
	Գործարար վարվելակերպի կանոններ	Կոդ՝ 16.02.4	Խմբագրություն՝ 1.2
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 24.12.2021թ. որոշմամբ	

Ընդհանուր - հասանելի

## ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ.....	2
ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ.....	2
ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԸ .....	2
ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԵՎ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ .....	3
ԳԼՈՒԽ 5. ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ ԱՆՁՆԱԿԱԶՄՈՒՄ .....	6
ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ ԵՐԱՇԽԱՎՈՐՆԵՐԻ ՀԵՏ.....	7
ԳԼՈՒԽ 7. ՇԱՀԵՐԻ ԲԱԽՈՒՄ .....	8
ԳԼՈՒԽ 8. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԳԱՂՏՆԻՈՒԹՅԱՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄ.....	8
ԳԼՈՒԽ 9. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ .....	9
ԳԼՈՒԽ 11. ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ.....	9

	Գործարար վարվելակերպի կանոններ	Կող՝ 16.02.4	Խմբագրություն՝ 1.2
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 24.12.2021թ. որոշմամբ	

Ընդհանուր - հասանելի

### ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1 «Գործարար վարվելակերպի կանոնները» (այսուհետ՝ Կանոններ) սահմանում են «Յունիբանկ» ԲԲԸ-ի (այսուհետ՝ Բանկ) հիմնական արժեքները, գործունեության և Բանկի բոլոր շահագրգիռ կողմերի հետ հարաբերությունների պահպանման սկզբունքները, այդ թվում հաճախորդների, բաժնետերերի, գործընկերների, Բանկի աշխատակիցների հետ և այլ հարաբերություններում:
- 1.2 Կանոնները մշակվել են ՀՀ օրենսդրության, ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված իրավական ակտերի և Բանկի ներքին իրավական ակտերի հիման վրա:
- 1.3 Սույն Կանոնները տարածվում են Բանկի բոլոր աշխատակիցների վրա:

### ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

- 2.1 Սույն Ընթացակարգի իմաստով՝
  - **Բանկ՝** «Յունիբանկ» բաց բաժնետիրական ընկերություն,
  - **Կանոններ՝** Գործարար վարվելակերպի կանոններ,
  - **Հաճախորդ՝** ֆիզիկական անձ՝ այդ թվում անհատ ձեռներեց, կամ իրավաբանական անձ, ով դիմել է Բանկի ծառայություններից օգտվելու համար կամ արդեն օգտվում է դրանցից:

### ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԸ


- 3.1 Գործարար վարվելակերպի կանոնները հիմնված են Բանկի արժեքների վրա, որոնք են ***Ուշադիր և ազնիվ վերաբերմունք հաճախորդների նկատմամբ***
  - Ազնվությունն ու թափանցիկությունը հաճախորդների սպասարկման ընթացքում գլխավոր սկզբունքներն են,
  - Հաճախորդների իրական պահանջմունքների բացահայտումն ու հաճախորդի համար հարմար և արդյունավետ լուծման ապահովումը հնարավորինս կարճ ժամկետում Բանկի թիմի աշխատանքի որակի հիմնական ցուցանիշն է,

#### ***Ուժեղ թիմ և արդյունքին նպատակաուղղվածություն***

- Բանկի գլխավոր ռեսուրսը իր աշխատակիցներն են, և Բանկն աշխատակիցների համար ապահովում է հուսալի, անխտրական և հավասար պայմաններ աշխատանքային գործունեության իրականացման համար,
- Բանկն ապահովում է բոլոր հնարավորությունները իր աշխատակիցների մասնագիտական զարգացման և առաջընթացի համար,

#### ***Հասարակության վստահություն***

- Բանկի զարգացման հիմնաքարը հասարակության վստահությունն է՝ հիմնված Բանկի գործունեության թափանցիկության և ազնվության վրա,

	Գործարար վարվելակերպի կանոններ	Կող՝ 16.02.4	Խմբագրություն՝ 1.2
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 24.12.2021թ. որոշմամբ	

Ընդհանուր - հասանելի

**Հեղինակություն, հուսալիություն և կայունություն**

- Բանկի կայուն գործունեության գրավականը Բանկի բարձր հեղինակությունն է, որը հիմնված է նաև հաճախորդների շրջանում Բանկի գործունեության հուսալիությամբ:

**ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԵՎ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ**


**4.1** Սույն Կանոններում հաճախորդի համար սահմանված կանոններն ու սկզբունքները տարածվում են նաև գրավատուների ու երաշխավորների վրա:

**4.2** Հաճախորդների հաղորդակցման ընթացքում աշխատակիցը

- պետք է լինի հարգալից, քաղաքավարի, համբերատար և բարյացակամ,
- գաղտնի պահի հաճախորդների սպասարկման ընթացքում հայտնի դարձած տեղեկատվությունը,
- նախաձեռնի բոլոր միջոցները հնարավորինս հստակ հասկանալու հաճախորդի պահանջմունքները և հաճախորդին լավագույն տարբերակը առաջարկելու համար,
- հաճախորդի կողմից տրված հարցի պատասխանը չիմանալու կամ կասկածելու դեպքում, պետք է ճշտի և հստակեցնի պատասխանը պատասխանատու աշխատակցից կամ հաճախորդի համաձայնության դեպքում ուղղորդի համապատասխան աշխատակցի մոտ,
- հնարավորինս խուսափի կոնֆլիկտային իրավիճակներից, իսկ նման իրավիճակի ի հայտ գալու դեպքում դիմի անմիջական ղեկավարին:

**4.3** Հաճախորդների սպասարկման ընթացքում աշխատակիցներին արգելվում է

- տրամադրել ոչ հավաստի, ոչ ամբողջական կամ անարժանահավատ տեղեկատվություն,
- ընտրության տարբերակների առկայության դեպքում ուղղորդել, ստիպել կամ առանց հաճախորդի համաձայնության հաճախորդի փոխարեն կատարել ընտրություն,
- հաճախորդին դիմել անձնական դիմելաձևով,
- վարել անձնական բնույթի գրույցներ հաճախորդների, այլ աշխատակիցների հետ կամ բջջային հեռախոսով,
- օգտագործել անձնական, բջջային հեռախոսները, բացառությամբ աշխատանքային նպատակների իրականացման համար օգտագործման դեպքերի,
- մեկնաբանել կամ կարծիք հայտնել հաճախորդի կամ նրա գործողությունների մասին,
- հասցնել հաճախորդներին անձնական բնույթի վիրավորանքներ կամ ցուցաբերել անքաղաքավարի մոտեցում,
- կիրառել սպաառնալիքներ և/կամ բռնություն,
- խտրական վերաբերմունք ցուցաբերել հաճախորդների նկատմամբ,
- առավել նպաստավոր պայմաններ առաջարկել կամ արտահերթ սպասարկել ծանոթ, բարեկամ կամ ընկեր հաճախորդներին,

	Գործարար վարվելակերպի կանոններ	Կող՝ 16.02.4	Խմբագրություն՝ 1.2
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 24.12.2021թ. որոշմամբ	

Շնորհանուր - հասանելի

- անփութության կամ անհետևողական գործողությունների արդյունքում հաճախորդի մասին տեղեկատվությունը հայտնի դարձնել երրորդ անձանց,
- հաճախորդների հետ վարել անձնական բնույթի զրույցներ:

**4.4** Հաճախորդի հետ հաղորդակցումն իրականացվում է վերջինիս կողմից նախընտրելի լեզվով և եղանակով:

**4.5** Մինչ ծառայությունների մատուցելը հաճախորդին ներկայացվում են ծառայության գործող պայմաններն ամբողջությամբ, եթե ժամանակավոր է ծառայությունը, ապա նշվում է նաև գործողության ժամկետը, մատնանշվում է ծառայության մատուցման ընթացքում հնարավոր առաջացող ռիսկերը, ինչպես նաև պայմանների խախտման դեպքում Բանկի կողմից կիրառվող տուժանքները: Վարկերի պայմանները ներկայացնելիս նշվում է նաև վարկի տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը, իսկ սպառողական վարկերի դեպքում վարկի դիմում-հայտի դրական որոշման դեպքում տրամադրվում է վարկի էական պայմանների անհատական թերթիկ, որտեղ նշվում են վարկի տրամադրման բոլոր պայմանները<sup>1</sup>:

**4.6** Հաճախորդների սպասարկման ընթացքում փաստաթղթերի ձևավորվման դեպքում հաճախորդին պարտադիր տրամադրվում է փաստաթղթի 1 (մեկ) օրինակ՝ հաստատված: Այն դեպքերում, երբ նույն ծառայությունից օգտվում են մեկից ավել հաճախորդներ, ծառայության սպասարկման ընթացքում ձևավորված փաստաթղթերը մեկական օրինակ տրամադրվում են բոլոր հաճախորդներին:

**4.7** Բանկի կողմից հաճախորդներին ծառայությունների մատուցումը մերժելու դեպքում աշխատակիցը պետք է անմիջապես տեղեկացնի հաճախորդին մերժման մասին և ներկայացնի մերժման հիմքերը:


**4.8** Վարկի դիմում-հայտի մերժման դեպքում սպասարկող աշխատակիցը հնարավորինս սեղմ ժամկետում այդ մասին հայտնում է հաճախորդին, և վերջինիս պահանջի դեպքում՝ 5 (հինգ) աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդի ընտրած եղանակով տրամադրվում է մերժման մասին ծանուցումը՝ մերժման հիմքերով: Հաճախորդի կողմից ծանուցման եղանակ նշված չլինելու դեպքում այն էլեկտրոնային նամակով ուղարկվում է հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին:

**4.9** Բանկի կողմից պայմանագրերի պայմանների փոփոխության դեպքում Բանկը այդ մասին հայտնում է հաճախորդին փոփոխությունը ուժի մեջ մտնելուց առնվազն 7 (յոթ) աշխատանքային օր առաջ:

***Հաճախորդի հետ հաղորդակցումը հեռախոսազանգի միջոցով***

**4.10** Հեռախոսազանգի ձայնագրման դեպքում հաճախորդը այդ մասին տեղեկանում է ավտոմատ համակարգի ձայնագրության միջոցով, իսկ դրա բացակայության դեպքում Բանկի

<sup>1</sup> Վարկը սպասարկող աշխատակիցը հաճախորդին տեղեկացնում է, որ էական պայմանների անհատական թերթիկում նշված տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը կարող է փոխվել՝ պայմանավորված վարկի տրամադրման օրվա ընտրությամբ:

	Գործարար վարվելակերպի կանոններ	Կող՝ 16.02.4	Խմբագրություն՝ 1.2
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 24.12.2021թ. որոշմամբ	

**Ընդհանուր - հասանելի**

աշխատակիցը մինչ հեռախոսազրույց սկսելը ներկայանում է և հայտնում հեռախոսազանգի ծայնագրման մասին:


- 4.11 Հեռախոսազանգի պատասխանելիս աշխատակիցը պետք է ներկայանա՝ նշելով իր անունը, անհրաժեշտության դեպքում նաև ստորաբաժանման անվանումը:
- 4.12 Տվյալ պահին հեռախոսազանգին պատասխանելու անհարմարության դեպքում պետք է պատասխանել հեռախոսազանգին՝ հայտնելով զանգահարողին այդ մասին, գրանցելով նրա տվյալները և հետ զանգել առաջին իսկ հնարավորության դեպքում:
- 4.13 Հեռախոսազանգով տրված հարցին պատասխանելու համար իրավասու չլինելու կամ համապատասխան տեղեկատվությանը չտիրապետելու դեպքում հեռախոսազանգը պետք է փոխանցել համապատասխան աշխատակցին՝ նախօրոք համաձայնեցնելով նրա հետ, իսկ փոխանցելուց առաջ հայտնել այդ մասին հաճախորդին՝ նշելով համապատասխան անձի անունը և ստորաբաժանման անվանումը՝ ըստ անհրաժեշտության:
- 4.14 Արգելվում է աշխատանքային հեռախոսներն օգտագործել անձնական նպատակով:
- 4.15 Աշխատանքային ժամերին չի խրախուսվում անձնական բջջային հեռախոսների օգտագործումը:

**Հաճախորդի հետ հաղորդակցումը հեռախոսային հաղորդագրությունների միջոցով**

- 4.16 Բանկը հաճախորդների սպասարկման ընթացքում կարող է ուղարկել տեղեկացումներ և շնորհավորանքներ հեռախոսային հաղորդագրության միջոցով անվճար կամ վճարովի՝ համաձայն Բանկի կողմից սահմանված Սակագների:
- 4.17 Հաղորդագրություններում մշտապես նշվում է Բանկի հեռախոսահամարը, որի միջոցով հաճախորդները կարող են ստանալ իրենց հարցերի պատասխանները:
- 4.18 Հաճախորդների վարկերի սպասարկման ընթացքում վերջիններիս վճարումների նախորդ օրը ուղարկվում է հիշեցնող հաղորդագրություն, իսկ չվճարելու դեպքում ժամկետանց պարտավորությունների առկայության մասին ծանուցող հաղորդագրություն:
- 4.19 Բանկի ծրագրում հաճախորդի սխալ հեռախոսահամար գրանցելու դեպքում նախաձեռնվում են բոլոր միջոցառումները պարզելու և հաճախորդի գրավոր դիմումի հիման վրա ուղղելու համար:

**Հաճախորդների առցանց սպասարկումը**

- 4.20 Հաճախորդները Բանկի ծառայություններից կարող են օգտվել ինչպես Բանկ հեռախոսային հավելման միջոցով, այնպես էլ պաշտոնական կայքի միջոցով սպասարկվող ծառայությունների միջոցով:
- 4.21 Առցանց սպասարկման բոլոր հարթակներում Բանկը ծառայության մատուցման էջում կամ հղմամբ այլ էջի միջոցով ներկայացնում է ծառայությունների մատուցման պայմանները և ՀՀ օրենքով սահմանված այլ դրույթները, և ապահովում է Հաճախորդի կողմից համաձայնություն տալու փաստի հաստատման ֆունկցիոնալությունը:

	Գործարար վարվելակերպի կանոններ	Կող՝ 16.02.4	Խմբագրություն՝ 1.2
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 24.12.2021թ. որոշմամբ	

Ընդհանուր - հասանելի

4.22 Առցանց հարթակներում Բանկը հրապարակում է այն կապի միջոցները և դրանց տվյալները, որոնցով հաճախորդները կարող են դիմել հարցերի առկայության կամ մանրամասնելու անհրաժեշտության դեպքում:

## **ՔՆՈՒՄ 5. ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ ԱՆՁՆԱԿԱԶՄՈՒՄ**

5.1 Բանկում անձնակազմի կայուն զարգացման հիմքերն են

- հարգանքը,
- ազնվությունը,
- վստահությունը,
- համագործակցությունը,
- փոխօգնությունը:

5.2 Աշխատակիցներին հաղորդակցման ընթացքում արգելվում է

- ցուցաբերել անհարգալի, արհամարհական կամ անքաղաքավարի վերաբերմունք,
- ցուցաբերել խտրական վերաբերմունք՝ պայմանավորված ազգային, կրոնական, սեռական, ռասայական, զբաղեցրած դիրքով կամ այլ գործոններով,
- հասցնել անձնական բնույթի վիրավորանքներ, օգտագործել վիրավորական, հեզնական կամ արհամարհական բնույթի արտահայտություններ,
- կիրառել սպառնալիքներ, ֆիզիկական, հոգեբանական կամ այլ տեսակի բռնություն կամ ոտնձգություն,
- չարաշահել պաշտոնական դիրքը, այդ թվում ուղղորդել մյուս աշխատակիցների աշխատանքները՝ ի նպաստ սեփական շահերի, կամ հանձնարարել տվյալ աշխատակցի պարտականություններում չընդգրկված աշխատանքներ:


5.3 Աշխատակիցներին արգելվում է աշխատանքի ներկայանալ ալկոհոլի, թմրադեղերի կամ հոգեմետ դեղերի ազդեցության տակ:

5.4 Աշխատակիցներին արգելվում է աշխատանքի ներկայանալ ոչ պատշաճ արտաքին տեսքով և/կամ ոչ հիգիենիկ վիճակում: Աշխատակիցները աշխատավայրում պետք է պահպանեն հիգիենայի կանոնները:

5.5 Աշխատակիցների աշխատանքային սեղանները պետք է լինեն կոկիկ, զերծ ավելորդ իրերից և հավաքված: Հաճախորդներին սպասարկող աշխատակիցների աշխատանքային սեղանին հաճախորդի սպասարկման ընթացքում կարող են լինել միայն տվյալ հաճախորդի սպասարկման հետ կապված փաստաթղթեր:

5.6 Բանկի տարածքում սննդի օգտագործումը թույլատրվում է հատուկ հատկացված տարածքներում, իսկ այդ տարածքների բացակայության դեպքում՝ բացառապես այն աշխատանյակներում, որտեղ հաճախորդի սպասարկում չի իրականացվում: Մնվելուց հետո համապատասխան տարածքները պետք է մաքրվեն և օդափոխվեն:

5.7 Բանկի տարածքում ծխելն արգելվում է, բացառությամբ բաց պաշտոնավայրերի:


	Գործարար վարվելակերպի կանոններ	Կոդ՝ 16.02.4	Խմբագրություն՝ 1.2
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 24.12.2021թ. որոշմամբ	

Ընդհանուր - հասանելի

- 5.8 Բացառությամբ աշխատանքային պարտականությունների համաձայն զենք կրելու իրավունք ունեցող աշխատակիցներից մնացած աշխատակիցներին արգելվում է կրել զենք Բանկի տարածքում:
- 5.9 Առաջնորդվելով փոխօգնության սկզբունքով ստորաբաժանման ղեկավարները պետք է ստեղծեն աշխատակիցների մասնագիտական և անձնական հմտությունների զարգացման համար անհրաժեշտ միջավայր և ապահովեն բոլոր անհրաժեշտ ռեսուրսները:
- 5.10 Անձնակազմում ողջունվում է մասնագիտական փորձի փոխանակումն ու մասնագիտական զարգացման նպաստումը կամ առաջնորդումը (mentoring, coaching):
- 5.11 Աշխատակիցների միջև կոնֆլիկտների դեպքում աշխատակիցները պետք է աշխատեն լուծել կոնֆլիկտը տեղում կամ դիմեն անմիջական ղեկավարին: Ստորաբաժանման ղեկավարները պատասխանատվություն են կրում աշխատակիցների կոնֆլիկտների պատճառով աշխատանքային գործընթացներում խախտումների կամ արդյունավետության նվազման համար:
- 5.12 Աշխատակիցների և նրանց ղեկավարի միջև կոնֆլիկտի դեպքում աշխատակիցները և/կամ ղեկավարը պետք է դիմեն ՄՌԿ տնօրինությանը՝ համաձայն «Անձնակազմի կառավարման կարգի» դեպքը քննելու և կոնֆլիկտը լուծելու համար:
- 5.13 Աշխատակիցների կողմից սպառնալիքներ կամ վտանգավոր իրավիճակներ կանխագալու դեպքում պետք է անմիջապես տեղեկացնի այդ մասին իր անմիջական ղեկավարին՝ չվտանգելով իրեն:

## ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ ԵՐԱՇԽԱՎՈՐՆԵՐԻ ՀԵՏ

- 6.1 Բանկի աշխատակիցները հնարավոր երաշխավորներին մանրամասն ներկայացնում են ծառայությունների պայմանները, ինչպես նաև հնարավոր ռիսկերն ու խնդիրները, որոնք կարող են ի հայտ գալ վարկառուի կողմից պայմանագրի պայմանների խախտման դեպքում:
- 6.2 Երաշխավորության պայմանագրում երաշխավորը ձեռագրով նշում է, «Ես՝ (անուն, ազգանուն/անվանում) երաշխավորում եմ (անուն, ազգանուն/անվանում) ----- գումարի պարտավորությունը և գիտակցում եմ, որ նրա կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում ես եմ դրանք կատարելու, վատանալու է իմ վարկային պատմությունը և հնարավոր է գրկվեմ իմ սեփական գույքից»:
- 6.3 Երաշխավորին տրամադրվում է երաշխավորած պարտավորության մարման ժամանակացույց և պարտավորություն առաջացնող փաստաթղթի օրինակ կամ պատճեն՝ «Բնօրինակի հետ ճիշտ է» մակագրությամբ:
- 6.4 Բանկը երաշխավորին ծանուցում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի պայմանների էական փոփոխությունների մասին դրանց ուժի մեջ մտնելուց 7 (յոթ) օր առաջ:
- 6.5 Վարկառուի կողմից պայմանագրի պայմանների խախտման, այդ թվում պարտավորությունների չկատարման դեպքում, Բանկը այդ մասին տեղեկացնում է երաշխավորին:

	Գործարար վարվելակերպի կանոններ	Կող՝ 16.02.4	Խմբագրություն՝ 1.2
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 24.12.2021թ. որոշմամբ	

Ընդհանուր - հասանելի


### ԳԼՈՒԽ 7. ՇԱՀԵՐԻ ԲԱԽՈՒՄ

- 7.1 Շահերի բախումն այն իրավիճակն է, երբ պաշտոն զբաղեցնող աշխատակիցը իր լիազորություններն իրականացնելիս կատարում է գործողություն(ներ) կամ ընդունում որոշում(ներ)՝ առաջնորդվելով իր կամ իր հետ փոխկապակցված անձի անձնական շահերով:
- 7.2 Աշխատակիցները պետք է խուսափեն շահերի բախում առաջացնող գործողություններից, իսկ շահերի բախման առաջացման դեպքում հայտնի այդ մասին իր անմիջական ղեկավարին:
- 7.3 Որոշում կայացնող մարմնի կազմում ընդգրկված աշխատակիցներին արգելվում է մասնակցել քննարկման և որոշման կայացման գործընթացում՝ իրենց և/կամ իրենց հետ փոխկապակցված անձանց հետ առնչվող հարցերի դեպքում:
- 7.4 Բանկի աշխատակցին արգելվում է կնքել գործարք, որում ինքը կամ իրեն փոխկապակցված անձը կարող է ունենալ ֆինանսական շահ, այդ թվում Բանկի ծառայություններից օգտվելիս աշխատակիցներին արգելվում է սպասարկել այդ ծառայությունների գծով վճարումները (ներառյալ կատարել վճարումներ իրենց վարկային պարտավորությունների վճարման, քարտերի սպասարկման կամ ավանդների վճարումների գծով):
- 7.5 Շահերի բախումից խուսափելու նպատակով աշխատակիցը ընկերական, բարեկամական կամ այլ կապ ունեցող հաճախորդներին սպասարկելու դեպքում այդ կապի մասին հայտնում է իր անմիջական ղեկավարին:
- 7.6 Աշխատակիցներին արգելվում է շահարկել Բանկի անունը կամ զբաղեցրած պաշտոնը անձնական շահ ստանալու նպատակով:
- 7.7 Աշխատակիցներին արգելվում է հաճախորդներից ընդունել նվերներ, հյուրասիրություններ, ծառայություններ, բացառությամբ այն հյուրասիրությունների և նվերների, որոնք ընդունված են գործարար ավանդույթներով: Հաճախորդներից նվերներ կամ հյուրասիրություններ ընդունելիս՝ աշխատակիցը այդ մասին պետք է հայտնի իր անմիջական ղեկավարին:

### ԳԼՈՒԽ 8. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԳԱՂՏՆԻՈՒԹՅԱՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄ

- 8.1 Բանկի աշխատակիցները պարտավոր են գաղտնի պահել, չհրապարակել կամ որևէ ձևով հասանելի չդարձնել երրորդ անձանց աշխատանքային գործունեության ընթացքում հայտնի դարձած տեղեկատվությունը, մասնավորապես հաճախորդների սպասարկման, գործընկերների հետ կապված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև Բանկի գործունեությանը վերաբերվող տեղեկատվությունը:
- 8.2 Սույն Կանոնների 8.1 դրույթով սահմանված գաղտնի տեղեկատվությունը կարող է տրամադրվել ՀՀ օրենքով սահմանված մարմիններին՝ սահմանված դեպքերում Բանկի Գործադիր տնօրենի համաձայնությամբ:
- 8.3 Աշխատակիցներին արգելվում է համացանցում, այդ թվում սոցիալական կայքերում տեղեկատվություն հրապարակել ընդհանրապես հաճախորդների կամ Բանկի գործունեությանն առնչվող գաղտնի տեղեկատվությունը:



	Գործարար վարվելակերպի կանոններ	Կոդ՝ 16.02.4	Խմբագրություն՝ 1.2
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 24.12.2021թ. որոշմամբ	

Ընդհանուր - հասանելի

**8.4** Բանկի աշխատակիցները պետք ձեռնարկեն բոլոր միջոցները՝ ապահովելու համար տեղեկատվության գաղնտիության պահպանումը, այդ թվում արգելափակեն համակարգիչը աշխատատեղից բացակայելու ընթացքում, այլ անձանց չհայտնեն իրենց համակարգչի գաղտնաբառը, հաճախորդի սպասարկումն ավարտելուց հետո մինչ հաջորդ հաճախորդին սպասարկելը աշխատասեղանից հավաքեն հաճախորդին առնչվող փաստաթղթերը և այլ միջոցառումներ:

### ԳԼՈՒԽ 9. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

**9.1** Բանկի աշխատակիցները պետք է պահպանեն սույն Կանոններով սահմանված սկզբունքները: Խախտելու դեպքում խախտումները ուսումնասիրվում են և, ըստ արդյունքների, այդ թվում միտումնավոր կազմակերպված արարքների դեպքում, աշխատակիցների նկատմամբ կարող են կիրառվել կարգապահական տույժեր:

**9.2** Բանկի կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների ղեկավարները պատասխանատվություն են կրում սույն Կանոնների պահպանման ապահովման համար:

### ԳԼՈՒԽ 10. ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

Խմբագրման համար	Խմբագրման ամսաթիվ և որոշում	Խմբագրման նկարագրություն
1	Վարչության 31.10.2019թ. որոշում	-
1.1	Վարչության 05.03.2020թ. որոշում	Ժամկետային վերանայում
1.2	Վարչության 24.12.2021թ. որոշում	Ժամկետային վերանայում