



«ՆԵՐՔԻՆ ՕԳՏԱԳՈՐԾՄԱՆ»	Էջ 1 / 22
	Խմբագրություն: 01
	Ուժի մեջ է՝ 29.10.2025թ.
ԱՇԽԱՏՈՂՆԵՐԻ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Հաստատված է «Նեո Կրեդիտ» ՎԿ ՓԲԸ Խորհրդի 29.10.2025թ.-ի թիվ 05/25-02 Լ որոշմամբ Խորհրդի Նախագահ Բ.Ստեփանյան



«ՆԵՈ ԿՐԵԴԻՏ» ՎԿ ՓԲԸ
ԱՇԽԱՏՈՂՆԵՐԻ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ
ԿԱՆՈՆՆԵՐ
(ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ)

ք. Երևան

Բովանդակություն

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ, ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ, ԿԻՐԱՌՄԱՆ, ՏԱՐԱԾՄԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿՆԵՐԸ	1
2. ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ԷԹԻԿԱՅԻ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ.....	3
3. ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԸՆԴՈՒՆԵԼԸ, ԱԶԱՏԵԼԸ, ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՈՒՄԸ ԵՎ ԼՈՒԾՈՒՄԸ	4
4. ԱՇԽԱՏՈՂԻ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ	5
5. ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԳՈՒՅՔԻ (ԱԿՏԻՎՆԵՐԻ) ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ.....	8
6. ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՄԻՋԱՎԱՅՐ.....	10
7. ՇԱՀԵՐԻ ԲԱԽՈՒՄ, ԿՈՌՈՒՊՏԻԱՅԻ ՀԱԿԱԶԴԵՑՈՒԹՅՈՒՆ, ՓՈՂԵՐԻ ԼՎԱՑՈՒՄ ԵՎ ԱՀԱԲԵԿԶՈՒԹՅԱՆ ՖԻՆԱՆՍԱՎՈՐՈՒՄ, ԳՈՐԾԱՌՆԱԿԱՆ ՌԻՍԿԻ ՊԱՏԱՀԱՐ	11
8. ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐԸ	12
9. ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՁԱԿԱՆ, ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԲՆՈՒՅԹԻ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐ	15
10. ԱՆՀԱՊԱՂ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ ԴԵՊՔԵՐԸ	17
11. ԱՇԽԱՏԱԺԱՄԱՆԱԿԻ, ՀԱՆԳՍՏԻ ԵՎ ԸՆԴՄԻՋՄԱՆ ԺԱՄԵՐԻ ԲԱՇԽՈՒՄԸ.....	18
12. ՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ԽԱԽՏՄԱՆ ՀԱՄԱՐ	19

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ, ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ, ԿԻՐԱՌՄԱՆ, ՏԱՐԱԾՄԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿՆԵՐԸ

1.1. Սույն կանոնները կարգավորում են Վարկային Կազմակերպության և աշխատողների միջև հարաբերությունները, Վարկային Կազմակերպության կողմից սահմանվող գործարար էթիկայի, ներքին կարգապահական նորմերը, աշխատողների պատասխանատվության շրջանակները, իրավունքներն ու պարտականությունները, ինչպես նաև աշխատողների վարքագծի (վարվելակերպի) կանոնները և ստանդարտները՝ հիմնված Վարկային Կազմակերպության առաքելության և արժեքների վրա, որոնք ապահովում են ազնիվ և արդար, պատասխանատու և հարգալից մոտեցումն ու վերաբերմունքը Վարկային Կազմակերպության անձնակազմի մյուս անդամների, հաճախորդների և գործընկերների հանդեպ:

1.2. Կանոնները հանդիսանում են Վարկային Կազմակերպության «Անձնակազմի կառավարման քաղաքականության» անբաժանելի մասը:

1.3. Կանոններով սահմանվում են Վարկային Կազմակերպության աշխատողների արտաքին տեսքի, վարվելակերպի, վարքագծի և փոխհարաբերությունների առանձնահատկությունները կարգավորող միասնական ստանդարտներ, որոնք ուղղված են Վարկային Կազմակերպությունում կորպորատիվ մշակույթի և փոխվստահության մթնոլորտի ձևավորմանն ու զարգացմանը, Վարկային

Կազմակերպության գործարար համբավի պահպանմանն ու բարձրացմանը:

1.4. Կանոնները թույլ կտան ժամանակին ճանաչել իրավիճակները, որոնք չեն համապատասխանում Վարկային Կազմակերպության էթիկայի սկզբունքներին, և կողմնորոշվել այն հարցում, թե ինչպես գործել վարվելակերպին և էթիկային վերաբերող խնդիրներ ծագելու դեպքում:

1.5. Կանոնները պարտադիր են Վարկային Կազմակերպության հետ աշխատանքային պայմանագիր կնքած բոլոր աշխատողների համար, բացառությամբ աշխատանքի և հանգստի միասնական ռեժիմ սահմանող դրույթների, որոնք չեն տարածվում այն աշխատողների վրա, որոնց հետ կնքված աշխատանքային պայմանագրերում նախատեսված են աշխատանքի և հանգստի միասնական ռեժիմից տարբեր ռեժիմ:

1.6. Վարկային Կազմակերպությունը կարող է միակողմանիորեն փոփոխել և (կամ) լրացնել սույն կանոնները, որոնք Վարկային Կազմակերպության հետ մինչև փոփոխված կանոնների հրապարակումը Պայմանագիր կնքած աշխատողների համար ուժի մեջ են մտնում դրանց հրապարակման ամսաթվին հաջորդող 7-րդ աշխատանքային օրը, իսկ նոր աշխատողների համար՝ հրապարակման պահից, եթե Վարկային Կազմակերպության կողմից փոփոխություններն ուժի մեջ մտնելու առավել ուշ ժամկետներ չեն սահմանվում: Ընդ որում՝ հրապարակման ամսաթիվ է համարվում Վարկային Կազմակերպության համապատասխան էլեկտրոնային տիրույթում կանոնների զետեղման ամսաթիվը: Հրապարակման օրը Վարկային Կազմակերպությունը տեղեկացնում է աշխատողների սույն կանոնները փոփոխելու վերաբերյալ՝ վերջիններիս կցված կորպորատիվ էլեկտրոնային փոստերին համապատասխան տեղեկացում ուղարկելու միջոցով:

1.7. Կանոններում կատարվող բոլոր փոփոխությունները և լրացումները՝ դրանց ուժի մեջ մտնելու պահից, տարածվում են նաև մինչև դրանց ուժի մեջ մտնելը կնքված Պայմանագրերից բխող հարաբերությունների վրա, եթե դրանք կիրառելի են այդ հարաբերությունների նկատմամբ: Աշխատողն իրավունք ունի հրաժարվել նշված փոփոխություններից և լրացումներից մինչև դրանց ուժի մտնելը՝ սահմանված կարգով լուծելով Վարկային Կազմակերպության հետ կնքած աշխատանքային պայմանագիրը:

1.8. Կանոններում կատարված փոփոխություններն ու լրացումները գործում են ուղղակիորեն, դրանք հաստատելու մասին Վարկային Կազմակերպության ներքին իրավական ակտը աշխատողների պատշաճ կարգով իրազեկելու պահից, եթե իրազեկման ծանուցման մեջ այլ ժամկետ սահմանված չէ: Պատշաճ իրազեկում է համարվում Վարկային Կազմակերպության էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառությունն ապահովող համակարգի միջոցով Աշխատողներին համապատասխան էլեկտրոնային նամակով ծանուցումը և միաժամանակ Կանոնների տեղադրումը բոլոր Աշխատողների համար ընդհանուր հասանելի տիրույթում:

1.9. Վարկային Կազմակերպությունը գործում է Հայաստանի Հանրապետության ամբողջ տարածքում (բոլոր մարզերում) և Արցախում, և Կանոնների պահպանումը կարևոր է Վարկային Կազմակերպության բոլոր աշխատողների կողմից՝ անվերապահորեն, որպեսզի ապահովվի աշխատողների կողմից վարքագծի և էթիկայի նորմերի պահպանման միասնականությունը Վարկային Կազմակերպության գործունեության բոլոր տարածաշրջաններում:

1.10. Աշխատատեղում Վարկային Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատող պարտավոր է իր գործողություններում և մասնագիտական

պարտականությունները կատարելիս՝ շփման ընթացքում հետևողական լինել արտաքին տեսքի, գործարար ոճի, խոսելաոճի, վարվելաձևի կանոնների պահպանմանը՝ համաձայն Կանոնների, ինչը կազմում է Վարկային Կազմակերպության ամենօրյա աշխատանքի անբաժանելի մասը:

1.11. Կանոնների արդյունավետ իրագործման համար հիմք է հանդիսանում Վարկային Կազմակերպության կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների, բոլոր աշխատողների միջև իրավասությունների հստակ տարանջատումը և պատասխանատվության սահմանումը՝ համաձայն Վարկային Կազմակերպության «Շահերի բախման կանխարգելման և կառավարման կարգի (OD 700.83-02):

2. ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ԷԹԻԿԱՅԻ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

2.1. Վարկային Կազմակերպությունն իր բնականոն գործունեությունն իրականացնելու ժամանակ առաջնորդվում է հետևյալ սկզբունքներով.

2.1.1. անձնակազմի կառավարման բոլոր գործընթացներում անաչառ և արդարացի վերաբերմունքի ցուցաբերում,

2.1.2. ազգային, ռասայական, սեռական, կրոնական, սոցիալական ծագման, դասային պատկանելիության, ազգային կամ էթնիկական, տարիքային կամ սահմանափակ աշխատունակության, քաղաքական կամ այլ համոզմունքների, կուսակցական պատկանելիության հիմքով որևէ խտրականության դրսևորման բացառում, ինչպես անձնակազմի հետ, այնպես էլ՝ սպասարկող անձնակազմ-հաճախորդ հարաբերություններում,

2.1.3. աշխատողների բոլոր իրավունքների պահպանում և յուրաքանչյուրի նկատմամբ հարգալից վերաբերմունքի դրսևորում,

2.1.4. քաղաքավարի և ուշադիր վերաբերմունքի դրսևորում հաճախորդների և գործընկերների նկատմամբ,

2.1.5. Առաջնային սկզբունքներից է Անձնակազմի կառավարման գործընթացում «Ուղղվածությունը դեպի հաճախորդ» դիրքորոշման սկզբունք,

2.1.6. Վարկային Կազմակերպությունը կարևորվում է յուրաքանչյուր հաճախորդի նկատմամբ բարեհամբույր և ուշադիր

վերաբերմունքը և որակյալ ծառայությունների մատուցումը՝ գիտակցելով, որ դա անհրաժեշտ է Վարկային Կազմակերպության առաքելության և հիմնական նպատակների իրականացման համար:

2.2. Վարկային Կազմակերպության ընդհանուր նպատակն է գործարար էթիկայի կանոնների պահպանման շնորհիվ բարձր պահել Վարկային Կազմակերպության գործարար բարձր համբավը, ուստի անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամ իր ամենօրյա աշխատանքում ցուցաբերում է խելամտություն և ջանք է գործադրում գործընկերների և հաճախորդների հետ հարաբերություններում համբավի (ռեպուտացիոն) ռիսկի նվազեցման համար:

3. ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԸՆԴՈՒՆԵԼԸ, ԱԶԱՏԵԼԸ, ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՈՒՄԸ ԵՎ ԼՈՒԾՈՒՄԸ

3.1. Վարկային Կազմակերպությունում աշխատանքի ընդունելու հիմքը գրավոր աշխատանքային պայմանագիրն է: Կնքված աշխատանքային պայմանագրի հիման վրա ծագած աշխատանքային հարաբերությունների կարգավորման վրա տարածվում են նաև ՀՀ աշխատանքային օրենսգրքի համապատասխան դրույթները:

3.2. Աշխատանքի ընդունվողը ներկայացնում է աշխատանքի ընդունման դիմում՝ Վարկային Կազմակերպության կողմից սահմանված ձևով:

3.3. Աշխատողը պատասխանատվություն է կրում իր մասին Վարկային Կազմակերպությանն հայտնած (այդ թվում՝ գրավոր) տեղեկությունների ամբողջական, հավաստի և իրականությանը համապատասխան լինելու համար, պարտավորվում է Վարկային Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով սահմանված դեպքերում և կարգով տեղեկատվության փոփոխության դեպքում տեղեկացնել Վարկային Կազմակերպությանն: Վարկային Կազմակերպությունն իրավունք ունի ստուգել աշխատողի կողմից ներկայացված տեղեկատվությունը ՀՀ օրենսդրությամբ չարգելված ցանկացած եղանակով:

3.4. Աշխատողը տալիս է իր համաձայնությունը առ այն, որ Վարկային Կազմակերպությունն իրավունք ունի իր վերաբերյալ կատարել

հարցումներ համապատասխան վարկային բյուրոյից կամ վարկային ռեզիստրից:

3.5. Աշխատանքի ընդունվողի հետ աշխատանքային պայմանագրի կնքումը կարող է մերժվել ՀՀ աշխատանքային օրենսդրությամբ նախատեսված հիմքերով:

3.6. Եթե աշխատանքային պայմանագիր կնքելու համար չկա իրավական, այդ թվում՝ ներքին իրավական ակտերի պահանջների մասով, որևէ արգելք, ապա աշխատանքի ընդունվողը և Վարկային Կազմակերպությունն սկսում են աշխատանքային պայմանագրում ներառվող պայմանների համաձայնեցումը:

3.7. Նախքան աշխատանքային պայմանագրի կնքումը՝ աշխատանքի ընդունվողը առնվազն ծանոթանում է աշխատանքի պայմաններին և Կանոններին:

3.8. Աշխատանքային պայմանագրով կամ Վարկային Կազմակերպության այլ ներքին իրավական ակտով սահմանված աշխատանքի վարձատրության, խրախուսման, կամ այլ դրամական վճարումների մասին տեղեկությունը Առևտրային գաղտնիք է:

3.9. Աշխատողը պարտավորվում է աշխատանքային պայմանագրով սահմանված վարձատրության չափը չհրապարակել և երրորդ անձանց չփոխանցել կամ որևէ այլ կերպ երրորդ անձանց (այդ թվում՝ Վարկային Կազմակերպության այլ աշխատողներին) հասանելի չդարձնել. բացառությամբ օրենքով նախատեսված դեպքերի: Ընդ որում, սույն կետով սահմանված պարտականությունը գործում է նաև Պայմանագրի լուծումից հետո:

3.10. Աշխատանքային պայմանագիրը կնքվում է գրավոր ձևով՝ երկու օրինակից: Աշխատանքային պայմանագիրն ուժի մեջ է մտնում կողմերի ստորագրման պահից, եթե աշխատանքային պայմանագրում այլ

Ժամկետ նշված չէ: Աշխատանքային պայմանագրի մեկ օրինակը հանձնվում է աշխատողին:

3.11. Աշխատանքային պայմանագիրը պետք է ներառի ՀՀ Աշխատանքային օրենսգրքով նախատեսված համապատասխան պայմանները: Աշխատանքային պայմանագրում կողմերը՝ փոխադարձ համաձայնությամբ, կարող են ներառել նաև սույն կետով չնախատեսված այլ պայմաններ:

3.12. Աշխատանքի ընդունվողի և Վարկային Կազմակերպության միջև կնքվող աշխատանքային պայմանագրով սահմանվում է փորձաշրջան՝ 3 ամիս տևողությամբ: Փորձաշրջանի անբավարար արդյունքների հիման վրա պայմանագիրը կարող է լուծվել օրենքով սահմանված կարգով՝ Վարկային Կազմակերպության կամ աշխատողի նախաձեռնությամբ:

3.13. Աշխատանքային պայմանագիրը կարող է լուծվել միայն գործող ՀՀ աշխատանքային օրենսգրքով նախատեսված հիմքերով և կարգով՝ Կողմերի համաձայնությամբ, պայմանագրի գործողության ժամկետը լրանալու դեպքում, աշխատողի նախաձեռնությամբ և Վարկային Կազմակերպության նախաձեռնությամբ:

4. ԱՇԽԱՏՈՂԻ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

4.1. Աշխատողները պարտավոր են.

4.1.1. աշխատանքի ներկայանալ, աշխատանքի, կամ ընդմիջման ժամերին աշխատավայրից բացակայել, և աշխատանքը ավարտել սույն Կանոններով և Վարկային Կազմակերպության այլ ներքին իրավական ակտերով սահմանված ժամերին և կարգով:

4.1.2. զերծ մնալ այնպիսի գործողություններից, որոնք կարող են խոչընդոտել Վարկային Կազմակերպության աշխատանքները (բնականոն աշխատանքային ընթացքը),

4.1.3. ղեկավարվել արդարության, բարեխղճության և ազնվության սկզբունքներով,

4.1.4. ղեկավարվել հաճախորդի շահերի գերակայության սկզբունքով,

4.1.5. հարգել մարդու արժանապատվությունը՝ անկախ նրա ազգային կամ էթնիկ, ռասայական, սեռական, կրոնական դավանանքից, հավատամքից, սոցիալական ծագման, դասային պատկանելիությունից, տարիքից, քաղաքական կողմնորոշումներից կամ այլ համոզմունքներից,

4.1.6. լինել անաչառ, անկողմնակալ, զուսպ և օրինակելի,

4.1.7. անհարկի չընդգծել իր աշխատատեղի կարևորությունը,

4.1.8. գործել իր իրավասությունների շրջանակում,

4.1.9. իր բանավոր և գրավոր շփումներում բացառել կոպտության դրսևորումը, պահպանել գործնական դիմելաձևը և ոճը, աշխատանքային նամակներին պատասխանել 24 ժամվա

- ընթացքում, գրել հակիրճ և գրագետ: Պետք է հիշել, որ ցանկացած գրագրություն կարող է դառնալ հրապարակային,
- 4.1.10. Աշխատանքային (Վարկային Կազմակերպության ներքին, քաղաքային և ծառայողական բջջային) հեռախոսահամարներն օգտործել միայն աշխատանքային հարցերով զանգերի համար,
- 4.1.11. քաղաքավարի լինել պաշտոնատար անձանց, աշխատողների, հաճախորդների և գործընկերների (գործընկեր կազմակերպությունների ներկայացուցիչների) հետ,
- 4.1.12. իր վարքով նպաստել հասարակության այն համոզմունքի և հավատի ձևավորմանը և պահպանմանը, որ Վարկային Կազմակերպության գործունեությունը հիմնված է անկողմնակալության, ազնվության և արդարության գաղափարների վրա,
- 4.1.13. խուսափել ցանկացած տեսակի հովանավորչությունից,
- 4.1.14. իր վարքով իրեն կախվածության մեջ չդնել որևէ անձից,
- 4.1.15. խուսափել անհարկի խոստումներից, գիտակցել իր խոսքի արժեքն ու կարևորությունը, տրված խոստման հնարավոր բացասական հետևանքները,
- 4.1.16. չօգտագործել և չհրապարակել աշխատանքային պարտականությունների կատարման ընթացքում հայտնի դարձած տեղեկատվությունը՝ իր անձնական շահերի համար:
- 4.1.17. հարգանքով վերաբերվել այլ ժողովուրդների և ազգերի էթնիկական առանձնահատկություններին, ավանդույթներին և սովորույթներին,
- 4.1.18. աշխատանքի ընթացքում գործել միայն Վարկային Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերին, Կանոններին և Հայաստանի Հանրապետության

- օրենսդրության համապատասխան, և, եթե աշխատողը նկատել է որևէ երևույթ (դեպք), որով խախտվում է օրենսդրության պահանջը կամ խնդրում (ստիպում) են կատարել որևէ գործողություն (գործարք), որը կարող է հանգեցնել օրենսդրության պահանջների խախտմանը, պետք է անհապաղ այդ մասին տեղեկացնի իր անմիջական ղեկավարին, իսկ վերջինիս բացակայության դեպքում՝ երկու աստիճան բարձր ղեկավարին,
- 4.1.19. ծանոթանալ Կանոններին և առաջնորդվել դրանցով իր ամենօրյա աշխատանքում, խուսափել Կանոնների շրջանակներից դուրս, Վարկային Կազմակերպության աշխատողին ոչ հարիր վարքագծից,
- 4.1.20. մասնակցել Վարկային Կազմակերպության կողմից կազմակերպվող՝ Կանոններում արժարժվող հարցերի շուրջ դասընթացներին,
- 4.1.21. տիրապետել Վարկային Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերի՝ իր աշխատանքին վերաբերող պահանջներին և պահպանել դրանք,
- 4.1.22. հարգանքով վերաբերվել աշխատակիցներին (կոլեգաներին), աջակցել անձնակազմի նոր անդամներին (նոր աշխատողներին),
- 4.1.23. որակով և ժամանակին կատարել աշխատանքային պարտականությունները, փնտրել դրված խնդիրների օպտիմալ լուծումներ, պատասխանատվություն կրել իր կողմից կատարված աշխատանքի արդյունքների համար,
- 4.1.24. առօրյա աշխատանքում որոշումները կայացնել՝ հիմնվելով վստահելի և օբյեկտիվ տեղեկատվության վրա,

- 4.1.25. ընդունել իր սխալները, դրանց մասին տեղեկացնել ղեկավարներին կամ իր գործընկերներին՝ հնարավոր բացասական հետևանքները նվազեցնելու նպատակով,
- 4.1.26. համագործակցել Վարկային Կազմակերպության կողմից իրականացվող ծառայողական քննություններին և ուսումնասիրություններին՝ հնարավոր խախտումների փաստի առթիվ,
- 4.1.27. բացառությամբ սույն Կանոններով և/կամ Վարկային Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով սահմանված պատասխանատու անձանցից չբացահայտել, տարածել, քննարկել իրենց հայտնի դարձած տեղեկատվությունը գործընկերներին կամ գործընթացի մասնակից կողմերին կամ այլ երրորդ կողմին,
- 4.1.28. աջակցության համար դիմել անմիջական ղեկավարին, եթե առաջացել են հարցեր Կանոնների կիրառման վերաբերյալ կամ կասկածներ՝ էթիկայի սկզբունքների պահպանման հետ կապված: Եթե առաջացած հարցերը չեն ստացել պատասխաններ անմիջական ղեկավարին դիմելուց հետո, ապա, անհրաժեշտության դեպքում, աշխատողը կարող է դիմել երկու աստիճան բարձր ղեկավարին կամ անձնակազմի կառավարման գործառույթներն իրականացնող ստորաբաժանմանը,
- 4.1.29. սոցիալական կայքերում հրապարակումներ/մեկնաբանություններ անելիս.
- ա) զերծ մնալ այնպիսի ակտիվությունից, որը կարող է ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն վնաս հասցնել Վարկային Կազմակերպության և Վարկային Կազմակերպության ղեկավարների/աշխատողների գործարար համբավին,

բ) գիտակցել, որ հրապարակված տեղեկատվությունը կարող է ունենալ նաև բացասական հետևանք Վարկային Կազմակերպության համար,

գ) գիտակցել, որ սոց.կայքում որպես Վարկային Կազմակերպության աշխատակից (հատկապես ղեկավար պաշտոնի պարագայում) նշումը կարող է ենթադրել, որ հրապարակած կարծիքը, մեկնաբանությունը կարող է ենթադրվել որպես Վարկային Կազմակերպության պաշտոնական մոտեցում,

դ) այլ բանկերին/վարկային կազմակերպություններին և/կամ բանկերի/վարկային կազմակերպությունների ղեկավարներին/աշխատողներին առնչվող տեղեկատվություն, կարծիք (այդ թվում՝ գործարար բնույթի) հրապարակելիս այն համաձայնեցնել A դասի ղեկավարի հետ:

4.2. Վարկային Կազմակերպության ղեկավարների վրա դրված է լրացուցիչ պատասխանատվություն էթիկական վարքագծի մշակույթի ձևավորման և պահպանման գործում, որը ենթադրում է, որ աշխատակիցները գիտեն և հասկանում են իրենց պարտականությունները և անկաշկանդ բարձրաձայնում են իրենց խնդիրների և կասկածների մասին: Ցանկացած մակարդակի ղեկավար պարտավոր է.

4.2.1. անձնական օրինակով ցույց տալ իր հավատարմությունը էթիկայի սկզբունքներին,

4.2.2. ապահովել Կանոնների դրույթներին (փոփոխություններին) աշխատակիցների ծանոթացումը, հետևողական լինել վերջիններիս կողմից դրանց յուրացմանը և Կանոնների սկզբունքների պահպանմանը, այդ թվում՝ բարձրացնել

ենթակաների մեջ այն գիտակցումը, որ ֆինանսական և բիզնես ցուցանիշները չեն կարող գերադասելի լինել էթիկական վարքագծից,

- 4.2.3. աշխատավայրում ստեղծել շփման առողջ և բաց մթնոլորտ, որտեղ յուրաքանչյուր աշխատակից չի կաշկանդվի բարձրացնել քննարկման ենթակա հարցեր,
- 4.2.4. չարձակել այնպիսի հանձնարարականներ, որոնք խախտում են օրենսդրության, Կանոնների պահանջները և գործարար էթիկայի այլ սկզբունքները,
- 4.2.5. ապահովել ակտիվ փոխգործակցություն ենթակաների և Վարկային Կազմակերպության մյուս ստորաբաժանումների աշխատակիցների միջև՝ էթիկայի վերաբերյալ հարցերի շուրջ, աջակցել այն աշխատակիցներին, ովքեր բարեխղճորեն նախաձեռնում են էթիկայի հարցերի հետ կապված քննարկումներ,
- 4.2.6. անհապաղ ձեռնարկել միջոցներ էթիկայի սկզբունքների խախտումները վերացնելու համար, ինչպես նաև կիրառել ներգործության միջոցներ հետագայում դրանց ի հայտ չգալու (կանխելու) նպատակով:

5. ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՎԱՐԿԱՅԻՆ

ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԳՈՒՅՔԻ (ԱԿՏԻՎՆԵՐԻ) ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

5.1. Վարկային Կազմակերպությունը սահմանում, ապահովում և պահպանում է աշխատանքային միջավայրը, որն ուղղված է պաշտպանելու Վարկային Կազմակերպության աշխատողների, հաճախորդների և այցելուների կյանքին կամ առողջությանը սպառնացող վտանգներից, ինչպես նաև պահպանելու Վարկային Կազմակերպության գույքի և այլ ակտիվների ամբողջականությունը, պաշտպանելու դրանք արտաքին ու ներքին այնպիսի ազդեցություններից, որոնք կարող են հանգեցնել դրանց փչացմանը կամ վնասմանը:

5.2. Վարկային Կազմակերպությունը հոգ է տանում իր անձնակազմի անդամների առողջության մասին, ուստի անվտանգության և աշխատանքային հարմարավետ պայմանների ապահովումը, առողջ ապրելակերպի վարումը հանդիսանում է Վարկային Կազմակերպության առաջնահերթություններից:

5.3. Վարկային Կազմակերպությունը խրախուսում է առողջ ապրելակերպը և համարում է, որ առողջ ապրելակերպը Վարկային Կազմակերպության աշխատողների աշխատանքային ներդաշնակ զարգացման գրավականներից է և միջոցներ է ձեռնարկում՝ ապահովելու առողջ ապրելակերպը անձնակազմի, և, որոշ դեպքերում, նաև աշխատողի ընտանիքի անդամների համար (առողջության ապահովագրություն, մարզական կորպորատիվ փաթեթներ, սպորտային միջոցառումներ և այլն):

5.4. Աշխատատեղում անվտանգությունը կախված է ոչ միայն Վարկային Կազմակերպության կողմից իրականացվող համապատասխան միջոցներից, այլև յուրաքանչյուր աշխատողի կոմպետենտությունից. նույնիսկ ամենակարևոր աշխատանքը (հանձնարարությունը) պետք է կատարվի աշխատանքի պաշտպանության և անվտանգության կանոնների պահպանմամբ:

5.5. Վարկային Կազմակերպության անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամ խնայողությամբ և բարեխղճությամբ է օգտագործում Վարկային Կազմակերպության ռեսուրսները և թույլ չի տալիս ոչ անհրաժեշտ՝ Վարկային Կազմակերպության համար հավելյալ արժեք չստեղծող ծախսեր և շահագործումներ, քանի որ յուրաքանչյուրն առաջին հերթին առաջնորդվում և գործում է՝ ելնելով Վարկային Կազմակերպության շահերից: Անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամ տնտեսում է Վարկային Կազմակերպության միջոցները և ծախսերը կատարում է այնպես, ինչպես կտնօրիներ իր սեփական միջոցները:

5.6. Վարկային Կազմակերպության գույքի, այդ թվում՝ հեռախոսի, ֆաքսի, համակարգչի, պատճենահանող սարքի, էլեկտրոնային փոստի և նմանատիպ այլ միջոցների օգտագործումը սեփական կարիքների համար թույլատրելի է միայն բացառիկ դեպքերում, եթե օգտագործումը չի ենթադրում չարաշահում, չի խոչընդոտում աշխատանքային պարտականությունների կատարմանը և պայմանավորված չէ անօրինական կամ ներքին իրավական ակտերին հակասող գործունեությամբ: Վարկային Կազմակերպությունում գործում են հետևյալ սկզբունքները.

5.6.1. «Մենք խնայում ենք Վարկային Կազմակերպության գույքը, ինչպես մեր սեփականը»,

5.6.2. «Մենք պահպանում ենք մեր մասնագիտական գործունեության ընթացքում հայտնի դարձած տեղեկությունների և տվյալների գաղտնիությունը, և գիտենք այն հարցերի շրջանակները, որոնց շուրջ կարող ենք քննարկումներ կազմակերպել բացառապես Վարկային Կազմակերպության ներսում՝ համապատասխան աշխատակիցների հետ»:

6. ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՄԻՋԱՎԱՅՐ

6.1. Վարկային Կազմակերպությունը մշտապես խրախուսում է այնպիսի աշխատանքային միջավայրի ստեղծումն ու պահպանումը, որը թույլ է տալիս անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամին ցուցադրել իր հնարավորություններն ու պոտենցիալը: Վարկային Կազմակերպության աշխատողները անկաշկանդ արտահայտում են իրենց տեսակետը, չեն վախենում խոսել խնդիրներից: Վարկային Կազմակերպությունում գործում է հետևյալ սկզբունքը.

«Մենք ընդունում ենք մեր սխալները, դասեր ենք քաղում դրանցից և միջոցներ ենք ձեռնարկում դրանց հետագա չկրկնման ուղղությամբ»:

6.2. Վարկային Կազմակերպությունը գնահատում և խրախուսում է թիմային աշխատանքը: Անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամ հարգում է մյուսի տեսակետը, կիսվում է գիտելիքներով և ռեսուրսներով՝ լավագույն արդյունք գրանցելու, աշխատանքի բարձր որակ ապահովելու և անհատական ու թիմային համագործակցությունը բարձրացնելու նպատակով:

6.3. Անձնակազմի անդամները միմյանց վերաբերվում են՝ որպես ներքին հաճախորդի. բաց են և վստահում են միմյանց:

6.4. Վստահության մթնոլորտի ձևավորումը, ինչպես նաև արդյունավետ աշխատանքային միջավայրի պահպանումը Վարկային Կազմակերպության և անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամի ընդհանուր պարտականությունն է: Անընդունելի է կոպիտ, գոեհիկ, ագրեսիվ, խտրական, անբարո, անպարկեշտ կամ վիրավորական արտահայտությունները, ժեստերը և վարքագծի դրսևորումները:

6.5. Կառուցվածքային (տարածքային) ստորաբաժանումների և դրանցում ընդգրկված աշխատողների նկատմամբ մոտեցումներում

տարբերակումներ դնելը, կարևորություններ շնորհելը և առաջնային ու երկրորդական համարումները անընդունելի են Վարկային Կազմակերպության համար: Վարկային Կազմակերպության յուրաքանչյուր ստորաբաժանում (կառուցվածքային, թե տարածքային) ունի առաջնային կարևորություն Վարկային Կազմակերպության համար և յուրաքանչյուր աշխատողի հանդեպ վերաբերմունքը բխում է հավասարության սկզբունքից՝ անկախ այն հանգամանքից, թե վերջինս որ ստորաբաժանման կազմում է ընդգրկված:

7. ՇԱՀԵՐԻ ԲԱԽՈՒՄ, ԿՈՌՈՒՊՑԻԱՅԻ ՀԱԿԱԶԴԵՑՈՒԹՅՈՒՆ, ՓՈՂԵՐԻ ԼՎԱՅՈՒՄ ԵՎ ԱՀԱԲԵԿՉՈՒԹՅԱՆ ՖԻՆԱՆՍԱՎՈՐՈՒՄ, ԳՈՐԾԱՌՆԱԿԱՆ ՌԻՍԿԻ ՊԱՏԱՀԱՐ

7.1. Անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամ գիտակցում է, որ չպետք է թույլ տա, որ իր անձնական շահերը, նախապատվություններն ու այլ անձինք ազդեն իր մասնագիտական դատողությունների և որոշումների օբյեկտիվության վրա, որ պետք է զերծ մնալ իրավիճակներից, երբ անձնական շահերը հակադրվում են Վարկային Կազմակերպության և հաճախորդների շահերին, որոնց ժամանակ կարող է առաջանալ շահերի բախում:

7.2. Վարկային Կազմակերպությունն ընդունել է շահերի բախման քաղաքականություն, և յուրաքանչյուր աշխատակից պետք է առաջնորդվի քաղաքականության դրույթներով և շահերի բախման իրավիճակներում գործի՝ համաձայն «Շահերի բախման կանխարգելման և կառավարման կարգի» (OD 700.83-03):

7.3. Վարկային Կազմակերպությունն իր գործունեության մեջ հավատարիմ է կոռուպցիոն ցանկացած դրսևորումներից զերծ մնալու սկզբունքին («կոռուպցիայի զրոյական հանդուրժողականության» սկզբունք) և ունի իր դերակատարումը հասարակությունում հակակոռուպցիոն մշակույթի զարգացման գործում:

7.4. Վարկային Կազմակերպության անձնակազմի անդամին արգելվում է ցանկացած իրավիճակում, այդ թվում՝ ուղղակի կամ

անուղղակի ձևով, անձամբ կամ երրորդ անձանց միջոցով առաջարկել, տալ, խոստանալ, խնդրել կամ ստանալ կաշառք կամ կատարել չնախատեսված (չսահմանված, սակագներից դուրս) այլ վճարումներ՝ Վարկային Կազմակերպության բնականոն որևէ գործընթաց, գործարք կամ այլ հարցեր շրջանցելու կամ կրճատելու նպատակով:

7.5. Վարկային Կազմակերպությունը ակնկալում է հաճախորդներից, գործընկերներից և արտաքին այլ կառույցներից կոռուպցիոն հակազդեցությանն ուղղված համապատասխան կանոնների պահպանում:

7.6. Վարկային Կազմակերպությունում գործում է հակակոռուպցիոն քաղաքականություն, և յուրաքանչյուր աշխատակից պետք է առաջնորդվի քաղաքականության դրույթներով և կոռուպցիոն դրսևորումների և ազդակների դեպքում առաջնորդվի «Հակակոռուպցիոն քաղաքականությամբ» (PL 700.83-02):

7.7. Վարկային Կազմակերպության անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամ պարտավոր է կաշառքի առաջարկության, խոստման կամ ստացման, Վարկային Կազմակերպության հակակոռուպցիոն քաղաքականությունը խախտող, աշխատակցի (այդ թվում՝ ղեկավարի) կողմից զեղծարարության կամ հանցավոր համագործակցության դեպքի կամ փորձի, Վարկային Կազմակերպության համար հեղինակության կամ իրավական նշանակալից ռիսկեր կրող գործողությունների, հաճախորդների կամ բաժնետերերի իրավունքների խախտման, հնարավոր շահերի բախման, ինսայդերական տվյալների օգտագործմամբ գործարքների կատարման, փողերի լվացման դեպքերի կամ դրանց վերաբերյալ հիմնավոր կասկածի առկայության դեպքում պարտադիր տեղեկացնել compliance@neocredit.am հասցեին:

7.8. Վարկային Կազմակերպությունն անվերապահորեն կատարում է փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարը կարգավորող օրենսդրական ակտերի պահանջները:

7.9. Վարկային Կազմակերպության անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամ պարտավոր է գործառնական ռիսկի՝ անբավարար (թերի) կամ ձախողված ներքին գործընթացների, մարդկային գործոնի, համակարգերի (ծրագրային) և արտաքին գործոնների ազդեցության հետևանքով առաջացող պատահարների կամ դրա կասկածի դեպքում, այդ թվում, հայտնի դարձած խարդախության, խաբեության, այլ աշխատակիցների վստահության չարաշահման, ծրագրային համակարգերի անկատարությունների/բացերի սեփական շահերին ծառայեցման կամ դրանց վերաբերյալ հիմնավոր կասկածի առկայության դեպքում պարտադիր տեղեկացնել opriskgroup@neocredit.am հասցեին:

7.10. Վարկային Կազմակերպությունը ձեռնարկում է միջոցներ, որպեսզի գործընկերային հարաբերություններ հաստատի միայն հուսալի գործընկերների հետ, որոնք զբաղվում են օրինական գործունեությամբ:

8. ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐԸ

8.1. Անմիջական հաղորդակցման ստանդարտներ

8.1.1. Վարկային Կազմակերպության աշխատողը բոլոր հաճախորդների և գործընկերների նկատմամբ ցուցաբերում է հավասար հարգալից վերաբերմունք՝ անկախ վերջիններիս ազգային կամ էթնիկ, ռասայական, սեռական, կրոնական դավանանքից, հավատամքից, սոցիալական ծագումից, դասային պատկանելիությունից, տարիքից, քաղաքական կողմնորոշումներից կամ այլ համոզմունքներից, ֆինանսական կամ այլ դրությունից և իրականացվող գործարքի մեծությունից:

8.1.2. Վարկային Կազմակերպության աշխատողները պետք է խոսեն պարզ, հստակ, մատչելի, բայց, միաժամանակ, մասնագիտական լեզվով, լինեն զուսպ, օրինակելի և պահպանեն հարգալից և բարեհամբույր վերաբերմունքը բանավոր և գրավոր շփումներում, բացառեն անհարգալից վերաբերմունքի դրսևորում՝ անկախ զբաղեցրած պաշտոնից, ինչպես նաև, թույլ չտալ այնպիսի իրավիճակների առաջացումը, որոնք կարող են վնասել Վարկային Կազմակերպության գործարար համբավը:

8.1.3. Պետք է խուսափել այնպիսի մասնագիտական տերմիններ օգտագործելուց, որոնք լայնորեն կիրառելի չեն և որոնց ծանոթ են միայն տվյալ մասնագիտության տեր մարդիկ,

8.1.4. անհրաժեշտ է խոսել ձայնի հանգիստ տոնայնությամբ,

8.1.5. Հաղորդակցման ժամանակ անհրաժեշտ է դիմել հարգալից ձևով՝ «Դուք»-ով և դրան համապատասխան հոլովաձևերով:

- 8.1.6. Եթե հայտնի են հաճախորդի անունը և ազգանունը՝ անհրաժեշտ է դիմել ազգանունով:
- 8.1.7. Հաճախորդին, գործընկերոջը, հաղորդակցման մեջ մտած երկրորդ կողմին իր պնդմամբ կարելի է կոչել անունով՝ պահպանելով հարգալից դիմելաձևը, միաժամանակ պահպանելով սույն կետի 8.1.5 կետով սահմանված սկզբունքը:
- 8.1.8. Աշխատողը տեղեկացված և համաձայն է, որ Վարկային Կազմակերպությունը պատշաճ աշխատանքային հարաբերությունների ապահովման (պահպանման) և անվտանգության նկատառումներից ելնելով, վարի Վարկային Կազմակերպության ներքին հեռախոսակայանի միջոցով կատարվող հեռախոսազանգերի ձայնագրություն: Տվյալ ձայնագրությունները ՀՀ օրենսդրությամբ չարգելված կարգով կարող են օգտագործվել աշխատանքային ծառայողական քննություններ անցկացնելու դեպքում, ինչպես նաև տարբեր տեսակի վիճելի հարցեր կարգավորելու համար:
- 8.1.9. Անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամ պարտավոր է պահպանել գործարար էթիկայի կանոնները նաև Վարկային Կազմակերպության տարածքից դուրս, աշխատանքային ժամերից հետո և (կամ) աշխատանքից ազատվելուց հետո, եթե.
- ա) անձնական բնույթի հաղորդակցման ժամանակ խոսակցությունը առնչվում է Վարկային Կազմակերպությանն,
 - բ) գործնական որևէ այլ հաղորդակցման ժամանակ ծագում են հարցեր, որոնց քննարկումը ենթադրում է Բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկատվության հրապարակում,

- գ) առկա է տեղեկատվության տրամադրման, պարզաբանման անհրաժեշտություն տվյալ աշխատողի՝ Վարկային Կազմակերպությունում կատարած գործունեությանը վերաբերվող թեմայի շուրջ, Վարկային Կազմակերպության սեփական տեխնիկա-ծրագրային հնարավորությունների վերաբերյալ, Վարկային Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերի վերաբերյալ, բացառությամբ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերի:

8.2. Հեռախոսազանգով հաղորդակցման ստանդարտներ

- 8.2.1. հեռախոսազանգերին պատասխանելիս՝ աշխատողը պետք է ներկայանա,
- 8.2.2. արտաքին զանգերի ժամանակ անհրաժեշտ է նշել Վարկային Կազմակերպության անվանումը և աշխատողի անունը, ներքին զանգերի դեպքում՝ միայն աշխատողի անունը,
- 8.2.3. աշխատողները միմյանց հետ խոսակցությունները պետք է վարեն ցածր ձայնով՝ այլ աշխատակիցներին չխանգարելու համար, ուշադիր լսեն զրուցակցին և չընդհատեն նրան,
- 8.2.4. աշխատողները պետք է խուսափեն մասնավոր երկարատև հեռախոսազրույցներից (աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ ոչ ավելի, քան 10 րոպե),

8.3. Թղթային և էլեկտրոնային նամակագրություն.

- 8.3.1. Գրությունը պատրաստվում է՝ պահպանելով Վարկային Կազմակերպությունում գործավարության գործընթացները կարգավորող համապատասխան ներքին իրավական ակտերով սահմանված տեխնիկական պահանջները,
- 8.3.2. Արգելվում է առանց ղեկավարի համաձայնության վերջինի անունից գրագրության վարումը:

8.3.3. Գրություններում անթույլատրելի են մականունների, ժարգոնային արտահայտությունների, թաքնված ենթատեքստերի, բազմիմաստ, փոխաբերական իմաստով կամ երկիմաստ բառերի կամ արտահայտությունների օգտագործումը:

8.3.4. Թղթային և էլեկտրոնային հաղորդագրությունների կիրառման ժամանակ պահպանվում են անմիջական հաղորդակցման ստանդարտները՝ դրանց կիրառելիության սահմաններում:

8.4. Աշխատողների միջև (միջանձնային) փոխհարաբերությունների ստանդարտներ

8.4.1. Վարկային Կազմակերպության աշխատողների միջև հարաբերությունները հիմնված են հավասար իրավունքների, հնարավորությունների, արդար վերաբերմունքի և խտրականությունից զերծ մնալու սկզբունքների վրա:

8.4.2. Բացառվում է որևէ խտրականության արտահայտում կամ խտրական վերաբերմունք աշխատողի նկատմամբ:

8.4.3. Վարկային Կազմակերպության ղեկավարությունը ուշադրությամբ և անաչառությամբ է վերաբերվում աշխատողի կողմից բարձրացված հարցին:

8.4.4. Վարկային Կազմակերպության ղեկավարները հարգում են իրենց ենթակայության տակ գտնվող յուրաքանչյուր աշխատողի արժանապատվությունը և թույլ չեն տալիս վիրավորական արտահայտություններ և վարքագիծ:

8.4.5. Վարկային Կազմակերպության ղեկավարները իրենց ենթակայության տակ գտնվող աշխատողների միջև չեն դրսևորում անձնական հարաբերությունների վրա հիմնված խտրականություն:

8.4.6. Ենթականների կողմից ղեկավարին դիմելու ձևը (անուն, անուն-ազգանուն) որոշվում է ղեկավարի հայեցողությամբ, որի մասին ղեկավարը պարտավոր է տեղեկացնել իրեն ենթակա աշխատակցին:

8.4.7. Վարկային Կազմակերպության աշխատողները ցուցաբերում են բարեկիրթ վերաբերմունք մյուս աշխատողների նկատմամբ՝ անկախ նրանց զբաղեցրած պաշտոնից, տարիքից, սեռից, կլինի գլխամասային գրասենյակի, թե տարածքային ստորաբաժանման (մասնաճյուղի) աշխատակից:

8.4.8. Աշխատողների միջև խոսակցությունները վարվում են ցածր ձայնով:

8.4.9. Աշխատանքային օրվա ընթացքում, անկախ հաճախորդների բացակայությունից, արգելվում է աշխատակիցների միջև մասնավոր երկարատև զրույցները:

8.4.10. Աշխատողների միջև առաջացած կոնֆլիկտային իրավիճակները կարգավորվում են Վարկային Կազմակերպության կողմից ընդունված համապատասխան ներքին իրավական ակտերով, ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

8.5. Աշխատողի արտաքին տեսքի ստանդարտներ.

8.5.1. Աշխատողները պարտավոր են պահպանել անձնական հիգիենայի կանոնները:

8.5.2. Այն աշխատողները, որոնց համար նախատեսված է համազգեստ, պարտավոր են այն կրել ողջ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

8.5.3. Աշխատանքային օրերին աշխատանքի վայրում աշխատողների արտաքին տեսքի և հագուստի հետ կապված գործում են հետևյալ ստանդարտները.

ա) *Չի թույլատրվում.*

- ✓ կրել ջինս, կարճ տաբատ, մարզաշապիկ կամ այլ տեսակի ոչ գործնական հագուստ,
- ✓ կրել հաստ շղթաներ և խոշոր մատանիներ, աչք զարնող խոշոր զարդեր,
- ✓ մազերը ներկել անբնական գույն (օրինակ՝ կարմիր, կապույտ, վարդագույն): Մազերը չպետք է ծածկեն դեմքը, այդ թվում՝ աչքերը,
- ✓ եղունգները ներկել վառ արտահայտված և բազմերանգ գույներով: Ձեռքերը պետք է լինեն խնամված, եղունգների լաքը պետք է լինի աննկատ՝ բաց գույնի, շպարը լինի թեթև և աննկատ, շրթներկը՝ աննկատ, չեզոք գույնի:

բ) *Տղամարդիկ պետք է.*

- ✓ կրեն դասական ոճի սև, մուգ կապույտ կամ մուգ մոխրագույն կոստյում, դասական ոճի բաց գույնի վերնաշապիկ, փողկապ, փակ, մուգ գույնի դասական կոշիկներ: Բաճկոններ կարելի է չկրել ամռան ամիսներին,
- ✓ լինեն սափրված, բեղերը և (կամ) մորուքը՝ խնամված, ունենան մաքուր մազեր և դասական սանրվածք:

գ) *Կանայք պետք է.*

- ✓ կրեն գործնական ոճի, չեզոք գույնի հագուստ: Հագուստը չպետք է մարմինն ընդգծող լինի, ուսերը պետք է փակ լինեն,

- ✓ հագնեն փակ, կրունկը՝ 5 սմ-ից ոչ բարձր, չեզոք գույնի և առանց ավելորդությունների (օրինակ՝ փայլուն քարեր) կոշիկներ:

9. ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՉԱԿԱՆ, ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԲՆՈՒՅԹԻ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐ

9.1. Կազմակերպչական ստանդարտներ (պահանջներ)

- 9.1.1. աշխատատեղը (աշխատասենյակը, աշխատասեղանը) անհրաժեշտ է պահել մաքուր և կոկիկ վիճակում,

- 9.1.2. աշխատասեղանի վրա թույլատրվում է պահել միայն աշխատանքի համար անհրաժեշտ պարագաներ, որոնք պետք է լինեն կոկիկ դասավորված, իսկ սպասարկող անձնակազմի աշխատասեղանին, բացի իրեն կցված տեխնիկական սարքերից և անհրաժեշտ գրենական պիտույքներից, կարող է լինել միայն տվյալ պահին սպասարկվող հաճախորդի հետ կապված փաստաթղթերը և աշխատանքային նյութերը:
- 9.1.3. ցանկացած տեսակի անձնական իրերի առկայությունն արգելվում է ինչպես աշխատասեղանի, այնպես էլ՝ գրասենյակային սարքավորումների վրա, իսկ անձնական իրերը (վերարկու, անձրևանոց, բջջային հեռախոս) պահվում են համապատասխան պահարաններում և դարակներում,
- 9.1.4. աշխատողը պարտավոր է սարքին պահել իր պարտականությունների կատարման համար հատկացված համակարգչային և այլ սարքավորումները, իսկ ցանկացած անսարքությունների ի հայտ գալու դեպքում՝ անմիջապես տեղեկացնել ղեկավարին կամ պատասխանատու ստորաբաժանմանը (աշխատակցին),
- 9.1.5. Սարքավորումների վերանորոգումը սեփական ուժերով արգելվում է:

9.2. Անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամին արգելվում է՝

- 9.2.1. աշխատանքային ժամերին բարձրաձայն գրուցել և լսել երաժշտություն,
- 9.2.2. աշխատանքային ժամերին բջջային հեռախոսները պահել ձայնային ռեժիմում,
- 9.2.3. աշխատանքային ժամերին սնվել աշխատատեղերում՝ բացառությամբ ջուր, հյութ, թեյ և սուրճ խմելուց (սպասարկող

անձնակազմի դեպքում խմել այնպես, որ հաճախորդի կողմից դա նկատելի չլինի),

- 9.2.4. աշխատավայրում գտնվել ալկոհոլի, թմրամիջոցների կամ հոգեմետ այլ նյութերի ազդեցության տակ՝ բացառությամբ Վարկային Կազմակերպությունում պաշտոնապես կազմակերպված միջոցառումների դեպքի, որի դեպքում թույլատրվում է միայն չափավոր ալկոհոլի օգտագործումը,
- 9.2.5. ծխել Վարկային Կազմակերպության գլխամասային գրասենյակի և մասնաճյուղերի տարածքներում (այդ թվում՝ աշխատասենյակներում, սանհանգույցներում), բացառությամբ ծխելու համար հատկացված տարածքների.;
- 9.2.6. հաճախորդներից, Վարկային Կազմակերպության գործընկերներից կամ Վարկային Կազմակերպության հետ գործնական հարաբերություններում գտնվող ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձանցից խնդրել, պահանջել կամ ընդունել (ուղղակի կամ անուղղակի) գումարային կամ նյութական փոխհատուցում (նաև՝ ծառայության մատուցման տեսքով), նվերներ կամ այնպիսի առարկաներ կամ գործողություններ, որոնք կարող են ներկայացնել որոշակի արժեք՝ աշխատողի կողմից մատուցված ծառայության դիմաց, որը նախատեսված չէ աշխատանքային պայմանագրով,
- 9.2.7. Աշխատողներին արգելվում է աշխատանքային պարտականությունների կատարման ժամանակ այլ բանկերի/վարկային կազմակերպությունների խորհրդանիշը կրող գրիչ, բլոկնոտ, օրացույց և այլ առարկաներ օգտագործել:

9.3. Տեխնիկական բնույթի պահանջներ.

- 9.3.1. Վարկային Կազմակերպությունն աշխատողների համար ապահովում է աշխատանքի անվտանգ պայմաններ:
- 9.3.2. Աշխատողները պարտավորվում են պահպանել անվտանգության բոլոր կանոնները (հակահրդեհային և այլն):
- 9.3.3. Անվտանգության կանոնների խախտման դեպքեր հայտնաբերելիս՝ վթարային իրավիճակների առաջացման և դժբախտ պատահարների դեպքում աշխատողը պարտավոր է անհապաղ տեղեկացնել անմիջական ղեկավարին:
- 9.3.4. Աշխատակիցները պարտավոր են հետևել, որ աշխատանքի ավարտից հետո գրասենյակում բոլոր պատուհանները փակվեն, էլեկտրական սարքավորումներն անջատվեն, բացառությամբ այն սարքերի, որոնք աշխատում են մշտական էլեկտրասնուցման ռեժիմով (անվտանգության համակարգեր, սառնարան և այլն):
- 9.3.5. Աշխատանքային փաստաթղթերը պետք է պահպանվեն դրանց համար նախատեսված տեղերում: Բանկային, առևտրային գաղտնիք, այլ տեղեկատվություն պարունակող փաստաթղթերը աղբաման նետելուց առաջ անհրաժեշտ է մասնատել առնվազն չորս մասի, եթե այդ փաստաթղթերի ոչնչացման մասով այլ գործընթաց առկա չէ Վարկային Կազմակերպությունում::
- 9.3.6. Աշխատողը չի կարող ինքնուրույն փոխել համակարգչի բաղկացուցիչ մասերը, տեղադրել կամ հեռացնել ծրագրեր, առանց Վարկային Կազմակերպության համաձայնության:

10. ԱՆՀԱՊԱՂ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ ԴԵՊՔԵՐԸ

10.1. Վարկային Կազմակերպությունն աջակցում է անձնակազմի վստահության մթնոլորտի ձևավորմանը, որտեղ կարող են քննարկվել էթիկայի խնդիրներին վերաբերող հարցեր, սակայն կան հարցեր, որոնց մասին անհրաժեշտ է անհապաղ տեղեկացնել անմիջական, իսկ անհրաժեշտության դեպքում՝ երկու աստիճան բարձր ղեկավարին, ինչպես նաև Վարկային Կազմակերպության վերահսկողական ստորաբաժանումներին (Վեչստուգողի, Անվտանգության ծառայության և Ռիսկերի կառավարման ստորաբաժանումներ) դրանցից են.

- 10.1.1. կաշառքի առաջարկությունը, խոստումը կամ ստացումը, Վարկային Կազմակերպության հակակոռուպցիոն

քաղաքականությունը խախտող (հակասող) երևույթները (դեպքերը),

- 10.1.2. աշխատակցի (այդ թվում՝ ղեկավարի) կամ հաճախորդի կողմից զեղծարարության կամ հանցավոր համագործակցության դեպքերը կամ փորձը,
- 10.1.3. գործողություններ, որոնք ուղղված են հաշվետվողականության կեղծմանը կամ փաստերի խեղաթյուրմանը,
- 10.1.4. գործողություններ, որոնք կրում են հեղինակության կամ իրավական նշանակալից ռիսկեր Վարկային Կազմակերպության համար, այնպիսի խախտումներ, ինչպիսիք են հաճախորդների կամ բաժնետերերի իրավունքների խախտումը, գործարքների կատարումը՝ օգտագործելով ինսայդերական տվյալները (տեղեկությունները), փողերի լվացումը,
- 10.1.5. էթիկայի նորմերի խախտումները, որոնց արդյունքում վնաս է հասցվել կամ կարող է հասցվել աշխատակցին/աշխատակիցներին կամ Վարկային Կազմակերպությանը:
- 10.1.6. անբավարար (թերի) կամ ձախողված ներքին գործընթացները, համակարգերի (ծրագրային) և արտաքին գործոնների ազդեցության հետևանքով առաջացող պատահարները որոնք հանգեցրել են, կամ առկա են հիմնավոր կասկածներ, որ կարող են հանգեցնել խարդախության, խաբեության, այլ աշխատակիցների վստահության չարաշահման, ծրագրային համակարգերի անկատարությունների/բացերի սեփական շահերին ծառայեցման դեպքերի:

11. ԱՇԽԱՏԱԺԱՄԱՆԱԿԻ, ՀԱՆԳՍՏԻ ԵՎ ԸՆԴՄԻՋՄԱՆ ԺԱՄԵՐԻ ԲԱՇԽՈՒՄԸ

11.1. Վարկային Կազմակերպությունում աշխատողների համար սահմանվում է հնգօրյա աշխատանքային շաբաթ՝ 40 ժամ աշխատաժամանակի տևողությամբ և 2 հանգստյան օրով (շաբաթ և կիրակի):

11.2. Վարկային Կազմակերպությունում աշխատանքային օրը սկսվում է 10:00-ին և ավարտվում 18:00-ին:

11.3. Վարկային Կազմակերպության ներքին իրավական այլ ակտերով առանձին ստորաբաժանումների աշխատողների համար, ելնելով աշխատանքի բնույթից, կարող են սահմանվել այլ աշխատանքային ժամեր:

11.4. Աշխատողներին հանգստյան և ոչ աշխատանքային (տոնական և հիշատակի) օրերին աշխատանքի ներգրավվելու գործընթացը սահմանվում է Վարկային Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով:

11.5. Ոչ աշխատանքային՝ հանգստյան ու տոնական օրերին կատարված աշխատանքի դիմաց աշխատողը վարձատրվում է ժամային (օրական) դրույքաչափի առնվազն կրկնակի չափով կամ աշխատողին մեկ ամսվա ընթացքում տրամադրվում է վճարովի այլ հանգստյան օր՝ ստորաբաժանման ղեկավարի հետ համաձայնեցված հերթականությամբ կամ այն ավելացվում է ամենամյա արձակուրդին:

11.6. Արտաժամյա աշխատանքներ կատարելու անհրաժեշտություն առաջանալիս սահմանված կարգով աշխատանքային օրը երկարացվում է, բայց ոչ ավելի, քան երկու իրար հաջորդող օր և ոչ ավելի, քան 8 ժամ շաբաթվա ընթացքում:

11.7. Արտաժամյա չի համարվում կազմակերպության A, B և C կատեգորիաների ղեկավարների՝ սահմանված աշխատաժամանակը գերազանցող աշխատանքը:

11.8. Վարկային Կազմակերպությունում յուրաքանչյուր աշխատողին հատկացվում է օրական 1 ժամ հանգստի (սնվելու) համար ընդմիջում: Այլ ներքին իրավական ակտերով աշխատողների համար կարող են սահմանվել նաև լրացուցիչ և հատուկ ընդմիջումներ, որոնք ներառվում են աշխատաժամանակում:

11.9. Որոշ կատեգորիայի աշխատողների համար կարող են սահմանվել աշխատանքային այլ ռեժիմ ՀՀ աշխատանքային օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

11.10. Աշխատողն օգտագործում է ընդմիջման համար իրեն հատկացված ժամանակն իր հայեցողությամբ և այդ ժամանակահատվածում կարող է բացակայել աշխատավայրից:

12. ՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ԽԱԽՏՄԱՆ ՀԱՄԱՐ

12.1. Վարկային Կազմակերպության՝ անձնակազմի կառավարման ստորաբաժանումը և/կամ դրա համար պատասխանատու աշխատակիցը կազմակերպում է Կանոնների ներդրման և դրա նկատմամբ ընթացիկ հսկողության գործընթացը՝ սերտորեն համագործակցելով Վարկային Կազմակերպության այլ ստորաբաժանումների և դրանց ղեկավարների հետ:

12.2. Կանոնների նկատմամբ անմիջական հսկողությունը, իրենց ենթակայության տակ գտնվող աշխատողների մասով, իրականացնում են Վարկային Կազմակերպության ստորաբաժանումների ղեկավարները:

12.3. Վարկային Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատող ապահովում է Կանոնների և դրա հետ առնչվող ընթացակարգերի և սկզբունքների կիրառումն ու դրանցից բխող պահանջների կատարումը:

12.4. Կանոնների սկզբունքների չպահպանումը և խախտումները ուղղակիորեն հաշվի են առնվում անձնակազմի գնահատման ժամանակ և աշխատանքային առաջխաղացման որոշում կայացնելիս:

12.5. Վարկային Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով և սույն Կանոններով սահմանված պահանջների և պարտականությունների չկատարման համար աշխատողի նկատմամբ կարող են կիրառվել Վարկային Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով սահմանված պատասխանատվության և ներգործության միջոցներ, իսկ օրենքի պահանջների խախտումների դեպքում՝ օրենքով նախատեսված միջոցներ և գործողություններ, ընդհուպ՝ մինչև քրեական պատասխանատվություն (կաշառք, փողերի լվացում, ինսայդերական տվյալների փոխանցում և այլն):