



## ՔԱՂՎԱՃՔ

### «ՀԵՏՈՐՔԱՆԿ» ՓԲԸ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐԴԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻՑ

Քաղաքականությունը հաստատող մարմին	Խորհուրդ
Որոշման N	252
Որոշման ամսաթիվ	31.03.2021
Խմբագրության համար	06
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ	12.04.2021

#### 1 Նպատակ

«Հնեկորբանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) Գործարար վարվելակերպի կանոնների (այսուհետ՝ Կանոններ) նպատակն է սահմանել Բանկի աշխատակիցների վարվելակերպի նորմեր, որոնք պետք է պահպանվեն Բանկում աշխատելու ամբողջ ժամանակահատվածում, ինչպես Բանկում, այնպես էլ Բանկից դուրս, Բանկի հաճախորդների, մրցակիցների, գործընկերների, բաժնետերերի, աշխատակիցների և այլ անձանց հետ հարաբերություններում: Գործարար վարվելակերպի կանոնները միտված են պահպանելու բարձր վարվելակերպի ստանդարտները Բանկում, ինչը կօժանդակի Բանկի կորպորատիվ համբավի բարձրացմանը և գործունեության համապատասխանության ապահովմանը՝ նպաստելով Բանկի առաքելության իրագործմանը և կստեղծի դրական, արդյունավետ և խթանող աշխատանքային միջավայր:

#### 2 Կիրառման ոլորտ

Կանոններով սահմանված նորմերը կիրառվում են Բանկի բոլոր աշխատակիցների կողմից:

#### 3 Օգտագործված փաստաթղթերի ցանկ

- Ներքին իրավական ակտեր
- ՀՀ օրենքներ

#### 4 Հավելվածներ

#### 5 Սահմանումներ և հապավումներ

#### 6 Նկարագրություն

##### 6.1 Բանկի Տեսլականը, Առաքելությունը և Արժեքները

##### Բանկի Տեսլականը

Բանկի տեսլականն է հաջորդ 10 տարիների ընթացքում դառնալ տարածաշրջանային առաջատար ֆինանսական կազմակերպություն՝ ունենալով 1 մլրդ դոլարին համարժեք կապիտալիզացիա:

##### Բանկի Առաքելությունը

Բանկի առաքելությունն է՝ մարդկանց նպատակների իրագործման համար հնարավորություններ ստեղծելը՝ մատուցելով իրենց պահանջներին համահունչ ֆինանսական ծառայություններ:

### **Բանկի Արժեքները**

#### **ԱՉՆՎՈՒԹՅՈՒՆ**

Ազնվությունը Բանկի համար հիմնաքարային արժեք է և սահմանված վարվելակերպ՝ ընկերության բոլոր շահառուների նկատմամբ: Բանկի համար ազնվությունը նախ և առաջ թիմի մտածելակերպի և գործելաոճի, նպատակների և այդ նպատակներին հասնելու միջոցների ներդաշնակությունն է՝ հիմնված թե՛ իրավական, թե՛ բարոյական նորմերի վրա:

#### **ԱԶԱՏՈՒԹՅՈՒՆ**

Բանկի աշխատակիցներն ունեն նախաձեռնողականության ու վճռական գործողությունների ազատություն՝ ի շահ Բանկի հաճախորդների և ի նպաստ ընկերության: Այդ ազատությունն է օգնում Բանկին՝ զարգանալ՝ խրախուսելով նորարարությունն ու առաջնորդությունը:

#### **ԹԱՓԱՆՑԻԿՈՒԹՅՈՒՆ**

Թափանցիկությունն այն կարևորագույն արժեքներից է, որի վրա հիմնվում է Բանկի գործելաոճը: Այն Բանկի համար խորհրդանիշ է՝ անկախ նրանից Բանկը գտնվում է թափաքային զարգացման, թե լրջագույն մարտահրավերների փուլում:

#### **ԹԻՄԱՅԻՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔ**

Լավ արդյունքի ու հաջողության հասնելու միակ ճանապարհը միմյանց հետ համագործակցող թիմերի առկայությունն է, որի բոլոր անդամները պատաստ են կրելու հաջողության դափնիներն ու ձախողման պատասխանատվությունը: Մենք վստահում ենք իրար ու հարգում միմյանց կարծիքը, ինչպես նաև աջակցում բոլոր նրանց, ովքեր պատրաստ են այս միջոցով գործելու ու արդյունքի հասնելու:

#### **ՊՐՈՖԵՍԻՈՆԱԼԻՉՄ**

Պրոֆեսիոնալիզմ ասելով Մենք ամբողջացնում ենք Բանկի համար ամենաէական արժեքների շրջանակը: Մենք համատեղում ենք գործողությունների ազատությունն ու ստեղծագործ միտքը ազնիվ ու թափանցիկ գործելաոճի հետ՝ կառուցելով մասնագիտական ու անհատական լավագույն հատկանիշներով օժտված թիմ:

### **6.2. Գործարար Էթիկայի հիմնական սկզբունքներ**

Էթիկայի սկզբունքներն այն բարոյական սկզբունքներն են, որոնք կարգավորում են անձանց վաքագիծն ու վարվելակերպը: Գործարար Էթիկան վերաբերում է բարոյական սկզբունքներին, որոնք կարգավորում են աշխատակիցների վարքագիծն ու վարվելակերպը աշխատավայրում և դրանից դուրս՝ գործընկերների և հասարակության հետ առնչվելիս աշխատանքային գործունեությանն առնչվող համատեքստում:

Գործարար Էթիկայի սկզբունքներն ընդհանուր են գործարար միջավայրի բոլոր ներկայացուցիչների համար, դրանք են՝

- Ազնվություն
- Վստահելիություն և պատասխանատվություն տրված խոստումների համար
- Հավատարմություն սկզբունքներին
- Հավատարմություն կազմակերպության նկատմամբ
- Արդարություն
- Կարեկցանք և ըմբռնում
- Օրինապահություն
- Հաշվետվողականություն
- Լավագույն արդյունքի ձգտում
- Առաջնորդություն
- Հեղինակություն և բարոյականություն

Գործարար Էթիկայի սկզբունքներին համահունչ և Բանկի արժեքներին հավատարիմ վարվելակերպը Բանկի բարի համբավի և Բանկի հանդեպ հասարակության վստահության բարձրացման նախապայմանն է:

### **6.3. Որոշումների կայացման սկզբունքներ**

Յուրաքանչյուր աշխատակցի վարվելակերպ և վարքագիծ դրսևորվում է առաջին հերթին իր կողմից կայացրած որոշումների միջոցով՝ ընթացիկ որոշումներից մինչև ռազմավարական նշանակություն ունեցող որոշումներ: Քանի որ, անկախ կայացվող որոշումների մասշտաբից, ոլորտից և ազդեցության շրջանակից, յուրաքանչյուր աշխատակցի, մասնավորապես ղեկավարների կողմից կայացվող որոշումներն ի վերջո ձևավորում են Բանկի հաջողությունները, անհաջողությունները, մշակույթը, շուկայական դիրքն ու մնացած կարևոր ցուցանիշները, Բանկում կարևորվում է աշխատակիցների կողմից ընդունվող որոշումների համապատասխանությունը Բանկի արժեքներին, գործարար Էթիկայի սկզբունքներին:

Որոշում կայացնելուց առաջ Բանկի աշխատակիցները պետք է պատասխանեն առնվազն հետևյալ հարցադրումներին.

- Արդյո՞ք ընդունվող որոշումն օրինական է
- Արդյո՞ք որոշումը համապատասխանում է Բանկում գործող ներքին իրավական ակտերին
- Արդյո՞ք որոշումը կարտացոլի Բանկի արժեքներն ու ընդունված Էթիկայի նորմերը
- Արդյո՞ք այդ որոշումն ամենաարդյունավետ լուծումն է ստեղծված իրավիճակում – անհրաժեշտ է գնահատել իրավիճակը, հնարավոր ելքերը, ռիսկերը, լուծումները
- Արդյո՞ք որոշումը թույլ է տալիս լուծել ստեղծված խնդիրը – կայացրած որոշումը պետք է լուծի խնդիրներ կամ նպաստի խնդիրների լուծմանը, այլ ոչ թե թույլ տա խուսափել խնդիրներից կամ կոծկել դրանք:

### **6.4. Գործընկերների (մատակարարներ և հաճախորդներ) հետ փոխհարաբերություններ**

6.4.1. Բանկն իր գործընկերների հետ հարաբերություններում պահպանում է համապատասխանության ապահովման, ազնվության, անաչառության, փոխադարձ հարգանքի, թափանցիկության և փոխշահավետության սկզբունքները՝ կարևորելով մատուցված ծառայությունների որակի բարձր մակարդակը և գործընկերների բավարարվածությունը:

6.4.2. Աշխատակիցը Բանկի գործընկերների հետ հաղորդակցման ընթացքում պետք է առաջնորդվի հետևյալ սկզբունքներով՝

- Բարյացկամությունը և սիրալիրությունը նպաստում են Բանկի դրական կորպորատիվ համբավի ձևավորմանը և տարածմանը: Գործընկերների հետ հարաբերություններում Բանկի աշխատակիցը պետք է լինի քաղաքավարի, բարեհամբույր, հարգալից, համբերատար, զգուշավոր և ուշադիր:
- Հաղորդակցության ամենակարևոր տարրը երկխոսություն վարելու ունակությունն է: “Շնորհակալություն” և “խնդրեմ” բառերը հարաբերություններում ստեղծում են դրական էմոցիոնալ մթնոլորտ:
- Խորհուրդ չի տրվում օգտագործել այնպիսի արտահայտություններ, ինչպիսիք են “Ես չգիտեմ”, “Ես դրա համար պատասխանատու չեմ”, “Դուք սխալ եք”, քանի որ տվյալ պատասխաններն անխուսափելիորեն բերում են Բանկի նկատմամբ վստահության կորստին:
- Եթե աշխատակիցը չի տիրապետում հաճախորդի հարցին, պետք է ճշտի այդ հարցի պատասխանը իրավասու անձից կամ, համոզվելով, որ հարցը հստակ է ընկալել, ուղղորդի համապատասխան աշխատակցի մոտ: Հարցի պատասխանին տիրապետելու պարագայում, եթե նույնիսկ հարցը իր պատասխանատվության ոլորտից դուրս է, աշխատակիցը պետք է պատասխանի հաճախորդի հարցին:
- Կոնֆլիկտային իրավիճակներում աշխատակիցը պետք է ներողություն խնդրի գրուցակցից և խորհրդակցի իր անմիջական ղեկավարի հետ:
- Հաճախորդների սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը պետք է կարողանա հասկանալ հաճախորդի պահանջմունքները և առաջարկել ՀՀ օրենսդրության և ներքին իրավական ակտերի պահանջների շրջանակներում այդ պահանջմունքների բավարարման լավագույն լուծումը:

- Աշխատակիցը հաճախորդի կողմից ներկայացված տեղեկատվության իսկության մեջ հավաստիացումը պետք է իրականացնի այնպես, որ հաճախորդի մոտ չառաջանա իր հանդեպ անվստահության մթնոլորտի առկայության տպավորություն:
- Բանկային որևէ ծառայության մատուցման մերժման դեպքում աշխատակիցը պարտավոր է հաճախորդին ներկայացնել մերժման հիմնավոր պատճառները:
- Կողմնակի անձանց /հաճախորդներ, գործընկերներ, այլ անձինք/ ներկայությամբ աշխատավայրում Բանկի աշխատակիցը չպետք է քննարկի անձնական բնույթի հարցեր:
- Գործընկերների հետ պետք է խոսել “Դուք”-ով, շփվել գործնական ոճով և չկիրառել “ընկերական” վարվելակերպ:
- Չի թույլատրվում աշխատակցի կողմից հաճախորդի ֆոտո- կամ տեսանկարահանում որևէ ձևաչափով /անհատական, խմբային/:

6.4.3 Բանկի ցանկացած աշխատակից՝ անկախ պաշտոնից, պետք է ուղղորդի և ուղեկցի “մոլորված” հաճախորդին՝ դիմելով “Բարև ձեզ, ինչով կարող եմ օգտակար լինել” արտահայտությամբ:

6.4.4 Բանկի և գործընկերների միջև շահերի ընդհարման դեպքում անհամաձայնությունները պետք է լուծել բանակցությունների ճանապարհով՝ փոխըմբռնման մթնոլորտում: Այն դեպքերում, երբ աշխատակիցը չունի խնդրի լուծման վերաբերյալ ինքնուրույն որոշումներ կայացնելու իրավասություն, պետք է տեղեկացնի հարցի մասին իր ղեկավարին և նրա օգնությամբ փորձի լուծել խնդիրը:

6.4.5 Բանկի աշխատակիցները պետք է լավագույն ջանքերը գործադրեն Բանկի գործընկերների կողմից ներկայացված բոլոր բողոքներին, պահանջներին և հարցումներին հնարավորինս արագ և արդյունավետ լուծում տալու ուղղությամբ:

### **«Ինեկոբանկ» ՓԲԸ վարկերի տրամադրման և սպասարկման գործընթացներում ներգրավված աշխատակիցների վարվելակերպի կանոններ**

6.4.6 Աշխատակիցներին, որոնց աշխատանքային պարտականությունների մեջ մտնում է՝ Բանկի հաճախորդների հետ վարկերի տրամադրման վերաբերյալ բանակցությունների վարում, վարկավորման նպատակով վերլուծությունների իրականացում, վարկը հաստատող և/կամ վերահսկող մարմիններին տեղեկատվության տրամադրում, վարկերի տրամադրման որոշումների կայացում, ինչպես նաև խնդրահարույց վարկերի հետ վերադարձման մասնագիտացված աշխատանքների իրականացում, արգելվում է ներգրավվել վարկի տրամադրման, հաստատման, հետ վերադարձման գործընթացներում, եթե անկա են հետևյալ հանգամանքները՝

- Վարկառուն կամ վերջինիս հետ փոխկապակցված անձը (այսուհետ միասին՝ Վարկառու) հանդիսանում է Աշխատակցի ընտանիքի անդամ կամ այլ ազգական,
- Աշխատակիցն ու Վարկառուն գտնվում են ընկերական հարաբերությունների մեջ,
- Աշխատակիցը կամ վերջինիս հետ փոխկապակցված անձը շահեր ունի Վարկառուի գործունեության մեջ,
- Առկա է շահերի բախում ըստ 6.8 կետում սահմանված դեպքերի:

Սույն կետում նշված հանգամանքների առկայության դեպքում կամ եթե այդպիսիք եղել են նախկինում, Աշխատակիցը պարտավոր է անմիջական ղեկավարին հայտնել դրանց մասին և խուսափել նման որևէ գործառնություն իրականացումից:

### **6.5 Բանկի աշխատակիցների միջև փոխհարաբերությունները**

6.5.1 Բանկի առաքելության և Բանկի կողմից որդեգրած քաղաքականությունների արդյունավետ իրագործման համար աշխատակիցները գործնական հարաբերություններում պետք է ցուցաբերեն պրոֆեսիոնալիզմ, փոխադարձ հարգանք, փոխօգնություն՝ ստեղծելով դրական, արդյունավետ և խթանող աշխատանքային միջավայր Բանկում:

6.5.2 Ողջույնը, ժպիտը և միմյանց նկատմամբ բարյացակամ վերաբերմունքը պետք է լինեն Բանկի աշխատակիցների աշխատելառճի հիմքում:

6.5.3 Հաղորդակցման ընթացքում արգելվում է կիրառել վիրավորական կամ արհամարական արտահայտություն, սպառնալիք կամ հեզնանք:

6.5.4 Աշխատակիցը պարտավոր է դրսևորել ազնիվ և հավասար մոտեցում այլ աշխատակիցների նկատմամբ՝ հարգելով նրանց իրավունքները և չդնելով խտրականություն

Նրանց միջև՝ անկախ նրանց սեռից, ռասայից, ազգությունից, լեզվից, ծագումից, քաղաքացիությունից, սոցիալական դրությունից, դավանանքից, ամուսնական կարգավիճակից և ընտանեկան դրությունից, տարիքից, համոզմունքներից կամ տեսակետներից, կուսակցություններին, արհեստակցական միություններին կամ հասարակական կազմակերպություններին անդամակցելուց, աշխատողի գործնական հատկանիշների հետ չկապված այլ հանգամանքներից:

6.5.5 Բանկի աշխատակիցն իրավունք չունի օգտագործել իր պաշտոնը մեկ այլ աշխատակցին՝ իր պարտականությունների մեջ չմտնող ցանկացած ձևի (բնույթի) հարկադիր գործողությունների մղելու համար: Արգելվում է աշխատակիցների նկատմամբ ցանկացած տեսակի և բնույթի բռնությունների կիրառումը:

6.5.6 Աշխատակիցների միջև կոնֆլիկտային իրավիճակների առաջացման դեպքում վերջիններս պետք է աշխատեն խնդիրը լուծել անմիջական կամ ավելի վերադաս դեկավարի օգնությամբ կամ դիմելով ՄՌԿ ծառայություն: Բողոքի արևայության դեպքում իրավիճակը պետք է լուծել համաձայն Աշխատակիցների Դիմում-բողոքների ընդունման և քննության ընթացակարգի:

6.5.7 Բանկի աշխատակցին արգելվում է՝

- գործադրել ֆիզիկական ուժ Բանկի գործընկերների կամ աշխատակիցների նկատմամբ,
- ներկայանալ աշխատանքի՝ գտնվելով ալկոհոլի, թմրադեղերի կամ տոքսիկ նյութերի ազդեցության տակ,
- այլ աշխատակիցների նկատմամբ աշխատատեղում թույլ տալ ցանկացած տեսակի ոտնձգություններ,
- կրել զենք, բացառությամբ այն աշխատակիցների, որոնց մոտ զենքի արևայության անհրաժեշտությունը բխում է իրենց՝ աշխատանքային պայմանագրով սահմանված պարտականություններից:

### **Յեռախոսային խոսակցություններ**

6.5.8 Յեռախոսային զանգերին պատասխանելիս աշխատակիցը պետք է ներկայանա: Եթե զանգը ներքին է, աշխատակիցը պետք է նշի ստորաբաժանման անվանումը և իր անունը: Եթե զանգը արտաքին է, նշվում է նաև Բանկի անվանումը:

6.5.9 Յեռախոսազանգերին անհրաժեշտ է պատասխանել, հնչող հարցի պատասխանին չտիրապետելու դեպքում անհրաժեշտ է զանգը փոխանցել համապատասխան անձին՝ այդ մասին տեղյակ պահելով հաճախորդին: Եթե անհրաժեշտ անձը տեղում չէ, ճշտել զանգահարողի տվյալները և խնդրել համապատասխան աշխատակցին զանգահարել նրան: Այդ ամենն իրականացնելիս պետք է լինել սիրալիր և հարգալից:

6.5.10 Աշխատանքային ժամերի ընթացքում հեռախոսների օգտագործումը անձնական նպատակներով չպետք է խոչընդոտի աշխատանքային պարտականությունների իրականացմանը և աշխատանքային արդյունավետությանը: Արգելվում են հաճախորդների կամ Բանկի այլ արտաքին գործընկերների ներկայությամբ անձնական բնույթի հեռախոսազրույցները:

6.5.11 Աշխատանքի ընթացքում անձնական հեռախոսի հեռախոսազանգի ձայնը պետք է սահմանված լինի ցածր հնչողության վրա:

6.5.12 Հանդիպումների, ժողովների, խորհրդակցությունների ընթացքում հեռախոսազանգի ձայնը պետք է անջատված լինի:

### **Նամակագրություն**

6.5.13 Բանկի ներքին և արտաքին ցանկացած նամակագրություն պետք է կազմված լինի գործարար ոճով, առանց տառախախտների և չպարունակի ոչ մի ավելորդ, նամակում ներկայացված խնդրի լուծմանը չվերաբերող մտքեր:

6.5.14 Ցանկացած նամակ պետք է պարունակի ուղարկողի տվյալները՝ համաձայն Բանկում սահմանված ձևի:

6.5.15 Բանկի անունից ուղարկվող բոլոր նամակները պետք է գրված լինեն բանկի Կորպորատիվ ոճի ուղեցույցում սահմանված կանոնների համաձայն:

6.5.16 Պաշտոնական նամակները պետք է տպված լինեն Բանկի պաշտոնական ձևաթղթի վրա և ստորագրված լինեն իրավասու անձանց կողմից:

6.5.17 Աշխատակիցները չպետք է օգտագործեն իրենց անձնական էլեկտրոնային փոստային հասցեները իրենց աշխատանքի հետ կապված տեղեկատվության փոխանակման համար,

բացառությամբ Բանկում սահմանված կարգով Տեղեկատվական անվտանգության խմբի հետ համաձայնեցված դեպքերի:

6.5.18 Էլեկտրոնային նամակագրության կանոններն ամփոփված են սույն Կանոնների Հավելված 3-ում:

### **Գործնական հանդիպումներին մասնակցություն**

6.5.20 Բանկի աշխատակիցները պետք է արժուրեն սեփական և գործընկերների ժամանակը, որը հատկացվել է հանդիպման մասնակցության համար՝ հանդիպումից առաջ ծանոթանալով հանդիպման թեմային, բովանդակությանը, առկայության դեպքում՝ համապատասխան նյութերին: Եթե ելույթների համար կան սահմանված ժամանակացույցեր, ապա անհրաժեշտ է պահպանել աշխատակցին հատկացված ժամանակահատվածը: Եթե աշխատակիցը ներկայացնում է որևէ նյութ կամ հանդիսանում է հանդիպման խոսնակ, ապա անհրաժեշտ է նախապատրաստվել հանդիպմանը՝ ձեռքի տակ ունենալով այն նյութերը և տեղեկատվությունը, որոնք կարող են անհրաժեշտ լինել քննարկման ընթացքում:

6.5.21 Անհրաժեշտ է ներկայանալ հանդիպմանը ճիշտ ժամանակին: Եթե հնարավոր չէ մասնակցել կամ հարգելի պատճառներով առկա է ուշ ներկայանալու կամ շուտ հեռանալու անհրաժեշտություն, ապա անհրաժեշտ է քննարկել այդ հարցերը հանդիպման կազմակերպիչների հետ:

6.5.22 Հանդիպումների ժամանակ պետք է սահմանափակել ազատ տեղաշարժը, ելումուտը հանդիպման վայր քննարկումների ընթացքում:

6.5.23 Պետք է անջատել հեռախոսի ձայնը հանդիպման ընթացքում: Հանդիպման սրահում հեռախոսազանգերին պատասխանելը բացառել, բացառիկ անհրաժեշտության դեպքում ներողություն խնդրել ներկաներից և պատասխանել զանգին հանդիպման սրահից դուրս:

6.5.24 Անհրաժեշտ է պահպանել Բանկում սահմանված հանդիպումների ժամանակ արտաքին տեսքին/հագուստին ներկայացվող պահանջները:

6.5.25 Անհրաժեշտ է ակտիվ լսել հանդիպման մասնակիցներին, չչեղվել թեմայից և չչեղել մյուս գործընկերներին, չընդհատել խոսողներին, դրսևորել համբերատարություն և հարգալից վերաբերմունք հանդիպման բոլոր մասնակիցների նկատմամբ:

6.5.26 Անհամաձայնությունների առկայության պարագայում անհրաժեշտ է քննարկումները ծավալել բացառապես աշխատանքային գործընթացների համատեքստում, առանց անձնական երանգավորումների:

6.5.27 Հանդիպման նախաձեռնող կողմ կամ կազմակերպիչ լինելու դեպքում անհրաժեշտ է հոգ տանել նաև կազմակերպչական հարցերի կարգավորման համար՝ հանդիպման անցկացման վայրի ընտրություն և հասանելիություն, հանդիպման մասնակիցների հետ ժամի համաձայնեցում, անհրաժեշտ պարագաների առկայություն սրահում, հանդիպման օրակարգի առկայություն և հանդիպումից առաջ մասնակիցների պատշաճ տեղեկացում:

### **6.6 Մրցակիցների հետ փոխհարաբերություններ**

6.6.1 Բանկն իր մրցակիցների հետ հարաբերություններում որդեգրել է ազնիվ և թափանցիկ մրցակցության քաղաքականությունը:

6.6.2 Մրցակիցների հետ հարաբերություններում Բանկի աշխատակիցները պետք է ցուցաբերեն գործարար Էթիկայի կանոններին համապատասխան վարվելակերպ:

6.6.3 Բանկի աշխատակիցները չպետք է հանդես գան այնպիսի արտահայտություններով կամ ցուցաբերեն այնպիսի վարվելակերպ, որոնք կներառեն բացասական դատողություններ Բանկի մրցակիցների գործարար համբավի, ծառայությունների որակի կամ մրցակից ընկերությունների աշխատակիցների արհեստավարժության վերաբերյալ:

6.6.4 Մրցակիցների հետ անհամաձայնությունները նախընտրելի է լուծել բանակցությունների և փոխգիշման միջոցով:

### **6.7 Գործնական միջավայրի պահպանություն**

6.7.1 Բանկի աշխատակիցը պետք է ձեռնարկի միջոցներ իր պարտականությունների պատշաճ կատարմանը խոչընդոտող պատճառներն ու հանգամանքները վերացնելու համար՝ հաղորդելով դրանց մասին իր անմիջական ղեկավարին:

6.7.2 Բանկի աշխատակիցը պարտավոր է հետևել տարբեր իրավիճակներում ՀՀ գործող օրենսդրությամբ և Բանկում գործող ներքին իրավական ակտերով սահմանված գործելակերպի կանոններին (անվտանգության, արտաքին տեսքի և այլն):

6.7.3 Աշխատակիցը պարտավոր է տեղեկացնել անմիջական ղեկավարին ցանկացած իրավիճակի մասին, որն իր կարծիքով կյանքի կամ առողջության համար վտանգ է ստեղծում: Ղեկավարը չի կարող պահանջել աշխատակցից աշխատանքների վերսկսում, քանի դեռ այդ վտանգը չի վերացվել:

Աշխատակիցը պարտավոր է ղեկավարությանը տեղյակ պահել Բանկի համար ցանկացած ներքին կամ արտաքին հնարավոր սպառնալիքի վերաբերյալ, այդ թվում խարդախության կասկածների, հաճախորդների և մրցակիցների վերաբերյալ հասանելի դարձած տեղեկատվության և այլն:

6.7.4 Աշխատակիցը պարտավոր է իր աշխատատեղը պահել մաքուր, հավաքված, կոկիկ ու գերծավելորդ իրերից, առևտրային և բանկային գաղտնիք պարունակող նյութերը պետք է պահվեն պահարաններում, փակվեն բանալիով: Աշխատատեղում բացի աշխատանքային պարտականությունների իրականացման համար անհրաժեշտ իրերից թույլատրվում է ունենալ անձնական իրեր, որոնք համահունչ կլինեն աշխատատեղի կորպորատիվ ոճին՝ լուսանկար, անձնական նոթատետր, գիրք, գեղարվեստական նկար, հուշանվեր, սենյակային բույս, անձնական բաժակ, գրենական պիտույքներ: Փաստաթղթերը, գրասենյակային պիտույքները և այլ աշխատանքային իրերը պետք է կանոնավոր կերպով դասավորված լինեն: Եթե աշխատակիցը ուղղակի շփում ունի հաճախորդների հետ, ապա վերջինից ստացված ցանկացած փաստաթուղթ պետք է մշակվի և պահվի անմիջապես: Նոր հաճախորդի հետ աշխատանքը սկսելուց առաջ սեղանին նախորդ հաճախորդի փաստաթղթերի ամկայությունը անթույլատրելի է:

Արգելվում է ոչ գործնական նկարների տեղադրումը գործնական էլեկտրոնային միջավայրում:

6.7.5 Արտակարգ իրավիճակներում Բանկի աշխատակիցները պետք է հնարավորինս պահպանեն հանգստություն և ողջամտություն և հետևեն իրավիճակը համակարգող աշխատակիցների հրահանգներին և հանձնարարություններին:

## **6.8 Շահերի բախում**

6.8.1 Բանկի աշխատակիցը պետք է խուսափի այնպիսի գործողություններից ու վարվելակերպից, որոնք կառաջացնեն շահերի բախում: Շահերի բախում է համարվում այն իրավիճակը, երբ աշխատակիցն այնպիսի գործունեությամբ է զբաղվում կամ այնպիսի շահեր ունի, որոնք կարող են խոչընդոտել Բանկում իր ֆունկցիոնալ պարտականություններն արդյունավետ ու օբյեկտիվ կատարելուն:

6.8.2 Աշխատակիցն իր անձնական բիզնեսը կամ այլ գործունեությունը պետք է վարի այնպես, որ Բանկի և Բանկի հաճախորդների հետ շահերի բախում չառաջանա:

6.8.3 Շահերի բախման ամկայության կամ դրանում կասկածի դեպքում աշխատակիցը պարտավոր է այդ մասին տեղեկացնել իր անմիջական ղեկավարին:

6.8.4 Շահերի բախումից խուսափելու համար աշխատակիցը՝

- 1) չպետք է ունենա ֆինանսական շահեր (ուղղակի կամ անուղղակի) Բանկի մրցակիցներ հանդիսացող կազմակերպություններում, բացառությամբ այլ կազմակերպությունների կողմից տրամադրվող ծառայություններից (օրինակ՝ ավանդ) օգտվելու դիմաց շահույթի ստացման դեպքերի:
- 2) չպետք է մասնակցի Բանկի այն հարցերի լուծմանը կամ Բանկի անունից այնպիսի գործարքներ կնքի որոնցում ունի ֆինանսական շահ,
- 3) չպետք է ընդունի նշանակալի արժեք ունեցող նվերներ, հյուրասիրություններ, ծառայություններ Բանկի գործող կամ պոտենցիալ հաճախորդներից, որևէ նախագծի իրականացման, պայմանագրի կնքման շրջանակներում այլ ընկերությունների ներկայացուցիչներից, աշխատանքի ընդունման գործընթացում նաև թեկնածուներից, բացառությամբ այն հյուրասիրությունների և նվերների, որոնք ընդունված են գործարար շրջանառության սովորույթներով (գործնական ճաշեր, որոշակի տոների կապակցությամբ հուշանվերներ և այլն):
- 4) Բանկի անունը, ինչպես նաև Բանկում զբաղեցրած իր պաշտոնը չպետք է օգտագործի անձնական շահ ստանալու նպատակով,
- 5) խուսափի սեփական և իր հետ փոխկապակցված անձանց սպասարկումից, ինչպես նաև վարկերի տրամադրման իրականացումից և հաճախորդին ուղղորդի այլ աշխատակցի մոտ:

6.8.5 Բանկի աշխատակիցը պետք է գերծ մնա մոլեխաղերով զբաղվելուց:



### **6.9 Արտաքին գործունեության իրականացում**

6.9.1 Բանկից դուրս իրականացվող ցանկացած գործունեություն չպետք է վնասի Բանկի հեղինակությանը և չպետք է խոչընդոտի աշխատակցի ծառայողական պարտականությունների լիարժեք կատարմանը:

6.9.2 Բանկից դուրս վճարովի գործունեության մեջ ներգրավվելուց առաջ աշխատակիցը պետք է ստանա Բանկի թույլտվությունը, իսկ ղեկավարի պաշտոն զբաղեցնող աշխատակիցները («Բանկերի և բանկային գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի 22 հոդվածով սահմանված<sup>1</sup>) բացի գիտական, մանկավարժական և ստեղծագործական աշխատանքից վճարովի այլ աշխատանքը կարող են կատարել միայն Բանկի հտորհրդի համաձայնությամբ:

6.9.3 Աշխատակցի կողմից իրականացվող քաղաքական, կրոնական կամ այլ հասարակական գործունեությունը չպետք է որևէ կերպ կասկածի տակ դնի Բանկի անկախությունը և չպետք է ստեղծի Բանկի՝ վերոհիշյալ որևէ ուղղվածությանը պատկանելության տպավորություն: Աշխատակիցն իրավունք չունի Բանկի տարածքում իրականացնել վերոհիշյալ ոլորտների գործունեություն: Նշված ոլորտների կազմակերպություններից նվիրատվություններ ստանալու դեպքում աշխատակիցը պետք է տեղեկացնի այդ մասին Բանկին և հիմնավորի նվիրատվության ստացման նպատակը:

6.9.4 Աշխատակիցներին արգելվում է հաճախորդներին և աշխատակիցներին Բանկի տարածքում առաջարկել կամ տրամադրել Բանկի կողմից չսահմանված և Բանկի հետ կապ չունեցող ծառայություններ և ապրանքներ:

6.9.5 Բանկի աշխատակիցներին արգելվում է տրամադրել Բանկի նախկին և ներկա աշխատակիցների վերաբերյալ պաշտոնական կամ ոչ պաշտոնական տեղեկություններ Բանկի հետ կապ չունեցող անձանց՝ առանց Գործադիր տնօրենի հետ համաձայնեցնելու:

6.9.6 Բանկի աշխատակիցը հասարակական վայրերում, սոցիալական ցանցերում և այլուր չպետք է դրսևորի այնպիսի վարքագիծ, որը կարող է բացասաբար անդրադառնալ Բանկի կերպարի, հեղինակության և գործունեության վերաբերյալ հասարակության պատկերացումների, Բանկի գործունեության անվտանգության վրա:

6.9.7 Սոցիալական աջակցության միջոցառումների նախաձեռնումը Բանկի տարածքում պետք է կազմակերպել միայն անմիջական ղեկավարի և ՄՌԿ ծառայության դիրքորոշումը ստանալուց հետո: Որևէ նախաձեռնության մեջ Բանկի գործընկերներին ներգրավելը չի կարող լինել պարտադիր: Սոցիալական աջակցության նախաձեռնությունների իրականացումը չպետք է որևէ կերպ խոչընդոտի Բանկի աշխատակիցների կամ ստորաբաժանումների բնականոն աշխատանքների իրականացմանը:

### **6.10 Գաղտնի տեղեկատվության պահպանում**

6.10.1 Բանկի աշխատակիցն իր աշխատանքի ընթացքում կարող է առնչվել տեղեկատվության հետ, որը ՀՀ օրենսդրությամբ և/կամ Բանկի ներքին իրավական ակտերով ճանաչվում է որպես գաղտնի տեղեկատվություն: Գաղտնի տեղեկատվություն են համարվում Բանկի նախկին և գործող հաճախորդների, գործընկերների և մատակարարների վերաբերյալ տվյալները, ինչպես նաև Բանկում շրջանառվող ամբողջ չիրապարակվող տեղեկատվությունը (օրինակ՝ ներքին իրավական ակտերը):

6.10.2 Աշխատակիցն իրավունք չունի գաղտնի տեղեկատվությունը գրավոր կամ բանավոր, ցանկացած տեսակի կրիչով և ցանկացած տեղեկատվության փոխանցման ուղիների օգտագործմամբ տրամադրել Բանկի աշխատակից չհանդիսացող անձանց, ինչպես նաև տվյալ տեղեկատվությունը ստանալու իրավունք չունեցող Բանկի աշխատակիցներին՝ առանց իր անմիջական ղեկավարի թույլտվության կամ Բանկի հաճախորդի գրավոր համաձայնության: Աշխատակիցը չպետք է օգտագործի գաղտնի տեղեկատվությունը Բանկի գործունեության հետ չառնչվող նպատակներով:

6.10.3 Աշխատակիցը պետք է ապահովի իր տիրապետության տակ գտնվող գաղտնի տեղեկատվության արտահոսքի բացառումը, մասնավորապես հաճախորդների և այլ

<sup>1</sup> Ըստ «Բանկերի և բանկային գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի հոդված 22-ի Բանկի ղեկավարներ են բանկի խորհրդի նախագահը եւ անդամները, գործադիր տնօրենը, բանկի վարչության անդամները, գլխավոր հաշվապահը, վերստուգիչ հանձնաժողովի նախագահը եւ անդամները, ինչպես նաեւ բանկի կառուցվածքային եւ տարածքային ստորաբաժանումների ղեկավարները:



աշխատակիցների տեսադաշտից հնարավորինս հեռու պահի և նրանց ներկայությամբ չքննարկի տեղեկատվությունը, աշխատատեղից ժամանակավոր բացակայության դեպքում գաղտնի փաստաթղթերը պահի կողպված դարակում, իսկ համակարգիչն արգելափակի գաղտնաբառով:

6.10.4 Սոցիալական մեդիայում, մասնավորապես սոցիալական կայքերում և բլոգներում, աշխատակիցները պետք է զերծ մնան տեղեկատվություն տեղադրելուց, որը կարող է պարունակել բանկային կամ առևտրային գաղտնիք:

### **6.11 Փողերի լվացման և այլ անօրինական գործունեության դեմ պայքար**

6.11.1 Բանկի աշխատակիցը պարտավոր է օժանդակել փողերի լվացման, ահաբեկչության ֆինանսավորման և այլ ապօրինի գործունեության դեմ Բանկի կողմից իրականացվող քաղաքականություններին՝ համաձայն նշված ոլորտը կարգավորող օրենսդրության և Բանկի համապատասխան ներքին իրավական ակտերի պահանջների:

6.11.2 Աշխատակցի մոտ հաճախորդի կամ նրա գործողությունների վերաբերյալ ցանկացած տեսակի կասկած առաջանալու դեպքում, նա պարտավոր է հաճախորդից պահանջել ավելի մանրամասն տեղեկատվություն, որը կօգնի կանխարգելել փողերի լվացումը և այլ ապօրինի գործունեությունը: Եթե աշխատակիցը չի կարող կողմնորոշվել գործարքի օրինականության մեջ, ապա պետք է դիմի Բանկի իր անմիջական ղեկավարին կամ Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի և Համապատասխանության ապահովման բաժին:

6.11.3 Բանկի յուրաքանչյուր աշխատակից հայտնաբերված համապատասխանության ռիսկի կամ ֆինանսական կամ հեղինակության կորստի ռիսկի առաջացման դեպքում պետք է Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով պարտադիր տեղեկացնի (ահազանգի) Բանկի Համապատասխանության ապահովման պատասխանատուին:

Բանկում գործում են և Բանկի բոլոր աշխատակիցների համար հասանալի են Համապատասխանության ապահովման պատասխանատուի տեղեկատվության տրամադրման կապի միջոցները՝ հեռախոսակապ, էլեկտրոնային փոստ, համացանց, հրատապ հանդիպման հնարավորություն:

### **6.13 Հակաօրենսդրական, խարդախ կամ անազնիվ գործունեության արգելք**

6.13.1 Աշխատակիցն աշխատանքային պայմանագրով սահմանված պարտականությունները պետք է կատարի ազնվորեն, բարեխիղճ կերպով, կրի պատասխանատվություն իր աշխատանքի արդյունքների և դրանց հետևանքների համար: Աշխատակցի գործողությունները որևէ կերպ չպետք է հակասեն ՀՀ օրենսդրությանը և Բանկի ներքին իրավական ակտերին:

6.13.2 Աշխատակցի կողմից խարդախ, անազնիվ կամ հակաօրենսդրական գործունեության իրականացման դեպքում, նրա հանդեպ կկիրառվեն ՀՀ օրենսդրությամբ և Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված համապատասխան պատժամիջոցներ:

6.13.3 Աշխատակցի կողմից խարդախ կամ անազնիվ գործունեության իրականացման կասկածի դեպքում Բանկի ղեկավարության կողմից կարող է ստեղծվել ծառայողական քննություն իրականացնող հանձնաժողով, որի եզրակացության հիման վրա որոշում է կայացվում խարդախ կամ անազնիվ գործունեության իրականացման մեջ կասկածվող աշխատակցի հանդեպ Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված տույժերի կիրառման վերաբերյալ՝ ընդհուպ մինչև վարույթի փոխանցումը իրավապահ կամ դատական մարմիններին: