



Ardshinbank

**«ԱՐԴՇԻՆԲԱՆԿ» ՓԲԸ
ԳՈՐԾԱՐԱՐ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ
ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ
ԿԱՆՈՆՆԵՐ**

ԵՐԵՎԱՆ-2018

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

Բանկի յուրաքանչյուր աշխատակից բոլոր հաճախորդների և գործընկերների նկատմամբ ցուցաբերում է հավասար հարգալից և զուսպ 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:

Հաճախորդի հետ անմիջական շփման ժամանակ առաջացած կոնֆլիկտային կամ արտասովոր իրավիճակներում աշխատողները պարտավոր են լինել համբերատար, հաճախորդի տարակուսանք և զայրույթ առաջացնող հարցադրմանը պատասխանել հանգիստ և արժանապատվությամբ՝ ցուցաբերելով բարյացկամություն և հավասարակշռված վարքագիծ, անհրաժեշտության դեպքում՝ դիմել անմիջական ղեկավարին՝ հարցի կարգավորման համար:

Կոնֆլիկտների լուծման ուղիները և մեթոդները բխում են աշխատանքային իրավիճակից, ծառայում են կոնկրետ աշխատանքային նպատակներին և կրում կառուցողական բնույթ:

Բանկը կարևորվում է յուրաքանչյուր հաճախորդի նկատմամբ բարեհամբույր և ուշադիր վերաբերմունքը և որակյալ ծառայությունների մատուցումը,

Բանկի ձգտում է գործարար էթիկայի կանոնների պահպանման շնորհիվ բարձր պահել Բանկի գործարար բարձր համբավը:

Բանկն իր բնականոն գործունեությունն իրականացնելու ժամանակ առաջնորդվում է ուղղվածություն դեպի հաճախորդ, անձնակազմի կառավարման բոլոր գործընթացներում անաչառ և արդարացի վերաբերմունքի ցուցաբերման սկզբունքներով,

Աշխատողները պարտավոր են զերծ մնալ այնպիսի գործողություններից, որոնք կարող են խոչընդոտել Բանկի բնականոն աշխատանքային ընթացքը, ղեկավարվել արդարության, բարեխղճության և ազնվության սկզբունքներով, ղեկավարվել հաճախորդի շահերի գերակայության սկզբունքով, լինել անաչառ, անկողմնակալ, զուսպ և օրինակելի, իր վարքով նպաստել հասարակության այն համոզմունքի և հավատի ձևավորմանը և պահպանմանը, որ Բանկի գործունեությունը հիմնված է անկողմնակալության, ազնվության և արդարության գաղափարների վրա,

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 Բանկի և հաճախորդների շահերին, որոնց ժամանակ կարող է առաջանալ շահերի բախում:

Բանկն ընդունել է շահերի բախման և հակակոռուպցիոն քաղաքականություն քաղաքականություն և յուրաքանչյուր աշխատակից պետք է առաջնորդվի այդ քաղաքականությունների դրույթներով:

Բանկն իր գործունեության մեջ հավատարիմ է կոռուպցիոն ցանկացած դրսևորումներից զերծ մնալու սկզբունքին և ունի իր դերակատարումը հասարակությունում հակակոռուպցիոն մշակույթի զարգացման գործում:

Բանկի 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՝ Բանկի բնականոն որևէ գործընթաց, գործարք կամ այլ հարցեր շրջանցելու կամ կրճատելու նպատակով:

Բանկն ակնկալում է հաճախորդներից, գործընկերներից և արտաքին այլ կառույցներից կոռուպցիոն հակազդեցությանն ուղղված համապատասխան կանոնների պահպանում:

Բանկն անվերապահորեն կատարում է փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարը կարգավորող օրենսդրական ակտերի պահանջները:

Բանկը ձեռնարկում է միջոցներ, որ գործընկերային հարաբերություններ հաստատի միայն հուսալի գործընկերների հետ, որոնք զբաղվում են օրինական գործունեությամբ:

Բանկն աջակցում է անձնակազմի վստահության մթնոլորտի ձևավորմանը, որտեղ կարող են քննարկվել էթիկայի խնդիրներին վերաբերող հարցեր, սակայն Հաճախորդների կողմից սույն կանոնների կամ էթիկայի նորմերի այնպիսի խախտումներ արձանագրելու դեպքում, որոնց արդյունքում վնաս է հասցվել կամ կարող է հասցվել Հաճախորդին կամ Բանկին, հաճախորդները կարող են դրա մասին տեղեկացնել ethics@ardshinbank.am էլեկտրոնային հասցեին նամակ ուղարկելու միջոցով: Բոլոր գրությունները կուսումնասիրվեն Բանկի կողմից և համապատասխան քայլեր կձեռնարկվեն հետագա խախտումները բացառելու ուղղությամբ: