

Տ Ե Ղ Ե Կ Ա Ն Ք

ՓՈՓՈԽՎՈՂ ՀՈՂՎԱԾԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ Օ Ր Ե Ն Ք Ը

«ԱՊԱՀՈՎԱԳՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ» ՕՐԵՆՔՈՒՄ ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆ ԿԱՏԱՐԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ

Հոդված 81. Ընկերության և հաճախորդների հարաբերությունները

1. Հայաստանի Հանրապետության տարածքում գործող Ընկերությունը և օտարերկրյա Ընկերության՝ Հայաստանի Հանրապետության տարածքում գործող մասնաճյուղը պարտավոր են նախքան ապահովագրության պայմանագիր կնքելը՝

1) հաճախորդին հայտնել իրենց գտնվելու վայրը և հեռախոսահամարը, կազմակերպաիրավական ձևը, իսկ եթե ապահովագրությունն իրականացվում է մասնաճյուղի միջոցով՝ մասնաճյուղի հասցեն, հեռախոսահամարը.

2) վերահսկող մարմնի հասցեն և հեռախոսահամարը.

3) հաճախորդին հայտնել ապահովագրության այն տեսակները, 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.

7) իրականացնել «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով նախատեսված այլ պարտականություններ:

2. Ընկերության և հաճախորդների փոխհարաբերությունները կրում են պայմանագրային բնույթ:

3. Ընկերությունը պարտավոր է իր գործունեության այնպիսի կանոններ սահմանել, որ ապահովվեն ապահովադիրների համար հավասար պայմաններ և բացառվի շահերի բախումը, մասնավորապես՝

1) մեկ հաճախորդի նկատմամբ Ընկերության ստանձնած պարտավորությունները չհակասեն մեկ այլ հաճախորդի նկատմամբ նրա ստանձնած պարտավորություններին.

2) Ընկերության ղեկավարների և աշխատակիցների շահերը չհակասեն Ընկերության հաճախորդի նկատմամբ Ընկերության ստանձնած պարտավորություններին:

3.1. Ապահովագրական ընկերությունները պարտավոր են ունենալ գործարար վարվելակերպի կանոններ: Գործարար վարվելակերպի կանոններով պետք է առնվազն կարգավորվեն՝

- 1) ապահովագրական ընկերության և նրա կողմից առաջարկվող ծառայությունների մասին գովազդը և մարկետինգային գործունեությունը.
- 2) հաճախորդների հետ կնքվող պայմանագրերին ներկայացվող պահանջները.
- 3) մինչև պայմանագրի կնքումը, պայմանագիրը կնքելիս և պայմանագրի գործողության ընթացքում հաճախորդներին տրամադրվող տեղեկատվության ցանկը և այդ տեղեկատվության տրամադրման ձևը և կարգը, ինչպես նաև հաճախորդների հետ հաղորդակցման կարգը.
- 4) հաճախորդների կողմից ապահովագրական ընկերություններին իրենց ապահովագրության դասերի շրջանակներում նոր ապահովագրական ծառայությունների վերաբերյալ առաջարկ ներկայացնելու ու այդ առաջարկի քննարկման ընթացակարգը.

5) հաճախորդների անհատական տվյալների պահպանման և դրանց անվտանգ օգտագործման կարգը.

6) հաճախորդների հետ վարվելակերպի կարգը.

7) հաճախորդներին ապահովագրական հատուցում տրամադրելու կարգը.

8) հաճախորդների իրավունքների պաշտպանությանը վերաբերող այլ հարցեր:

Օրենքով կամ Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտով ապահովագրական ընկերությունների գործարար վարվելակերպի կանոնների կամ դրանց մի մասի բովանդակության նկատմամբ կարող են սահմանվել մանրամասն պահանջներ:

Գործարար վարվելակերպի կանոնների պահանջները խախտելու դեպքում պատասխանատվությունը սահմանվում է սույն օրենքով, Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքով, Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքային օրենսգրքով և այլ օրենքներով:

3.2. Ապահովագրական ընկերությունները պարտավոր են հետևել սույն հոդվածի 3.1-ին մասով նախատեսված գործարար վարվելակերպի կանոններին:

Սույն հոդվածի 3.1-ին մասով նախատեսված գործարար վարվելակերպի կանոնների պահանջների՝ ապահովագրական ընկերության կողմից խախտման փաստը դատարանի կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից հաստատվելու դեպքում ապահովագրական ընկերությունը պարտավոր է հաճախորդին վճարել երեք հարյուր հազար դրամ:

Սույն մասի երկրորդ պարբերությունը չի կարող մեկնաբանվել որպես վնասների հատուցում պահանջելու՝ հաճախորդի իրավունքը սահմանափակող կամ բացառող դրույթ:

Այն դեպքում, երբ ապահովագրական ընկերությունների կողմից խախտվել է սպառողի՝ սույն օրենքով սահմանված որևէ իրավունք, սպառողն իրավունք ունի անմիջապես դիմելու դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, իսկ օրենքով նախատեսված դեպքում՝ առևտրային արբիտրաժ:

3.2. Ապահովագրական ընկերությունները պարտավոր են հետևել սույն հոդվածի 3.1-ին մասով նախատեսված գործարար վարվելակերպի կանոններին:

Սույն հոդվածի 3.1-ին մասով նախատեսված գործարար վարվելակերպի կանոնների պահանջների՝ ապահովագրական ընկերության կողմից խախտման փաստը դատարանի կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կամ առևտրային

արքիտրածի կողմից հաստատվելու դեպքում ապահովագրական ընկերությունը պարտավոր է հաճախորդին վճարել երեք հարյուր հազար դրամ, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ դատարան, առևտրային արքիտրած կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու օրվա դրությամբ`

1) Ընկերությունը ձեռնարկել է հաճախորդի խախտված իրավունքը վերականգնելու համար անհրաժեշտ բոլոր գործողությունները և փաստացի վերացրել է հաճախորդի իրավունքի խախտումը, և

2) հաճախորդի իրավունքի խախտման հետևանքով հաճախորդի փաստացի չի կրել նյութական վնաս, իսկ վնաս կրելու դեպքում այն փոխհատուցել է Ընկերությունը:

Սույն մասով նախատեսված հաճախորդի իրավունքը չի կարող մեկնաբանվել որպես վնասների հատուցում պահանջելու` հաճախորդի իրավունքը սահմանափակող կամ բացառող դրույթ:

Այն դեպքում, երբ ապահովագրական ընկերությունների կողմից խախտվել է սպառողի` սույն օրենքով սահմանված որևէ իրավունք, սպառողն իրավունք ունի անմիջապես դիմելու դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, իսկ օրենքով նախատեսված դեպքում` առևտրային արքիտրած:

4. Ընկերություններին արգելվում է որպես հաճախորդի հետ ապահովագրության պայմանագիր կնքելու պայման նախատեսել (բանավոր կամ գրավոր ձևով) տվյալ հաճախորդին այլ ապահովագրական ծառայությունների մատուցումը բացառապես իր կամ իր մատնանշած անձի կողմից:

5. Ընկերությունը պարտավոր է հաճախորդների պահանջով վերջինիս ներկայացնել հրապարակման ենթակա տեղեկությունները, բացառությամբ օրենքով նախատեսված դեպքերի:

5.1. Ֆիզիկական անձ հաճախորդն իրավունք ունի առանց որևէ պատճառաբանության միակողմանիորեն լուծելու ապահովագրության պայմանագիրը դրա կնքմանը հաջորդող 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում (այսուհետ` մտածելու ժամանակ): Այդ դեպքում ապահովագրության պայմանագիրը համարվում է լուծված ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից ապահովագրության պայմանագիրը լուծելու մասին ապահովագրական ընկերությանը ծանուցելու օրվան հաջորդող օրվանից, և ապահովագրական ընկերությունը պարտավոր է ֆիզիկական անձ հաճախորդին համամասնական կարգով վճարել 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 ակտերով: Ընդ որում, հաճախորդը ծանուցման հետ պարտավոր է ապահովագրական ընկերությանը վերադարձնել վկայագրի բնօրինակը, ինչպես նաև պայմանագրով նախատեսված ապահովագրական ընկերության տրամադրած այլ փաստաթղթեր:

Մտածելու ժամանակը չի կիրառվում հետևյալ դեպքերում.

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

2) պարտադիր ապահովագրության դեպքում.

3) ապահովագրության պայմանագրի կնքմանը հաջորդող 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում ֆիզիկական անձ հաճախորդը դիմել է ապահովագրական հատուցում ստանալու պահանջով:

Մտածելու ժամանակի ընթացքում ապահովագրության պայմանագիրը միակողմանի լուծելու իրավունքից չօգտվելը չի բացառում ֆիզիկական անձ հաճախորդի իրավունքը՝ օրենքով սահմանված դեպքերում և կարգով միակողմանի լուծելու ապահովագրության պայմանագիրը:

Ֆիզիկական անձ հաճախորդը իրավունք չունի պահանջելու ապահովագրական հատուցում մտածելու ժամանակի ընթացքում տեղի ունեցած ապահովագրական պատահարի համար հետևյալ պայմանների միաժամանակ առկայության դեպքում.

ա. մտածելու ժամանակի ընթացքում պատահարի մասին նա չի ծանուցել ապահովագրական ընկերությանը,

բ. եթե այդ պատահարը տեղի ունենալուց հետո ֆիզիկական անձ հաճախորդը մինչև մտածելու ժամանակի ավարտը ծանուցել է ապահովագրական ընկերությանը պայմանագիրը լուծելու մասին:

6. Սույն հոդվածով սահմանված պահանջները խախտելու, ինչպես նաև ակնհայտ կեղծ կամ ապակողմնորոշող տեղեկություններ տրամադրելու համար Ունկերությունը պատասխանատվություն է կրում օրենքով սահմանված կարգով: