



**ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ**

ՓՐԱՑՎԻԹ & ԻՆՎԵՍՏՍՈՐՆԹ ԲԵՆԵԻՆԳ

**ՀԱՎԵԼՎԱԾ**

**«ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ»  
ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ  
ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏ**

Ակտի համարը և անվանումը՝	<b>№ 222, ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ</b>
Ընդունող մարմինը՝	<b>Խորհուրդ</b>
Ընդունման ամսաթիվը և հիմքը՝	<b>23.04.2018թ. թիվ 32-2018-2-Լ որոշում</b>
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը՝	<b>23.04.2018թ.</b>
Խմբագրության հերթական համարը՝	<b>1.0</b>
Կիրառող ստորաբաժանում(ներ)ը՝	<b>Բոլոր ստորաբաժանումները</b>
Վերանայման համար պատասխանատու ստորաբաժանում(ներ)ը՝	<b>Բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտ Աշխատակազմ</b>
Հրատարակայնությունը՝	<input checked="" type="checkbox"/> <b>հրատարակվող</b> <input type="checkbox"/> <b>սահմանափակ</b> <input type="checkbox"/> <b>զաղտնի</b>

## **1. ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ԽՆԴԻՐՆԵՐՆ ՈՒ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐԸ**

- 1.1 Գործարար վարվելակերպի կանոնների (այսուհետ՝ «Կանոններ») նպատակն է սահմանել «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ «Բանկ») գործունեության և Բանկի աշխատակիցների վարքագծի ընդհանուր չափանիշները՝ ուղղված Բանկի բարի համբավի ձեռքբերմանը և պահպանմանը, Հաճախորդների հետ հարաբերություններում Բանկի վստահության բարձրացմանը և ապահովմանը, Բանկի գործունեության արդյունավետ իրականացմանը:
- 1.2 Սույն Կանոնների խնդիրներն են՝
  - Բանկի կորպորատիվ արժեքների ամրապնդումը,
  - Բանկի աշխատակիցների կողմից իրենց պաշտոնական պարտականությունների կատարման և իրենց մասնակցությամբ Բանկի ռազմավարական նպատակների իրականացման գործընթացում հաճախորդների, բաժնետերերի և գործընկերների առջև անհատական պատասխանատվության գիտակցումը,
  - հաճախորդների, գործընկերների, ՀՀ կենտրոնական բանկի և պետական այլ մարմինների (այսուհետ՝ «պետական մարմիններ»), մրցակիցների և իր աշխատակիցների հետ Բանկի փոխհարաբերությունների հիմնական չափանիշների սահմանումը,
  - հաճախորդների, բաժնետերերի, գործընկերների և աշխատակիցների շահերի պաշտպանությունը:
- 1.3 Սույն Կանոնների դրույթները սահմանվում, փոփոխվում, լրացվում և հաստատվում են Բանկի Խորհրդի կողմից՝ հաշվի առնելով ՀՀ օրենսդրությունը, միջազգային փորձը, ինչպես նաև գործարար շրջանառության սովորույթները:
- 1.4 Սույն Կանոնները պարունակում են վարվելակերպի համապարտադիր նորմեր, որոնք տարածվում են Բանկի բոլոր աշխատակիցների վրա, անկախ նրանց զբաղեցրած պաշտոնից, այդ թվում նաև՝ Բանկի Խորհրդի անդամների վրա (այսուհետ՝ «Բանկի աշխատակից»):
- 1.5 Բանկի բոլոր փաստաթղթերը, այդ թվում նաև՝ հաճախորդների, գործընկերների, պետական մարմինների և աշխատակիցների հետ Բանկի փոխհարաբերությունները սահմանող փաստաթղթերը, մշակվում և հաստատվում են՝ հաշվի առնելով Բանկի ներքին այլ ակտերը:

## **2. ԲԱՆԿԻ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ԱՐԺԵՔՆԵՐԸ**

- 2.1. **Բարձր պրոֆեսիոնալիզմ.** Բանկը բարեխղճորեն, ժամանակին և արդյունավետորեն իրականացնում է հաճախորդների սպասարկման բոլոր գործարքները: Բանկը մշտապես ձգտում է կատարելագործման, նորարարության և անընդհատ նոր միջոցներ ու հնարավորություններ է որոնում՝ իր գործունեության արդյունավետության բարձրացման համար:
- 2.2. **Անվտանգություն.** Բանկը ձեռնարկում է բոլոր անհրաժեշտ միջոցները՝ կանխարգելելու Բանկի բաժնետերերի, հաճախորդների, գործընկերների, աշխատակիցների նկատմամբ երրորդ անձանց կողմից ցանկացած հակաօրինական գործողություն՝ Բանկի հետ հարաբերությունների շրջանակներում:

- 2.3. **Օրինականություն.** Բանկն անշեղորեն հետևելու է ՀՀ օրենսդրությանը, միջազգային բանկային փորձին, սույն Կանոնների և Բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջներին, ինչպես նաև գործարար սովորույթներին:
- 2.4. **Թիմային մտտեցում.** Բանկի ներսում աշխատակիցների միջև հարաբերությունները կառուցվում են փոխըմբռնման, վստահության, փոխօգնության հիման վրա, միասնական կորպորատիվ ոգով:
- 2.5. **Պատասխանատվություն.** Բաժնետերերի առաջ Բանկի աշխատակիցները պատասխանատու են իրենց գործունեության արդյունքների համար, հաճախորդների առաջ՝ բանկային ծառայությունների որակյալ և լիարժեք մատուցման ու բանկային գաղտնիքի պահպանման համար, գործընկերների առաջ՝ պարտավորությունների պատշաճ կատարման համար:
- 2.6. **Հարգանք անձի արժանապատվության և իրավունքների նկատմամբ.** Բանկը հարգում է մարդու իրավունքներն ու ազատությունները՝ անկախ ռասսայից, ազգությունից, սեռից, սոցիալական դրությունից և իրավական կարգավիճակից:
- 2.7. **Թափանցիկություն.** Բանկը մշտապես ձգտում է ապահովել բավարար թափանցիկ գործունեություն՝ հաճախորդների, բաժնետերերի, գործընկերների, պետական մարմինների, Բանկի աշխատակիցների համար՝ միննույն ժամանակ պահպանելով տեղեկատվության գաղտնիությունը:
- 2.8. **Կորպորատիվ պատասխանատվություն.** Բանկի ղեկավարության կամավոր պատրաստակամությունն է ուղղված որոշակի սոցիալական ուղղվածություն ունեցող նախագծերի մշակմանն ու իրագործմանը, որոնց հիմնական նպատակն է ապահովել արտաքին միջավայրի որակական բարելավում ու զարգացում: Նման նախագծերն ու միջոցառումները կարող են լինել ամբողջությամբ ոչ-եկամտաբեր (սոցիալական, բարեգործական), եկամտաբեր կամ համեմատաբար նվազ եկամտաբեր: Բանկը պատրաստակամորեն օժանդակում է այնպիսի միջոցառումների իրականացմանը, որոնք դրական ազդեցություն կունենան շրջակա միջավայրի վիճակի, սպառողների, աշխատողների, համայնքների, քաղաքացիների, հասարակական կապերի և մշակութային կյանքի և առհասարակ բոլոր այն շահագրգիռ կողմերի վրա, որոնք ուղղակի և/կամ անուղղակի առնչություն ունեն Բանկի գործունեության հետ:
- 2.9. Մույն կանոններով սահմանված արժեքները ավերապահորեն ենթակա են պահպանման Բանկի աշխատակիցների կողմից, ինչպես նաև առաջնային նշանկություն ունեն Բանկի ներքին իրավական ակտերում դրույթների սահմանման համար:

### **3. ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՈՃ**

- 3.1. Բանկի հեղինակությունը՝ նրա առաքելությունն իրականացնելու և նպատակներին հասնելու ամենակարևոր գործոնն է հանդիսանում և մշտապես պետք է գտնվի նրա աշխատակիցների ուշադրության կենտրոնում:
- 3.2. Բանկի աշխատակիցը, անկախ շփումների մակարդակից, ձևից, միջոցից պետք է լինի քաղաքակիրթ, բարեհամբույր, արձագանքող: Աշխատակիցն իր աշխատանքային պարտա-

- կանությունների կատարման ընթացքում պետք է հանդուրժողականություն ցուցաբերի հաճախորդների, գործընկերների կամ այլ անձանց կողմից իր նկատմամբ դրսևորած ոչ պարկեշտ վարքագծի դեպքում:
- 3.3. Բանկի աշխատակիցն անշեղորեն պետք է պահպանի աշխատանքային կարգապահությունը: Այն դեպքում, երբ ստեղծված իրավիճակը կարող է հանգեցնել Կարգապահության խախտմանը, աշխատակիցն այդ մասին պետք է տեղյակ պահի իր անմիջական ղեկավարին: Աշխատակիցը պետք է ձգտի նվազագույնի հասցնել նման իրավիճակների ստեղծումը:
  - 3.4. Բանկի աշխատակիցը պարտավոր է պահպանել հագուստի գործնական ոճը՝ Բանկի ներքին ակտերին համապատասխան: Բանկի աշխատակցի կողմից հագուստի մեջ գործնական ոճը չպահպանելը հանդիսանում է աշխատանքային կարգապահության խախտում և կարող է հանգեցնել կարգապահական տույժի:
  - 3.5. Գործարար վարվելակարգի կանոնները պահպանվում են գիտակցաբար՝ անկախ ցանկությունից, տրամադրությունից և հոգեկան վիճակից: 3.6. Բանկի աշխատակիցը, որպես բարեկիրթ անձ, հետևում է քաղաքակիրթ հասարակության մեջ ընդունված վարվելակարգի կանոնների դրսևորման ձևերին և հիշում, որ իր արտաքին տեսքով, վարվելաձևով հասարակությունը դատում է ոչ միայն իր, այլև այն կազմակերպության մասին, որտեղ նա աշխատում է:

#### **4. ԲԱՆԿԻ, ԲԱՆԿԻ ԲԱԺՆԵՏԵՐՆԵՐԻ, ՀԱՃԱՄՈՐԴՆԵՐԻ, ԳՈՐԾՆԿԵՐՆԵՐԻ ԵՎ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ՇԱՀԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆ**

- 4.1. Բանկի, Բանկի բաժնետերերի, հաճախորդների, գործընկերների և աշխատակիցների անվտանգության, շահերի և իրավունքների պաշտպանությունը հանդիսանում է Բանկի գործունեության անբաժանելի մասը:
- 4.2. Բանկի աշխատակիցը պարտավոր է հոգալ Բանկի նյութական և ոչ նյութական արժեքների պաշտպանության մասին:
- 4.3. Բանկի աշխատակիցը պարտավոր է առավելագույնս ջանքեր գործադրել բաժնետերերի, հաճախորդների, գործընկերների և Բանկի նկատմամբ Բանկի այլ աշխատակիցների, ինչպես նաև երրորդ անձանց կողմից ցանկացած հակաօրինական գործողության կանխարգելման համար և նման դեպքերի բացահայտման դեպքում պարտավոր է անհապաղ տեղեկացնել իր ղեկավարին:
- 4.4. Բանկի աշխատակիցն ակտիվորեն մասնակցում է հանցավոր ճանապարհով ստացված միջոցների օրինականացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ Բանկի կողմից իրականացվող միջոցառումներին:
- 4.5. Բանկի աշխատակիցը պետք է բացառի ցանկացած գործողություն, որը կարող է վնասել Բանկի բաժնետերերի, հաճախորդների, գործընկերների գործարար համբավին, ոչ նյութական և նյութական շահերին:

- 4.6. Բանկի աշխատակիցը պարտավոր է անհապաղ տեղյակ պահել իր անմիջական ղեկավարին կամ Բանկի համապատասխան ստորաբաժանումների ղեկավարներին՝ Բանկի հետ հարաբերությունների շրջանակներում Բանկի այլ աշխատակիցների, հաճախորդների, գործընկերների կողմից պլանավորվող, ընթացիկ կամ իրականացված գործողությունների մասին, որոնք հակասում են ՀՀ օրենսդրության, սույն Կանոնների կամ Բանկի ներքին իրավական այլ ակտերի պահանջներին:

**5. ԲԱՆԿԻ ՓՈՆԶԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ, ԳՈՐԾՆԿԵՐՆԵՐԻ ԵՎ ՊԵՏԱԿԱՆ ՄԱՐՄԻՆՆԵՐԻ ՀԵՏ**

- 5.1. Բանկի հարաբերությունները հաճախորդների, գործընկերների, պետական մարմինների հետ կառուցվում են օրինականության, բարեխղճության, ազնվության, փոխադարձ վստահության և հարգանքի, հաճախորդի շահերի առաջնայնության, պարտավորությունների անխախտելիության, անհրաժեշտ տեղեկատվության թափանցիկության, դատական քննությունից առաջ բանակցությունների առաջնայնության սկզբունքների հիման վրա:
- 5.2. Բանկի աշխատակիցը ուշադիր քննում ու ժամանակին արձագանքում է Բանկին հասցեագրված նկատողություններին, բողոքներին և դժգոհություններին:
- 5.3. Բանկի աշխատակիցը չի տարածում հաճախորդների, գործընկերների, պետական մարմինների գործարքների, հաշիվների և ներդրումների մասին, ինչպես նաև այլ տեղեկություններ, որոնք կարող են վնաս հասցնել հաճախորդների, գործընկերների և պետական մարմինների գործարար համբավին, նյութական և ոչ նյութական շահերին, եթե նման տեղեկությունների տրամադրումը նախատեսված չէ ՀՀ օրենսդրությամբ:
- 5.4. Բանկի աշխատակցին արգելվում է հաճախորդների, գործընկերների և պետական մարմինների հետ հարաբերություններում առաջնորդվել թաքնված նախապատվություններով:
- 5.5. Բանկի աշխատակիցն իրավասու չէ անցկացնել հետազոտություններ և հաճախորդին, գործընկերոջը Բանկի անունից եզրակացություն ներկայացնել, եթե դա կապված չէ Բանկում իր ծառայողական պարտականությունների իրականացման հետ:
- 5.6. Բանկի աշխատակցին արգելվում է Բանկի կողմից լիցենզավորված անձանց հետ ունենալ այնպիսի գործարար կամ այլ հարաբերություններ, որոնք առաջացնում կամ կարող են առաջացնել շահերի բախում կամ որոնց առկայության պայմաններում աշխատակիցը հնարավորություն չի ունենա անաչառ և անկողմնակալ կերպով կատարել իր պարտականությունները: Ընդ որում, բանկային հաշիվները, ավանդները, վարկերը, փոխառությունները, ապահովագրական պոլիսները կամ ակտիվներում ներդրումներն ու այլ ծառայություններից օգտվելը՝ որպես սովորական քաղաքացի, բացառություններ են:

**6. ԲԱՆԿԻ ՓՈՆԶԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԻՐ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ՀԵՏ**

- 6.1. Բանկն իր աշխատակիցների հետ հարաբերությունները կառուցում է երկարատև համագործակցության և փոխադարձ հարգանքի, ինչպես նաև փոխադարձ պարտականությունների անշեղորեն կատարման սկզբունքների հիման վրա:

- 6.2. Բանկն իր բոլոր աշխատակիցների համար պետք է ապահովի միևնույն հնարավորություններն ու իրավունքները՝ անկախ ազգային պատկանելությունից, սեռից, սեռական կողմնորոշվածությունից, ամուսնական կարգավիճակից, կրոնից, տարիքից, ֆիզիկական անկարողունակությունից, քաղաքացիական կարգավիճակից կամ ՀՀ օրենքներով սահմանված որևէ այլ խոցելի խմբին պատկանելությունից: Նման քաղաքականությունը Բանկին չի արգելում այս կամ այն աշխատիցներին պարգևատրել, տեղափոխել այլ բաժին, ուղարկել վերապատրաստման կամ էլ աշխատանքից ազատել՝ ելնելով ամեն մի աշխատակցի կողմից դրսևորած արդյունքներից կամ թերություններից:
- 6.3. Բանկն իր աշխատակցի համար ստեղծում է բոլոր անհրաժեշտ պայմանները՝ մասնագիտական աճի, սոցիալական բարեկեցության բարձրացման համար:
- 6.4. Բանկը պետ է ստեղծի այնպիսի մթնոլորտ, որտեղ յուրաքանչյուր աշխատակից ձգտի արդյունավետ կերպով կատարել իր առջև դրված առաջադրանքները, հանդես գա նոր նախաձեռնություններով, ձգտի կատարել Բանկի գործունեությանը խթանող աշխատանքներ: Այդ նպատակով հարկավոր է.
  - հարգել յուրաքանչյուր անհատի արժանապատվությունը,
  - համբերատար լսել յուրաքանչյուր աշխատողի առաջարկներն ու դժգոհությունները,
  - առողջ մտածողությամբ մոտենալ ամեն մի տարաձայնության, հետևել բանկային գործունեությունն ուղեկցող բոլոր կանոններին և օրենքներին, անհապաղ զեկուցել քրեական հանցանքների և լուրջ թերությունների մասին:
- 6.5. Բանկի աշխատակիցը պարտավոր է անհապաղ տեղյակ պահել իր անմիջական ղեկավարին՝ այլ աշխատանքի անցման առաջարկ ստանալու կամ այդպիսի մտադրության վերաբերյալ:
- 6.6. Բանկի աշխատակցին արգելվում է առաջացնել այնպիսի իրավիճակներ, որոնք կարող են վնաս հասցնել Բանկի գործարար համբավին, նրա նյութական և ոչ նյութական շահերին:
- 6.7. Բանկը խրախուսում է ռիսկերի կառավարման համակարգի զարգացումը: Բանկի աշխատակիցն իր աշխատանքային պարտականությունների կատարման ժամանակ հատուկ ուշադրություն է դարձնում հնարավոր ռիսկերին, իր անմիջական ղեկավարին և Բանկի համապատասխան ստորաբաժանումների ղեկավարներին տեղյակ է պահում այնպիսի ռիսկերի առկայության մասին, որոնք կարող են նյութական և այլ կորուստներ առաջացնել Բանկի, նրա բաժնետերերի, հաճախորդների, գործընկերների համար:
- 6.8. Բանկում խրախուսելի է թիմային աշխատանքը, միմյանց նկատմամբ հարգանքը, աշխատողների հետաքրքրությունների արժևորումը: Ցուրաքանչյուր աշխատակից կարող է հանդես գալ իր իսկ նախաձեռնություններով և մտահաղացումներով, որոնք կնպաստեն տվյալ գործունեության արդյունավետության բարելավմանը:
- 6.9. Բանկը պետք է քաջալերի իր աշխատակիցներին՝ արտահայտելու այն բոլոր դժգոհությունները, որոնք կարող ի հայտ գալ աշխատանքի ընթացքում:
- 6.10. Ցանկացած աշխատող, որը բարեխիղճ կերպով կատարում է իր աշխատանքը, կարող է Բանկի կողմից արժանանալ խրախուսման:

## **7. ԲԱՆԿԻ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ**



- 7.1. Բանկում աշխատակիցները չպետք է ֆիզիկական կամ հոգեբանական բռնություն գործադրեն մեկը մյուսի նկատմամբ՝ ելնելով ազգային խտրականությունից, սեռից, սեռական կողմնորոշվածությունից, մաշկի գույնից, ամուսնական կարգավիճակից, տարիքից, կրոնից, ֆիզիկական անկարողունակությունից, քաղաքացիական կարգավիճակից կամ ՀՀ օրենքներով հաստատված որևէ այլ խոցելի խմբին պատկանելությունից:
- 7.2. Ցուրաքանչյուր աշխատակից պետք է օժտված լինի հարգանքի, ազնվության և արժանապատվության հատկանիշներով:
- 7.3. Աշխատակիցների կողմից աշխատանքային ժամերին և աշխատանքային վայրում ոգելից խմիչքների և թմրադեղերի օգտագործումը խստիվ արգելվում է: Եթե որևէ աշխատակից բժշկի նշանակումով դեղահաբեր է օգտագործում, որը բացասական ազդեցություն կարող է ունենալ իր աշխատանքի վրա, ապա նա պետք է դա քննարկի իր ղեկավարի հետ և վերջինիս տեղյակ պահի այդ մասին:
- 7.4. Աշխատակիցները չպետք է բանկային գործունեությանը և հաճախորդներին վերաբերվող տեղեկատվությունը քննարկումների առարկա դարձնեն (այնպիսի քննարկումների, որոնք բացահայտ գրպարտչական բնույթ են կրում և ոչ մի կերպ չեն առնչվում իրենց գործունեությանը Բանկում):
- 7.5. Ղեկավարները, առանց տեղեկացնելու իրենց աշխատակիցներին, չպետք է «ներխուժեն» վերջիններիս փաստաթղթերի, համակարգիչների և էլեկտրոնային փոստի մեջ, պրպտեն արձանագրությունները և խառնվեն նրանց հեռախոսային խոսակցություններին, եթե այդ ամենն իրենց իրավասությունների մեջ չեն մտնում:
- 7.6. Աշխատակիցներից յուրաքանչյուրը պետք է միշտ մտածի, թե ինչպես կարող է այս կամ այն արարքը դիտարկվել և ինչ ազդեցություն կունենա Բանկի գործունեության վրա:
- 7.7. Բանկի աշխատակիցը համակարգչային և այլ տեխնիկական, կապի միջոցները, Բանկի տեղեկատվական և ցանցային ռեսուրսները կարող է օգտագործել բացառապես Բանկի ներքին ակտերով սահմանված դեպքերում և ձևերով:
- 7.8. Բանկի աշխատակիցները կարող են զբաղվել քաղաքական գործունեությամբ միայն աշխատանքային ժամերից հետո: Այդպիսի դեպքերում նրանք պետք է հանդես գան ոչ թե որպես այս կամ այն Բանկի աշխատակից, այլ ՀՀ քաղաքացի՝ չօգտագործելով իրենց դիրքն ու Բանկի անունը որևէ քաղաքական գործունեություն ծավալելու համար:
- 7.9. Բանկի աշխատակիցները քաղաքական դաշտում չեն կարող որևէ պաշտոն զբաղեցնել՝ առանց Բանկի Գործադիր տնօրենի համաձայնության:
- 7.10. Գործարար վարվելակերպի կանոնների ոտնահարումը կամ խախտումը կարող է հանգեցնել կարգապահական պատժամիջոցների կիրառմանը, այդ թվում՝ աշխատանքային պայմանագրի լուծմանը:
- 7.11. Արգելվում է բանկի գույքի, հնարավորությունների և ծառայությունների առանց թույլտվության օգտագործումը, որը ներառում է հեռախոսագծերի, ինտերնետի, համակարգիչների և այլ գրասենյակային գույքի օգտագործումը Բանկի գործունեությանը չվերաբերող նպատակներով (սույնից բացառություն են կազմում անձնական բնույթի կարճատև հեռախոսազանգերի կատարումը և փոքրածավալ էլեկտրոնային հաղորդագրությունների ստացումն ու առաքումը),



- 7.12. Արգելվում է պարտականությունների նկատմամբ անտարբերությունը, անփութությունը, ներառյալ հանձնարարականների սահմանված ընթացակարգերի չպահպանելը և տրված իրավասությունների և գործողությունների ազատության սահմանազանցումը,
- 7.13. Արգելվում է սոցիալական ցանցերում Բանկի գործունեության, գործառույթների, որոշումների, գործարքների, Բանկի գործունեությանն առնչվող խնդիրների և իրավական հարցերի վերաբերյալ լուրեր տարածելը, մեկնաբանելը, քննադատելը և քննարկելը.
- 7.14. Աշխատանքի ընթացքում անթույլատրելի վարքագծի վերաբերյալ հավաստի տեղեկություն ունենալու դեպքում աշխատակիցը պարտավոր է այդ տեղեկատվությունը հաղորդել իր ղեկավարին:
- 7.15. Բանկի աշխատակիցը տիրապետում է հյուրերի ընդունելության կանոններին, խորհրդակցությունները պատշաճ կազմակերպելու և վարելու հմտությանը, մասնավորապես.
  - համաձայնեցնում է հանդիպման ժամը, ոչ գործնական հանդիպումները նշանակում աշխատանքային ժամերից դուրս,
  - ձեռնարկում է հյուրերի ընդունման և ուղեկցման նախապատրաստական միջոցառումներ, մասնավորապես.
  - որոշում հանդիպման մասնակիցների և հյուրերի կազմը,
  - որոշում հանդիպումների նպատակը, անհրաժեշտության դեպքում վերլուծում առաջադրված խնդիրները, կազմակերպում ներքին խորհրդակցություններ և սահմանում հիմնախնդիրների լուծման հնարավոր տարբերակները,
  - նախապատրաստում քննարկվող հարցերին առնչվող կյուրերը և փաստաթղթերը,
  - անհրաժեշտության դեպքում հոգ տանում գրեմական պիտույքների և տեխնիկական միջոցների մասին,
  - հյուրերի հետ նախօրոք համաձայնեցնում հանդիպման լեզուն,
  - հանդիպումն սկսում է առանց ուշացման: Եթե այնուամենայնիվ հանդիպումը հետաձգվում է, ապա վաղօրոք տեղյակ է պահում մասնակիցներին՝ հայցելով նրանց ներողամտությունը, և համաձայնեցնում հանդիպման օրը և ժամը.
  - հանդիպման օրը հյուրերին ղիմավորում և ուղեկցում է համապատասխան աշխատասենյակ.
  - եթե հանդիպման մասնակիցները ծանոթ չեն միմյանց, ապա առաջինը ներկայանում է ընդունող կողմի ղեկավարը, այնուհետև կողմերի ղեկավարները ներկայացնում են իրենց գործընկերներին, ընդ որում՝ առաջինը ներկայացվում են ընդունող կողմի անդամները: Կարելի է փոխանակել այցեքարտեր.
  - անջատում է բջջային հեռախոսը խորհրդակցությունների, նիստերի, ինչպես նաև գործնական հանդիպումների ընթացքում.

**8. ՇԱՀԵՐԻ ԲԱՆՈՒՄ**

- 8.1. Բանկի յուրաքանչյուր աշխատակից պետք է գիտակցի, որ շահերի բախումը կարող է առաջանալ այն դեպքում, երբ աշխատակցի անձնական գործունեությունը կամ հետաքրքրությունները խոչընդոտում կամ բախվում են, կամ կարող են խոչընդոտել և բախվել աշխատակցի պարտավորությունների հետ, որոնք էլ կարող են արգելք հանդիսանալ իրենց, բաժնետերերի, ղեկավար մարմինների կամ հաճախորդների հետ ակտիվ համագործակցություն վարելու գործում:



- 8.2. Բանկի աշխատակիցը պետք է խուսափի կոնֆլիկտներից կամ հնարավոր կոնֆլիկտների ծագումից, որոնք կարող են ի հայտ գալ անձնական և Բանկի շահերի հակասությունից, բաժնետերերի և հաճախորդների հետաքրքրությունների կամ շահերի տարբերությունից:
- 8.3. Աշխատակիցը պետք է խուսափի.
  - գաղտնի տեղեկատվության բացահայտումից,
  - արտաբանկային այնպիսի գործունեություններից կամ հարաբերություններից, որոնք կարող են բացասաբար ազդել Բանկի հեղինակության և գործունեության վրա:
- 8.4. Շահերի բախումից խուսափելու նպատակով աշխատակիցը չպետք է օգտագործի և չարաշահի իր զբաղեցրած պաշտոնը Բանկում՝ իր կամ իր ընտանիքի անդամների անձնական շահերից ելնելով:
- 8.5. Բանկը և աշխատակիցները չպետք է դրամական կամ այլ նվերներ (որոնք կարող են դիտվել՝ որպես կաշառք) ընդունեն իրենց մշտական կամ պոտենցիալ հաճախորդներից, մատակարարներից և պետական պաշտոնյաներից: Նման սահմանափակումները չեն վերաբերվում այն նվերներին կամ հյուրասիրություններին, որոնք հիմնված են ընտանեկան, ընկերական կամ խիստ անձնական հարաբերությունների վրա, որտեղ հանգամանքներից պարզ է դառնում, որ այդ ամենը ոչ մի առնչություն չունի Բանկի գործունեության հետ:
- 8.6. Բանկի աշխատակցին արգելվում է իր ծառայողական պարտականությունների կատարման ընթացքում հաճախորդներից, գործընկերներից, նրանց ներկայացուցիչներից կամ փոխկապակցված անձանցից ընդունել, երրորդ անձանց փոխանցել դրամական միջոցներ, ինչպես նաև երրորդ անձանց հետ կնքել այնպիսի պայմանագրեր, որոնք հնարավորություն կտան Բանկի աշխատակցին վերոնշյալ անձանցից ստանալ դրամական միջոցներ իբրև պարգևատրում՝ որպես Բանկի աշխատակից գործունեություն իրականացնելու համար:
- 8.7. Բանկի կողմից կարող է սահմանվեն որոշակի զեղչեր կամ ոչ դրամական նվերներ պոտենցիալ հաճախորդների, մատակարարների և պետական պաշտոնյաների համար՝ որոշ ծառայությունների մատուցման հետ կապված:

## **9. ԳԱՂՏՆԻՔԻ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄԸ ԵՎ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ**

- 9.1. Բանկը և իր աշխատակիցները ՀՀ օրենսդրությամբ և Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով պատասխանատվություն են կրում բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկությունների հրապարակման համար: Նրանք պարտավոր են պահպանել հաճախորդի վերաբերյալ Բանկում առկա հաշիվների, դրանցով կատարված գործարքների և այլնի մասին տեղեկատվությունը՝ բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի:
- 9.2. Եթե օրենքի պահանջով կամ այլ հանգամանքներից ելնելով բացահատվել են հաճախորդին վերաբերվող տեղեկատվության որոշ մանրամասնություններ, ապա Բանկը և աշխատակիցները պետք է դրսևորեն առավելագույն խոհեմություն և ձեռնարկեն բոլոր հնարավոր քայլերը՝ նման իրավիճակը շտկելու նպատակով:
- 9.3. Բանկի աշխատակիցն աշխատանքից ազատվելու կամ նույնիսկ հեռացվելու դեպքում իրավունք չունի բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկություն-

- ները հայտնել իր հարազատներին, ընկերներին կամ որևէ այլ անձի:
- 9.4. Բանկն իր գործունեության մասին տեղեկատվության տրամադրումն իրականացնում է ՀՀ օրենսդրությանը և միջազգային բանկային փորձին համապատասխան՝ հիմնվելով արժանահավատության, պարբերականության, օպերատիվության սկզբունքների վրա:
  - 9.5. Բանկի աշխատակիցը զանգվածային լրատվամիջոցներին Բանկի գործունեության մասին տեղեկատվություն կարող է տրամադրել միայն Բանկի Գործադիր տնօրենի թույլտվությամբ:
  - 9.6. Բանկի աշխատակիցը ՁԼՄ-ների ներկայացուցիչների հետ պետք է շփվի միայն Բանկի՝ ՁԼՄ-ների հետ աշխատանքների համար պատասխանատու աշխատակցի ներկայությամբ:
  - 9.7. Ծառայողական տեղեկությունները, այդ թվում՝ Բանկի ներքին կառուցվածքի, գործառնական աշխատելառձի, ֆինանսական հոսքերի, ինչպես նաև բաժնետերերի, հաճախորդների, գործընկերների, աշխատակիցների մասին, բացառությամբ ՀՀ օրենսդրությամբ և Բանկի ներքին ակտերով սահմանված հանրամատչելի համարվող տեղեկությունների, գաղտնի բնույթ են կրում: Բանկի աշխատակիցը գրավոր ձևով ստանձնում է բանկային և առևտրային գաղտնիք կազմող տեղեկությունների չհրապարակման մասին պարտավորությունը:

#### ***10. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ***

- 10.1. Բանկը պետք է բոլոր հաճախորդներին առաջարկի միևնույն ծառայություններն՝ անկախ ազգային, քաղաքական, կրոնական և սեռային պատկանելությունից, ֆինանսական և մասնագիտական հնարավորություններից՝ հարգելով յուրաքանչյուր անհատի արժանապատվությունը: Սակայն, պետք է հաշվի առնել որոշ բացառություններ, որոնց արդյունքում Բանկը կարող է՝
  - հրաժարվել ծառայություն մատուցել, եթե այն չի համապատասխանում կանոնադրությանը կամ սահմանված կարգին, կամ այն բխում է որևէ հաճախորդի իրավական կամ տնտեսական շահերից,
  - կիրառել տարբեր սակագներ՝ հիմնված հաճախորդի կողմից ներկայացված բիզնեսի բնույթի և պոտենցիալի, կամ ռիսկերի գնահատման վրա,
  - ապահովել տարբեր պայմաններ հաճախորդների համար՝ ելնելով գործունեության բնույթից կամ էլ արագ գործունեություն ծավալելու նպատակայնությունից,
  - բացահայտել այն ծառայությունները, որոնք իսկապես անհրաժեշտ են հաճախորդին և որոնք կարող են առավելագույն չափով բավարարել հաճախորդի կարիքները՝ ապահովելով մատուցվող ծառայության վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկատվություն:
- 10.2. Բանկը պետք է համոզվի, որ հաճախորդին առաջարկվող ծառայությունը Բանկի կողմից առաջարկվող ծառայություններից ամենահարմարն է և առավելագույնս բավարարում է վերջինիս կարիքները:
- 10.3. Բանկին արգելվում է ծառայության անվանման մեջ օգտագործել այնպիսի բառեր, որոնք հաճախորդի մոտ կարող են թյուր կարծիք ստեղծել ծառայության մասին:
- 10.4. Բանկը պետք է մշտապես ձգտի արդիականացնել և կատարելագործել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների տեխնոլոգիական հնարքները:

- 10.5. Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների տեխնիկական և գործնական պայմանները, հիմնված նոր տեխնոլոգիաների գործածության վրա, պետք է լինեն պարզ և դյուրին այնպիսի մարդկանց համար, ովքեր այդքան էլ ծանոթ չեն բանկային գործունեության հետ կապված նոր տեխնոլոգիաներին:
- 10.6. Բանկային ծառայությունների հետ կապված ցանկացած համաձայնագիր կնքելուց առաջ, որը կպահանջի նոր տեխնոլոգիայի գործածություն, Բանկն ապահովում է համապատասխան տեղեկատվություն՝ նոր տեխնոլոգիաների կիրառության և նրա գործածության եղանակների վերաբերյալ:
- 10.7. Բանկն իր հաճախորդներին ներկայացնում է նոր տեխնոլոգիաների ֆինանսական և գործնական առավելությունները, ինչպես նաև ցանկացած այլ արժեք, որը կարող է առաջանալ նման տեխնոլոգիաների կիրառման դեպքում:
- 10.8. Եթե որևէ համակարգի գործածության ընթացքում էլեկտրոնային սարքավորումների պատճառով որոշ գործարքներ ձախողվել են, ապա Բանկը պետք է ձեռնարկի բոլոր հնարավոր օրինական միջոցները՝ պայմանագրի կողմերի անձնական տվյալները պաշտպանելու համար:
- 10.9. Բանկի և հաճախորդի միջև չի կնքվի համաձայնագիր, որը կստիպի հաճախորդին օգտվել Բանկի այլ ծառայություններից, ինչպես նաև կարգելի հաճախորդին կնքել գործարքներ այլ բանկերի հետ և օգտվել նրանց կողմից առաջարկված ծառայություններից:
- 10.10. Բանկն իր ներքին իրավական ակտերով սահմանում է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունները, դրանց սկզբունքները կարգն ու պայմանները, ինչպես նաև ծառայությունների մատուցման ընթացքում հաճախորդների միջև հաղորդակցման ընդհանուր սկզբունքները, կարգը, պայմանները, ձևերն ու հաղորդակցման առանձնահատկությունները՝ հաճախորդների հետ հարաբերությունների տարբեր փուլերում:

## **11. ՄԱՐՔԵԹԻՆԳ ԵՎ ԳՈՎԱԶԴ**

- 11.1. Բանկը մարքեթինգային քաղաքականության միջոցով նպատակ է դնում ապահովել շուկայում Բանկի ծառայությունների և պրոդուկտների պատշաճ ներկայացումն ու առաջնորդումը, նոր հաճախորդների ներգրավումը և վաճառքների խթանումը:
- 11.2. Բանկի մարքեթինգային քաղաքականության շրջանակում կիրառվում են միջազգային փորձին համահունչ մարքեթինգային գործիքներ, ինչպիսիք են՝ ՋԼՄ-ներով, սոցիալական ցանցերում և մասնագիտացված պարբերականներով գովազդը, ծառայությունների ներկայացումն ու վերլուծական նյութերի, հոդվածների հրապարակումը, սեփական տնային էջի ստեղծումը և կանոնավոր զարգացումը:
- 11.3. Մարքեթինգային քաղաքականության շրջանակում Բանկը մշտապես կարևորում է նոր պրոդուկտների մշակումն ու ներդրումը, գործող պրոդուկտների պայմանների վերանայման միջոցով միջավայրի փոփոխություններին արագ արձագանքումը՝ ցուցաբերելով հաճախորդներին և/կամ նրանց թիրախային խմբերին անհատական և ճկուն մոտեցումներ:
- 11.4. Նոր հաճախորդների ներգրավման, ինչպես նաև գործող հաճախորդների պոտենցիալն էլ ավելի բացահայտելու նպատակով Բանկը մշտապես շեշտը դնում է ուղղորդված մարքե-

- թինգի (direct marketing) մեթոդի վրա՝ ապահովելով հաճախորդների հետ ուղղակի կապի հնարավորությունը:
- 11.5. Բանկը յուրաքանչյուր տարվա համար մշակում է մարքեթինգային ծրագիր, որի շրջանակում սահմանվում են մարքեթինգային միջոցառումները և մարքեթինգային ծախսերը:
- 11.6. Բանկի գովազդային քաղաքականության իրականացումը բխում է Բանկի ռազմավարական նպատակներից և մարքեթինգային քաղաքականությունից՝ կոնսերվատիվ մոտեցում դրսևորելով հեռուստատեսային և այլ ՋԼՄ-ների միջոցով մասսայական գովազդային արշավներից:
- 11.7. Բանկի գովազդային քաղաքականությունը հիմնվում է էֆեկտիվություն պարունակող գործիքների օգտագործման վրա, որոնք նպատակ են հետապնդում, ինչպես հասարակության շրջանակում բարձրացնել Բանկի ճանաչելիությունը, այնպես էլ հաճախորդների թիրախային խմբերին հասու դարձնել Բանկի կողմից առաջակվող պրոդուկտների պայմանները, առանձնահատկություններն ու առավելությունները:
- 11.8. Գովազդ կիրառելիս Բանկը պահպանում է հետևյալ սկզբունքները.
- գովազդն իրականացվում է բացառապես գրական հայերենով, գովազդը մշակվում է այնպես, որ այն լինի հակիրճ և հասկանալի միջին ներկայացուցչական սպառողի համար,
  - գովազդն իրականացվում է բարեխիղճ հիմունքներով՝ չխախտելով սպառողների իրավունքները, ինչպես նաև չպետք է իրականացնի մրցակիցների նկատմամբ հակազովազդ,
  - սպառողի վերաբերմունքի վրա ազդեցություն գործելու նպատակով գովազդում չեն ներառվում անճշտության, անորոշության, չափազանցության կամ թերներկայացման տարրեր,
  - շեշտադնելով գովազդի հիմնական գաղափարը՝ չի ծանրաբեռնում գովազդի տեքստն ավելորդ մանրամասնություններով,
  - գովազդում ընդգծում է ոչ միայն անհատական, այլև սոցիալական շահերը,
  - ապահովում է գովազդի միջոցով հրապարակվող տեղեկատվության արժանահավատությունը և համահունչությունը,
  - բացառում է գովազդում շփոթեցնող, խրթին, մոլորեցնող կամ կրկնօրինակող գաղափարների, տեղեկությունների ու հայտարարությունների օգտագործումը,
  - բացառում է այլ բանկերի կողմից մատուցվող ծառայությունների, ինչպես նաև իրավաբանական և ֆիզիկական անձանց իրավունքների ու դիրքի հետ անհարկի համեմատություններ պարունակող գովազդի իրականացումը,
  - Բանկի գովազդը պարտադիր պետք է պարունակի Բանկի կայքի հասցեն և Բանկի հետ հաղորդակցման տվյալները (հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային հասցեն):