



“Հաստատված է”

“Գլաձոր ՈւՎԿ” ՓԲԸ Խորհրդի

24.01.2020թ.

թիվ 4 որոշմամբ

Խորհրդի նախագահ

Ա.Արթուրյան



«ԳԼԱԶՈՐ ՈՒՎԿ» ՓԱԿ

ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ

ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ԷԹԻԿԱՅԻ

Կ Ա Ն Ո Ն Ն Ե Ր

Մշակեց	ՍՏՈՐԱԲԱԺԱՆՄԱՆ ԱՆՎԱՆՈՒՄ	ՂԵԿԱՎԱՐԻ Ա.Ա.	Ստորագրություն
	Վերստուգող Աշխատակազմի ղեկավար ՊԱՇՏՈՆ	Է.Երոյան Ա.Մանուկյան ԱՆՈՒՆ ԱԶԳԱՆՈՒՆ	
Համաձայնեցված է	1.Ներքին իրավական ակտերի ստեղծման, մշակման, փոփոխություններ և լրացումներ կատարելու համար ստեղծված հանձնաժողովի հետ		
	Գլխավոր հաշվապահ	Ս.Գրիգորյան	
	Գլխավոր մասնագետներ	Ի.Աղաբաբյան	
		Ա.Դարբինյան	
	2. Գործադիր տնօրենի հետ		

ք.Երևան-2020թ.

1.«Գլաձոր ՈՒՎԿ» ՓԲԸ-ի աշխատակիցների ծառայողական էթիկան հիմնվում է բարոյականության նորմերի վրա, ինչպիսիք են՝ ազնվությունը, հավատարմությաունը, նվիրվածությունն ու անկաշառելիությունը, օրինապահությունը, բարեխղճությունը, պարտքի և պատասխանատվության զգացումը:

2. «Գլաձոր ՈՒՎԿ» ՓԲԸ-ի յուրաքանչյուր աշխատող պետք է օժտված լինի երեք կարևոր որակական հատկանիշներով՝ հարգանքի, ազնվության և արժանապատվության զգացումներով:

3. Կազմակերպությունում խրախուսելի է թիմային աշխատանքը, միմյանց նկատմամբ հարգանքը, աշխատողների հետաքրքրությունների արժևորումը: Յուրաքանչյուր աշխատող կարող է հանդես գալ իր իսկ նախաձեռնություններով և մտահղացումներով, որոնք էլ կնպաստեն տվյալ գործունեության արդյունավետության ապահովմանը:

4. Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատող պետք է օժտված լինի հմտությունների անհրաժեշտ մակարդակով, մասնավորապես պետք է ունենա՝

ա) մասնագիտական գիտելիքներ և ըստ անհրաժեշտության աշխատանքային փորձ

բ) համակարգչով և ժամանակակից այլ տեխնիկական միջոցներով աշխատելու փորձառություն

գ) աշխատանքային պայմանագրով նախատեսված դեպքում, նաև օտար լեզուների իմացություն

դ) տրամաբանելու և տարբեր իրավիճակներում կողմնորոշվելու ունակություն

ե) ՀՀ օրենսդրության և Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերի բավարար իմացություն

զ) ըստ անհրաժեշտության հաճախորդների սպասարկման հմտություններ

է) աշխատանքային պայմանագրից բխող այլ հմտություններ և ունակություններ:

5. Կազմակերպության աշխատողը պարտավոր է պահպանել էթիկայի և վարվելակերպի հետևյալ կանոնները.

ա) հարգել ձևավորված կորպորատիվ շահերը և «Գլաձոր ՈՒՎԿ» ՓԲԸ-ի կողմից վարվող քաղաքականությանը

բ) զերծ մնալ այնպիսի գործողություններից, որոնք կարող են խոչընդոտել «Գլաձոր ՈՒՎԿ» ՓԲԸ-ի աշխատանքները կամ վարկաբեկել և հեղինակազրկել Կազմակերպության գործարար համբավը

գ) ղեկավարվել արդարության և ազնվության սկզբունքների վրա հիմնված բարոյական նորմերով

դ) լինել անաչառ, անկողմնակալ, զուսպ և օրինակելի

ե) հաճախորդների և աշխատողների հետ շփումներում բացառել կոպտության դրսևորումը

զ) քաղաքավարի լինել միմյանց նկատմամբ

է) իր վարքով նպաստել հաճախորդի այն համոզմունքի պահպանմանը, որ բանկային համակարգը հիմնված է ազնվության և արդյունավետության գաղափարի վրա

ը) չօգտագործել և չհրապարակել աշխատանքի ընթացքում իրեն հայտնի դարձած բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկատվությունը

թ) այլ անձանցից չստանալ նվերներ, գումարներ կամ ծառայություններ՝ իր աշխատանքային պարտականությունների կատարման համար

ժ) հաշվետու լինել Կազմակերպության ղեկավարությանը

ժա) ժամանակին և պատշաճ կատարել աշխատանքային պայմանագրով նախատեսված իր պարտականությունները

ժբ) հաճախորդների նկատմամբ ցուցաբերել հարգալից վերաբերմունք, չհրաժարվել հաճախորդների հարցադրումներին պատասխանելուց

ժգ) խոսել պարզ և հստակ լեզվով, հաճախորդին վերաբերվել արժանապատվորեն, արդար և արհեստավարժ ձևով:

1. «Գլաճոր ՈՒՎԿ» ՓԲԸ-ի աշխատակիցը.

- 1.1. իր պաշտոնեական պարտականությունները կատարելիս առաջնորդվում է մասնագիտական գործունեությամբ պայմանավորված չափորոշիչներով, կազմակերպության խնդիրների իրագործման անհրաժեշտությունից բխող շահերով,
- 1.2. ունի բարձր մասնագիտական պատրաստվածություն և մշտապես զբաղվում է ինքնագարգացմամբ,
- 1.3. կրում է պատասխանատվություն կատարած աշխատանքի համար,
- 1.4. կայացրած որոշումներում պահպանում է բարոյական նորմերը,
- 1.5. ծառայողական հարաբերություններում ցուցաբերում է հարգալից վերաբերմունք գործընկերների իրավունքների, հետաքրքրությունների, անկախության, պատվի և արժանապատվության հանդեպ և անթույլատրելի է համարում անուշադիր և արհամարական վերաբերմունքները նրանց նկատմամբ,
- 1.6. հրաժարվում է կատարել օրենքին հակասող հանձնարարություններ,
- 1.7. չի ներգրավվում մասնագիտական կասկածելի իրավիճակների մեջ, որտեղ իր դերը կամ դիրքը որպես մասնագետ կարող է լինել անտեղի կամ երկիմաստ,
- 1.8. վարքով և գործունեությամբ շարժառիթ չի տալիս այլ անձանց մտածել, որ նրանք կարող են ներգործել իր վրա,
- 1.9. անկաշկանդ արտահայտում է իր կարծիքը, հայացքները և համոզմունքները, պահանջում հարգանք սեփական անձի նկատմամբ,
- 1.10. իր պարականությունները կատարելիս չի ոտնահարում մարդկանց իրավունքները, հետաքրքրությունները և ազատությունը, ինչպես նաև պահպանում է հարգալից վերաբերմունք, ցուցաբերում ներողամտություն և շրջահայացություն այլ ազգի, կրոնի, մշակույթի և հակառակ սեռի ներկայացուցիչների, իրենից տարիքով մեծ կամ փոքր մարդկանց նկատմամբ,
- 1.11. այլ անձանց չի առաջարկում ոչ մի ծառայություն՝ որևիցե ձևով կապված իր պաշտոնեական դիրքի հետ, եթե նա չունի դրա օրինական իրավունքը,
- 1.12. ցուցաբերում է շրջահայացություն ընկերների, ծանոթների ընտրության հարցում, խուսափում է աշխատանքային վարքագիծը վարկաբեկող փոխհարաբերություններից, դրսևորում է իրեն այնպես, որ աշխատանքից դուրս գործունեությունը և անձնական վարքը լինեն անխոցելի,
- 1.13. խուսափում է ուրիշների անձնական գործերին միջամտելուց:

2. ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱԿՑԻ ԾԱՌԱՅՈՂԱԿԱՆ ՀԱՏԿԱՆԻՇՆԵՐԸ

- 2.1. առաջնորդվում է ՀՀ օրենսդրությամբ «Վարկային կազմակերպությունների գործունեության մասին» ՀՀ օրենքով, այլ օրենքներով և իրավական ակտերով,
- 2.2. չի օգտագործում կազմակերպության միջոցով հաստատված գործնական կապերը անձնական շահերի համար: Մերժում է զեղչերի կամ արտոնյալ վերաբերմունքի անձնական առաջարկները՝ այդ մասին տեղեկացնելով անմիջական ղեկավարությանը,
- 2.3. հասարակական վայրերում մտերիմների և ընկերության աշխատակից չհանդիսացող ընկերների հետ չի քննարկում կազմակերպության, ծառայողական կամ առևտրային գործունեությանն առնչվող գաղտնիք կազմող տեղեկություններ,
- 2.4. կազմակերպության անվտանգ գործունեությունն ապահովելու նպատակով անվերապահորեն պահպանում է ծառայողական տեղեկությունների գաղտնիությունը,

- 2.5 չի հրապարակում կամ այլ կերպ տարածում ծառայողական և բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկություններ (բացառությամբ ՀՀ օրենքներով նախատեսված դեպքերի), ինչպես նաև չի օգտագործում նման տեղեկությունները շահադիտական նպատակներով,
- 2.6. չի ընդունում նվերներ այն անձանցից, որոնք ձգտում են կազմակերպության աշխատակիցների հետ հասնել պաշտոնական փոխհարաբերությունների կամ գործնական հարաբերությունների կայացման, ինչպես նաև անձանցից, որոնց հետաքրքրությունները որոշակիորեն կարող են կապված լինել կազմակերպության աշխատակիցների պաշտոնական պարտականությունների կատարման կամ չկատարման հետ՝ բացառությամբ գործնական ընդունելությունների, շնորհանդեսների ժամանակ կամ պաշտոնի բերումով ստացվող նվերների:

ԳՈՐԾՆԱԿԱՆ ՎԱՐՎԵԼԱԿԱՐԳ (ԷԹԻԿԵՏ)

Վարվելակարգի կանոնները սովորույթների և նորմերի ամբողջությունն է, որը կարգավորում է անձի վարքի կուլտուրան: Ծիշտ վարվելաձևը, պահելաձևը միջավայրում ստեղծում են կայուն գործնական փոխհարաբերություններ, նպաստում փոխըմբռնմանը, օգնում նոր կապերի հաստատմանը:

Վարվելակարգի կանոնները պահպանում են գիտակցաբար՝ անկախ ցանկությունից, տրամադրությունից և հոգեկան վիճակից:

«Գլաձոր ՈՒՎԿ» ՓԲԸ-ի աշխատակիցը, որպես բարեկիրթ անձ, հետևում է քաղաքակիրթ հասարակության մեջ ընդունված վարվելակարգի կանոնների դրսևորման ձևերին և հիշում, որ իր արտաքին տեսքով, վարվելաձևով հասարակությունը դատում է ոչ միայն իր, այլև այն կազմակերպության մասին, որտեղ նա աշխատում է:

3. «ԳԼԱՉՈՐ ՈՒՎԿ» ՓԲԸ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑԸ.

- 3.1. գործնկերների հետ հարաբերություններում ցուցաբերում է քաղաքավարություն և հարգալից վերաբերմունք, շրջահայացություն և պրոֆեսիոնալիզմ, պահպանում գործնական ոճ և բարեհամբյուր տոն, դիմացինին փոխանցում իր դրական տրամադրությունը,
- 3.2. գործնական հանդիպումների ժամանակ պահպանում է ընդունված արարողակարգը,
- 3.3. աշխատանքային հարաբերություններում պահպանում է սուբորդինացիան /ենթակարգություն/ և էթիկայի կանոնները,
- 3.4. արտահայտվում է պարզ, հստակ և հակիրճ, խնայում է իր և ուրիշների ժամանակը թե գրավոր, թե բանավոր խոսքում: Մտքերը շարադրում է մասնագիտորեն գրագետ՝ պահպանելով գործնական գրագրության ներկայացվող բոլոր պահանջները,
- 3.5. տիրապետում է հյուրերի ընդունելության կանոններին, խորհրդակցությունները պատշաճ կազմակերպելու և վարելու հմտությունը՝
- համաձայնեցնում է հանդիպման ժամը, ոչ գործնական հանդիպումները նշանակում աշխատանքային ժամերից դուրս,
 - որոշում է հանդիպման մասնակիցների և հյուրերի կազմը,
 - որոշում է հանդիպումների նպատակը, անհրաժեշտության դեպքում վերլուծում առաջադրված խնդիրները, կազմակերպում ներքին խորհրդակցություններ
 - նախապատրաստում քննարկվող հարցերին առնչվող նյութերը և փաստաթղթերը,
 - անհրաժեշտության դեպքում հոգ տանում գրեմական պիտույքների և տեխնիկական միջոցների մասին,
 - հյուրերի հետ նախօրոք համաձայնեցնում հանդիպման լեզուն,

- հանդիպումը սկսում է առանց ուշացման: Եթե այնուամենայնիվ հանդիպումը հետաձգվում է, ապա վաղօրոք տեղյակ է պահում մասնակիցների՝ հայցելով նրանց ներողամտությունը, և համաձայնեցնում հանդիպման օրը և ժամը,
- եթե հանդիպման մասնակիցները ծանոթ չեն միմյանց, ապա առաջինը ներկայանում է ընդունող կողմի ղեկավարը, այնուհետև կողմերի ղեկավարները ներկայացնում են իրենց գործընկերների, ընդ որում՝ առաջինը ներկայացվում են ընդունող կողմի անդամները: Կարելի է փոխանակել այցելաբարտեր:

- 3.6. անջատում է բջջային հեռախոսը խորհրդակցությունների, նիստերի, ինչպես նաև գործնական հանդիպումների ընթացքում,
- 3.7. չի ծխում և չի ճաշում աշխատասենյակում,
- 3.8. չի ներկայանում աշխատանքի, գործնական և հասարակական միջոցառումների հարբած վիճակում կամ թմրանյութերի ազդեցության տակ,
- 3.9. խնամքով է վերաբերվում կազմակերպության գույքին, ճիշտ և նպատակային է օգտագործում աշխատանքի համար իրեն հատկացված տեխնիկական, և նյութական միջոցները, չի շահագործում դրանք անձնական նպատակների համար,
- 3.10. չի օգտվում բացակայող գործընկերոջ համակրգչից, փաստաթղթերից՝ առանց նրա համաձայնության կամ անմիջական ղեկավարի թույլտվության,
- 3.11. չի օգտվում ինտերնետային ցանցից անձնական կարիքների համար,
- 3.12. տիրապետում է նվերներ տալու և ընդունելու արվեստին: Նվերը մատուցվում է այպես, որպեսզի արտահայտի ուշադրությունը, հարգանքը դիմացինի հանդեպ, և դա չդիտվի որպես շահադիտական միտում: Նվերներ ստանալիս նույնպես դրսևորում է համապատասխան էթիկա: Նույնիսկ եթե նվերը չի ընդունվելու՝ քաղաքավարության նորմերին համապատասխան՝ չվիրավորելով դիմացինի արժանապատվությունը,
- 3.13. հազնում է գործնական ոճի հագուստ: Կազմակերպության աշխատակցի արտաքին տեսքը և հագուստը համապատասխանում են նրա կուլտուրայի մակարդակին, ճաշակին նախընտրությանը, նորաձևությանը, տարիքին, սեռին և իր գործունեության ոլորտին:

Տղամարդիկ հազնում են դասական ոճի, մուգ երանգի գործնական կոստյում, բաց երանգի վերնաշապիկ /ամառը կարող են հազնել բաց երանգի կոստյում կամ վերնաշապիկ/, կապում փողկապ

Կանայք հազնում են մեղմ երանգի դասական ոճի հագուստ:

Գործնական ոճին չեն համապատասխանում. կանանց համար՝ սպորտային ոճը, երեկոյան, տոնական, փայլուն, կարճ, չափից ավելի ընդգծող և մեծ կտրվածքով զգեստները, խայտաբղետ կոշիկները, ճչացող, աչքի ընկնող դիմահարդարումը, զարդերը, ոչ կոկիկ սանրվածքը, իսկ տղամարդկանց համար՝ չսափրված լինելը կամ չխնամված բեղ-մորուսը:

- 3.14. նրբանկատ վերաբերմունք է ցուցաբերում ուրիշների ճաշակի, սովորությունների, նախընտրությունների նկատմամբ:

Գործարար վարվելակերպ և էթիկա

1. Բանկի աշխատանքային էթիկայի կանոնները բարոյականության համընդհանուր սկզբունքների վրա հիմնված, Բանկի աշխատողների վարվելակերպի, վարքագծի և փոխհարաբերությունների առանձնահատկությունները կարգավորող նորմեր են, որոնք աշխատողը պարտավոր է պահպանել աշխատանքային պարտականություններն իրականացնելիս:

2. Բանկի յուրաքանչյուր աշխատող պետք է օժտված լինի երեք կարևոր որակական հատկանիշներով՝ հարգանքի, ազնվության և արժանապատվության զգացումներով:
3. Բանկում խրախուսելի է թիմային աշխատանքը, միմյանց նկատմամբ հարգանքը, աշխատողների հետաքրքրությունների արժևորումը: Յուրաքանչյուր աշխատող կարող է հանդես գալ իր իսկ նախաձեռնություններով և մտահղացումներով, որոնք էլ կնպաստեն տվյալ գործունեության արդյունավետության ապահովմանը:
4. Բանկի յուրաքանչյուր աշխատող պետք է օժտված լինի հմտությունների անհրաժեշտ մակարդակով, մասնավորապես պետք է ունենա՝
- ա) մասնագիտական գիտելիքներ և ըստ անհրաժեշտության աշխատանքային փորձ
 - բ) համակարգչով և ժամանակակից այլ տեխնիկական միջոցներով աշխատելու փորձառություն
 - գ) աշխատանքային պայմանագրով նախատեսված դեպքում, նաև օտար լեզուների իմացություն
 - դ) տրամաբանելու և տարբեր իրավիճակներում կողմնորոշվելու ունակություն
 - ե) ՀՀ օրենսդրության և Բանկի ներքին իրավական ակտերի բավարար իմացություն
 - զ) ըստ անհրաժեշտության հաճախորդների սպասարկման հմտություններ
 - է) աշխատանքային պայմանագրից բխող այլ հմտություններ և ունակություններ:
5. Բանկի աշխատողը պարտավոր է պահպանել էթիկայի և վարվելակերպի հետևյալ կանոնները.
- ա) հարգել ձևավորված կորպորատիվ շահերը և Բանկի կողմից վարվող քաղաքականությանը
 - բ) զերծ մնալ այնպիսի գործողություններից, որոնք կարող են խոչընդոտել Բանկի աշխատանքները կամ վարկաբեկել և հեղինակազրկել Բանկի գործարար համբավը
 - գ) ղեկավարվել արդարության և ազնվության սկզբունքների վրա հիմնված բարոյական նորմերով
 - դ) լինել անաչառ, անկողմնակալ, զուսպ և օրինակելի
 - ե) հաճախորդների և աշխատողների հետ շփումներում բացառել կոպտության դրսևորումը
 - զ) քաղաքավարի լինել միմյանց նկատմամբ
 - է) իր վարքով նպաստել հաճախորդի այն համոզմունքի պահպանմանը, որ բանկային համակարգը հիմնված է ազնվության և արդյունավետության գաղափարի վրա
 - ը) չօգտագործել և չհրապարակել աշխատանքի ընթացքում իրեն հայտնի դարձած բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկատվությունը
 - թ) այլ անձանցից չստանալ նվերներ, գումարներ կամ ծառայություններ՝ իր աշխատանքային պարտականությունների կատարման համար
 - ժ) հաշվետու լինել Բանկի ղեկավարությանը

- ժա) ժամանակին և պատշաճ կատարել աշխատանքային պայմանագրով նախատեսված իր պարտականությունները
- ժբ) հաճախորդների նկատմամբ ցուցաբերել հարգալից վերաբերմունք, չհրաժարվել հաճախորդների հարցադրումներին պատասխանելուց
- ժգ) խոսել պարզ և հստակ լեզվով, հաճախորդին վերաբերվել արժանապատվորեն, արդար և արհեստավարժ ձևով: