	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/13#4		
	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 06/02/19</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 20/02/19</i>	<i>էջ 1/10</i>

ՆՊԱՏԱԿԸ

«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ վարվելակերպի և ներքին կարգապահության կանոնների մասին քաղաքականության նպատակն է սահմանել «ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) ղեկավարությանը և աշխատողներին ներկայացվող վարվելակերպի և կարգապահական պահանջները:

ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Սույն փաստաթուղթը կիրառվում է Բանկի կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների կողմից:

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Բանկի աշխատողի վարվելակերպի կանոնները բարոյականության համընդհանուր սկզբունքների, ինչպես նաև աշխատողի պաշտոնեական պարտականությունների պատշաճ կատարման վրա հիմնված աշխատողի վարվելակերպը, վարքագիծը, Բանկի հաճախորդների, ղեկավարների և մյուս աշխատողների հետ փոխհարաբերությունները կարգավորող նորմեր են:

1.2. Բանկի ղեկավարությունն ու աշխատողները պետք է առաջնորդվեն առողջ բանականությամբ, ազնվության, պարկեշտության համընդհանուր պատկերացումներով, միշտ բարձր պահելով Բանկի և Բանկի աշխատողի բարի անունն ու անբիժ համբավը:

1.3. Վարվելակերպի կանոնները Բանկում կառուցված են հետևյալ սկզբունքների հիման վրա.

ա) մարդկանց հետ հարաբերություններում Բանկը հարգում է անհատների արժանապատվությունը և նրանց իրավունքները.

բ) բարձր բարոյականությունն ու էթիկայի ստանդարտները Բանկի համար անբեկանելի արժեքներ են և բոլոր հարաբերություններում Բանկը պահպանում է ազնվությունը, անկողմնապահությունը, հուսալիությունը և ուղղամտությունը.

գ) Բանկը հավասարապես բարձր է դասում իր հետ առնչվող բոլոր խմբերի՝ հաճախորդների, բաժնետերերի, աշխատողների և հասարակության շահերը:

1.4. Բանկի գործունեության հաջողությունը կախված է Բանկի հաճախորդների և հասարակության վստահությունից և Բանկի յուրաքանչյուր աշխատողի գլխավոր նպատակներից մեկն է պահպանել այդ վստահությունը:

1.5. Բանկի աշխատողը պարտավոր է պահպանել վարվելակերպի հետևյալ կանոնները՝

ա) ղեկավարվել օրենսդրության և Բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջներով.

բ) ճշգրիտ, ժամանակին և պատշաճ կարգով կատարել իր պաշտոնեական և աշխատանքային պարտականությունները.

գ) ղեկավարվել արդարության, ազնվության, գաղտնապահության և նվիրվածության վրա հիմնված բարոյական նորմերով, լինել անաչառ, անկողմնակալ, նախաձեռնող, զուսպ և օրինակելի.

դ) զերծ մնալ այնպիսի գործողություններից (կամ անգործությունից), որոնք կարող են վարկաբեկել և հեղինակազրկել իրեն.


ե) աշխատանքում և աշխատանքից դուրս զերծ մնալ այնպիսի գործողություններից (կամ անգործությունից), որոնք կարող են բացասաբար ազդել Բանկի համբավի կամ հեղինակության վրա.

զ) պահպանել Բանկի և նրա հաճախորդների վերաբերյալ տեղեկությունների գաղտնիությունը.

է) խնամքով վերաբերվել Բանկի գույքին, այն չօգտագործել իր կամ երրորդ անձանց շահերի համար.

ը) իր վարքով իրեն կախվածության մեջ չդնել որևէ անձից, չառաջարկել կամ ընդունել նվերներ, անվճար ծառայություններ կամ հյուրասիրություն.

թ) Բանկի շահերի հետ իր անձնական կամ իր հետ փոխկապակցված անձանց շահերի հնարավոր

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/13#4		
	«ԱԿՔԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 06/02/19</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 20/02/19</i>	<i>էջ 2/10</i>

բախման մասին անհապաղ հայտնել իր անմիջական ղեկավարին.

ժ) չթաքցնել իրեն հայտնի դարձած այն էական փաստերը, որոնց մասին չարձագանքելը կարող է հանգեցնել փաստերի ոչ լիարժեք ներկայացմանը կամ Բանկի նկատմամբ անօրինական գործողությունների չբացահայտմանը.

ժա) խուսափել անհարկի խոստումներից, հավաստիացումներից, գիտակցել իր կարծիքի կարևորությունը և տված խոստման, հավաստիացման հնարավոր բացասական հետևանքները.

ժբ) իր աշխատանքի ընթացքում Բանկի վերաբերյալ ձեռք բերված տեղեկատվությունը չօգտագործել իր անձնական շահերի համար կամ այլ նպատակներով.

ժգ) իր գործունեության ընթացքում համապատասխանել Բանկում սահմանված բարոյականության նորմերին, ինչը ենթադրում է ոչ միայն գործարար, այլ նաև կենցաղային համապատասխան չափանիշների պահպանում (այդ թվում՝ թմրամոլությունը, խաղամոլությունը, կենցաղում ոգելիչ խմիչքի չարաշահումը բացառելը).

ժդ) խստորեն հետևել ներքին կարգապահական ռեժիմին:

1.6. Սույն կանոնների հերթականությունը չի ընդգծում դրանց առաջնահերթությունը:

1.7. Սույն կանոնները գործում են Բանկի համակարգում, դրանում առկա դրույթները տարածվում են Բանկի բոլոր ղեկավարների և աշխատողների վրա:

ԳԼՈՒԽ 2. ՕՐԵՆՔՆԵՐԻ ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻՆ ԵՆԹԱՐԿՎԵԼԸ

2.1. Օրենքների ոգուն և տառին հետևելը և օրենսդրության պահանջներին ենթարկվելը Բանկի քաղաքականության ամենակարևոր դրույթներից է:

2.2. Բանկի բոլոր ներքին իրավական ակտերը մշակված են օրենսդրության պահանջներին համապատասխան:

2.3. Բանկի ղեկավարությունը պարտավոր է հետևել, որպեսզի Բանկի յուրաքանչյուր աշխատող, իր աշխատանքային պարտականությունների չափով, տեղեկացված լինի բանկային օրենսդրությանը, իրավական ակտերին, ՀՀ կենտրոնական բանկի և այլ իրավասու մարմինների շրջաբերականներին:


2.4. Որևէ պատրվակով արգելվում է խախտել օրենքների և ենթաօրենսդրական ակտերի պահանջները և դրանք արդարացնել Բանկի շահերով: Բանկն արգելվում է ցանկացած աշխատողի խախտել կամ դրդել այլ աշխատողի խախտելու որևէ օրենք կամ իրավական ակտ:

2.5. Եթե որևէ աշխատող ականատես է օրենքի խախտման փաստի կամ ենթարկվում է օրենքի խախտման պարտադրանքի, նա պետք է անմիջապես այդ մասին տեղեկացնի իր անմիջական ղեկավարին, իսկ եթե պարտադրանքը գալիս է անմիջական ղեկավարի կողմից, ապա անմիջական ղեկավարի ղեկավարին: Ծայրահեղ դեպքում բողոքը կարող է ուղղվել Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենին:

2.6. Բանկն ամբողջովին և առանց որևէ վերապահման համագործակցում է պետական մարմինների հետ (ՀՀ կենտրոնական բանկ, դատախազություն, ազգային անվտանգության ծառայություն և այլն)՝ կանխելու, հայտնաբերելու և պատժելու ապօրինի ճանապարհով ձեռք բերված փողերի լվացումը և ահաբեկչության ֆինանսավորումը:

2.7. Բանկը հրաժարվում է գործ ունենալ որևէ հաճախորդի կամ պոտենցիալ հաճախորդի հետ, ում գումարներն ունեն ապօրինի ծագում կամ օգտագործվում են ապօրինի գործունեության կամ ահաբեկչության կամ ահաբեկչության ֆինանսավորման համար: Այնպիսի փաստերի առկայության դեպքում, որոնք խելամտության սահմաններում մատնանշում են, որ հաճախորդը ներգրավված է նման գործունեության մեջ և/կամ որևէ գործարք, իր էությանը հանցագործության տարր է պարունակում, պետք է ձեռնարկվեն օրենքով սահմանված միջոցառումներ:

2.8. Իրենց լիազորությունների շրջանակներում Բանկի աշխատողները պարտավոր են բացահայտել ապօրինի ճանապարհով ձեռք բերված փողերի լվացման յուրաքանչյուր դեպք:

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/13#4		
	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 06/02/19</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 20/02/19</i>	<i>Էջ 3/10</i>

ԳԼՈՒԽ 3. ԳԱՂՏՆԻ ԵՎ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԳԱՂՏՆԻՔ ՊԱՐՈՒՆԱԿՈՂ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

3.1. Բանկը գիտակցում է, որ իրենց աշխատանքային պարտականությունների կատարման ընթացքում Բանկի աշխատողները կարող են գործ ունենալ գաղտնի (կոնֆիդենցիալ), առևտրային և բանկային գաղտնիք պարունակող տեղեկությունների հետ:


3.2. Բանկի ղեկավարներին, աշխատողներին, նախկինում Բանկի ղեկավար կամ աշխատող հանդիսացող անձանց, ինչպես նաև այն անձանց ու կազմակերպություններին, որոնք Բանկին ծառայություններ են մատուցում կամ մատուցել են նախկինում, արգելվում է ծառայության կամ աշխատանքի հետ կապված իրենց վստահված կամ հայտնի դարձած գաղտնի և/կամ բանկային և/կամ առևտրային գաղտնիք կազմող տեղեկությունները հրապարակելը, ինչպես նաև իր անձնական կամ երրորդ անձանց շահերից ելնելով՝ դրանք օգտագործելը, երրորդ անձանց կողմից այդպիսի հնարավորություն ընձեռելը, այն է՝ թույլատրելը, չխոչընդոտելը կամ նման տեղեկությունների պահպանման կարգի խախտման հետևանքով այն հնարավոր դարձնելը:

3.3. Գաղտնի է համարվում այն տեղեկությունը, որը տեղեկացման պահի դրությամբ հայտնի չէր հանրությանը և որի բացահայտումը կարող է էապես ազդել Բանկի գործունեության վրա կամ վնասել այն: Գաղտնի տեղեկություններն արժեքավոր կապիտալ են և դրանք պետք է պահպանվեն ոչ լիազորված բացահայտումներից: Նման տեղեկության օրինակ են.

- Բանկի սպասվող ֆինանսական արդյունքները,
- մինչ այժմ չհրապարակված բանկային տեղեկությունները,
- նոր բանկային պրոդուկտի մասին տեղեկությունները,
- մարքեթինգային քաղաքականությունը և մարքեթինգային ակցիաները,
- Բանկին վերաբերող դատական պրոցեսները,
- բաժնետոմսերի և պարտատոմսերի սպասվող թողարկման մասին տեղեկությունները,
- միավորումներն ու ձեռքբերումները,
- վերահսկող մարմինների հետ հաղորդակցությունը,
- Բանկի անվտանգությանը վերաբերող տեղեկություններ, այն է՝ Բանկի ներքին իրավական ակտերը, գաղտնաբառերը, էլեկտրոնային կոդերը և բանալիները,
- համակարգչային ծրագրերին վերաբերող տեղեկությունները,
- փաստաթղթերին և փաստաթղթավորման համակարգերին, տվյալների բազային համակարգիչներին ու այլ սարքավորումներին, տեղեկատվական համակարգերին ու տեխնոլոգիաներին վերաբերող տեղեկությունները,
- աշխատակազմի ու աշխատավարձերի վերաբերյալ տեղեկությունները,
- Բանկի հաճախորդների վերաբերյալ տեղեկությունները,
- Բանկի կողմից բացվելիք մասնաճյուղերի վերաբերյալ տեղեկությունները և այլն:

3.4. Բանկի հաճախորդի վերաբերյալ տեղեկություններ են հանդիսանում Բանկի հաճախորդին սպասարկելու ընթացքում աշխատողին հայտնի դարձած հաճախորդի հաշիվների վերաբերյալ տեղեկությունները, հաճախորդի հանձնարարությամբ կամ հօգուտ հաճախորդի կատարված գործառնությունների վերաբերյալ տեղեկությունները, ինչպես նաև նրա առևտրային գաղտնիքը, գործունեության ցանկացած ծրագրի կամ մշակման, գյուտի, արդյունաբերական նմուշի մասին տեղեկությունները և նրա վերաբերյալ ցանկացած այլ տեղեկություն, որը հաճախորդը մտադիր է եղել գաղտնի պահել, և Բանկը տեղյակ է կամ կարող էր տեղյակ լինել այդ մտադրության մասին:

3.5. Բանկային գաղտնիքի հրապարակում է համարվում բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունները բանավոր կամ գրավոր ձևով զանգվածային լրատվության միջոցներով կամ այլ կերպ հրապարակելը կամ տարածելը, երրորդ անձին կամ անձանց հայտնի դարձնելը, երրորդ անձանց նման տեղեկություններ հայթայթելու հնարավորություն ուղղարկիորեն կամ անուղղակիորեն ընձեռելը, այն է՝ թույլատրելը, չխոչընդոտելը կամ նման տեղեկությունների պահպանման կարգի խախտման հետևանքով այն

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/13#4		
	«ԱԿՔԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 06/02/19</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 20/02/19</i>	<i>էջ 4/10</i>

հնարավոր դարձնելը, բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի:

3.6. Գաղտնիք պարունակող ցանկացած տեղեկատվության մասին գրավոր հայտ է ներկայացվում Գլխավոր գործադիր տնօրենի անունով: Բանկի ոչ մի աշխատող, առանց Գլխավոր գործադիր տնօրենի գրավոր լիազորման, իրավունք չունի որևէ երրորդ կողմի՝ ներառյալ պետական և կարգավորող մարմիններին, գաղտնի կամ բանկային գաղտնիք պարունակող որևէ տեղեկություն հայտնել:

3.7. Աշխատողները չպետք է միմյանց հետ քննարկեն այնպիսի հարցեր, որոնք կոնֆիդենցիալ են, վերաբերվում են իրենց հաճախորդներին կամ բանկային գործունեության այս կամ այն ոլորտին:

3.8. Բանկն իրեն իրավունք է վերապահում օրենքի սահմաններում պահանջել գաղտնի կամ բանկային գաղտնիք պարունակող տեղեկատվության բացահայտմամբ պատճառված նյութական և բարոյական վնասի փոխհատուցում:

ԳԼՈՒԽ 4. ՇԱՀԵՐԻ ԲԱԽՈՒՄ

4.1. Բանկի յուրաքանչյուր աշխատող պետք է գիտակցի, որ շահերի բախումը կարող է առաջանալ այն դեպքում, երբ նրա անձնական գործունեությունը կամ հետաքրքրությունները բախվում կամ խոչընդոտում են, կամ կարող են բախվել և խոչընդոտել իր պարտավորությունների հետ, որոնք էլ կարող են արգելք հանդիսանալ այլ աշխատողների, ղեկավարների կամ հաճախորդների հետ ակտիվ համագործակցություն վարելու գործում:

4.2. Բանկի աշխատողները, անկախ զբաղեցրած դիրքից և պաշտոնից, պարտավոր են ձեռնպահ մնալ այնպիսի գործողություններից, շահ հետապնդելուց կամ հարաբերություններից, որոնք հակասում են սույն փաստաթղթում նշված սկզբունքներին և Բանկի շահերին կամ կարող են դիտվել որպես դրանց հակասող կամ կարող են ազդել աշխատողի՝ իր աշխատանքային պարտականությունների անաչառ ու ազնիվ կատարման վրա:

4.3. Բանկի աշխատողներն իրավունք չունեն չարաշահել Բանկում ունեցած իրենց դիրքը, պաշտոնը և անձնական նպատակներ հետապնդել կամ անձնական նպատակներով օգտագործել աշխատանքային պարտականությունների կատարման ժամանակ ստացված տեղեկատվությունը:

4.4. Բանկի աշխատողներն իրավունք չունեն ներգրավվել այնպիսի գործողություններում, որոնք կարող են Բանկում իրենց հիմնական պարտականությունների հետ կոնֆլիկտի մեջ գտնվել կամ նման կոնֆլիկտի պատկերացում ստեղծել:

4.5. Բանկում աշխատելիս Բանկի աշխատողները կարող են շահույթ հետապնդող այլ գործունեություն ծավալել միայն Գլխավոր գործադիր տնօրենի համաձայնությամբ: Ոչ մի պարագայում այդ գործունեությունը չպետք է առնչվի Բանկում աշխատողի աշխատանքային պարտականությունների հետ կամ նման առնչության ենթադրելիություն ստեղծի:


4.6. Բանկի անձնակազմը, Բանկի անունը, տարածքը, տեխնիկական միջոցներն ու սարքավորումները կարող են օգտագործվել միայն Բանկի կանոնադրական նպատակների հետապնդման համար և չեն կարող օգտագործվել անձնական կամ երրորդ կողմից շահի համար կամ ենթադրել Բանկի աջակցությունը որևէ միջոցառմանը:

4.7. Բանկում արգելվում է ստեղծել ուղղակի հաշվետվական հարաբերություններ միևնույն ընտանիքի անդամների միջև:

ԳԼՈՒԽ 5. ՆՎԵՐՆԵՐ

5.1. Բանկը ֆիզիկական և իրավաբանական անձանց հետ ներգրավվում է գործնական հարաբերությունների մեջ՝ փոխշահավետության պայմաններով:

5.2. Բանկի աշխատողները, անկախ զբաղեցրած դիրքից ու պաշտոնից, պետք է խուսափեն Բանկի գործունեության հետ առնչվող հարցերում նվերների ստացման փաստացի և թվացյալ անպատեհությունից:

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/13#4		
	«ԱԿՔԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ԿԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 06/02/19</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 20/02/19</i>	<i>էջ 5/10</i>

5.3. Նվերների հայցումը Բանկի հաճախորդներից, մատակարարներից կամ Բանկի հետ գործնական առնչություն ունեցող ցանկացած գործընկերոջից խստորեն արգելվում է:

5.4. Երբ նվերից հրաժարվելը կարող է անպատեհ կամ վիրավորական թվալ, նվերը պետք է ընդունվի Բանկի անունից և Մարդկային ռեսուրսների կառավարման վարչությանը դրա մասին պետք է տեղեկացվի: Եթե նվերի շուկայական արժեքը գերազանցում է 10 000 ՀՀ դրամը, նվերը պետք է ֆիզիկապես փոխանցվի Մարդկային ռեսուրսների կառավարման վարչություն: Ոչ մի դեպքում նվերի շուկայական արժեքը չպետք է գերազանցի 50 000 ՀՀ դրամը:

5.5. Բանկի աշխատողները կարող են ընդունել գովազդային նշանակություն ունեցող կամ հուշանվեր հանդիսացող նվերներ (օրացույցեր, նոթատետրեր, գրիչներ և այլն), եթե դրանց շուկայական արժեքը չի գերազանցում 10 000 ՀՀ դրամը:

5.6. Կանխիկ գումարի կամ կանխիկի համարժեքի ընդունումը, անկախ գումարից, խստորեն արգելվում է:

ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՎԱՍԱՐ ՀՆԱՐԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

6.1. Բանկն իր աշխատողներին և աշխատանքի դիմում ներկայացրած անձանց վերաբերվում է հավասարապես և առանց որևէ խտրականության՝ անկախ նրանց ռասսայական, ազգային և կրոնական պատկանելիությունից, քաղաքացիությունից, տարիքից, սեռից, սեռական կողմնորոշվածությունից, ամուսնական կարգավիճակից, գաղափարական ուղղվածությունից և ֆիզիկական անկարողունակությունից, ինչպես նաև ՀՀ Սահմանադրությամբ, ՀՀ Աշխատանքային օրենսգրքով և ՀՀ այլ օրենքներով սահմանված որևէ այլ խոցելի խմբին պատկանելիությունից: Նման քաղաքականությունը Բանկին չի արգելում այս կամ այն աշխատողին պարգևատրել, տեղափոխել այլ բաժին, ուղարկել վերապատրաստման կամ աշխատանքից ազատել՝ ելնելով ամեն մի աշխատողի կողմից դրսևորած արդյունքներից կամ թերություններից:

6.2. Ֆիզիկական հատուկ կարիքներ ունեցող աշխատողների կարիքների բավարարումը վճռական նշանակություն ունի հավասար հնարավորությունների քաղաքականության հաջողության համար: Բանկն ամեն ջանք գործադրելու է ֆիզիկական հատուկ կարիքներ ունեցող անձանց ապահովելու աշխատանքային բավարար պայմաններով, այնպես որ նրանք կարողանան իրականացնել իրենց աշխատանքային բոլոր պարտականությունները և լիովին օգտվեն Բանկում ընձեռնված բոլոր հնարավորություններից:


6.3. Բանկն ամեն ջանք գործադրելու է աշխատողներին տեղեկացնելու հավասար հնարավորությունների մասին: Ցանկացած աշխատող, անկախ զբաղեցրած դիրքից ու պաշտոնից պետք է իմանա, որ անազնիվ և խտրական վերաբերմունքի մասին ցանկացած բողոք մանրակրկիտ ուսումնասիրվելու է, իսկ մեղավորները պատժվելու են: Բանկն ակնկալում է, որ բոլոր աշխատողները, հատկապես ղեկավար անձնակազմը, ակտիվորեն կօժանդակի հավասար հնարավորությունների քաղաքականության իրականացմանը:

6.4. Ամեն տեսակի ոտնձգություն, բացահայտ, թե քողարկված, ներառյալ սեռական ոտնձգությունը, Բանկում չի հանդուրժվում և խստորեն կպատժվի՝ ընդհուպ մինչև աշխատանքային պայմանագրի լուծում:

ԳԼՈՒԽ 7. ՃՇՏԱՊԱՀՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՐՏԱՔԻՆ ՏԵՍՔ

7.1. Աշխատանքի արդյունավետությունն ապահովելու համար Բանկի աշխատողները պարտավորվում են լինել ճշտապահ:

7.2. Այն դեպքում, երբ աշխատողները չեն կարող խուսափել ուշացումներից կամ աշխատանքը կատարել նախատեսված ժամկետում, նրանք պետք է ուշացումների մասին կանխավ տեղյակ պահեն իրենց անմիջական ղեկավարին:

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/13#4		
	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 06/02/19</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 20/02/19</i>	<i>Էջ 6/10</i>

7.3. Աշխատողների արտաքինը՝ մաքուր և կոկիկ հագուստը, կոկիկ սանրվածքը, ստեղծում են աշխատողների մասնագիտական կերպարը, որով իրենք ներկայանում են հասարակությանը, ինչն էլ իր ազդեցությունն է թողնում Բանկի վարկանիշի վրա: Բանկում աշխատողների արտաքին տեսքին և հագուստին ներկայացվող պահանջները սահմանվում են Աշխատավայրում աշխատողների արտաքին տեսքին և հագուստին ներկայացվող պահանջներ՝ [eFO 62-00-15](#), փաստաթղթով:

ԳԼՈՒԽ 8. ՀԵՌԱՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ՄԻՋՈՑՆԵՐԻՑ ԵՎ ՓՈՍՏԱՅԻՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻՑ ՕԳՏՎԵԼԸ

8.1. Աշխատողները չպետք է առանց թույլտվության օգտագործեն իրենց պատահաբար կամ այլ ճանապարհով հայտնի դարձած այլ անձանց գաղտնաբառերը, ուսումնասիրեն իրենց աշխատանքին չվերաբերող ֆայլերը կամ Բանկից դուրս հանեն որևէ տեղեկատվություն:

8.2. Հաճախորդների և գործընկերների հետ հեռախոսային խոսակցության ընթացքում պետք է ներկայանալ, ուշադիր լսել զրուցակցին և չընդհատել նրան:

8.3. Հեռախոսային խոսակցության ընդհանուր պահանջներն են՝

ա) զանգ ստանալիս հեռախոսային ողջունում զանգահարողին,

բ) բարձրացնել լսափողն առավելագույնը երրորդ զանգից հետո,

գ) բարյացակամորեն հրաժեշտ տալ՝ հաճախորդների դեպքում ասելով «Շնորհակալություն, ց-տեսություն»,

դ) զանգահարելիս հեռախոսային ողջունում գործընկերոջը կամ հաճախորդին՝

ե) հաճախորդներին զանգահարելիս ներկայանալ՝ «Բարև ձեզ»: Պաշտոնական զանգի դեպքում անունից բացի տալ նաև ազգանունը:

զ) հրաժեշտ տալ՝ ասելով «Շնորհակալություն, ցտեսություն»:

8.4. Հաճախորդների և գործընկերների հետ վարվող հեռախոսագրույցների ընթացքում արգելվում է միաժամանակ վարել մի քանի զրույց, ծամել և օգտագործել ոչ գրական լեզու:

8.5. Աշխատողները միմյանց հետ խոսակցությունները պետք է վարեն ցածր ձայնով՝ այլ աշխատողներին չխանգարելու համար:

ԳԼՈՒԽ 9. ԲԱՆԿԻ ՏԱՐԱԾՔՈՒՄ ԱԼԿՈՆՈԼԻ, ԹՄԲԱՆՅՈՒԹԵՐԻ ԵՎ ԾԽԱՆՈՏԻ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄԸ

9.1. Աշխատողների հոգեկան և ֆիզիկական առողջությունը միշտ գտնվում է Բանկի ուշադրության կենտրոնում: Բանկի աշխատողներն իրավունք ունեն աշխատելու թմրանյութերից, ալկոհոլից և ծխախոտից ազատ՝ առողջ և ապահով աշխատավայրում:

9.2. Արգելվում է աշխատանքի ներկայանալ ոչ սթափ վիճակում:

9.3. Բանկի տարածքում արգելվում է ալկոհոլային խմիչքի օգտագործումը:


9.4. Բանկում արգելվում է թմրանյութերի օգտագործումը, պահպանումը և վաճառքը: Նման ցանկացած երևույթի դրսևորման ժամանակ, աշխատողի հետ աշխատանքային պայմանագիրը ենթակա է անմիջապես լուծման, իսկ աշխատողների մասին տեղեկություններն անմիջապես պետք է հայտնվեն համապատասխան մարմիններին:

9.5. Համաձայն ՀՀ օրենսդրության՝ աշխատավայրում ծխելն արգելվում է: Այս դրույթը հավասարապես կիրառվում է աշխատողների, հաճախորդների և այցելուների նկատմամբ:

ԳԼՈՒԽ 10. ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆ

10.1. Բանկի յուրաքանչյուր աշխատող պետք է տեղեկացված լինի Բանկի անվտանգության պահանջներին, ենթարկվի անվտանգության կանոններին և խստորեն պահպանի դրանք:

10.2. Բանկի աշխատողները, ովքեր խախտում են անվտանգության կանոնները, կարող են ենթարկ-

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/13#4		
	«ԱԿՔԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 06/02/19</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 20/02/19</i>	<i>էջ 7/10</i>

վել կարգապահական պատասխանատվության և ընդհուպ մինչև աշխատանքային պայմանագրի լուծում: Այն աշխատողները, ովքեր տեղյակ են անվտանգության կանոնների խախտմանը և դրա մասին չեն տեղեկացնում անվտանգության ծառայության աշխատողներին, նույնպես ենթակա են կարգապահական պատասխանատվության:

10.3. Բանկի աշխատողների, տեղեկությունների գաղտնիության, ինչպես նաև սարքավորումների անվտանգության նկատառումներից ելնելով՝ միայն թույլտվություն ունեցող այցելուները կարող են գտնվել Բանկի տարածքում:

10.4. Բոլոր այցելուները պետք է մուտք գործեն Բանկի գլխավոր մուտքից: Թույլտվություն ունեցող այցելուներին տրամադրվում են համապատասխան այցեքարտեր՝ իրենց անհրաժեշտ բաժին մուտք գործելու համար: Եթե Բանկի տարածքում հայտնաբերվի թույլտվություն չունեցող այցելու, ապա աշխատողները պետք է այդ մասին անհապաղ տեղյակ պահեն անվտանգության աշխատողներին կամ ուղեկցեն այցելուին դեպի գլխավոր մուտք:

**ԳԼՈՒԽ 11. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԵՎ ԳՈՐԾՆԿԵՐՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ:
ԿՈՆՖԼԻԿՏՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ**

11.1. Բանկն, առաջնորդվելով անձի բոլոր իրավունքների պահպանման և յուրաքանչյուրի նկատմամբ հարգալից վերաբերմունքի դրսևորման կանոններով, անձնակազմից ակնկալում է քաղաքավարի և ուշադիր վերաբերմունքի դրսևորում հաճախորդների և գործընկերների նկատմամբ:


11.2. Ղեկավարվելով անձնակազմի կառավարման գործընթացներում «ուղղվածությունը դեպի հաճախորդ» դիրքորոշման սկզբունքով՝ Բանկում որոշումների կայացման և գործարար գործընթացների ընթացքում հաշվի են առնվում հաճախորդների կարիքներն ու ցանկությունները, որակյալ ծառայությունների մատուցումը, ինչպես նաև հաճախորդների կողմից ստացված բողոքներն ու առաջարկությունները՝ գիտակցելով, որ հաճախորդն ամենակարևոր անձն է Բանկի յուրաքանչյուր աշխատողի համար: Այդ առումով Բանկում սահմանված են հաճախորդների և գործընկերների միջև հաղորդակցման ստորև նշված սկզբունքները, կարգը և ձևերը.

11.3. Բանկի հաճախորդների հետ հարաբերություններ.

11.3.1. Բանկում հաճախորդների (գործընկերների) սպասարկումն իրականացվում է հետևյալ կարգախոսով՝ «Մենք անում ենք ամեն ինչ՝ հաճախորդին օգնելու և որակյալ ծառայություններ մատուցելու համար»:

11.3.2. Բանկի աշխատողը՝

- ա) դրսևորում է հարգալից վերաբերմունք հաճախորդի նկատմամբ և նրան դիմում միայն «Դուք»-ով՝ անկախ տարիքից և սեռից,
- բ) բացառում է խոսակցական, փաղաքշական կամ ժարգոնային բառերի օգտագործումը,
- գ) հաճախորդի հետ հաղորդակցման ընթացքում առաջին հերթին հաստատում է տեսողական կապ և պահպանում այն սպասարկման ամբողջ ընթացքում՝ դեմքի բարյացակամ արտահայտության հետ միասին,
- դ) տեսողական կապը հաստատելուց հետո հաճախորդին հարցնում է «Ինչո՞վ կարող եմ օգտակար լինել»՝ պահպանելով տեսողական կապը և դեմքի բարյացակամ արտահայտությունը,
- ե) հաճախորդի հետ խոսում է քաղաքավարի, հանգիստ և հստակ ձայնով՝ ձայնի բարձրությունը համապատասխանեցնելով հաճախորդի ձայնի բարձրությանը կամ մի փոքր ավելի բարձր (եթե հաճախորդը ցածր է խոսում),
- զ) հաճախորդի հետ հանդիպման ավարտին հայտնում է շնորհակալություն և հրաժեշտ է տալիս նրան՝ ասելով «Շնորհակալություն, ցտեսություն».

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/13#4		
	«ԱԿՔԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 06/02/19</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 20/02/19</i>	<i>էջ 8/10</i>

է) մինչև պայմանագիր կնքելը և պայմանագիր կնքելիս բանավոր բացատրում է հաճախորդին հետաքրքրող ծառայության բնույթը, հիմնական ռիսկերը, հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռում ծանոթանալու պայմանագրի դրույթներին,

ը) բանավոր տեղեկացնում է հաճախորդին տրամադրվող տեղեկատվությունն առձեռն՝ Բանկի տարածքում, կամ փոստի կամ էլեկտրոնային կապի կամ հեռախոսի միջոցով ստանալու իր իրավունքի մասին՝ պարզելով տեղեկատվության ստացման հաճախորդի նախընտրած եղանակը: Եթե հաճախորդն իր գրավոր դիմումի հիման վրա չի ընտրում տեղեկատվության ստացման եղանակներից որևիցե մեկը, ապա տեղեկատվությունը հաճախորդին տրամադրվում է առձեռն՝ Բանկի տարածքում,

թ) բանավոր ներկայացնում է պայմանագրի գործողության ընթացքում հաճախորդին տրամադրվող տեղեկատվությունը՝ քաղվածքները և պայմանագրով սահմանված պարտավորությունների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման մասին ծանուցումները, հաճախորդին տրամադրելու ձևն ու կարգը: Մասնավորապես, տեղեկացնում է քաղվածքները՝ երեսնօրյա պարբերականությամբ հաճախորդի նախընտրած եղանակով տրամադրելու, իսկ պայմանագրով սահմանված պարտավորությունների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման մասին ծանուցումները՝ Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված ձևով, հաճախականությամբ և ժամկետներում ներկայացնելու կարգի մասին,

ժ) բանավոր բացատրում է հաճախորդի՝ պայմանագրի կնքումից հետո առաջացող պահանջները (դիմում, բողոք, խնդրանք) գրավոր՝ էլեկտրոնային կամ փոստի միջոցով Բանկ ներկայացնելու կարգը, ինչպես նաև ներկայացված պահանջները Բանկի շահագրգիռ ստորաբաժանումների կողմից ստանալու պահից ֆիզիկական անձանց դեպքում առավելագույնը տասը, իսկ իրավաբանական անձանց և անհատ ձեռնարկատերերի դեպքում՝ առավելագույնը տասնհինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում քննելու և որոշում կայացնելու մասին, միաժամանակ տեղեկացնելով, որ դրական որոշման դեպքում հաճախորդին գրավոր պատասխան կարող է չտրամադրվել, իսկ բացասական որոշման դեպքում հաճախորդին ուղարկվում է պատասխան գրություն այն եղանակով, ինչ եղանակով ստացվել է պահանջը: Հետադարձ կապի բացակայության դեպքում պահանջը թողնվում է առանց քննության,

Ճ) հաճախորդներին բանավոր տեղեկացնում է իրենց իրավունքները դատական կարգով, իսկ ֆիզիկական անձանց նաև՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով պաշտպանելու հնարավորության մասին: Ընդ որում՝ բողոք-պահանջների ներկայացման ու քննության կարգն ու պայմանները որևէ կերպ չեն սահմանափակում դատարան, ֆիզիկական անձանց դեպքում նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում առևտրային արբիտրաժ դիմելու հաճախորդի իրավունքը:

11.3.3. Հաճախորդների շահերի պաշտպանության տեսանկյունից ելնելով՝ Բանկի և նրա կողմից առաջարկվող ծառայությունների մասին գովազդային նյութերը նախագծելիս հաշվի են առնվում հետևյալ սկզբունքները.

ա) գովազդային նյութի տեղեկատվությունը պետք է պարունակի հաճախորդին հնարավորինս հասկանալի տերմիններ, արտահայտություններ, չի կարող լինել ապակողմնորոշող, շփոթեցուցիչ,


բ) տեղեկատվությունը պետք է հնարավորինս հասկանալի լինի հաճախորդին և հաճախորդին հնարավորություն տա հասկանալու իրեն առաջարկվող կոնկրետ ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը,

գ) տեղեկատվությունը չի կարող ներկայացվել այնպիսի ձևով, որ թաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն ստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են,

դ) չպետք է չափազանցվեն Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն,

ե) գովազդային նյութի տեղեկատվությունը պետք է ներկայացված լինի պարզ և ընթեռնելի տառաչափով:

11.3.4. Հաճախորդների հերթ գոյանալու դեպքում, եթե հաճախորդի հետ խոսակցության

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/13#4		
	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 06/02/19</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 20/02/19</i>	<i>էջ 9/10</i>

ընթացքում մեկ այլ հաճախորդ խախտում է հերթը և կանգնում (նստում) է աշխատողի կողմից սպասարկվող հաճախորդի կողքին, անհրաժեշտ է՝

ա) երկուսի հետ հերթականությամբ տեսողական կապ հաստատելով ճշտել՝ «Ներեցե՛ք, Դուք միասի՞ն եք»,

բ) եթե պատասխանը դրական է, ապա ժպտալ և շարունակել սպասարկումը,

գ) եթե պատասխանը բացասական է, ապա առաջին հաճախորդին ասել՝ «Ներեցե՛ք»,

դ) տեսողական կապը պահպանելով միջամտած անձի հետ՝ բարյացակամ տոնով ասել՝ «Խնդրում եմ սպասեք մինչև ես սպասարկեմ հաճախորդին»: Չպետք է շարունակել սպասարկելը մինչև վերջինս հետ չկանգնի,

ե) անդրադառնալ առաջին հաճախորդին, ժպտալ, շարունակել խոսակցությունը:

11.3.5. Եթե հաճախորդի հետ խոսակցության ընթացքում մեկ այլ հաճախորդ միջամտում է խոսակցությանը, անհրաժեշտ է՝

ա) առաջին հաճախորդին ասել՝ «Ներեցե՛ք»,

բ) տեսողական կապ հաստատելով խոսակցությանը միջամտած անձի հետ՝ բարյացակամ տոնով ասել՝ «Խնդրում եմ սպասեք մինչև ես սպասարկեմ հաճախորդին»: Չպետք է շարունակել սպասարկումը մինչև վերջինս հետ չկանգնի,

գ) անդրադառնալ առաջին հաճախորդին, ժպտալ, շարունակել խոսակցությունը:

11.3.6. Այն դեպքում, երբ աշխատողը շփվում է որևէ հաճախորդի հետ և միաժամանակ ստանում է հեռախոսազանգ, անհրաժեշտ է՝

ա) առաջին հաճախորդին ասել՝ «Ներեցե՛ք»,

բ) վերցնել լսափողը, ողջունել զանգահարողին,

գ) հեռախոսային խոսակցության ողջ ընթացքում շարունակել պահպանել տեսողական կապն առաջին հաճախորդի հետ,

դ) եթե ներքին հեռախոսազանգ է (աշխատողից), ասել՝ «Այս պահին ես հաճախորդ եմ սպասարկում» և լսել պատասխանը, եթե հարցը հրատապ չէ, առաջարկել ավելի ուշ զանգահարել, որից հետո արագ պայմանավորվել նորից զանգահարելու մասին և անդրադառնալ հաճախորդին,

ե) եթե դրսից հեռախոսազանգ է (հաճախորդից), լսել հարցը և մոտավորապես հաշվարկել խոսակցության տևողությունը: Եթե խոսակցությունը կտևի երկու րոպեից պակաս, պատասխանել հարցին: Եթե խոսակցությունը կտևի ավելի երկար, ասել՝ «Ներեցե՛ք, այս պահին ես խոսում եմ հաճախորդի հետ: Խնդրում եմ թողե՛ք Ձեր հեռախոսահամարը, ես կզանգահարեմ ___ րոպեից»,

զ) եթե զանգահարողը չի ցանկանում թողնել հեռախոսահամարը, ապա անհրաժեշտ է հաճախորդին պատասխանել՝ «Խնդրում եմ նորից զանգահարեք 10 րոպե հետո: Սիրով կպատասխանեմ Ձեր հարցերին»:

11.3.7. Եթե հաճախորդի սպասարկման նպատակով անհրաժեշտ է ժամանակավորապես բացակայել, ապա հաճախորդին պետք է ասել՝ «Ձեր հարցը բավարարելու համար ես պետք է ___ րոպե բացակայեմ, խնդրում եմ սպասեք» կամ «Խնդրում եմ Ձեզ մեկ րոպե սպասել, շնորհակալություն»: Վերադառնալուց հետո պետք է ժպտալ և ասել՝ «Ներեցե՛ք»:


11.3.8. Աշխատատեղից հեռանալիս անհրաժեշտ է դնել «Չի սպասարկվում» ցուցանակը: Վերադառնալիս ցուցանակը պետք է անմիջապես հանել: Ընդմիջումը տևում է մեկ ժամ, աշխատանքային օրվա ընթացքում թեյ կամ սուրճ խմելու, ծխելու կամ այլ նպատակներով կատարվող ընդմիջումների ընդհանուր տևողությունը չպետք է գերազանցի կես ժամը:

11.4. Կոնֆլիկտային իրավիճակների կառավարումը.

11.4.1. Հաճախորդի հետ անմիջական շփման ժամանակ առաջացած կոնֆլիկտային կամ արտասովոր իրավիճակներում արգելվում է՝

ա) ձայնը բարձրացնել հաճախորդի վրա,

բ) վիճաբանել հաճախորդի հետ, հակաճառել նրան,

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/13#4		
	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 06/02/19</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 20/02/19</i>	<i>էջ 10/10</i>

գ) ֆիզիկապես դիպչել հաճախորդին:

11.4.2. Հաճախորդի հետ անմիջական շփման ժամանակ առաջացած կոնֆլիկտային կամ արտասովոր իրավիճակում, երբ անհրաժեշտ է ղեկավարի օգնությունը կամ աշխատողը չգիտի ինչպես վարվել, անհրաժեշտ է՝

ա) պահպանել վստահ և հանգիստ ձայնը և տեսողական կապը հաճախորդի հետ,

բ) լինել համբերատար, հաճախորդի տարակուսանք և զայրույթ առաջացնող հարցադրմանը պատասխանել հանգիստ և արժանապատվությամբ՝ ցուցաբերելով բարյացակամություն և հավասարակշռված վարքագիծ,

գ) հաճախորդին հաղորդել՝ «Ներեցե՛ք, բայց այս հարցը ստորաբաժանման ղեկավարի իրավասության սահմաններում է, խնդրում եմ մեկ րոպե սպասեք, ես նրան կիրավիրեմ»,

դ) գնալ ստորաբաժանման ղեկավարի աշխատասենյակ և ներկայացնել իրավիճակը,

ե) եթե ստորաբաժանման ղեկավարը տեղում չէ կամ այդ պահին զբաղված է, անմիջապես վերադառնալ հաճախորդի մոտ և ասել՝ «Ներեցե՛ք, տվյալ պահին ստորաբաժանման ղեկավարը զբաղված է: Խնդրում եմ մի փոքր սպասեք, նա կմոտենա ___ րոպեից»,

զ) ֆորսմաժորային իրավիճակում (երբ աշխատողը չի հասցնում կանչել ստորաբաժանման ղեկավարին, իսկ հաճախորդն ըմբոստանում է)՝

1) հանգիստ, վստահ տոնով ասել՝ «Խնդրում եմ հանգստացեք, այլապես ես ստիպված կլինեմ կանչել անվտանգության աշխատողին»,

2) եթե հաճախորդը շարունակում է իրեն ագրեսիվ կամ վիրավորական պահել, ապա անմիջապես ձեռքի շարժումով կամ հայացքով հրավիրել անվտանգության աշխատողին,

3) արգելվում է դա անել բարձր ձայնով կամ բղավոցով, բացառությամբ աշխատողի կյանքին ուղղակիորեն սպառնացող վտանգի դեպքերի:

11.4.3. Աշխատողները պետք է անեն առավելագույնը՝ աշխատավայրում կոնֆլիկտներից խուսափելու համար:

11.4.4. Աշխատողների միջև կոնֆլիկտային իրավիճակ առաջանալու դեպքում նրանք պարտավոր են գերծ մնալ անձնական վիրավորանքներից և անբարեկիրթ վարքագծից:

11.4.5. Սեփական ուժերով կոնֆլիկտը հարթելու անհնարինության դեպքում՝

ա) աշխատողը դիմում է իր անմիջական ղեկավարին՝ ներկայացնելով իր տեսակետը կոնֆլիկտի էության, պատճառների և լուծման ուղիների մասին: Ընդ որում՝ ղեկավարը պարտավոր է լսել նաև կոնֆլիկտի երկրորդ կողմի տեսակետը: Երկու կողմերի տեսակետները համադրելուց հետո ղեկավարը որոշում է կայացնում կոնֆլիկտի լուծման մասին,

բ) բավարար լուծում չստանալու կամ անմիջական ղեկավարի հետ կոնֆլիկտի դեպքում աշխատողը դիմում է անմիջական ղեկավարի ղեկավարին,

գ) կոնֆլիկտը շարունակվելու դեպքում աշխատողը դիմում է անձնակազմի կառավարման և անվտանգության հարցերով զբաղվող Բանկի համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումներին, որոնք պետք է գտնեն կոնֆլիկտի լուծման եղանակներ, ընդ որում՝ կոնֆլիկտների լուծման ուղիները և մեթոդները պետք է բխեն աշխատանքային իրավիճակից, ծառայեն կոնկրետ աշխատանքային նպատակներին և կրեն կառուցողական բնույթ: