

«ԱՐԴՇԻՆԲԱՆԿ» ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»

«Արդշինբանկ» ՓԲԸ վարչության

նախագահի

«13» հունվարի 2017թ.

թիվ 2 Լ հրամանով

Վարչության նախագահ՝

ՄՀԵՐ ԳՐԻԳՈՐՅԱՆ _____



Ardshinbank

**ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ
ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ
ՀԱՅԵՑԱԿԱՐԳ**



Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության հայեցակարգ	Էջ 2 / 6
	Խմբագրություն՝ 01
	Ուժի մեջ է՝ 13.01.2017թ.

1. ՆՊԱՏԱԿԸ

Սույն հայեցակարգի նպատակն է՝ սահմանել Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության հիմնական սկզբունքները, մեթոդները և բոլոր սոցիալ-տնտեսական և բնապահպանական հարցերը՝ դասավորված ըստ առաջնահերթությունների:

2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

2.1. Սույն հայեցակարգի տիրապետողն է Բանկի վարչության նախագահը:

2.2. Սույն հայեցակարգով սահմանված դրույթների ապահովման գործընթացի ղեկավարն է Բանկի վարչության նախագահը:

3. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

4. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

«Բանկ»՝ «Արդշինբանկ» ՓԲԸ,

«Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվություն», (այսուհետ՝ նաև ԿՍՊ)՝

Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվությունը այն բիզնես գործառույթն է, որը վերաբերում է Բանկին առնչվող տնտեսական, սոցիալական և բնապահպանական խնդիրներին: ԿՍՊ-ի նպատակն է գտնել նման խնդիրների լուծումներ, որոնք շահավետ կլինեն և՛ Բանկի, և՛ հասարակության, և՛ պետության համար,

«Հաճախորդ»՝ Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից օգտվող կամ օգտվելու համար Բանկ դիմած ցանկացած ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատեր:

5. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ

6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

7. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

7.1. Ընդհանուր դրույթներ

7.1.1. Բանկը, գործելով մի միջավայրում, որը բնապահպանական և սոցիալական կտրուկ փոփոխությունների է ենթարկում ամեն օր, չի կարող համարվել առաջադեմ, եթե այն չի կիսում սեփական միջավայրի բարելավման պատասխանատվությունը:

7.1.2. Բանկի ԿՍՊ-ն ենթադրում է արդյունավետ և երկարաժամկետ գործունեության համար կարևորություն ունեցող խնդիրների բացահայտում և փոխշահավետ լուծման տարբերակների մշակում:

7.1.3. ԿՍՊ ներդրումը ապահովում է Բանկի աշխատողների կադրերի սերնդափոխությունը: ԿՍՊ-ն վստահության երաշխիք է ներդրողներին և այլ շահառուների համար: Այն ցույց է տալիս, որ կառույցը ներուժ ունի հաջողությունների հասնելու և գոյատևելու ոչ միայն առաջիկա մի քանի տարում, այլև երկարատև հեռանկարում: ԿՍՊ-ն ձևավորում է Բանկի և շահառուների, Հաճախորդների միջև դրական փոխհարաբերություն, ինչպես նաև՝ բարելավում է ընկերության դիրքերը մրցակիցների հանդեպ՝ ապահովելով դրական մեղիա ծածկույթ:

7.1.4. Սույն հայեցակարգի մեջ միավորվել են մի շարք սկզբունքներ և մոտեցումներ, որոնք ուղենիշ են ծառայում Բանկի աշխատակիցների համար իրենց աշխատանքային գործունեության բոլոր ոլորտներում:

7.2. Նկարագրությունը

7.2.1. Բանկի համար Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվությունը իրացվում է սոցիալական և գործնական այնպիսի փոխհարաբերությունների մշակման մեջ, որոնք հիմնված են



Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության հայեցակարգ	Էջ 3 / 6
	Խմբագրություն՝ 01
	Ուժի մեջ է՝ 13.01.2017թ.

հարգանքի, էթիկայի, նվիրումի, պատասխանատվության և վստահության վրա՝ ապահովելով առողջ և ապահով աշխատատեղեր, մասնագիտական կատարելագործման և անհատական պատասխանատվությանը նպաստող միջավայր, աշխատանքի ընդունելության իրավունքի և հնարավորության հավասար սկզբունքներ, մատակարարների հետ ազնիվ հարաբերություններ և բոլոր Հաճախորդների համար որակյալ ծառայություններ:

7.2.2. Բանկի ԿՍՊ-ն հիմնված է ընկերության երկարաժամկետ նպատակների և տեսլականի վրա:

7.2.3. Բանկում որպես ԿՍՊ շահակից դիտարկվում են բաժնետերերը, հաճախորդները և/կամ աշխատակազմը,

7.2.4. Բանկի ԿՍՊ հիմնական տարրերն են.

7.2.4.1. Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվությունը (ԿՊ) կամավոր գործունեություն է,

7.2.4.2. ԿՍՊ-ն բազմաբնույթ է և փոփոխական իր գործունեությամբ,

7.2.4.3. ԿՍՊ-ն կապող օղակ է հանդիսանում կորպորատիվ կառույցների և հասարակության միջև,

7.2.4.4. ԿՍՊ-ն ծավալվում և զարգանում է ընթացիկ ուսումնասիրությունների և ժամանակին համընթաց:

7.2.5. Բանկն ընդունում է իր ԿՍՊ-ն ու մշտապես ջանքեր է գործադրում ինտեգրել այդ պատասխանատվությունը յուրաքանչյուր ռազմավարական մտածողության և ծրագրավորման մեջ:

7.2.6. Բանկի ԿՍՊ մոտեցումը կայանում է Բանկի կարգավիճակի և դերի բարձրացման մեջ:

7.2.7. Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվությունը ներդրված է Բանկի յուրաքանչյուր գործողության մեջ՝ աշխատանքի ընդունելության գործընթացից, բրենդինգից մինչև ծառայությունների մշակում և վաճառք: ԿՍՊ-ն իրագործվում է՝ ելնելով Բանկի բիզնես շահերից, հետևաբար ԿՍՊ հետ կապված գործողությունները ունեն շարունակական բնույթ, անկախ Բանկի ֆինանսական դրությունից: Ֆինանսական շուկայում իր աճող նշանակությանը զուգընթաց Բանկն իր Հաճախորդների հետ հարաբերություններում, ինչպես նաև գործունեության բոլոր ոլորտներում առաջնորդվում է էթիկայի և բնապահպանական ստանդարտներին համապատասխան՝ նպատակ ունենալով դրական ազդեցություն ունենալ հասարակության վրա: Բանկն իր բնականոն գործունեությունն իրականացնելու ժամանակ առաջնորդվում է հետևյալ սկզբունքներով.

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

7.2.7.2. 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,

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

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

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

7.2.7.6. առողջության, անվտանգության և բնապահպանական ոլորտների ստանդարտների ապահովում,

7.2.7.7. թափանցիկություն գործնական քաղաքականության մեջ և գործունեության բոլոր ոլորտներում,



Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության հայեցակարգ	Էջ 4 / 6
	Խմբագրություն՝ 01
	Ուժի մեջ է՝ 13.01.2017թ.

7.2.8. Բանկը կարևորվում է յուրաքանչյուր հաճախորդի նկատմամբ բարեհամբույր և ուշադիր վերաբերմունքը և որակյալ ծառայությունների մատուցումը՝ գիտակցելով, որ դա անհրաժեշտ է Բանկի առաքելության և հիմնական նպատակների իրականացման համար:

7.3. Բանկի Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության իրականացման հիմնական սկզբունքները

Բանկի առաքելությունը, նպատակները և արժեքները հաշվի առնելով ԿՍՊ հայեցակարգը, ներառում է.

7.3.1. սոցիալական պատասխանատվություն և սոցիալական ռիսկերի կառավարում, որի նպատակն է՝ ապահովել բանկային ծառայությունների մատչելիությունն ու հասանելիությունը Հաճախորդների ցանակացած սեգմենտի համար:

7.3.1.1. Նշված առաքելության իրականացման նպատակով Բանկի կողմից մատուցվում են բանկային տարատեսակ ծառայություններ՝ նախատեսված ինչպես բարձր եկամուտ ունեցողների, այնպես էլ՝ միջին և ցածր եկամուտ ունեցող Հաճախորդների համար: Բանկն անընդհատ նախաձեռնում է նոր ծրագրեր՝ ներկայացնելով նոր պրոդուկտներ:

7.3.1.2. Բանկն ապահովում է հաճախորդների պաշտպանվածությունը, ինչի նպատակով պահանջում է հաճախորդների համար բացահայտել Բանկի կողմից տրամադրվող բոլոր ծառայությունների էական պայմանները, ծախսերի առաջացման դեպքերը և պայմանները, միջոցներ ձեռնարկել հաճախորդների վարկերով գերծանրաբեռնվածությունը կանխելու նպատակով, ինչպես նաև՝ ապահովել հաճախորդների վերաբերյալ տեղեկատվության գաղտնիությունը:

7.3.1.3. Բանկը խրախուսում է ժամանակավոր ֆինանսական խնդիրներ ունեցող հաճախորդների հետ հնարավորության դեպքում փոխհամաձայնության գալ վարկի մարման պայմանների փոփոխման շուրջ, նախքան գրավադրված գույքի նկատմամբ բռնագանձման գործընթաց սկսելը:

7.3.1.4. Բանկն ապահովում է Հաճախորդների նկատմամբ սահմանված պահանջների և ստանդարտների թափանցիկությունը,

7.3.1.5. Բանկը ձեռնարկում է բոլոր ողջամիտ միջոցները, որպեսզի ապահովի ֆիզիկական խնդիրներ ունեցող Հաճախորդների՝ Բանկի ծառայություններից օգտվելու հնարավորությունը,

7.3.1.6. Բանկն ապահովում է, որ իր կողմից տրամադրված նպատակային վարկերը օգտագործվեն իրանց նպատակային նշանակությամբ:

7.3.1.7. Բանկը պահպանում է բնապահպանական, առողջապահական, անվտանգության հարցերը կարգավորող ՀՀ իրավական ակտերի, ինչպես նաև Աշխատանքի միջազգային կազմակերպության՝ ՀՀ կողմից հաստատված միջազգային պայմանագրերի պահանջները:

7.3.2. Ներքին սոցիալական պատասխանատվություն

7.3.2.1. Բանկը հոգ է տանում իր անձնակազմի անդամների առողջության մասին, ուստի անվտանգության և աշխատանքային հարմարավետ պայմանների ապահովումը, առողջ ապրելակերպի վարումը հանդիսանում է Բանկի առաջնահերթություններից:

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

7.3.2.3. Բանկը գիտակցում է, որ իր նպատակներին հասնելու գրավականներից է աշխատողների հետ երկարաժամկետ հարաբերությունների ապահովումը:

7.3.2.4. Բանկն իր աշխատողների համար ապահովում է անվտանգ աշխատանքային պայմաններ, որոնք համապատասխանում են ՀՀ իրավական ակտերով սահմանված պահանջներին:



Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության հայեցակարգ	Էջ 5 / 6
	Խմբագրություն՝ 01
	Ուժի մեջ է՝ 13.01.2017թ.

7.3.2.5. Բանկն որպես կանոն իր հիմնական աշխատողներին տրամադրում է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից օգտվելու արտոնյալ պայմաններ, առողջության ապահովագրություն, երեխա խնամող աշխատողների համար որոշ ժամային արտոնություններ, ՀՀ աշխատանքային օրենսգրքով սահմանված նվազագույն օրերից ավել արձակուրդային օրեր, պարգևավճարներ,

7.3.2.6. Բանկը աշխատանքի ընդունման համար յուրաքանչյուրին տրամադրում է հավասար հնարավորություններ՝ բացառելով որևէ խտրականություն,

7.3.2.7. Բանկը ձեռնարկում է բոլոր ողջամիտ միջոցները, որպեսզի ապահովի ֆիզիկական խնդիրներ ունեցող աշխատակիցների և աշխատանքի դիմորդների մասնակցությունը հավասար հիմքերի վրա.

7.3.2.8. Բանկը որպես կանոն նախաձեռնում, ֆինանսավորում և խրախուսում է աշխատողների մասնակցությունը վերապատրաստման ծրագրերին, եթե այն ուղղակիորեն կապված է տվյալ աշխատողի դերի և գործառույթների հետ:

7.3.2.9. Բանկը 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:

7.3.2.10. Մարդու իրավունքների և հիմնարար ազատությունների պաշտպանության նպատակով, Բանկը ապահովում է Մարդու իրավունքների համընդհանուր հռչակագրի սկզբունքների իրացումը:

7.3.3. Բնապահպանական պատասխանատվություն և բնապահպանական ռիսկերի կառավարում

7.3.3.1. Բանկը ձգտում է ֆինանսավորել այն ծրագրերը, որոնք ապահովում են տնտեսության սոցիալական և էկոլոգիական կայուն զարգացում: Բանկի սոցիալական և էկոլոգիական կայուն զարգացման մոտեցումը միտված է անվտանգ և կայուն տնտեսական աճի շնորհիվ տեղական զարգացմանը: Գիտակցելով իր գործունեության հնարավոր բացասական ազդեցությունը շրջակա միջավայրի վրա՝ Բանկը ձգտում է բացահայտել և կառավարել այդ ռիսկերը:

7.3.3.2. Բանկի բնապահպանական առաքելությունը կայանում է առկա և նոր ներդրվող պրոդուկտների՝ բնության վրա բացասական ազդեցության գնահատման և նվազեցման մեջ: Նշված առաքելության իրականացման նպատակով Բանկը մեծացնում է էներգաարդյունավետ վարկերի տեսակարար կշիռը վարկային պորտֆելներում, որի շնորհիվ ընդլայնվում է նաև Բանկի վարկային պորտֆելի դիվերսիֆիկացիան, ինչը կարևոր է ռիսկերի կառավարման և եկամուտի հավելյալ աղբյուրի ստեղծման տեսանկյունից:

7.3.3.3. Բանկը կարևորություն է տալիս բնակարանային էներգաարդյունավետ վերանորոգման վարկավորման շարունակականությանը, ուստի հենց վարկային քաղաքականության սկզբունքներից է բխում, որ էներգաարդյունավետ հիփոթեքային և միկրո վարկավորումը լինի առաջնային թե՛ սոցիալական, թե՛ բնապահպանական տեսանկյունից, կիրառվեն էներգաարդյունավետության գնահատման մեխանիզմներ վարկավորման տարբեր ուղղություններում: Նմանատիպ վարկատեսակների շարունակականությունը կարևոր է շահառուների տարբեր խմբերի համար: Մասնավորապես վարկառուների, հատկապես՝ ցածր և միջին եկամուտ ունեցող ընտանիքների համար հասանելի է դառնում վարկատեսակ ՀՀ դրամով, ինչով նրանք հիմնականում ստանում են եկամուտները, և այդպիսով ավելի հեշտ է դառնում վարկի ընթացիկ մարումը և նման վարկատեսակի դերը նշանակալի է շրջակա միջավայրի պաշտպանության և բնապահպանական տեսանկյունից:

7.3.3.4. Հաշվի առնելով նշված առավելությունները Բանկի դիրքորոշումն է էներգաարդյունավետությանը/էներգախնայողությանը ուղղված ծրագրերի շարունակական բնույթը ինչպես սեփական, այնպես էլ՝ ներգրավված ռեսուրսների հաշվին: Վարկային քաղաքականության նշված սկզբունքները գործում են առանց սոցիալական խմբերի միջև խտրականության, ինչը



ենթադրում է, որ համապատասխան ռեսուրսների առկայության պարագայում Բանկը կարող է առաջնահերթություն տալ փոքր և միջին եկամուտ ունեցող տնային տնտեսություններին՝ ապահովելով հիփոթեքային վարկերի մատչելիությունն ու հասանելիությունը ցածր և միջին եկամուտ ունեցող ընտանիքների, այդ թվում՝ ցածր եկամուտ ունեցող մարզաբնակ ընտանիքների համար:

7.3.3.5. Բանկը խրախուսում է կառուցապատման և վերանորոգման աշխատանքներում էներգախնայող և էկոլոգիապես մաքուր նյութերի օգտագործումը:

7.3.3.6. Բանկը Հաճախորդների վարկավորման գործընթացում կիրառում է էներգաարդյունավետության գնահատման մեխանիզմներ:

7.3.3.7. Բանկը կարևորում է բնապահպանական անվտանգության հետ կապված հարցերը նաև իր գործընկերների հետ հարաբերություններում՝ ներդնելով գնումների այնպիսի գործընթաց, որը կարևորում է նաև էկոլոգիապես մաքուր նյութեր կիրառումը:

7.3.3.8. Ներքին բնապահպանական պատասխանատվությունից ելնելով՝ Բանկը հնարավորինս առավելագույնի է հասցնում էներգաարդյունավետության մակարդակը՝ նվազեցնելով վերջինիս սպառումը լուսավորման, ջեռուցման, օդափոխության և խոհանոցային տեխնիկայի օգտագործման մեջ:

7.3.3.9. Բանկը ձգտում է նվազեցնել օգտագործվող թղթի ծավալը՝ խրախուսելով էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառությունը:

7.3.3.10. Բանկի նախաձեռնությամբ չօգտագործվող այն սարքավորումները և թափոնները, որոնք ենթակա չեն վաճառքի կամ նվիրատվության, հավաքագրվում են համապատասխան գործունեություն իրականացնող կազմակերպության կողմից և բնապահպանական տեսանկյունից անվտանգ եղանակով ենթարկվում վերացման կամ վերամշակման կամ վերարտադրման:

7.3.3.11. Կազմակերպությունը ձգտում է նվազեցնել օգտագործվող տրանսպորտային միջոցների բացասական ազդեցությունը շրջակա միջավայրի վրա՝ քննարկումները երրորդ անձանց հետ հաճախ կազմակերպելով առցանց ձայնային և տեսաձայնային զանգերի միջոցով:

7.4. Բանկի Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության կառավարումը

7.4.1. Ֆինանսական համակարգում իր աճող դերակատարմանը զուգընթաց Բանկն իր բոլոր հարաբերությունները աշխատողների, Հաճախորդների, գործընկերների հետ կառուցում է էթիկայի ստանդարտների հիման վրա:

7.4.2. Բանկը հաճախորդների կողմից ներկայացվող բողոքների, ինչպես նաև՝ սոցիալ-էկոլոգիական բնույթի բողոքների մշակման, վերլուծության համար նշանակում է համապատասխան պատասխանատու անձ:

7.4.3. Բանկը, ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով պարբերաբար մոնիթորինգ է իրականացնում ֆինանսավորված վարկային պորտֆելի վիճակագրական տվյալների, վարկերի նպատակային օգտագործման տվյալների վերլուծության համար, ինչի հիման վրա պատրաստվում են հաշվետվություններ և ներկայացվում Բանկի վարչությանը և Խորհրդին:

7.4.4. Բանկը ընդունում է վարքագծի/էթիկայի կանոններ և ապահովում դրա հասանելիությունը Բանկի բոլոր աշխատողներին:

7.4.5. Բանկն իր գործառույթների իրականացման ժամանակ հիմնվում է հավաստի տեղեկատվության և արդարության վրա:

7.4.6. Բանկն ակտիվորեն աշխատում է աշխատատեղում հակակոռուպցիոն քաղաքականության իրականացմանը:

7.4.7. Բանկը խրախուսում է բարեգործական ծրագրերի իրականացումը՝ մասնակցելով տարբեր սոցիալական ծրագրերին,

7.4.8. Յուրաքանչյուր տարի Բանկը պատրաստում է տարեկան հաշվետվություն ԿՍՊ հայեցակարգի և ԿՍՊ գործողությունների կատարման վերաբերյալ: