



«Արցախբանկ» ՓԲԸ Էթիկայի և գործարար վարքագծի կանոններ

«Արցախբանկ» ՓԲԸ համակարգում աշխատանքը ենթադրում է էթիկայի և մասնագիտական վարքագծի միասական կանոնների պահպանում՝ հաճախորդների սպասարկման, միմյանց և հաճախորդների հետ հաղորդակցման, մատակարարների և գործընկերների հետ հարաբերությունների բնագավառներում՝ անկախ զբաղեցրած պաշտոնից:

Գործունեության բոլոր ոլորտներում Բանկի աշխատանքը կառուցվում է հետևյալ հիմնարար արժեքների վրա.

Հեղինակություն՝ Բանկի բարի համբավը Բանկի կողմից իր առաքելության ու նպատակների իրագործման կարևորագույն նախապայմանն է, և յուրաքանչյուր Աշխատող իր գործունեությամբ ու վարքագծով պետք է նպաստի դրա ամրապնդմանը: Աշխատողները պետք է զերծ մնան այնպիսի արարքներից և վարքագծից, որոնք կարող են բացասաբար ազդել Բանկի բարի համբավի կամ հեղինակության վրա: Աշխատողների կողմից նման արարք կամ վարքագիծ դրսևորելը համարվում է աշխատանքային կարգապահության խախտում:

Հաճախորդամետ մոտեցում՝ Բանկի կարևորագույն առաջնահերթություններից է օրենսդրության սահմաններում հաճախորդների գոհունակության բարձր մակարդակի ապահովումը՝ առաջարկելով հարմարավետ բանկային ծառայություններ, սպասարկման պատշաճ որակ, մշտական ուշադրություն և հոգատարություն հաճախորդի նկատմամբ: Բանկը պետք է հաճախորդին ներշնչի վստահություն Բանկի և մատուցվող ծառայությունների նկատմամբ, որի համար հիմք պետք է հանդիսանա Աշխատողների մասնագիտական գիտելիքների, տեղեկատվության տրամադրման և իրազեկման բարձր մակարդակը:

Բարձր որակ՝ Բանկը կարևորում է մատուցվող ծառայությունների բարձր որակի ապահովումը: Մատուցվող ծառայությունների որակով պայմանավորված է Բանկի հանդեպ վստահությունը և գեներացվող արդյունքները:

Հարգանք և արժանապատվություն՝ Աշխատանքային հարաբերությունների բարձր մակարդակը Բանկի առաջնահերթ արժեքներից է: Բանկում Աշխատողը

պարտավոր է ցուցաբերել արհեստավարժ վերաբերմունք գործընկերների և հաճախորդների հանդեպ՝ անկախ կառուցվածքային բաշխման դիրքից: Ներաշխատանքային հարաբերությունների շրջանակներում Աշխատողը պետք է ցուցաբերի գործընկերների հանդեպ հարգալից, բարեհամբույր և քաղաքավարի պահվածք՝ անկախ գործընկերների սեռից, զբաղեցրած պաշտոնից, ռասսայական, էթնիկ և լեզվական պատկանելությունից, կրոնական դավանանքից, սոցիալ-տնտեսական դիրքից, տարիքից, բնակության վայրից, քաղաքական հայացքներից, հասարակական կազմակերպություններում ներգրավվածությունից/ բացակայությունից և այլ հանգամանքներից:

Աշխատանքային փոխհարաբերությունները պետք է բացառեն միմյանց մասին գաղտնի քննարկումները՝ ապահովելով բաց և ազնիվ հարաբերություններ:

Բանկի ղեկավարությունը պետք է ուշադրությամբ և անաչառությամբ վերաբերի աշխատողի կողմից բարձրացված հարցերին: Բանկի ղեկավարներն իրենց ենթակայության տակ գտնվող աշխատողների միջև չպետք է անձնական հարաբերությունների վրա հիմնված խտրականություն դնեն:

Պատասխանատվություն և նվիրվածություն՝ Յուրաքանչյուր Աշխատող պետք է Բանկի շահերն ընկալի որպես սեփական շահեր և առաջնահերթ պաշտպանի դրանք, ներառյալ՝ Բանկի և երրորդ անձանց կամ հաճախորդների հետ փոխհարաբերություններում: Աշխատողը պետք է հաշվի առնի իր գործողությունների հնարավոր հետևանքները և ստանձնի պատասխանատվություն դրանց համար:

Յուրաքանչյուր Աշխատող պետք է պատասխանատվություն կրի իր կողմից կատարվող աշխատանքի արդյունքների և որակի, ինչպես նաև դրանից բխող խնդիրների լուծման համար:

Փոխվստահություն, փոխօգնություն և թիմային աշխատանք՝ Բանկի աշխատողների շրջանում պետք է տիրի թիմային աշխատանքի մթնոլորտ, որը Բանկի առջև դրված նպատակներին հասնելու և առաջացած խնդիրները լուծելու ամենաարդյունավետ ճանապարհներից մեկն է:

Թիմային աշխատանքը պահանջում է փոխօգնություն, փոխվստահություն և փոխադարձ հարգանք յուրաքանչյուրի նկատմամբ:

Աշխատողը պետք է Բանկում իրեն դրսևորի այնպես, որ ձևավորի վստահություն Բանկի Աշխատողների, ինչպես նաև Բանկի հաճախորդների շրջանակներում:

Բանկի հիմնարար արժեքներով պարտավոր են առաջնորդվել Բանկի բոլոր Աշխատողները՝ անկախ տարածքային և կառուցվածքային ստորաբաժանումներից, փորձառությունից, պաշտոնից, տարիքից, սեռից, կրոնական, էթնիկ կամ որևէ այլ պատկանելությունից:

Աշխատանքային հարաբերություններում Բանկը հավասար մոտեցում է ցուցաբերում բոլոր աշխատողների նկատմամբ՝ առաջնորդվելով «Աշխատողների բոլոր իրավունքների պահպանման և յուրաքանչյուրի նկատմամբ հարգալից վերաբերմունքի դրսևորման» սկզբունքով:

Բանկի աշխատողները պարտավոր են՝

- քաղաքավարի և ուշադիր վերաբերմունք դրսևորել հաճախորդների և գործընկերների նկատմամբ,
- հաճախորդներին տրամադրել պարզ, արժանահավատ, ժամանակին և հաճախորդի կարիքներին համարժեք տեղեկատվություն,
- խուսափել հաճախորդի կարիքներին անհամապատասխան ծառայությունների մատուցումից,
- օգտագործել Բանկի գույքը և ռեսուրսները խնամքով և առանց չարաշահումների,
- պահպանել բանկային, ծառայողական և առևտրային գաղտնիք կազմող տեղեկությունները,
- վերհանել շահերի բախման դեպքերը և նպաստել դրանց կանխարգելմանը,
- պահպանել արտաքին տեսքին ներկայացվող պահանջները,
- բացառել պաշտոնական դիրքի չարաշահումը:

Յուրաքանչյուր Աշխատող՝ անկախ սեռից, զբաղեցրած պաշտոնից, ռասայական, էթնիկ և լեզվական պատկանելությունից, կրոնական դավանանքից, սոցիալ-տնտեսական դիրքից, տարիքից, բնակության վայրից, քաղաքական հայացքներից, հասարակական կազմակերպություններում ներգրավվածությունից, դրա բացակայությունից և այլ հանգամանքներից, պարտավորվում է պահպանել կանոնները, որոնք բացառում են՝

- խտրականություն դրսևորող վարքագիծ.
- անհարգալից վերաբերմունք.
- ճնշման գործադրում.
- ոտնձգություն. վախի և լարվածության մթնոլորտի ստեղծում: