



1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1 «Ֆարմ Կրեդիտ Արմենիա» ՈՒՎԿ ԱԿ (այսուհետ՝ ՎԿ) գործարար վարվելակերպի կանոնների (այսուհետ՝ վարվելակերպի կանոններ) նպատակը ՎԿ աշխատակիցների վարվելակերպի նորմեր սահմանելն է: Այս կանոնները միտված են բարձրացնելու ՎԿ կողմից մատուցվող ծառայությունների որակը, ինչպես նաև ապահովելու աշխատակիցների արդյունավետ աշխատանքը:
- 1.2 Աշխատակցի վարվելակերպի կանոնները ՎԿ աշխատակիցների վարքագիծը, վարվելակերպը, ՎԿ հաճախորդների, ղեկավարների և մյուս աշխատողների հետ փոխհարաբերությունները կարգավորող նորմեր են, որոնք հիմնված են բարոյականության համընդհանուր սկզբունքների, ինչպես նաև աշխատակցի պաշտոնական պարտականությունների պատշաճ կատարման վրա:
- 1.3 Վարվելակերպի կանոնները կառուցված են հետևյալ սկզբունքների հիման վրա.
 - 1.3.1 ՎԿ աշխատակիցները մարդկանց հետ հարաբերություններում պետք է հարգեն անհատների արժանապատվությունը և իրավունքները:
 - 1.3.2 ՎԿ-ում առանձնահատուկ կարևորվում է հաճախորդների հետ հարաբերությունները, քանզի ՎԿ հաճախորդները նույն ՎԿ փայատերերն են:
 - 1.3.3 ՎԿ-ի համար բարձր բարոյականությունն ու էթիկայի ստանդարտները բարձրագույն արժեքներ են և բոլոր հարաբերություններում ՎԿ աշխատակիցները պետք է պահպանեն ազնվությունը, անկողմնապահությունը, հուսալիությունը և ուղղամտությունը:
 - 1.3.4 ՎԿ-ն հավասարապես բարձր է դասում իր հաճախորդների, փայատերերի, աշխատակիցների և հասարակության շահերը:
- 1.4 Վարվելակերպի կանոնները վերաբերվում են ՎԿ բոլոր աշխատակիցներին՝ ներառյալ ղեկավար անձնակազմին և Դիտորդ խորհրդի անդամներին:

2. ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

- 2.1 ՎԿ բոլոր աշխատակիցները պետք է ղեկավարվեն արդարության, ազնվության, գաղտնապահության և նվիրվածության վրա հիմնված բարոյական նորմերով, լինեն անաչառ,

անկողմնակալ և օրինակելի: ՎԿ աշխատակիցը պարտավոր է հետևել վարվելակերպի հետևյալ կանոններին՝

- 2.1.1 իր գործունեությունն իրականացնելիս ղեկավարվել օրենսդրության և ՎԿ ներքին իրավական ակտերի պահանջներով,
- 2.1.2 պատշաճ կարգով և ժամանակին իրականացնել իր պաշտոնեական և աշխատանքային պարտականությունները,
- 2.1.3 չթաքցնել իրեն հայտնի դարձած այն էական փաստերը, որոնց մասին չարձագանքելը կարող է հանգեցնել փաստերի ոչ լիարժեք ներկայացմանը կամ ՎԿ նկատմամբ անօրինական գործողությունների քողարկմանը,
- 2.1.4 պահպանել ՎԿ-ի և նրա հաճախորդների, գործընկերների վերաբերյալ տեղեկությունների գաղտնիությունը,
- 2.1.5 ՎԿ շահերի հետ իր անձնական կամ իր հետ փոխկապակցված անձանց շահերի հնարավոր բախման մասին անհապաղ հայտնել անմիջական ղեկավարին,
- 2.1.6 աշխատանքի ընթացքում ՎԿ-ի կամ գործընկերների վերաբերյալ ձեռք բերված տեղեկատվությունը չօգտագործել իր անձնական շահերի համար կամ այլ նպատակներով,
- 2.1.7 իր վարքով իրեն կախվածության մեջ չդնել հաճախորդներից, չառաջարկել, չընդունել նվերներ, անվճար ծառայություններ կամ հյուրասիրություն,
- 2.1.8 զերծ մնալ այնպիսի գործողություններից (կամ անգործությունից), որոնք կարող են վարկաբեկել և հեղինակազրկել ՎԿ-ին և անձամբ աշխատակցին,
- 2.1.9 աշխատանքում և աշխատանքից դուրս զերծ մնալ այնպիսի գործողություններից (կամ անգործությունից), որոնք կարող են բացասաբար անդրադառնալ ՎԿ համբավին և հեղինակությանը,
- 2.1.10 խնամքով վերաբերվել ՎԿ-ին պատկանող գույքին, այն չօգտագործել իր կամ երրորդ անձի շահերի համար (բացառությամբ սույն վարվելակերպի կանոններով սահմանված դեպքերի),
- 2.1.11 իր գործունեության ընթացքում պահպանել ՎԿ-ում ընդունված բարոյականության նորմերը, ինչը ենթադրում է ոչ միայն գործարար, այլ նաև կենցաղային համապատասխան չափանիշների պահպանում (այդ թվում՝ թմրամոլությունից, խաղամոլությունից, կենցաղում ոգելիչ խմիչքի չարաշահումից զերծ մնալը),
- 2.1.12 խստորեն հետևել ՎԿ ներքին կարգապահական ռեժիմին:

3.ՕՐԵՆՔՆԵՐԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ ՊԱՀՊԱՆԵԼԸ

- 3.1 ՎԿ աշխատակիցները մշտապես պետք է առաջնորդվեն օրենքների և իրավական ակտերի պահանջներով:
- 3.2 ՎԿ աշխատակիցներին արգելվում է որևէ պատրվակով խախտել օրենքների, իրավական ակտերի, ՎԿ ներքին իրավական ակտերի պահանջները և դրանք արդարացնել ՎԿ շահերով:
- 3.3 Եթե որևէ աշխատակից ականատես է օրենքի, իրավական ակտերի խախտման փաստի կամ ենթարկվում է օրենքի խախտման պարտադրանքի, նա պետք է անմիջապես այդ մասին

տեղեկացնի իր անմիջական ղեկավարին, իսկ եթե պարտադրանքը գալիս է անմիջական ղեկավարից, ապա՝ Գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ նրա տեղակալներին:

3.4 Ղեկավարությունը պետք է հետամուտ լինի որպեսզի ՎԿ յուրաքանչյուր աշխատակից՝ իր աշխատանքային պարտականությունները պատշաճ կատարելու համար անհրաժեշտ չափով տեղեկացված լինի համապատասխան օրենսդրությանը, իրավական ակտերին, ՎԿ կանոնակարգերին, ընթացակարգերին (ուսուցումների, սեմինարների միջոցով, այլ ձևերով ապահովվի տեղեկատվության հասանելիությունը):

4.ՓԼ/ԱՖ ԴԵՄ ՊԱՅՔԱՐ

4.1 ՎԿ-ն առանց որևէ վերապահման համագործակցում է պետական մարմինների հետ («Հ կենտրոնական բանկ, դատախազություն, ազգային անվտանգության ծառայություն և այլն»)՝ հայտնաբերելու, կանխելու և պատժելու ապօրինի ճանապարհով ձեռք բերված փողերի լվացումը և ահաբեկչության ֆինանսավորումը:

4.2 ՎԿ-ն չի համագործակցում այն հաճախորդների կամ պոտենցիալ հաճախորդների հետ, որոնց գումարներն ունեն ապօրինի ծագում կամ օգտագործվում են ապօրինի գործունեության կամ ահաբեկչության ֆինանսավորման համար:

4.3 ՎԿ աշխատակիցները պարտավոր են օժանդակել փողերի լվացման, ահաբեկչության ֆինանսավորման և այլ ապօրինի գործունեության դեմ ՎԿ կողմից իրականացվող քաղաքականություններին:

4.4 Աշխատակցի մոտ հաճախորդի կամ նրա գործողությունների վերաբերյալ ցանկացած տեսակի կասկած առաջանալու դեպքում, նա պարտավոր է հաճախորդից պահանջել ավելի մանրամասն տեղեկատվություն, որը կօգնի կանխարգելել փողերի լվացումը և այլ ապօրինի գործունեությունը: Եթե աշխատակիցը չի կարող կողմնորոշվել գործարքի օրինականության հարցում, ապա պետք է դիմի իր անմիջական ղեկավարին և ՎԿ-ում ՓԼ/ԱՖ դեմ պայքարի պատասխանատուին:

5.ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԳԱՂՏՆԻՈՒԹՅՈՒՆ

5.1 ՎԿ աշխատակիցներն իրենց աշխատանքի ընթացքում կարող են առնչվել այնպիսի տեղեկատվության հետ, որը ՀՀ օրենսդրությամբ և/կամ ՎԿ ներքին իրավական ակտերով ճանաչվում է որպես գաղտնի տեղեկատվություն: Գաղտնի տեղեկատվություն են համարվում ՎԿ աշխատակիցների (այդ թվում՝ նախկին աշխատակիցների), նախկին և գործող հաճախորդների, գործընկերների և մատակարարների վերաբերյալ տեղեկությունները, ինչպես նաև ՎԿ-ում շրջանառվող ամբողջ չիրապարակվող տեղեկատվությունը (օրինակ՝ ներքին իրավական ակտեր, ներքին օգտագործման որոշումներ, հրամաններ, այլ):

- 5.2 Աշխատակիցն իրավունք չունի գաղտնի տեղեկատվությունը գրավոր կամ բանավոր տրամադրել ՎԿ աշխատակից չհանդիսացող անձանց կամ այդ տեղեկատվությունը ստանալու իրավունք չունեցող ՎԿ աշխատակիցներին:
- 5.3 Հաճախորդներից, գործընկերներից, մատակարարներից ստացված տեղեկատվությունը կարող է օգտագործվել միայն այն նպատակով, որի համար այն ստացվել է: ՎԿ աշխատակիցը չպետք է օգտագործի գաղտնի տեղեկատվությունը ՎԿ գործունեության հետ չառնչվող նպատակներով:
- 5.4 Աշխատակիցը պետք է ապահովի իր տիրապետության տակ գտնվող գաղտնի տեղեկատվության արտահոսքի բացառումը, մասնավորապես հաճախորդների և այլ աշխատակիցների տեսադաշտից հնարավորինս հեռու պահի և նրանց ներկայությամբ չքննարկի գաղտնի տեղեկատվությունը, աշխատատեղից ժամանակավոր բացակայության դեպքում գաղտնի փաստաթղթերը պահի կողպված դարակում, իսկ համակարգիչն արգելափակի գաղտնաբառով:

6. ՇԱՀԵՐԻ ԲԱԽՈՒՄ

- 6.1 ՎԿ-ն իր գործունեությունը կազմակերպում է խուսափելով գործարար իրավիճակներում շահերի բախումից, ինչը ենթադրում է որոշումների ընդունման ժամանակ անձնական և ընտանեկան շահերի անտեսում՝ ՎԿ շահի գերակայության պայմաններում: Շահերի բախում առաջանում է այն իրավիճակներում, երբ աշխատակցի անձնական գործունեությունը կամ հետաքրքրությունները բախվում են վերջինիս պարտավորությունների հետ կամ խոչընդոտում են դրանց կատարմանը: Շահերի բախման առկայության կամ նման կասկածի դեպքում աշխատակիցը պարտավոր է այդ մասին տեղեկացնել իր անմիջական ղեկավարին:
- 6.2 Շահերի բախումից խուսափելու համար.
- 6.2.1 ՎԿ աշխատակիցներն, անկախ իրենց զբաղեցրած դիրքից և պաշտոնից, պարտավոր են ձեռնպահ մնալ այնպիսի գործողություններից, հարաբերություններից կամ շահ հետապնդելուց, որոնք հակասում են կամ կարող են հակասել ՎԿ շահերին կամ կարող են ազդել աշխատակիցների կողմից իրենց աշխատանքային պարտականությունների անաչառ ու ազնիվ կատարման վրա:
- 6.2.2 ՎԿ աշխատակիցներն իրավունք չունեն չարաշահել ՎԿ-ում իրենց դիրքը, պաշտոնը և անձնական նպատակներ հետապնդել կամ անձնական նպատակներով օգտագործել աշխատանքային պարտականությունների կատարման ժամանակ ստացված տեղեկատվությունը:
- 6.2.3 ՎԿ աշխատակիցներն իրավունք չունեն ներգրավվել այնպիսի գործողություններում, որոնք կարող են ՎԿ-ում իրենց հիմնական պարտականությունների հետ կոնֆլիկտի մեջ գտնվել կամ նման պատկերացում ստեղծել:
- 6.2.4 ՎԿ աշխատակիցները չպետք է ունենան ֆինանսական շահեր (ողղակի կամ անուղղակի) ՎԿ-ի մրցակից հանդիսացող կազմակերպություններում, չպետք է մասնակցեն ՎԿ այն

հարցերի լուծմանը կամ ՎԿ անունից կնքվող այնպիսի գործարքներին, որոնցում ունեն ֆինանսական շահ:

- 6.2.5 ՎԿ աշխատակիցները չպետք է ընդունեն երրորդ կողմի (ՎԿ հաճախորդներ, գործընկերներ) առաջակած հովանավորությունները, նվերները, հյուրասիրություններն ու ծառայությունները՝ բացառությամբ այն հյուրասիրությունների և նվերների, որոնք ընդունված են ըստ գործարարության սովորույթների (գործնական ճաշեր, որոշակի տոների կապակցությամբ հուշանվերներ և այլն):
- 6.2.6 ՎԿ-ում աշխատանքային պարտականությունների բաշխումը պետք է կազմակերպվի այնպես, որպեսզի բացառվեն այնպիսի իրավիճակները, երբ որևէ գործարք կարող է սկսվել և ավարտվել միևնույն ընտանիքի անդամների մասնակցությամբ:
- 6.2.7 ՎԿ-ում միևնույն ընտանիքի անդամների միջև ուղղակի հաշվետվական հարաբերություններ (իրավիճակ երբ միևնույն ընտանիքի անդամներից մեկը անմիջականորեն հաշվետու է մյուսին) ստեղծելն արգելվում է:

7.ԱՐՏԱՔԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆ

- 7.1 ՎԿ աշխատակիցների կողմից ՎԿ-ից դուրս իրականացվող ցանկացած գործունեություն չպետք է վնասի ՎԿ հեղինակությանը և չպետք է խոչընդոտի աշխատակցի ծառայողական պարտականությունների լիարժեք կատարմանը: ՎԿ-ից դուրս վճարովի գործունեության մեջ ներգրավվելուց առաջ աշխատակիցը պետք է ստանա ՎԿ Գլխավոր գործադիր տնօրենի գրավոր թույլտվությունը:
- 7.2 ՎԿ-ում աշխատելու ընթացքում աշխատակիցների կողմից իրականացվող շահույթ հետապնդող որևէ այլ գործունեություն ոչ մի պարագայում չպետք է առնչվի ՎԿ աշխատակցի աշխատանքային պարտականությունների հետ: Ամեն դեպքում նման գործունեություն իրականացնելիս ՎԿ աշխատակիցը նախօրոք պետք է տեղեկացնի Գլխավոր գործադիր տնօրենին (ուղղակի կամ իր անմիջական ղեկավարի միջոցով):
- 7.3 Աշխատակցի կողմից իրականացվող քաղաքական, կրոնական կամ այլ հասարակական գործունեությունը չպետք է որևէ կերպ կասկածի տակ դնի ՎԿ անկախությունը և չպետք է ստեղծի վերոհիշյալ որևէ ուղղվածությանը ՎԿ-ի պատկանելիության տպավորություն: Աշխատակիցն իրավունք չունի ՎԿ տարածքում իրականացնել վերոհիշյալ ոլորտների գործունեություն, ինչպես նաև այդ ոլորտների կազմակերպություններից ստանալ նվիրատվություններ:
- 7.4 Աշխատակիցներին արգելվում է ՎԿ հաճախորդներին և աշխատակիցներին առաջարկել կամ տրամադրել ՎԿ կողմից չսահմանված և ՎԿ հետ կապ չունեցող ծառայություններ և ապրանքներ:
- 7.5 ՎԿ աշխատակիցներին արգելվում է ՎԿ նախկին և ներկա աշխատակիցների վերաբերյալ պաշտոնական կամ ոչ պաշտոնական տեղեկություններ տրամադրել ՎԿ հետ կապ չունեցող անձանց՝ բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի:

8.ԱԼԿՈՆՈԼԻ, ԹՄՐԱՆՅՈՒԹԵՐԻ ԵՎ ԾԽԱԽՈՏԻ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄԸ

- 8.1 Աշխատողների հոգեկան և ֆիզիկական առողջությունը միշտ գտնվում է ՎԿ ուշադրության կենտրոնում: ՎԿ աշխատողներն իրավունք ունեն աշխատելու թմրանյութերից, ալկոհոլից և ծխախոտից ազատ՝ առողջ և ապահով աշխատավայրում: Այս նպատակներից ելնելով ՎԿ-ում խստագույնս արգելվում է ոգելից խմիչքների, թմրանյութերի օգտագործումը, վաճառքը և տեղափոխումը: ՎԿ աշխատակիցներին արգելվում է աշխատանքի ներկայանալ ոչ սթափ վիճակում: Վերը նշված ցանկացած երևույթի դրսևորման ժամանակ, աշխատակցի հետ աշխատանքային պայմանագիրը կարող է անմիջապես լուծվել, իսկ աշխատակցի մասին տեղեկությունը՝ ներկայացվել համապատասխան մարմիններին:
- 8.2 ՎԿ գրասենյակներում (շենքի ներսում, փակ պատշգամբներում, ինչպես նաև գլխավոր մուտքի մոտ) ծխելն արգելվում է: Այս դրույթը հավասարապես կիրառվում է աշխատակիցների, հաճախորդների և այցելուների նկատմամբ:
- 8.3 ՎԿ-ի համար անընդունելի դրսևորումներ են թմրամոլությունը, խաղամոլությունը, կենցաղում ոգելիչ խմիչքի չարաշահումը: Ծխախոտի օգտագործումը թեկուզև անընդունելի չէ, սակայն չի խրախուսվում:

9.ՎԿ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ՀԵՏ

9.1 ՎԿ-ն իր աշխատակիցների հետ հարաբերությունները կառուցում է երկարատև համագործակցության և փոխադարձ հարգանքի, ինչպես նաև փոխադարձ պարտականությունների անշեղորեն կատարման սկզբունքների հիման վրա: Այս առումով.

9.1.1 ՎԿ-ն պարտավոր է իր աշխատակիցների նկատմամբ դրսևորել հարգալից, անաչառ և հավասար վերաբերմունք, խստորեն բացառելով որևէ խտրական վերաբերմունք, այդ թվում միջազգայնորեն ճանաչված պաշտպանված կատեգորիաների նկատմամբ: Պաշտպանված կատեգորիաները ներառում են՝ չսահմանափակվելով.

- ✓ 40 տարեկանից բարձր անձինք,
- ✓ սեռը,
- ✓ ռասան, ազգությունը, էթնիկ կամ սոցիալական ծագումը,
- ✓ կաստան, կրոնը կամ հավատքը,
- ✓ առողջական վիճակը (ներառյալ՝ ՄԻԱՎ դրական կարգավիճակը),
- ✓ հաշմանդամությունը,
- ✓ սեռական կողմնորոշումը,
- ✓ քաղաքական պատկանելությունը կամ կարծիքը,
- ✓ քաղաքացիական կամ ամուսնական կարգավիճակը,
- ✓ արհմիությանը մասնակցությունը:

- 9.1.2 Բացի վերոնշյալից՝ ՎԿ պարտավոր է 9.1.1 կետի դրույթների վերաբերյալ իրականացնել.**
- ✓ Բոլոր աշխատակիցների պարբերական ուսուցում,
 - ✓ Վերահսկողություն և մշտադիտարկում համապատասխանության մասով,
 - ✓ Խախտումների դեպքում՝ համապատասխան կարգապահական պատասխանատվության ենթարկում՝ ընդհուպ մինչև աշխատանքից ազատում:

9.1.3 ՎԿ-ն իր աշխատակիցների համար ստեղծում է բոլոր անհրաժեշտ պայմանները մասնագիտական աճի, սոցիալական բարեկեցության բարձրացման համար:

9.1.4 ՎԿ-ն ակնկալում է իր աշխատակիցներից, որ վերջիններս այլ աշխատանքի առաջարկ ստանալու կամ այդպիսի մտադրության մասին անհապաղ տեղյակ կպահեն իրենց անմիջական ղեկավարներին:

9.1.5 ՎԿ աշխատակիցները չպետք է թույլ տան այնպիսի իրավիճակների առաջացում, որոնք կարող են վնաս հասցնել ՎԿ գործարար համբավին, նյութական և ոչ նյութական շահերին:

9.2 ՎԿ-ն խրախուսում է ռիսկերի կառավարման համակարգի զարգացումը: ՎԿ աշխատակիցներն իրենց ծառայողական պարտականությունների կատարման ժամանակ պետք է հատուկ ուշադրություն դարձնեն հնարավոր ռիսկերին, իրենց անմիջական ղեկավարին և պատասխանատու անձանց տեղյակ պահեն այնպիսի ռիսկերի առկայության մասին, որոնք կարող են նյութական և այլ կորուստներ առաջացնել ՎԿ-ի, նրա փայատերերի, հաճախորդների, գործընկերների համար:

9.3 ՎԿ աշխատակիցները աշխատանքային հարաբերությունների վերաբերյալ բողոքներ ունենալու դեպքում պետք է դիմեն իրենց անմիջական ղեկավարին, իսկ եթե բողոքը ուղղված է անմիջական ղեկավարին, ապա ՎԿ մարդկային ռեսուրսների պատասխանատուին: Աշխատակցի բողոքը ստացած անձինք պատասխանատու են ցանկացած բողոք պատշաճ կարգով ղեկավարության քննարկմանը ներկայացնելու և բողոք ներկայացրած աշխատակցին՝ բավարար պատասխան ներկայացնելու համար:

10. ԱՇԽԱՏՈՂԻ ԱՐՏԱՔԻՆ ՏԵՍՔԻ ՍՏԱՆԴԱՐՆԵՐ

10.1 Աշխատակիցների արտաքինը՝ մաքուր և կոկիկ հագուստը, կոկիկ սանրվածքը, ստեղծում են աշխատողների մասնագիտական կերպարը, որով իրենք ներկայանում են հասարակությանը, ինչն էլ իր ազդեցությունն է թողնում ՎԿ վարկանիշի վրա:

10.2 Աշխատանքի ժամերին կամ ՎԿ-ն ներկայացնելիս աշխատակիցը պարտավոր է ունենալ մաքուր, հիգիենայի նորմերին համապատասխան, կոկիկ և պատշաճ արտաքին տեսք:

10.3 Տարածքային ստորաբաժանումների բոլոր աշխատակիցները (ներառյալ՝ մասնաճյուղի կառավարիչները), ինչպես նաև կառուցվածքային ստորաբաժանումների այն աշխատակիցները, որոնց

- գործունեությունը կապված է հաճախորդների սպասարկման հետ, սպասարկման ընթացքում պարտավոր են կրել իրենց հատկացված անվանաքարտերը (բեյջերը):
- 10.4 Պաշտոնական հանդիպումների և միջոցառումների ընթացքում պարտադիր պետք է կրել պաշտոնական ոճի հագուստ:
- 10.5 Աշխատանքային ժամերին արգելվում է չափազանց բաց և թափանցիկ զգեստներ, շորտեր կրելը: Աշխատակիցների արտաքին տեսքը պետք է լինի մաքուր և կոկիկ:
- 10.6 Բոլոր աշխատողները պետք է պահպանեն անձնական հիգիենայի կանոնները: Տղամարդիկ պետք է լինեն սափրված կամ խնամված բեղերով (մորուքով), ունենան դասական սանրվածք:
- 10.7 Տղամարդկանց չի թույլատրվում կրել հաստ շղթաներ և խոշոր մատանիներ:
- 10.8 Կանայք պետք է կրեն գործնական ոճի ոչ վառ գույնի հագուստ:
- 10.9 Կանացի զարդերը (մատանիներ, վզնոցներ, շղթաներ) չպետք է լինեն աչքի զարնող, դեմքի շպարը և մազերի հարդարանքը պետք է լինի համեստ և հարիր աշխատանքային միջավայրին:
- 10.10 Ե՛վ տղամարդիկ և՛ կանայք օձանելիք պետք է օգտագործեն չափավոր:

11.ՎԿ ԳՈՒՅՔԻ ԵՎ ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԻ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄ

- 11.1 ՎԿ գույք ասելով նկատի ունենք ՎԿ սեփական և վարձակալված ամբողջ գույքը, ՎԿ սեփականությունը հանդիսացող տեղեկատվությունը, այդ թվում՝ հաճախորդների վերաբերյալ տեղեկատվությունը, ծրագրային ապահովումը և այլն: ՎԿ յուրաքանչյուր աշխատակից նյութական պատասխանատվություն է կրում իր կողմից օգտագործվող գույքի համար և պարտավոր է խնամքով վերաբերվել դրան: ՎԿ ցանկացած գույքի փչացումը, ոչնչացումը, ՎԿ գրասենյակներից չլիազորված դուրս բերումը կհանգեցնի նյութական պատասխանատվության կիրառման:
- 11.2 Արգելվում է ՎԿ գույքն օգտագործել անձնական շահ ստանալու կամ հանցավոր գործունեության համար: ՎԿ գույքն անձնական նպատակներով օգտագործելու դեպքում ՎԿ-ն կարող է պահանջել առաջացած լրացուցիչ ծախսերի փոխհատուցում:
- 11.3 ՎԿ աշխատակիցներին արգելվում է անձնական նպատակներով օգտագործել ՎԿ համակարգիչները, տպիչ սարքերը և այլ գույքը (բացառությամբ սույն վարվելակերպի կանոններով սահմանված դեպքերի):
- 11.4 ՎԿ աշխատակիցների կողմից իրենց աշխատանքային պարտականությունների կատարման ընթացքում ստեղծված արժեքները (աուդիո-վիդեո նյութերը, ուսուցողական նյութերը, հոդվածներն ու ձեռագիր նյութերը կամ ցանկացած այլ արդյունքներ) համարվում են ՎԿ-ի սեփականությունը և աշխատակիցները դրանք պետք է օգտագործեն միայն ՎԿ նպատակների համար և իրենց աշխատանքային պարտականությունները կատարելու շրջանակներում՝ բացառությամբ այն դեպքերի, երբ ստացվել է այդ արդյունքներն այլ նպատակների համար օգտագործելու ՎԿ Գլխավոր գործադիր տնօրենի թույլտվությունը:
- 11.5 ՎԿ աշխատակիցները պարտավոր են պահպանել ՎԿ գույքը մաքուր և կոկիկ վիճակում:

12. ՀԵՌԱԽՈՍՆԵՐԻ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄԸ

- 12.1 Աշխատանքային ժամերին անձնական հեռախոսազանգեր հաճախակի կատարելն ու ընդունելը, ծառայողական հեռախոսներն անձնական նպատակով օգտագործելը չի խրախուսվում:
- 12.2 Այն աշխատողները, որոնց տրամադրվել են բջջային հեռախոսներ, պետք է բջջային հեռախոսը մշտապես ունենան ձեռքի տակ՝ միացված վիճակում:
- 12.3 Աշխատակիցներին տրամադրված բջջային հեռախոսները և հեռախոսահամարները կարող են օգտագործվել անձնական նպատակներով՝ ՎԿ կողմից հաստատված սահմանաչափերը գերազանցելու դեպքում առաջացած ծախսերը փոխհատուցելու պայմանով:

13. ՏՐԱՆՍՊՈՐՏԱՅԻՆ ՄԻՋՈՑՆԵՐԻ ՇԱՀԱԳՈՐԾՈՒՄԸ

- 13.1 ՎԿ աշխատակիցները կարող են վարել ՎԿ ավտոմեքենաները միայն ՎԿ Գլխավոր գործադիր տնօրենի համապատասխան հրամանի կամ լիազորագրի հիման վրա:
- 13.2 ՎԿ աշխատակիցները պատասխանատվություն են կրում իրենց կցված ավտոմեքենայի տեխնիկական վիճակի, արտաքին տեսքի և մաքրության համար: Աշխատակցից ակնկալվում է շահագործել իրեն կցված ավտոմեքենան պահպանելով երթևեկության և ավտոմեքենայի անվտանգ շահագործման կանոնները: Այն աշխատակիցները, ովքեր թույլ են տվել երթևեկության կանոնների և ավտոմեքենայի շահագործման հետ կապված մեծաթիվ կամ լուրջ խախտումներ և թերացումներ, կարող են զրկվել ՎԿ-ին պատկանող ավտոմեքենան(եր)ը շահագործելու իրավունքից:
- 13.3 ՎԿ աշխատակից չհանդիսացող անձանց կողմից ՎԿ ավտոմեքենաների շահագործումն արգելվում է՝ բացառությամբ արտակարգ իրավիճակների:
- 13.4 Աշխատակիցները կարող են շահագործել իրենց կցված ավտոմեքենաները ոչ գործնական նպատակներով միայն Գլխավոր գործադիր տնօրենի համաձայնությամբ:
- 13.5 ՎԿ-ն ապահովում է ավտոմեքենաների շահագործման, տեխնիկական սպասարկման և վերանորոգման ծախսերը, հարկերի վճարումը, ապահովագրական վճարների մուծումը և համապատասխան քանակի վառելիքի տրամադրումը, ինչպես նաև տեխնիկական զննման հետ կապված վճարների կատարումը: Աշխատակցի մեղքով ՎԿ ավտոմեքենաներին պատճառված վնասը փոխհատուցվում է աշխատակցի կողմից:
- 13.6 Անձնական ավտոմեքենաների շահագործումը ՎԿ կարիքների համար կարող է տեղի ունենալ Գլխավոր գործադիր տնօրենի թույլտվությամբ՝ աշխատանքային անհրաժեշտությունից ելնելով:
- 13.7 կետը ուժը կորցրել է 22.04.2022թ.-ին:
- 13.8 ՎԿ-ին պատկանող ավտոմեքենաների վթարների դեպքում աշխատողներն անմիջապես պետք է տեղեկացնեն իրենց անմիջական ղեկավարին և ապահովագրական ընկերությանը:

14. ԳՈՐԾԸՆԿԵՐՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱՔԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

- 14.1 ՎԿ-ն իր հաճախորդների և գործընկերների հետ հարաբերություններում պահպանում է ազնվության, անաչառության, փոխադարձ հարգանքի, թափանցիկության,

փոխշահավետության և հաճախորդի շահերի առաջնայնության սկզբունքները՝ կարևորելով մատուցվող ծառայությունների որակը և գործընկերների բավարարվածությունը:

14.2 ՎԿ աշխատակիցները հաճախորդների և գործընկերների հետ հաղորդակցման ընթացքում պետք է առաջնորդվեն հետևյալ սկզբունքներով՝

14.2.1 ՎԿ աշխատակիցները պետք է լինեն քաղաքավարի, բարեհամբույր, հարգալից, համբերատար, զգուշավոր և ուշադիր: Հաճախորդների սպասարկում իրականացնող աշխատակիցները պետք է կարողանան հասկանալ հաճախորդի պահանջմունքները և առաջարկեն այդ պահանջմունքների բավարարման լավագույն լուծումը:

14.2.2 ՎԿ ցանկացած աշխատակից՝ անկախ պաշտոնից, չպետք է անտարբեր մնա ՎԿ գրասենյակ այցելած հաճախորդի հանդեպ, այլ պետք է առաջարկի իր օգնությունը, ուղղորդի և ուղեկցի նրան: Եթե աշխատակիցը չի տիրապետում հաճախորդի հարցին, պետք է ճշտի այդ հարցի պատասխանը իրավասու անձից կամ ուղղորդի հաճախորդին համապատասխան աշխատակցի մոտ:

14.2.3 ՎԿ աշխատակիցները հաճախորդի կողմից ներկայացված տեղեկատվության իսկության մեջ հավաստիացումը պետք է իրականացնեն այնպես, որ հաճախորդի մոտ չառաջանա իր հանդեպ անվստահության մթնոլորտի առկայության տպավորություն:

14.2.4 ՎԿ որևէ ծառայության մատուցման մերժման դեպքում աշխատակիցը պետք է հաճախորդին ներկայացնի մերժման հիմնավոր պատճառները (անհրաժեշտության դեպքում նաև գրավոր):

14.2.5 ՎԿ աշխատակիցները պետք է լավագույն ջանքերը գործադրեն ՎԿ գործընկերների և հաճախորդների կողմից ներկայացված բոլոր բողոքներին, պահանջներին և հարցումներին շուտափոյթ լուծում տալու ուղղությամբ: Այդ նպատակով ՎԿ-ում գործում է հաճախորդների բողոքների ներկայացման ու քննության կարգ:

14.2.6 ՎԿ աշխատակիցները չպետք է դրսևորեն թաքնված նախապատվություններ և առավելություններ հաճախորդների, գործընկերների և պետական մարմինների նկատմամբ:

14.2.7 ՎԿ աշխատակիցները հաճախորդների և գործընկերների հետ հարաբերություններում պարտավոր են դրսևորել հարգալից, անաչառ և հավասար վերաբերմունք՝ խստորեն բացառելով որևէ խտրական վերաբերմունք, այդ թվում՝ 9.1.1 կետում թվարկված միջազգայնորեն ճանաչված պաշտպանված կատեգորիաների նկատմամբ:

14.2.8 ՎԿ-ի և գործընկերների միջև շահերի ընդհարման դեպքում անհամաձայնությունները նախ պետք է փորձել լուծել բանակցությունների ճանապարհով՝ փոխըմբռնման մթնոլորտում: Այն դեպքերում երբ աշխատակիցը չունի խնդրի լուծման վերաբերյալ ինքնուրույն որոշումներ կայացնելու իրավասություն, ապա վերջինս պետք է տեղեկացնի հարցի մասին իր ղեկավարին և նրա օգնությամբ փորձի լուծել խնդիրը:

15. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ՇՓՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

15.1 Սկսած այն պահից, երբ հաճախորդը մտնում է հաճախորդների սպասարկման համար նախատեսված սրահ, հաճախորդի սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը.

- դիրքավորվում է հաճախորդին երես-առ-երես,
- հարգանքով է վերաբերվում բոլոր հաճախորդներին և դիմում է միայն «Դուք»-ով՝ անկախ տարիքից և սեռից,
- հաճախորդի հետ խոսում է ընդգծված քաղաքավարությամբ, հանգիտ և հստակ ձայնով,
- բացառում է խոսակցական, փաղաքշական կամ ժարգոնային բառերի օգտագործումը,
- հաճախորդի հետ հանդիպման ավարտին հայտնում է շնորհակալություն և հրաժեշտ տալիս՝ «Շնորհակալություն, ցտեսություն»:

15.2 Հաճախորդի հետ անմիջական շփման ժամանակ առաջացած կոնֆլիկտային կամ արտասովոր իրավիճակում ՎԿ աշխատակիցը.

- Պետք է լինի համբերատար, հաճախորդի տարակուսանք և գայրույթ առաջացնող հարցադրմանը պատասխանի հանգիստ՝ ցուցաբերելով հավասարակշռված վարքագիծ,
- Եթե այնուամենայնիվ հաճախորդը իր վարքով շարունակում է կոնֆլիկտային իրավիճակ հրահրել գրասենյակում, աշխատողը պետք է դիմի անմիջական ղեկավարի օգնությանը:

15.3 Հաճախորդի նկատմամբ արգելված վարքագիծը ներառում է ստորև թվարկված վարքագծի դրսևորման օրինակները, որոնք համարվում են անօրինական կամ հաճախորդների համար ստեղծում են անսպասելի, սպառնացող միջավայր: Հաճախորդի նկատմամբ արգելված վարքագծի դրսևորումը կարող է հանգեցնել կարգապահական տույժի կիրառման և ընդհուպ աշխատանքից հեռացման (կետ 23):

Հաճախորդի նկատմամբ արգելված վարքագծի դրսևորման օրինակներ են.

- Ֆիզիկական հարձակում կամ բռնություն,
- Սեռական ոտնձգություն կամ բռնություն,
- Բարոյական ոտնձգություն,
- Ահաբեկում կամ կիբերհարձակում,
- Հաճախորդի անձնական և/կամ գաղտնիք (այդ թվում՝ բանկային գաղտնիք), պարունակող տեղեկատվության հրապարակում,
- Հաճախորդի նկատմամբ նվաստացնող վերաբերմունքի դրսևորում,
- Հաճախորդի ֆիզիկական ազատության սահմանափակում,
- Հաճախորդի հետ հաղորդակցվելիս հայիոյել կամ գոռալ,
- Հաճախորդի հետ խոսել սպառնալիքով, սպառնալ զենքով,
- Հաճախորդին պատկանող կամ հանրային սեփականության դիտավորյալ վնասում կամ ոչնչացում, հաճախորդի տարածք անկոչ մուտք գործում,
- Վրեժխնդրությունից դրդված գործողությունների իրականացում:

16. ՀԵՌԱԽՈՍԱԶՐՈՒՅՑՆԵՐ

16.1ՎԿ-ն սահմանում է հաճախորդների, գործընկերների հետ, ինչպես նաև ՎԿ աշխատակիցների միջև վարվող հեռախոսագրույցների պահանջներ: Հեռախոսային խոսակցության ընդհանուր պահանջներն են.

Արտաքին զանգեր՝

- լսափողը բարձրացնել երրորդ զանգից ոչ ուշ,
- ներկայանալ և ողջունել՝ «Ֆարմ Կրեդիտ, բարև Ձեզ»,
- չի թույլատրվում հեռախոսային զանգի ընդունումը սկսել «Ալլո», «Այո» կամ նմանատիպ այլ բառերով,
- ուշադիր լսել զրուցակցին, չընդատել,
- խոսել քաղաքավարի, հարգալից, հանգիստ, ցածր տոնով,
- հրաժեշտից առաջ շնորհակալություն հայտնել, բարյացակամորեն հրաժեշտ տալ՝ «Շնորհակալություն, ցտեսություն»,
- հեռախոսագրույցների ընթացքում չի թույլատրվում միաժամանակ վարել մի քանի զրույց, ծամել, շշուկով խոսել և օգտագործել ոչ գրական լեզու:

Ներքին զանգեր՝

- լսափողը բարձրացնել երրորդ զանգից ոչ ուշ,
- ներկայանալ նշելով անունը՝ (օրինակ՝ Աննա):
- չի թույլատրվում հեռախոսային զանգի ընդունումը սկսել «Ալլո», «Այո» կամ նմանատիպ այլ բառերով,
- ուշադիր լսել զրուցակցին, չընդատել,
- խոսել քաղաքավարի, հարգալից, հանգիստ, ցածր տոնով,
- գրասենյակում այլ աշխատողների առկայության պարագայում խոսակցությունը վարել ցածր ձայնով՝ այլ աշխատողներին չխանգարելու համար,
- աշխատողները պետք է խուսափեն մասնավոր երկարատև խոսակցություններով հեռախոսակապը զբաղեցնելուց:

17. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՀՐԱՊԱՐԱԿՈՒՄ

17.1ՎԿ-ն իր գործունեության վերաբերյալ տեղեկատվության հրապարակումն իրականացնում է ՀՀ օրենսդրությանը և ֆինանսական համակարգում ընդունված պրակտիկային համապատասխան՝ հիմնվելով արժանահավատության, պարբերականության, օպերատիվության սկզբունքների վրա:

17.2ՎԿ-ն ոչ գաղտնի տեղեկատվությունը հասկանալի և պարզ ձևով հասանելի է դարձնում իր պաշտոնական ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրերում (գլխամասային գրասենյակ, մասնաճյուղեր, ներկայացուցչություններ), մամուլում: Մատուցվող ծառայությունների պայմանները ներկայացվում են նաև «Ֆինանսական օգնական» համակարգում:

- 17.3 Ծառայողական տեղեկությունները, այդ թվում ՎԿ ներքին կառուցվածքի, գործառնական արարողակարգերի, ֆինանսական հոսքերի, ինչպես նաև անդամ-փայատերերի, հաճախորդների, գործընկերների, աշխատակիցների մասին, բացառությամբ ՀՀ օրենսդրությամբ և ՎԿ ներքին իրավական ակտերով սահմանված հանրամատչելի համարվող տեղեկությունների, գաղտնի բնույթ են կրում և ենթակա չեն հրապարակման:
- 17.4 ՎԿ աշխատակիցները զանգվածային լրատվության միջոցներին ՎԿ գործունեության մասին տեղեկատվություն կարող են տրամադրել միայն ղեկավարության թույլտվությամբ:
- 17.5 Զանգվածային լրատվության միջոցների հետ շփումների ժամանակ ՎԿ աշխատակիցները պետք է պահպանեն քաղաքավարության, էթիկայի նորմերն ու կանոնները:

18.ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ

- 18.1 ՎԿ-ն հաճախորդներին տեղեկատվությունը տրամադրում է հետևյալ եղանակներով.
- 18.1.1 ՎԿ պաշտոնական ինտերնետային կայքում, «Ֆինանսական օգնական» համակարգում, զանգվածային լրատվության այլ կայքերում հաճախորդների հասանելի դարձնելու միջոցով,
 - 18.1.2 ՎԿ գրասենյակներում՝ բանավոր, առձեռն և հրապարակելու միջոցով,
 - 18.1.3 Հաճախորդի էլ. փոստին ուղարկելու միջոցով,
 - 18.1.4 Հաճախորդի փոստային հասցեին ուղարկելու միջոցով:
- 18.2 ՎԿ-ն օրենքով սահմանված պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը հաճախորդներին տրամադրում է նրանց կողմից նախապես ընտրված ձևով՝ հաճախորդի կողմից նախապես տրամադրված փոստային հասցեին, էլ. փոստին ուղարկելու միջոցով կամ առձեռն՝ ՎԿ գրասենյակում:
- 18.3 ՎԿ կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվությունը մշտապես հասանելի է ՎԿ գործունեության իրականացման վայրերում (գլխամասային գրասենյակ, մասնաճյուղեր, ներկայացուցչություններ) և ՎԿ պաշտոնական ինտերնետային կայքում:
- 18.4 ՎԿ պաշտոնական ինտերնետային կայքում ներկայացված տեղեկատվության փոփոխության դեպքում այդ տեղեկատվությունը թարմացվում է անհապաղ, բայց ոչ ուշ քան 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե այլ բան նախատեսված չէ ՀՀ օրենսդրությամբ:
- 18.5 Մատուցվող ծառայությունների պայմանների փոփոխությունները ՎԿ գործունեության իրականացման վայրերում թարմացվում են անմիջապես, բայց ոչ ուշ քան դրանց ուժի մեջ մտնելը:
- 18.6 Մինչև հաճախորդի հետ պայմանագիր կնքելը ՎԿ-ն հաճախորդին բանավոր ներկայացվում է
- հաճախորդին հետաքրքրող ծառայության բնույթն ու պայմանները,
 - այդ ծառայության հետ կապված պարտադիր վճարները և այլ ծախսերը, դրանց չափերը՝ եթե դրանք հայտնի են,

- հիմնական դիսկերը (օրինակ՝ արտարժույթի փոխարժեքի տատանման հետևանքները, պայմանագիրը վաղաժամկետ լուծելիս առաջացող դիսկերը, պարտավորությունները ժամանակին չկատարելու հետևանքները),
- ծառայության մատուցման վերաբերյալ ՎԿ կողմից որոշման կայացման ընթացակարգերը և ժամկետները,
- հաճախորդին հետաքրքրող ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունները:

18.7 Վերը նշվածից բացի ՎԿ-ն հաճախորդին տեղեկացնում է.

- պայմանագրի գործողության ընթացքում պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը ստանալու եղանակի ընտրության իր իրավունքի մասին (փոստով, էլ. փոստով, ՎԿ տարածքում առձեռն),
- պայմանագրից բխող հաճախորդի պարտավորությունների և այդ պարտականությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար ՎԿ կողմից կիրառվող պատասխանատվության միջոցների, դրանց կիրառման դեպքերի մասին,
- պայմանագրից բխող հաճախորդի իրավունքների, այդ թվում դատական կարգով, արբիտրաժային տրիբունալի, ինչպես նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով իր իրավունքները պաշտպանելու հնարավորության մասին,
- պայմանագրի կնքումից հետո հաճախորդի կողմից ՎԿ-ին առաջարկների, դիմումների, բողոքների ներկայացման կարգը, ինչպես նաև ՎԿ կողմից այդ պահանջների քննության և որոշումների կայացման կարգի ու ժամկետների մասին:

18.8 Մինչև պայմանագրի կնքումը հաճախորդին բավարար ժամանակ և հնարավորություն է ընձեռնվում պայմանագրի դրույթներին ծանոթանալու համար:

18.9 Պայմանագրի կնքելիս և պայմանագրի գործողության ընթացքում ՎԿ կողմից մատուցվող ծառայությունների պայմաններին, սակագներին և ողջ հրապարակային տեղեկատվությանը հաճախորդը կարող է ծանոթանալ ՎԿ գրասենյակներում:

18.10 Հաճախորդին մատուցվող ծառայությունների պայմանների փոփոխության մասին ՎԿ-ն հաճախորդին ծանուցում է ՀՀ օրենքների, ՀՀ ԿԲ որոշումների և հաճախորդի հետ կնքված պայմանագրի դրույթներին համապատասխան:

18.11 Սպառողական վարկերի և գյուղատնտեսական նշանակության սպառողական վարկերի դեպքում՝ մինչև պայմանագրի կնքումը և պայմանագրի գործողության ընթացքում, հաճախորդին տեղեկատվությունը տրամադրվում է և հաճախորդի հետ հաղորդակցությունն իրականացվում է ՀՀ օրենքներին և ՀՀ ԿԲ որոշումներին համապատասխան:

18.12 Պայմանագրի գործողության ընթացքում պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը հաճախորդին տրամադրվում է իր կողմից նախապես ընտրված եղանակով (փոստով, էլ. փոստով, ՎԿ տարածքում առձեռն)՝ օրենքով և իրավական ակտերով սահմանված ժամկետներում:

19.ՎԿ ԿՈՂՄԻՑ ԿԵՆՍԱՀԱՓԱԿԱՆ ԵՎ ԱՆՁՆԱԿԱՆ ՏՎՅԱԼՆԵՐԻ ՄՇԱԿՄԱՆ ՁԵՎՆ ԵՎ ԿԱՐԳԸ

19.1 «Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ՝ Օրենք) տեսանկյունից ՎԿ-ն հանդիսանում է անձնական և կենսաչափական տվյալներ մշակող:

19.2 ՎԿ-ն համաձայն Օրենքի իրականացնում է իր աշխատակիցների և հաճախորդների (այսուհետ՝ տվյալների սուբյեկտ) անձնական և կենսաչափական տվյալների մշակում (տվյալների հավաքագրում, ամրագրում, մուտքագրում, համակարգում, կազմակերպում, պահպանում, օգտագործում, փոխանցում, Օրենքով սահմանված այլ գործողությունների իրականացում):

19.3 ՎԿ-ն տվյալների սուբյեկտի անձնական և կենսաչափական տվյալների մշակումն իրականացնում է վերջիններիս կողմից տրված համաձայնության հիման վրա: Տվյալների սուբյեկտի համաձայնությունը համարվում է տրված, և ՎԿ-ն այն մշակելու իրավունք է ձեռք բերում ՎԿ-ին ուղղված տվյալների սուբյեկտի անձնական տվյալներ պարունակող փաստաթուղթը (անդամության դիմում, վարկի կամ լիզինգի դիմում, պայմանագրեր, հրամաններ, այլ) տվյալների սուբյեկտի կողմից ստարագրելու պահից և դրա հիման վրա:

19.4 ՎԿ-ն իր աշխատակիցների կենսաչափական և անձնական տվյալների մշակումն իրականացնում է ՀՀ աշխատանքային օրենսգրքի, Օրենքի, այլ օրենքների և նորմատիվ իրավական ակտերի պահանջների կատարումն ապահովելու, աշխատողների աշխատանքի ընդունմանը, աշխատանքի էական պայմանների փոփոխմանը, աշխատողների անձնական անվտանգության ապահովմանը աջակցելու, աշխատանքային գործառույթների ու պարտականությունների կատարումը վերահսկելու նպատակով:

19.5 ՎԿ-ն իր հաճախորդների կենսաչափական և անձնական տվյալների մշակումն իրականացնում է ՀՀ օրենքների և նորմատիվ իրավական ակտերի պահանջների կատարումն ապահովելու, հաճախորդների հետ պայմանագրեր կնքելու, հետագայում հաճախորդներին ծառայություններ մատուցելու, ՎԿ կողմից անցկացվող ակցիաների, առաջարկների, ծառայությունների վերաբերյալ հաճախորդներին տեղեկատվություն տրամադրելու նպատակով:

19.6 ՎԿ-ն պարտադիր տեղեկացնում է տվյալների սուբյեկտին անձնական տվյալների մշակման նպատակի, տվյալների ստացման հնարավոր միջոցների և աղբյուրների, ինչպես նաև ստացման ենթակա տվյալների բնույթի և դրանց ստացման համար գրավոր համաձայնություն տալը մերժելու հետևանքների մասին:

19.7 ՎԿ-ն ձեռք չի բերում և չի մշակում իր աշխատակիցների և հաճախորդների քաղաքական, կրոնական և այլ համոզմունքների կամ անձնական կյանքի վերաբերյալ տվյալներ: Անհրաժեշտության դեպքում ՎԿ-ն կարող է ձեռք բերել և մշակել նման տվյալներ՝ միայն տվյալների սուբյեկտի գրավոր համաձայնությամբ:

19.8 ՎԿ-ն առանց տվյալների սուբյեկտի գրավոր համաձայնության նրանց անձնական տվյալները չի հայտնում և չի փոխանցում երրորդ անձանց՝ բացառությամբ այն դեպքերի, երբ դա անհրաժեշտ է վերջիններիս կյանքին և առողջությանը սպառնացող վտանգը կանխելու համար, ինչպես նաև օրենքով նախատեսված այլ դեպքերում:

19.9 ՎԿ-ում տվյալների սուբյեկտի անձնական տվյալների փոխանցումը կազմակերպության ներսում իրականացվում է ՎԿ ներքին իրավական ակտերին համապատասխան:

19.10 Անձնական տվյալներին ծանոթանալու իրավունք վերապահվում է միայն հատուկ լիազորություններ ունեցող անձանց, ընդ որում՝ այդ անձինք կարող են ստանալ տվյալների սուբյեկտի միայն անձնական այն տվյալները, որոնք անհրաժեշտ են իրենց աշխատանքային գործառույթներն իրականացնելու համար:

19.11 Տվյալների սուբյեկտի համաձայնությամբ կամ օրենքով սահմանված դեպքերում ՎԿ-ն կարող է սահմանել անձնական տվյալների հանրամատչելի տեղեկատվության ռեժիմ (հեռախոսային համարների և հասցեների տեղեկատուներ, հասցեների գրքեր, կենսագրական տեղեկատուներ, մասնավոր հայտարարություններ, եկամուտների հայտարարագրում և այլն):

20. ԳՈՎԱԶԴԴ ԵՎ ՄԱՐԿԵՏԻՆԳԱՅԻՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

20.1 Նոր հաճախորդների ներգրավման և ՎԿ հեղինակության բարձրացման գործում ՎԿ-ն կարևորում է հետևյալ գովազդային և մարկետինգային միջոցառումների իրականացումը.

- գովազդային արշավներ (ՁԼՄ-ների, ինտերնետային կայքերի, տպագրված նյութերի տարածման, արտաքին գովազդային վահանակների միջոցով),
- տեղեկատվության տարածում հաճախորդներին հասանելի կապի միջոցներով (հեռախոսազանգ, էլ. նամակագրություն),
- ՎԿ կողմից իրականացվող միջոցառումների շրջանակներում տեղեկատվության տարածում (հանդիպում-քննարկումներ ՎԿ անդամ-փայատեր վարկառուների հետ, տարեկան ժողովներ և այլ),

20.1 ՎԿ ծառայություններին վերաբերվող բոլոր գովազդները ՎԿ կողմից իրականացվում են օրենսդրության և ՎԿ ներքին իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:

20.2 ՎԿ կողմից մատուցվող ծառայությունների պայմաններ և սակագներ պարունակող գովազդը առնվազն պետք է ներառի ՎԿ պաշտոնական ինտերնետային կայքի հասցեն և հաղորդակցման տվյալներ (հեռախոսահամար, էլ. հասցե, այլ):

20.3 ՎԿ ծառայությունների գովազդում առկա անվանումները, տեքստերը, հղումները, բնութագրերը, ծառայությունների վերաբերյալ հատուկ տեղեկությունները, նախազգուշացումները պետք է ներկայացվեն հստակ, հասկանալի, ֆինանսական համակարգում ընդունված բառապաշարով, ինչը թույլ կտա հաճախորդներին առաջարկվող ծառայության պայմանները համեմատել այլ ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից առաջարկվող նմանատիպ ծառայությունների հետ:

21. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ ԱՆՁԱՆՑ ՏԵՂԵԿԱՑՈՒՄԸ

21.1 ՎԿ-ն իր գործունեության ընթացքում առաջնորդվում է «բոլորը բոլորին հսկում են» սկզբունքով, ուստի ՎԿ աշխատակիցները պարտավոր են իրենց գործունեության ընթացքում բոլոր միջադեպերի և կասկածելի իրավիճակների (շահերի բախում, օրենքների և ներքին իրավական ակտերի խախտումներ, չարաշահումներ, խարդախություն, կոռուպցիա, փողերի լվացում և այլն) վերաբերյալ տեղեկացնել պատասխանատու անձանց և ղեկավարներին:

21.2 ՎԿ-ում դատապարտվում է անպատասխանատվության, մոռացկոտության, երևույթները կոծկելու և նման այլ բնույթի դրսևորումները:

22.ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԿԱՏԱՐՈՒՄԸ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ՎԵՐԱՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆԸ

- 22.1ՎԿ յուրաքանչյուր աշխատակից անձնական պատասխանատվություն է կրում սույն կարգի պահանջների կատարման համար: Սույն կանոններին չհետևելը կարող է հանգեցնել կարգապահական տույժի կիրառման և ընդհուպ մինչև աշխատանքային պայմանագրի լուծման:
- 22.2ՎԿ ղեկավարները պատասխանատու են իրենց աշխատակիցների կողմից սույն կարգով սահմանված կանոնների յուրացման և աշխատանքային օրվա ընթացքում աշխատակիցների վարքագծի վերահսկողության համար:

23.ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՆՍՎՈՒԹՅԱՆ ՄԻՋՈՑՆԵՐԸ

- 23.1 ՎԿ աշխատակիցների կատարողականի, կարգապահության և աշխատանքային էթիկայի հետ կապված խնդիրները պետք լուծվեն աշխատակցի և անմիջական ղեկավարի միջև քննարկումների միջոցով: Քննարկումների արդյունքում խնդիրները չլուծվելու և աշխատանքային կարգապահության խախտման առկայության դեպքում կարող են կիրառվել կարգապահական տույժեր՝ ՀՀ աշխատանքային օրենսգրքով սահմանված կարգով:
- 23.2 Աշխատանքային կարգապահության խախտում է համարվում աշխատակցի մեղքով աշխատանքային պարտականությունները չկատարելը կամ ոչ պատշաճ կատարելը:
- 23.3 Աշխատանքային կարգապահության խախտման համար կարող են կիրառվել հետևյալ կարգապահական տույժերը՝
- նկատողություն,
 - խիստ նկատողություն,
 - ՀՀ աշխատանքային օրենսգրքով սահմանված կարգով և հիմքերով աշխատանքային պայմանագրի լուծում:
- 23.4 Կարգապահական տույժի կիրառման դեպքում հաշվի է առնվում խախտման ծանրությունը և դրա հետևանքները, աշխատողի մեղքը, այդ խախտման կատարման հանգամանքները և աշխատողի նախկինում կատարած աշխատանքը:
- 23.5 Աշխատանքային կարգապահության յուրաքանչյուր խախտման համար կարող է նշանակվել մեկ կարգապահական տույժ:
- 23.6 Մինչև կարգապահական տույժի կիրառումը ՎԿ-ն աշխատողից պահանջում է խախտման մասին գրավոր բացատրություն: Եթե եռօրյա ժամկետում աշխատողն առանց հարգելի պատճառների չի ներկայացնում բացատրություն, ապա կարգապահական տույժը կարող է կիրառվել առանց բացատրության:

ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ – խմբագրվել 9.1.1, 14.2.7, ավելացել է 9.1.2 կետերը:

Կազմեցին՝

Մարդկային ռեսուրսների կառավարման տնօրեն՝		Մ. Գրիգորյան
--	--	--------------

Քննարկեցին՝

Գլխավոր գործադիր տնօրեն՝		Ա. Գաբրիելյան
ԳԳՏ տեղակալ / Գործառնական տնօրեն՝		Մ. Պետրոսյան
ԳԳՏ տեղակալ / Ֆինանսական տնօրեն՝		Ա. Սարգսյան
Տարածքային զարգացման գծով տնօրեն՝		Ա. Լոբյան
Ներքին աուդիտի պետ՝		Մ. Ավագյան