



Քաղվածք

«Ամերիաբանկ» ՓԲԸ

Էթիկայի և վարքագծի

կանոնագրքից

«Ամերիաբանկ» ՓԲԸ Էթիկայի և
վարքագծի կանոնագրքի կողմ 5PSD P 62-02
Խմբագրություն 3, ուժի մեջ է՝ «16» դեկտեմբեր, 2022թ.

ՄԵՐ ՏԵՍԼԱԿԱՆԸ ԵՎ ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆԸ

1. **ՄԵՐ ՏԵՍԼԱԿԱՆՆ Է.** Լինել ֆինանսական և տեխնոլոգիական վստահելի միջավայր՝ առաջարկելով կյանքի որակը բարելավելու ամբողջական լուծումներ:
2. **ՄԵՐ ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆՆ Է ԲԱՐԵԼԱՎԵԼ ԿՅԱՆՔԻ ՈՐԱԿԸ՝**
 - Մեր հաճախորդներին տրամադրելով ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՈՐԱԿԻ ֆինանսական ծառայություններ և գործարար լուծումներ,
 - Իրականացնելով հասարակության ԲԱՐՕՐՈՒԹՅԱՆ համար նշանակալի բիզնես և սոցիալական ծրագրեր,
 - Ձևավորելով յուրահատուկ կորպորատիվ մշակույթ և միջազգային ընկերության զարգացման սեփական մոդել՝ ՄԻԱՎՈՐԵԼՈՎ ՀԱԶՈՂԱԿ ՄԱՐԴԿԱՆՑ,
 - Շարունակաբար ԱՎԵԼԱՑՆԵԼՈՎ մեր ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԱՐԺԵՔԸ:

ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԱՐԺԵՔՆԵՐԸ ԵՎ ՄԿՁԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

1. Մենք հավատարիմ ենք հետևյալ հիմնական արժեքներին և սկզբունքներին, որոնք մեր էթիկայի և վարքագծի կանոնների հիմնաքարն են: Մեր **ԱՐԺԵՔՆԵՐՆ** են՝

- Մենք մտածում ենք գեղեցիկ
- Մենք զգում ենք պատասխանատու
- Մենք գործում ենք համախմբված

2. ՀԱՎԱՏԱԼՈՎ, ՈՐ ԳԵՂԵՑԻԿ ԼՈՒԾՈՒՄՆԵՐՆ Ի ԶՈՐՈՒ ԵՆ ՓՈԽԵԼՈՒ ԱՇԽԱՐՀԸ ԵՎ ՄԱՐԴԿԱՆՑ ԿՑԱՆՔԸ ԴԵՊԻ ԼԱՎԸ՝ ՄԵՆՔ ԱՌԱՋՆՈՐԴՎՈՒՄ ԵՆՔ ՀԵՏԵՎՅԱԼ ՄԿՁԲՈՒՆՔՆԵՐՈՎ.

- Արդյունավետություն
- Մարդակենտրոնություն
- Փոփոխություն

3. Մենք որոշումներ ենք կայացնում բացառելով խտրականության ցանկացած դրսևորում ներառյալ՝ ռասայական, կրոնական, ազգային, սեռային, սոցիալական պատկանելության, ընտանեկան կարգավիճակի, քաղաքական հայացքների, տարիքի, հաշմանդամության և/կամ սեռական կողմնորոշման:

4. Մենք չենք հանդուրժում խտրականության որևէ դրսևորում, դիրքի/պաշտոնի չարաշահումներ, սեռական և/կամ այլ տեսակի ճնշումներ, սպառնալիքներ, թշնամական կամ վիրավորական վարքագծի դրսևորումներ, մարդկանց շահագործում, իրավիճակների շահարկում և/կամ որևէ այլ վարքագծի դրսևորում, որը կարող է խախտել վստահության, հարգանքի և համախմբվածության միջավայրը աշխատավայրում:

5. Աշխատակիցներին ընտրելիս մենք ուղղորդվում ենք հավասար հնարավորություններ տրամադրելու սկզբունքով:

6. Աշխատակիցների միջև, անկախ դերից և պաշտոնից, մենք կառուցում ենք մեր հարաբերությունները հարգանքի, վստահության, արդյունավետ համագործակցության ներքո բացառելով շահերի բախման, դիրքի չարաշահման և/կամ կոռուպցիոն գործունեության ցանկացած դրսևորում:

ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) «Էթիկայի և Վարքագծի կանոնագիրք»-ը (այսուհետ՝ Կանոնագիրք) սահմանում է գործարար Էթիկային, համագործության, փոխհարաբերությունների կառավարման հիմնական կանոնները, որոնք պարտադիր են Բանկի բոլոր աշխատակիցների համար:
2. Կանոնագիրքը ներկայացնում է աշխատակիցների համար պարտադիր կանոնների և նորմերի ընդհանուր նկարագիրը, սակայն չի ներառում յուրաքանչյուր պահի կամ որոշակի առանձին իրավիճակներում աշխատակիցների պարտականությունները և վարքագծի կանոնները, որոնց մասին պատկերացում կազմելու համար յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է մանրամասն ծանոթանալ Բանկում գործող քաղաքականություններին, ընթացակարգերին, պաշտոնեական հրահանգներին և այլ ներքին իրավական ակտերին:

ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԵՎ ԳՈՐԾԸՆԿԵՐՆԵՐԻ ՀԵՏ

1. Հաճախորդները և նրանց տրամադրվող ծառայությունները մեզ համար առաջնային տեղում են: Մենք ձգտում ենք ձևավորել և պահպանել կայուն, վստահելի և փոխզանգված հարաբերություններ մեր հաճախորդների և գործընկերների հետ՝ բավարարելով նրանց՝ բարձրորակ ծառայություններ ստանալու պահանջմունքները և գերազանցելով նրանց սպասելիքները: Մենք աջակցում ենք մեր հաճախորդներին. Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների շրջանակներում մատուցում ենք անհրաժեշտ խորհրդատվություն, տրամադրում ենք անհատականացված մոտեցում, ձգտում ենք առաջարկել նրանց նպատակների իրականացմանը նպաստող, որոշումների կայացման համար անհրաժեշտ արդի և նորարարական արդյունավետ լուծումներ՝ զերծ մնալով հաճախորդի գործողությունների առնչությամբ սեփական կարծիքը հայտնելուց և/կամ պնդելուց:

2. Մենք արժևորում ենք յուրաքանչյուր հաճախորդին և ձգտում պահպանել նրա վստահությունը և հավատարմությունը որակյալ ծառայությունների միջոցով: Կարևորելով մեր հեղինակությունը՝ մենք ձգտում ենք ապահովել հաճախորդների սպասարկման ամենաբարձր մակարդակ:

3. Մենք բաց ենք ցանկացած նոր գաղափարի առաջ, որը կօգնի մեր հաճախորդներին ավելի արդյունավետ կերպով կառավարել իրենց ֆինանսական միջոցները և լուծել ֆինանսական խնդիրները:

4. Հաճախորդների և գործընկերների հետ հարաբերություններում Մենք որդեգրել ենք հետևյալ հիմնական սկզբունքները՝

- Մենք հավատում ենք մեր ներուժին և անում ենք առավելագույնը, որպեսզի յուրաքանչյուր գործընկերոջ և ամբողջ հասարակության համար ստեղծենք գեղեցիկ իրականություն:
- Մենք պատասխանատու ենք մեր գործերի և մտքերի համար, որոնք նպաստելու են մեզ վստահած գործընկեր ընկերությունների աճին ու զարգացմանը:
- Միավորված մտածելակերպը և գործելակերպն են բերում երազանքների փոփոխությունը:
- Մենք ստեղծում ենք գեղեցիկ լուծումներ յուրաքանչյուր մարդու համար:
- Մենք հոգատար ենք և պատասխանատու. մեր արժեքների կենտրոնում մարդն է և նրա բարօրությունը:
- Յուրաքանչյուր ձայն լսելի է, իսկ միասնականությունը՝ ուժ:
- Մենք մշակում ենք ժամանակն արդյունավետ դարձնելու ուղիներ՝ գեղեցիկ իրենց պարզությամբ և բովանդակությամբ:
- Մենք պատասխանատու ենք ներդրած ռեսուրսների և որոշումների համար, որոնց նպատակն է բերել արդյունավետ փոփոխություններ:
- Սա բոլորիս և յուրաքանչյուրիս պատմությունն է: Մենք հավատում ենք, որ համախմբվածությունը բերում է ավելի մեծ արդյունքների:

5. Բանկի յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է ուշադրությամբ լսել հաճախորդին, հասկանալ նրա պահանջմունքները, առաջարկել տվյալ իրավիճակին առավել համապատասխանող լուծումը, ինչպես նաև մշտապես ապահովել էթիկայի նորմերի պահպանումը:

6. Մեր հաղորդակցումը հաճախորդների և թիրախային խմբերի հետ պետք է լինի թափանցիկ, վստահելի և հստակ: Հաճախորդները (առկա և պոտենցիալ) պետք է հստակ տեղեկացվեն գանձվող բոլոր միջնորդավճարների և սպասարկման վճարների մասին:

7. Մենք ձգտում ենք մշտապես բարելավել և զարգացնել հաճախորդների և գործընկերների հետ փոխհարաբերությունների մեր մոտեցումները:

8. Մենք կառուցում ենք մեր հարաբերությունները հաճախորդների հետ հարգանքի, վստահության, արդյունավետ համագործակցության ներքո՝ բացառելով շահերի բախման, դիրքի չարաշահման և/կամ կոռուպցիոն գործունեության ցանկացած դրսևորում և/կամ ՀՀ օրենսդրությամբ արգելող ցանկացած գործողություն:

9. Հաճախորդների սպասարկման հիմնական սկզբունքները և դրույթները սահմանվում են Բանկի Հաճախորդների քաղաքականությամբ և հաճախորդների հետ փոխհարաբերությունների կառավարման ընթացակարգերով, որոնց պահպանումը պարտադիր է Բանկի բոլոր աշխատակիցների համար:

ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՄԱՏԱԿԱՐԱՐՆԵՐԻ ՀԵՏ

1. Մենք կառուցում ենք մեր հարաբերությունները մատակարարների հետ հարգանքի, վստահության, արդյունավետ համագործակցության ներքո՝ բացառելով շահերի բախման, դիրքի չարաշահման և/կամ կոռուպցիոն գործունեության ցանկացած դրսևորում և/կամ ՀՀ օրենսդրությամբ արգելող ցանկացած գործողություն, ձգտում ենք ձևավորել և պահպանել կայուն, վստահելի և փոխշահավետ հարաբերություններ մեր գործընկերների հետ՝ բավարարելով նրանց՝ բարձրորակ ծառայություններ ստանալու պահանջմունքները և գերազանցելով նրանց սպասելիքները:
2. Մատակարարների հետ հարաբերությունների ներքո մեր համար առավել կարևոր են էթիկայի, սոցիալական պատասխանատվության, շրջակա միջավայրի պահպանման և ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված պահանջների ներքո բաց, ազնիվ և կառուցողական համագործակցության ստեղծումը:
3. Գնումների գործընթացի բոլոր փուլերում բոլոր հայտատուների համար մենք ապահովում ենք մրցակցային, արդյունավետ, թափանցիկ, բաց պայմաններ և հավասար իրավունքներ, ինչպես նաև բիզնես էթիկայի միջազգային նորմերի և կանոնների անվերապահ կատարում:
4. Ապրանքների և ծառայությունների ձեռքբերման կենտրոնացված համակարգը, հիմնական սկզբունքները և կանոնները, գնումների գործընթացի կենտրոնացված վերահսկողության մեխանիզմները սահմանվում են Բանկի Գնումների քաղաքականությամբ:

ԳԱՂՏՆԻ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

1. Օրենքի և ներքին իրավական ակտերի ներքո գաղտնիության պահպանումը վստահության կառուցման և կառավարման հիմնական կանոններից է:
2. Մենք պահպանում ենք հաճախորդներին և գործընկերներին վերաբերող տեղեկությունների գաղտնիությունը՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:
3. Բոլոր աշխատակիցները պարտավոր են պահպանել գաղտնի տեղեկությունները, անկախ նրանից, թե որտեղից են դրանք ձեռք բերվել՝ հաճախորդներից, փոխկապակցված անձանցից, մատակարարներից, թե Բանկի ներքին աղբյուրներից: Գաղտնի տեղեկատվության օգտագործումը կարգավորվում է Բանկի համապատասխան ներքին իրավական ակտերով:

ԲԱՆԿԻ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ՎԱՐՔԸ

1. Բարձր գնահատելով կորպորատիվ առողջ միջավայրը, համագործակցությունը և միասնականությունը՝ կազմակերպության արժեքների և սկզբունքների ներքո մեզ համար կարևոր է
 - Մտածել գեղեցիկ, մշտապես զարգացնել մեր միտքը թե՛ մասնագիտական, թե՛ անձային աճի ներքո: Կարդալ, ինքնագարգանալ, աշխատանքը կատարել բարձր որակով և հոգատարությամբ:
 - Գործել պատասխանատու. Վերլուծել իրավիճակները, գիտակցել պատասխանատվությունը, որոշումները կայացնել անաչառ, արդար, հաղորդակցվել բաց և թափանցիկ: Յուրաքանչյուր իրավիճակում գործել գիտակցված և սթափ, իսկ բարդությունների/խնդիրների դեպքում՝ խոսել խնդրի մասին, առաջարկել լուծումներ, ներգրավել ավագ գործընկերներին:
 - Լինել թիմային: Միասնականությունը մեր թիմի հաջողության գրավականներից է: Մենք ներգրավում ենք թիմակիցների խնդիրների լուծմանը, հաղորդակցվում ենք բաց և արդյունավետ: Մենք գնահատում ենք միմյանց կարծիքը և հարգում դրանց տարբերությունը՝ քաղելով լավագույն արժեքը քննարկումներից և վերածելով դրանք գործողության: Մենք գնահատում են կառուցողական հետադարձ կապը, տոնում հաղթանակները միասին, միասին փոխում կյանքը մեր շուրջ դեպի լավը, ստեղծում արժեք մեր համար, մեր հաճախորդների, բաժնետերերի համար:
2. Որոշումների կայացման ընթացքում մենք առաջնորդվում ենք Մարդակենտրոնության, Արդյունավետության և Փոփոխություն ստեղծելու միտումներով:
3. Մենք հետևում ենք հիմնական կարողությունների կանոններին՝
 - Մենք պահպանում են գործարար էթիկան, վարվելաճը և գործարար տեսքը:
 - Մենք գիտակցում ենք, որ մեր վարքը, գործողությունները և խոսքը կապված է նաև մեր գործատուի համբավի հետ և զերծ ենք ցանկացած տեսակի քաղաքական, կրոնական և/կամ այլ տեսակի խտրականության քարոզումից և տարածումից:
 - Մենք վարում ենք առողջ ապրելակերպ, զերծ ենք մնում ցանկացած տեսակի չարաշահումներից/ալկոհոլ, դեղամիջոց, խաղամոլություն և այլն/:
 - Մենք պատասխանատու ենք շրջակա միջավայրի, մեզ վստահված գույքի, արժեքների, մտավոր սեփականությանը և այլ ցանկացած միջոցների նկատմամբ:

ՇԱՀԵՐԻ ԲԱԽՈՒՄ

1. Բանկի բոլոր աշխատակիցներն անձնական ու գործնական հարաբերություններում պարտավոր են բացառել շահերի բախում առաջացնող և/կամ պարունակող իրավիճակներից: Շահերի բախում առաջանում է, երբ.
 - Անձնական կամ ընտանեկան շահը կարող է ազդել Բանկի անունից ողջամիտ և անկողմնակալ որոշում կայացնելու վրա և/կամ խոչընդոտել բաժնետերերի և հաճախորդների նկատմամբ պարտականությունների կատարումը,
 - Բախվում են երկու կամ ավել հաճախորդների շահերը՝ էապես վտանգելով դրանցից մեկը կամ բոլորը,
 - Բախվում են Բանկի և Բանկի հաճախորդների շահերը:
2. Շահերի բախման դեպքում աշխատակիցը պարտավոր է տեղեկացնել դրա մասին և թույլտվություն ստանալ՝ գործարքը կամ գործարար հարաբերությունը շարունակելու համար:
3. Բանկի բոլոր աշխատակիցները պարտավոր են հետևել Բանկի «Շահերի բախումների բացահայտման և կանխարգելման քաղաքականությամբ» սահմանված կանոններին:

ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ԱՆՁՆԱԿԱՆ ԲԻԶՆԵՍԸ

1. Բանկի աշխատակիցներն իրավունք ունեն վարելու սեփական ձեռնարկատիրական գործունեություն՝ պայմանով, որ դա չի հակասում Բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջներին և չի առաջացնում շահերի բախում:
2. Ձեռնարկատիրական գործունեությամբ զբաղվելու և այլ կազմակերպություններում պաշտոններ զբաղեցնելու համար կամ դեպքում Բանկի աշխատակիցները պետք է նախապես տեղեկացնեն և համաձայնություն ստանան՝ աշխատանքային պայմանագրով սահմանված կարգով: Ընդ որում թույլտվություն տրվում է, եթե նման հավելյալ աշխատանքը չի խոչընդոտում աշխատակցի կողմից Բանկում պարտականությունների կատարմանը, չի առաջացնում շահերի բախում և համապատասխանում է ՀՀ աշխատանքային օրենսդրության պահանջներին: Որպես կանոն, աշխատակիցներին թույլատրվում է զուգահեռաբար զբաղվել գիտական կամ կրթական գործունեությամբ, եթե այն չի հակասում սույն կանոնագրքին, մասնավորապես՝ «Շահերի բախում» գլխի դրույթներին:

ՊԱՅՔԱՐ ԿՈՌՈՒՊՑԻԱՅԻ ԵՎ ԿԱՇԱՌԱԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԴԵՍ

1. Մենք, բարձր գնահատելով արդարության, ազնվության, վստահության և փոխադարձ հարգանքի միջավայրը, խստորեն դատապարտում ենք կոռուպցիան՝ իր բոլոր դրսևորումներով, և չենք հանդուրժում այն մեր և մեր գործընկերների աշխատանքում:
2. Բանկի բոլոր աշխատակիցները պարտավոր են հետևել Բանկի հակակոռուպցիոն հետևյալ սկզբունքներին՝
 - Բանկի աշխատակիցներին արգելվում է ընդունել, առաջարկել, պահանջել և ստանալ որևէ տեսակի կաշառք:
 - Արգելվում է թղթաբանությունը կրճատելու և գործընթացն արագացնելու դիմաց վճարներ ընդունել, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ այդպիսի վճարները սահմանված են Բանկի համապատասխան ներքին իրավական ակտերով կամ ՀՀ օրենսդրությամբ, նորմատիվ իրավական ակտերով:
 - Որևէ տեսակի առևտրային կաշառակերություն (այդ թվում՝ վճարված գումարի մասնակի վերադարձ, Բանկի կողմից հայտարարված մրցույթում գնի շուրջ հանցավոր համաձայնություն և այլն) արգելվում է:

3. Նվերներ, հյուրասիրություն և հյուրընկալություն

- Մենք աշխատում ենք մարդակենտրոնություն, փոփոխություն, որակ և արդյունավետություն ստեղծելու համար, և մեր աշխատանքի լավագույն գնահատականը հաճախորդների, թիմակիցների, մատակարարների՝ մեզ շրջապատող մարդկանց գոհունակությունն է: Մույն տրամաբանության ներքո, աշխատակիցները պետք է ներկայացնեն նաև այս սկզբունքը մեր բոլոր գործընկերներին և հաճախորդներին՝ ցանկացած նվեր, հյուրասիրություն, կաշառք և/կամ այլ նյութական նվիրաբերություն բացառելու նպատակով:
- Բանկի անունից կամ աշխատակիցների կողմից հաճախորդներին նվերներ կարող են տրվել Բանկի ներաին իրավական ակտերով սահմանված կարգով:
- Արգելվում է Բանկի կամ աշխատակցի անունից հաճախորդին առաջարկել դրամական նվերներ՝ բացառությամբ գովազդային կամ մարքեթինգային հատուկ ծրագրերի, միջոցառումների շրջանակներում, որոնց դեպքում նվերը դիտվում է որպես հատուկ բոնուս:
- Աշխատակիցները հաճախորդներից կարող են նվերներ ընդունել միայն Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված դեպքերում և կարգով:

ՊԱՅՔԱՐ ՓՈՂԵՐԻ ԼՎԱՑՄԱՆ, ԱՀԱԲԵԿՉՈՒԹՅԱՆ ՖԻՆԱՆՍԱՎՈՐՄԱՆ ԵՎ ԶԵՂԾԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ ԴԵՄ

1. Մենք ապահովում ենք փողերի լվացման ու ահաբեկչության ֆինանսավորման (ՓԼ/ԱՖ) դեմ պայքարի օրենսդրության և միջազգային չափանիշների, այդ թվում՝ Փողերի լվացման դեմ ֆինանսական միջոցների մշակման խմբի (FATF) բոլոր պահանջների ամբողջական կատարումը:
2. Մենք ապահովում ենք «Ճանաչի՛ր քո հաճախորդին» գործընթացների բոլոր պահանջների կատարումը, պատշաճ ստուգման, իսկ բարձր ռիսկային հաճախորդների դեպքում՝ նաև հավելյալ ստուգման անցկացումը:
3. Մենք ապահովում ենք հաճախորդների բոլոր գործարքների պատշաճ մոնիթորինգ:
4. Մենք ձեռնարկում ենք բոլոր միջոցները գեղծարարության և դրա որևէ փորձի բացահայտման և կանխարգելման ուղղությամբ:
5. Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի ոլորտում ձեռնարկվող միջոցառումները կարգավորվում են Բանկի «Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի քաղաքականությամբ»:

ՆԵՐՔԻՆ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

1. Բանկի բոլոր աշխատակիցները պարտավոր են պահպանել օրենքների և այլ իրավական ակտերի և Բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջները՝ ուղղված բարեխիղճ շուկայական հարաբերություններին և ներքին տեղեկությունների գաղտնիության ապահովմանը: Նշված պահանջների չկատարումը կարող է հանգեցնել նախապես տեղեկացված անձանց միջև ներքին կարգով գործարքների կնքմանը կամ գնային չարաշահումների:
2. Բանկային և առևտրային գաղտնիքի օրենքի և համապատասխան ներքին իրավական ակտերի ներքո բոլոր աշխատակիցները պարտավոր են խստորեն պահպանել գաղտնիության կոնտնները և չբացահայտել և չչարաշահել Բանկի և աշխատանքային պարտականությունների կատարման ընթացքում կամ պատահաբար իրենց հայտնի դարձած ցանկացած տեղեկատվություն ներառյալ՝ այլ անձանց, ընկերությունների արժեթղթերին վերաբերող ներքին տեղեկությունները, մասնավորապես՝
 - Չգնել և չվաճառել ֆինանսական գործիքներ, որոնց վերաբերում է նշված ներքին տեղեկությունը,
 - Ներքին տեղեկությունների հիման վրա որևէ անձի չառաջարկել և խորհուրդ չտալ գնել կամ վաճառել ֆինանսական գործիքներ, որոնց վերաբերում են նշված տեղեկությունները,
 - Աշխատանքային պարտականությունների կատարումից զատ ներքին տեղեկություններն այլ անձանց չհաղորդել:
3. Բանկին և Բանկի արժեթղթերին վերաբերող ներքին տեղեկությունների կառավարումը և օգտագործումը կարգավորվում են Բանկի «Տեղեկությունների բացահայտման քաղաքականությամբ»:

ԱՀԱԶԱՆԳՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ

1. Հավատարիմ լինելով թափանցիկության և հաշվետվողականության ամենաբարձր չափանիշներին՝ մենք խրախուսում ենք Բանկի ներսում տեղեկատվության ազատ տարածումը՝ ապահովելով միջոցներ էթիկապես ոչ ճիշտ վարվելակերպի կամ խախտումների դեպքերը բացահայտելու և կանխելու համար: Մենք խրախուսում ենք բոլոր աշխատակիցներին հաղորդել աշխատավայրում խախտումների կասկածների և հիմնավորված անհանգստությունների մասին:
2. Մենք հետևում ենք Բանկի կողմից սահմանված խախտումների վերաբերյալ ահազանգման, խախտումների բացահայտման և կարգապահական տույժերի կիրառման բոլոր պահանջներին: Բոլոր ահազանգերը հետաքննվում են գաղտնի և պատշաճ կերպով՝ բացառելով խնդիրը ներկայացված անձի նկատմամբ որևէ խտրականության, չարաշահման կամ այլ կամայականության դրսևորում:
3. Դեպքերը, որոնց մասին պետք է ահազանգել/տեղեկացնել ներառում են (բայց չեն սահմանափակվում).
 - ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված ոչ օրինական արարքները, ինչպես նաև Կանոնագրքով, Բանկի այլ ներքին իրավական ակտերով սահմանված պահանջները չպահպանելը,
 - Զեղծարարություն կամ խարդախություն, կոռուպցիա, նվերներ, կամ այլ միջոցներ ընդունելու փաստերը,
 - Հաշվապահական ստանդարտները չպահպանելը, շեղումը լիարժեք և հավաստի ֆինանսական հաշվետվողականությունից,
 - Շրջակա միջավայրի վրա հնարավոր բացասական ազդեցության ռիսկերի առկայությունը,
 - Որևէ անձի առողջությանը կամ անվտանգությանը սպառնացող վտանգի առկայությունը:
4. Ցանկացած աշխատակից, ով ունի հիմնավորված կասկած, որ 3-րդ կետում նշված դեպքերից որևէ մեկը տեղի է ունեցել, կարող է այդ մասին ահազանգել/տեղեկացնել Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով:

ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ

1. Մենք արագ, հստակ և գործող օրենքներին համաձայն արձագանքում ենք բոլոր հաճախորդների, գործընկերների և աշխատակիցների բողոքներին: Բողոքների կառավարման գործընթացը կանոնակարգելու համար Բանկում գործում են համապատասխան ներքին իրավական ակտեր:
2. Բողոքների ներկայացման, ուսումնասիրման, որոշումների կայացման և արձագանքման գործընթացը կարգավորվում է Բանկի «Հաճախորդների բողոքների և բողոք-պահանջների քննության և արձագանքման ընթացակարգ»-ով:

ԷԿՈԼՈԳԻԱԿԱՆ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

1. Համաձայն Բանկի «Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության քաղաքականության»՝ Բանկը պետք է լինի սոցիալապես պատասխանատու և պատշաճ կերպով վերլուծի և արձագանքի ֆինանսական օգնության և հովանավորչության հայտեր ստանալիս:
2. Մենք մասնակցում ենք կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության այնպիսի նախագծերի, որոնք կարող են հետագայում նպաստել Բանկի բաժնետիրական արժեքի և հասարակության ԲԱՐՕՐՈՒԹՅԱՆ աճին:
3. Մենք միջոցներ ենք ձեռնարկում ուղղակի (Բանկի գործունեության ընթացքում ռեսուրսների սպառում և թափոնների արտանետում) և անուղղակի (մատակարարման շղթայի կամ այլ ծրագրերի շրջանակներում ֆինանսական ծառայությունների մատուցման արդյունքում առաջացող ռիսկեր) էկոլոգիական ռիսկերի բացահայտման, դասակարգման և կառավարման ուղղությամբ:
4. Մենք կայուն զարգացումը դիտում ենք որպես բիզնեսի արդյունավետ կառավարման հիմնաքարերից մեկը՝ գիտակցելով, որ այն հանդիսանում է մեր կորպորատիվ պարտավորությունը և կորպորատիվ քաղաքացիության անբաժանելի մասը: Մենք գիտակցում ենք, որ մեր գործունեությունը, հատկապես վարկավորումը և ներդրումային ծառայությունները, կարող են ունենալ ուղղակի և անուղղակի ազդեցություն երկրի տնտեսության, շրջակա միջավայրի և սոցիալական կյանքի վրա, և գործում ենք Բանկի «Շրջակա միջավայրի և սոցիալական ռիսկերի կառավարման քաղաքականության» կանոններին և դրույթներին համապատասխան:

ՄԱՍՆԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆԸ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆ ԿՅԱՆՔԻՆ

1. Բանկը քաղաքականապես չեզոք է և չի աջակցում քաղաքական կուսակցություններին կամ արշավներին:
2. Քաղաքական կյանքում ներգրավված աշխատակիցները պարտավոր են բացառել դրա ազդեցությունն իրենց աշխատանքային պարտականությունների կատարման վրա, ինչպես նաև դրա հետևանքով շահերի հնարավոր բախումը:
3. Արգելվում է ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն օգտագործել Բանկի անունը կամ միջոցները որևէ քաղաքական կուսակցության, թեկնածուի կամ արշավի սատարելու նպատակով:

ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆԸ ՀԱՍԱՐԱԿՈՒԹՅԱՆ ՀԵՏ

1. Մենք ապահովում ենք մեր բրենդի ներկայացումն ու առաջխաղացումն օնլայն և օֆլայն հարթակներում և հասարակության հետ հաղորդակցության և կապերի շրջանակներում:
2. Եթե աշխատակիցները ցանկանում են խթանել Բանկի կամ Բանկի բրենդի առաջխաղացմանը սոցիալական ցանցերում և այլ օֆլայն և օնլայն հարթակներում, պետք է առաջնորդվեն Բանկի «Հասարակության հետ կապերի քաղաքականությամբ» ամրագրված կանոններով և խորհուրդներով:
3. Բանկի անունից հանդես գալու իրավասություն ունեն բացառապես Բանկի «Հասարակության հետ կապերի քաղաքականությամբ» սահմանված խոսնակները: Ցանկացած այլ աշխատակից նախքան որպես խոսնակ հանդես գալը պետք է համապատասխան թույլտվություն ստանա:
4. Պաշտոնական խոսնակները պետք է զգուշավորություն դրսևորեն իրենց սոցիալական էջերում անձնական տեղեկություններ հրապարակելիս, և պետք է զերծ մնան ցանկացած գործողությունից, որը կարող է բացասական ազդեցություն ունենալ Բանկի կամ Բանկի հեղինակության վրա:
5. Բոլոր աշխատակիցները պարտավոր են խստորեն պահպանել Բանկի Տեղեկությունների բացահայտման քաղաքականության և Հասարակության հետ կապերի քաղաքականության դրույթները:

ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄ

1. Մենք գործում ենք անաչառ և որոշումներ ենք կայացնում տվյալների հիման վրա: Կարևորելով ստորաբաժանումների միջև համագործակցությունը և գործընթացների փոխկապակցվածությունը՝ մենք ներգրավում ենք համախառնասխան գործընկերների քննարկումների և լավագույն որոշումներ միասին ձևավորելու գործում:

2. Որոշումների կայացում կարգավորվում է տարբեր մակարդակներում առկա որոշումների լիազորություն տրամադրելու միջոցով, կոլեգիալ և/կամ այլ իրավիճակով և հրատապությամբ պայմանավորված տարբերակներով:

3. Եթե աշխատակիցը դժվարանում է կողմնորոշվել, թե ինչպես վարվել այս կամ այն իրավիճակում հստակ ուղեցույցների բացակայության կամ ժամանակի սղության պատճառով, ապա նա պետք է առաջնորդվի հետևյալ սկզբունքներով՝

- Կայացվող որոշումը պետք է օրինական լինի և համապատասխանի կիրառելի բոլոր օրենքներին, քաղաքականություններին և այլ իրավական ակտերին:
- Պետք է հաշվի առնել գործին առնչվող բոլոր փաստերը և բոլոր շահագրգիռ կողմերի շահերը:
- Նախքան որոշումն ընդունելը պետք է դիտարկել բոլոր հնարավոր տարբերակները, ռիսկերը և հետևանքները:
- Որոշումը չպետք է բացասաբար անդրադառնա Բանկի վրա կամ հակասի Բանկի հիմնական արժեքներին:
- Եթե աշխատակիցը վստահ չէ, թե ինչպես վարվել տվյալ իրավիճակում, նա պետք է դիմի իր ղեկավարին՝ ճիշտ գործելու նպատակով:

ԿԱՆՈՆԱԳՐՔԻ ԽԱԽՏՈՒՄՆԵՐ

1. Սույն կանոնագրքի պահանջների չպահպանման արդյունքում Բանկը և իր աշխատակիցները կարող են հեղինակության վնաս կրել, ինչպես նաև ենթարկվել ՀՀ օրենսդրությամբ և/կամ Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված պատժամիջոցների (այդ թվում՝ կարգավորող մարմինների կողմից):
2. Սույն կանոնագրքի խախտումը հանդիսանում է Բանկի ներքին իրավական ակտի խախտում, իսկ խախտած աշխատակցի նկատմամբ կարող են կիրառվել ՄՌԿ քաղաքականությամբ և Բանկի համապատասխան ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգապահական/վարչական տույժեր:
3. Վարչական տույժի որոշման հետ համաձայն չլինելու դեպքում աշխատակիցն իրավունք ունի ներկայացնելու բողոք, որն ուսումնասիրվում է Բանկի «Բողոքների ներկայացման և քննության ընթացակարգ»-ին համապատասխան: