	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/16#4		
	«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 04/08/21</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 12/08/21</i>	<i>էջ 1/8</i>

ՆՊԱՏԱԿԸ

«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ վարվելակերպի և ներքին կարգապահության կանոնների մասին քաղաքակա- նության նպատակն է սահմանել «ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) ղեկավարությանը և աշխատող- ներին 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 էթիկայի համընդհանուր սկզբունքների, ինչպես նաև աշխատողի պաշտոնեական և աշխատանքային 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, բիզնես էթիկային ընդհանուր սկզբունքներով, լինեն ազնիվ և միշտ բարձր պահեն Բանկի բարի անունն ու անբիծ համբավը և իրենց մասնագիտական համբավը:

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

ա) մարդկանց հետ հարաբերություններում Բանկը հարգում է անհատների արժանապատվու- թյունը և նրանց իրավունքները.

բ) կարգապահությունն ու էթիկայի ստանդարտները Բանկի համար անբեկանելի արժեքներ են և բոլոր հարաբերություններում Բանկը պահպանում է ազնվությունը, անկողմնապահությունը, հուսալի- ությունը 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) գերծ մնալ այնպիսի գործողություններից (կամ անգործությունից), որոնք կարող են վարկա- բեկել և հեղինակագրկել իրեն.


ե) աշխատանքում և աշխատանքից դուրս գերծ մնալ այնպիսի գործողություններից (կամ անգոր- ծությունից), 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 հա- մար.

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 հնարա- վոր բախման մասին անհապաղ հայտնել իր անմիջական ղեկավարին.

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/16#4		
	«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 04/08/21</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 12/08/21</i>	<i>էջ 2/8</i>

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 կարգապահության և էթիկայի նորմերին, ինչը ենթադրում է ոչ միայն գործարար, այլ նաև կենցաղային համապատասխան չափանիշների պահպանում (այդ թվում թմրամոլությունը, խաղամոլությունը, կենցաղում ոգելից խմիչքի չարաշահումը բացառելը):

ժդ) խստորեն հետևել ներքին կարգապահական կանոններին:

1.6. Սույն կանոնների հերթականությունը չի ընդգծում դրանց առաջնահերթությունը:

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

ԳԼՈՒԽ 2. ՕՐԵՆՔՆԵՐԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻՆ ԵՆԹԱՐԿՎԵԼԸ

2.1. Օրենքներին 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. Արգելվում է խախտել օրենքների և ենթաօրենսդրական ակտերի պահանջները և դրանք արդարացնել Բանկի շահերով: Բանկն արգելում 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 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 07/16#4		
	«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 04/08/21</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 12/08/21</i>	<i>էջ 3/8</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 07/16#4		
	«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ ԿԱՐԿԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 04/08/21</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 12/08/21</i>	<i>էջ 4/8</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 07/16#4		
	«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 04/08/21</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 12/08/21</i>	<i>էջ 5/8</i>

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

5.4. Եթե աշխատողին առաջարկվում է նվեր և վերջինս ստիպված է ընդունել այն, քանի որ մերժելը կարող է վիրավորել նվերն առաջարկող անձին, նվերը թույլատրվում է վերցնել, սակայն անհրաժեշտ է դրա մասին անմիջապես տեղյակ պահել Համապատասխանության ապահովման և գնահատման բաժնին և նվերը ֆիզիկապես փոխանցել Մարդկային ռեսուրսների կառավարման վարչություն: Ոչ մի դեպքում նվերի շուկայական արժեքը չպետք է գերազանցի 50 000 ՀՀ դրամը:

5.5. Բանկի աշխատողներին չի թույլատրվում ստանալ կամ տալ նվերներ կամ մատուցել բիզնես հյուրասիրություն երրորդ կողմերին, բացառությամբ.

- վերջիններիս տրվող Բանկի գովազդային նյութերի, խորհրդանշական նվերների (օրացույցներ, գրիչներ, նոթատետրեր և այլն),
- եթե նույն անձից ստացվող նվերի շուկայական արժեքը ֆինանսական տարվա ընթացքում չի գերազանցում 10 000 ՀՀ դրամը, և նպատակ չունի ազդել աշխատակցի վրա աշխատանքային որոշումների կայացման գործընթացում: Կանխիկ կամ անկանխիկ գումարի ընդունումը, անկախ գումարի չափից, խստորեն արգելվում է,
- եթե բիզնես հյուրասիրությունը չի մատուցվում աշխատանքային որոշումների կայացման վրա ազդեցություն գործելու նպատակով:


5.6. Բանկի աշխատողներին արգելվում է ընդունել խրախուսական վճարներ աշխատանքային որոշումները հօգուտ որևէ շահագրգիռ կողմի կայացնելու, գործընթացներն արագացնելու կամ որևէ կերպ գործընթացի վրա ազդելու նպատակով:

ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՎԱՍԱՐ ՀՆԱՐԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

6.1. Բանկն իր աշխատողներին և աշխատանքի դիմում ներկայացրած անձանց վերաբերվում է հավասարապես և առանց որևէ խտրականության: **Խտրականություն է համարվում** սեռի, ռասայի, մաշկի գույնի, էթնիկ կամ սոցիալական ծագման, գենետիկական հատկանիշների, ամուսնական կարգավիճակի, լեզվի, կրոնի, աշխարհայացքի, քաղաքական կամ այլ հայացքների, ազգային փոքրամասնության պատկանելության, գույքային վիճակի, ծնունդի, հաշմանդամության, տարիքի կամ անձնական կամ սոցիալական բնույթի այլ հանգամանքների պատճառով ցանկացած ուղղակի կամ անուղղակի տարբերակում, բացառում կամ սահմանափակում, որի նպատակը կամ արդյունքը հանդիսանում է կոլեկտիվ և/կամ անհատական աշխատանքային հարաբերությունների ծագման և/կամ փոփոխման և/կամ դադարման դեպքերում նվազ բարենպաստ վերաբերմունքի դրսևորումը կամ մյուսների հետ հավասար հիմունքներով աշխատանքային օրենսդրությամբ սահմանված ցանկացած իրավունքի ճանաչման և/կամ իրականացման արգելքը կամ ժխտումը, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ այդպիսի տարբերակումը, բացառումը կամ սահմանափակումն օբյեկտիվորեն արդարացված են հետապնդվող իրավաչափ նպատակով, և այդ նպատակին հասնելու համար կիրառվող միջոցները համաչափ են ու անհրաժեշտ: 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 հնարավորու-

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/16#4		
	«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 04/08/21</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 12/08/21</i>	<i>էջ 6/8</i>

թյունների մասին: Ցանկացած աշխատող, անկախ զբաղեցրած դիրքից ու պաշտոնից պետք է իմանա, որ անագնիվ և խտրական վերաբերմունքի մասին ցանկացած բողոք մանրակրկիտ ուսումնասիրվելու է, և քայլեր են ձեռնարկվելու դրանց վերացման ուղղությամբ՝ ընդհուպ աշխատանքային պայմանագրի լուծում: 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 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:

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

ԳԼՈՒԽ 9. ԲԱՆԿԻ ՏԱՐԱԾՔՈՒՄ ԱԼԿՈՂՈՒԻ, ԹՄՐԱՆՅՈՒԹԵՐԻ ԵՎ ԾԽԱԽՈՏԻ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄԸ

9.1. Աշխատողների հոգեկան և ֆիզիկական առողջությունը միշտ գտնվում է Բանկի ուշադրության կենտրոնում: Բանկի աշխատողներն աշխատում են 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: Սույն դրույթը հավասարապես կիրառվում է աշխատողների, հաճախորդների և այցելուների նկատմամբ:

ԳԼՈՒԽ 10. ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆ

10.1. Բանկի յուրաքանչյուր աշխատող պետք է տեղեկացված լինի Բանկի անվտանգության

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/16#4		
	«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ ԿԱՐԿԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 04/08/21</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 12/08/21</i>	<i>էջ 7/8</i>

պահանջներին, ենթարկվի անվտանգության կանոններին և խստորեն պահպանի դրանք:

10.2. Բանկի աշխատողները, ովքեր խախտում են անվտանգության կանոնները, կարող են ենթարկվել 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 ԳՈՐԾԸՆԿԵՐՆԵՐԻ 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:


11.3. 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:

11.4. Կոնֆլիկտային իրավիճակների կառավարումը.

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

11.4.2. Աշխատողների միջև կոնֆլիկտային իրավիճակ առաջանալու դեպքում վերջիններս պարտավոր են զերծ մնալ անձնական վիրավորանքներից և անբարեկիրթ վարքագծից և դրսևորեն կա-

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	POLICY 07/16#4		
	«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ (ՔԱՂՎԱԾՔ)	<i>Հաստատման ամսաթիվ 04/08/21</i>	<i>Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ 12/08/21</i>	<i>էջ 8/8</i>

ռուցողական վարքագիծ:

11.4.3. Հնարավոր կոնֆլիկտների առաջացման դեպքում աշխատողը տեղեկացնում է իր ղեկավարին, կամ անմիջական ղեկավարի հետ կոնֆլիկտի դեպքում՝ անմիջական ղեկավարի ղեկավարին: Վերջինս, հասկանալով պատճառներն ու մանրամասները, փորձում է գտնել խնդրի լուծման հնարավոր ճանապարհները՝ պահպանելով անաչառ, անկոմունակալ և կառուցողական մոտեցում:

Կոնֆլիկտը շարունակվելու դեպքում աշխատողը դիմում է անձնակազմի կառավարման և/կամ անվտանգության հարցերով զբաղվող Բանկի համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումներին, որոնք պետք է ուսումնասիրեն կոնֆլիկտի պատճառները և գտնեն լուծման եղանակներ, ընդ որում՝ կոնֆլիկտների լուծման ուղիները և մեթոդները պետք է բխեն աշխատանքային իրավիճակից, ծառայեն կոնկրետ աշխատանքային նպատակների և կրեն կառուցողական բնույթ:

11.4.4. Հաճախորդի հետ առաջացած կոնֆլիկտային կամ արտասովոր իրավիճակների կառավարումը սահմանվում է «ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ հաճախորդների սպասարկման ստանդարտներ [eFO 62-00-13](#), փաստաթղթով: