



ԱԿԲԱ ԲԱՆԿԻ ԽՄԲԻ  
**ՎԱՐՔԱԳԾԻ ԿԱՆՈՆԱԳԻՐՔ**

# ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ

**ԱԿԲԱ ԲԱՆԿԻ ԽՈՒՄԲ**  
կամ Խումբ՝

Ներառում է Հիմնական ընկերությունը և Դուստր ընկերությունը

**ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ**  
ԿԱՄ ԲԱՆԿ՝

«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ՝ Խմբի կառավարման հիմնական մարմին

**ԴՈՒՍՏՐ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ**  
ԿԱՄ ԼԻԶԻՆԳ՝

«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ կամ ցանկացած այլ ընկերություն, որը Հիմնական Ընկերությունը ապագայում կարող է ձեռք բերել կամ հիմնադրել որպես դուստր ընկերություն՝ կիրառելի օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

**ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ**  
ԽՈՐՀՈՒՐԴ՝

Հիմնական ընկերության կողգիալ կառավարման մարմինը, որը ՀՀ օրենսդրությամբ և Հիմնական ընկերության կանոնադրությամբ սահմանված իրավասությունների շրջանակում պատասխանատու է ռազմավարական վերահսկողության, գործադիր կառավարման վերահսկման և բաժնետերերի և այլ շահակիցների շահերի պաշտպանության համար:

**ԴՈՒՍՏՐ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ**  
ԽՈՐՀՈՒՐԴ՝

Դուստր ընկերության կողգիալ կառավարման մարմինը, որը ՀՀ օրենսդրությամբ և Դուստր ընկերության կանոնադրությամբ սահմանված իրավասությունների շրջանակում պատասխանատու է ռազմավարական վերահսկողության, գործադիր կառավարման վերահսկման և բաժնետերերի և այլ շահակիցների շահերի պաշտպանության համար:

**ԽՈՐՀՈՒՐԴ՝**

Հիմնական ընկերության խորհուրդը և Դուստր ընկերության խորհուրդը:

**ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ**  
**ԳԼԽԱՎՈՐ ԳՈՐԾԱԴԻՐ**  
**ՏՆՕՐԵՆ (ԳԳՏ)** ԿԱՄ ԳԼԽԱՎՈՐ  
ԳՈՐԾԱԴԻՐ ՏՆՕՐԵՆ՝

Հիմնական ընկերության միանձնյա գործադիր մարմինը, որը պատասխանատու է Հիմնական ընկերության գործադիր կառավարման և ամենօրյա գործունեության համար՝ գործող օրենսդրությամբ և Հիմնական ընկերության կանոնադրությամբ սահմանված կարգով :

**ԳԼԽԱՎՈՐ ԳՈՐԾԱԴԻՐ**  
**ՏՆՕՐԵՆԻՆ ԿԻՑ**  
**ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎՆԵՐ՝**

Հիմնական ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենին կից հանձնաժողովներ, որոնք իրականացնում են խորհրդատվական գործառնություններ: Գլխավոր գործադիր տնօրենին կից հանձնաժողովների որոշումները կայացվում են Հիմնական ընկերության ԳԳՏ-ի կողմից միանձնյա: Գործադիրին կից հանձնաժողովների մյուս անդամների կարծիքները խորհրդատվական բնույթ են կրում:

ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ ԽՄԲԻ Վարքագծի կանոնագրքի համատեքստում Գլխավոր գործադիր տնօրենին կից հանձնաժողովը Համապատասխանության հանձնաժողովն է:

**ԱՎԱԳ ԴԵԿԱՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆ՝**

Հիմնական ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենը, գլխավոր գործադիր տնօրենի տեղակալները, ռիսկերի կառավարման տնօրենը:

# ՂԱՅԾՅԱԼՍԻՆՈՒԹՅՈՒՆ

|     |                                                                        |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------|----|
|     | ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ                                                           | 3  |
| 01. | ՆԱԽԱԲԱՆ                                                                | 4  |
| 02. | ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ. ՄԵՐ ԱՐԺԵՔՆԵՐՆ ՈՒ ԷԹԻԿԱԿԱՆ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ            | 5  |
| 03. | ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ. Ո՞Վ ՊԵՏՔ Է ՀԵՏԵՎԻ ԿԱՆՈՆԱԳՐԶԻՆ                       | 6  |
| 04. | ԻՆՉՊԵ՛Ս ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ ԱՅՍ ԿԱՆՈՆԱԳԻՐՔԸ                                     | 7  |
| 05. | ՎԵՐԱՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՀԱՇՎԵՏՎՈՂԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ                               | 8  |
| 06. | ԷԹԻԿԱԿԱՆ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՈՒՄ. ՀԻՆԳ ՀԱՐՑ, ՈՐՈՆՔ ՊԵՏՔ Է ՏԱԼ ԻՆՔՆԵՐԴ ՁԵՁ | 9  |
| 07. | ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒԹՅԱՆ ՕՐԵՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳԵՐԻՆ                        | 10 |
| 08. | ՇԱՀԵՐԻ ԲԱՒՈՒՄ                                                          | 12 |
| 09. | ԿՈՌՈՒՊՑԻԱՅԻ ԿԱՆԽԱՐԳԵԼՈՒՄ ԵՎ ՆՎԵՐՆԵՐ                                    | 14 |
| 10. | ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊ                                               | 16 |
| 11. | ԽՄԲԻ ԱԿՏԻՎՆԵՐԻ և ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄ                            | 15 |
| 12. | ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԱՐԴԱՐ ԳՈՐԾԵԼԱԿԵՐՊ                | 20 |
| 13. | ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂԻ ԵՎ ԱՅԼ ՊԵՏԱԿԱՆ ՄԱՐՄԻՆՆԵՐԻ ՀԵՏ ՓՈԽՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ         | 22 |
| 14. | ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ ՇՐՋԱԿԱ ՄԻՋԱՎԱՅՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ                           | 24 |
| 15. | ԽՈՍԵԼ ԵՎ ՀԱՂՈՐԴԵԼ ՄՏԱՀՈԳՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ (ԱՁԴԱՐԱՐՈՒՄ)                       | 26 |

# 01. ՆԱԽԱԲԱՆ

Խմբի՝ բարեվարք և վստահելի գործընկեր լինելու համբավը ձևավորվել է տասնամյակների ընթացքում և պահպանվում է մեր ամենօրյա որոշումներում ու գործողություններում: Վարքագծի կանոնագիրքը (այսուհետ՝ Կանոնագիրք) պարզապես կանոնների ցանկ չէ. այն գործնական ուղեցույց է մեր սահմանած արժեքներով ապրելու և յուրաքանչյուր իրավիճակում մեր սահմանած նպատակներին հասնելու համար: Հետևելով Կանոնագրքին՝ մենք փաստում ենք մեր անխախտ նվիրվածությունն էթիկայի բարձրագույն չափանիշներին՝ ծառայելու մեր հաճախորդներին, գործընկերներին, բաժնետերերին և ողջ հասարակությանը:

Կանոնագիրքը, որի հիմքում ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ ԽՄԲԻ էթիկայի կանոնագիրքն է, մեր էթիկայի սկզբունքները վերածում է ամենօրյա վարքագծի հստակ սպասումների: Հիշենք, որ համապատասխանությունը միայն նվազագույն պահանջ է. մեր նպատակն է գերազանցել այն և յուրաքանչյուր քայլում իրապես առաջնորդվել մեր արժեքներով: Ոչ մի կանոնագիրք չի կարող ընդգրկել բոլոր իրավիճակները, ուստի **վստահենք Ձեր առողջ դատողությանը** և երբ ինչ-որ բան սխալ է թվում, **բարձրաձայնենք** այդ մասին: Միասին բարեվարք և պատասխանատու գործելով մենք կշարունակենք արժանանալ մեզ վստահող անձանց հարգանքին և վստահությանը:

# 02. ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ. ՄԵՐ ԱՐԺԵՔՆԵՐՆ ՈՒ ԷԹԻԿԱԿԱՆ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

Խմբի ընկերությունների ինքնությունը կերտվում է հստակ առաքելությամբ և մեր մշակույթը ձևավորող հիմնարար արժեքների կայուն համակարգով: Մեր հինգ հիմնարար արժեքներն են՝ **հոգատարությունը հաճախորդների հանդեպ, սոցիալական պատասխանատվությունը, հավատարմությունը, թափանցիկությունը և նորարարությունը**: Եվ այդ արժեքների վրա են հիմնվում մեր ակնկալիքներն ու վարքագծի չափանիշները Խմբի ընկերությունների բոլոր աշխատակիցների համար: Այս արժեքներով առաջնորդվելով մենք ստեղծում ենք վստահության, հավատարմության և գերազանցության հիմքը:

Էթիկայի կանոնագիրքն արտացոլում է Խմբի բարեվարքության հանձնառությունը՝ գերազանցելով իրավական համապատասխանությունը և պահպանելով էթիկական գերազանցությունը: Իսկ Վարքագծի կանոնագիրքը հիմնված է այդ սկզբունքների վրա և գործնականում իրացնում է մեր արժեքներն ու ստանձնած պարտավորությունները: Մենք պարտավորվում ենք էթիկապես գրագետ և պատասխանատու կերպով համագործակցել բոլոր շահակիցների՝ ներառյալ բաժնետերերի, հաճախորդների, գործընկերների, կարգավորողի և մեր համայնքի հետ:

Խորհուրդը և Ավագ ղեկավարությունն իրենց վարքագծով օրինակ են ծառայում այս արժեքների պահպանման գործում և ապահովում են, որ Խմբում դրանք ընկալվեն և ընդունվեն: Այդուհանդերձ, մեր էթիկական մշակույթը պահպանելը յուրաքանչյուրիս ամենօրյա պատասխանատվությունն է: Կանոնագրքի սկզբունքները մեր ամենօրյա գործունեության մեջ ներդնելով՝ մենք ապահովում ենք, որ այն մնա կենսունակ փաստաթուղթ, որը մշտապես ուղղորդում է մեր վարքագիծը:

## 03. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ. ՈՐՎ ՊԵՏՔ Է ՅԵՏԵՎԻ ԿԱՆՈՆԱԳՐՔԻՆ

### ՈՐՄ ՆԿԱՏՄԱՄԲ Է ԿԻԱՌԵԼԻ ԱՅՍ ԿԱՆՈՆԱԳԻՐՔԸ.

Կանոնագիրքը կիրառելի է Խմբի բոլոր աշխատակիցների և ղեկավարների նկատմամբ: Մենք նաև ակնկալում ենք, որ երրորդ կողմ հանդիսացող կապալառուները, խորհրդատուները և ծառայություններ մատուցողները Խմբի ընկերությունների անունից հանդես գալիս պահպանեն մեր էթիկական չափանիշները:

Կանոնագրքին հետևելը կամավոր չէ. այն Խմբում աշխատանքային հարաբերությունների և այլ բնույթի համագործակցության պարտադիր պայման է: Նոր աշխատակիցները պետք է կարդան և գրավոր հաստատեն, որ ծանոթացել են Կանոնագրքի բովանդակությանը: Բոլոր աշխատակիցներն անցնում են Կանոնագրքի սկզբունքների վերաբերյալ պարտադիր դասընթաց: Կանոնագրքի պահպանումը վերահսկվում է մեր ներքին հսկողության և սահմանված կառավարման ընթացակարգերի միջոցով: Խմբում ոչ ոք՝ անկախ իր պաշտոնից, իրավասու չէ որևէ աշխատակցի հրահանգելու խախտել Կանոնագիրքը: Եթե նման ճնշում եք զգում կամ նկատում եք, որ ուրիշները չեն հետևում Կանոնագրքին, ապա պարտավոր եք այդ մասին ազդարարել:

## 04. ԻՆՉՊԵՐՍ ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ ԿԱՆՈՆԱԳԻՐՔԸ

Կանոնագիրքը ստեղծվել է որպես գործնական ուղեցույց՝ օգնելու Ձեզ կայացնել էթիկական որոշումներ և պահպանել սահմանված չափանիշները Ձեր առօրյա աշխատանքում: Այն սահմանում է վարքագծի հստակ կանոններ և ակնկալվող վարքագծի օրինակներ, որոնք արտացոլում են Խմբի արժեքներն ու իրավական պարտավորությունները: Մինչ մեր քաղաքականությունները և ընթացակարգերը մանրամասն սահմանում են հստակ պահանջներ, Կանոնագիրքը Ձեզ տալիս է ընդհանուր պատկերացում՝ ինչպես պահպանել բարեվարքություն:

**Օգտագործե՛ք Կանոնագիրքը որպես ճանապարհային քարտեզ:** Երբ բախվում եք բարդ որոշման կամ կանգնած եք երկընտրանքի առջև, կարդացե՛ք Կանոնագրքի համապատասխան բաժինը՝ հասկանալու համար, թե որ սկզբունքներն են կիրառելի Ձեր իրավիճակում: Հարցրե՛ք ինքներդ Ձեզ՝ արդյո՞ք Ձեր գործողությունները համահունչ են Խմբի էթիկական պարտավորություններին և հինգ հիմնարար արժեքներին: Կանոնագիրքը պետք է լինի Ձեր առաջին աղբյուրը, բոլոր այն դեպքերում, երբ վստահ չեք, թե որն է ճիշտ քայլը: Հիշե՛ք, որ ոչ մի փաստաթուղթ չի կարող ընդգրկել բոլոր հնարավոր իրավիճակները. պետք է դրսևորել առողջ դատողություն և, անհրաժեշտության դեպքում, դիմել ավելի բարձր օղակներին: Հաջորդիվ կներկայացվի որոշումների կայացման պարզ շրջանակ (հինգ էթիկական հարց), որը կօգնի Ձեզ այն իրավիճակներում, որոնց վերաբերյալ Կանոնագրքում հստակ սահմանված կանոններ չկան:

Կանոնագրքին լրացնում են ավելի մանրամասն ներքին իրավական ակտերը (օրինակ՝ ՓԼ/ԱՖ դեմ պայքարի, տեղեկատվական անվտանգության, մարդկային ռեսուրսների կառավարման և այլնի վերաբերյալ), որոնց հղումները ներկայացված են այստեղ և հասանելի են մեր ներքին ցանցում՝ Ինտրանեթ պորտալում:

Եվ վերջում հիշե՛ք, որ Կանոնագիրքը ստեղծվել է Ձեզ, Խմբի ընկերություններին և մեր շահակիցներին պաշտպանելու նպատակով: Սահմանված կանոններին հետևելով՝ Դուք պաշտպանում եք մեր բոլորի հեղինակությունը և ապահովում, որ Խմբի ընկերությունները մնան վստահելի կազմակերպություններ: Եթե Կանոնագրքում ինչ-որ բան Ձեզ անհասկանալի է թվում կամ բախվում եք դրանով չկարգավորված իրավիճակի, դիմե՛ք օգնության խոսե՛ք Ձեր ղեկավարի, Համապատասխանության կամ Մարդկային ռեսուրսների կառավարման ստորաբաժանումների հետ:

## 05. ՎԵՐԱՅՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՅԱՇՎԵՏՎՈՂԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

### Ո՞Վ Է ԱՊԱՅՈՎՈՒՄ ԿԱՆՈՆԱԳՐՔԻ ԿԻՐԱՌՈՒՄՆ ՈՒ ԹԱՐՄԱՑՈՒՄԸ.

Կանոնագրքի կիրարկման վերջնական պատասխանատվությունը կրում է Խորհուրդը, սակայն դրա ամենօրյա վերահսկողությունը իրականացվում է համագործակցային ձևաչափով: Համապատասխանության և Մարդկային ռեսուրսների կառավարման ստորաբաժանումների ներկայացուցիչները պատասխանատու են Կանոնագրքի կիրառման և դրա պահպանման վերահսկողության համար: Համապատասխանության ստորաբաժանումը Գլխավոր գործադիր տնօրենին կից հանձնաժողովին և Խորհրդին (կամ խորհրդին կից համապատասխան հանձնաժողովին) պարբերաբար պետք է ներկայացնի հաշվետվություններ Կանոնագրքի պահպանման և դրա ցանկացած էական խախտման վերաբերյալ: Կանոնագրքի բովանդակությունը ենթակա է վերանայման տարին մեկ անգամ և թարմացման ըստ անհրաժեշտության՝ Նոր կարգավորումների, առաջացող ռիսկերի և լավագույն փորձի հետ համապատասխանեցնելու նպատակով:

**ՁԵՐ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ.** Խմբի բոլոր աշխատակիցներն անհատապես պատասխանատու են Կանոնագրքին հետևելու համար: Կանոնագրքի ցանկացած խախտում կամ արդեն հայտնի խախտման մասին չհաղորդելը կարող է հանգեցնել Խմբի ներքին իրավական ակտերով և Աշխատանքային օրենսգրքով սահմանված կարգապահական պատասխանատվության: Հետևանքները կարող են տարբեր լինել. սկսած պարտադիր լրացուցիչ վերապատրաստումից՝ չնչին խախտումների դեպքում, մինչև ավելի խիստ միջոցներ՝ կատարողականի գնահատման վրա ազդեցություն կամ կարգապահական տույժ (նկատողություն, խիստ նկատողություն, աշխատանքային հարաբերությունների դադարեցում): Որոշ խախտումներ (օրինակ՝ խարդախությունը, կաշառքը կամ այլ անօրինական գործողությունները) կարող են հանգեցնել քրեական պատասխանատվության: Միշտ հիշե՛ք, որ ոչ էթիկական կամ անօրինական վարքագիծն իրավական պատասխանատվությունից բացի, կարող է լրջորեն վնասել Խմբի հեղինակությունն ու խաթարել Խմբի նկատմամբ վստահությունը:

**ՂԵԿԱՎԱՐՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ.** Բոլոր մակարդակների ղեկավարներից ակնկալվում է, որ վերջիններս օրինակ ծառայեն սեփական էթիկական վարքագծով և ապահովեն, որ իրենց թիմերը հասկանան ու հետևեն Կանոնագրքի պահանջներին: Ղեկավարները պետք է ձևավորեն միջավայր, որտեղ աշխատակիցները կարող են առանց վախի բարձրաձայնել իրենց մտահոգությունները, և որտեղ էթիկական վարքագիծը գնահատվում ու խրախուսվում է: Ղեկավարը, որը անտեսում է չարաշահումները կամ չի արձագանքում խախտման մասին հաղորդմանը, չի համապատասխանում Խմբի ակնկալիքներին և այդպիսի վարքագիծը կարող է հանգեցնել պատասխանատվության:

## 06. ԷԹԻԿԱԿԱՆ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՈՒՄ. ՀԻՆԳ ՀԱՐՑ, ՈՐՈՆՔ ՊԵՏՔ Է ՏԱԼ ԻՆՔՆԵՐԴ ՁԵՁ

Նույնիսկ հստակ կանոնների առկայության դեպքում, կարող եք բախվել դժվար իրավիճակների կամ բարդ որոշումների: Նման իրավիճակներում օգտագործե՛ք էթիկական որոշումների կայացման այս պարզ շրջանակը: Նախքան գործելը ինքներդ Ձեզ տվե՛ք այս հինգ հարցերը.

01

**Արդյո՞ք այն ինչ անում եմ օրինական է և համապատասխանում է Խմբի ներքին կանոններին:**

Համոզված եղե՛ք, որ Ձեր գործողությունը/որոշումը համապատասխանում է բոլոր կիրառելի օրենքներին, կանոնակարգերին և ներքին կանոններին: Եթե այն խախտում է որևէ Նորմատիվ իրավական ակտ կամ ներքին իրավական ակտ, մի՛ արեք այն՝ առանց բացառությունների:

02

**Արդյո՞ք որոշումը/գործողությունը համապատասխանում է մեր արժեքներին և էթիկայի կանոնագրքին:**

Արդյո՞ք Ձեր որոշումն արտացոլում է հաճախորդների հանդեպ հոգատարության, սոցիալական պատասխանատվության, հավատարմության, թափանցիկության և Նորարարության արժեքները: Եթե այն հակասում է մեր էթիկական սկզբունքներին կամ մշակույթին, վերանայե՛ք Ձեր ընտրությունը:

03

**Կարո՞ղ է գործողությունը/որոշումը վնասել Խմբի նկատմամբ վստահությանը կամ հեղինակությանը:**

Մտածե՛ք շահակիցների վրա ազդեցության մասին: Արդյո՞ք բաժնետերերը, հաճախորդները կամ կարգավորողը կկորցնեին վստահությունը Խմբի նկատմամբ, եթե իմանային Ձեր գործողության/որոշման մասին: Եթե գործողությունը/որոշումը կարող է խաթարել մեր նկատմամբ վստահությունը կամ վնասել մեր բրենդին, ապա, հավանաբար, սխալ եք գործում:

04

**Արդյո՞ք ես ինձ հանգիստ կզգայի, եթե այն ինչ անում եմ, հրապարակվեր:**

Պատկերացրե՛ք, որ համացանցում կարդում եք Ձեր որոշման մասին կամ այն բացատրում եք Ձեր ընտանիքին: Եթե անհարմար կզգայիք դրանից կամ այն վատ կանդրադառնար Խմբի ընկերությունների հեղինակության վրա, վերանայե՛ք Ձեր վարքագիծը:

05

**Արդյո՞ք ես խորհրդակցել եմ ուրիշների հետ և դիտարկել այլընտրանքներ:**

Դժվար որոշումները մի՛ կայացրեք միայնակ: Եթե ժամանակը թույլ է տալիս, խորհրդակցե՛ք ղեկավարի, Համապատասխանության կամ ՄՌԿ ստորաբաժանումների հետ: Թարմ տեսակետը կարող է բացահայտել ռիսկեր կամ տարբերակներ, որոնք Դուք չեք դիտարկել: Եթե անորոշ իրավիճակում եք, հարցրե՛ք Նախքան գործելը:

Եթե կարող եք պատասխանել յուրաքանչյուր հարցին այնպես, որ բավարարի մեր Կանոնագրքի պահանջներին և Ձեր սեփական խղճին, ապա, հավանաբար, ճիշտ ուղու վրա եք: Կամ, եթե անորոշ իրավիճակում եք, կամե՛ք առեք և դիմե՛ք օգնության: Միշտ գերադասելի է հարց տալ, քան ոչ էթիկական ընտրություն կատարել:

## 07. ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒԹՅՈՒՆ ՕՐԵՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳԵՐԻՆ

### ԻՆՉՈ՞Ր Է ՍԱ ԿԱՐԵՎՈՐ.

Իրավական կարգավորումներին հետևելը էթիկական գործարար վարվելակերպի հիմնաքարն է: Մենք գործում ենք խիստ կարգավորվող ոլորտում, որտեղ խախտումները կարող են հանգեցնել ծանր հետևանքների (մինչև անգամ լիցենզիայից զրկման) և վստահության կորստի: Կարևոր է, որ մենք մեր բոլոր գործողություններում հետևենք կիրառելի նորմատիվ իրավական ակտերին՝ օրենքներին, կանոնակարգերին, ինչպես նաև ներքին իրավական ակտերին:

### ԻՆՉ Է ՍԱ ՆՃԱՆԱԿՈՒՄ ԻՆՁ ՀԱՄԱՐ.

Մեզնից յուրաքանչյուրն անձամբ պատասխանատու է իր անմիջական պարտականություններին վերաբերող իրավական կարգավորումները հասկանալու և պահպանելու համար: Դրանք ներառում են բանկային և ՓԼ/ԱՖ-ի դեմ պայքարին, սպառողների իրավունքների պաշպանությանը, աշխատանքային հարաբերություններին վերաբերող կարգավորումները, Կենտրոնական բանկի կանոնակարգերը և այլ սահմանված պահանջներ:



### Ի՞նչ է պետք անել.

- ▶ Իրազեկ եղեք այն օրենքներին, կարգավորումներին, կանոններին, որոնք վերաբերում են Ձեր աշխատանքին: Օրինակ՝ եթե Ձեր աշխատանքն առնչվում է վարկային պրոդուկտներին, ծանոթացե՛ք վարկային պայմանագրերին վերաբերող իրավական կարգավորումներին: Եթե աշխատանքը վերաբերում է դրամարկային գործառնություններին, ծանոթացե՛ք կարգավորողի սահմանած կանոններին թղթադրամների և մետաղադրամների փոխանակման վերաբերյալ և այլ վերաբերելի նորմատիվ և ներքին իրավական ակտերին, իսկ եթե մարդկային ռեսուրսների կառավարման մասնագետ եք, ծանոթացե՛ք աշխատանքային օրենսդրությանը:
- ▶ Խստորեն հետևե՛ք ներքին քաղաքականություններին և ընթացակարգերին: Քաղաքականությունները Ձեզ և Խմբի ընկերություններին պաշտպանելու համար են:
- ▶ Խստորեն հետևե՛ք ՓԼ/ԱՖ դեմ պայքարի և միջազգային սանկցիաների վերաբերյալ բոլոր կիրառելի օրենքներին և կանոնակարգերին: Եթե Ձեր աշխատանքը ներառում է հաճախորդի պատշաճ ուսումնասիրությունը, հետևե՛ք կասկածելի գործողություններին և հաղորդե՛ք ցանկացած կասկածելի գործարք՝ համաձայն մեր ՓԼ/ԱՖ դեմ պայքարի քաղաքականությունների: Երբեք մի՛ նպաստեք փողերի լվացմանը, ահաբեկչության ֆինանսավորմանը կամ մի՛ համագործակցե՛ք սանկցիոն ցանկերում ներառված անձանց կամ կազմակերպությունների հետ:
- ▶ Միշտ տեղեկացված եղեք Խմբի ներքին իրավական ակտերի մասին և մասնակցե՛ք բոլոր պարտադիր դասընթացներին. դրանք նախատեսված են Ձեզ օգնելու համար, որպեսզի գործեք օրինականության սահմաններում:
- ▶ Եթե հայտնվե՛ք իրավիճակներում, որտեղ օրենքին համապատասխան ճիշտ քայլը պարզ չէ, խորհրդակցե՛ք մեր Իրավաբանական կամ Համապատասխանության ստորաբաժանումների հետ:

### Ի՞նչ չպետք է անել.

- ▶ Երբեք մի՛ անտեսե՛ք կամ դիտավորությամբ մի՛ խախտե՛ք որևէ օրենք կամ կանոնակարգ, նույնիսկ եթե կարծում եք, որ դա կարող է նպաստել քիզնես նպատակներին հասնելուն: Հակաօրինական գործողությունները, նույնիսկ եթե թվում են աննշան, կարող են հանգեցնել լուրջ կարգապահական և իրավական հետևանքների:
- ▶ Մի՛ թաքցրե՛ք և մի՛ քողարկե՛ք սխալները: Եթե կարծում եք, որ Դուք կամ ուրիշները կարող են ակամա խախտել օրենքը կամ որևէ ներքին իրավական ակտ, անմիջապես հաղորդե՛ք այդ մասին, որպեսզի Խմբի համապատասխան ընկերությունը կարողանա ձեռնարկել ուղղիչ քայլեր: Ճիշտ ժամանակին հաղորդելը կարող է զգալիորեն նվազեցնել իրավական ռիսկը:
- ▶ Մի՛ կարծե՛ք, թե համապատասխանությունն ապահովելը ուրիշի գործն է: Յուրաքանչյուր աշխատակից առաջին զծի ռիսկերի կառավարող է: Օրինակ՝ եթե նկատում եք գործընթաց, որը չի համապատասխանում իրավական կարգավորումներին, բարձրաձայնե՛ք, մի՛ սպասե՛ք, որ համապատասխանության կամ վերահսկողական ստորաբաժանումները դա բացահայտեն:

## 08. ՇԱՀԵՐԻ ԲԱԽՈՒՄ

### ԻՆՉՈ՞Ր Է ՍԱ ԿԱՐԵՎՈՐ.

Շահերի բախումն առաջանում է այն ժամանակ, երբ մեր անձնական շահերը հակասում են կամ կարող են հակասել խմբի և շահակիցների շահերին: Կարևոր է կառավարել շահերի բախումը, որպեսզի խմբում որոշումները կայացվեն արդար և օբյեկտիվ՝ ղեկավարվելով խմբի և մեր շահակիցների լավագույն շահերով և ոչ երբեք անձնական շահով: Չկառավարվող շահերի բախումը կարող է հանգեցնել կողմնակալ որոշումների, վնասել խմբի հեղինակությունը կամ առաջացնել ընդհուպ միևնույն իրավական հետևանքներ: Շահերի բախման հայտնաբերման, բացահայտման և կառավարման միջոցով մենք պաշտպանում ենք մեր բրենդը, նվազեցնում ենք իրավական և կարգավորող ռիսկերը և պահպանում անձնական բարեվարքությունը:

### ԻՆՉ Է ՍԱ ՆՇԱՆԱԿՈՒՄ ԻՆՁ ՀԱՄԱՐ.

Ձեր աշխատանքային պարտականություններն իրականացնելիս պետք է մշտապես խմբի շահերը վեր դասել Ձեր անձնական շահերից: Սա նշանակում է խուսափել ցանկացած իրավիճակից, որում Դուք կամ Ձեզ հետ սերտ անձնական կապ ունեցող անձը (օր.՝ ընտանիքի անդամ, բարեկամ կամ ընկեր) կարող է անձնական օգուտ ստանալ խմբի կամ շահակիցների շահերի հաշվին: Շահերի բախման օրինակներ են խմբի հետ գործարքում որպես միջնորդ հանդես գալը, այլ աշխատանք կամ բիզնես շահ ունենալը, ընտանիքի անդամի աշխատանքի ընդունելը կամ վերահսկելը, այլ անձնական հարաբերությունները, որոնք կարող են խոչընդոտել Ձեր օբյեկտիվ գործելուն:

Եթե հայտնվում եք շահերի հնարավոր բախման իրավիճակում, սեղմ ժամկետում բացահայտե՛ք այն Ձեր ղեկավարին կամ Համապատասխանության ստորաբաժանմանը, որպեսզի իրավիճակը պատշաճ կառավարվի: Շատ հաճախ թափանցիկ լինելն ու համապատասխան ուղղորդումը ղեկավարի և/կամ Համապատասխանության ստորաբաժանման կողմից բավարար են խնդրի արդյունավետ լուծման համար: Համապատասխանության ստորաբաժանումը կօգնի Ձեզ կառավարել շահերի բախումը, օրինակ՝ որոշումների կայացումից հրաժարման միջոցով կամ լրացուցիչ վերահսկողություն սահմանելով: Ամենակարևորը ազնվությունն ու նախաձեռնողականությունն է. նախ բացահայտե՛ք իրավիճակը, ապա հետևե՛ք տրված ցուցումներին:



### Ի՞նչ է պետք անել.

- Հնարավորության դեպքում խուսափե՛ք շահերի բախումից:
- Եթե կարծում եք, որ գտնվում եք իրական, հնարավոր կամ թվացյալ շահերի բախման իրավիճակում, անմիջապես հայտնե՛ք այդ մասին Ձեր ղեկավարին և Համապատասխանության ստորաբաժանմանը:
- Բացահայտե՛ք ցանկացած արտաքին զբաղվածություն, ֆինանսական շահ կամ հարաբերություն, որոնք կարող են հակադրվել խմբում ունեցած Ձեր դերին: Օրինակ՝ եթե Ձեզ առաջարկվում է աշխատանք այլ կազմակերպությունում, նախքան առաջարկն ընդունելը այդ մասին հայտնե՛ք Մարդկային ռեսուրսների կառավարման/Համապատասխանության ստորաբաժանմանը և ստացե՛ք համապատասխան հաստատում:
- Հրաժարվե՛ք որոշումներ կայացնելուց այն դեպքերում, երբ անձնական հետաքրքրություն ունեք արդյունքի նկատմամբ: Օրինակ՝ եթե Ձեր ընտանիքի անդամը դիմում է աշխատանքի Ձեր կողմից ղեկավարվող բաժնում, Դուք չպետք է մասնակցե՛ք աշխատանքի ընդունման վերաբերյալ որոշումների կայացմանը:
- Եղե՛ք օբյեկտիվ և հավատարիմ խմբի շահերին բոլոր գործարար հարաբերություններում: Աշխատանքում որոշումներ կայացնելիս առաջնահերթ համարե՛ք խմբի լավագույն շահը:
- Հետևե՛ք ԱԿԲԱ ԲԱՆԿԻ ԽՄԲԻ Շահերի բախման կառավարման քաղաքականությանը: Այն սահմանում է հստակ կանոններ՝ շահերի բախումը հայտնաբերելու, բացահայտելու և կառավարելու վերաբերյալ: Բոլոր աշխատակիցները պարտավոր են ծանոթանալ այդ քաղաքականությանը և հետևել դրա պահանջներին՝ ի լրումն այս Կանոնագրքի:
- Եթե կասկածներ ունեք՝ բարձրաձայնե՛ք: Եթե մտածում եք. «Արդյո՞ք առկա է շահերի բախում», ապա, հավանաբար, արժե այդ մասին բարձրաձայնել: Ճիշտ ժամանակին բացահայտումը պաշտպանում է և՛ Ձեզ, և՛ խմբին:

### Ի՞նչ չպետք է անել.

- Մի՛ ներկայացրե՛ք հաճախորդներին խմբի հետ հարաբերություններում: Խմբի աշխատակիցներին խստիվ արգելվում է որևէ կարգավիճակով հանդես գալ որպես հաճախորդի ներկայացուցիչ լիազորագրով կամ այլ կերպ լիազորված լինելով:
- Երբեք թույլ մի՛ տվեք, որ անձնական հարաբերությունները կամ նվերները/հյուրասիրություններն ազդեն Ձեր աշխատանքային որոշումների վրա: Աշխատանքի ընդունման, առաջխաղացման, պայմանագրերի, վարկերի և այլ հարցերի վերաբերյալ որոշումները պետք է հիմնվեն միայն արժանիքների և բիզնես նկատառումների վրա, ոչ թե՛ անձնական բարեհաճության կամ հարաբերությունների:
- Գաղտնի մի՛ պահե՛ք շահերի բախումը: Շահերի բախման իրավիճակը թաքցնելը լուրջ խախտում է: Եթե բացահայտվի շահերի բախում, որը Դուք չեք բացահայտել, այն կխաթարի Ձեր նկատմամբ ղեկավարի վստահությունը և կարող է հանգեցնել կարգապահական տույժի:

## 09. ԿՈՌՈՒՊՑԻԱՅԻ ԿԱՆԽԱՐԳԵԼՈՒՄ ԵՎ ՆՎԵՐՆԵՐ

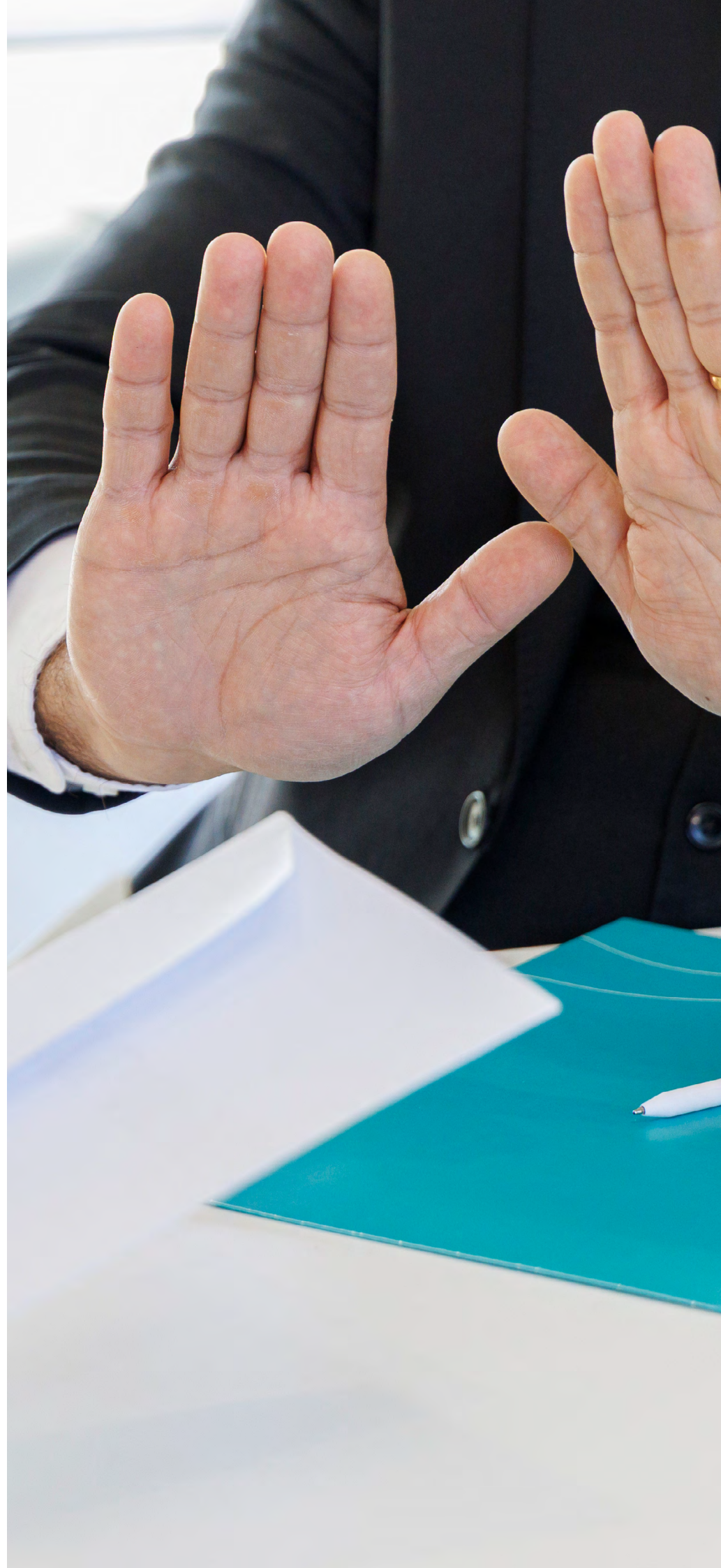
### ԻՆՉՈ՞Ր Է ՍԱ ԿԱՐԵՎՈՐ.

Խումբն ունի զրո հանդուրժողականություն կաշառակերության, կոռուպցիայի և խարդախության նկատմամբ: Մենք մեր գործունեության բոլոր ասպեկտներում գործում ենք ազնիվ և բարեվարք: Նվերներն ու հյուրընկալությունները/հյուրասիրությունները կարող են դիտարկվել որպես բիզնես մշակույթի մաս, սակայն մենք պետք է ապահովենք, որ դրանք երբեք չօգտագործվեն անօրինական առավելություն ստանալու նպատակով:

### ԻՆՉ Է ՍԱ ՆՃԱՆԱԿՈՒՄ ԻՆՁ ԶԱՄԱՐ.

Դուք երբեք չպետք է առաջարկեք, տաք, խնդրեք կամ ընդունեք կաշառք կամ «միջնորդավճար»: Կաշառք է համարվում անձամբ կամ միջնորդի միջոցով նյութական արժեքներ (առարկաներ, դրամ) կամ այլ առավելություններ ընդունելը կամ առաջարկելը, որն է անձից գույքային շահ ձեռք բերելը կամ տրամադրելը, որի նպատակն է բիզնես որոշման կամ գործողության վրա անօրինական ձևով ազդելը: «Խրախուսական վճարները» (փոքր, ոչ պաշտոնական վճարներ՝ սահմանված ընթացակարգերը արագացնելու նպատակով) նույնպես արգելված են:

Նվերների և հյուրասիրությունների վերաբերյալ Խմբի հակակոռուպցիոն քաղաքականությունը խիստ սահմանափակում է ընդունելի նվերների/հյուրասիրությունների թույլատրելի շրջանակը: Սովորական բիզնես վարվելակերպի դրսևորումները, որոնք ունեն փոքր արժեք (օրինակ՝ հանդիպման ընթացքում տրվող/ստացվող գրիչ), կարող են թույլատրվել, սակայն ցանկացած դրսևորում, որը կարող է ազդել որոշման վրա կամ նման տպավորություն ստեղծել, անթույլատրելի է:



### Ի՞նչ է պետք անել.

- Չետևեք Խմբի հակակոռուպցիոն քաղաքականությանը նվերների և հյուրասիրությունների վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու նպատակով. ստացե՛ք անհրաժեշտ հաստատումները և գրանցե՛ք բոլոր տրված կամ ստացված նվերները:
- Մերժե՛ք նվերներն ու ժամանցային առաջարկները, որոնք քաղաքականությամբ սահմանված գնից բարձր են: Անհրաժեշտության դեպքում քաղաքավարի բացատրեք մեր քաղաքականությունը: Նույնիսկ փոքր ուշադրությունը, օրինակ՝ վարկի քննարկման ընթացքում սուրճի հյուրասիրությունը, կարող է դիտարկվել որպես ոչ պատշաճ, հետևաբար պետք է խուսափել նման իրավիճակից:
- Մատակարարներին և գործընկերներին ընտրե՛ք ըստ արժանիքների և երբեք ոչ այն պատճառով, որ նրանք Ձեզ անձամբ ինչ-որ բան են առաջարկել: Ապահովե՛ք, որ գնումների վերաբերյալ բոլոր որոշումները հիմնված լինեն միայն որակի, գնի և ծառայության գնահատման վրա:
- Անմիջապես հաղորդե՛ք կաշառքի ցանկացած առաջարկի կամ կասկածելի պայմանավորվածության մասին: Եթե ինչ-որ մեկը Ձեզ առաջարկում է գումար կամ ծառայություն ինչ-որ բան անելու համար, մերժե՛ք և տեղեկացրե՛ք այդ մասին Համապատասխանության ստորաբաժանմանը: Հավասարապես, եթե կասկածում եք, որ Ձեր գործընկերը կամ երրորդ կողմը ներգրավված է կոռուպցիայի մեջ, բարձրաձայնե՛ք այդ մասին:

### Ի՞նչ չպետք է անել.

- Երբեք մի՛ առաջարկեք կամ մի՛ ընդունեք կաշառք: Սա վերաբերում է ոչ միայն ակնհայտ դրամական կաշառքին, այլև ցանկացած իրի կամ ծառայության, որը տրվում է անօրինական առավելության դիմաց: Օրինակ՝ մի՛ ընդունեք անձնական նվեր վարկի հաստատման դիմաց:
- Մի՛ անտեսեք կոռուպցիայի վերաբերյալ ազդակները, օրինակ՝ երբ մատակարարը Ձեզ ուղղակիորեն առաջարկում է «միջնորդավճար»՝ մրցույթում հաղթելու դիմաց: Այս դեպքերը պահանջում են անհապաղ արձագանք:
- Մի՛ դիտարկեք քաղաքական կուսակցություններին կամ դրանց անդամներին, ինչպես նաև թեկնածուներին և նրանց ընտրարշավները ֆինանսավորելու կամ այլ կերպ աջակցելու կամ խրախուսելու հնարավորությունը:

# 10. ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊ

## ԻՆՉՈՐ Է ՍԱ ԿԱՐԵՎՈՐ.

Այն, թե ինչպես ենք վերաբերվում միմյանց, մեր արժեքների անմիջական արտացոլումն է և կարևոր ազդեցություն ունի բարոյական միջավայրի ու արտադրողականության վրա: Ունեձգությունը, խտրականությունը կամ այլ բնույթի ոչ էթիկական վարքագիծը ոչ միայն ոչ էթիկական է, այլ նաև շատ դեպքերում անօրինական է և հակասում է մեր ներքին կանոններին: Մենք գիտենք, որ բազմազան և ներառական թիմերն ավելի արդյունավետ են գործում և խթանում են նորարարությունը: Ուստի, դրական աշխատանքային մշակույթի պահպանումը ոչ միայն ճիշտ քայլ է, այլև՝ մեր հաջողության կարևոր նախապայման: Հետապնդումից և խտրականությունից զուրկ միջավայրը հնարավորություն է տալիս յուրաքանչյուրին իր լավագույն որակները ներդնելու, ինչն էլ հանգեցնում է մեր հաճախորդներին ավելի բարձրորակ ծառայություններ մատուցելուն և ավելի ուժեղ խումբ կերտելուն:

## ԻՆՉ Է ՍԱ ՆՃԱՆԱԿՈՒՄ ԻՆՁ ՀԱՄԱՐ.

Դուք պետք է բոլոր գործընկերներին, հաճախորդներին և երրորդ կողմերին վերաբերվեք բարձր պրոֆեսիոնալիզմով, արժանապատվորեն և հարգանքով: Սա նշանակում է զրո հանդուրժողականություն ցանկացած տեսակի ունեձգության (ոչ պատշաճ վարքագիծ, որը ստեղծում է լարված միջավայր) կամ խտրականության (անարդար և խտրական վերաբերմունք՝ հիմնված անձնական հատկանիշների վրա, ինչպիսիք են ռասան, սեռը, տարիքը և այլն) նկատմամբ: Բացի այդ, աշխատանքային վարվելակերպը ներառում է նաև անվտանգությունն ու առողջությունը: Մենք պարտավոր ենք հետևել սահմանված անվտանգության ընթացակարգերին և հաղորդել ցանկացած վտանգի կամ սպառնալիքի մասին՝ աշխատավայրում բոլորի անվտանգությունն ապահովելու նպատակով:



## ԻՆչ է պետք անել.

- ▶ Խթանեք թիմային աշխատանքը և եղեք քաղաքավարի ամենօրյա շփումներում: Ուշադրություն դարձրեք Ձեր խոսքին ու տոնին. այն, ինչը մեկի համար կարող է ընկալվել որպես կատակ, մյուսի համար կարող է վիրավորական լինել:
- ▶ Խթանեք ներառականությունը: Ապահովեք, որ թիմի բոլոր անդամներն արտահայտվելու և իրենց կարիերայում առաջընթաց ունենալու հավասար հնարավորություններ ունենան: Գնահատեք տարբեր տեսակետները. դրանք արժեք են, ոչ թե խոչընդոտ:
- ▶ Պահպանեք համագործակցային և պրոֆեսիոնալ տոն բոլոր աշխատանքային հաղորդակցություններում (էլեկտրոնային նամակներում, հանդիպումներում, նամակագրություններում): Նույնիսկ լարված իրավիճակներում փորձեք մնալ կառուցողական և հարգալից:
- ▶ Հաղորդեք ոչ պատշաճ վարքագծի մասին: Եթե գործընկերոջ նկատմամբ ոչ պատշաճ վարքագիծ եք նկատում կամ ինչ-որ մեկը Ձեզ անհարմար դրության մեջ է դնում իր վարքով կամ խոսքով, այդ մասին տեղեկացրեք ղեկավարին, Համապատասխանության կամ Մարդկային ռեսուրսների կառավարման ստորաբաժանումներին: Մենք չենք կարող լուծել այն խնդիրները, որոնց մասին տեղյակ չենք:
- ▶ Հետևեք բոլոր անվտանգության կանոններին և ընթացակարգերին՝ ապահով աշխատանքային միջավայր պահպանելու համար: Մարդկային ռեսուրսների կառավարման ստորաբաժանման անմիջապես հաղորդեք աշխատանքի վայրում պատահարների, վնասվածքների կամ վտանգների մասին:
- ▶ Հետևեք Աշխատակցի ձեռնարկին: Բավարարե՛ք ներքին քաղաքականություններում, ուղեցույցներում և Ձեռնարկում ամրագրված աշխատանքային ժամերի, արձակուրդի, արտաքին տեսքի և այլնի վերաբերյալ պահանջները:

## ԻՆչ չպետք է անել.

- ▶ Երբեք մի՛ ենթարկեք ունեձգության կամ խտրականության, մի՛ դրսևորեք այլ բնույթի ոչ էթիկական վարքագիծ: Սա ներառում է բանավոր, ֆիզիկական կամ վիզուալ ունեձգությունը: Օրինակ՝ գերծ մնացեք վիրավորական կատակներ անելուց կամ մեկնաբանություններից որևէ մեկի անձնական կյանքի մասին:
- ▶ Մի՛ հետապնդեք այն անձին, ով բարձրաձայնում է աշխատանքային վարվելակերպի վերաբերյալ մտահոգություն: Եթե ինչ-որ մեկը զեկուցում է միջադեպի մասին, նրան մի՛ վերաբերվեք վատ կամ մի՛ ճնշեք նրան՝ դրդելով բողոքը հետ վերցնել: Հետապնդումն այս Կանոնագրքի լուրջ խախտում է:
- ▶ Խուսափեք բամբասանքներից և գործընկերների մասին բացասական խոսակցություններից: Այդ դրսևորումները ստեղծում են անվստահություն և անառողջ մթնոլորտ: Եթե խնդիր ունեք մեկի վարքի կամ աշխատանքի հետ, կառուցողական մոտեցում դրսևորեք կամ ներգրավեք Ձեր ղեկավարին, այլ ոչ թե անձի մասին լուրեր տարածեք:
- ▶ Մի՛ անտեսեք խնդիրները: Եթե ղեկավար եք և տեղեկանում եք կոնֆլիկտների, ունեձգության վերաբերյալ, մեղադրանքների կամ թիմում անկարգությունների մասին, մի՛ անտեսեք դա: Օգտվեք Համապատասխանության և Մարդկային ռեսուրսների կառավարման ստորաբաժանումների աջակցությունից խնդիրը լուծելու համար:

# 11. ԽՄԲԻ ԱԿՏԻՎՆԵՐԻ ԵՎ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄ

## ԻՆՉՈՐ Է ՍԱ ԿԱՐԵՎՈՐ.

Խմբի նյութական, ֆինանսական կամ տեղեկատվական ակտիվները մեր աշխատանքի և հաճախորդներին սպասարկելու կարևոր գործիքներն են: Դրանք ներառում են, օրինակ՝ սարքավորումները, շինությունները, ֆինանսական միջոցները, ՏՏ համակարգերը, ինչպես նաև ոչ նյութական ակտիվներ՝ առևտրային գաղտնիքը, մտավոր սեփականությունը և այլ գաղտնի տեղեկություններ: Մեր պարտականությունն է պաշտպանել այս ակտիվները կորստից, գողությունից, չարաշահումներից կամ վատնումից: Ակտիվների ոչ պատշաճ օգտագործումը (օրինակ՝ միջոցների ոչ նպատակային օգտագործումը կամ զգայուն տվյալների անզգույշ կիրառումը) կարող է հանգեցնել ֆինանսական կորուստների, մրցակցային առավելության կորստի, իրավական պատասխանատվության և շահակիցների վստահության խաթարման: Հատկապես կարևոր է պաշտպանել գաղտնի տեղեկատվությունը (Խմբի կամ մեր հաճախորդների մասին), քանի որ հաճախորդներն իրենց տվյալների պաշտպանությունը մեզ են վստահել: Թվային դարաշրջանում տեղեկատվական անվտանգության պահպանումը կենսական է. մեկ արտահոսքը կարող է բացասաբար ազդել հաճախորդների վրա և մեր համբավի վրա:

## ԻՆՉ Է ՍԱ ՆՃԱՆԱԿՈՒՄ ԻՆՁ ՀԱՄԱՐ.

Դուք պետք է օգտագործեք Խմբի ակտիվները բացառապես օրինական և բիզնես նպատակներով և ոչ երբեք անձնական շահի կամ անօրինական գործունեության համար: Նյութական ակտիվները (օրինակ՝ հեռախոսներ, տրանսպորտային միջոցներ, շենքեր) և էլեկտրոնային ռեսուրսները (օրինակ՝ էլեկտրոնային փոստ, համացանցի հասանելիություն, ծրագրային ապահովում) տրամադրվում են Ձեզ Ձեր աշխատանքը կատարելու համար: Միշտ հետևեք Տեղեկատվական անվտանգության վերաբերյալ քաղաքականություններին:

Գաղտնի տեղեկատվության պաշտպանությունը այս սկզբունքի առանցքային մասն է: Գաղտնի տեղեկատվությունը ներառում է հաճախորդների տվյալները, ֆինանսական արդյունքները (միլիզն հրապարակումը), բիզնես ծրագրերը, առևտրային գաղտնիքները, աշխատակիցների վերաբերյալ տեղեկություններ և այլն:



## ԻՆչ պետք է անել.

- Պահպանեք Խմբի սարքավորումները և շինությունները: Երբ համակարգչի դիմաց չեք, արգելափակեք («lock») այն և պաշտպանեք դյուրակիր համակարգիչները և փաստաթղթերը, երբ դրանք օգտագործում եք ընկերություններից դուրս:
- Օգտագործեք հուսալի գաղտնաբառեր, երբեք մի՛ կիսվեք դրանցով և հետևեք Տեղեկատվական անվտանգության և կիբերանվտանգության ստորաբաժանման համապատասխան ցուցումներին: Անհապաղ հաղորդեք ցանկացած կասկածելի խախտման, կորցրած սարքավորման կամ ֆիշինգային հարձակման փորձի մասին:
- Օգտագործեք միայն հաստատված և լիցենզավորված ծրագրեր: Նախքան Նոր ծրագրերի ներբեռնումը ստացեք համապատասխան հաստատումներ:
- Պաշտպանեք գաղտնի տեղեկատվությունը: Ոչնչացրեք կամ ապահով կերպով պահպանեք զգայուն փաստաթղթերը, իսկ տեղեկատվություն փոխանցելիս կիրառեք անվտանգ միջոցներ (գաղտնագրված էլեկտրոնային փոստ, պաշտոնական հաղորդակցության ուղիներ):
- Գաղտնի տեղեկատվությունը տարածեք և օգտագործեք բացառապես ըստ անհրաժեշտության՝ Նույնիսկ Խմբի ներսում:
- Հաճախորդների և աշխատակիցների անձնական տվյալները մշակեք միայն օրինական նպատակներով և անձնական տվյալների պաշտպանության օրենքներին ու Խմբի ներքին իրավական ակտերին համապատասխան:
- Խուսափեք հանրային վայրերում կամ չպաշտպանված կապուղիներով (անձնական էլեկտրոնային փոստ, սոցիալական մեդիա, անձնական հաղորդագրության հավելվածներ) զգայուն հարցերի քննարկումից:
- Խմբի ֆինանսական միջոցները օգտագործեք պատասխանատու կերպով: Ապահովեք, որ ծախսերը, հատուցումները և գնումների վերաբերյալ որոշումները լինեն իրավաչափ, փաստաթղթավորված և ներքին իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:
- Զգո՛ւն եղեք կիբերանվտանգության ռիսկերի նկատմամբ և շարունակաբար թարմացրեք Ձեր գիտելիքները Խմբի տրամադրած դասընթացների և ուղեցույցների միջոցով:

## ԻՆչ չպետք է անել.

- Մի՛ օգտագործեք Խմբի ակտիվներն անձնական գործերի կամ այլ աշխատանքների համար: Օրինակ՝ Բանկի տրամադրած համակարգիչները չի կարելի օգտագործել անձնական բիզնեսը վարելու նպատակով:
- Երբեք մի՛ տարածեք գաղտնի տեղեկատվություն սոցիալական մեդիայում կամ ընկերների/ընտանիքի անդամների շրջանում: Նույնիսկ սպասվող Նոր պրոդուկտի մասին ոչ ֆորմալ հիշատակումն արդեն կարող է համարվել ոչ պատշաճ բացահայտում: Հիշե՛ք, որ գաղտնիության պահպանման Ձեր պարտավորությունը շարունակում է Նաև աշխատանքային հարաբերությունների դադարելուց հետո:
- Մի՛ ներբեռնեք չհաստատված ծրագրեր և մի՛ պատճենեք լիցենզավորված նյութերն ապօրինի կերպով: Դա կարող է խաթարել ծրագրային համակարգը և Խմբի համար առաջացնել իրավական խնդիրներ:

## 12. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԱՐԴԱՐ ԳՈՐԾԵԼԱԿԵՐՊ

### ԻՆՉՈՐ Է ՍԱ ԿԱՐԵՎՈՐ.

Մեր հաճախորդների վստահությունը մեր ամենաարժեքավոր ակտիվն է: Խումբը ստանձնում է մեր հաճախորդների ֆինանսական կարիքների սպասարկման պատասխանատվությունը, և մենք պարտավոր ենք դա անել ազնվորեն, արդար և պրոֆեսիոնալ կերպով: Հաճախորդներին արդար վերաբերվելը ոչ միայն էթիկական պարտավորություն է, այլ նաև կենսական է մեր երկարաժամկետ հաջողության համար: Արդար և անկողմնակալ վերաբերմունքն ամրապնդում է հաճախորդների հավատարմությունը, բարձրացնում է Խմբի հեղինակությունը և կանխում է հաճախորդների իրավունքների խախտումներից բխող իրավական կամ կարգավորող խնդիրները: Յուրաքանչյուր շփում հաճախորդի հետ հնարավորություն է Խմբի նկատմամբ վստահությունն ամրապնդելու: Այդ պատճառով մենք պետք է զգոն լինենք՝ առաջարկելով հաճախորդի կարիքներին համապատասխան պրոդուկտներ ու ծառայություններ, տրամադրելով ճշգրիտ տեղեկատվություն, պաշտպանելով հաճախորդների իրավունքները և ապահովելով բարձրորակ սպասարկում՝ գերազանցելով նրանց ակնկալիքները:

Բանկային գաղտնիքը հաճախորդների շահերի պաշտպանության կարևոր տարր է: Բանկային գաղտնիք են համարվում հաճախորդի հաշիվների վերաբերյալ տեղեկությունները, հաճախորդի հանձնարարությամբ կամ հոգուտ հաճախորդի կատարված գործառնությունների վերաբերյալ տեղեկությունները, ինչպես նաև նրա առևտրային գաղտնիքը, գործունեության ցանկացած ծրագիր, և ցանկացած այլ տեղեկություն, որը հաճախորդը մտադիր է եղել գաղտնի պահել, և բանկը տեղյակ է կամ կարող էր տեղյակ լինել այդ մտադրության վերաբերյալ: Գաղտնի տեղեկատվությունը կարող է օգտագործվել միայն օրինական նպատակներով և չպետք է բացահայտվի առանց իրավական հիմքերի:

### ԻՆՉ Է ՍԱ ՆՃԱՆԱԿՈՒՄ ԻՆՁ ՀԱՄԱՐ.

Անկախ նրանից՝ Դուք աշխատում եք մասնաճյուղում, հաճախորդների սպասարկման բաժնում կամ այլ կերպ աջակցում եք գործընթացներին, Ձեր որոշումներն ազդում են հաճախորդների վրա: Դուք պետք է մշտապես հաճախորդակենտրոն լինեք՝ միաժամանակ հավասարակշռելով այդ մոտեցումը Խմբի պահանջների և այլ շահերի հետ:



### Ի՞նչ պետք է անել.

- Յուրաքանչյուր հաճախորդի վերաբերվեք քաղաքավարի, արժանապատիվ և անկողմնակալ ձևով՝ անկախ որևէ հանգամանքից:
- Արագ արձագանքեք հաճախորդների հարցերին, եղեք թափանցիկ պրոդուկտների պայմանների և վճարների վերաբերյալ և հնարավորինս արագ լուծեք առաջացած խնդիրները:
- Համոզվեք, որ հաճախորդները ստանում են մեր պրոդուկտների և ծառայությունների մասին հստակ և ճշգրիտ տեղեկատվություն, որպեսզի նրանք հնարավորություն ունենան իրազեկ որոշումներ կայացնել:
- Պաշտպանեք հաճախորդների գաղտնիությունը. նրանց անձնական և ֆինանսական տվյալները պետք է ապահով պահպանվեն (ըստ մեր գաղտնիության կանոնների):
- Հետևեք «ճանաչիր հաճախորդդ» (KYC) հարցաթերթիկի և պատշաճ ստուգման ընթացակարգերին, այնուամենայնիվ բոլոր հաճախորդների նկատմամբ կիրառեք նույնական և արդար մոտեցում:
- Տրամադրեք բարձրորակ սպասարկում: Լավ ճանաչեք մեր պրոդուկտներն ու ծառայությունները, որպեսզի կարողանաք կոմպետենտ աջակցություն ցուցաբերել հաճախորդներին: Եթե չգիտեք պատասխանը, դիմեք օգնության կոախելու փոխարեն:
- Հարգեք հաճախորդների հրահանգներն ու նախընտրությունները՝ օրենքի սահմաններում: Օրինակ՝ եթե հաճախորդը հրաժարվել է մարքեթինգային նամակներից, ապահովեք, որ այդ նախընտրությունը պահպանվի:
- Հաճախորդների բողոքներն ընդունեք լռջորեն և օգնեք, որպեսզի դրանք փոխանցվեն պատշաճ ուղիներով. դիտարկեք դրանք որպես բարելավման հնարավորություն:

### Ի՞նչ չպետք է անել.

- Երբեք մի՛ առաջարկեք հաճախորդին անհամապատասխան պրոդուկտ: Մի՛ առաջարկեք վարկային քարտ, վարկ կամ այլ պրոդուկտ, որը հաճախորդը չի կարող իրեն թույլ տալ կամ որը չի բավարարում նրա կարիքները:
- Մի՛ կիսվեք կամ մի՛ օգտագործեք հաճախորդի տեղեկատվությունն օրինական գործարար նպատակներից դուրս: Հաճախորդների տվյալներին հասանելիություն ստանալը, քննարկելը կամ տարածելը անձնական նպատակով կամ առանց հատուկ թույլտվության բանկային գաղտնիքի և Կանոնագրքի խախտում է:
- Մի՛ ցուցաբերեք արտոնյալ վերաբերմունք և մի՛ տրամադրեք ծառայություններ կողմնակալ կերպով: Օրինակ՝ մի՛ արագացրեք ընկերոջ դիմումի ընթացքը՝ միաժամանակ ուշացնելով մյուս հաճախորդներին: Որոշումները պետք է հիմնվեն օբյեկտիվ չափանիշների վրա:

# 13.

## ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂԻ ԵՎ ԱՅԼ ՊԵՏԱԿԱՆ ՄԱՐՄԻՆՆԵՐԻ ՀԵՏ ՓՈԽՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

### ԻՆՉՈ՞Ր Է ՍԱ ԿԱՐԵՎՈՐ.

Խումբը գործում է խիստ կարգավորվող միջավայրում, և կարգավորողը՝ ՀՀ Կենտրոնական բանկը, մեր հիմնական շահակիցներից է: Մեր փոխգործակցությունը կարգավորողի և պետական այլ մարմինների հետ կարող է ուղիղ ազդեցություն ունենալ Խմբի գործունեության շարունակականության և զարգանալու կարողության վրա: Կարևոր է պահպանել բաց, ազնիվ և համագործակցային հարաբերություններ կարգավորողի և պետական այլ մարմինների հետ:

### ԻՆՉ Է ՍԱ ՆՃԱՆԱԿՈՒՄ ԻՆՁ ՀԱՄԱՐ.

Կարգավորողի կամ պետական իրավասու մարմինների հետ հաղորդակցվելիս միշտ պետք է լինեք ազնիվ և բաց:



### Ի՞նչ է պետք անել.

- Տրամադրեք ճշգրիտ տեղեկատվություն: Եթե Ձեր աշխատանքը ենթադրում է կարգավորողին հաշվետվությունների ներկայացում կամ ստուգումների աջակցում, ապա համոզվեք, որ տրամադրված տվյալներն ամբողջական և հաստատված են:
- Պահպանեք կարգավորողի սահմանած ժամկետները և արագ արձագանքեք տեղեկատվության հարցումներին:
- Եղեք հարգալից և պրոֆեսիոնալ կարգավորողի հետ բոլոր հաղորդակցություններում: Նրանց հարցումներին լրիջ վերաբերվեք և արձագանքեք այնպես, կարծես Խմբի հեղինակությունը դրանից է կախված, որովհետև դա իրապես այդպես է:
- Պահպանեք գրառումները համակարգված և հասանելի: Լավ փաստաթղթային կառավարումն օգնում է արագ ապացուցել մեր համապատասխանությունը սահմանված պահանջներին: Եթե Դուք պահպանում եք փաստաթղթեր, որոնք անհրաժեշտ են կարգավորող ստուգումների համար, համոզվեք, որ դրանք թարմացվում են և պահվում են սահմանված կարգով:

### Ի՞նչ չպետք է անել.

- Երբեք մի՛ տրամադրեք կեղծ կամ թերի տեղեկատվություն կարգավորողին: Օրինակ՝ եթե կարգավորողը ստուգում է ՓԼ/ԱՖ դեմ պայքարի պահանջներին համապատասխանությունը, մի՛ փորձեք թաքցնել խնդրահարույց գործարքը. տեղեկատվությունը թաքցնելը կարող է հանգեցնել շատ ավելի ծանր հետևանքների, քան հենց խնդիրը:
- Կարգավորողի հետ շփման ժամանակ մի՛ ներկայացեք Խմբի կամ Խմբի ընկերությունների անունից, եթե դրա համար հատուկ լիազորված չեք: Միայն լիազորված աշխատակիցներն ունեն այդ իրավունքը: Եթե կարգավորողն ուղղակիորեն կապվում է Ձեզ հետ, դիմեք Համապատասխանության ստորաբաժանմանը, որպեսզի ապահովվի համակարգված արձագանք՝ բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Դուք հատուկ լիազորված եք ինքնուրույն հաղորդակցվելու:
- Մի՛ մոռացեք ներքին կարգով զեկուցել արտաքին շփումների մասին: Եթե որևէ պետական պաշտոնյա, նույնիսկ ոչ պաշտոնական եղանակով, դիմում է Ձեզ Խմբին վերաբերող հարցով, անմիջապես տեղեկացրեք Ձեր ղեկավարին և Համապատասխանության ստորաբաժանմանը:

# 14. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ ՇՐՋԱԿԱ ՄԻՋԱՎԱՅՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ

## ԻՆՉՈՐ Է ՍԱ ԿԱՐԵՎՈՐ.

Որպես ֆինանսական հաստատություն՝ Խումբն ազդեցություն ունի շրջակա միջավայրի վրա՝ և՛ անմիջականորեն (մեր գործունեության միջոցով), և՛ անուղղակի (մեր կողմից ֆինանսավորվող բիզնեսների միջոցով)։ Մենք գիտակցում ենք մեր պարտավորությունը՝ հարգելու և պահպանելու շրջակա միջավայրը՝ համայնքի ու ապագա սերունդների հանդեպ ունեցած մեր պատասխանատվության շրջանակում։ Կայուն զարգացումը ոչ միայն հասարակական սպասելիք է, այլ՝ նաև կարգավորողի և բիզնես ակնկալիք. դրա անտեսումը կարող է հանգեցնել կարգավորող մարմինների կողմից պատժամիջոցների, հեղինակության վնասման և ֆինանսական կորուստների։ Իսկ շրջակա միջավայրի նկատմամբ պատասխանատվությունն ընդունելը, ընդհակառակը, նպաստում է կայուն տնտեսությանն ու նվազեցնում է ռիսկերը, ինչպես նաև բացում է նոր հնարավորություններ (օրինակ՝ «կանաչ» վարկավորումը)։

## ԻՆՉ Է ՍԱ ՆՃԱՆԱԿՈՒՄ ԻՆՁ ՀԱՄԱՐ.

Շրջակա միջավայրի նկատմամբ պատասխանատվությունը Խմբում ունի տարբեր դրսևորումներ։ Գործառնական մակարդակում մենք ձգտում ենք նվազեցնել մեր էկոլոգիական հետքը՝ կրճատելով թափոնները, խնայելով էներգիան, վերամշակելով և ընտրելով էկոլոգիապես մաքուր տարբերակներ։

Մեր հիմնական գործունեության շրջանակում շրջակա միջավայրի նկատմամբ պատասխանատվությունը նշանակում է, որ վարկավորման և այլ բիզնես որոշումների ընթացքում հաշվի ենք առնում նաև շրջակա միջավայրի հետ կապված ռիսկերը։ Թեև Դուք որպես աշխատակից կարող եք չմասնակցել նման մակարդակի որոշումների կայացմանը, այնուամենայնիվ, կարևոր է տեղյակ լինել Խմբի համապատասխան քաղաքականություններին և ստանձնած պարտավորություններին (օրինակ՝ բաժնետիրական համաձայնագրերով)։ Օրինակ՝ Խմբի ընկերությունները կարող են հրաժարվել կամ լրացուցիչ ուսումնասիրության ենթարկել այն նախագծերը, որոնք ունեն բարձր էկոլոգիական ռիսկեր կամ ունենալ հատուկ պարտավորություններ՝ աջակցելու «կանաչ» նախագծերին (օրինակ՝ վերականգնվող էներգիա)։

Մենք նաև իրականացնում ենք կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության (ԿՍՊ) նախաձեռնություններ, ինչպիսիք են համայնքային շաբաթօրյակները, բնապահպանական միջոցառումները կամ կայուն զարգացման իրազեկման արշավները։ Այս միջոցառումներին մասնակցությունը խրախուսվում է, քանի որ դրանք միտված են մեր արժեքների գործնական իրագործմանը։



## ԻՆչ պետք է անել.

- Հետևեք Խմբի՝ աշխատավայրում բնության պահպանման ուղեցույցներին։ Օրինակ՝ խնայեք թուղթը (մտածեք՝ արդյոք խիստ անհրաժեշտ է էլեկտրոնային փաստաթուղթը տպել), անջատեք լույսերը/սարքավորումները, երբ դրանք չեն օգտագործվում, և մասնակցեք վերամշակման ծրագրերին։
- Աջակցեք մեր էկոլոգիապես մաքուր («eco-friendly») պրոդուկտներին և ծառայություններին։ Եթե Խումբն առաջարկում է էկոլոգիապես անվտանգ լուծումներ (օրինակ՝ «կանաչ» վարկեր), ծանոթացեք դրանց և, եթե դա առնչվում է Ձեր դերին, առաջարկեք դրանք հաճախորդներին, ովքեր կարող են օգտվել։ Սա հաճախորդների սպասարկումը համադրում է կայուն զարգացման նպատակների հետ։
- Եղեք տեղեկացված Ձեր աշխատանքում առկա էկոլոգիական ռիսկերի մասին։ Օրինակ՝ եթե աշխատում եք հաճախորդի հետ, որի գործունեության ոլորտը կարող է ազդեցություն ունենալ շրջակա միջավայրի վրա, համոզվեք, որ նա ունի համապատասխան թույլտվություններ և ապահովում է պահանջվող համապատասխանությունը, և եթե ինչ-որ բան կասկածելի է թվում, հաղորդեք այդ մասին։
- Մասնակցեք Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության (ԿՍՊ) ծրագրերին։ Մասնակցությունը Խմբի կողմից կազմակերպվող համայնքային զարգացման կամ բնապահպանական միջոցառումներին հրաշալի միջոց է գործնականում արտահայտելու մեր «Սոցիալական պատասխանատվություն» արժեքը։ Այն նաև թիմային ոգին զարգացնելու լավ հնարավորություն է՝ հանուն բարի նպատակի։

## ԻՆչ չպետք է անել.

- Մի՛ վատնեք ռեսուրսները։ Խուսափեք էլեկտրոնային նամակներն անիմաստ տպելուց, մի՛ օգտագործեք մեկանգամյա օգտագործման պլաստիկներ գրասենյակում, եթե կան այլընտրանքներ, և մի՛ թողեք սարքավորումները միացված, երբ դրանք չեն օգտագործվում։
- Մի՛ անտեսեք բնապահպանական կարգավորումները կամ խնդիրները բիզնես որոշումների կայացման ընթացքում։ Օրինակ՝ եթե տեղեկանում եք, որ հնարավոր վարկառուն նախկինում խախտել է բնապահպանական նորմերը, մի՛ թաքցրեք դա հանուն գործարքի կնքման։

# 15. ՀԱՂՈՐԴՈՒՄ ՄՏԱՅՈԳՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ (ԱԶԴԱՐԱՐՈՒՄ)

**Մենք հավատարիմ ենք խմբում թափանցիկության և բաց լինելու մշակույթի պահպանմանը:** Յուրաքանչյուրիս պարտականությունն է ազդարարել, եթե նկատում կամ կասկածում ենք ոչ պատշաճ վարքագծի մասին: Մտահոգությունների բարձրաձայնումը դավաճանությունն չէ. ընդհակառակը՝ դա Ձեր հավատարմության դրսևորումն է խմբի արժեքներին և մեր ընդհանուր բարեվարքության պահպանմանը:

## ԻՆՉՈՐ Է ՍԱ ԿԱՐԵՎՈՐ.

Չարաշահումները կամ ոչ էթիկական վարքագիծը կարող են լուրջ վնաս հասցնել խմբին: Դրանք կարող են ստեղծել իրավական ռիսկեր խմբի համար, վնասել մեր համբավը, ազդել աշխատակիցների բարոյահոգեբանական վիճակի վրա և խաթարել հաճախորդների ու կարգավորողի վստահությունը: Հաճախ խնդիրներն ավելի են խորանում, եթե դրանք չեն բարձրաձայնվում: Վաղ փուլում բարձրաձայնելը հնարավորություն է տալիս լուծել հարցերը միևնույն դրանք կդառնան լուրջ խնդիրներ: Կարճ ասած՝ ազդարարումն օգնում է պահպանել ինչպես ֆինանսական համակարգի կայունությունը, այնպես էլ խմբի բարեվարքության մշակույթը:

## ԻՆՉ Է ՍԱ ՆՃԱՆԱԿՈՒՄ ԻՆՁ ՀԱՄԱՐ.

Դուք պետք է բարձրաձայնեք մտահոգության մասին, եթե բարեխղճորեն կարծում եք, որ ինչ-որ մեկը խախտում է (կամ պատրաստվում է խախտել) Կանոնագրքի սահմանած կանոնները, մեր ներքին կանոնները կամ օրենքը: Սա ներառում է ցանկացած տեսակի խարդախություն, գողություն, կաշառք, ոտնձգություն, աշխատանքային անվտանգության կանոնների խախտումներ, տվյալների արտահոսք կամ այլ ոչ էթիկական վարքագիծ: Դուք պարտավոր չեք ներկայացնել լուրջ/վերջնական ապացույցներ. եթե ինչ-որ բան իրականում սխալ է թվում, հաղորդե՛ք այդ մասին: Հաղորդում ներկայացնելու ուղիների օգտագործման մանրամասները ներկայացված են մեր Ազդարարման քաղաքականությամբ:

**Երաշխավորում ենք, որ ձեր նկատմամբ չի լինի որևէ հետապնդում.** Խումբը խստորեն արգելում է ցանկացած տեսակի հետապնդում այն աշխատակիցների նկատմամբ, ովքեր բարեխղճորեն բարձրաձայնում են մտահոգության մասին:

## ԻՆՉ ՊԵՏՔ Է ԱՆԵԼ.

- Հաղորդե՛ք, եթե նկատում եք կոռուպցիա, խարդախություն, ոտնձգություն, խտրականություն, անվտանգության կանոնների խախտում, տեղեկատվության անբարեխիղճ օգտագործում կամ որևէ օրենքի, ներքին իրավական ակտի կամ էթիկական սկզբունքի խախտում:

- Օգտագործե՛ք հաղորդման ուղիները՝ դիմելով Ձեր անմիջական ղեկավարին, Համապատասխանության ստորաբաժանմանը կամ օգտվելով երրորդ կողմի տրամադրած անանուն հարթակից:
- Գործե՛ք արագ. ինչքան վաղ հաղորդեք, այնքան հեշտ կլինի կանխել խնդրի հետագա վատթարացումը:
- Համագործակցե՛ք Համապատասխանության ստորաբաժանման հետ քննության ընթացքում՝ տրամադրելով ճշգրիտ տեղեկատվություն և պահպանելով գործընթացի գաղտնիությունը:
- Հաղորդե՛ք հետապնդման մասին. եթե կարծում եք, որ հաղորդման հետևանքով ենթարկվել եք ճնշման կամ անարդար վերաբերմունքի, անմիջապես տեղեկացրեք Համապատասխանության ստորաբաժանմանը:

## ԻՆՉ ՉՊԵՏՔ Է ԱՆԵԼ.

- Մի՛ լռեք, եթե ինչ-որ բան սխալ է թվում: Լռությունը թույլ է տալիս, որպեսզի խախտումները շարունակվեն և Ձեզ հայտնի խախտման մասին չարամտորեն չհաղորդվեն ինքնին Կանոնակարգի խախտում է:
- Մի՛ հետապնդեք կամ մի՛ փորձեք բացահայտել անանուն հաղորդում կատարած անձին: Ցանկացած տեսակի ճնշումը, սպառնալիքը կամ անարդար վերաբերմունքը արգելվում է:
- Մի՛ փորձեք անձամբ քննել հաղորդման հանգամանքները. քննությունն իրականացնում է Համապատասխանության ստորաբաժանումը՝ անաչառ և գաղտնի եղանակով:

## ԻՆՉ Է ՀԱՋՈՐԴՈՒՄ ԱԶԴԱՐԱՐՄԱՆԸ

Բոլոր հաղորդումները կքննվեն արագ և գաղտնի: Սովորաբար հարցը ենթակա է Համապատասխանության ստորաբաժանման կողմից նախնական ուսումնասիրության: Համապատասխանության ստորաբաժանումը կքննի փաստերը՝ հարգելով գաղտնիությունն ու բոլոր կողմերի հանդեպ արդար վերաբերմունքը: Եթե միջադեպը/գործողությունը դասակարգվի որպես խախտում, ապա Խումբը կձեռնարկի համապատասխան ուղղիչ գործողություններ, որոնք կարող են ներառել գործընթացների բարելավում, կարգապահական միջոցներ կամ օրենքով նախատեսված դեպքերում՝ հարցի փոխանցում իրավասու մարմիններին:

**Հիշե՛ք.** ազդարարելը պաշտպանում է բոլորիս: Մտահոգությունները բարձրաձայնելով Դուք հնարավորություն եք տալիս շտկել խնդիրները և ցույց տալ մեր հավատարմությունն էթիկային: Լռությունը, հակառակը, կարող է ընկալվել որպես աջակցություն ոչ էթիկական վարքագծին: Մենք ապավինում ենք Ձեզ՝ պահպանելու այն մշակույթը, որտեղ ճիշտ գործելը յուրաքանչյուրիս պատասխանատվությունն է:

| ՀԱՅՎԱՌՄԱՆ<br>ՀԱՄԱՐ | ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅԱՆ<br>ՀԱՄԱՐ | ՀԱՍՏԱՏՄԱՆ<br>ԱՄՍԱԹԻՎ | ՈՒԺԻ ՄԵՋ ՄՏՆԵԼՈՒ<br>ԱՄՍԱԹԻՎ |
|--------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------|
| GROUP CODE 02#6    | 1                     | 09.10.2025թ.         | 28.10.2025թ.                |

ՀԱՍՏԱՏՈՂ՝

| ՊԱՃՏՈՆ                          |
|---------------------------------|
| «ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ Խորհրդի նախագահ |



## ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ ԲԲԸ

ՀՀ, Երևան 0002, Արամի փ. 82-84  
[www.acba.am](http://www.acba.am) | 010 31 88 88

Բանկը վերահսկվում է ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից