

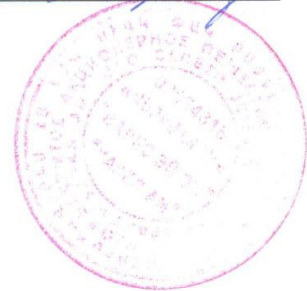
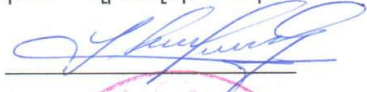
ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ի Տնօրինության

02.07.2018 թվականի N-2018-02/07 որոշմամբ

Տնօրինության նախագահ - Գլխավոր տնօրեն՝

Վարդան Հովսեփյան



**ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԵՎ ԷԹԻԿԱՅԻ  
ԿԱՆՈՆՆԵՐ**

## Բովանդակություն

1. Նկարագրություն .....	3
2. Ընդհանուր դրույթներ.....	4
3. Շահերի բախում .....	5
4. Գաղտնիքի պահպանում.....	5
5. Արտաքին գործունեության իրականացում.....	6
6. Ընկերության միջոցների և գույքի օգտագործում .....	6
7. Հակաօրենսդրական, խարդախ կամ անազնիվ գործունեության արգելք .....	7
8. Մրցակիցների հետ փոխհարաբերություններ .....	7
9. Գործընկերների (մատակարարներ և հաճախորդներ) հետ փոխհարաբերություններ .....	8
10. Ընկերության աշխատակիցների միջև փոխհարաբերությունները .....	9
11. Աշխատակիցների արտաքին տեսքի և սպասարկման վերաբերյալ պահանջներ .....	11
12. Գործնական միջավայրի պահպանություն .....	11
13. Քաղաքական գործունեություն .....	12
14. Էթիկայի հանձնաժողով.....	13
15. Աշխատակցի պատասխանատվությունը.....	13

## Նպատակը

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ գործարար վարվելակերպի և էթիկայի կանոնների (այսուհետ՝ Կանոններ) նպատակն է սահմանել «ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) ղեկավարությանը և աշխատողներին ներկայացվող վարվելակերպի և էթիկայի պահանջները:

## Կիրառման ոլորտ

Սույն Կանոններով սահմանված նորմերը կիրառվում են ընկերության բոլոր աշխատակիցների կողմից:

## Օգտագործված փաստաթղթերի ցանկ

«Վարկային կազմակերպության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենք, Ներքին իրավական ակտեր, ՀՀ օրենսդրություն:

## Պատասխանատվության կենտրոններ

- Սույն Կանոնները մշակելու համար պատասխանատու է Մարդկային ռեսուրսների կառավարման բաժինը:
- Սույն Կանոնների բովանդակությունը համաձայնեցվում է՝ Ընկերության Մեթոդաբանի հետ:
- Սույն Կանոնները հաստատվում են Ընկերության Տնօրինության նախագահ-գլխավոր տնօրենի կողմից:
- Սույն Կանոնների պահանջները կատարելու համար պատասխանատու են Ընկերության բոլոր աշխատակիցները:
- Սույն Կանոններում փոփոխություններ կատարելու համար պատասխանատու է Մարդկային ռեսուրսների կառավարման բաժինը:
- Օգտագործողների կողմից սույն Կանոնների պահանջներին հետևելու համար պատասխանատու են Ընկերության Մասնաճյուղերի պատասխանատուները և համապատասխան բաժինների ղեկավարները:

## 1. Նկարագրություն

**1.1** Ընկերությունում, սահմանված գործարար վարվելակերպի կանոնները հանդիսանում են Ընկերության գործարար վարվելակերպի հիմնարար ուղեցույց, որով առաջնորդվելը համարվում է Ընկերության յուրաքանչյուր աշխատակցի պարտականությունը:

**1.2** Էթիկայի կանոնները սահմանում են Ընկերության աշխատակիցների պաշտոնական պարտականությունների պատշաճ կատարման համար անհրաժեշտ վարվելակերպի և վարքագծի կանոններ, որոնց ապահովումը նպատակաուղղված է Ընկերության հեղինակության և համբավի, ինչպես նաև հաճախորդների սպասարկման որակի բարձրացմանը:

1.3 Ընկերության էթիկայի կանոնների առաջնային նպատակն է՝ բարձրացնել Ընկերության գործունեության թափանցիկությունը, ստեղծել փոխադարձ վստահության և համերաշխության մթնոլորտ ինչպես աշխատակիցների, այնպես էլ աշխատակիցների և հաճախորդների միջև, ինչը կնպաստի հաճախորդներին բարձրորակ ծառայությունների անթերի մատուցմանը և ֆինանսական շուկայում Ընկերության մրցունակության բարձրացմանը:

1.4 Էթիկայի կանոնները ենթակա են պարտադիր կատարման Ընկերության բոլոր աշխատակիցների, Ընկերությունում ծառայությունների մատուցման շրջանակներում աշխատող փորձագետների, փորձաշրջան անցնող անձանց համար:

1.5 Էթիկայի կանոնները չեն ներառում կամ վերաբերվում աշխատանքային պայմանագրերին, ինչպես նաև չեն վերապահում որևէ իրավունք Ընկերության ղեկավարներին, աշխատակիցներին, հաճախորդներին և այլ անձանց:

## 2. Ընդհանուր դրույթներ

2.1 Սույն կանոնակարգը սահմանում է աշխատակիցների պաշտոնական պարտականությունների պատշաճ կատարման համար անհրաժեշտ էթիկայի և վարքագծի այն նվազագույն չափանիշները, որը Կազմակերպությունը ակնկալում է իր աշխատակիցներից:

2.2 Ընկերության բոլոր աշխատակիցները, պարտավոր են պահպանել էթիկայի և վարքագծի կանոնները Ընկերության գործընկերների շրջանակում ձևավորված հեղինակության մակարդակի պահպանման և շարունակական բարելավման նպատակով, որի համար Ընկերության աշխատակիցները իրենց մասնագիտական գործունեության ընթացքում պետք է ղեկավարվեն հետևյալ հիմնական սկզբունքներով՝

➤ Բարոյականության հասարակական նորմերը, որպես արարքների փոխգործակցության և գործարար շփման անբաժանելի հիմք

➤ Ընկերության հեղինակությունը պետք է ավելի բարձր լինի անձնական շահերից և պահանջմունքներից

➤ մասնագիտական բարձր պատրաստվածություն, օրինականություն, ազնվություն, բանիմացություն և ստեղծագործական մոտեցում հանձնարարված աշխատանքին

➤ օբյեկտիվություն դատողություններում և ընդունված որոշումներում

➤ անձնական պատասխանատվություն

➤ հարգանք Ընկերության սեփականության իրավունքի հանդեպ, Ընկերության սեփականության խնամքով պահպանում

2.3 Գործարար վարվելակերպի հիմք է հանդիսանում մասնագիտական վարվելակերպը, որը Ընկերության աշխատակցի համար ենթադրում է աշխատանքի ընթացքում՝

➤ անձնական շահագրգռվածության , անբարյացկամության բացակայություն,

➤ չճշտված տեղեկատվության օգտագործման բացառում,

➤ բանկային գաղտնիքի պահպանում,

➤ շահերի բախման ժամանակ վեճերը բանակցությունների միջոցով հարթելու ունակություն:

2.4 Ընկերության աշխատակիցների գործարար վարվելակերպի կանոնների անբաժան մաս են հանդիսանում շփման մշակույթը և վարքագիծը, որն իրենից ներկայացնում է որոշակի նորմեր, որոնք կանոնակարգում են աշխատանքի ոճը, կազմակերպությունների հետ շփման ձևը, գործարար մարդու արտաքին տեսքը, բանակցությունների վարման ձևը:

### 3. Շահերի բախում

3.1 Ընկերության աշխատակիցը պետք է խուսափի այնպիսի գործողություններից ու վարվելակերպից, որոնք կառաջացնեն շահերի բախում: Շահերի բախման առկայության կամ դրանում կասկածի դեպքում աշխատակիցը պարտավոր է այդ մասին տեղեկացնել իր անմիջական ղեկավարին: Շահերի բախում է համարվում այն իրավիճակը, երբ աշխատակիցն այնպիսի գործունեությամբ է զբաղվում կամ այնպիսի շահեր ունի, որոնք կարող են խոչընդոտել Ընկերությունում իր ֆունկցիոնալ պարտականություններն արդյունավետ ու օբյեկտիվ կատարելուն:

#### *Շահերի բախումից խուսափելու համար՝*

➤ Ընկերության աշխատակիցը չպետք է ունենա ֆինանսական շահեր (ողղակի կամ անուղղակի) Ընկերության մրցակիցներ հանդիսացող կազմակերպություններում, բացառությամբ այլ կազմակերպությունների կողմից տրամադրվող ծառայություններից օգտվելու դիմաց շահույթի ստացման դեպքերի:

➤ Նվերներ՝ Ընկերության աշխատողին արգելվում է ընդունել հաճախորդներից նվերներ, ծառայություններ, զվարճանքի հրավերներ կամ ցանկացած այլ նման առաջարկներ այն անձանցից, որոնք ակնկալում են գործնական համագործակցություն Ընկերության հետ կամ սպասում են իրենց գործունեությանն առնչվող Ընկերության որոշմանը:

➤ Ընկերության աշխատակիցը պետք է չմասնակցի Ընկերության այն գործունեությանը, որը կարող է առնչվել նրա ընտանիքի անդամների, ընկերների նյութական շահերի հետ:

➤ Ընկերության աշխատակիցը պետք է խուսափի իր հետ փոխկապակցված անձանց սպասարկման, ինչպես նաև վարկերի տրամադրման իրականացումից և հաճախորդին ուղղորդի այլ աշխատակցի մոտ:

➤ Ընկերության աշխատակիցը Ընկերության անունը, ինչպես նաև Ընկերությունում զբաղեցրած իր պաշտոնը չպետք է օգտագործի անձնական շահ ստանալու նպատակով:

➤ Ընկերության աշխատակիցը պետք է զերծ մնա մոլեխաղերով զբաղվելուց:

### 4. Գաղտնիքի պահպանում

4.1 Բանկային գաղտնիքի պահպանումը Ընկերության աշխատակիցների համար համարվում է կարևորագույն վարքագծի նորմ և էթիկայի չափանիշ:

4.2 Ընկերության աշխատակիցները ՀՀ օրենսդրությամբ և Ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով պատասխանատվություն են կրում բանկային և

անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկությունների հրապարակման համար: Նրանք պարտավոր են պահպանել հաճախորդի վերաբերյալ Ընկերությունում կատարված գործարքների մասին տեղեկատվություն՝ բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի:

**4.3** Աշխատակիցը չպետք է օգտագործի գաղտնի տեղեկատվությունը Ընկերության գործունեության հետ չառնչվող նպատակներով:

**4.4** Աշխատակիցը պետք է ապահովի իր տիրապետության տակ գտնվող գաղտնի տեղեկատվության արտահոսքի բացառումը, հաճախորդների տեսադաշտից հնարավորինս հեռու պահի և նրանց ներկայությամբ չքննարկի տեղեկատվությունը:

**4.5** Ընկերության աշխատակիցները աշխատանքից ազատվելուց կամ նույնիսկ հեռացվելու դեպքում իրավունք չունեն բանկային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկությունները հայտնել իրենց հարազատներին, ընկերներին կամ որևէ այլ անձի:

## **5. Արտաքին գործունեության իրականացում**

**5.1** Ընկերությունից դուրս իրականացվող ցանկացած գործունեություն չպետք է վնասի Ընկերության հեղինակությանը և չպետք է խոչընդոտի աշխատակցի ծառայողական պարտականությունների լիարժեք կատարմանը:

**5.2** Աշխատակցի կողմից իրականացվող քաղաքական, կրոնական կամ այլ հասարակական գործունեությունը չպետք է որևէ կերպ կասկածի տակ դնի Ընկերության անկախությունը և չպետք է ստեղծի Ընկերության՝ վերոհիշյալ որևէ ուղղվածությանը պատկանելության տպավորություն: Աշխատակիցն իրավունք չունի Ընկերության տարածքում իրականացնել վերոհիշյալ ոլորտների գործունեություն և քարոզչություն, ինչպես նաև այդ ոլորտների կազմակերպություններից ստանալ նվիրատվություններ:

**5.3** Աշխատակիցներին արգելվում է հաճախորդներին և աշխատակիցներին առաջարկել կամ տրամադրել Ընկերության կողմից չսահմանված և Ընկերության հետ կապ չունեցող ծառայություններ և ապրանքներ:

**5.4** Աշխատանքից դուրս Ընկերության աշխատողին արգելվում է՝

- տարածել բանկային գաղտնիք,
- հասարակական վայրերում դրսևորել անվայել ու անպատշաճ վարքագիծ, որը կարող է վնասել Ընկերության հեղինակությանը:

**5.5** Ընկերության աշխատակիցներին արգելվում է Ընկերության գործունեությանը առնչվող ցանկացած տեղեկատվության տրամադրում ՁԼՄ-ներին առանց Ընկերության մարքեթինգի ղեկավարի համաձայնության: ՁԼՄ-ների հետ ցանկացած հարցազրույց կազմակերպվում է Ընկերության մարքեթինգի ղեկավարի կողմից և ներկայությամբ: Ընդ որում, Ընկերության աշխատողին արգելվում է անել հայտարարություններ կամ տրամադրել տեղեկատվություն, որը տարբերվում է Ընկերության պաշտոնական դիրքորոշումից կամ կարող է վնասել Ընկերության հեղինակությանը և համբավին:

## **6. Ընկերության միջոցների և գույքի օգտագործում**

**6.1** Ընկերության գույքն իր մեջ ներառում է սեփական և վարձակալված ամբողջ ֆիզիկական գույքը, Ընկերության սեփականությունը հանդիսացող տեղեկատվությունը, այդ թվում՝ հաճախորդների վերաբերյալ տեղեկատվությունը, ծրագրային ապահովումը և այլն:

**6.2** Ընկերության միջոցները (համակարգիչները, հեռախոսները, պատճենահանող սարքերը, անշարժ գույքը և այլն) նախ և առաջ նախատեսված են Ընկերության գործունեության ապահովման և զարգացման համար: Ընկերության միջոցների օգտագործումն անձնական նպատակներով խստիվ արգելվում է և կարող է հանգեցնել աշխատանքային պայմանագրերի լուծման կամ այլ պատժամիջոցների կիրառմանը:

**6.3** Ընկերության աշխատակիցը նյութական պատասխանատվություն է կրում իր կողմից օգտագործվող գույքի համար և պարտավոր է խնամքով վերաբերվել դրան: Ընկերության ցանկացած գույքի փչացումը, ոչնչացումը, չիազորված դուրս բերումը կհանգեցնի նյութական պատասխանատվության կիրառման:

**6.4** Աշխատակցի աշխատանքից ազատվելու կամ հեռացվելու դեպքում նրա կողմից ստեղծված բոլոր նյութերը, փաստաթղթերը (թղթային կամ էլեկտրոնային) մնում են Ընկերությանը՝ որպես Ընկերության սեփականություն (եթե աշխատակիցը գործունեության համար Ընկերության անունից բացել է էլեկտրոնային հասցե, ապա ազատվելուց հետո պարտավոր է համապատասխան մարմիններին հանձնել էլեկտրոնային հասցեն, գաղտնաբառ և նյութերը):

## **7. Հակաօրենսդրական, խարդախ կամ անազնիվ գործունեության արգելք**

**7.1** Աշխատակիցն աշխատանքային պայմանագրով սահմանված պարտականությունները պետք է կատարի ազնվորեն, բարեխիղճ կերպով, կրի պատասխանատվություն իր աշխատանքի արդյունքների և դրանց հետևանքների համար: Աշխատակցի գործողությունները որևէ կերպ չպետք է հակասեն ՀՀ օրենսդրությանը և Ընկերության ներքին իրավական ակտերին:

**7.2** Աշխատակցի կողմից խարդախ, անազնիվ կամ հակաօրենսդրական գործունեության իրականացման դեպքում, նրա հանդեպ կկիրառվեն ՀՀ օրհենսդրությամբ և Ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված համապատասխան պատժամիջոցներ:

**7.3** Աշխատակցի կողմից խարդախ կամ անազնիվ գործունեության իրականացման կասկածի դեպքում Ընկերության ղեկավարության կողմից կարող է ստեղծվել ծառայողական քննություն իրականացնող հանձնաժողով, որի եզրակացության հիման վրա որոշում է կայացվում խարդախ կամ անազնիվ գործունեության իրականացման մեջ կասկածվող աշխատակցի հանդեպ Ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված տույժերի կիրառման վերաբերյալ՝ ընհույա մինչև վարույթի փոխանցումը իրավապահ կամ դատական մարմիններին:

## **8. Մրցակիցների հետ փոխհարաբերություններ**

**8.1** Ընկերությունը իր մրցակիցների հետ հարաբերություններում վարում է ազնիվ և թափանցիկ մրցակցության քաղաքականություն:

**8.2** Ընկերության աշխատողներին արգելվում է Ընկերության գործունեությանը առնչվող ցանկացած տեղեկատվության տրամադրում Ընկերության մրցակիցներին: Ընկերության մրցակից են համարվում ՀՀ տարածքում գործող բանկերը, այլ վարկային կազմակերպությունները և այլ կազմակերպություններ, որոնք իրականացնում են վարկավորման գործառույթներ

**8.3** Մրցակիցների հետ հարաբերություններում Ընկերության աշխատակիցները պետք է ցուցաբերեն գործարար շրջանառության կանոններին համապատասխան վարվելակերպ:

**8.4** Ընկերության աշխատակիցները չպետք է ցուցաբերեն այնպիսի վարվելակերպ, որը կառաջացնի բացասական դատողություններ Ընկերության մրցակիցների գործարար համբավի, ծառայությունների որակի կամ մրցակից ընկերությունների աշխատակիցների արհեստավարժության վերաբերյալ:

**8.5** Մրցակիցների հետ անհամաձայնությունները նախընտրելի է լուծել բանակցությունների և փոխզիջման միջոցով:

## **9. Գործընկերների (մատակարարներ և հաճախորդներ) հետ փոխհարաբերություններ**

**9.1** Ընկերության աշխատողները պետք է մշտապես հետևեն գործընկերների հետ իրենց փոխհարաբերություններին, խոսքին, վարքագծին, շփման ձևին և վարքին, գիտակցելով, որ յուրաքանչյուր անտեղի և լրացուցիչ գործոն կարող է խոչընդոտ կամ անհարմարություն հանդիսանալ գործընկերոջ բնականոն աշխատանքի համար:

**9.2** Անհրաժեշտ է գիտակցել, որ հաճախորդի մոտ Ընկերության մասին կարծիքը ձևավորվում է առաջին շփման պահից, այսինքն հիմնականում հեռախոսազրույցից: Պատասխանելով հեռախոսազանգին անհրաժեշտ է մշտապես խոսել հարգանքով, բարեկիրթ և բարյացակամ, ներկայանալ պատշաճ և լիարժեք, սպառիչ պատասխանել զանգահարողի բոլոր հարցերին՝ միաժամանակ նրան հրավիրելով այցելել Ընկերություն և տեղում ավելի մանրամասն ծանոթանալ Ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայություններին:

**9.2** Յուրաքանչյուր աշխատակից առնվազն պետք է օժտված լինի հետևյալ կարևոր հատկանիշներով՝

- ազնվություն
- նվիրվածություն աշխատանքի նկատմամբ
- բանիմացություն
- հարգանք գործընկերների և հաճախորդների նկատմամբ
- արժանապատվության զգացում
- պատասխանատվության զգացում

**9.3** Աշխատողի վստահությունը, հստակ կառուցված խոսքը, հայտարարությունները և արտահայտությունների կառուցվածքը, բերված պատճառաբանությունները և հիմնավորվածությունը ապացուցում են հաճախորդին, որ նրա առջև գտնվում է մասնագետ: Անհրաժեշտ է հաշվի առնել, որ մտնելով Ընկերություն հաճախորդը վստահ է, որ Ընկերության աշխատողները ավելի բանիմաց են նրան հուզող հարցերի վերաբերյալ և կարող են տրամադրել լիարժեք ու սպառիչ տեղեկատվություն կամ խորհրդատվություն:

**9.4** Աշխատակիցը Ընկերության գործընկերների հետ հաղորդակցման ընթացքում պետք է առաջնորդվի հետևյալ սկզբունքներով՝



- Բարյացկամությունը և սիրալիրությունը նպաստում են Ընկերության դրական կորպորատիվ համբավի ձևավորմանը և տարածմանը:
- Գործընկերների հետ հարաբերություններում Ընկերության աշխատակիցը պետք է լինի քաղաքավարի, բարեհամբույր, հարգալից, համբերատար, զգուշավոր և ուշադիր:
- Հաղորդակցության ամենակարևոր տարրը երկխոսություն վարելու ունակությունն է: “Շնորհակալություն” և “Խնդրեմ” բառերը հարաբերություններում ստեղծում են դրական էմոցիոնալ մթնոլորտ:
- Խորհուրդ չի տրվում օգտագործել այնպիսի արտահայտություններ, ինչպիսիք են “Ես չգիտեմ”, “Ես դրա համար պատասխանատու չեմ”, “Դուք սխալ եք”, քանի որ տվյալ պատասխաններն անխուսափելիորեն բերում են Ընկերության նկատմամբ վստահության կորստին:
- Եթե աշխատակիցը չի տիրապետում հաճախորդի հարցին, պետք է ճշտի այդ հարցի պատասխանը իրավասու անձից կամ, հանդվելով, որ հարցը ճիշտ է հասկացել, ուղղորդի համապատասխան աշխատակցի մոտ: Հարցի պատասխանին տիրապետելու պարագայում, աշխատակիցը պետք է պատասխանի հաճախորդի հարցին:
- Կոնֆլիկտային իրավիճակներում աշխատակիցը պետք է ներողություն խնդրի գրուցակցից և խորհրդակցի իր անմիջական ղեկավարի հետ:
- Հաճախորդների սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը պետք է կարողանա հասկանալ հաճախորդի պահանջմունքները և առաջարկել այդ պահանջմունքների բավարարման լավագույն լուծումը:
- Աշխատակիցը հաճախորդի կողմից ներկայացված տեղեկատվության իսկության մեջ հավաստիացումը պետք է իրականացնի այնպես, որ հաճախորդի մոտ չառաջանա իր հանդեպ անվստահության մթնոլորտի առկայության տպավորություն:
- Կողմնակի անձանց /հաճախորդներ, գործընկերներ, այլ անձինք/ ներկայությամբ աշխատավայրում Ընկերության աշխատակիցը չպետք է քննարկի անձնական բնույթի հարցեր:
- Գործընկերների հետ պետք է խոսել “Դուք”-ով, շփվել գործնական ոճով և չկիրառել “ընկերական” վարվելակերպ:

## 10. Ընկերության աշխատակիցների միջև փոխհարաբերությունները

**10.1** Ընկերության աշխատակիսների միջև փոխհարաբերությունները պետք է հիմնված լինեն ընկերության «ընդհանուր նպատակի» գաղափարի վրա, որը միասնական ուժերով ընկերության առաքելության իրականացումն է:

**10.2** Աշխատանքի ընթացքում աշխատակիցների միջև փոխհարաբերությունների հիմնական սկզբունքներն են փոխադարձ հարգանքը, միմյանց նկատմամբ ուշադրությունը և փոխօգնությունը: Ողջույնը, ժպիտը և միմյանց նկատմամբ բարյացակամ վերաբերմունքը պետք է լինեն Ընկերության աշխատակիցների աշխատանքի հիմքը:

**10.3** Հաղորդակցման ընթացքում արգելվում է կիրառել վիրավորական կամ արհամարական արտահայտություն, սպառնալիք կամ հեզնանք:

**10.4** Ծառայողական դիրքի չարաշահում և ծառայողական տեղեկատվության օգտագործում՝ Ընկերության աշխատողին արգելվում է չարաշահել իր ծառայողական

դիրքը և օգտագործել իրեն հասանելի տեղեկատվությունը իր, իր բարեկամների, ընկերների կամ իր հետ կապված այլ անձանց անձնական շահերի բավարարման նպատակով: Ընդ որում, սույն պահանջը շարունակում է տարածվել նաև աշխատանքային պայմանագրերի ավարտի դեպքում: Սույն պահանջի խախտման բացահայտման դեպքում Ընկերությունն իրեն իրավունք է վերապահում ձեռնարկել ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված բոլոր միջոցառումները տվյալ աշխատողին պատասխանատվության ենթարկելու նպատակով:

**10.5** Ընկերության աշխատողների միջև կոնֆլիկտային իրավիճակ ստեղծվելու դեպքում, այն անմիջապես պետք է ներկայացվի այդ աշխատողների անմիջական ղեկավարներին, ովքեր պարտավոր են ձեռնարկել միջոցառումներ տվյալ իրավիճակի կարգավորման համար: Եթե անմիջական ղեկավարին չի հաջողվում իրավիճակը կարգավորել սեփական ուժերով, ապա նա պարտավոր է դրա մասին զեկուցել Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենին: Եթե կոնֆլիկտային իրավիճակը ստեղծվել է աշխատակցի և նրա անմիջական ղեկավարի միջև, ապա աշխատողն իրավունք ունի դիմել անմիջապես Ընկերության այլ ղեկավար մարմնի:

**10.6** Ընկերությունում խրախուսելի է թիմային աշխատանքը, միմյանց նկատմամբ հարգանքը, աշխատողների հետաքրքրությունների արժևորումը: Յուրաքանչյուր աշխատող կարող է հանդես գալ իր իսկ նախաձեռնություններով և մտահաղացումներով, որոնք կնպաստեն աշխատանքի արդյունավետության բարձրացմանը:

**10.7** Ընկերության ղեկավարները առանց տեղեկացնելու իրենց աշխատակիցներին չպետք է ներխուժեն վերջիններիս փաստաթղթերի, համակարգիչների և էլեկտրոնային փոստի մեջ, խառնվեն նրանց հեռախոսային խոսակցություններին, եթե այդ ամենը նրանց իրավասությունների մեջ չի մտնում:

#### *Հեռախոսային խոսակցություններ*

**10.8** Աշխատանքային ժամերի ընթացքում չի խրախուսվում անձնական հեռախոսների օգտագործումը, իսկ հատկապես սպասարկման սրահում՝ խստիվ արգելվում է Խոսակցությունները ցանկալի է պլանավորել ընդմիջման ժամերին:

**10.9** Շատ խիստ անհրաժեշտության դեպքում հեռախոսազանգերին կարելի է պատասխանել շատ կարճ՝ սպասարկման սրահից դուրս գալով:

**10.10** Աշխատանքի ընթացքում անձնական հեռախոսի հեռախոսազանգի ձայնը պետք է սահմանված լինի ցածր հնչողության վրա:

**10.11** Հանդիպումների, ժողովների, խորհրդակցությունների ընթացքում հեռախոսազանգի ձայնը պետք է անջատված լինի:

#### *Նամակագրություն*

**10.12** Ընկերության ներքին և արտաքին ցանկացած նամակագրություն պետք է կազմված լինի գործարար ոճով, առանց տառասխալների և չպարունակի ոչ մի ավելորդ, նամակում ներկայացված խնդրի լուծմանը չվերաբերող մտքեր: Յուրաքանչյուր աշխատակցի համար պարտադիր է էլեկտրոնային հասցեի ստորագրության առկայությունը:

**10.13** Աշխատակիցները չպետք է օգտագործեն իրենց անձնական էլեկտրոնային փոստային հասցեները իրենց աշխատանքի հետ կապված տեղեկատվության փոխանակման համար:

**10.14** Ընկերության աշխատակիցների աշխատանքային էլեկտրոնային հասցեների միջոցով իրականացվող նամակագրությունը (ծանուցումը) համարվում է պատշաճ և պաշտոնական հաղորդակցման ձև և հիմք է համապատասխան վարքագիծ դրսևորելու համար:

**10.15** Պաշտոնական թղթային նամակները պետք է տպված լինեն Ընկերության պաշտոնական ձևաթղթի վրա և ստորագրված լինեն իրավասու անձանց կողմից եթե այլ բան նախատեսված չէ ներքին այլ իրավական ակտերով:

## **11. Աշխատակիցների արտաքին տեսքի և սպասարկման վերաբերյալ պահանջներ**

**11.1** Արտաքին տեսք՝ Ընկերության աշխատողները պետք է մշտապես հետևեն իրենց հագուստին և արտաքին տեսքին, հագնվեն խիստ գործնական ոճով: Ընկերությունում սահմանվում է աշխատակիցների արտաքին տեսքի և սպասարկման վերաբերյալ պահանջներ որոնք պարտավոր են պահպանել Ընկերության աշխատակիցները:

## **12. Գործնական միջավայրի պահպանություն**

**12.1** Ընկերության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է արդյունավետ կերպով կատարել իր առջև դրված առաջադրանքները, ձգտել հանդես գալ նոր նախաձեռնություններով, ինչպես նաև կատարել Ընկերության գործունեությանը նպաստող աշխատանքներ,

**12.2** Ընկերության աշխատակիցը պետք է ձեռնարկի միջոցներ իր մասնագիտական գիտելիքների խորացնելու համար:

**12.3** Աշխատակիցը պարտավոր է հարգել յուրաքանչյուր հաճախորդի արժանապատվությունը, համբերատար լսել յուրաքանչյուր հաճախորդի առաջարկները ու դժգոհությունները:

**12.4** Աշխատակիցը պարտավոր է հետևել ընկերությունում գործող ներքին իրավական ակտերով սահմանված գործելակերպի բոլոր կանոններին և օրենքներին, (անվտանգության, արտաքին տեսքի և այլն):

**12.5** Աշխատակիցը պարտավոր է անմիջական ղեկավարին զեկուցել քրեական հանցանքների, լուրջ թերությունների, ինչպես նաև Ընկերությունում պաշտոնական դիրքի չարաշահման դեպքերի մասին:

**12.6** Աշխատակիցը պարտավոր է իր աշխատատեղը պահել մաքուր, հավաքված, կոկիկ ու զերծ ավելորդ իրերից, բանկային գաղտնիք պարունակող նյութերը պետք է պահվեն պահարաններում: Աշխատատեղում չպետք է լինեն առարկաներ, որոնք կապված չեն աշխատակցի աշխատանքային գործունեության հետ: Փաստաթղթերը, գրասենյակային պիտույքները և այլ աշխատանքային իրերը պետք է կանոնավոր կերպով դասավորված

լինեն: Պետք է մշտապես հիշել, որ աշխատատեղի վիճակից ելնելով, գործընկերները և հաճախորդները կարծիք են կազմում աշխատողի մասին:

**12.7** Աշխատակիցները չպետք է ֆիզիկական կամ հոգեբանական ճնշումներ գործադրեն մեկը մյուսի նկատմամբ՝ ելնելով պաշտոնական դիրքից, կամ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված այլ խոցելի խմբին պատկանելիությունից:

**12.8** Աշխատակիցների կողմից աշխատանքի վայրում ակոհուլային խմիչքների օգտագործումը խստիվ արգելվում է: Եթե որևէ աշխատակից բժշկի նշանակումով դեղահաբեր է օգտագործում, որը բացասական ազդեցություն կարող է ունենալ իր աշխատանքի վրա, ապա նա դա պետք է քննարկի իր ղեկավարի հետ և նրան տեղյակ պահի այդ մասին:

**12.9** Ընկերության ոչ մի աշխատակից իրավունք չունի ձեռնարկել անօրեն քայլ կամ մեկ ուրիշին մղել դրան: Ամեն մի անօրեն և ոչ էթիկական վերաբերմունք կամ էլ գործելակերպ չի կարող արդարացվել այն պատճառաբանությամբ, որ դա արվել է մեկ այլ անձի հրահրումով, եթե նույնիսկ այդ անձը բարձր պաշտոնյա է կամ ղեկավար անձ:

**12.10** Ընկերության աշխատակիցները չեն կարող նվերներ ընդունել ցանկացած հաճախորդից ցանկացած պարագայում:

**12.11** Ընկերությունն իր բոլոր աշխատակիցներին պետք է ընձեռնի միևնույն հնարավորություններն ու իրավունքները՝ անկախ ազգային պատկանելիությունից, սեռից, ամուսնական կարգավիճակից, կրոնից, տարիքից, քաղաքացիական կարգավիճակից կամ ՀՀ օրենքներով սահմանված որևէ այլ խոցելի խմբին պատկանելիությունից: Նման քաղաքականությունը Ընկերությանը չի արգելում այս կամ այն աշխատողին պարգևատրել, տեղափոխել այլ բաժին, ուղարկել վերապատրաստման կամ էլ աշխատանքից ազատել, ելնելով ամեն մի աշխատողի կողմից դրսևորած արդյունքներից կամ թերություններից:

**12.12** Ընկերության աշխատակիցը պետք է միշտ հիշի, որ ինքը ամենուրեք կարող է համարվել Ընկերության ներկայացուցիչ: Աշխատողի վարքը, արարքները, շփման ձևը և արված հայտարարությունները կարող են հիմք լինել Ընկերության վերաբերյալ կարծիքի ձևավորման համար:

**12.13** Աշխատակիցների նկատմամբ արգելվում է այնպիսի գործողությունների ձեռնարկում, որոնք կարող են բացասական ազդեցություն ունենալ անձի կամ խմբի աշխատանքների վրա:

### **13. Քաղաքական գործունեություն**

**13.1** Ընկերությունը շահույթ հետապնդող իրավաբանական անձ է և քաղաքական գործունեությամբ չի զբաղվում:

**13.2** Ընկերության աշխատակիցները կարող են զբաղվել քաղաքական գործունեությամբ միայն աշխատանքային ժամերից հետո: Այդպիսի դեպքերում նրանք պետք է հանդես գան ոչ թե որպես Ընկերության աշխատակից, այլ որպես ՀՀ քաղաքացի չօգտագործելով իրենց դիրքն ու Ընկերության անունը որևէ քաղաքական գործունեություն ծավալելու համար:

**13.3** Ընկերության աշխատակիցները քաղաքական դաշտում չեն կարող որևէ վճարովի կամ անվճար պաշտոն զբաղեցնել կամ ծավալել քաղաքական գործունեություն առանց Ընկերության ղեկավարությանը տեղեկացնելու:

13.4 Եթե Ընկերությունը որևէ գործարքի մեջ է մտնում որևէ պետական մարմնի կամ պաշտոնատար անձի հետ, ապա նույնիսկ այս դեպքում Ընկերությունը և իր աշխատակիցները պետք է գործեն ՀՀ օրենսդրությանը, էթիկայի կանոնների և Ընկերության կողմից ընդունված ակտերին համապատասխան:

#### 14. Էթիկայի հանձնաժողով

14.1 Ընկերությունում Էթիկայի հանձնաժողովի անդամներ են հանդիսանում՝ Տնօրինության նախագահ-գլխավոր տնօրենը և Տնօրինության անդամները:

14.2 Էթիկայի կանոնների խախտման ցանկացած դեպք նախապես քննարկվում է հանձնաժողովի անդամների կողմից և կայացվում համապատասխան որոշում: Ընկերության գործադիր մարմինը Էթիկայի կանոնները խախտած աշխատակցի նկատմամբ կիրառում է պատժամիջոցներ հանձնաժողովի անդամների որոշման հիման վրա:

14.3 Ընկերության հանձնաժողովի անդամների որոշումը Ընկերության աշխատակիցների կողմից Էթիկայի կանոնների խախտման վերաբերյալ հիմք է Ընկերության աշխատակցին կարգապահական պատասխանատվության ենթարկելու համար:

#### 15. Աշխատակցի պատասխանատվությունը

15.1 Աշխատակիցը պարտավոր է պատշաճ կատարել իր աշխատանքային պարտականությունները՝ հետևելով Ընկերության կողմից սահմանված ներքին իրավական ակտերի պահանջներին և գիտակցելով իր պատասխանատվությունը Ընկերության, Ընկերության հաճախորդների և գործընկերների առջև:

15.2 Աշխատակցի կողմից իր աշխատանքային պարտականությունները պատշաճ կատարելու համար Ընկերությունը ապահովում է բոլոր անհրաժեշտ աշխատանքային միջոցները, համապատասխան միջավայր, ինչպես նաև աշխատակցի մասնագիտությանը և որակավորմանը համապատասխանող աշխատավարձ:

15.3 Աշխատակիցները պատասխանատվություն են կրում սույն Կանոնների խախտման դեպքում: Յուրաքանչյուր ղեկավար պատասխանատվություն է կրում նաև իր անմիջական ենթակայության տակ գտնվող աշխատակիցների կողմից սույն Կանոնների պահպանության համար: