

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՛

«Ֆասթ Կրեդիտ Կապիտալ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ Խորհրդի

2021թ.-ի հունվարի 19-ի թիվ FC0003DEC#21/01/19-01 որոշմամբ


# ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

## Գործարար վարվելակերպի



«ՖԱՍԹ ԿՐԵԴԻՏ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ

Ուժի մեջ է մտնում 2021թ-ի հունվարի 20-ին

	Գործարար վարվելակերպի քաղաքականություն	FC1100POL#02
		INTERNAL
		19/01/2021

## ՆՊԱՏԱԿԸ

«Գործարար վարվելակերպի քաղաքականության» (այսուհետ՝ Քաղաքականություն) նպատակն է սահմանել «Ֆասթ Կրեդիտ Կապիտալ» ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ Կազմակերպություն) գործունեության ընդհանուր նորմերը և արժեքները, ամրապնդել և զարգացնել Կազմակերպության համբավն ու հեղինակությունը, բարձրացնել Կազմակերպության գործունեության թափանցիկությունը և նպաստել հասարակության ու Կազմակերպության միջև փոխադարձ վստահության և փոխշահավետ համագործակցության շարունակական կառուցմանը և ուղղված է Հաճախորդի շահերի պաշտպանությանը:

## ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Քաղաքականությամբ սահմանված նորմերը տարածվում են Կազմակերպության բոլոր աշխատակիցների վրա:

## ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

«Բանկային գաղտնիքի մասին» ՀՀ օրենք	
«Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենք	
«Վարկային կազմակերպությունների մասին» ՀՀ օրենք	
«Տեղեկատվության տրամադրման և հրապարակման ընթացակարգ» (հաստատված 08/10/2020թ-ին Խորհրդի թիվ 20/10/08-01 որոշում)	FC1120PRC#01
«Հաճախորդների հետ հաղորդակցման ընթացակարգ» (հաստատված ../../.. թ.-ին Խորհրդի թիվ ... որոշում)	FC1055PRC#01
«Հաճախորդների բողոքների կառավարման ընթացակարգ» (հաստատված 18/03/2019թ-ին Խորհրդի թիվ 19/03/18-02 որոշում)	FC1080PRC#02
<b>Հավելվածներ</b>	
Հավելված 1 Հաղորդակցման, արտաքին տեսքի և վարքագծի ստանդարտ	APD#01 (FC1100POL#02)


## ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

**Հաճախորդ՝** Կազմակերպության կողմից առաջարկվող ծառայություններից օգտվելու ցանկություն ներկայացրած, ինչպես նաև այդ ծառայություններից օգտվող ֆիզիկական անձ, անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում՝ երաշխավոր և համավարկառու:

**Աշխատակից՝** Կազմակերպության հետ ՀՀ օրենսդրությանը համապատասխան աշխատանքային պայմանագիր կնքած ֆիզիկական անձ, ով պայմանագրային հիմունքներով Կազմակերպության օգտին կատարում է որոշակի աշխատանք:

**Գործարք՝** Հաճախորդին մատուցվող միանգամյա կամ պարբերական մատուցվող ծառայություններ, **Գաղտնի տեղեկատվություն՝** ՀՀ օրենսդրությամբ և/կամ Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով ճանաչված գաղտնի տեղեկատվություն:

**Ծառայություն՝** Կազմակերպության կողմից Հաճախորդին մատուցվող ֆինանսական գործունեությամբ պայմանավորված ծառայություններ:

	Գործարար վարվելակերպի քաղաքականություն	FC1100POL#02
		INTERNAL
		19/01/2021

## ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

### 1. ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ՏԵՍԼԱԿԱՆԸ, ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ԱՐԺԵՔՆԵՐԸ

#### 1.1. Կազմակերպության տեսլականը

Լինել առաջատարը ֆինանսական համակարգում՝ ընդլայնելով և կատարելագործելով հաճախորդամետ գործունեության բոլոր ասպեկտները:

#### 1.2. Կազմակերպության առաքելությունը

Ապահովել հասարակության ֆինանսական ծառայություններից օգտվելու մշակույթի աճ, ձեռքբերել վստահելի, բարեխիղճ և թափանցիկ գործընկերոջ և ֆինանսական խորհրդատուի համբավ և ստեղծել հնարավոր պայմանները բարելավելու, զարգացնելու և արդարացնելու բոլոր շահագրգիռ կողմերի՝ Կազմակերպության, հաճախորդների, գործընկերների, ներդրողների, աշխատակիցների և պետության սպասելիքները:

#### 1.3. Կազմակերպության արժեքները

##### Էթիկ վարքագիծ

Կազմակերպությունը գիտակցում է, որ վերջինիս գործողություններն ամեն օր ազդում են մարդկանց կյանքի և բարեկեցության վրա: Կազմակերպությունը հավատում է իր գործողությունների թափանցիկությանը, բարոյականությանը, ազնվությանն ու անաչառությանը: Այն առկա է հաճախորդների և գործարար գործընկերների հետ հարաբերություններում և այն ամենի մեջ, ինչ Կազմակերպությունն իրականացնում է որպես ֆինանսական կառույց: Կազմակերպությունը հարգում է մարդու իրավունքներն ու ազատությունները՝ անկախ ռասայից, ազգությունից, սեռից, սոցիալական դրությունից և իրավական կարգավիճակից:


##### Նորարարություն և զարգացում

Կազմակերպությունը գիտակցում է օրեցօր փոփոխվող միջավայրում հաճախորդների կարիքների շարունակական բացահայտման և ուսումնասիրման անհրաժեշտությունը, այդ իսկ պատճառով մենք կարևորում ենք մեր հաճախորդների, ներդրողների, գործընկերների և բաժնետերերի կողքին ու մոտ լինելը, որն օգնում է մեզ ստեղծել և մատուցել նորագույն լուծումներ ժամանակակից մոտեցումներով և չափանիշներով, որի կենտրոնում հաճախորդն է և իր շուրջը ձևավորվող էկո համակարգը՝ ի նպաստ բոլոր շահագրգիռ կողմերի կայուն և հարատև զարգացմանը:

##### Ուսուցում և մոտիվացիա

Կազմակերպությունը գիտակցում է, որ իր ամենակարևոր ակտիվը Աշխատակիցներն են: Կազմակերպությունը, իրեն դիրքավորելով որպես «սովորող» և «սովորեցնող» կազմակերպություն, ձգտում է օգնել և ստեղծել միջավայր, որտեղ Աշխատակիցները կկարողանան իրացնել սեփական ներուժը և հասնել իրենց նպատակներին: Կազմակերպությունը հարգում է իր աշխատակիցներին և գնահատում վերջիններիս յուրահատուկ ոճը, հմտությունը և փորձը:

##### Բարձր պրոֆեսիոնալիզմ

	Գործարար վարվելակերպի քաղաքականություն	FC1100POL#02
		INTERNAL
		19/01/2021

Կազմակերպությունը բարեխղճորեն, ժամանակին և արդյունավետորեն իրականացնում է հաճախորդների սպասարկման բոլոր գործարքները: Կազմակերպությունը մշտապես ձգտում է կատարելագործման, նորարարության և անընդհատ նոր միջոցներ ու հնարավորություններ է որոնում՝ իր գործունեության արդյունավետության բարձրացման համար:

### Անվտանգություն

Կազմակերպությունը ձեռնարկում է բոլոր անհրաժեշտ միջոցները՝ կանխարգելելու Կազմակերպության բաժնետերերի, Հաճախորդների, գործընկերների, Աշխատակիցների նկատմամբ երրորդ անձանց կողմից ցանկացած հակաօրինական գործողություն՝ Կազմակերպության հետ հարաբերությունների շրջանակներում:

### Թիմային մոտեցում

Հաճախորդների հետ հարաբերություններում Կազմակերպությունը առաջացած խնդրի լուծման նպատակով ցուցաբերում է փոխըմբռնման, վստահության, փոխօգնության հիման վրա, ինչպես նաև միասնական կորպորատիվ ոգով կառուցված թիմային մոտեցում:

### Պատասխանատվություն

Կազմակերպությունը հաճախորդների և գործընկերների առաջ պատասխանատու է ծառայությունների որակյալ և լիարժեք մատուցման, բանկային գաղտնիքի պահպանման, պարտավորությունների պատշաճ կատարման համար:

### Թափանցիկություն

Կազմակերպությունը մշտապես ձգտում է ապահովել բավարար թափանցիկ գործունեություն Հաճախորդների, բաժնետերերի, գործընկերների, պետական մարմինների, նկատմամբ:


## 2. ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ՈՐԴԵԳՐԱԾ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՄՇԱԿՈՒՅԹԸ

**2.1.** Կազմակերպությունը գործադրում է առավելագույն ջանքեր Հաճախորդին առաջարկելու այն Ծառայությունը, որը ամենահարմարն է և առավելագույնս բավարարում է վերջինիս կարիքները:

**2.2.** Կազմակերպությունը մշտապես ձգտում է արդիականացնել և կատարելագործել Ծառայությունները, վերջիններիս տեխնոլոգիական լուծումները՝ միևնույն ժամանակ ապահովելով դրանց կիրառելիության պարզությունը, հարմարավետությունը, հասանելիությունը և անվտանգությունը:

**2.3.** Եթե Կազմակերպությանը պատկանող որևէ համակարգի գործածության ընթացքում էլեկտրոնային սարքավորումների և/կամ Աշխատակցի անփույթ աշխատանքի պատճառով որոշ Գործարքներ ձախողվել են, ապա Կազմակերպությունը ձեռնարկում է բոլոր հնարավոր օրինական միջոցները պայմանագրով սահմանված դրույթները ապահովելու համար:

**2.4.** Կազմակերպությունը Հաճախորդին տրամադրում է Ծառայության և դրանից օգտվելու եղանակների, միջոցների, առավելությունների, ինչպես նաև Ծառայությունից օգտվելու հետ կապված վճարների, տոկոսադրույքների և այլ պայմանների ու սակագների վերաբերյալ ամբողջական, պարզ և հստակ տեղեկատվություն: Նման տեղեկատվությունը Հաճախորդը կարող է ստանալ այցելելով Կազմակերպության ցանկացած մասնաճյուղ/ներկայացուցչություն և/կամ Կազմակերպության վեբ կայք ([www.fastcredit.am](http://www.fastcredit.am)) և/կամ Կազմակերպության պաշտոնական

	Գործարար վարվելակերպի քաղաքականություն	FC1100POL#02
		INTERNAL
		19/01/2021

սոցիալական ցանցեր ([facebook](#), [Instagram](#), [Linkedin](#)) և/կամ զանգահարելով Կազմակերպության շուրջօրյա գործող հեռախոսահամարով:

**2.5.** Կազմակերպությունը Հաճախորդի հետ չի կնքում այնպիսի Գործարք, որը կստիպի Հաճախորդին օգտվել Կազմակերպության այլ Ծառայություններից և/կամ կարգելի Հաճախորդին կնքել Գործարք այլ կազմակերպությունների հետ և օգտվել նրանց կողմից առաջարկված ծառայություններից:

**2.6.** Կազմակերպությունը քաղաքավարի, բարեկիրթ և համարժեք ձևով է արձագանքում Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ կապված Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոքներին:

**2.7.** Կազմակերպությունը ձեռնարկում է բոլոր հնարավոր և անհրաժեշտ միջոցները՝ բողոքներին ճիշտ, արդար լուծումներ տալու և հետագայում կանխարգելելու համար:

**2.8.** Կազմակերպությունը առավելագույնս սեղմ ժամկետներում փորձում է բացահայտել բողոքի պատճառը, տեղյակ պահել Հաճախորդին բողոքի քննության առնելու, ընթացքի և լուծում ստանալու վերաբերյալ:

**2.9.** Կազմակերպությունը Ծառայությունը մատուցում է՝ խստագույնս պահպանելով ՀՀ օրենսդրության և ներքին իրավական ակտերի դրույթների պահանջները:

***Ստորաբաժանումներում և մասնաճյուղերում ընդհանուր բնույթի կանոնների ապահովում***

**2.10.** Կազմակերպությունը գործադրում է առավելագույն ջանքեր սպասարկման սրահներում օդափոխության համակարգի ապահովման, աղմուկի և ավելորդ իրերի առկայության բացառման ուղղությամբ, որոնց հետ կապված աշխատանքները կորողինացնում են ստորաբաժանման ղեկավարները:

**2.11.** Կազմակերպությունը ապահովում է սպասարկման սրահներում տեսախցիկների առկայության վերաբերյալ հաղորդագրությունը:

**2.12.** Աշխատանքի բնականոն ընթացքի ապահովման նպատակով ստորաբաժանման ղեկավարները հնարավորինս պետք է գտնվեն սպասարկման սրահներում:

***Օրենսդրական պահանջի պահպանում***


**2.13.** Կազմակերպության կարևորագույն դրույթներից է իր գործունեության ապահովումը և կարգավորումը օրենքներով և ներքին իրավական ակտերով, ինչպես նաև օրենքների և ներքին իրավական ակտերի դրույթների պահպանումը, ճշգրիտ և անխախտ կիրառումը հաճախորդի հետ բոլոր տեսակի իրավահարաբերություններում:

**2.14.** Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերը մշակված են օրենսդրության պահանջներին համապատասխան և Կազմակերպության ղեկավարությունը պարտավոր է հետևել, որ յուրաքանչյուր աշխատակից իր աշխատանքային պարտականությունների շրջանակում տեղեկացված լինի օրենսդրությանը և ներքին իրավական ակտերին:

Եթե որևէ աշխատակից ականատես է օրենքի կամ ներքին իրավական ակտ(եր)ի դրույթների խախտմանը, ապա անմիջապես պետք է տեղեկացնի այդ մասին անմիջական ղեկավարին և ըստ անհրաժեշտության կառավարման այլ օղակներին:

***Շահերի բախում***

**2.15.** Կազմակերպության աշխատակիցը պետք է խուսափի այնպիսի գործողություններից ու վարվելակերպից, որոնք կառաջացնեն շահերի բախում: Շահերի բախում է համարվում այն

	Գործարար վարվելակերպի քաղաքականություն	FC1100POL#02
		INTERNAL
		19/01/2021

իրավիճակը, երբ աշխատակիցն այնպիսի գործունեությամբ է զբաղվում կամ այնպիսի շահեր ունի, որոնք կարող են խոչընդոտել իր ֆունկցիոնալ պարտականություններն արդյունավետ ու օբյեկտիվ իրականացմանը:

**2.16.** Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պետք է գիտակցի, որ շահերի բախում կարող է առաջանալ այն դեպքում, երբ նրա անձնական գործողությունները կամ հետաքրքրությունները բախվում կամ խոչընդոտում են, կամ կարող են բախվել Կազմակերպության շահերին կամ խոչընդոտել իր պարտականությունների ազնիվ ու անաչառ կատարմանը:

**2.17.** Աշխատակիցներն իրավունք չունեն շահարկելու իրենց զբաղեցրած դիրքը և պաշտոնը, անձնական շահեր հետապնդել կամ անձնական նպատակներով օգտագործել աշխատանքային պարտականությունների կատարման ժամանակ ստացած տեղեկատվությունը:

**2.18.** Աշխատակիցը շահույթ հետապնդող այլ գործունեությունը պետք է վարի այնպես, որ Կազմակերպության և Կազմակերպության հաճախորդների հետ շահերի բախում չառաջանա և չառնչվի Կազմակերպությունում իր աշխատանքային պարտականություններին:


**2.19.** Շահերի բախումից խուսափելու համար աշխատակիցը չպետք է ունենա ֆինանսական շահեր (ողղակի կամ անուղղակի) Կազմակերպության մրցակիցներ հանդիսացող կազմակերպություններում, բացառությամբ այլ կազմակերպությունների կողմից տրամադրվող ծառայություններից (ավանդ, ներդրումային ծառայություններ և այլն) օգտվելու դիմաց շահույթի ստացման դեպքերի, չպետք է մասնակցի Կազմակերպության այն հարցերի լուծմանը կամ Կազմակերպության անունից այնպիսի գործարքներ կնքի որոնցում ունի ֆինանսական շահ, չպետք է մասնակցի նոր աշխատակցի ընդունման կամ աշխատակցի աշխատանքի գնահատման գործընթացներին, եթե վերջինս իր հետ որևէ կերպ փոխկապակցված անձ է, խուսափի իր հետ փոխկապակցված անձանց սպասարկումից, ինչպես նաև վարկերի տրամադրումից և հաճախորդին ուղղորդի այլ աշխատակցի մոտ:

**2.20.** Շահերի բախման առկայության կամ դրանում կասկածի դեպքում աշխատակիցը պարտավոր է այդ մասին տեղեկացնել իր անմիջական ղեկավարին:

***Աշխատակցի գործելաոճի ընդհանուր սկզբունքները***

**2.21.** Կազմակերպության Աշխատակիցները պետք է ղեկավարվեն արդարության, ազնվության, գաղտնապահության և նվիրվածության վրա հիմնված բարոյական նորմերով, լինեն անաչառ, անկողմնակալ և օրինակելի:

**2.22.** Աշխատակիցը պետք է իր գործունեությունն իրականացնելիս ղեկավարվի օրենսդրության և Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերի պահանջներով, պատշաճ ձևով և ժամանակին իրականացնի իր պաշտոնական և աշխատանքային պարտականությունները, պահպանի Կազմակերպության, Հաճախորդների և գործընկերների վերաբերյալ տեղեկությունների գաղտնիությունը, Կազմակերպության շահերի հետ իր անձնական կամ իր հետ փոխկապակցված անձանց շահերի հնարավոր բախման մասին անհապաղ հայտնելի անմիջական ղեկավարին, աշխատանքի ընթացքում Կազմակերպության կամ գործընկերների վերաբերյալ ձեռք բերված տեղեկատվությունը չօգտագործի իր անձնական շահերի համար կամ այլ նպատակներով, իր վարքով իրեն կախվածության մեջ չդնի հաճախորդներից, չառաջարկի, չընդունի նվերներ, անվճար ծառայություններ կամ հյուրասիրություն, զերծ մնա այնպիսի գործողություններից (կամ անգործությունից), որոնք կարող են վարկաբեկել և հեղինակագրկել Կազմակերպությանը և անձամբ աշխատակցին, աշխատանքում և աշխատանքից դուրս զերծ մնա այնպիսի գործողություններից (կամ անգործությունից), որոնք կարող են բացասաբար անդրադառնալ Կազմակերպության

	Գործարար վարվելակերպի քաղաքականություն	FC1100POL#02
		INTERNAL
		19/01/2021

համբավին և հեղինակությանը, իր գործունեության ընթացքում պահպանի Կազմակերպությունում ընդունված բարոյականության նորմերը, հոգ տանի Կազմակերպության նյութական և ոչ նյութական արժեքների պաշտպանության մասին, խստորեն հետևի Կազմակերպության ներքին կարգապահական ռեժիմին:

**2.23.** Աշխատակցի կողմից իրականացվող քաղաքական, կրոնական կամ այլ հասարակական գործունեությունը չպետք է ստեղծի Կազմակերպության՝ վերոհիշյալ որևէ ուղղվածությանը պատկանելության տպավորություն: Աշխատակիցն իրավունք չունի Կազմակերպության տարածքում իրականացնել վերոհիշյալ ոլորտների քարոզչություն, ինչպես նաև այդ ոլորտների կազմակերպություններից ստանալ նվիրատվություններ:

**2.24.** Աշխատակիցներին արգելվում է հաճախորդներին և աշխատակիցներին Կազմակերպության տարածքում առաջարկել կամ տրամադրել Կազմակերպության կողմից չսահմանված և Կազմակերպության հետ կապ չունեցող ծառայություններ և ապրանքներ:

**2.25.** Աշխատակիցներին արգելվում է տրամադրել նախկին և ներկա աշխատակիցների վերաբերյալ պաշտոնական կամ ոչ պաշտոնական տեղեկություններ Կազմակերպության հետ կապ չունեցող անձանց առանց Գործադիր տնօրենի հետ համաձայնեցնելու:

***Նվերների ընդունում***

**2.26.** Կազմակերպությունը հետևում է հակակոռուպցիոն օրենսդրության պահանջներին նվերների և այլ արտոնությունների հարցում: Կազմակերպության աշխատակիցներին անկախ զբաղեցրած պաշտոնից և դիրքից արգելվում է ընդունել անձնական բնույթի նվերների, հյուրասիրություններ, հրավերների Կազմակերպության գործող կամ պոտենցիալ հաճախորդներից, կամ Կազմակերպության գործունեության հետ առնչվող ցանկացած գործընկերոջից, բացառությամբ այն հյուրասիրությունների և նվերների, որոնք ընդունված են գործարար շրջանառության ավանդույթներով (գործնական ճաշեր, որոշակի տոների կապակցությամբ հուշանվերներ և այլն):


**2.27.** Կազմակերպության աշխատակիցը կարող է ընդունել գովազդային նշանակություն ունեցող նվերներ կամ հուշանվերներ (նոթատետր, օրացույց, գրիչ, շնորհավորական բացիկ և այլն), որի մասին պետք է տեղյակ պահի իր անմիջական ղեկավարին:

**2.28.** Խստիվ արգելվում է ընդունել կանխիկ գումար՝ անկախ գումարի չափից:

***Աշխատակցին ներկայացվող նվազագույն պահանջները***

**2.29.** Կազմակերպությունում աշխատանքի արդյունավետությունը ապահովելու նպատակով Աշխատակիցները պարտավոր են լինել ճշտապահ, խուսափել ուշացումներից և աշխատանքը կատարել նախատեսված ժամկետներում, հակառակ դեպքում ուշացումների վերաբերյալ անհրաժեշտ է նախապես տեղյակ պահել անմիջական ղեկավարին:

**2.30.** Կազմակերպության բարի համբավի, բարձր վարկանիշի և սպասարկման որակի մակարդակի ապահովման նպատակով աշխատակիցների համար սահմանվում են հաղորդակցման, արտաքին տեսքի և վարքագծի միասնական ստանդարտներ (Հավելված 1 (APD#01 (FC111POL#02))): Վերջիններս հանդիսանում են Կազմակերպության կորպորատիվ մշակույթի կարևորագույն տարրերից մեկը, համաձայն որի, անձնակազմը պարտավոր է պահպանել այն, որպես գործարար էթիկայի անբաժանելի մաս:

	Գործարար վարվելակերպի քաղաքականություն	FC1100POL#02
		INTERNAL
		19/01/2021

### 3. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ: ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ

**3.1.** Կազմակերպությունը սահմանում է իր գործունեությամբ պայմանավորված հրապարակման և տրամադրման ենթակա տեղեկատվությունը «Տեղեկատվության ներկայացման և հրապարակման ընթացակարգով» (FC1120PRC#01) և ՀՀ օրենսդրության պահանջներին համապատասխան:

**3.2.** Մինչև պայմանագրի կնքումը և/կամ պայմանագիրը կնքելիս և/կամ պայմանագրի գործողության ընթացքում Հաճախորդին տրամադրվող տեղեկատվության բովանդակությունը և այդ տեղեկատվության տրամադրման ձևը և կարգը սահմանվում է «Հաճախորդների հետ հաղորդակցման ընթացակարգով» (FC1055PRC#01) և ՀՀ օրենսդրության պահանջներին համապատասխան:

**3.3.** Հաճախորդին և Հաճախորդի բողոքների ներկայացման ու քննության կարգն ու պայմանները սահմանվում է «Հաճախորդների բողոքների կառավարման ընթացակարգով» (FC1080PRC#02) և ՀՀ օրենսդրության պահանջներին համապատասխան:

**3.4.** Կազմակերպությունն իր գործունեության վերաբերյալ տեղեկատվությունը հրապարակում է ՀՀ օրենսդրության, որդեգրած գործարար մշակույթի, մարքեթինգային քաղաքականության պահանջներից ելնելով՝ հիմնվելով պարբերաբար թարմացման, թափանցիկության և արժանահավատության նորմերի վրա:

### 4. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՀԱՎԱՔԱԳՐՈՒՄԸ, ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄԸ

**4.1.** Կազմակերպությունը պարտավորվում է ցանկացած համաձայնագիր կնքելուց առաջ ուսումնասիրել բոլոր անհրաժեշտ իրավական փաստաթղթերը՝ Հաճախորդին բացահայտելու նպատակով:

**4.2.** Հաճախորդի հետ Գործարար կնքելու կամ չկնքելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու նպատակով Կազմակերպությունը կարող է պահանջել, հավաքագրել, օգտագործել և պահպանել անհրաժեշտ տեղեկատվություն Հաճախորդի վերաբերյալ:


**4.3.** Եթե Հաճախորդը գործում է երրորդ անձի անունից, ապա նա պարտավոր է Կազմակերպությանն ապահովել երրորդ անձի մասին բացահայտող տեղեկություններ:

**4.4.** Կազմակերպությունը և իր Աշխատակիցները պատասխանատվություն են կրում բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկությունների հրապարակման համար: Նրանք պարտավոր են պահպանել Հաճախորդի վերաբերյալ Կազմակերպությունում կատարված Գործարքների, գործարար հարաբերության և այլնի մասին տեղեկատվությունը՝ բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի:

**4.5.** Աշխատակիցն իրավունք չունի գաղտնի տեղեկատվությունը գրավոր կամ բանավոր տրամադրել Կազմակերպության Աշխատակից չհանդիսացող անձանց, ինչպես նաև տվյալ տեղեկատվությունը ստանալու իրավունք չունեցող Աշխատակիցներին՝ առանց իր անմիջական ղեկավարի թույլտվության կամ Հաճախորդի գրավոր համաձայնության:

**4.6.** Աշխատակիցը պետք է ապահովի իր տիրապետության տակ գտնվող գաղտնի տեղեկատվության արտահոսքի բացառումը, մասնավորապես Հաճախորդի տեսադաշտից հնարավորինս հեռու պահի և նրանց ներկայությամբ չքննարկի տեղեկատվությունը և աշխատատեղից ժամանակավոր բացակայության դեպքում գաղտնի փաստաթղթերը պահի կողպված դարակում, իսկ համակարգիչն արգելափակի գաղտնաբառով:



	Գործարար վարվելակերպի քաղաքականություն	FC1100POL#02
		INTERNAL
		19/01/2021

**4.7.** Եթե որոշակի հանգամանքներից ելնելով բացահայտվել են Հաճախորդին վերաբերող տեղեկատվության որոշ մանրամասնություններ, ապա կազմակերպությունը պետք է դրսևորի առավելագույն խոհեմություն և ձեռնարկի բոլոր հնարավոր քայլերը՝ նման իրավիճակը շտկելու նպատակով:

**4.8.** Կազմակերպությանը իրավաբանական, հաշվապահական, այլ խորհրդատվական կամ ներկայացուցչական ծառայություններ մատուցող կամ Կազմակերպության համար որոշակի աշխատանքներ կատարող անձանց և կազմակերպություններին բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկություններ հայտնելը կամ տրամադրելը, պայմանով, որ դա անհրաժեշտ է տվյալ ծառայությունը մատուցելու կամ աշխատանքները կատարելու համար և, որ այդ անձինք պարտավոր են ձեռնպահ մնալ այդ տեղեկատվության հրապարակումից, ինչպես նաև իրենց անձնական կամ երրորդ անձանց շահերից ելնելով դրանց օգտագործումից, երրորդ անձանց կողմից այդպիսի օգտագործման հնարավորության ընձեռումից (թույլատրելը, չխոչընդոտելը կամ նման տեղեկությունների պահպանման կարգի խախտման հետևանքով այն հնարավոր դարձնելը)՝ բանկային գաղտնիքի հրապարակում չի համարվում:

**4.9.** Կազմակերպությունը ձեռնարկում է տեխնիկական այնպիսի միջոցներ և կազմակերպական այնպիսի կանոններ, որոնք անհրաժեշտ են բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունները պատշաճ պահպանելու համար:

**4.10.** Աշխատակիցն աշխատանքից ազատվելու կամ հեռացվելու դեպքում իրավունք չունի բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկությունները հայտնել իր հարազատներին, ընկերներին կամ որևէ այլ անձի:

**4.11.** Կազմակերպությունը նոր ընդունված Աշխատակիցներին տեղեկացնում է բանկային գաղտնիք պարունակող տեղեկատվության մասին, սովորեցնում է դրանց պահպանման և ճիշտ ու տեղին օգտագործման կանոններին:

**4.12.** Հաճախորդներին և Կազմակերպության գործունեությանը առնչվող տեղեկատվությունը պահպանվում է թղթային տարբերակով և հատուկ կրիչների (սերվեր) վրա:

**4.13.** Կազմակերպությունը հետևողական է և նախաձեռնում է բոլոր հնարավոր միջոցառումները 3.12 կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև Գաղտնի տեղեկատվությունն անվտանգ օգտագործման, փոխանցման և պահպանման ուղղությամբ:

**4.14.** Աշխատակիցը զանգվածային լրատվամիջոցներին Կազմակերպության գործունեության մասին տեղեկատվություն կարող է տրամադրել միայն Կազմակերպության Գործադիր տնօրենի թույլտվությամբ:

**4.15.** Ինտերնետային էջերում, մասնավորապես սոցիալական կայքերում Աշխատակիցները պետք է զերծ մնան տեղեկատվություն տեղադրելուց, որը կարող է պարունակել բանկային կամ առևտրային գաղտնիք:

## **5. ԳՈՐԾՆԱԿԱՆ ՄԻՋԱՎԱՅՐԻ ՊԱՀՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆ**

**5.1.** Աշխատակիցը պետք է ձեռնարկի միջոցներ իր պարտականությունների պատշաճ կատարմանը խոչընդոտող պատճառներն ու հանգամանքները վերացնելու համար՝ հաղորդելով դրանց մասին իր անմիջական ղեկավարին:

**5.2.** Աշխատակիցը պարտավոր է տեղեկացնել անմիջական ղեկավարին ցանկացած իրավիճակի մասին, որն իր կարծիքով կյանքի կամ առողջության համար վտանգ է ստեղծում: Ղեկավարը չի կարող պահանջել աշխատակցից աշխատանքների վերսկսում, քանի դեռ այդ վտանգը չի վերացվել:



5.3. Աշխատակիցը պարտավոր է անմիջական ղեկավարին տեղյակ պահել Կազմակերպության համար ցանկացած ներքին կամ արտաքին հնարավոր սպառնալիքի վերաբերյալ, այդ թվում խարդախության կասկածների, հաճախորդների և մրցակիցների վերաբերյալ հասանելի դարձած տեղեկատվության և այլն:

5.4. Աշխատակիցը պարտավոր է ապահովել «Մաքուր սեղանի» քաղաքականությունը, մասնավորապես իր աշխատատեղը պահել մաքուր, հավաքված, կոկիկ ու գերծ ավելորդ իրերից, առևտրային և բանկային գաղտնիք պարունակող նյութերը պետք է պահվեն պահարաններում, փակվեն բանալիով: 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: Եթե աշխատակիցը ուղղակի շփում ունի հաճախորդների հետ, ապա վերջինից ստացված ցանկացած փաստաթուղթ պետք է մշակվի և պահվի անմիջապես: Նոր հաճախորդի հետ աշխատանքը սկսելուց առաջ սեղանին նախորդ հաճախորդի փաստաթղթերի առկայությունը անթույլատրելի է: Արգելվում է ոչ գործնական նկարների տեղադրումը գործնական էլեկտրոնային միջավայրում:

5.5. Աշխատակիցը նյութական պատասխանատվություն է կրում իր կողմից օգտագործվող գույքի համար և պարտավոր է խնամքով վերաբերվել դրան և պահպանել Գույքը կոկիկ և մաքուր վիճակում: Կազմակերպության ցանկացած գույքի փչացումը, ոչնչացումը, չլիազորված դուրս բերումը կհանգեցնի նյութական պատասխանատվության կիրառման:

5.6. Արգելվում է սնվել աշխատատեղերում, բացառությամբ՝ ընկերության օգտագործման, ինչը պետք է տեսանելի չլինի հաճախորդներին և այլ կողմնակի անձանց: Կազմակերպության տարածքում սննդի օգտագործումը թույլատրվում է միայն ընդմիջման ժամերին, հատուկ հատկացված տարածքներում:

5.7. Արգելվում է ծխախոտի և ալկոհոլի օգտագործումը Կազմակերպության տարածքներում և աշխատասենյակներում:

## 6. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ ՍՈՒՅՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ ԽԱԽՏԵԼՈՒ ՀԱՄԱՐ


6.1. Կազմակերպության յուրաքանչյուր Աշխատակից անձնական պատասխանատվություն է կրում սույն Քաղաքականության նորմերի պահպանման և կատարման համար: Սույն Քաղաքականության խախտման դեպքում Գործադիր տնօրենը նրանց նկատմամբ կարող է կիրառել ՀՀ օրենսդրությամբ և ներքին իրավական ակտերով նախատեսված պատասխանատվության միջոցներ:

6.2. Յուրաքանչյուր ղեկավար պատասխանատվություն է կրում նաև իր անմիջական ենթակայության տակ գտնվող աշխատակիցների կողմից սույն Քաղաքականության պահպանության համար:

## 7. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

7.1. Սույն Քաղաքականության տիրապետող է հանդիսանում Կազմակերպության Մարդկային ռեսուրսների կառավարման բաժինը:

7.2. Սույն Քաղաքականության կից Հաղորդակցման, արտաքին տեսքի և վարքագծի ստանդարտ Հավելված 1-ը (APD#01(FC1100POL#02)) և գործընթացից բխող այլ անհրաժեշտ փաստաթղթերը հաստատվում են Գործադիր տնօրենի կողմից և դրանց խմբագրումը կամ նոր փաստաթղթի

	Գործարար վարվելակերպի քաղաքականություն	FC1100POL#02
		INTERNAL
		19/01/2021

ձևավորումը չի հանգեցնում Քաղաքականության խմբագրությանը:

**7.3.** Սույն Քաղաքականությամբ սահմանված արժեքները անվերապահորեն ենթակա են պահպանման Աշխատակիցների կողմից, ինչպես նաև առաջնային նշանակություն ունեն Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերում դրույթների սահմանման համար:

**7.4.** Աշխատակիցների կողմից սույն Քաղաքականության դրույթների յուրացման և կատարման նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում Կազմակերպության տարածքային և կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարները:

**7.5.** Սույն Քաղաքականությունը հաստատմանը հաջորդող տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում Նախագծերի կառավարման և մեթոդաբանության բաժինը CBA/Net համակարգով ներկայացնում է ՀՀ կենտրոնական բանկ:

**7.6.** Սույն Քաղաքականությունն ուժի մեջ է մտնում հաստատման օրը հաջորդող օրացուցային օրը: