



ARMENIA
INSURANCE

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ

Խորհրդի

«17» մարտի 2020թ.

Թիվ 18 որոշմամբ

Խորհրդի նախագահ՝

Վ Գաբրիելյան _____

«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ

ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ

ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ՇԱՀԵՐԻ

ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ԿԱՐԳ

Նախագիծը	Անուն/Ազգանուն	Պաշտոն	Ամսաթիվ	Ստորագրություն
ԿԱԶՄԵՑ	Ա. Վարդանյան	Մեթոդաբանության վարչության պետ	09.03.2020	
ՍՏՈՒԳԵՑ	Ս. Գրիգորյան	Որակի պատասխանատու	11.03.2020	
ՀԱՎԱՆՈՒԹՅԱՆ Է ԱՐԺԱՆԱՅԵԼ	Ա. Դադունց	Գլխավոր տնօրեն	13.03.2020	

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 2/14	

Բ Ո Վ Ա Ն Դ Ա Կ ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

1	ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	3
2	ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ	4
2.1	Տերմիններ և հասկացություններ.	4
2.2	Հապավումներ.	5
2.3	Օգտագործվող նշաններ.	5
3	ԿԱՐԳԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏՆԵՐԸ	6
4	ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՄԱՏՈՒՑԵԼԻՍ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՊԱՀՊԱՆՎՈՂ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ	6
5	ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԱՊԱՀՈՎԱԴԻՐՆԵՐԻՆ ԵՎ ՊՈՏԵՆՑԻԱԼ ԱՊԱՀՈՎԱԴԻՐՆԵՐԻՆ ՍՊՍԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ՇԱՀԵՐԻ ՀՆԱՐԱՎՈՐ ԲԱԽՄԱՆ ԴԵՊՔԵՐԻ ԲԱՑԱՀԱՅՏՄԱՆՆ ՈՒ ԲԱՑԱՌՄԱՆՆ ՈՒՂՂՎԱԾ ՆԵՐՔԻՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐԸ	11
6	ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ	12
7	ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՎԱԶԴԱՅԻՆ ԵՎ ՄԱՐՔԵԹԻՆԳԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ	14

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 3/14	

1 ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1 ««ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգի» նպատակն է սահմանել Ապահովագիրներին և պոտենցիալ ապահովագիրներին տեղեկատվության տրամադրման կարգը, Ապահովագիրներին սպասարկման ընթացքում շահերի հնարավոր բախման դեպքերի բացահայտման ու բացառմանը ուղղված ընթացակարգերը, ինչպես նաև գործարար հարաբերություններին վերաբերող մի շարք հարցերի կանոնակարգումը:
- 1.2 Կարգը մշակվել է ղեկավարվելով ՀՀ օրենքներով, համապատասխանում է Ընկերության կանոնադրությանը, ՀՀ կենտրոնական բանկի, Տեղեկատվական և Որակի կառավարման համակարգերի ստանդարտների պահանջներին և կոչված է ապահովելու դրանց ամբողջական կիրառումը: Կարգի հիմնադրույթները ներկայացված են Ընկերության «Որակի կառավարման ձեռնարկում» /Կող ՈԿԶ/ և «Ներքին հսկողության համակարգի գործունեության քաղաքականությունում» /Կող ՆՀ/:
- 1.3 Կարգը ուղղակիորեն բխում է Ընկերության «Հաճախորդների սպասարկման քաղաքականությունից» /Կող ՀՍ/,
- 1.4 Կարգից բխում են Ընկերության սպառողների շահերի պաշտպանությանը վերաբերող, Գլխավոր տնօրենի կողմից հաստատվող, Կարգից ցածր գտնվող ակտերը:
- 1.5 Կարգի մեջ ամրագրված դրույթները պարտադիր են Ընկերության կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարների, աշխատակիցների, ինչպես նաև Ընկերության մասնաճյուղերի համար:
- 1.6 Կարգի ընթացիկ վերահսկողությունն իրականացնում է Որակի պատասխանատուն, իսկ ընդհանուր վերահսկողությունը՝ Ընկերության ներքին աուդիտի ղեկավարը:
- 1.7 Կարգը համապատասխանում է ISO 9001:2015 և 27001:2013 Որակի և տեղեկատվական անվանգության կառավարման համակարգերի ստանդարտներին:
- 1.8 Կարգում փոփոխություններ և/կամ լրացումներ կարող են կատարվել միայն

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 4/14	

Ընկերության խորհրդի որոշմամբ՝ Խորհրդի անդամների, Գլխավոր տնօրենի կամ Որակի պատասխանատուի առաջարկով կամ ՀՀ օրենսդրության պահանջով: Կարգը ենթակա է վերանայման Ընկերության գործունեության միջավայրի փոփոխությանը զուգընթաց, սակայն ոչ ուշ քան տարին մեկ անգամ:

- 1.9 Կարգն ուժի մեջ է մտնում Խորհրդի հաստատումից տասն օրացուցային օր հետո: Կարգն ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած է համարվում «ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ Խորհրդի 14.02.2019թ. թիվ 11 որոշմամբ հաստատված, «ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կանոնակարգը»: Կարգը ուժի մեջ մտնելու պահին գործող ներքին իրավական ակտերի կառուցվածքի համապատասխանեցումը Կարգի պահանջներին, իրականացվում է դրանց հերթական վերանայման ընթացքում:
- 1.10 Կարգը ներքին օգտագործման փաստաթուղթ է, և հասանելի է Ընկերության բոլոր աշխատողներին: Կարգի և դրա փոփոխությունների հասանելիությունն ապահովում է Մեթոդաբանության վարչության պետը՝ Ընկերությունում գործող ներքին իրավական ակտերի տեղեկատվական համակարգում այն տեղադրելու միջոցով:

2 ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

2.1 Տերմիններ և հասկացություններ.

- Ընկերություն - «ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ.
- Կարգ - ««Արմենիա Ինշուրանս» ԱՍԴԸ Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ».
- Ընկերության խորհուրդ կամ խորհուրդ - Ընկերության կանոնադրության համապատասխան Ընդհանուր ժողովի կողմից ձևավորված ընդհանուր ղեկավարման մարմին.
- Ընկերության գլխավոր տնօրեն կամ Գլխավոր տնօրեն - Ընկերության կանոնադրությամբ նախատեսված Ընկերության ընթացիկ գործունեության ղեկավարումն իրականացնող մարմին, Ընկերության Տնօրինության հետ միասին.
- Ընկերության ղեկավարներ- Խորհրդի նախագահը և անդամները, Գլխավոր տնօրենը, Տնօրինության ղեկավարը և անդամները, վարչության նախագահը և անդամները, Գլխավոր տնօրենի տեղակալը, գլխավոր հաշվապահը և նրա տեղակալը, ներքին աուդիտի ղեկավարը և անդամները, պատասխանատու ակտուարը, տարածքային և կառուցվածքային ստորաբաժանման (դեպարտամենտի, վարչության, բաժնի, խմբի կամ այլ միավորի) ղեկավարը և գլխավոր հաշվապահը, մասնաճյուղի առկայության դեպքում նաև մասնաճյուղի տնօրենը, նրա տեղակալը, գլխավոր հաշվապահը, նրա տեղակալը:

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 5/14	

- Ընկերության կառուցվածքային միավոր - Ընկերության կառավարման մարմին կամ ստորաբաժանում, կոմիտե կամ հանձնաժողով.
- Ընկերության կառուցվածքային ինքնուրույն ստորաբաժանում - Ընկերության այլ ստորաբաժանման ենթակայության տակ չգտնվող ստորաբաժանում.
- Որակի կառավարման համակարգ - Որակի բնագավառում Ընկերության կառավարմանը նպատակաուղղված համակարգված միջոցառումների ամբողջություն.
- Տեղեկատվական անվտանգության կառավարման համակարգ – Տեղեկատվական հոսքերի բնագավառում Ընկերության կառավարմանը նպատակաուղղված համակարգված միջոցառումների ամբողջություն.
- Որակի պատասխանատու - Ընկերության աշխատակից, որը պատասխանատու է Որակի ապահովմանը և Տեղեկատվական անվտանգության կառավարմանը ներկայացվող պահանջների կատարման համար.
- Փաստաթուղթ - թղթային, մագնիսային, էլեկտրոնային կամ նկարի տեսքով տեղեկատվություն պարունակող մշակված ձև, որը բավարարում է նույնականացման նվազագույն պայմաններին.
- Ընկերության ներքին իրավական ակտ - Ընկերության կառավարման մարմինների կողմից հաստատված և Ընկերությունում պարտադիր բնույթ ունեցող փաստաթուղթ,
- Ապահովագրի- ապահովագրության պայմանագրի այն կողմը, որին կամ որի մատնանշած անձին (շահառու) ապահովագրողը պարտավորվում է հատուցել ապահովագրության պայմանագրով նախատեսված իրադարձության (ապահովագրական պատահարի) տեղի ունենալու արդյունքում պատճառված վնասը կամ դրա մի մասը կամ տրամադրել որոշակի գումար պայմանագրով նախատեսված իրադարձության (ապահովագրական պատահարի) տեղի ունենալու ուժով՝ ըստ ապահովագրության պայմանագրի պայմանների:
- Սպառող - ֆիզիկական անձ, որը պատրաստվում է օգտվել կամ օգտվում է ֆինանսական կազմակերպության կողմից առաջարկվող ծառայություններից, այդ թվում՝ ապահովագրի, ապահովագրված անձ, ապահովագրական պայմանագրի շահառու:

2.2 Հապավումներ.

- ՀՀ – Հայաստանի Հանրապետություն.
- ՈԿՀ – ISO 9001 ստանդարտին համապատասխան Որակի կառավարման համակարգ.
- ՏԱԿՀ – ISO 27001-ստանդարտին համապատասխան Տեղեկատվական անվտանգության կառավարման համակարգ.

2.3 Օգտագործվող նշաններ.

«Այս կետը սույն փաստաթղթում չի կիրառվում»

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 6/14	

3 ԿԱՐԳԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏՆԵՐԸ

3.1 Կարգի կիրառման ոլորտներն են.

- 3.1.1 ապահովագրական ծառայություններ մատուցելիս ընկերության կողմից պահպանվող կանոնները,
- 3.1.2 ընկերության ապահովագիրներին և պոտենցիալ ապահովագիրներին սպասարկման ընթացքում շահերի հնարավոր բախման դեպքերի բացահայտմանն ու բացառմանն ուղղված ներքին ընթացակարգերը,
- 3.1.3 ընկերության և ընկերության կողմից մատուցվող ապահովագրական ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվության տրամադրումը:

4 ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՄԱՏՈՒՑԵԼԻՍ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՅ ՊԱՀՊԱՆՎՈՂ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ

- 4.1 Ելնելով Հայաստանի Հանրապետության ֆինանսական ոլորտում սպառողների իրավունքների պաշտպանության անհրաժեշտությունից, ինչպես նաև կարևորելով ֆինանսական համակարգի նկատմամբ սպառողների վստահության բարձրացումը, Ընկերությունը ներդրել է ISO 9001:2015 Որակի կառավարման համակարգը, որի պահանջներից ելնելով իսկ՝
 - 4.1.1 հաճախորդին վերաբերվում է արժանապատվորեն, արդար և պրոֆեսիոնալ ձևով,
 - 4.1.2 փորձում է բացահայտել ապահովագրության այն տեսակներն ու դասերը, որոնց կարիքը հաճախորդն իսկապես ունի,
 - 4.1.3 հաճախորդին տրամադրում է անհրաժեշտ տեղեկատվություն, որպեսզի հաճախորդը կարողանա կայացնել որոշումներ,
 - 4.1.4 համոզվում է, որ ֆինանսական ծառայության անվանումը չի շփոթեցնում հաճախորդին և այլ պատկերացում չի առաջացնում դրանից ակնկալվող օգուտների վերաբերյալ,
 - 4.1.5 առաջարկում և մատուցում է հաճախորդի պահանջներին համապատասխան ծառայություններ՝ օգտագործելով հաճախորդի կողմից ներկայացված լիակատար տեղեկատվությունը,
 - 4.1.6 հաճախորդին տեղեկատվությունը մատուցում է պարզ և հասկանալի,
 - 4.1.7 ունի հաճախորդների բողոքների քննման գրավոր ընթացակարգեր,
 - 4.1.8 բողոքների առկայության դեպքում դրանց վերաբերյալ կայացնում է արագ, արդյունավետ և արդար որոշումներ,

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 7/14	

4.1.9 հաճախորդի բողոքը ստանալուց հետո հաճախորդին տրամադրում է գրավոր պատասխան: Եթե հաճախորդը համաձայն չէ Ընկերության կողմից կայացրած որոշման հետ, ապա հաճախորդին տեղյակ է պահում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու իրավունքի մասին և տրամադրում է վերջինիս հասցեն ու հեռախոսահամարը:

4.2 Ընկերությունը չպետք է՝

4.2.1 հաճախորդին միտումնավոր ապակողմնորոշի ապահովագրական ծառայությունների առավելություններն ու թերությունները ներկայացնելիս,

4.2.2 ճնշում գործադրելու կամ ազդեցության այլ լծակներ կիրառելու միջոցով փորձի համոզել ձեռք բերել ապահովագրական ծառայություն:

4.3 Ընկերությունը հաճախորդներին տեղեկատվություն ներկայացնելիս պահպանում է նաև հետևյալ կանոնները՝

4.3.1 տեղեկատվությունը պետք է լինի առնվազն հայերեն լեզվով (բացառությամբ օտար լեզուներով տպագրվող թերթերի և հատուկ հրատարակությունների, ինչպես նաև եթե սպառողը հաղորդակցման այլ լեզու չի ընտրել),

4.3.2 տեղեկատվությունը պետք է շարադրվի հեշտ ընթերցելի տառաչափերով և հասկանալի լինի բոլորին,

4.3.3 տեղեկատվությունը պետք է այնպես ներկայացվի, որ հաճախորդը հեշտությամբ գտնի իրեն հետաքրքրող մասերը: Օրինակ՝ տեքստը պետք է պարունակի վերնագրեր, առանձին բացատրական նշումներ, բովանդակության վերաբերյալ առանձին բաժին, տեքստի առավել կարևոր մասերը պետք է շեղատառերով կամ ավելի մեծ տառաչափերով արտացոլվեն՝ սպառողների ուշադրությունը դրանց վրա հրավիրելու նպատակով,

4.3.4 տեղեկատվությունը պետք է պարունակի հնարավորինս հաճախորդին ծանոթ բառեր կամ ընդունված տերմիններ,

4.3.5 տեղեկատվությունը պետք է տպագրվի ընթերցողներին հարմար ձևաչափով՝ համապատասխան տպագրման ձևով և էջի տեսքով:

4.3.6 Ընկերությունն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը սպառողին հնարավորություն տա հասկանալու իրեն առաջարկվող կոնկրետ ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը:

4.4 Ընկերությունը պարտավոր է նախքան հաճախորդի հետ ապահովագրության պայմանագիր կնքելը՝

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՊԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 8/14	

- 4.4.1 հաճախորդին հայտնել իր իրավաբանական հասցեն և հեռախոսահամարը, կազմակերպահրավական ձևը, իսկ եթե ապահովագրությունն իրականացվում է մասնաճյուղի միջոցով՝ մասնաճյուղի հասցեն, հեռախոսահամարը,
- 4.4.2 վերահսկող մարմնի (Կենտրոնական բանկ) հասցեն և հեռախոսահամարը,
- 4.4.3 հաճախորդին հայտնել ապահովագրության այն տեսակները, որոնցով Ընկերությունը կնքում է ապահովագրության պայմանագրեր և հղում կատարել լիցենզիայի համապատասխան գործունեությամբ զբաղվելու իրավունք տվող կետին,
- 4.4.4 մինչև պայմանագիր կնքելը սպառողին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռում ծանոթանալու պայմանագրի դրույթներին,
- 4.4.5 բանավոր ներկայացնում է սպառողի համար հետաքրքրություն առաջացրած ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունները,
- 4.4.6 սպառողին բանավոր ներկայացվում է սպառողի կողմից մտածելու ժամանակից օգտվելու իրավունքի և օգտվելու ընթացակարգի վերաբերյալ, եթե, համաձայն ՀՀ օրենքների, սպառողն իրավունք ունի տվյալ պայմանագրի շրջանակներում օգտվել մտածելու ժամանակից:
- 4.4.7 բանավոր պարզաբանել սպառողին հետաքրքրող ծառայության.
- բնույթը,
 - ապահովագրության պայմանագրով ծածկվող ռիսկերը,
 - ապահովագրական պատահարը (պատահարները), որի (որոնց) տեղի ունենալու դեպքում տրվում է ապահովագրական հատուցումը, ապահովագրական
 - պատահար չհամարվող դեպքերը կամ ռիսկերը (բացառությունները),
 - ապահովագրական գումարի չափը,
 - ապահովագրավճարը (ապահովադրի պահանջով նաև՝ ապահովագրավճարի ձևավորման վրա ազդող հիմնական գործոնները, ապահովագրավճարի հաշվարկման կարգը,
 - ապահովագրավճարի վճարման կարգը, ձևը և ժամկետները,
 - ապահովադրի կողմից ապահովագրավճարի՝ պայմանագրում սահմանված ժամկետներում և կարգով չվճարելու հետևանքները,
 - չհատուցվող գումարի չափ, հատուցման ժամանակ չհատուցվող գումարի կիրառման ձևերը (առկայության դեպքում),
 - բռնուսների և զեղչերի կիրառման պայմանները (առկայության դեպքում),
 - ապահովագրական պատահարի տեղի ունենալու մասին ապահովադրի, ապահովագրված անձի և (կամ) շահառուի կողմից Ընկերությանը տեղեկացնելու կարգը և ժամկետները,
 - ապահովագրական հատուցում ստանալու կարգը և գործընթացը

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 9/14	

- ապահովագրի, ապահովագրված անձի, շահառուի կողմից ապահովագրական պատահար տեղի ունենալուց հետո իրականացվելիք գործողությունները և ժամկետները: Եթե ապահովագրի, ապահովագրված անձի և(կամ) շահառուի որոշ գործողությունները (անգործությունը) հանդիսանում են ապահովագրական հատուցումը մերժելու հիմք, ապա այդ մասին հատուկ շեշտադրվում է,

- ապահովագրի իրավունքները և պարտականությունները, ընդ որում հատուկ շեշտադրվում են այն պարտավորությունները, որոնց չկատարումը կարող է հանգեցնել ապահովագրական հատուցման չվճարմանը և այդ պարտավորությունների չկատարումը տարածված է սպառողների մոտ:

- հիմնական ռիսկերը, օրինակ՝ այն ռիսկերը, որոնք առաջանում են սպառողի կողմից իր պարտականությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու ժամանակ և այլն,

4.4.8 Մինչև Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության (այսուհետ՝ ԱՊՊԱ) պայմանագրի կնքումը ապահովագրողը և/կամ ապահովագրական միջնորդը պարտավոր է ի լրումն Կանոնակարգի 4.4.7 կետով սահմանված պայմանների բանավոր ներկայացնել նաև.

- համաձայնեցված հայտարարագրի էությունը՝ համաձայնեցված հայտարարագրի լրացման և այն Կանոնակարգում ներկայացման ընթացակարգերը,

- ոչ ստանդարտ իրավիճակներում (օրինակ՝ պատահարի ժամանակ պատահարում ներգրավված բոլորը կողմերը մեղավոր են) կիրառվող ապահովագրական հատուցումների հաշվարկման օրինակներ, բացատրություններ,

- Բոնուս-Մալուս համակարգի էությունը և կիրառման կարգն ու ժամկետները:

4.4.9 ապահովագրության պայմանագիրը ձևակերպել այնպես, որ այն համապատասխանի հաճախորդի կողմից ապահովագրման ենթակա ռիսկերի բնույթին և ծածկի դրանք,

4.4.10 հաճախորդին գրավոր ներկայացնել և բանավոր բացատրել ապահովագրության պայմանագրի բոլոր էական պայմանները,

4.4.11 հաճախորդին գրավոր ներկայացնել ապահովագրական պատահարի առաջացման դեպքում ապահովագրական հատուցման կարգն ու պայմանները և նախատեսել պատահարի մասին տեղեկացման ողջամիտ ժամկետներ:

4.4.12 հաճախորդին գրավոր ներկայացնել ապահովագրական պայմանագրի էական պայմանների և իրավիճակների փոփոխությունների մասին տեղեկացնելու ողջամիտ ժամկետներ ու կարգ:

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 10/14	

- 4.4.13 Եթե Ընկերությունը հրաժարվում է ծառայություն մատուցել ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած սպառողին, ապա այդ մասին Ընկերությունը, որոշումը կայացնելուց հետո առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր (թղթային կամ էլեկտրոնային) հայտնում է սպառողին՝ մանրամասն նշելով նաև մերժման պատճառները:
- 4.4.14 Եթե Ընկերությունը հրաժարվում է ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած սպառողին ծառայություն մատուցելուց, ապա Ընկերությունը սպառողի պահանջով վերադարձնում է սպառողին այն փաստաթղթերի բնօրինակները, որոնք սպառողը ձեռք էր բերել երրորդ անձանցից՝ ծառայության ստացման նպատակով Ընկերությանը ներկայացնելու համար (օրինակ՝ տեղեկանք բնակության վայրից կամ աշխատավայրից, գույքի գնահատման ակտ, նոտարական վավերացմամբ փաստաթուղթ և այլն):
- 4.4.15 Եթե Ընկերությունը, հիմնական ծառայության մատուցմանը զուգահեռ, առաջարկում է որևէ այլ բոնուսային (խրախուսական) ծառայություն, ապա բոնուսային ծառայության մատուցման դեպքում Ընկերությունը պահպանում է Կանոնակարգով սահմանված հաղորդակցման կանոնները, ինչպես նաև սպառողին տեղեկացնում է բոնուսային ծառայությունից հրաժարվելու իրավունքի մասին:
- 4.4.16 Ապահովագրության պայմանագրի գործողության ավարտից 5 աշխատանքային օր առաջ Ընկերությունը ծանուցում է ապահովադրին (այդ թվում՝ ապահովագրված անձանց) պայմանագրի ավարտի վերաբերյալ, իսկ ապահովագրության պայմանագրով նախատեսված ապահովագրական գումարի սպառվելու հիմքով ապահովագրության պայմանագրի գործողության ավարտի դեպքում՝ ապահովագրական գումարի սպառվելու օրվանից սկսած 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Սույն կետից բացառություն են կազմում այն պայմանագրերը, որոնք ավարտվում են որոշակի պայմանների ի հայտ գալու պարագայում (օրինակ՝ եթե աջակցության ապահովագրության պայմանագիրը դադարում է բնակության երկիր վերադառնալու օրը և այլն):
- 4.4.17 Կանոնակարգի 4.4.16 կետով սահմանված Ծանուցումը, սպառողի հետ նախապես համաձայնության դեպքում, սպառողին կարող է տրամադրվել սպառողի կողմից տրամադրված գործող էլեկտրոնային փոստով կամ կապի այլ միջոցով (հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն, փոստային կապ):
- 4.4.18 Սպառողը ապահովագրական պայմանագրի գործողության մտածելու ժամանակի ընթացքում կամ պայմանագրի գործողության այլ ժամանակահատվածում կարող է պայմանագիրը լուծելու մասին դիմում ներկայացնել ապահովագրական ընկերությանը, որի դեպքում Ընկերությունը

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 11/14	

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):

- 4.4.19 Եթե տվյալ ապահովագրական պայմանագրի համար «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված է մտածելու ժամանակ, ապա Ընկերությունը պարտավոր է լուծել ապահովագրության պայմանագիրը և այդ մասին ծանուցել սպառողին մտածելու ժամանակի ընթացքում ստացած դիմումի համար՝ առավելագույնը ծանուցման օրվան հաջորդող օրը:

5 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԱՊԱՀՈՎԱԴԻՐՆԵՐԻՆ ԵՎ ՊՈՏԵՆՑԻԱԼ ԱՊԱՀՈՎԱԴԻՐՆԵՐԻՆ ՍՊՍԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ՇԱՀԵՐԻ ՀՆԱՐԱՎՈՐ ԲԱԽՄԱՆ ԴԵՊՔԵՐԻ ԲԱՑԱՀԱՅՏՄԱՆՆ ՈՒ ԲԱՑԱՌՄԱՆՆ ՈՒՂՂՎԱԾ ՆԵՐՔԻՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐԸ

- 5.1 Ընկերությունը պարտավորվում է իր գործունեության այնպիսի կանոններ սահմանել, որոնք կապահովեն ապահովադիրների համար հավասար պայմաններ և կբացառվի շահերի հնարավոր բախումը, մասնավորապես՝
- 5.1.1 մեկ հաճախորդի նկատմամբ Ընկերության ստանձնած պարտավորությունները չհակասեն մեկ այլ հաճախորդի նկատմամբ նրա ստանձնած պարտավորություններին,
- 5.1.2 Ընկերության ղեկավարների և աշխատակիցների շահերը չհակասեն Ընկերության հաճախորդի նկատմամբ Ընկերության ստանձնած պարտավորություններին:
- 5.2 Ընկերությանն արգելվում է որպես հաճախորդի հետ ապահովագրության պայմանագիր կնքելու պայման նախատեսել տվյալ հաճախորդին այլ ապահովագրական ծառայությունների մատուցումը իր կամ իր մատնանշած անձի կողմից:
- 5.3 Ընկերությանն արգելվում է պայմանագիր կնքել այնպիսի պայմաններով, որոնց դեպքում ապահովագրական պատահարի ի հայտ գալը կհանգեցի ապահովադիրի (ապահովագրված անձ, շահառու) և Ընկերության միջև շահերի հնարավոր բախումը:

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 12/14	

- 5.4 Ապահովագիրներին (ապահովագրված անձ, շահառու) և/կամ պոտենցիալ ապահովագիրներին սպասարկման ընթացքում Ընկերությունը պարտավոր է պահանջել համապատասխան տեղեկատվություն, որը կնպաստի ապահովագիրների (ապահովագրված անձ, շահառու) և Ընկերության միջև շահերի հնարավոր բախման բացահայտմանը և բացառմանը:
- 5.5 Իրենց հերթին ապահովագիրները (ապահովագրված անձ, շահառու) պարտավոր են Ընկերության պահանջով ներկայացնել Կարգի 5.4 կետում նշված տեղեկատվությունը:
- 5.6 Ընկերության հետ կապված անձանց հետ կնքվող գործարքները չեն կարող վերջիններիս համար առավել բարենպաստ պայմաններ (այդ թվում գործարք կնքելու հնարավորություն, սակագին, ապահովագրական գումար և այլն) նախատեսել, քան Ընկերության հետ կապված անձ չհամարվող այլ անձանց հետ կնքված նույնանման գործարքները: Ընկերության հետ կապված անձանց հետ գործարքները կնքվում են Ընկերության կողմից համապատասխան գործարքների կնքման համար նախատեսված ներքին ընթացակարգերի սահմանմամբ:

6 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ

- 6.1 Ընկերությունը իր ինտերնետային կայքում և առանձին գրքույկի կամ հասարակության համար հասանելի այլ ձևով (Ընկերության գլխամասային գրասենյակում, Ընկերության մասնաճյուղերում) հրապարակում է օրական կտրվածքով թարմացված տեղեկություններ՝ առաջարկվող ապահովագրական ծառայությունների վերաբերյալ՝ ըստ ապահովագրության տեսակների, դասերի և ենթադասերի, այդ թվում՝ ապահովագրության պայմանները և առաջարկվող ապահովագրական սակագները:
- 6.2 Համաձայն "Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին" ՀՀ օրենքի Ընկերությունը ունի մշտապես գործող ինտերնետային կայք, որտեղ Ընկերությունը հրապարակում է՝
- 6.2.1 ֆինանսական հաշվետվությունները (առնվազն վերջին տարեկան և վերջին եռամսյակային) և հաշվետվությունների վերաբերյալ արտաքին աուդիտի եզրակացության պատճենը: Ընդ որում, Ընկերությունը սույն կետում նշված ֆինանսական հաշվետվությունները հրապարակում է նաև մամուլում,

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 13/14	

- 6.2.2 տարեկան ընդհանուր ժողովի գումարման մասին հայտարարությունը: Ընդ որում, Ընկերությունը տարեկան ընդհանուր ժողովի գումարման մասին հայտարարությունը հրապարակում է նաև մամուլում,
- 6.2.3 շահութաբաժիններ վճարելու մասին որոշումների պատճենները, ինչպես նաև Ընկերության շահութաբաժնային քաղաքականությունը սահմանող ակտերի պատճենները՝ դրանց առկայության դեպքում,
- 6.2.4 Ընկերությունում նշանակալից մասնակցություն ունեցող մասնակիցների մասին տեղեկատվություն՝ նրանց անունը (անվանումը), Ընկերությունում նրանց ունեցած մասնակցության չափը (բացառությամբ այն անուղղակի նշանակալից մասնակցություն ունեցող անձանց, որոնք չունեն Ընկերության կանոնադրական կապիտալում մասնակցություն), նախորդ տարվա ընթացքում նրանց և նրանց հետ փոխկապակցված անձանց հետ Ընկերության կնքած ապահովագրության պայմանագրերի վերաբերյալ տվյալներ, այդ թվում՝ ապահովագրության օբյեկտը, ապահովագրական գումարը և ապահովագրական սակագինը,
- 6.2.5 խորհրդի, գործադիր մարմնի անդամների ցանկը և անձնական տվյալները՝ անունը, ազգանունը, ծննդյան ամսաթիվը, կենսագրությունը) խորհրդի անդամների, գործադիր տնօրենի և գլխավոր հաշվապահի՝ նախորդ տարվա ընթացքում Ընկերությունից ստացված ամբողջ վարձատրության (ներառյալ՝ պարգևատրումների, Ընկերության համար որոշակի աշխատանք կատարելու դիմաց վճարների, աշխատավարձին հավասարեցված այլ եկամուտների) չափը, նրանց և նրանց հետ փոխկապակցված անձանց հետ Ընկերության կնքած ապահովագրության պայմանագրերի վերաբերյալ տվյալներ, այդ թվում՝ ապահովագրության օբյեկտը, ապահովագրական գումարը և ապահովագրական սակագինը,
- 6.2.6 Կենտրոնական բանկի պահանջով նաև այլ տեղեկություններ, բացառությամբ առևտրային, ապահովագրական կամ այլ գաղտնիք կազմող տեղեկությունների,
- 6.2.7 6.2 կետում նշված տեղեկությունների մեջ տեղի ունեցած փոփոխությունները՝ դրանք տեղի ունենալու օրվան հաջորդող 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

6.3 Ընկերությունը ֆինանսական տարվա ավարտից հետո՝ 120-օրյա ժամկետում, մամուլում հրապարակում է աուդիտորական եզրակացությունը, տարեկան ֆինանսական հաշվետվությունը, իսկ մինչև յուրաքանչյուր եռամսյակին հաջորդող ամսվա 15-ը հրապարակում է եռամսյակային ֆինանսական հաշվետվությունը:

	Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ կարգ	Կող ՀՍ/Կ-01/	
«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍԴԸ		S – 1.0	17.03.2020
		Էջ 14/14	

Ընկերությունը ֆինանսական հաշվետվությունները հրապարակում է նաև առանձին գրքույկի կամ հասարակության համար հասանելի այլ ձևով (Ընկերության գլխամասային գրասենյակում, Ընկերության մասնաճյուղերում):

- 6.4 Ընկերությունը ցանկացած անձի պահանջով տրամադրում է նաև Ընկերության պետական գրանցման վկայականի և Ընկերության կանոնադրության պատճենները, վերը նշված տեղեկությունները կամ փաստաթղթերի պատճենները:
- 6.5 Ընկերությունը իր գլխամասային գրասենյակում, Ընկերության մասնաճյուղերում և ներկայացուցչություններում տեսանելի վայրում, սույն մասում նշված տեղեկությունների ստացման հնարավորության և այդ տեղեկությունների ստացման կարգի, վայրի և ժամանակի մասին փակցնում է հայտարարություն:

7 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՎԱԶԴԱՅԻՆ ԵՎ ՄԱՐՔԵԹԻՆԳԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ

- 7.1 Ընկերության մարքեթինգային և գովազդային հաղորդակցումը հաճախորդների հետ պետք է կատարվի ՀՀ օրենսդրության, Ընկերության ներքին իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:
- 7.2 Հաղորդակցումը պետք է լինի հստակ, թափանցիկ և առաջնորդվի հաճախորդների շահերի պաշտպանության սկզբունքներով:
- 7.3 Գովազդը չպետք է ազդեցություն ունենա գովազդվող ծառայության կամ կազմակերպության նկատմամբ սպառողի վերաբերմունքի վրա՝ բացառելով անճշտությունը, անորոշությունը, չափազանցությունը կամ թերներկայացումը:
- 7.4 Առկա անվանումները, տեքստերը, հղումները, կանխատեսումները, բնութագրումը կամ գովասանքը, ծառայության վերաբերյալ հատուկ տեղեկությունները և նախազգուշացումները ներկայացվում են հստակ, չպետք է լինեն անհասկանալի և որևիցե կերպ քողարկված լինեն գովազդի բովանդակության, դիզայնի, կառուցվածքի կամ ներկայացման միջոցով: