



ՀԱՎԵԼՎԱԾ 6

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«Հայաստանի արտահանման
ապահովագրական գործակալություն» ԱՓԲԸ խորհրդի
2026 թվականի հուլիսի 22-ի թիվ 7(26) որոշմամբ

Խորհրդի նախագահող՝ Նարեկ Հովակիմյան

ստորագրություն

**«ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՐՏԱՀԱՆՄԱՆ
ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԳՈՐԾԱԿԱԼՈՒԹՅՈՒՆ» ԱՓԲԸ
ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ
ՍՊԱԴՈՂՆԵՐԻ ՇԱՀԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ**

(Նոր խմբագրություն)

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	3
ԳԼՈՒԽ 2. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ	3
ԳԼՈՒԽ 3. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ	3
ԳԼՈՒԽ 4. ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՄԱՏՈՒՑԵԼԻՍ ՊԱՀՊԱՆՎՈՂ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ	4
ԳԼՈՒԽ 5. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ	6
ԳԼՈՒԽ 6. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ԻՐԱԿԱՆՑՎՈՂ ԳՈՎԱԶԴԸ	7
ԳԼՈՒԽ 7. ՇԱՀԵՐԻ ԲԱԽՄԱՆ ԴԵՊՔԵՐԻ ԲԱՅԱՀԱՅՏՈՒՄՆ ՈՒ ԲԱՅԱՌՈՒՄԸ 8ԳԼՈՒԽ 8. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՄԱՆ, ՀԱՇՎԱՌՄԱՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՊԱՀՊԱՆՄԱՆ ԿԱՐԳԸ	8
ԳԼՈՒԽ 9. ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԳԱՂՏՆԻՔ ԿԱԶՄՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՀԱՎԱՔԱԳՐՄԱՆ, ՊԱՀՊԱՆՄԱՆ, ՕՐԵՆՍԴՐՈՒԹՅԱՄԲ ՆԱԽԱՏԵՍՎԱԾ ԻՐԱՎԱՍՈՒ ԱՆՁԱՆՑ ՏՐԱՄԱԴՐՄԱՆ ԿԱՐԳԸ	9
ԳԼՈՒԽ 10. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	9
ԳԼՈՒԽ 11. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ 10	

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. «Հայաստանի արտահանման ապահովագրական գործակալություն» ԱՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Ընկերություն, Ապահովագրող) Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության կանոնակարգը (այսուհետ՝ Կանոնակարգ) սահմանված է ՀՀ գործող օրենսդրության, ՀՀ ԿԲ նորմատիվ իրավական ակտերի հիման վրա:
2. Կանոնակարգի նպատակն է սահմանել Ընկերության կողմից իրականացվող ապահովագրության դասերի գծով մատուցվող ծառայությունների մատուցման կարգը, հաճախորդներին և պոտենցիալ հաճախորդներին տեղեկատվության տրամադրման կարգը, նրանց սպասարկման ընթացքում շահերի հնարավոր բախման դեպքերի բացահայտմանն ու բացառմանն ուղղված ընթացակարգերը, դիմում-բողոքների և պահանջների ընդունման, քննարկման, շահագրգիռ մարմինների փոխանցմանը դրանց արդյունքում որոշումների կայացման կարգը, բողոքների հավաքագրման, հաշվառման, բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվության պահպանման կարգը, ինչպես նաև կանոնակարգել գործարար հարաբերություններին վերաբերող հարցերը:
3. Կանոնակարգի դրույթները տարածվում են Ընկերության կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարների և աշխատողների վրա:

ԳԼՈՒԽ 2. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

4. Ընկերությունն իր բոլոր գործառույթներում գործում է համաձայն ՀՀ գործող օրենսդրության, պայմանագրային հարաբերությունների և միջազգային լավագույն փորձի հիման վրա մշակված Ընկերության ներքին իրավական ակտերի:
5. Ընկերությունն առաջնորդվում է ազնվության, թափանցիկության և պրոֆեսիոնալիզմի սկզբունքներով:

ԳԼՈՒԽ 3. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

6. Ընկերության կողմից յուրաքանչյուր դասի գծով ապահովագրական ծառայությունները մատուցվում են համաձայն Ընկերության Խորհրդի կողմից հաստատված համապատասխան ապահովագրության պայմանների, որոնցով սահմանվում է նաև համապատասխան ապահովագրական ծառայության նկարագիրը:
7. Ապահովագրության պայմանները սահմանվում են ելնելով այն սկզբունքից, որ դրանք լինեն պարզ և հասկանալի, չպարունակեն ապակողմնորոշող և մոլորության մեջ գցող դրույթներ, և չպետք է խախտեն Հաճախորդների, Ապահովադիրների և Շահառուների շահերը:
8. Ընկերությունում սահմանվում են ապահովագրության յուրաքանչյուր դասի գծով մատուցվող ապահովագրության պայմանագրերի/վկայագրերի ձևերը և դրանցում ներառվող տեղեկատվությունը, չհատուցվող գումարի և սպասման ժամանակահատվածի միջակայքերը: Մատուցվող ծառայությունների սակագները սահմանվում են Ընկերության Խորհրդի կողմից:
9. Ապահովագրական հատուցում ստանալու կարգը սահմանվում է Ընկերության Խորհրդի կողմից հաստատված համապատասխան ապահովագրության պայմաններով:
10. Ընկերության Հաճախորդների ներգրավման և սպասարկման բաժնի ղեկավարի և աշխատակիցների ու Բիզնեսի զարգացման պատասխանատուի գիտելիքների և հմտությունների ստուգման, մասնագիտական որակավորման բարձրացման մեխանիզմները սահմանվում են Ընկերության «Անձնակազմի կառավարման քաղաքականությամբ»:

11. ԳԼՈՒԽ 4. ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՄԱՏՈՒՑԵԼԻՍ ՊԱՀՊԱՆՎՈՂ

ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ Կարևորելով ֆինանսական համակարգի նկատմամբ սպառողների վստահության բարձրացումը և ելնելով Հայաստանի Հանրապետության ֆինանսական ոլորտում սպառողների իրավունքների պաշտպանության անհրաժեշտությունից, ապահովագրական ծառայություններ մատուցելիս Ընկերությունը կիրառում է սույն գլխով սահմանված կանոնները.

12. Հաճախորդների հետ հարաբերություններում Ընկերության աշխատողը.

- 1) հաճախորդին վերաբերվում է արդար և պրոֆեսիոնալ ձևով,
- 2) փորձում է բացահայտել ապահովագրության այն դասերը ու ենթադասերը, որոնց կարիքն ունի հաճախորդը,
- 3) հաճախորդին տրամադրում է անհրաժեշտ տեղեկատվություն, որպեսզի հաճախորդը կարողանա կայացնել որոշումներ,
- 4) համոզվում է, որ ֆինանսական ծառայության անվանումը չի շփոթեցնում հաճախորդին և այլ պատկերացում չի առաջացնում դրանից ակնկալվող օգուտների վերաբերյալ,
- 5) առաջարկում և մատուցում է հաճախորդի պահանջներին համապատասխան ծառայություններ՝ օգտագործելով հաճախորդի կողմից ներկայացված լիակատար տեղեկատվությունը,
- 6) հաճախորդին տեղեկատվությունը մատուցում է պարզ և հասկանալի,
- 7) հաճախորդի բողոքը ստանալուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին տրամադրում է գրավոր պատասխան,
- 8) վարում է բողոքների հաշվառման գրանցմատյանը և պահպանում բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը:

13. Ընկերության աշխատողը չպետք է.

- 1) հաճախորդին միտումնավոր ապակողմնորոշի ապահովագրական ծառայությունների առավելություններն ու թերությունները ներկայացնելիս,
- 2) ճնշում գործադրելու կամ ազդեցության այլ լծակներ կիրառելու միջոցով փորձի համոզել ձեռք բերել ապահովագրական ծառայություն:

14. Նախքան հաճախորդի հետ ապահովագրության պայմանագիր կնքելը Ընկերության աշխատողը պարտավոր է.

- 1) հաճախորդին հայտնել Ընկերության իրավաբանական հասցեն և հեռախոսահամարը, կազմակերպաիրավական ձևը,
- 2) վերահսկող մարմնի՝ Կենտրոնական բանկի հասցեն և հեռախոսահամարը,
- 3) հաճախորդին հայտնել ապահովագրության այն տեսակի ու դասի մասին, որոնցով Ընկերությունը կնքում է ապահովագրության պայմանագրեր, և հղում կատարել լիցենզիայի համապատասխան գործունեությամբ զբաղվելու իրավունք տվող կետին,
- 4) ապահովագրության պայմանագիրը ձևակերպել այնպես, որ այն համապատասխանի հաճախորդի կողմից ապահովագրման ենթակա ռիսկերի բնույթին և ծածկի դրանք,
- 5) հաճախորդին գրավոր ներկայացնել և բանավոր բացատրել ապահովագրության պայմանագրի բոլոր էական պայմանները,
- 6) հաճախորդին գրավոր ներկայացնել ապահովագրական պատահարի առաջացման դեպքում ապահովագրական հատուցման կարգն ու պայմանները և նախատեսել պատահարի մասին տեղեկացման ողջամիտ ժամկետներ,
- 7) հաճախորդին գրավոր ներկայացնել ապահովագրական պայմանագրի էական պայմանների և իրավիճակների փոփոխությունների մասին տեղեկացնելու ողջամիտ ժամկետներն ու կարգը:

15. Եթե ծառայության մատուցման ընթացքում Ընկերության աշխատակիցների թույլ տված սխալները հանգեցրել են ծառայության մատուցման մերժման կամ նվազ բարենպաստ պայմաններով ծառայությունների մատուցման, ապա սխալները շտկվում են ձեռք բերված ճշգրիտ տեղեկությունների հիման վրա՝ ծառայությունների մատուցման մասին որոշում կայացնելու համապատասխան ներքին իրավական ակտերով սահմանված ընթացակարգերն ապահովելով:
16. Ծառայության մատուցման ընթացքում թույլ տրված այլ սխալները շտկվում են գրավոր կամ բանավոր պարզաբանումներ տրամադրելու միջոցով, որտեղ արտացոլվում է ճշգրիտ տեղեկատվությունը:
17. Ծառայություններ մատուցելու համար հաճախորդներից պահանջվող տեղեկությունների (փաստաթղթերի) ցանկը սահմանվում է Ընկերության համապատասխան ներքին իրավական ակտերով:
18. Հաճախորդների հետ հարաբերություններում Ընկերության կողմից տրամադրվող տեղեկատվության նկատմամբ կիրառվում են հետևյալ կանոնները.
 - 1) տեղեկատվությունը պետք է լինի առնվազն հայերեն լեզվով (բացառությամբ օտար լեզուներով տպագրվող թերթերի և հատուկ հրատարակությունների),
 - 2) տեղեկատվությունը պետք է շարադրվի հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և հասկանալի լինի բոլորին,
 - 3) տեղեկատվությունը պետք է այնպես ներկայացվի, որ հաճախորդը կամ գործընկերը հեշտությամբ գտնեն իրենց հետաքրքրող մասերը,
 - 4) տեղեկատվությունը պետք է պարունակի հաճախորդին կամ գործընկերոջը հնարավորինս ծանոթ բառեր կամ ընդունված տերմիններ,
 - 5) տեղեկատվությունը պետք է տպագրվի ընթերցողներին հարմար ձևաչափով՝ համապատասխան տպագրման ձևով և էջի տեսքով:
19. Ծառայությունների մշակման և դրանց մատուցման գործընթացը գնահատվում է սպառողների շահերի պաշտպանության տեսանկյունից Բիզնեսի զարգացման պատասխանատուի և Հաճախորդների ներգրավման և սպասարկման բաժնի ղեկավարի կողմից, ովքեր որպես հիմք ընդունում են նաև Ընկերությանը ներկայացված բողոք-պահանջների քանակը և բովանդակությունը: Բողոք-պահանջների առկայության պարագայում գնահատման արդյունքները առնվազն եռամսյակային կտրվածքով ներկայացվում են գործադիր մարմնին:
20. Ընկերությունն ապահովում է հավասար և արժանապատիվ սպասարկում բոլոր հաճախորդների համար՝ անկախ հաշմանդամությամբ պայմանավորված առանձնահատկություններից: Խտրականության ցանկացած ձև արգելվում է:
21. Ընկերության աշխատակիցները պարտավոր են ցուցաբերել հարգալից վերաբերմունք և աջակցություն հաշմանդամություն ունեցող անձանց նկատմամբ, վերջիններիս հետ շփման ընթացքում խուսափել խտրական արտահայտություններից:
22. Անհրաժեշտության դեպքում Ընկերությունը պարտավորվում է կատարել ողջամիտ քայլեր՝ հաշմանդամություն ունեցող անձանց լիարժեք սպասարկման համար:
23. Հաճախորդների, այդ թվում՝ հաշմանդամություն ունեցող անձանց հետ հարաբերություններում վերը նշված կանոնների պահպանման, Ընկերության ծառայությունների մատչելիության ապահովման, անհրաժեշտության դեպքում նաև համապատասխան հաշվետվությունների ներկայացման համար պատասխանատու է Ընկերության հաճախորդների սպասարկման և ներգրավման բաժնի ղեկավարը:
24. Ընկերությունը կարող է մերժել Ապահովագրության պայմանագրի կնքումը, եթե.

- 1) պարզվում է, որ ապահովագրական պայմանագրի կնքման համար ներկայացված տեղեկությունները և փաստաթղթերը անարժանահավատ են, ոչ լիարժեք կամ կեղծ,
 - 2) Օտարերկրյա գնորդի և/կամ արտահանման երկրի ռիսկերի վերլուծության արդյունքում Օտարերկրյա գնորդը դասվում է որպես բարձր ռիսկի չափանիշ ունեցող գնորդ,
 - 3) Օտարերկրյա գնորդը և արտահանողը հանդիսանում են «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի իմաստով փոխկապակցված անձինք,
 - 4) Ապահովագրության տրամադրումը կարող է առաջացնել շահերի բախում,
 - 5) ՀՀ գործող օրենսդրությամբ սահմանված այլ դեպքերում:
25. Ապահովագրության պայմանագրի կնքումը մերժելու պարագայում Ընկերության համապատասխան աշխատակիցը՝ Ընկերության տնօրինության կողմից սահմանված ժամկետում տեղեկացնում է հաճախորդին՝ անհրաժեշտության դեպքում տրամադրելով մերժման գրավոր հիմնավորում:
26. Ապահովագրության պայմանագիրը կարող է լուծվել.
- 1) Ապահովադրի նախաձեռնությամբ՝ այդ մասին ոչ պակաս, քան 15 օր առաջ ծանուցելով Ընկերությանը: Այս պարագայում Ապահովադիրն իրավունք ունի ստանալ պայմանագրի գործողության մնացած ժամկետի համար ապահովագրավճարները:”
 - 2) Կողմերից յուրաքանչյուրի նախաձեռնությամբ, եթե մյուս կողմը թույլ է տվել ապահովագրության պայմանագրի էական խախտում՝ խախտումը հայտնաբերելու պահից եռամսյա ժամկետում:
 - 3) Ապահովադրի նախաձեռնությամբ ապահովագրողի ապահովագրական գործունեության լիցենզիան ուժը կորցրած ճանաչվելու դեպքում:
 - 4) Ապահովագրողի և Ապահովադրի փոխադարձ համաձայնությամբ:
 - 5) Վկայագրով, պայմաններով սահմանված այլ դեպքերում
27. Ապահովագրության պայմանագրերը Ընկերության կողմից կարող են միակողմանի լուծվել ՀՀ օրենսդրությամբ, ապահովագրության պայմանագրով (վկայագրով) սահմանված դեպքերում:
28. Ընկերության նախաձեռնությամբ Ընկերության կողմից որևէ դասով/ենթադասով ապահովագրական ծառայությունների մատուցումը ընդհատելու դեպքում այդ մասին հրապարակվում է Ընկերության պաշտոնական կայքում՝ նման որոշում ընդունելուց հետո առավելագույնը 1 աշխատանքային օր հետո:

ԳԼՈՒԽ 5. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ

29. Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում և առանձին գրքույկի կամ հասարակության համար հասանելի այլ ձևով անմիջապես հրապարակում է թարմացված տեղեկություններ՝ առաջարկվող ապահովագրական ծառայությունների վերաբերյալ՝ ըստ ապահովագրության տեսակների, դասերի և ենթադասերի, այդ թվում՝ ապահովագրության պայմանները եւ առաջարկվող ապահովագրական սակագները:
30. Ընկերությունն ունի գործող ինտերնետային կայք, որտեղ հրապարակվում են.
- 1) Ֆինանսական հաշվետվությունները (առնվազն վերջին տարեկան և վերջին եռամսյակային) և տարեկան հաշվետվությունների վերաբերյալ արտաքին աուդիտի եզրակացության պատճենը: Ընդ որում, Ընկերությունը սույն ենթակետում նշված ֆինանսական հաշվետվությունները հրապարակում է նաև մամուլում,

- 2) տարեկան ընդհանուր ժողովի գումարման մասին հայտարարությունը: Ընդ որում, Ընկերությունը տարեկան ընդհանուր ժողովի գումարման մասին հայտարարությունը հրապարակում է նաև մամուլում,
 - 3) Ընկերության շահութաբաժնային քաղաքականությունը սահմանող ակտերի պատճենները՝ դրանց առկայության դեպքում,
 - 4) Ընկերությունում նշանակալից մասնակցություն ունեցող մասնակիցների մասին ՀՀ օրենսդրությամբ հրապարակման ենթակա տեղեկությունները,
 - 5) Խորհրդի, գործադիր մարմնի անդամների ցանկը և ՀՀ օրենսդրությամբ հրապարակման ենթակա տեղեկությունները,
 - 6) Կենտրոնական Բանկի պահանջով այլ տեղեկություններ, բացառությամբ առևտրային, ապահովագրական կամ այլ գաղտնիք կազմող տեղեկությունների,
 - 7) Սույն կետում նշված տեղեկությունների մեջ տեղի ունեցած փոփոխությունները՝ դրանք տեղի ունենալու օրվան հաջորդող 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
31. 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: Ընկերությունը ֆինանսական հաշվետվությունները հրապարակում է նաև առանձին գրքույկի կամ հասարակության համար հասանելի այլ ձևով:
 32. Ընկերությունը ցանկացած անձի պահանջով տրամադրում է նաև Ընկերության պետական գրանցման վկայականի և կանոնադրության պատճենները, վերը նշված տեղեկությունները կամ փաստաթղթերի պատճենները:
 33. Ընկերությունն իր գրասենյակում տեսանելի վայրում սույն գլխում նշված տեղեկությունների ստացման հնարավորության և այդ տեղեկությունների ստացման կարգի, վայրի և ժամանակի մասին փակցնում է հայտարարություն:

ԳԼՈՒԽ 6. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ԻՐԱԿԱՆՑՎՈՂ ԳՈՎԱԶԴԸ

34. Ընկերության կողմից չեն օգտագործվում այնպիսի տեղեկություններ կամ գովազդման մեխանիզմներ, որոնք կարող են հասարակության կամ տնտեսավարող սուբյեկտների շրջանում թյուր կարծիք ձևավորել կամ սխալ ենթադրության տեղիք տալ Ընկերության, դրա էության, սակագների, Ընկերության ֆինանսական վիճակի կամ շուկայում նրա զբաղեցրած դիրքի մասին:
35. Գովազդում ներառված ցանկացած տեղեկատվություն պետք է լինի ճշգրիտ, ամբողջական, հստակ, առնվազն հայերենով ձևակերպված և չպետք է պարունակի բազմիմաստ մտքեր, տարաբնույթ մեկնաբանությունների տեղիք տվող արտահայտություններ:
36. Գովազդվող նյութը շարադրվում է սպառողի համար պարզ և մատչելի լեզվով՝ առանց շփոթեցնող, մոլորեցնող, բարդ բառերի, արտահայտությունների, խիստ մասնագիտական կամ տեխնիկական եզրույթների:
37. Գովազդում առկա տողատակի ծանոթագրությունները կամ մանր շարվածքով տեքստերը ընթերցելի լինելու համար ներկայացվում են բավարար մեծությամբ:
38. Գովազդային նյութերը չպետք է որևէ կերպով քննադատեն մրցակից ապահովագրական ընկերությունների գործունեությունը կամ նրանց կողմից առաջարկվող ծառայությունները՝ անկախ դրանց հավաստիության աստիճանից:
39. Գովազդային և այլ հրապարակվող նյութերը սպառողների շահերի պաշտպանության տեսանկյունից գնահատվում են Բիզնեսի զարգացման պատասխանատուի և

Հաճախորդների ներգրավման և սպասարկման բաժնի ղեկավարի կողմից, իսկ գնահատման արդյունքները ներկայացվում են գործադիր մարմնին:

ԳԼՈՒԽ 7. ՇԱՀԵՐԻ ԲԱԽՄԱՆ ԴԵՊՔԵՐԻ ԲԱՑԱՀԱՅՏՈՒՄՆ ՈՒ ԲԱՑԱՌՈՒՄԸ

40. Ընկերությունն իր գործունեության ընթացքում սահմանում է այնպիսի կանոններ, որոնք ապահովում են Հաճախորդների, Ապահովագրիչների (շահառուների) և պոտենցիալ հաճախորդների համար հավասար պայմաններ՝ բացառելով սպասարկման ընթացքում շահերի հնարավոր բախումը, մասնավորապես.

- 1) մեկ հաճախորդի նկատմամբ Ընկերության ստանձնած պարտավորությունները չպետք է հակասեն մեկ այլ հաճախորդի նկատմամբ նրա ստանձնած պարտավորություններին,
- 2) Ընկերության ղեկավարների և աշխատողների շահերը չպետք է հակասեն Ընկերության հաճախորդի նկատմամբ Ընկերության ստանձնած պարտավորություններին:

41. Ընկերությունը չի կնքում պայմանագրեր այնպիսի պայմաններով, որոնց դեպքում ապահովագրական պատահարի ի հայտ գալը կհանգեցնի Ապահովագրի (Շահառուի) և Ընկերության միջև շահերի հնարավոր բախմանը:

42. Ապահովագրիչներին (Շահառուներին) և/կամ պոտենցիալ Ապահովագրիչներին սպասարկման ընթացքում Ընկերության աշխատողը պահանջում է համապատասխան տեղեկատվություն, որը կնպաստի Ապահովագրիչների (Շահառուների) և Ընկերության միջև շահերի հնարավոր բախման բացահայտմանը և բացառմանը:

ԳԼՈՒԽ 8. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՄԱՆ, ՀԱՇՎԱՌՄԱՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՊԱՀՊԱՆՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

43. Ընկերությունը քննության է առնում հաճախորդի ցանկացած դիմում-բողոքը, պահանջը (այսուհետ՝ բողոք), եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

44. Ընկերությանը ներկայացված բողոքները ընդունվում (հավաքագրվում) են փոստով, այդ թվում՝ էլեկտրոնային, ինչպես նաև Ընկերության գրասենյակում առձեռն ստանալու եղանակով:

45. Հաճախորդի յուրաքանչյուր բողոքը Ընկերության Գործադիր մարմնի հանձնարարականի հիման վրա ուսումնասիրվում է Ընկերության համապատասխան ստորաբաժանման և/կամ աշխատողի (աշխատողների) կողմից, ով չի իրականացնում ապահովագրական հայտերի կարգավորման կամ ապահովագրության պայմանագրերի կնքման գործառույթ (այսուհետ՝ Պատասխանատու ստորաբաժանում):

46. Բողոքի ուսումնասիրման վերաբերյալ Ընկերության Գործադիր մարմնի հանձնարարականը ստացած Ընկերության Պատասխանատու ստորաբաժանումը հանձնարարականը ստանալու պահից 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե Ընկերության Գործադիր մարմնի հանձնարարականով ավելի կարճ ժամկետ նախատեսված չէ, գրանցում է բողոքը էլեկտրոնային գրանցամատյանում, պատրաստում է տվյալ հաճախորդին տրամադրման ենթակա գրության նախագիծը և ներկայացնում է Ընկերության Գործադիր տնօրենի ստորագրմանը:

47. Ընկերության կողմից հաճախորդի բողոքին վերջնական գրավոր պատասխանը Ընկերությունը տրամադրում է բողոքը ստանալու կամ բողոքի վերջնական պատասխանի համար անհրաժեշտ Ընկերության կողմից պահանջված լրացուցիչ փաստաթղթեր կամ տեղեկատվություն ստանալու պահից 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

48. Ընկերության վերջնական պատասխանը արտահայտում է Ընկերության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:
49. Պատասխանատու ստորաբաժանումը վարում է բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյան, որտեղ հաշվառվում են Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը ներկայացված բողոքները: Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյանը նվազագույնը ներառում է ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված ձևաչափի տարրերը:
50. Բողոքը և դրան վերաբերող փաստաթղթերը և տեղեկատվությունը պահվում են Պատասխանատու ստորաբաժանումում առանձին թղթապանակով:

ԳԼՈՒԽ 9. ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԳԱՂՏՆԻՔ ԿԱԶՄՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՀԱՎԱՔԱԳՐՄԱՆ, ՊԱՀՊԱՆՄԱՆ, ՕՐԵՆՍԴՐՈՒԹՅԱՄԲ ՆԱԽԱՏԵՍՎԱԾ ԻՐԱՎԱՍՈՒ ԱՆՁԱՆՑ ՏՐԱՄԱԴՐՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

51. Ապահովագրական գաղտնիք են համարվում Ընկերության նախկին և գործող հաճախորդների, գործընկերների և մատակարարների վերաբերյալ տվյալները, Ընկերությունում շրջանառվող ամբողջ չիրապարակվող տեղեկատվությունը (այդ թվում՝ ներքին իրավական ակտերը), ինչպես նաև օրենքի համաձայն ապահովագրական գաղտնիք կազմող այլ տեղեկությունները:
52. Ընկերության Աշխատակիցն իրավունք չունի գաղտնի տեղեկատվությունը գրավոր կամ բանավոր տրամադրել Ընկերության աշխատակից չհանդիսացող անձանց, ինչպես նաև տվյալ տեղեկատվությունը ստանալու իրավունք չունեցող Ընկերության այլ աշխատակիցներին՝ առանց իր անմիջական ղեկավարի թույլտվության կամ Ընկերության հաճախորդի գրավոր համաձայնության:
53. Ընկերության Աշխատակիցը պետք է ապահովի իր տիրապետության տակ գտնվող գաղտնի տեղեկատվության արտահոսքի բացառումը, մասնավորապես հաճախորդների և այլ աշխատակիցների տեսադաշտից հնարավորինս հեռու պահի և նրանց ներկայությամբ չքննարկի տեղեկատվությունը, աշխատատեղից ժամանակավոր բացակայության դեպքում գաղտնի փաստաթղթերը պահի կողպված դարակում, իսկ համակարգիչն արգելափակի գաղտնաբառով:
54. Ընկերությունը ապահովագրական գաղտնիք կազմող տեղեկատվությունը իրավասու անձանց տրամադրում է համաձայն «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգի:

ԳԼՈՒԽ 10. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

55. Կանոնակարգով չկարգավորված հարցերը կարգավորվում են օրենքով, իրավական ակտերով, Ընկերության կանոնադրությամբ և Ընկերության այլ ներքին իրավական ակտերով:
56. Կանոնակարգի դրույթներն ավելի բարձր իրավական ուժ ունեցող իրավական ակտերից տարբերվելու դեպքում Ընկերությունն առաջնորդվում է ավելի բարձր իրավական ուժ ունեցող իրավական ակտերով:
57. Կանոնակարգի դրույթները խախտող անձինք կարող են ենթարկվել կարգապահական պատասխանատվության օրենքի, այլ իրավական ակտերի և Ընկերության ներքին իրավական ակտերի համաձայն:

ԳԼՈՒԽ 11. ԱՆՑՈՒՄ ԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

58. Սույն կանոնակարգն ուժի մեջ է մտնում Խորհրդի կողմից հաստատվելու հաջորդ օրը:

59. Սույն կանոնակարգն ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած ճանաչել Ընկերության Խորհրդի 2023 թվականի մայիսի 12-ի թիվ 3(23) որոշմամբ հաստատված «Հայաստանի արտահանման ապահովագրական գործակալություն» ԱՓԲԸ «Գործարար վարվելակերպի և սպառողների շահերի պաշտպանության կանոնակարգը»: