

OD 62-04 L

«ՀԱՄԱՁԱՅՆԵՑՎԱԾ Է»

Կորպորատիվ կառավարման և
մեթոդաբանության կոմիտեի
«31» մարտի 2010թ.

թիվ KKYM – 10/03 որոշմամբ

Կոմիտեի նախագահ

Վ. ՈՒԴԱԼՈՎ

«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»

«Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ վարչության
«02» փետրվարի 2010թ.


թիվ 01/11 – 44 L որոշմամբ

Վարչության նախագահ

Ն. ԿԱՐԱՍՄԱՆՈՒԿՅԱՆ



«ԱՐԴՇԻՆԻՆՎԵՍՏԲԱՆԿ» ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ
ԳՈՐԾԱՐԱՐ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ
ՎԱՐՔԱԳԾԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ
ԿԱՐԳ

	OD 62-04	Էջ 2 / 3
	Գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի կանոնների մասին կարգ	Խմբագրություն: 01
		Ամսաթիվ: «06» ապրիլ 2010թ.

1. ՆՊԱՏԱԿԸ

Սույն Սույն կարգի նպատակն է սահմանել Բանկի գործարար վարվեցողության միասնական և բարենպաստ կորպորատիվ մշակույթի ձևավորման հիմնական ուղղություններն ու սկզբունքները, Անձնակազմի գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի հիմնական նորմերն ու կանոնները:

2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Սույն կարգով սահմանված պահանջները կիրառվում են Բանկի բոլոր կառավարման մարմինների, կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումներում ընդգրկված Բանկի աշխատողների կողմից:

3. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՏՍԱԹՂԹԵՐ

- ISO 9001:2000,
- «Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ անձնակազմի կառավարման քաղաքականություն (PL 62-01):

4. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

«Բանկ»՝ «Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ,

«Անձնակազմ»՝ անձանց ամբողջություն, որոնք Բանկի հետ ունեն կնքված և գործող աշխատանքային պայմանագրեր,

«աշխատող»՝ Բանկի հետ ՀՀ օրենսդրությանը համապատասխան աշխատանքային պայմանագիր կնքած ֆիզիկական անձ,

«հաճախորդ»՝ Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից օգտվող կամ այդ նպատակով Բանկ այցելած ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ,

«գործընկեր»՝ Բանկի հետ համագործակցող և Բանկի հաճախորդ չհանդիսացող անձ (անձինք),

«գործարար էթիկա»՝ սկզբունքների և նորմերի ամբողջություն, որոնցով առաջնորդվում են Բանկը և Բանկի աշխատողները բիզնեսի կառավարման, առօրյա գործունեության իրականացման և միջանձնային հարաբերությունների ոլորտներում,

«կորպորատիվ վարքագիծ»՝ նորմերի, կանոնների, արժեքների և էթիկայի ստանդարտների ամբողջություն, որոնցով առաջնորդվում են Բանկը և Անձնակազմի անդամները իրենց աշխատանքում:

5. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ

6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

7. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

7.1. Ընդհանուր դրույթներ

7.1.1. Սույն կարգը Բանկի կորպորատիվ մշակույթի ձևավորմանն ու զարգացմանը նպաստող փաստաթուղթ է:

7.1.2. Գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի կանոնների սահմանման նպատակն է մշակել Բանկի գործընկերների, հաճախորդների հետ և Բանկի աշխատողների (այդ թվում՝ ղեկավարների) միջև փոխհարաբերությունների կորպորատիվ ոճը կանոնակարգող գործարար էթիկայի միասնական ստանդարտներ:


7.1.3. Սույն կարգը կարգավորում է «Անձնակազմի կառավարման քաղաքականությամբ» (PL 62-01) սահմանված հետևյալ խնդիրները՝

7.1.3.1. Բանկում աշխատանքի համար բարենպաստ կորպորատիվ մշակույթի և աշխատանքային մթնոլորտի ձևավորումը և շարունակական զարգացումը,

7.1.3.2. Բանկում աշխատանքային կարգապահության, աշխատանքային գործընթացում Բանկի աշխատողների անձնական և թիմային պատասխանատվության ամրապնդումը:

7.1.4. Բանկը, առաջնորդվելով,

7.1.4.1. Անձնակազմի կառավարման բոլոր գործընթացներում անաչառ և արդարացի վերաբերմունքի սկզբունքով, բացառում է ռասայական, սեռական, կրոնական, ազգային կամ էթնիկական, տարիքային կամ սահմանափակ աշխատունակության կամ կուսակցական պատկանելիության հիմքով որևէ խտրականության

	OD 62-04	Էջ 3 / 3
	Գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի կանոնների մասին կարգ	Խմբագրություն: 01
		Ամսաթիվ: «06» ապրիլ 2010թ.

դրսևորում ինչպես Անձնակազմի միջանձնային, այնպես էլ հաճախորդների հետ հարաբերությունների ընթացքում,

7.1.4.2. Անձնակազմի բոլոր իրավունքների պահպանման և յուրաքանչյուրի նկատմամբ հարգալից վերաբերմունքի դրսևորման սկզբունքով, Անձնակազմից ակնկալում է քաղաքավարի և ուշադիր վերաբերմունքի դրսևորում հաճախորդների և գործընկերների նկատմամբ,

7.1.4.3. Անձնակազմի կառավարման գործընթացներում «ուղղվածությունը դեպի հաճախորդ» դիրքորոշման սկզբունքով, կարևորում է յուրաքանչյուր հաճախորդի նկատմամբ բարեհամբույր և ուշադիր վերաբերմունքը և որակյալ ծառայությունների մատուցումը՝ գիտակցելով, որ հաճախորդն ամենակարևոր անձն է Բանկի յուրաքանչյուր աշխատողի համար:

7.2. Կորպորատիվ միջավայրը և Անձնակազմի կառավարման ոլորտում կանոնակարգվող հիմնական ուղղությունները

7.2.1. Բանկը սահմանում է կորպորատիվ միջավայրի ստանդարտներ, որոնք ուղղված են առավելագույնս օգտագործել բոլոր աշխատողների անհատական և թիմային աշխատանքի արդյունքը՝ ի նպաստ Բանկի նպատակների իրագործմանը:

7.2.2. Բանկում կորպորատիվ միջավայրը ենթադրում է հետևյալ ստանդարտների սահմանումը՝

7.2.2.1. Միջնորդավորված հաղորդակցման ստանդարտներ՝

- ա) թղթային և էլեկտրոնային մամակագրություն,
- բ) հեռախոսագրույցներ,

7.2.2.2. Անմիջական շփման ստանդարտներ, որոնք են՝

- ա) Բանկի հաճախորդների և գործընկերների միջև հարաբերություններ,
- բ) աշխատողների միջև հարաբերություններ,
- գ) կոնֆլիկտների լուծում,

7.2.2.3. Աշխատողների արտաքին տեսքին ներկայացող պահանջների ստանդարտներ, որոնք են՝

- ա) հագուստ,
- բ) շպար և սանրվածք,
- գ) հիգիենա,
- դ) արքեսուարներ,

7.2.2.4. Ընդհանուր բնույթի ստանդարտներ: Մրանք իրենց մեջ ներառում են աշխատավայրում աշխատողի վարքը և գործելաոճը, ինչպես նաև որոշակի տեխնիկական խնդիրներ սահմանող կամ նկարագրող սույն կետի 7.2.2.1-ից 7.2.2.3 ենթակետերում նշված ստանդարտներում չընդգրկված նվազագույն պահանջներ և պայմաններ:

7.2.3. Սույն կարգի 7.2.2 կետում նշված ստանդարտների մանրամասն նկարագրությունը սահմանվում է սույն կարգի հիման վրա ընդունված ընթացակարգերով:

7.3. Սույն կարգի իրականացման գործընթացն ապահովող Բանկի աշխատողների իրավասություններն ու պատասխանատվությունը

7.3.1. Սույն կարգի արդյունավետ իրագործումը ենթադրում է այդ գործընթացում Բանկի կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների, բոլոր աշխատողների միջև իրավասությունների հստակ տարանջատում և պատասխանատվության սահմանում:

7.3.2. Անձնակազմի կառավարման հարցերով զբաղվող Բանկի համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումը կազմակերպում է սույն կարգի և դրա հիման վրա ընդունված ընթացակարգերի պահանջների ներդրման և դրա նկատմամբ ընթացիկ հսկողության գործընթացը՝ սերտորեն համագործակցելով Բանկի այլ ստորաբաժանումների և դրանց ղեկավարների հետ:

7.3.3. Սույն կարգի և դրա հիման վրա ընդունված ընթացակարգերի պահանջների կատարման նկատմամբ անմիջական հսկողությունը, իրենց ենթակայության տակ գտնվող աշխատողների մասով, իրականացնում են Բանկի ստորաբաժանումների ղեկավարները:

7.3.4. Բանկի յուրաքանչյուր աշխատող ապահովում է սույն կարգի և դրա հիման վրա ընդունված ընթացակարգերի և սկզբունքների կիրառումն ու դրանցից բխող պահանջների կատարումը:

«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»


«Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ վարչության
«02» փետրվարի 2010թ.
թիվ 01/11 – 44 L որոշմամբ

Վարչության նախագահ

Ն.ԿԱՐԱՍՄԱՆՈՒԿՅԱՆ _____



«ԱՐԴՇԻՆԻՆՎԵՍՏԲԱՆԿ» ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ
ԳՈՐԾԱՐԱՐ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ
ՎԱՐՔԱԳԾԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

	PR 62-04-01	Էջ 2 / 7
	Գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի կանոնների մասին ընթացակարգ	Խմբագրություն: 01 Ամսաթիվ: «06» ապրիլ 2010թ.

1. ՆՊԱՏԱԿԸ

«Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ Գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի կանոնների մասին ընթացակարգի նպատակն է նկարագրել Բանկի գործարար վարվեցողության կորպորատիվ մշակույթի ձևավորման, գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի հիմնական նորմերն ու ստանդարտները:

2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Սույն ընթացակարգով սահմանված պահանջները կիրառվում են Բանկի բոլոր կառավարման մարմինների, կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումներում ընդգրկված աշխատողների կողմից:

3. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

- ISO 9001:2000,
- «Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ Գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի կանոնների մասին կարգ (OD 62-01):

4. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

«Բանկ»՝ «Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ,
 «Անձնակազմ»՝ անձանց ամբողջություն, որոնք Բանկի հետ ունեն կնքված և գործող աշխատանքային պայմանագրեր,
 «աշխատող»՝ Բանկի հետ ՀՀ օրենսդրությանը համապատասխան աշխատանքային պայմանագիր կնքած ֆիզիկական անձ,
 «հաճախորդ»՝ Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից օգտվող կամ այդ նպատակով Բանկ այցելած ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ:

5. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՅՈՒՄՆԵՐ

6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

7. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

7.1. Միջնորդավորված հաղորդակցման ստանդարտներ

7.1.1. Թղթային և էլեկտրոնային մամակագրություն

7.1.1.1. Բանկը սահմանում է հաճախորդների, գործընկերների հետ և աշխատողների միջև թղթային և էլեկտրոնային փոստով մամակագրության հետևյալ ընդհանուր պահանջները՝

- ա) գրությունը պատրաստվում է՝ պահպանելով Բանկում գործավարության գործընթացները կարգավորող համապատասխան ներքին իրավական ակտերով սահմանված տեխնիկական պահանջները,
- բ) գրություններում անթույլատրելի են մականունների, ժարգոնային արտահայտությունների, թաքնված ենթատեքստերի, բազմիմաստ, փոխաբերական իմաստով կամ երկիմաստ բառերի կամ արտահայտությունների, ինչպես նաև օտարալեզու տերմինների անհարկի օգտագործումը:


7.1.2. Հեռախոսագրույցներ

7.1.2.1. Բանկը սահմանում է հաճախորդների, գործընկերների հետ և աշխատողների միջև վարվող հեռախոսագրույցների ստանդարտներ:

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

7.1.2.3. Հաճախորդի հետ հեռախոսային խոսակցության ընդհանուր պահանջներն են՝

- ա) հաճախորդից զանգ ստանալիս հեռախոսային ողջունում զանգահարողին՝
 - առավելագույնը երրորդ զանգից հետո բարձրացնելով լսափողը,
 - ներկայանալ՝ «Արդշինինվեստբանկ», «Անուն» (Աստղիկ), Բարև Ձեզ: Չի թույլատրվում հեռախոսային զանգի ընդունումը սկսել «Ալլո», «Այո» կամ նմանատիպ այլ բառերով,
 - բարյացակամորեն հրաժեշտ տալ՝ ասելով «Շնորհակալություն, ցտեսություն»,
 - բ) հաճախորդին զանգահարելիս՝ հեռախոսային ողջունում զանգահարողին.

	PR 62-04-01	Էջ 3 / 7
	Գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի կանոնների մասին ընթացակարգ	Խմբագրություն: 01 Ամսաթիվ: «06» ապրիլ 2010թ.

- ներկայանալ՝ «Բարև Ձեզ: Անուն (Աստղիկն է) Արդշինինվեստբանկից»: Պաշտոնական զանգի դեպքում տալ մաս ազգանունը,

- հրաժեշտ տալ՝ ասելով «Շնորհակալություն, ցտեսություն»:

7.1.2.4. Հաճախորդների և գործընկերների հետ վարվող հեռախոսագրույցների ընթացքում արգելվում է միաժամանակ վարել մի քանի գրույց, ծամել, շշուկով խոսել և օգտագործել ոչ գրական լեզու:

7.1.2.5. Բանկը սահմանում է աշխատողների միջև հեռախոսագրույցների հետևյալ ընդհանուր պահանջները՝

ա) ներքին զանգերի համար՝ «Ստորաբաժանման անվանում (Հաշվապահություն), «Անունը» (Աստղիկը)»,

բ) աշխատողները միմյանց հետ խոսակցությունները պետք է վարեն ցածր ձայնով՝ այլ աշխատակիցներին չխանգարելու համար,

գ) աշխատողները պետք է խուսափեն մասնավոր երկարատև խոսակցություններով հեռախոսակապը զբաղեցնելուց (աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ ոչ ավել, քան 10 րոպե):

7.2. Անմիջական շփման ստանդարտներ

7.2.1. Բանկի հաճախորդների և գործընկերների միջև հարաբերություններ

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

7.2.1.2. Սկսած այն պահից, երբ հաճախորդը մտնում է հաճախորդների սպասարկման համար նախատեսված սրահ, աշխատակիցը՝

ա) դիրքավորվում (կանգնում, նստում) է հաճախորդին երես-առ-երես,

բ) հարգանքով է վերաբերվում բոլոր հաճախորդներին և դիմում է միայն «Դուք»-ով՝ անկախ տարիքից և սեռից,

գ) բացառում է խոսակցական, փաղաքշական կամ ժարգոնային բառերի օգտագործումը (օրինակ՝ կյանք, ընկեր, մոռոք, ջան, ախպեր, ազիզ, մերսի, անուշիկ, քաղցրիկ և այլն),

դ) հաճախորդի հետ հաղորդակցման ընթացքում առաջին հերթին հաստատում է տեսողական կապ և պահպանում այն սպասարկման ամբողջ ընթացքում՝ դեմքի բաց, բարյացակամ և ժպտադեմ արտահայտության հետ միասին,

ե) տեսողական կապը հաստատելուց հետո, հաճախորդին հարցնում է «Ինչո՞վ կարող եմ օգնել»՝ պահպանելով տեսողական կապը և դեմքի բարյացակամ արտահայտությունը,

զ) 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),

է) հաճախորդի հետ հանդիպման ավարտին հայտնում է շնորհակալություն և հրաժեշտ է տալիս նրան՝ ասելով «Շնորհակալություն, ցտեսություն»:

7.2.1.3. Հաճախորդների հերթ գոյանալու դեպքում, եթե հաճախորդի հետ խոսակցության ընթացքում, մեկ այլ հաճախորդ խախտում է հերթը և կանգնում (նստում) է աշխատակցի կողմից սպասարկվող հաճախորդի կողքին, անհրաժեշտ է՝

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

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


գ) եթե պատասխանը բացասական է, ապա առաջին հաճախորդին ասել՝ «Ներեցեք»,

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

ե) անդրադառնալ առաջին հաճախորդին, ժպտալ, շարունակել խոսակցությունը:

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

ա) առաջին հաճախորդին ասել «Ներեցեք»,

	PR 62-04-01	Էջ 4 / 7
	Գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի կանոնների մասին ընթացակարգ	Խմբագրություն: 01 Ամսաթիվ: «06» ապրիլ 2010թ.

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

գ) անդրադառնալ առաջին հաճախորդին, ժպտալ, շարունակել խոսակցությունը:

7.2.1.5. Միաժամանակ երկու հաճախորդների սպասարկման դեպքում (այն դեպքում, երբ աշխատակիցն անձամբ է շփվում որևէ հաճախորդի հետ և միաժամանակ ստանում է հեռախոսազանգ), անհրաժեշտ է՝

ա) առաջին հաճախորդին ասել «Ներեցեք»,

բ) վերցնել լսափողը, ողջունել զանգահարողին՝ սույն ընթացակարգով սահմանված եղանակով,

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

դ) եթե ներքին հեռախոսազանգ է (աշխատակցից), ասել «Այս պահին ես հաճախորդ եմ սպասարկում» և լսել պատասխանը (եթե հարցը հրատապ չէ, նա ինքը կառաջարկի ավելի ուշ զանգահարել), արագ պայմանավորվել նորից զանգահարելու մասին և անդրադառնալ հաճախորդին,

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

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

7.2.1.6. 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 «Ներեցեք»:

7.2.1.7. 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:

7.2.1.8. Եթե հաճախորդներին սպասարկող աշխատողներն օգտագործում են բարձրախոսեր, ապա այն պետք է անջատված լինի, եթե տվյալ պատուհանից չի իրականացվում սպասարկում:

7.2.2. Աշխատողների միջև հարաբերություններ

7.2.2.1. Բանկի ղեկավարությունը ուշադրությամբ և անաչառությամբ է վերաբերվում ցանկացած աշխատողի կողմից բարձրացված հարցերին:

7.2.2.2. Բանկի ղեկավարները հարգում են իրենց ենթակայության տակ գտնվող յուրաքանչյուր աշխատողի արժանապատվությունը և թույլ չեն տալիս վիրավորական արտահայտություններ: Բանկի ղեկավարները իրենց ենթակայության տակ գտնվող աշխատողների միջև չեն դրսևորում անձնական հարաբերությունների վրա հիմնված խտրականություն:

7.2.2.3. Ենթակաների կողմից ղեկավարին դիմելու ձևը որոշվում է ղեկավարի հայեցողությամբ, որի մասին ղեկավարը պարտավոր է տեղեկացնել իրեն ենթակա աշխատակիցներին:

7.2.2.4. Բանկի աշխատողները ցուցաբերում են բարեկիրթ վերաբերմունք մյուս աշխատակիցների նկատմամբ՝ անկախ նրանց տարիքից, սեռից և զբաղեցրած պաշտոնից:

7.2.2.5. Աշխատողների միջև խոսակցությունները վարվում են ցածր ձայնով, մեկ մետրից ոչ ավել հեռավորության վրա:


7.2.2.6. Աշխատանքային օրվա ընթացքում, անկախ հաճախորդների առկայությունից, աշխատողները հնարավորինս խուսափում են մասնավոր երկարատև զրույցներից:

7.2.3. Կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարվեցողության ստանդարտներ

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

ա) ձայնը բարձրացնել հաճախորդի վրա,

բ) վիճաբանել հաճախորդի հետ, հակաճառել նրան,

	PR 62-04-01	Էջ 5 / 7
	Գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի կանոնների մասին ընթացակարգ	Խմբագրություն: 01 Ամսաթիվ: «06» ապրիլ 2010թ.

գ) ֆիզիկապես դիպչել հաճախորդին:

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

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

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

գ) հաճախորդին հաղորդել «Ներեցեք, բայց այս հարցը ստորաբաժանման ղեկավարի իրավասության սահմաններում է, խնդրում եմ մեկ րոպե սպասեք, ես նրան կհրավիրեմ»,

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 «Ներեցեք, տվյալ պահին ստորաբաժանման ղեկավարը զբաղված է: Խնդրում եմ մի փոքր սպասեք, նա կմոտենա ___ րոպեից»,

զ) ֆորս մաժորային իրավիճակում (երբ աշխատակիցը չի հասցնում կանչել ստորաբաժանման ղեկավարին, իսկ հաճախորդն ըմբոստանում է)՝

- հանգիստ, վստահ տոնով ասել «Խնդրում եմ հանգստացեք, այլապես ես ստիպված կլինեմ կանչել անվտանգության աշխատակցին»,

- եթե հաճախորդը շարունակում է իրեն ագրեսիվ կամ վիրավորական պահել, ապա անմիջապես ձեռքի շարժումով կամ հայացքով հրավիրել անվտանգության աշխատակցին,

- արգելվում է դա անել բարձր ձայնով կամ բղավոցով՝ բացառությամբ աշխատակցի կյանքին ուղղակիորեն սպառնացող վտանգի դեպքերի:

7.2.3.3. Աշխատողներն անում են առավելագույնը՝ աշխատավայրում կոնֆլիկտներից խուսափելու համար:

7.2.3.4. Աշխատողների միջև կոնֆլիկտային իրավիճակ առաջանալու դեպքում, նրանք պարտավոր են զերծ մնալ անձնական վիրավորանքներից և անբարեկիրթ վարքագծից:

7.2.4. Սեփական ուժերով կոնֆլիկտը հարթելու անհնարինության դեպքում՝

7.2.4.1. 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 նույն բովանդակությամբ: Երկու կողմերի տեսակետները համադրելուց հետո, ղեկավարը որոշում է կայացնում կոնֆլիկտի լուծման մասին,

7.2.4.2. բավարար լուծում չստանալու կամ անմիջական ղեկավարի հետ կոնֆլիկտի դեպքում, աշխատողը դիմում է անմիջական ղեկավարի ղեկավարին: Ղեկավարը որոշում է կայացնում կոնֆլիկտի լուծման մասին 7.2.3.3-ում ընթացակարգով նախատեսված կարգով,

7.2.4.3. կոնֆլիկտը շարունակվելու դեպքում, աշխատողը դիմում է Անձնակազմի կառավարման և անվանգության հարցերով զբաղվող Բանկի համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումներին, որոնք ընթացակարգով նախատեսված կարգով գտնում են կոնֆլիկտի լուծման եղանակներ:

7.2.4.4. Կոնֆլիկտների լուծման ուղիները և մեթոդները պետք է բխեն աշխատանքային իրավիճակից, ծառայեն կոնկրետ աշխատանքային նպատակներին և կրեն կառուցողական բնույթ:


7.3. Աշխատողի արտաքին տեսքի ստանդարտներ

7.3.1. Աշխատողի արտաքին տեսքը պետք է լինի մաքուր և կոկիկ: Բոլոր աշխատողները պետք է պահպանեն անձնական հիգիենայի կանոնները, հագնվեն աշխատանքային հագուստի՝ սույն ընթացակարգով սահմանված ստանդարտներին համապատասխան:

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

7.3.3. Արգելվում է աշխատանքային օրերին աշխատանքի վայրում կրել ջինս, կարճ տաբատ կամ բլուզ, մարզաշապիկ կամ այլ տեսակի ոչ գործնական հագուստ:

7.3.4. Տղամարդիկ պետք է աշխատանքի ժամերին կրեն չեզոք և համահունչ գույների գործնական ոճի կոստյում, վերնաշապիկ, փողկապ և կոշիկ: Բաճկոններ կարելի է չկրել ամռան ամիսներին:

	PR 62-04-01	Էջ 6 / 7
	Գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի կանոնների մասին ընթացակարգ	Խմբագրություն: 01 Ամսաթիվ: «06» ապրիլ 2010թ.

7.3.5. Տղամարդիկ պետք է լինեն սափրված կամ խնամված բեղերով (մորուքով), ունենան մաքուր մազեր և դասական սանրվածք: Ձեռքերը պետք է լինեն խնամված, եղունգերը կարճ կտրած:

7.3.6. Տղամարդկանց չի թույլատրվում կրել հաստ շոթաներ և խոշոր մատանիներ:

7.3.7. Կանայք պետք է կրեն գործնական ոճի, չեզոք գույնի հագուստ: Հագուստը չպետք է մարմինը կիպ ընդգրկող լինի, ուտերը պետք է փակ լինեն: Կոշիկները պետք է լինեն փակ, կրունկը՝ 5 սմ-ից ոչ բարձր, չեզոք գույնի և առանց ավելորդությունների (օրինակ փայլուն քարեր): Արգելվում է կրել բաց սաքոներ, ամռան ամիսներին կարելի է հագնել համեստ բոկոտիկներ (босоножки):

7.3.8. Կանանց չի թույլատրվում մազերը ներկել անբնական գույն (օրինակ՝ կարմիր): Մազերը չպետք է ծածկեն դեմքը, հատկապես աչքերը: Շպարը պետք է լինի թեթև և աննկատ, չի թույլատրվում վառ գույնի շրթներկ, փայլեր և այլն: Ձեռքերը պետք է լինեն խնամված, եղունգների լաքը պետք է լինի աննկատ՝ բաց գույնի, չի թույլատրվում եղունգները ներկել վառ գույնի (օրինակ՝ կարմիր):

7.3.9. Կանացի զարդերը (մատանիներ, վզնոցներ, շոթաներ, ժամացույցներ, մազակալներ և այլն) չպետք է լինեն աչքի զարնվող և մեծ:

7.3.10. Հաճախորդներին սպասարկող անձնակազմը պարտավոր է կրել սպիտակ ոչ թափանցիկ վերնաշապիկ և սև տաբատ կամ կիսաշրջագետս: Կիսաշրջագետսի երկարությունը չպետք է լինի ծնկից բարձր կամ շատ երկար: Վերնաշապիկի թևերը պետք է լինեն թևի 3/4 չափից ոչ կարճ: Արգելվում է կրել ավելորդ ակսեսուարներ (օրինակ՝ կապել գոտի): Թույլատրվում է կրել պարզ և համեստ զարդեր:

7.3.11. Հաճախորդներին սպասարկող անձնակազմը և անվտանգության աշխատակիցները պետք է կրեն Բանկի կողմից հաստատված անվանաքարտ: Անվանաքարտը պետք է լինի տեսանելի և ամրացվի գոտկատեղից բարձր:

7.3.12. Ե՛վ տղամարդիկ, և՛ կանայք պետք է օգտագործեն օձանելիք մաքուր մաշկի վրա, որը, սակայն, չպետք է ունենա սուր հոտ: Ցանկալի է, որպեսզի աշխատողները լոգանք ընդունեն ամեն օր:

7.3.13. Աշխատանքի վայրում հագուստին և արտաքին տեսքին առնչվող հարցերով աշխատողները կարող են խորհրդակցել ղեկավարության հետ կամ դիմել Անձնակազմի կառավարման հարցերով զբաղվող Բանկի համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանմանը:

7.4. Ընդհանուր բնույթի ստանդարտներ

7.4.1. Բանկի աշխատանքի հաջողության գրավականը Անձնակազմի համաձայնեցված և միասնական աշխատանքն է: Աշխատանքի ընթացքում աշխատողներն առաջնորդվում են մյուս աշխատակիցների նկատմամբ փոխադարձ հարգանքի, ուշադրության և փոխօգնության սկզբունքներով:

7.4.2. Անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամ պարտավոր է՝

7.4.2.1. իր աշխատատեղը պահել մաքուր և հավաքված: Աշխատասեղանի վրա թույլատրվում է պահել միայն աշխատանքի և հաճախորդների սպասարկման համար անհրաժեշտ պարագաներ, որոնք պետք է լինեն կոկիկ դասավորված: Ցանկացած տեսակի անձնական իրերի առկայությունն արգելվում է ինչպես աշխատասեղանի, այնպես էլ գրասենյակային սարքավորումների վրա:


7.4.2.2. սարքին պահել իր պարտականությունների կատարման համար հատկացված համակարգչային և այլ սարքավորումները, ցանկացած անսարքությունների ի հայտ գալու դեպքում դրանց մասին տեղեկացնել անմիջական ղեկավարին կամ պատասխանատու ստորաբաժանմանը (աշխատակցին): Սարքավորումների վերանորոգումը սեփական ուժերով արգելվում է:

7.4.2.3. բոլոր այն տեղեկատվությանը, որոնք ստացվում են աշխատանքի ընթացքում, վերաբերվել որպես բանկային կամ առևտրային գաղտնիք պարունակող տեղեկատվության և չհրապարակել այն՝ ներառյալ աշխատանքից ազատվելուց հետո:

Բանկային և առևտրային գաղտնիք պարունակող տեղեկությունների հրապարակում է համարվում բանկային կամ առևտրային 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 ուղղակիորեն կամ անուղղակի ընձեռները, այն է՝ թույլատրելը, չխոչնդոտելը կամ նման տեղեկությունների պահպանման կարգի խախտման հետևանքով այն հնարավոր դարձնելը:

7.4.3. Անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամին արգելվում է՝

7.4.3.1. աշխատանքային ժամերին բարձրաձայն զրուցել և լսել երաժշտություն,

	PR 62-04-01	Էջ 7 / 7
	Գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի կանոնների մասին ընթացակարգ	Խմբագրություն: 01 Ամսաթիվ: «06» ապրիլ 2010թ.

7.4.3.2. աշխատանքային ժամերին բջջային հեռախոսները դնել բարձր ձայնի վրա (աշխատողները պարտավոր են աշխատանքային ժամերին բջջային հեռախոսները պահել առանց ձայնի ռեժիմում),

7.4.3.3. համակարգիչը, տպող սարքը, պատճենահանող սարքը, ֆաքսը և այլ սարքավորումներն օգտագործել անձնական նպատակներով,

7.4.3.4. աշխատանքային ժամերին սնվել աշխատատեղերում՝ բացառությամբ ջուր, հյութ, թեյ և սուրճ խմելուց:

7.4.3.5. աշխատավայրում գտնվել ալկոհոլի, թմրամիջոցների կամ հոգեմետ այլ նյութերի ազդեցության տակ՝ բացառությամբ Բանկում պաշտոնապես կազմակերպված միջոցառումների դեպքի,

7.4.3.6. ծխել Բանկի շենքում՝ բացառությամբ այդ նպատակով առանձնացված տարածքների,

7.4.3.7. հաճախորդներից, Բանկի գործընկերներից կամ Բանկի 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, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդին մերժելը կարող է վիրավորել վերջինիս կամ վնասել Բանկի կորպորատիվ իմիջին, և որոնց ընդունելը Բանկի և տվյալ աշխատակցի համար չի առաջացնում որևէ պարտավորվածություն հետագա փոխհարաբերություններում,

7.4.4. Աշխատողները պետք է գերծ մնան աշխատանքային պարտականությունների կատարման ժամանակ այլ բանկերի խորհրդանիշը կրող գրիչ, բլոկնոտ, օրացույց և այլ առարկաներ օգտագործելուց:

7.5. Պատասխանատվությունն ընթացակարգի դրույթները խախտելու համար

7.5.1. Սույն ընթացակարգից բխող պահանջների կատարման ամենօրյա հսկողությունն իրականացվում է Անձնակազմի կառավարման հարցերով զբաղվող Բանկի համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանման և Բանկի ստորաբաժանումների ղեկավարների կողմից, որոնք պատասխանատու են իրենց ենթակայության տակ գտնվող աշխատակիցների՝ սույն ընթացակարգով նախատեսված պահանջների կատարման համար:

7.5.2. Սույն ընթացակարգի դրույթներով սահմանված պահանջներն աշխատողի կողմից առաջին անգամ խախտելու դեպքում՝ խախտում կատարած անձից պահանջվում է անմիջապես վերացնել խախտումը (հնարավորության դեպքում) և հայտարարվում է նախազգուշացում:

7.5.3. Մեկ տարվա ընթացքում սույն ընթացակարգի դրույթներով սահմանված պահանջներն աշխատողի կողմից երկրորդ անգամ խախտելու դեպքում՝ խախտում կատարած անձից պահանջվում է անմիջապես վերացնել խախտումը (հնարավորության դեպքում) և հայտարարվում է նկատողություն՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով: Ընդ որում, նշված պատժամիջոցն անդրադառնում է աշխատանքի տարեկան արդյունքների գնահատման վրա:

7.5.4. Մեկ տարվա ընթացքում սույն ընթացակարգի դրույթներով սահմանված պահանջներն աշխատողի կողմից երրորդ անգամ խախտելու դեպքում՝ խախտում կատարած անձից պահանջվում է անմիջապես վերացնել խախտումը (հնարավորության դեպքում) և հայտարարվում է խիստ նկատողություն՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով: Ընդ որում, անմիջական ղեկավարի հայեցողությամբ կարող են կիրառվել ավելի կտրուկ պատժամիջոցներ՝ ընդհուպ մինչև խախտում թույլ տված աշխատողի հետ կնքված աշխատանքային պայմանագրի լուծումը:

7.5.5. Եթե աշխատողի կողմից սույն ընթացակարգի դրույթների խախտման հետևանքով Բանկը կրել է կամ կարող էր կրել ֆինանսական վնաս, ապա կիրառվող պատժամիջոցի հետ մեկտեղ խախտում թույլ տված աշխատողը փոխհատուցում է Բանկի կրած վնասները:

7.5.6. Անձնակազմի կառավարման հարցերով զբաղվող Բանկի համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումը՝ առնվազն կիսամյակը մեկ անգամ իրականացնում է Բանկի կողմից կիրառվող հաճախորդների սպասարկման ստանդարտների համապատասխանության ստուգումներ և արդյունքների մասին հաշվետվությունը ներկայացնում է Բանկի վարչության նախագահին: Ստուգումների արդյունքների հաշվետվությունում ներկայացվում են նաև հաճախորդների սպասարկման որակի բաժրացման, ստուգումների ընթացքում հայտնաբերված թերությունների շտկման, ինչպես նաև ներգործության միջոցների կիրառման առաջարկներ: