնում է բնույսային ծառայությունից հրաժարվելու վերջինիս իրավունքի մասին:
- 9.3.7. Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը ծառայության մատուցումն իրականացնում է հեռահար էլեկտրոնային եղանակով, և չի կարող ապահովել մինչև ապահովագրության պայմանագրի կնքումը հաճախորդի հետ բանավոր հաղորդակցումը, ապա Ընկերությունը Կարգի 9.3.-րդ կետի 9.3.1.-ին կամ 9.3.2.-րդ ենթակետերով սահմանված տեղեկատվությունը հասանելի է դարձնում հաճախորդին հեռահար եղանակներով (օրինակ՝ ինտերնետային կայքում տեսաձայնագրության կամ այլ միջոցներով):
- 9.3.8. Նույն հաճախորդի հետ նույն պայմաններով ապահովագրության պայմանագրի կնքման (այդ թվում՝ վերակնքման, երկարաձգման) դեպքում ապահովագրողը կարող է չպահպանել Կարգի 9.3.-րդ կետի 9.3.1.-ին կամ 9.3.2.-րդ ենթակետերով սահմանված պահանջները, սակայն պայմաններում փոփոխություն տեղի ունենալու դեպքում, պարտավոր է մինչև ապահովագրության պայմանագրի կնքումը հաճախորդին բանավոր ներկայացնել իրականացված փոփոխությունները:
- 9.4. Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումը ապահովագրության պայմանագրի կնքման ընթացքում, ապահովագրության պայմանագրում ներառվող նվազագույն տեղեկատվությունը**
- 9.4.1. Ապահովագրողն ապահովում է, որ հաճախորդի հետ կնքվող ապահովագրության պայմանագրերում ներառվող տեղեկատվությունը ներկայացվի առնվազն 9 (ինը) տառաչափով, իսկ տողերի միջև հեռավորությունը՝ առնվազն 1 (մեկ):
- 9.4.2. Ապահովագրողը հաճախորդի հետ կնքվող ապահովագրության պայմանագրերում ապահովում է նվազագույնը հետևյալ տեղեկատվությունը.
- 9.4.2.1. նշում այն մասին, որ սպառողը հնարավորություն ունի ապահովագրողի և սպառողի միջև կնքվող գործարքից բխող բողոք-պահանջները ներկայացնել



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Այն դեպքում, երբ ապահովագրողը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագիր չի կնքել, նշում այդ մասին՝ համաձայն Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերի: Այն դեպքում, երբ ապահովագրողը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագիր է կնքել որոշակի գումարային սահմանափակումներով, ապա նշում նաև այդ սահմանափակումների վերաբերյալ:

- 9.4.2.2. Եթե ապահովագրության պայմանագրի առնչությամբ ապահովագրողի և հաճախորդի միջև կնքվում է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա գրավոր բացահայտվում է կողմերի իրավունքների ու պարտականությունների վերաբերյալ բավարար տեղեկատվություն: Ապահովագրության պայմանագրին կից տրամադրվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ի Հավելված 3-ի (լրացված ապահովագրողին վերաբերող տվյալներով):
- 9.4.2.3. ապահովագրության պայմանագրի առաջին էջում աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով և/կամ այլ ձևով ներկայացվում են ապահովագրողի կոնտակտային տվյալները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային փոստի հասցե և այլն):
- 9.4.3. Ապահովագրողը, ի լրումն Կարգի 9.4. կետի 9.4.2. ենթակետի և Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքի 998-րդ հոդվածի, ապահովում է, որ ապահովագրության պայմանագիրը և ապահովագրության պայմանագրին կից պայմանները (այսուհետ նաև՝ ապահովագրության պայմանագիր) ներառեն.
- 9.4.3.1. Ապահովագրության տեսակը և ապահովագրության դասը և/կամ ենթադասը՝ համաձայն [«Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 7-րդ հոդվածի](#),
- 9.4.3.2. Ապահովագրավճարի վճարման կարգը,
- 9.4.3.3. Ապահովադրի վերաբերյալ, ինչպես նաև ապահովագրված անձի (անձանց) և շահառուի (եթե տարբեր են ապահովադրից) վերաբերյալ տվյալներ,
- 9.4.3.4. Նշում հաճախորդից լրացուցիչ փաստաթղթեր պահանջելու իրավունքի մասին, եթե ապահովագրողը հաճախորդից կարող է պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր,
- 9.4.3.5. Հաճախորդի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու հետևանքները,
- 9.4.3.6. Նշում մտածելու ժամանակի, ինչպես նաև սպառողի կողմից մտածելու ժամանակից օգտվելու ընթացակարգի մասին, եթե համաձայն [«Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի](#) սպառողն իրավունք ունի տվյալ ապահովագրության



- պայմանագրի շրջանակներում օգտվել մտածելու ժամանակից:
- 9.4.3.7. Ապահովագրության պայմանագրում պայմանագրի անբաժանելի մաս կազմող պայմաններին (օրինակ՝ ներքին իրավական ակտերին, ծառայության ընդհանուր պայմաններին) հղում կատարված լինելու դեպքում առնվազն նշվում են այդ պայմանների նույնականացման տվյալները՝ պայմանների ընդունման ամսաթիվը, նույնականացման կամ հաշվառման համարը և ընդունող մարմնի անվանումը: Ապահովագրության պայմանագրում նշված պայմանները հրապարակային լինելու դեպքում հղում է կատարվում նաև համապատասխան աղբյուրին (ինտերնետային էջ/բաժին/ենթաբաժին), պայմանները ոչ հրապարակային լինելու դեպքում տրամադրվում է վավերացված թղթային օրինակը: Ընդ որում, նշվում է նաև այդ պայմանների փոփոխության մասին հաճախորդին ծանուցելու վայրը և ժամկետները:
- 9.4.3.8. պայմանները միակողմանիորեն փոփոխվելու վերաբերյալ ապահովագրության պայմանագրում նշման դեպքում, նշվում են նաև այդ մասին հաճախորդին նախապես տեղեկացման կարգը և ժամկետները, ինչպես նաև տվյալ փոփոխության հետ համաձայն չլինելու դեպքում ապահովագրության պայմանագիրն անմիջապես լուծելու ապահովագրի իրավունքը:
- 9.4.4. Ապահովագրության պայմանագիրը կարող է պարունակել նաև ՀՀ օրենսդրությանը, նորմատիվ իրավական ակտերին չհակասող այլ դրույթներ՝ ի լրումն Կարգի 9.4. կետի 9.4.3. ենթակետերի տեղեկությունների:
- 9.4.5. Ապահովագրության պայմանագրում պայմաններ և/կամ այլ իրավական փաստաթուղթ նշված լինելու դեպքում.
- 9.4.5.1. Ապահովագրողը ապահովագրության պայմանագրի կնքման ժամանակ հրավիրում է հաճախորդի ուշադրությունը այդ պայմանների և/կամ այլ իրավական փաստաթղթի վրա,
- 9.4.5.2. Ապահովագրության պայմանագրին կցվում են նաև ապահովագրության պայմանագրի կնքման պահին գործող պայմանները և/կամ այլ իրավական փաստաթուղթը ապահովագրողի կողմից վերջիններիս սահմանվելու դեպքում,
- 9.4.5.3. Ապահովագրողը տեղեկացնում է հաճախորդին, որ պայմաններին և/կամ այլ իրավական փաստաթղթին կարող է ծանոթանալ ապահովագրական ընկերության տարածքում, ինչպես նաև բացատրում է, թե այլ ինչ ձևով կամ միջոցներով կարող է հաճախորդը ձեռք բերել այլ իրավական փաստաթուղթը ծառայության ընդհանուր պայմանները ապահովագրողի կողմից չսահմանվելու դեպքում,
- 9.4.6. Ապահովագրողը ապահովագրված յուրաքանչյուր անձին տրամադրում է ապահովագրության նվազագույն էական պայմաններ պարունակող վկայագիր (օրինակ՝ պլաստիկ քարտերի տեսքով) ապահովագրության պայմանագրում մեկից ավելի ապահովագրված անձ նշված լինելու դեպքում: Ընդ որում, նշված վկայագիրը կամ տեղեկանքը կարող է ուղարկվել ապահովագրված անձանց էլեկտրոնային փոստով:
- 9.5. Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումը ապահովագրության պայմանագրի գործողության ընթացքում**



- 9.5.1. Ապահովագրության պայմանագրի գործողության ընթացքում ապահովագրողը պարտավոր է ապահովադրին, ապահովագրված անձին և/կամ շահառուին (եթե տարբեր են ապահովադրից) ներկայացնել հետևյալ տեղեկատվությունը.
- 9.5.1.1. Ապահովագրական հատուցում ստանալու վերաբերյալ դիմումը ներկայացնելու պահին ապահովագրողը պարտավոր է հաճախորդին տրամադրել հատուցման դիմումի, ինչպես նաև կից ներկայացված փաստաթղթերի ստացման փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական)՝ թղթային կամ էլեկտրոնային, որում նշված կլինեն այն փաստաթղթերը, որոնք ներկայացվել են ապահովագրողին, ներկայացման ամսաթիվը, ինչպես նաև՝ թե քանի օրում է կայացվելու հատուցման վերաբերյալ որոշումը՝ համաձայն ապահովագրության պայմանագրի և/կամ ՀՀ օրենսդրության:
- 9.5.1.2. Հատուցման մասին որոշումը՝ որոշումն ընդունելու օրվանից 5 (հինգ) աշխատանքային օրվա ընթացքում ապահովագրական հատուցման գծով հայտն ամբողջությամբ բավարարելու դեպքում և 5 (հինգ) օրացուցային օրվա ընթացքում՝ ապահովագրական հատուցման գծով հայտը մասնակի բավարարելու կամ մերժելու դեպքերում: Ընդ որում, հատուցման մասին որոշումն առնվազն պետք է պարունակի հետևյալ տեղեկատվությունը.
- 9.5.1.2.1. նշում հատուցման վերաբերյալ որոշման մասին (օրինակ՝ բավարարվել է ամբողջությամբ, մասնակի է բավարարվել կամ մերժվել է),
- 9.5.1.2.2. ապահովագրության պայմանագրի համարը և հատուցման դիմումի համարը,
- 9.5.1.2.3. ապահովադրի, ապահովագրված անձի, շահառուի վերաբերյալ տվյալները (տարբեր լինելու դեպքում),
- 9.5.1.2.4. դիմողի տվյալները (անուն ազգանուն, հասցե, հեռախոսահամար, անձը հաստատող փաստաթղթի համար),
- 9.5.1.2.5. ապահովագրական պատահարը, պատահարի տեղի ունենալու ամսաթիվը, պատահարի մասին տեղեկացման ամսաթիվը,
- 9.5.1.2.6. ներկայացված պահանջի չափը, հատուցման ենթակա գումարը, մերժված գումարի չափը (առկայության դեպքում), մերժման պատճառը (հիմնավորումները), այդ թվում՝ հղում ապահովագրության պայմանագրի և/կամ պայմանների համապատասխան կետ(եր)ին,
- 9.5.1.2.7. հատուցման վճարման ձևը, ժամկետները,
- 9.5.1.2.8. նվազող ապահովագրական գումարի պարագայում՝ ապահովագրական գումարի վերջնական մնացորդը,
- 9.5.1.2.9. կոնտակտային անձի հեռախոսահամարը, որով դիմողը կկարողանա լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալ իր հատուցման որոշման վերաբերյալ:
- 9.5.2. Հատուցման վերաբերյալ որոշումը պետք է հաճախորդին տրամադրվի փոստային կապի միջոցով կամ հաճախորդի ցանկության դեպքում՝ հաճախորդի կողմից տրամադրված գործող էլեկտրոնային փոստով կամ կապի այլ միջոցով: Ընդ որում, ապահովագրողը չի կարող ուղղորդել սպառողին ծանուցման որևէ եղանակ ընտրելու հարցում կամ սահմանափակել ծանուցման եղանակ ընտրելու հնարավորությունը:
- 9.6. Ընկերությանն հաճախորդի հաղորդակցումն ապահովագրության պայմանագրի գործողության դադարեցման դեպքում



- 9.6.1. Հաճախորդի կողմից ապահովագրության պայմանագիրը լուծելու մասին դիմում ներկայացնելու դեպքում ապահովագրողն անմիջապես պետք է սպառողին տրամադրի դիմումը ստանալու մասին հավաստում այն եղանակով, որ եղանակով ներկայացվել է դիմումը (Օրինակ, գրավոր թղթային դիմումի դեպքում՝ գրավոր թղթային հավաստում, էլեկտրոնային դիմումի դեպքում՝ էլեկտրոնային հավաստում): Բանավոր դիմում ներկայացնելու դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունը հաճախորդի ցանկությամբ տրամադրում է գրավոր թղթային կամ էլեկտրոնային հավաստում:
- 9.6.2. Ապահովագրության պայմանագրի գործողության ավարտից առնվազն 5 (հինգ) աշխատանքային օր առաջ ապահովագրողը ծանուցում է ապահովադրին (այդ թվում՝ ապահովագրված անձանց) ապահովագրության պայմանագրի ավարտի վերաբերյալ, իսկ ապահովագրության պայմանագրով նախատեսված ապահովագրական գումարի սպառվելու հիմքով ապահովագրության պայմանագրի գործողության ավարտի դեպքում՝ ապահովագրական գումարի սպառվելու օրվանից սկսած 2 (երկու) աշխատանքային օրվա ընթացքում: Սույն կետը չի գործում այն ապահովագրության պայմանագրերի գծով, որոնք ավարտվում են որոշակի պայմանների ի հայտ գալու պարագայում (օրինակ՝ եթե աջակցության ապահովագրության պայմանագիրը դադարում է բնակության երկիր վերադառնալու օրը և այլն):
- 9.6.3. Ծանուցումը, հաճախորդի հետ նախապես համաձայնության գալու դեպքում, հաճախորդին կարող է տրամադրվել հաճախորդի կողմից տրամադրված գործող էլեկտրոնային փոստով կամ կապի այլ միջոցով (հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն, փոստային կապ):
- 9.6.4. Հաճախորդը ապահովագրության պայմանագրի գործողության մտածելու ժամանակի ընթացքում կամ ապահովագրության պայմանագրի գործողության այլ ժամանակահատվածում կարող է ապահովագրության պայմանագիրը լուծելու մասին դիմում ներկայացնել Ընկերությանը, որի դեպքում ապահովագրողն անմիջապես պետք է հաճախորդին տրամադրի դիմումը ստանալու մասին հավաստում այն եղանակով, որ եղանակով ներկայացվել է դիմումը (Օրինակ՝ գրավոր թղթային դիմումի դեպքում՝ գրավոր թղթային հավաստում, էլեկտրոնային դիմումի դեպքում՝ էլեկտրոնային հավաստում):
- 9.6.5. Եթե տվյալ ապահովագրության պայմանագրի համար [«Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով](#) նախատեսված է մտածելու ժամանակ, ապա ապահովագրողը պարտավոր է լուծել ապահովագրության պայմանագիրը և այդ մասին ծանուցել սպառողին մտածելու ժամանակի ընթացքում ստացած դիմումի գծով՝ առավելագույնը ծանուցման օրվան հաջորդող օրը: Ընկերությունը պարտավոր է սպառողին համամասնական կարգով հետ վերադարձնել ապահովագրության պայմանագրի գործողության մնացած ժամկետի համար ապահովագրավճարները: Ապահովագրության պայմանագրի հետ կապված որևէ այլ վճար հաճախորդից պահանջվել չի կարող, բացառությամբ ապահովագրության պայմանագրի հետ կապված կատարած փաստացի ծախսերի, որոնց սահմանափակումները կարող են սահմանվել Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով: Ընդ որում, հաճախորդը ծանուցման հետ



պարտավոր է Ընկերությանը վերադարձնել վկայագրի բնօրինակը, ինչպես նաև ապահովագրության պայմանագրով նախատեսված ապահովագրական ընկերության տրամադրած այլ փաստաթղթեր:

9.6.6. Մտածելու ժամանակը չի կիրառվում հետևյալ դեպքերում.

9.6.6.1. ապահովագրության պայմանագրի ժամկետը չի գերազանցում 1 (մեկ) ամիսը և/կամ ապահովագրության պայմանագրով նախատեսված ապահովագրությունը գործում է մինչև 1 (մեկ) ամիս ժամկետով,

9.6.6.2. պարտադիր ապահովագրության դեպքում,

9.6.6.3. ապահովագրության պայմանագրի կնքմանը հաջորդող 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում ֆիզիկական անձ հաճախորդը դիմել է ապահովագրական հատուցում ստանալու պահանջով:

9.6.7. Մտածելու ժամանակի ընթացքում ապահովագրության պայմանագիրը միակողմանի լուծելու իրավունքից չօգտվելը չի բացառում սպառողի իրավունքը՝ օրենքով սահմանված դեպքերում և կարգով միակողմանի լուծելու ապահովագրության պայմանագիրը:

**9.7. Ընկերության կողմից հաճախորդներին ապահովագրական հատուցում տրամադրելու կարգ**

9.7.1. Հաճախորդը (ապահովադիրը/ապահովագրված անձը/շահառուն/տուժողը) ապահովագրական հատուցում ստանալու համար պարտավոր է ապահովագրական պատահարի նշաններ ունեցող իրադարձություն տեղի ունենալու օրվանից հետո Ընկերությանը ներկայացնել գրավոր դիմում (դիմումի տիպային ձև սահմանված լինելու դեպքում՝ սահմանված տիպային ձևով) 30 (երեսուն) օրվա ընթացքում, եթե այլ բան նախատեսված չէ ապահովագրության պայմանագրով և/կամ ՀՀ օրենսդրությամբ:

9.7.2. Առողջության և աջակցության ապահովագրության պայմանագրերով ծառայություն ստանալու համար, ապահովագրված անձը կարող է դիմել ապահովագրության պայմանագրով նախատեսված բժշկական հաստատություն՝ նախապես տեղեկացնելով ապահովագրողին, իսկ աջակցության ապահովագրության դեպքում՝ աջակցող ընկերությանը ապահովագրության պայմանագրով նշված հեռախոսահամարով՝ համաձայնեցնելով ապահովագրողի, իսկ աջակցության ապահովագրության դեպքում՝ աջակցող ընկերության հետ:

9.7.3. Ընկերության ներկայացուցիչը հաճախորդին է տրամադրում դիմումին կից ներկայացման ենթակա անհրաժեշտ փաստաթղթերի ցանկը:

9.7.4. Սպառողն իրավունք չունի պահանջելու ապահովագրական հատուցում մտածելու ժամանակի ընթացքում տեղի ունեցած ապահովագրական պատահարի նշաններ ունեցող իրադարձության համար հետևյալ պայմանների միաժամանակյա առկայության դեպքում.

9.7.4.1. մտածելու ժամանակի ընթացքում պատահարի մասին նա չի ծանուցել Ընկերությանը,

9.7.4.2. եթե ապահովագրական պատահարի նշաններ ունեցող իրադարձություն տեղի ունենալուց հետո սպառողը մինչև մտածելու ժամանակի ավարտը ծանուցել է ապահովագրական ընկերությանը ապահովագրության պայմանագիրը լուծելու մասին:





- 9.7.5. Ընկերությունը, ստանալով դիմումը և անհրաժեշտ բոլոր փաստաթղթերը, կայացնում է ապահովագրական հատուցումը ամբողջական/մասնակի բավարարելու կամ մերժելու վերաբերյալ որոշում առավելագույնը 15 (տասնհինգ) աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե այլ բան նախատեսված չէ ապահովագրության պայմանագրով և/կամ ՀՀ օրենսդրությամբ:
- 9.7.6. Ընկերությունը հաճախորդին (ապահովադրին/ապահովագրված անձին/շահառուին/տուժողին) տեղեկացնում է ապահովագրական հատուցման որոշման վերաբերյալ Կարգի 9.5. կետի 9.5.1. ենթակետի 9.5.1.2. դրույթում նշված ժամկետներում և կարգով:
- 9.7.7. Ապահովագրական հատուցումն ամբողջական/մասնակի բավարարելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու դեպքում որոշում կայացնելու օրվանից 10 (տասն) աշխատանքային օրվա ընթացքում կատարում է ապահովագրական հատուցման վճարում, եթե այլ բան նախատեսված չէ ապահովագրության պայմանագրով և/կամ ՀՀ օրենսդրությամբ:
- 9.8. Հաճախորդների իրավունքների պաշտպանություն**
- 9.8.1. Հաճախորդն իրավունք ունի իր իրավունքների խախտման մասին սահմանված կարգի գրավոր բողոք ներկայացնել Ընկերություն իր իրավունքների խախտման պահից 1 (մեկ) տարվա ընթացքում, եթե այլ բան նախատեսված չէ ՀՀ օրենսդրությամբ:
- 9.8.2. Հաճախորդները բողոքները կարող են ներկայացնել Ընկերության ցանկացած գրասենյակում:
- 9.8.3. Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը Կարգով չի կարգավորվում, այն կարգավորվում և առավել մանրամասն ներկայացված է Ընկերության «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող կարգ»-ում:
- 9.9. Հաճախորդների կողմից Ընկերությանը վերջինիս կողմից իրականացվող ապահովագրության դասերի շրջանակներում նոր ապահովագրական ծառայությունների վերաբերյալ առաջարկ ներկայացնելու և այդ առաջարկի քննարկման ընթացակարգ**
- 9.9.1. Հաճախորդն իրավունք ունի Ընկերության կողմից իրականացվող ապահովագրության դասերի շրջանակներում նոր ապահովագրական ծառայությունների վերաբերյալ առաջարկ ներկայացնել Ընկերությանը:
- 9.9.2. Հաճախորդի առաջարկը ծառայության վերաբերյալ համարվում է ներկայացված, եթե առաջարկի մանրամասն նկարագիրը ներկայացվել է հայերեն լեզվով Ընկերության պաշտոնական էլ. հասցեին, պաշտոնական էջ(եր)ով (սոցիալական ցանց) նամակ ուղարկելու, Ընկերության հեռախոսահամարին զանգահարելու կամ Ընկերության ցանկացած գրասենյակում գրավոր առաջարկ ներկայացնելու եղանակով՝ նշելով առաջարկ ներկայացնողի տվյալները, որոնք կարող են օգտագործվել Ընկերության կողմից հետադարձ կապ ապահովելու համար.
- 9.9.2.1. Անուն, ազգանուն,
- 9.9.2.2. Հեռախոսահամար,
- 9.9.2.3. Էլ. հասցե,
- 9.9.2.4. Ամիս, ամսաթիվ, ստորագրություն (գրասենյակում գրավոր դիմում ներկայացնելու դեպքում):
- 9.9.3. Ընկերությունն առաջարկը ստանալուց հետո 1 (մեկ) ամսվա ընթացքում, եթե այլ բան



նախատեսված չէ ՀՀ օրենսդրությամբ, որոշում է կայացնում տվյալ առաջարկի վերաբերյալ և հաճախորդին տեղեկացնում է իր կողմից տրամադրված հեռախոսահամարով կամ էլ. հասցեին նամակ ուղարկելով:

9.9.4. Ընկերությունն անհրաժեշտության դեպքում կազմակերպում է հանդիպում-քննարկում առաջարկ ներկայացրած հաճախորդի հետ:

**9.10. Հաճախորդների անձնական տվյալների պահպանման և դրանց անվտանգ օգտագործման կարգը**

9.10.1. Ընկերությունը պարտավոր է որպես անձնական տվյալների մշակող.

9.10.1.1. ոչնչացնել կամ ուղեփակել անձնական այն տվյալները, որոնք անհրաժեշտ չեն օրինական նպատակին հասնելու համար,

9.10.1.2. իրականացնում է անձնական տվյալների մշակում հաճախորդի կողմից տրամադրված համաձայնության հիման վրա՝ բացառությամբ ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերի,

9.10.1.3. անձնական տվյալները մշակելու ընթացքում օգտագործել գաղտնագրման միջոցներ՝ անձնական տվյալներ պարունակող տեղեկատվական համակարգերի պաշտպանվածությունը պատահական կորստից, տեղեկատվական համակարգեր անօրինական մուտք գործելուց, անձնական տվյալների անօրինական օգտագործումից, ձայնագրումից, ոչնչացումից, վերափոխումից, ուղեփակումից, կրկնօրինակումից, տարածումից և այլ միջամտությունից ապահովելու համար,

9.10.1.4. կանխել անձնական տվյալների մշակման համապատասխան տեխնոլոգիաների մատչելիությունը դրա իրավունքը չունեցող անձանց համար և ապահովել, որ այդ համակարգերի օրինական օգտագործողի համար հասանելի լինեն միայն իր կողմից մշակման ենթակա տվյալները և այն տվյալները, որոնցից թույլատրված է օգտվել,

9.10.1.5. պահպանել անձնական տվյալների գաղտնիությունը ինչպես անձնական տվյալները մշակելու հետ առնչվող պարտականությունները կատարելու ընթացքում, այնպես էլ դրանց ավարտից հետո:

9.10.2. Ընկերությունը տեղեկատվական համակարգերից դուրս կենսաչափական անձնական տվյալների օգտագործումն ու պահպանումը կարող է իրականացնել միայն այնպիսի նյութական կրիչների միջոցով, տեխնոլոգիաների կիրառմամբ կամ ձևերով, որոնք ապահովում են այդ տվյալների պաշտպանվածությունը դրանց անօրինական մուտք գործելուց, անձնական տվյալների անօրինական օգտագործումից, ոչնչացումից, վերափոխումից, ուղեփակումից, կրկնօրինակումից, տարածումից և այլն:

9.10.3. Ընկերությունը անձնական տվյալները երրորդ անձանց և այլ պետություններ փոխանցելիս պարտավոր է ղեկավարվել ՀՀ օրենսդրությամբ: