

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՝
«ԱԷՍ Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ Վարչության
2019թ-ի Դեկտեմբերի 20-ի թիվ 1 որոշմամբ

Վարչության նախագահ՝ _____ Արթուր Մկրտչյան

**«ԱԷՍ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ
ԿԱՆՈՆԱԳԻՐՔ**

Ուժի մեջ է ընդունման պահից

Երևան 2019

**ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ
ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆԱԳԻՐՔ**

Բովանդակությունը

1. Վարվելակերպի կանոնների կիրառման կարևորությունը
2. ՈԲՎԿ-ի հավատամքը
 - 2.1. Տեսլականը
 - 2.2. Առաքելությունը
 - 2.3. Արժեքներն ու սկզբունքները
3. ՈԲՎԿ-ի հեղինակությունը
4. Գործընկերների հետ հարաբերությունները
5. Հաճախորդների հետ հարաբերությունները
6. Արտաքին տեսք և “Դրես կոդ”
7. Կազմակերպության գույքի և միջոցների օգտագործումը
8. Գաղտնի տեղեկատվություն
9. ՈԲՎԿ-ն՝ որպես սոցիալապես պատասխանատու կազմակերպություն
10. Խտրականություն և անհավասարություն
11. Նվերներ
12. ՈԲՎԿ-ի ղեկավարներին
13. Վարվելակերպի կանոնների ոտնահարումը

*“Մեր նպատակն է ԱԷՍ Կրեդիտ ՈԲՎԿ-ն դարձնել ցանկալի աշխատավայր:
Մենք գիտենք, որ մեր աշխատակիցները ՈԲՎԿ-ի կարևորագույն ակտիվներն
են:”*

1. Վարվելակերպի կանոնների կիրառման կարևորությունը

ՈԲՎԿ-ում յուրաքանչյուր աշխատակցի աշխատանքային և բարոյական պարտականությունն է համարվում *ՈԲՎԿ-ն* աշխատակիցների վարվելակերպի կանոններին հետևելը: Կանոնները կոչված են օգնելու յուրաքանչյուր աշխատակցի՝ պատկերացում կազմելու, թե ինչ սպասելիքներ կան մեր առջև՝ որպես *ԱԷՍ Կրեդիտ ՈԲՎԿ* աշխատակիցների, ինչպես վարվել երկրնտրանքների դեպքում. կանոնագիրքը կօգնի պատասխանելու նաև մի շարք այլ հարցերի: Կանոնները վերաբերում են մեզանից յուրաքանչյուրին՝ անկախ պաշտոնից և պարտականություններից:

Շատ հաճախ աշխատանքային օրվա ընթացքում յուրաքանչյուրս կանգնում ենք երկրնտրանքի առջև, երբ անհրաժեշտություն կա արագ որոշում

կայացնելու: Մենք գիտակցում ենք, որ շատ իրադրություններում դժվար է կողմնորոշվել: Երբ աշխատակիցը կասկածում է, թե արդյոք ճիշտ է վարվում, հետևյալ հարցադրումները կօգնեն նրան կողմնորոշվելու՝

1. Արդյոք այն օրինական է,
2. Ինչպես իմ քայլը կազդի **ՈՒՎԿ-ի** շահառուների վրա, և ինչպես նրանք կընկալեն այն,
3. Ինչպես այն կազդի **ՈՒՎԿ-ի** հեղինակության վրա,
4. Արդյոք տվյալ խնդիրը սահմանված է **ՈՒՎԿ-ի** Վարվելակերպի կանոններով,
5. Արդյոք ես դիմել եմ որևէ մեկի օգնությանը:

Նման վարանումների դեպքում **ՈՍԿԵ ԿԱՆՈՆԸ** հետևյալն է՝ ՎԵՐՅԱՆԻՐ ԽՆԴԻՐԸ և ԱԶԱՏ ԲՆՆԱՐԿԻՐ:

Վարվելակերպի կանոնների պահպանումը բարձրացնում է **ՈՒՎԿ-ի** գործարար հեղինակությունը, ստեղծում փոխադարձ վստահության և համերաշխության մթնոլորտ թե՛ աշխատակիցների և թե՛ հաճախորդների հետ փոխհարաբերություններում:

2. ՈՒՎԿ-ի հավատամքը

ՈՒՎԿ-ի աշխատակիցների վարվելակերպի կանոնները բխում են **ՈՒՎԿ-ի** տեսլականից, առաքելությունից, կորպորատիվ արժեքներից և սկզբունքներից:

2.1. Տեսլականը

Լինել փորձառու, առաջադեմ, նորարար, միջազգային բարձր չափանիշներին համապատասխանող առաջատար ֆինանսական հաստատություն Զայաստանում:

2.2. Առաքելությունը

Զիմնվելով մեր աշխատակիցների հարուստ փորձի և ֆինանսական համակարգի բարի ավանդույթների վրա, բարձրորակ և նորարար ծառայությունների մատուցման միջոցով՝ մենք

- նպաստում ենք մեր հաճախորդների բարեկեցությանը, ֆինանսական աճին և զարգացմանը,
- ավելացնում ենք արժեք մեր փայատերերի կողմից կատարված ներդրումներին,
- հանդիսանում ենք վստահելի և ապահով գործընկեր՝ ներդրողների համար,
- օժանդակում ենք երկրի տնտեսության զարգացմանը:

Միևնույն ժամանակ, մենք

- շարունակական աջակցություն ենք ցուցաբերում հանրության տարբեր խմբերին և հասարակական նախաձեռնություններին,
- ձգտում ենք հանդիսանալ ցանկալի գործատու:

2.3. Արժեքներն և սկզբունքները

Ազնվություն

Մենք գործում ենք ազնիվ և բարեխիղճ բոլոր հարաբերություններում:

Հուսալիություն

Ազնիվ աշխատանքի և կշռադատված քաղաքականության իրականացման արդյունքում մենք կայուն ենք և հուսալի թե՛ հաճախորդների, և թե՛ ներդրողների համար:

Հաճախորդների վստահություն

Հաճախորդները մեր գործունեության կենտրոնում են. մենք գնահատում և ամուր ենք պահում հաճախորդների վստահությունը:

Թափանցիկություն

Մենք բաց ենք և թափանցիկ հանրության առջև, միաժամանակ՝ փակ, հաճախորդի բանկային և առևտրային գաղտնիքի պահպանման հարցում:

Նորարարություն

Մենք շարունակաբար ներդնում և կիրառում ենք նորարարություններ՝ առաջարկելով հաճախորդներին նորագույն տեխնոլոգիաներ և արդիական լուծումներ:

Թիմային ոգի

Փոխօգնության և միասնական նպատակին համատեղ ձգտելու մթնոլորտը, անշեղորեն ծառայում է համախոհների թիմի արդյունավետության բարձրացմանը՝ հանդիսանալով մեր հաջողության հիմնական գրավականը:

Գործարար հեղինակություն

Բարի համբավը մեր ամենաթանկ և անփոխարինելի ակտիվն է:

3. ՈՒՎԿ-ի հեղինակությունը

ՈՒՎԿ-ի հեղինակությունը կախված է մեզանից յուրաքանչյուրի վարքագծից: ՈՒՎԿ-ի հեղինակությունը բարձր պահելը յուրաքանչյուր **աշխատակցի պարտականությունն** է համարվում:

Յուրաքանչյուր աշխատակցից ակնկալվում է՝

1. Գործել ՈՒՎԿ-ի շահերին համապատասխան,
2. Պրոֆեսիոնալ և աշխատանքային վարքագծում կիրառել ՈՒՎԿ-ի արժեքները,
3. Խոսել և գրել ՈՒՎԿ-ի անունից միայն լիազորված լինելու դեպքում,
4. Խուսափել խոսել և գրել այն թեմաների շուրջ, որոնք չեն առնչվում աշխատակցի աշխատանքային պարտականություններին, և որին քաջատեղյակ չի աշխատակիցը,

5. Համոզված լինել, որ անձնական արժեքները չեն հակասում ՌԿԿ-ի արժեքներին,
6. ՌԿԿ-ից դուրս չքննարկել ՌԿԿ-ի և ղեկավարության գործունեությունը, հարկ եղած դեպքում քննարկել խնդիրները աշխատանքային խմբերում և հանդիպումների ընթացքում,
7. ՌԿԿ-ի ներսում և այլ աշխատանքային հանդիպումների ժամանակ չգովազդել այլ ՌԿԿ-ների կամ կազմակերպությունների ապրանքանիշեր, (օրացույց, բլոկնոտ և այլ բրենդավորված իրեր):

4. Գործընկերների հետ հարաբերությունները

4.1. Հարգանք դեպի անհատը

ՌԿԿ-ի բոլոր աշխատակիցներից ակնկալվում է աշխատել համատեղ՝ հարգանքով և բաց, ազատ հաղորդակցման պայմաններում: Այդ ճանապարհով մենք կկարողանանք պահպանել հարգանքի, վստահության և միասնականության մթնոլորտը:

Մենք հաշվի ենք առնում յուրաքանչյուր աշխատակցի գաղափարը, և գիտակցում յուրաքանչյուրի ներդրումը:

Մենք խրախուսում ենք բոլոր աշխատակիցներին՝ արտահայտելու և պաշտպանելու իրենց տեսակետը, դժգոհությունները, որոնք կարող են ի հայտ գալ աշխատանքի ընթացքում:

4.2. Թիմային աշխատանքը անչափ խրախուսելի է, իսկ հաջողությունները, ինչպես նաև անհաջողությունները հարկավոր է կիսել:

4.3. ՌԿԿ-ի բոլոր աշխատակիցներից ակնկալվում է պատշաճորեն կատարել աշխատանքային պայմանագրով ստանձնած պարտավորությունները, ինչպես նաև ՌԿԿ-ի ներքին իրավական ակտերով սահմանված պահանջները, ժամանակին և ճիշտ կատարել ղեկավարության հանձնարարականներն ու ցուցումները:

4.4. ՌԿԿ-ի յուրաքանչյուր աշխատակցի պարտականությունն է համարվում հետևել վարկային գործունեությունն ուղեկցող բոլոր կանոնների և օրենքներին, և **գործարար Էթիկայի** կանոններին, մասնավորապես՝

- 1) Լինել կարգապահ և ճշտապահ,
- 2) Լինել քաղաքավարի և բարեհամբույր,
- 3) Գործընկերների հետ խոսել հարգալից տոնով, ոչ բարձր ձայնով,
- 4) Համբերությամբ լսել և հարգել գործընկերոջ տեսակետը,
- 5) Գործընկերների հետ ունենալ գործնական արդյունավետ համագործակցություն, գործընկերոջ խնդրանքի դեպքում հնարավորինս աջակցել նրան՝ նրա առջև կանգնած խնդիրը լուծելու հարցում,

- 6) Չքննադատել գործընկերոջ կատարած աշխատանքները, աշխատանքային անհամաձայնությունները արտահայտել միայն նրա ներկայությամբ՝ պարզաբանելով բոլոր հիմքերը (Կազմակերպությունը միմիայն խրախուսում է բաց զրույցների և քննարկումների մշակույթը, որտեղ աշխատակիցներն իրենց անկեղծ մտահոգություններն են հայտնում, հանդես են գալիս նախաձեռնություններով և մտահղացումներով, որոնք ուղղված են տվյալ գործունեության արդյունավետության բարձրացմանը),
- 7) Արգելվում է գործընկերոջը վիրավորել, ծաղրել, վատաբանել, արհամարհել, բղավել կամ ցանկացած իրավունքի կամ արժանապատվության ոտնահարում,
- 8) Արգելվում է ճաշել և ծխել աշխատասենյակում,
- 9) Բացառել գործընկերների հետ աշխատանքային շահերի բախումները, իսկ ծագած գործնական տարաձայնությունները լուծել՝ քաղաքավարության նորմերի սահմաններում, մշտապես պահպանելով գործնական հարաբերությունները (միմյանց լսելու կարողությունը ոչ թե մեծահոգություն է, այլ աշխատանքային հարցերի լուծման ճանապարհ և ճիշտ հաղորդակցման ձև: Չի կարելի ընդհատել դիմացինի խոսքը),
- 10) Չօգտվել բացակայող գործընկերոջ համակարգչից, փաստաթղթերից՝ առանց նրա համաձայնության, բացառությամբ խիստ անհրաժեշտության դեպքերի՝ ավագ ղեկավարության թույլտվությամբ:
- 11) Աշխատանքային հարաբերություններում պահպանել ենթակարգությունը (սուբօրդինացիան), խորհրդի և Վարչության անդամներին դիմել “Դուք”-ով, անուն և հայրանունով, կամ ազգանունով,
- 12) Գործնական հանդիպումների, հյուրերի ընդունելության և խորհրդակցությունների ժամանակ պահպանել ընդունված արարողակարգը,
- 13) Նոր աշխատակիցների նկատմամբ լինել առանձնակի ուշադիր և հարգալից, հնարավորինս աջակցել նրանց ադապտացմանը և ինտեգրմանը:

4.5. Աշխատանքային ընթացքի մասին բողոքները, այլ աշխատակիցների անընդունելի կամ սույն կանոններին չհամապատասխանող վարքի մասին տեղեկությունները բնականոն ընթացքով պետք է քննարկել անմիջական կամ ստորաբաժանման ղեկավարի հետ, և դրանք պետք է բարձրացվեն ավագ ղեկավարությանը միմիայն ղեկավարի կողմից:

5. Հաճախորդների հետ հարաբերությունները

“Հաճախորդները մեր գործունեության կենտրոնում են:”
ԱԷՍ Կրեդիտ ՈՒՎԿ-ի սկզբունքներից

- 5.1. Հաճախորդին սպասարկելիս աշխատակիցը պետք է ցուցաբերի հարգալից վերաբերմունք, ուշադրություն, ջանասիրություն և հոգատարություն:
- 5.2. Հաճախորդի հետ պետք է խոսել “Դուք”-ով:
- 5.3. Հաճախորդին պետք է սպասարկել բարեհամբույր, բաց և ժպտերես հայացքով:
- 5.4. Մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկատվությունը պետք է ներկայացնել պարզ, հասկանալի ձևով:
- 5.5. ՌԻՎԿ-ի ծառայությունները ներկայացնելիս պետք է հստակ ներկայացնել ծառայության բնույթը, հատկանիշները, առաջարկվող պայմանները, հաճախորդի իրավունքներն ու պարտականությունները, բոլոր տեսակի պարտավորությունները և ռիսկային գործոնները:
- 5.6. Արգելվում է միտումնավոր կերպով ապակողմնորոշել հաճախորդներին կամ պարտադրել նրան:
- 5.7. Պետք է խոսել պարզ և գրական հայերենով, հարկ եղած դեպքում օտար լեզուներով (անհրաժեշտության դեպքում դիմել այլ աշխատակցի օգնությանը):
- 5.8. Հարկավոր է համբերությամբ լսել հաճախորդի տեսակետը: Հաճախորդների կողմից դժգոհությունները կամ բողոքները հարկավոր է լսել և քաղաքավարության սահմաններում լուծում տալ առաջացած խնդրին: Ինչպես նաև հարկավոր է բողոքի մասին տեղյակ պահել ստորաբաժանման ղեկավարին և փորձել հնարավոր լուծումներ գտնել, հարկ եղած դեպքում առաջարկություններ ներկայացնել ավագ ղեկավարությանը:

6. Արտաքին տեսք և “Դրես կոդ”

Աշխատանքի պետք է ներկայանալ պատշաճ և գործնական ոճի արտաքին տեսքով, կոկիկ, խնամված:

- 6.1. **Հագուստին ներկայացվող պահանջներ արական սեռի աշխատակիցների համար`**
 - հազնել դասական ոճի կոստյում` մուգ երանգներով,
 - վերնաշապիկ` սպիտակ կամ բաց/մեղմ երանգով, օձիքով (ցանկալի է փողկապով),
 - դասական ոճի անդրավարտիք` մուգ երանգներով:
- 6.2. **Հագուստին ներկայացվող պահանջներ հաճախորդների սպասարկում իրականացնող հետևյալ բաժինների /ստորաբաժանումների իգական սեռի աշխատակիցների համար`**
 - Ա) Հաճախորդների սպասարկման Բաժին (դրամարկղային հանգույցի աշխատակիցներ)
 - Գ) Վարկավորման բաժին
 - Դ) Բանկի մասնաճյուղերում գանձապահներ

- հազնել դասական ոճի կոստյում՝ մուգ երանգներով,
- սպիտակ վերնաշապիկ՝ օձիքով,
- դասական ոճի կիսաշրջագգեստ կամ անդրավարտիք՝ մուգ երանգներով:

6.3. Հագուստին ներկայացվող պահանջներ իգական սեռի աշխատակիցների համար, ովքեր չեն ներառված 6.2 կետում նշված աշխատակիցների ցանկում՝

- հազնել դասական ոճի կոստյում՝ մուգ երանգներով,
- վերնաշապիկ՝ սպիտակ կամ բաց/մեղմ երանգով, օձիքով,
- դասական ոճի կիսաշրջագգեստ կամ անդրավարտիք՝ մուգ երանգներով:

6.4. Իգական սեռի աշխատակիցները պետք է ներկայանան աշխատանքի հարդարված մազերով, շպարված լինեն մեղմ երանգներով, կրեն աչքի չընկնող արքեսուևարներ, զարդեր, մատնահարդարումը՝ մեղմ երանգներով:

6.5. Արգելվում է կրել հագուստին ներկայացվող պահանջներին չհամապատասխանող՝ սպորտային ոճի ցանկացած հագուստ, ջինսեր, հողաթափեր և այլն:

6.6. Գործնական ոճի հագուստին ներկայացվող պահանջները պարտադիր են աշխատանքային բոլոր օրերի համար:

7. Կազմակերպության գույքի և միջոցների օգտագործումը

ՈՒՎԿ-ի գույքն և միջոցները կոչված են օգնելու աշխատակիցներին՝ հասնելու կազմակերպության նպատակներին: ՈՒՎԿ-ի ռեսուրսների փչացումը և անխնա վերաբերմունքը, այդ թվում՝ ժամանակի ոչ նպատակային ծախսումը, վնաս են հասցնում մեզանից յուրաքանչյուրին, ինչպես նաև ՈՒՎԿ-ին:

Հարկավոր է խնամքով վերաբերվել ՈՒՎԿ-ի գույքին, ճիշտ և նպատակային օգտագործել աշխատանքի համար հատկացված տեխնիկական և նյութական միջոցները և պահպանել մաքրության կանոնները:

Բոլոր աշխատակիցներից ակնկալվում է՝

1. Չօգտագործել ՈՒՎԿ-ի միջոցները անձնական նպատակներով:
2. Հաղորդակցման ձևերի (e-mail, հեռախոս, համացանց) կիրառումը հանդուրժելի է, եթե այն առնչվում է աշխատանքային պարտականություններին:
3. Անձնական հարցերով հեռախոսով խոսել կարճատև, միայն անհրաժեշտության դեպքերում:

4. Հոգ տանել և պաշտպանել ՈԻՎԿ-ի ակտիվները՝ գիտակցելով, որ բոլոր փաստաթղթերը և ակտիվները պատկանում են ՈԻՎԿ-ին:
5. Համակարգչային ծրագրերը, համացանցը և e-mail կիրառել ՈԻՎԿ-ի ՏՏ անվտանգության քաղաքականությամբ սահմանված նորմերին համապատասխան:

8. Գաղտնի տեղեկատվություն

Աշխատակիցները չպետք է քննարկեն վարկային, ծառայողական կամ առևտրային գործունեությանն առնչվող գաղտնի տեղեկություններ հասարակական վայրերում, մտերիմների և ՈԻՎԿ-ի աշխատակից չհանդիսացող ընկերների հետ:

ՈԻՎԿ-ի աշխատակիցները իրավունք չունեն իրապարակելու բանկային և ծառայողական գաղտնիք կազմող տեղեկություններ: ՈԻՎԿ-ի աշխատակիցները պարտավոր են մերժել բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունների տրամադրումը, եթե բանկային գաղտնիք պարունակող տեղեկությունների տրամադրման պահանջը չի համապատասխանում «Բանկային գաղտնիքի մասին» ՀՀ օրենքի և ՈԻՎԿ-ի ներքին իրավական ակտերի դրույթներին:

Հարկավոր է կանխարգելել որևէ երրորդ կողմի գաղտնի տեղեկատվության տրամադրումը (այդ թվում նաև աշխատակիցների ընտանիքի անդամներին):

Աշխատակիցների և նախկին աշխատակիցների մասին գաղտնի տեղեկատվությունը չպետք է դարձնել քննարկման առարկա: Աշխատանքից ազատվելիս հարկավոր է վերադարձնել ցանկացած տեսակի գաղտնի տեղեկատվություն պարունակող փաստաթուղթ (բնօրինակ և պատճե):

9. Խտրականություն և անհավասարություն

ՈԻՎԿ-ն իր աշխատակիցներին տալիս է միևնույն հնարավորություններն ու իրավունքները՝ անկախ ազգային պատկանելիությունից, սեռից, ամուսնական կարգավիճակից, կրոնից, տարիքից, ֆիզիկական անկարողությունից, քաղաքացիական կարգավիճակից կամ ՀՀ օրենքներով սահմանված որևէ խոցելի խմբերին պատկանելիությունից:

10. Նվերներ

Նվերների ստացումը կամ փոխանակումը շատ հաճախ անձնական և գործնական շահերի բախման և կոնֆլիկտների առաջացման պատճառ է հանդիսանում: Նվերների կամ իրավերների ստացման դեպքում **ՈՍԿԵ ԿԱՆՈՆ** է համարվում դրա մասին բացահայտ տեղեկացումը:

Այդ պատճառով բոլոր աշխատակիցներից ակնկալվում է՝

- Երբեք մատակարարներից, հաճախորդներից և այլ անձանցից չընդունել նվերներ, բացառությամբ, եթե դրանք բացահայտ սիմվոլիկ արժեք ունեն:
- Աշխատակիցներից և գործընկերներից նվերներ չընդունել, եթե դրանք չեն կատարվում հանդիսավոր կամ տոնական միջոցառումների ընթացքում:
- Բացառապես չընդունել և չտալ դրամային տեսքով նվերներ:
- Անմիջապես ղեկավարությանը հայտնել ստացված հրավերների կամ նվերների մասին:

11. ՌԻՎԿ-ի ղեկավարներին

ՌԻՎԿ-ի ղեկավարները կրում են **հավելյալ պատասխանատվություն**, քանի որ նրանք՝

- Սեփական վարքագծով օրինակ են ծառայում բոլորի համար,
- Պարտավորություն են կրում արտաքին միջավայրում ՌԻՎԿ-ն պատշաճորեն ներկայացնելու,
- Պարտավորություն են կրում տարածելու և առաջխաղացնելու ՌԻՎԿ-ի արժեքները, ինչպես նաև վարվելակերպի կանոնները,
- Պատասխանատու են իրենց թիմի ստեղծման, առողջ մթնոլորտի ձևավորման, թիմի անդամներին աջակցելու և ծագած հարցերին լուծում տալու գործում:

12. Վարվելակերպի կանոնների խախտումը

13.1. Վարվելակերպի կանոնների խախտումը կարող է հանգեցնել ՀՀ աշխատանքային օրենսգրքով սահմանված կարգապահական տույժերի, ընդհուպ մինչև աշխատանքային պայմանագրի վաղաժամկետ լուծման:

13.2. ՌԻՎԿ-ում ոչ մի անօրեն քայլ և ոչ էթիկական վերաբերմունք կամ գործելակերպ չի կարող արդարացվել այն պատճառաբանությամբ, որ այն կատարվել է ՌԻՎԿ-ի շահերը պաշտպանելու նպատակով, ՌԻՎԿ-ի օգտին կամ կատարվել է մեկ այլ անձի հրահրումով: