

Հավելված 3
Հաստատված է
Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի
2018 թվականի հուլիսի 20-ի թիվ 120-Ն որոշմամբ

«Հավելված 40
«Ապահովագրության ոլորտում լիցենզավորման, գրանցման,
համաձայնության, թույլտվության տրամադրման,
մասնագիտական համապատասխանության ստուգման
և որակավորման կարգը» կանոնակարգ 3/01-ի

ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԳՈՐԾԱԿԱԼԻ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

Ես (մենք)՝ ներքոստորագրյալ(ներ)ս -----
(անուն, հայրանուն, ազգանուն (անվանում))

պարտավորվում եմ (ենք) գործակալի գործառույթներ իրականացնելիս
առաջնորդվել ապահովագրական գործակալի գործարար վարվելակերպի
կանոններով (կցվում է)։

Գիտակցում եմ (ենք), որ գործակալի գործարար վարվելակերպի որևէ
կանոնների խախտում կամ բացթողում հանգեցնում է օրենքով սահմանված
պատասխանատվության։

Ստորագրություն

Անուն, ազգանուն (անվանում)

Անձնագրի տվյալները, հանրային
ծառայությունների համարանիշը (ՀՎՀՀ)

_____ 20__ թ.

ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԳՈՐԾԱԿԱԼԻ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

1. Ապահովագրական գործակալի գործարար վարվելակերպը ներառում է հետևյալ սկզբունքները՝

- 1) Ազնվություն և վստահելիություն,
- 2) Բարեխղճություն և անաչառություն,
- 3) Արդարություն և հարգանք,
- 4) Թափանցիկություն և պատշաճություն,
- 5) Գաղտնիության ապահովում,
- 6) Մասնագիտական համապատասխանություն (կոմպետենտություն),
- 7) Բարի համբավ,
- 8) Համագործակցություն:

2. Ապահովագրական գործակալի գործարար վարվելակերպի նվազագույն պահանջները վերաբերում են ինչպես ապահովագրական գործակալի և սպառողների հետ հարաբերություններին, այնպես էլ ապահովագրական գործակալի և ապահովագրական ընկերության հետ հարաբերություններին:

3. Ապահովագրական գործակալի գործարար վարվելակերպի պահանջները սահմանվում են «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով, Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները» կանոնակարգ 8/05-ով, Ապահովագրական ընկերությունների և ապահովագրական միջնորդների համար մշակված և վերջիններիս տրամադրված էթիկայի կանոններով, սույն կանոններով, ինչպես նաև ԱՊՊԱ պայմանագրերի գծով միջնորդային գործունեություն իրականացնող գործակալների համար նաև՝ Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի կանոններով:

4. Սույն կանոններով սահմանված սկզբունքների բավարարման համար ապահովագրական գործակալը պետք է՝

- 1) սպառողի նկատմամբ լինի քաղաքավարի, հարգալից և բարեկիրթ,
- 2) սպառողին հայտնի վերջինիս հետաքրքրող տեղեկատվություն՝ գործակալին Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ և ապահովագրական ընկերության հետ կնքած ապահովագրական գործակալի գործառնություններ իրականացնելու պայմանագրով նախատեսված իրավասությունների շրջանակներում,
- 3) սպառողի հետ հարաբերություններում լինի բացարձակապես անկեղծ ու ազնիվ,
- 4) ապահովագրության պայմանագրի կնքման ժամանակ պահպանի կամավորության սկզբունքը,
- 5) խաբեությամբ չօգտագործի, չտնօրինի սպառողի գումարները,
- 6) սպառողից չթաքցնի էական տեղեկատվություն, որի արդյունքում սպառողը ձեռք կբերի իր պահանջմունքներին անհամապատասխան ապահովագրության պայմանագիր,
- 7) չմոլորեցնի չտեղեկացված, չկրթված, բավարար գիտելիքներ չունեցող, անիրազեկ սպառողներին,
- 8) սպառողի հետ հարաբերություններում լինի անկողմնակալ, արդար, անաչառ,
- 9) հաճախորդին չառաջարկի կամ չտա նվերներ կամ չմատուցի այնպիսի ծառայություններ, որոնք կարող են ազդել նրա որոշումների վրա,
- 10) չհուսահատեցնի սպառողին օգտվելու իր օրինական հատուցման իրավունքից կամ չհետաձգի հատուցման պահանջի ներկայացումը, եթե վերջինս իրականացվում է գործակալի միջոցով,
- 11) հաճախորդներին տեղեկացնի իրենց իրավունքների ու պարտականությունների մասին վեճերի ծագման դեպքում,
- 12) չանտեսի սպառողի իրավունքները կամ անօրինական, անբարեխիղճ կերպով չարաշահի,
- 13) անհապաղ անդրադառնա ապահովագրիչների բողոքներին,
- 14) բարեխղճորեն և արդյունավետորեն մատուցի ծառայություն՝ բացառելով դժվարությունների, հետաձգումների առաջացումը,
- 15) սպառողից չստանա միջնորդավճար, դրամական պարգև, ինչպես նաև հաճախորդին չտրամադրի զեղչ,
- 16) պետք է գործի այնպես, որի արդյունքում չառաջանա շահերի բախում՝ իր և սպառողի, կամ իր և ապահովագրական ընկերության միջև: Շահերի բախումն առաջանում է, երբ սպառողի կամ ապահովագրական ընկերության նկատմամբ ապահովագրական գործակալի լոյալությունը փոփոխվում է վերջինիս անձնական շահերի ազդեցությամբ,
- 17) լինի թափանցիկ միջնորդավճարների մասով,

- 18) սպառողին նախապես տեղեկացնի ապահովագրության պայմանագրի վերականգնման մասին,
- 19) լինի բանիմաց, տեղեկացված ապահովագրական միջնորդություն իրականացնելու համար,
- 20) կատարելագործի իր գիտելիքները, հաճախորդին տրամադրի ստույգ տեղեկատվություն և վերջինիս հետ հարաբերություններում հանդես գա մասնագիտորեն,
- 21) տիրապետի ժամանակակից տեխնոլոգիաների՝ առցանց համակարգով աշխատելու համար,
- 22) անհապաղ արձագանքի սպառողի հեռախոսազանգերին, նամակներին կամ հաղորդակցման այլ ձևերին,
- 23) իրավասություններն ու պարտականությունները չլիազորի այլ անձի,
- 24) իր գործունեությամբ չվարկաբեկի և չհեղինակազրկի ապահովագրական ընկերությանը, որին ներկայացնում է:»: