

ՀԱՎԵԼՎԱԾ

ՀԱՍՏԱՏՎԵԼ Է

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ Խորհրդի 10.09.2025թ.

նիստի թիվ 12 արձանագրության

թիվ 14.9 արձանագրային որոշմամբ



«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ

ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

Հաստատող մարմին	Խորհուրդ
Խմբագրություն	3.0
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ	20.09.2025թ.

Նախագիծը	Ստորաբաժանում	Անուն, Ազգանուն
Մշակող	ՄՌ և Մշակույթ	Հ. Գլիջյան/ Ա. Կոնջորյան
Համաձայնեցված է	Համապատասխանության ապահովման ծառայություն	Լ. Կարապետյան
	Իրավական ապահովման ծառայություն	Մ. Գյուրջյան
	Գործառնական ռիսկերի կառավարման ծառայություն	Ա. Պետրոսյան
	Անվտանգության ծառայություն	Ա. Հակոբյան
	Մարքեթինգի և հաղորդակցության ծառայություն	Լ. Մաթևոսյան
	Օժանդակող ծառայությունների կենտրոն	Ս. Բաղդասարյան
	Կորպորատիվ և ՓՄՁ բիզնեսի կենտրոն	Լ. Կելեյան

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 2/33	

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1.	ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ԱՌԱՐԿԱ	3
2.	ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ	3
3.	ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ	3
4.	ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ	5
4.1	Բանկի արժեքները	5
4.2	Ընդհանուր դրույթներ	6
4.3	Աշխատանքային էթիկայի կանոնները	7
4.4	Կորպորատիվ վարքագծի պահանջները	12
4.5	Աշխատողների արտաքին տեսքի ստանդարտները	16
4.6	Աշխատաժամանակը և դրա օգտագործումը	17
4.7	Բանկի և աշխատողների իրավունքներն ու պարտականությունները	20
4.8	«Մաքուր սեղան և մաքուր էկրան» սկզբունքի պահպանման կանոնները	22
4.9	Կիրառվող պատժամիջոցները և արտոնությունները	24
5.	ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ	24
6.	ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ	24
	Հավելված 1	24
7.	ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆ	33

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 3/33	

1. ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ԱՌԱՐԿԱ

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ «Աշխատանքային էթիկայի և կարգապահական կանոններ»-ի (այսուհետ՝ Կանոններ) նպատակն է սահմանել «ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Բանկ) գործարար վարվելակերպի միասնական և կորպորատիվ մշակույթի ձևավորման հիմնական ուղղություններն ու մոտեցումները, անձնակազմի գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծի հիմնական նորմերն ու կանոնները:

2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ

Սույն Կանոններով սահմանված դրույթները տարածվում են Բանկի բոլոր Աշխատողների վրա:

3. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Սահմանումներ.

Մարդկային ռեսուրս կամ Աշխատող.՝ Բանկի հետ աշխատանքային պայմանագիր կնքած ֆիզիկական անձ.

Աշխատատեղի նկարագիր (Հաստիքի անձնագիր).՝ Աշխատատեղի բնութագիրը և դրան ներկայացվող պահանջների ընդհանրությունը.

Աշխատանքային վայր (Աշխատավայրը).՝ վայր, որտեղ Աշխատողը կատարում է աշխատանքային պայմանագրով կամ աշխատանքի ընդունման մասին անհատական իրավական ակտով սահմանված աշխատանքային գործառույթները, կամ որտեղ Աշխատողը պետք է գտնվի կամ պետք է ներկայանա՝ իր աշխատանքով պայմանավորված, և որն ուղղակի (անմիջականորեն) կամ անուղղակի գտնվում է Բանկի կառավարման (ղեկավարման) կամ հսկողության ներքո:

Եթե, աշխատանքի բնույթով պայմանավորված, Աշխատողի համար Բանկում աշխատավայր են հանդիսանում մեկից ավելի վայրերը (տեղեր), ապա աշխատանքի հիմնական վայր (հիմնական աշխատավայր) է՝

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 4/33	

1) մշտական տեղակայման վայր ունեցող և աշխատանքի միջոցներով սարքավորված այն աշխատավայրը, որտեղ Աշխատողը սովորաբար անցկացնում է աշխատանքային պայմանագրով կամ աշխատանքի ընդունման մասին անհատական իրավական ակտով նախատեսված աշխատանքները կատարելու համար անհրաժեշտ ժամանակահատվածի կեսից ավելին:

2) գործատուի գտնվելու վայրը կամ գործատուի այն կառուցվածքային կամ առանձնացված ստորաբաժանման կամ գրասենյակի կամ հիմնարկի գտնվելու վայրը, որտեղ աշխատում է Աշխատողը, այն դեպքերում, երբ՝

ա. աշխատանքային պայմանագրով կամ աշխատանքի ընդունման մասին անհատական իրավական ակտով նախատեսված աշխատանքները կատարելու համար սույն մասի 1-ին կետով նախատեսված ժամանակահատվածի տևողությունը հնարավոր չէ որոշել,

բ. աշխատանքները հանդիսանում են տեղափոխման (տեղաշարժման) բնույթ կրող կամ ոչ մշտական տեղակայման վայր ունեցող կամ շրջիկ առևտրի կետերում աշխատանքներ.

3) կողմերի համաձայնությամբ աշխատանքային պայմանագրով սահմանված աշխատավայրը, այն դեպքում, երբ սույն մասի 1-ին և 2-րդ կետերով հնարավոր չէ որոշել աշխատանքի հիմնական վայրը:

Աշխատավայրեր՝ Աշխատավայրում Աշխատողին հատկացված տեղ/աշխատասեղան՝ հագեցած Աշխատատեղի նկարագրով սահմանված պարտականությունների իրականացման համար անհրաժեշտ պարագաներով.

Գործարար էթիկա՝ սկզբունքների և նորմերի ամբողջություն, որոնցով առաջնորդվում են Բանկը և Բանկի Աշխատողները բիզնեսի կառավարման, առօրյա գործունեության իրականացման և միջանձնային հարաբերությունների ոլորտներում: Այն սկզբունքների, արժեքների և նորմերի ամբողջությունն է, որոնցով առաջնորդվում են Բանկը և նրա Աշխատողները բիզնեսի կառավարման, առօրյա գործունեության իրականացման և միջանձնային հարաբերությունների ոլորտներում: Այն վերլուծում է բարոյական սկզբունքներն ու խնդիրները, որոնք կարող են ծագել գործարար միջավայրում, և ներկայացնում է ժամանակակից կազմակերպական

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ 	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 5/33	

ստանդարտներ ու վարքագծային ուղեցույցներ: Բիզնես էթիկան նպաստում է այնպիսի միջավայրի ձևավորմանը, որտեղ անհատների գործողությունները և պահվածքը համապատասխանեցնում են կազմակերպության արժեքներին՝ ապահովելով պատասխանատու, ազնիվ և փոխադարձ հարգանքի վրա հիմնված աշխատանքային հարաբերություններ:

Կորպորատիվ վարքագիծ՝ նորմերի, կանոնների, արժեքների և էթիկայի ստանդարտների ամբողջություն, որոնցով առաջնորդվում են Բանկը և աշխատողները իրենց աշխատանքային գործունեության ընթացքում.

Բանկի կառուցվածքային ինքնուրույն ստորաբաժանում՝ Բանկի այլ կառուցվածքային կամ տարածքային ստորաբաժանման ենթակայության տակ չգտնվող ստորաբաժանում.

Բանկի մասնաճյուղ կամ Մասնաճյուղ՝ Բանկի մասնաճյուղերը և Նալբանդյան սպասարկման կենտրոնը

Հաճախորդ՝ Բանկի ծառայություններից օգտվող կամ օգտվել ցանկացող անձ:

Հապավումներ

ՄՌ- և Մշակույթ՝ Բանկի Մարդկային ռեսուրսների և մշակույթի ծառայություն

4. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

4.1 Բանկի արժեքները

🕒 Պրոֆեսիոնալիզմ

Մենք սահմանում ենք որակի բարձր նշաձող և առաջնորդվում պրոֆեսիոնալ չափանիշներով հաղորդակցման, աշխատանքի կատարման և արդյունքի ապահովման ողջ ընթացքում:

🕒 Վստահություն

Մենք հավատում ենք միմյանց և սեփական ուժերին: Մենք հուսալի գործըկեր ենք՝ անգամ անորոշության և բարձր ռիսկի պայմաններում:

🕒 Դինամիզմ

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ 	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 6/33	

Մենք լի ենք էներգիայով, կարևորում ենք արագությունը և քայլում ենք առաջատար միտումներին համընթաց: Մենք մշտապես փոփոխում ենք մեր աշխատանքային մոտեցումները՝ ներդնելով նոր գաղափարներ և նոր, ավելի արդյունավետ մեթոդներ և գործիքներ:

◉ *Մարդակենտրոնություն*

Մարդը արժեք է մեզ համար: Մենք կառուցում ենք մեր գործողությունները առանցքում դիտելով մարդկանց շահերը՝ աշխատակիցների, հաճախորդների, այլ շահառուների: Մենք կարևորում ենք բոլոր այն մարդկանց շահերը, ովքեր մեզ հետ ուղիղ կամ անուղղակի կերպով առնչվող համայնքների մաս են կազմում:

◉ *Ազնվություն*

Մենք անում ենք այն, ինչ ասում ենք և վարվում ենք ճիշտ՝ անգամ, եթե մեզ ոչ մեկ չի տեսնում: Մենք պահպանում ենք աշխատանքային, էթիկական, բարոյական նորմերը աշխատանքի կատարման և հաղորդակցման ընթացքում՝ թիմում, հաճախորդների, գործընկերների հետ և բոլոր այլ շփումներում:

4.2 *Ընդհանուր դրույթներ*

4.2.1 Կանոնները Բանկի կորպորատիվ մշակույթի ձևավորմանն ու զարգացմանը նպատակաուղղված փաստաթուղթ է և նպաստում է Բանկի հաճախորդների, գործընկերների հետ, ինչպես նաև Բանկի Աշխատողների միջև փոխհարաբերությունների կորպորատիվ ոճը կանոնակարգող գործարար էթիկայի միասնական ստանդարտների սահմանմանը:

4.2.2 Բանկի Աշխատողները պարտավոր են պահպանել սույն Կանոններով սահմանված դրույթները, որի գծով վերահսկողությունն ապահովվում է անմիջական ղեկավարների կողմից:

4.2.3 Բանկն առաջնորդվում է Աշխատողների բոլոր իրավունքների պահպանման և յուրաքանչյուրի նկատմամբ հարգալից վերաբերմունքի դրսևորման սկզբունքով:

4.2.4 Բանկի բոլոր Աշխատողները պարտավոր են քաղաքավարի և հարգալից վերաբերմունք դրսևորել Բանկի Հաճախորդների և գործընկերների, ինչպես

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 7/33	

նաև Բանկի այլ Աշխատողների նկատմամբ և գիտակցել վերջիններիս դերի կարևորությունը

4.2.5 Բանկի բոլոր Աշխատողները Բանկի Հաճախորդների, գործընկերների և այլ Աշխատողների հետ հարաբերություններում պետք է առաջնորդվեն Բանկի արժեքներով:

4.2.6 Բանկի աշխատանքի հաջողության գրավականը բոլոր Աշխատողների համաձայնեցված և միասնական աշխատանքն է: Աշխատանքի ընթացքում Աշխատողները առաջնորդվում են մյուս Աշխատողների նկատմամբ փոխադարձ հարգանքի, ուշադրության և փոխօգնության սկզբունքներով:

4.2.7 Բանկի Աշխատողները Հաճախորդների հետ հաղորդակցվելիս պահպանում են սույն Կանոններով, Գործարար վարվելակերպի կանոններով, ինչպես նաև Բանկի կողմից մշակված սպասարկման ստանդարտներով ամրագրված դրույթները:

4.3 Աշխատանքային էթիկայի կանոնները

4.3.1 Բանկի Աշխատողը պարտավոր է պահպանել էթիկայի հետևյալ կանոնները՝

- լինել կարգապահ, ճշտապահ, զուսպ և օրինակելի, հաճախորդների, Բանկի գործընկերների, այլ Աշխատողների հետ հարաբերություններում լինել ազնիվ և անկողմնակալ:
- Բանկը ներկայացնելիս կամ իր իրավասությունների սահմաններում Բանկի անունից գործելիս, այլոց հետ շփումներում և գործողություններում լինել արդար և շրջահայաց, գործել ազնվորեն, մասնագիտական պատասխանատվությամբ, ձեռնապահ մնալ այնպիսի գործողություններից և հայտարարություններից կամ վարքագծից, որոնք կասկածի տակ կդնեն կամ վնասեն Բանկի հեղինակությունը և գործարար համբավը:
- Բանկի հեղինակությունը պահպանելու հարցում լինել սթափ և ուշադիր, չպետք է անտարբեր լինել այլ Աշխատողների անգործության և սխալների նկատմամբ, նման իրավիճակների առկայության դեպքում պետք է նախ և առաջ դրանք քննարկել տվյալ Աշխատողի հետ, իսկ արդյունքի չհասնելու

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 8/33	

դեպքում դրա մասին տեղյակ պահել Աշխատողի ղեկավարին կամ ՄՌ և մշակույթի ղեկավարին.

- հրաժարվել Հաճախորդների/գործընկերների/այլ Աշխատողների հովանավորչությունից, թանկարժեք նվերներից, կամ հյուրասիրությունից՝ կապված աշխատանքային պարտականությունների հետ և/կամ Բանկի կողմից որոշումների կայացման, դրանց վրա ուղղակի/անուղղակի ազդեցության հետ:

Բացառություն կարող են լինել այն դեպքերը, երբ գործարար հարաբերությունների շրջանակում առաջանում է նվերի մերժման անհնարինություն (օր՝ մերժելը կարող է վիրավորել հաճախորդին/գործընկերոջը/այլ Աշխատողին, նվերը տրամադրվում է որևէ տոնի կապակցությամբ, և այլն), այս դեպքերում Աշխատողներին թույլատրվում է ընդունել նվերը՝ պահպանելով Բանկի կողմից ընդունելի հակակոռուպցիոն քաղաքականությունը կանոնակարգող ներքին իրավական ակտերով սահմանված դրույթները.

- իր վարքագծով բացասական ազդեցություն չունենալ Բանկի վարկանիշի վրա և նպաստել հանրության վստահության ձեռքբերմանը.
- լինել քաղաքավարի Բանկի գործընկերների, հաճախորդների և այլ անձանց հետ շփումներում, որպես Աշխատող կողմնակալ վերաբերմունք չդրսևորել ընկերների և բարեկամների նկատմամբ.
- հարգել և անհրաժեշտության դեպքում, հայցել Բանկի այլ Աշխատողների, իր գործընկերների մասնագիտական կարծիքը.
- Բանկի այլ Աշխատողների հետ հարաբերություններում դրսևորել նրբանկատություն, չբարձրացնել ձայնն աշխատավայրում և/կամ իր գործընկերների հետ շփվելիս, չխոչընդոտել այլ անձանց կողմից իրենց աշխատանքային պարտականությունների կատարմանը.
- Բանկի այլ Աշխատողների հետ հարաբերություններում ցուցաբերել հարգանք, հանդուրժողականություն, էմպատիա և համագործակցելու պատրաստակամություն՝ բացառելով որևէ խտրականություն: Իր գործընկերոջ վերաբերյալ քննադատական հետադարձ կապն

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 9/33	

արտահայտել միայն նրա ներկայությամբ՝ պարզաբանելով բոլոր հիմքերը՝ խուսափելով նման քննարկումներից երրորդ անձանց ներկայությամբ.

- այլ ֆիզիկական և իրավաբանական անձանց, մարմինների, կազմակերպությունների, անհատ ձեռնարկատերերի, այլ գործընկերների հետ չքննարկել իր գործընկերոջ վարքագիծը, գործնական, մասնագիտական, անձնային հատկանիշները, թերությունները և անձնական կյանքին վերաբերող այլ հարցեր.
- աշխատավայրում փորձել վերացնել և անմիջական ղեկավարին կամ վերադաս ղեկավարին տեղեկացնել իր առողջությանը կամ անվտանգությանը սպառնացող ցանկացած վտանգի մասին.
- չօգտագործել աշխատանքային պարտականությունների ընթացքում հայտնի դարձած տեղեկատվությունը՝ իր անձնական շահերի համար.
- հարգել մարդու արժանապատվությունը՝ անկախ նրա ազգությունից, ռասայից, սեռից, լեզվից, դավանանքից, քաղաքական կամ այլ հայացքներից, սոցիալական ծագումից և կարգավիճակից.
- ցանկացած պարագայում ձեռնպահ մնալ շահերի բախում առաջացնող գործողություններից, այդ թվում կոռուպցիոն ռիսկեր պարունակող, իսկ դրանց առկայության կամ հայտնաբերման դեպքում՝ դրանց մասին տեղեկացնել իր անմիջական ղեկավարին կամ վերադաս ղեկավարին և հետևել Բանկի շահերի բախումների բացահայտմա և կանխարգելման ներքին իրավական ակտերով սահմանված կանոններին.
- միշտ զգոն լինել այն իրավիճակներում, որտեղ իր անձնական շահը կարող է հակադրվել Բանկում իր պարտականությունների կատարմանը.
- պահպանել բարոյական նորմերով սահմանված էթիկայի այլ կանոններ՝ բարձրաձայն, կոպիտ կամ անհարգալից խոսելը աշխատավայրում՝ խաթարելով գործընկերների աշխատանքային միջավայրը, հայիոյելը, սարկաստիկ, նվաստացնող կամ վիրավորական մեկնաբանություններ անելը, աշխատանքային ժամերին ոչ աշխատանքային խոսակցություններով պարբերաբար շեղելը գործընկերներին, գաղտնի ինֆորմացիայի բացահայտումը կամ չպաշտպանված տարածքում դրա

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 10/33	

քննարկումը, Աշխատողների, հաճախորդների կամ գործընկերների նկատմամբ ակնարկներ անելը, որոնք կարող են ընկալվել որպես սեռական ոտնձգություն կամ անհարմար վարք, բամբասանքներ տարածելը կամ խմբային մթնոլորտում տոքսիկություն սերմանելը, ոտքերը սեղանին դնելը կամ անվայել կերպով նստելը, անձնական հիգիենայի կանոնները չպահպանելը, բջջային հեռախոսով բարձրաձայն խոսելը և խանգարելը և բարոյական նորմերի այլ խախտումներ, որոնք միտված են խաթարել բնականոն աշխատանքը և վտանգում Բանկի հեղինակությունը.

- պահպանել էթիկայի կանոնները և բարեխղճորեն բարեխցճորեն բարեխղճորեն կատարել իր գործառույթները, եթե անգամ համամիտ չէ Բանկի իրավասու մարմինների կողմից կայացված որոշումների հետ.
- պահպանել Բանկի հաճախորդներին և գործընկերներին, Բանկի այլ Աշխատողներին վերաբերող տեղեկությունների գաղտնիությունը ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով.
- Բանկի մասին բացասական գրառում տեսնելուն պես, փոխանցել այն Բանկի Մարքեթինգի և հաղորդակցության ծառայությանը:

4.3.2 Աշխատողին չի թույլատրվում՝

- որևէ վճարի, նվերի կամ հովանավորության պահանջ ներկայացնել որևէ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձի, անհատ ձեռնակատիրոջ կամ նրանց կողմից նման առաջարկ ընդունել՝ կապված Աշխատողի աշխատանքային պարտականությունների կատարման հետ: Նման պահանջը կամ առաջարկի ընդունումն ազդում է Բանկի հեղինակության և գործունեության արդյունավետության վրա: Նման առաջարկի մասին պետք է անմիջապես տեղեկացնել անմիջական կամ վերադաս ղեկավարին.
- առանց թույլտվության օգտագործել Բանկին պատկանող սարքերը, գույքը և տեխնիկական միջոցները (հեռախոս, ինտերնետ, համակարգիչ, գրասենյակային գույք և այլն) Բանկի գործունեությանը չվերաբերող նպատակներով.

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 11/33	

- առանց թույլտվության օգտագործել, տեղադրել և/կամ տարածել Բանկի անունը, ապրանքանիշը (լոգոն) համացանցում, այդ թվում նաև սոցիալական ցանցերում, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ տարածվում է Բանկի պաշտոնական կայք-էջում, Բանկի սոցիալական ցանցերում հրապարակված նյութն՝ առանց որևէ խեղաթյուրումների, փոփոխությունների կամ Բանկի համբավը, անունն արատավորող մեկնաբանությունների.
- օգտագործել, տեղադրել և/կամ տարածել Բանկի անունը կամ ապրանքանիշը՝ խեղաթյուրված կամ փոփոխությունների ենթարկված տարբերակով.
- Բանկի անունից պատասխանել Բանկի սոցցանցերում տեղադրված մեկնաբանություններին, ինչպես նաև այլ անձանց կողմից Բանկի վերաբերյալ հրապարակումների մեկնաբանություններում.
- արգելվում է հրապարակել լուսանկարներ Բանկի տարածքից, որտեղ արտացոլվում են աշխատանքային համակարգչի էկրանը, վտանգային համակարգերը/գոտիները, դրամապահոցը, դրամարկղները և այլ ռազմավարական կարևորություն ունեցող օբյեկտները.
- առանց իր անմիջական կամ վերադաս ղեկավարի թույլտվության կամ համապատասխան լիազորությունների հանդես գալ Բանկի կամ դրա առանձին ստորաբաժանման (կառուցվածքային ստորաբաժանման, մասնաճյուղի կամ ներկայացուցչության) անունից, տալ հարցազրույցներ, անել հայտարարություններ, հրապարակել տեղեկություններ Բանկի գործունեության, Բանկի հաճախորդների, գործընկերների կամ Բանկի այլ Աշխատողների վերաբերյալ: Ղեկավարից թույլտվություն ստանալու պարագայում պարտադիր համաձայնեցնել հարցազրույցը Մարքեթինգի և հաղորդակցության ծառայության հետ.
- օգտագործել Բանկի անվանումը կամ կապերն անձնական, կամ Բանկի խնդիրներին չվերաբերող այլ նպատակներով.
- վիրավորանք հասցնել գործընկերներին, Հաճախորդներին, այլ Աշխատողներին և այլ անձանց.

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 12/33	

- գործադրել ֆիզիկական ուժ կամ նման սպառանլիքներ հնչեցնել, եթե դա միտված չէ Բանկի կամ սեփական անձի կամ Բանկի Հաճախորդների անվտանգության ապահովմանը և սպառնացող վտանգն իրական է.
- հրապարակել բանկային, առևտրային կամ այլ գաղտնիք համարվող տեղեկատվություն, անձնական տվյալներ, բացառությամբ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերի:

4.4 Կորպորատիվ վարքագծի պահանջները

4.4.1 Բանկում ներքին գրավոր հաղորդակցության համար նախընտրելի եղանակը էլեկտրոնայինն է, որին վերաբերող պահանջները և կանոնները սահմանվում են Կանոնների Հավելված 1-ով:

4.4.2 Բանկը սահմանում է Բանկի հաճախորդների և Աշխատողների միջև հեռախոսային հաղորդակցման կարգավորման կանոնները՝

- 1) Բանկի՝ Հաճախորդների/արտաքին գործընկերների հետ հեռախոսային խոսակցության ընդհանուր պահանջներն են՝
 - Հաճախորդից/ արտաքին գործընկերոջից հեռախոսազանգ ստանալիս առավելագույնը երրորդ զանգից հետո բարձրացնել լսափողը, ողջունել զանգահարողին՝ նշելով Բանկի անվանումը և հեռախոսազանգն ընդունողի անունը (ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ, ստորաբաժանումը, անուն-ը լսում է).
 - Հաճախորդին զանգահարելիս, շատ երկար չի կարելի պահել զանգը: Եթե հաճախորդը չորրորդ-հինգերորդ զանգից հետո չի վերցնում լսափողը, ապա պետք է անջատել զանգը:
 - Հաճախորդին/արտաքին գործընկերոջը զանգահարելիս ողջունել նրան «Բարև Ձեզ, անուն, ազգանուն-ի հետ ե՞մ խոսում, Ձեզ ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ-ից եմ զանգահարում» արտահայտությամբ՝ համոզվելով, որ հենց Հաճախորդն է պատասխանել, ներկայանալ և ներկայացնել հեռախոսազանգի բովանդակությունը.
 - Եթե խոսակցությունը ձայնագրվում է, ապա դրա մասին պետք է զգուշացնել նախքան հեռախոսազանգի բովանդակությունը ներկայացնելը.
 - հարգանքով վերաբերվել բոլոր Հաճախորդներին, հեռախոսային խոսակցության ընթացքում դիմել միայն «Դուք»-ով, խոսել քաղաքավարի,

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 13/33	

հանգիստ՝ բացառելով կենցաղային, ժարգոնային բառերի, արտահայտությունների օգտագործումը.

- հեռախոսային խոսակցության ընթացքում ուշադիր լսել զրուցակցին և չընդհատել, իսկ ընդհատելու պարագայում հայցել ներողություն, հնարավորինս սպառիչ պատասխանել կամ ներկայացնել զանգի բովանդակությունը և հարգալից հրաժեշտ տալ.

2) Բանկի՝ Աշխատողների միջև հեռախոսային հաղորդակցման ընդհանուր պահանջներն են՝

- ներքին գործընկերոջից հեռախոսազանգ ստանալիս առավելագույնը երրորդ զանգից հետո բարձրացնել լսափողը և ողջունել զանգահարողին.
- ներքին գործընկերոջը զանգահարելիս շատ երկար չի կարելի պահել հեռախոսազանգը: Եթե գործընկերը երրորդ անգից հետո չի վերցնում լսափողը, ապա պետք է անջատել զանգը.
- Աշխատողները միմյանց հետ հաղորդակցվելիս պետք է պահպանեն հաղորդակցության պատշաճ տոնայնություն և զերծ մնան բարձրաձայն խոսակցություններից՝ աշխատանքային բնականոն գործընթացը չխաթարելու նպատակով.
- Աշխատողները պետք է բացառեն մասնավոր երկարատև հեռախոսային խոսակցությունները.
- Աշխատողները պետք է բացառեն մասնավոր հեռախոսագրույցները Բանկի Հաճախորդների և արտաքին գործընկերների ներկայությամբ.
- Աշխատողները պետք է բաց թողնված ներքին հեռախոսազանգերին պատասխանեն հետադարձ զանգի միջոցով՝ ամենաուշը մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե Աշխատողը չի բացակայում Աշխատավայրից:

4.4.3 Բանկը սահմանում է Հաճախորդների/գործընկերների հետ առերես շփվելու հետևյալ ընդհանուր կանոնները՝

- Աշխատողը հարգանքով է վերաբերվում բոլոր Հաճախորդներին/գործընկերներին և դիմում է միայն «Դուք»-ով, մասնավորապես՝ Հաճախորդներին, խոսում է քաղաքավարի, հանգիստ.

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 14/33	

- Աշխատողը բացառում է ժարգոնային և կենցաղային բառերի օգտագործումը.
- Աշխատողը Հաճախորդի/գործընկերոջ հետ հաստատում է տեսողական կապ և պահպանում այն ամբողջ սպասարկման/շփման ընթացքում.
- Հաճախորդի/գործընկերոջ հետ հանդիպումն ավարտելուց հետո Աշխատողը շնորհակալություն է հայտնում և հրաժեշտ է տալիս նրան.
- Հաճախորդների սպասարկում իրականացնող Աշխատողները պետք է անձնական բջջային հեռախոսները պահեն անձայն ռեժիմում և բացառեն անձնական բջջային հեռախոսներով խոսակցությունները, որոնք կարող են տեսանելի/լսելի լինել Հաճախորդներին.
- Հաճախորդին սպասարկելու ընթացքում Աշխատողը պարտավոր է անձնական կամ տվյալ հաճախորդի սպասարկման հետ չառնչվող բնույթի խոսակցություններ չվարել իր այլ գործընկերների հետ.
- Հաճախորդ չսպասարկելու կամ ազատ ժամանակ Աշխատողները պետք է բացառեն անձնական բջջային հեռախոսներից օգտվել կամ զրույցներ վարել բաց/ միացված էկրանների դիմաց աշխատելիս՝ բացառելով որևէ ինֆորմացիայի տարածումը: Աշխատանքային անհրաժեշտությունից ելնելով, այլ մասնաճյուղերի, գլխամասային գրասենյակի, այլ կազմակերպությունների կամ հաճախորդների հետ կապ հաստատելու նպատակով օգտվել բացառապես աշխատանքային հեռախոսներից:

4.4.4 Բանկը սահմանում է Բանկի Աշխատողների (երբ ներգրավված են տարբեր ստորաբաժանումներից աշխատողներ), ինչպես նաև Հաճախորդների ու արտաքին գործընկերների հետ գործնական հանդիպումների անցկացման կանոններն այն պարագայում՝

1) Հանդիպումից առաջ

- Աշխատողը պետք է նախապես ուղարկի հանդիպման թեմային վերաբերող մանրամասներ նամակի տեսքով կամ էլեկտրոնային եղանակով ուղարկված հանդիպման հրավերի մեջ գրված՝ կցելով անհրաժեշտ նյութերը, եթե կան այդպիսիք, իսկ ստացողը պետք է նախապես ծանոթանա նյութերին և ընթացքում կենտրոնանա միայն քննարկվող

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 15/33	

հարցին. *(Բանկի Հաճախորդների և Արտաքին գործընկերների դեպքում ըստ հնարավորության և ըստ անհրաժեշտության)*

- Աշխատողից ակնկալվում է գործնական հանդիպմանը ներկայանալ ճիշտ ժամանակին, ուշանալու կամ չներկայանալու դեպքում նախապես տեղեկացնել գործընկերոջը.
- հանդիպման ընթացքում անհրաժեշտ է անջատել հեռախոսի ձայնը և նվազեցնել դրա օգտագործումը՝ պահպանելով հանդիպման բնականոն ընթացքը:

2) Հանդիպումից հետո անհրաժեշտ է՝

- անհրաժեշտության դեպքում հանդիպման ընթացքում քննարկված հարցերի վերաբերյալ ակնհայտ և կարճ արձանագրություն կազմել՝ նշելով հիմնական որոշումները, հաջորդ քայլերը և պատասխանատուների շրջանակը: Արձանագրությունը պետք է էլեկտրոնային եղանակով ուղարկվի բոլոր մասնակցող կողմերին հանդիպումից երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում: *(Բանկի Հաճախորդների և Արտաքին գործընկերների դեպքում ըստ հնարավորության և ըստ անհրաժեշտության)*
- հանդիպման արդյունքում ձեռք բերված որոշումների և գործողությունների վերաբերյալ համապատասխան քայլեր կատարել՝ պահպանելով ժամանակի սահմանափակումները և պատասխանատվությունը.
- Աշխատողը պետք է վերահսկի իր ստանձնած պարտավորությունների կատարումը և, անհրաժեշտության դեպքում, կապի մեջ լինի հանդիպման մասնակիցների հետ՝ առաջընթացի վերաբերյալ տեղեկություններ տրամադրելու և ստանալու համար.
- հանդիպման ընթացքում ներկայացված կարծիքները և առաջարկությունները կարող են լինել օգտակար հետագա հանդիպումների կամ նախագծերի մեջ, ուստի պետք է դրանք համակարգել և պահել համապատասխան ֆայլում կամ համակարգում.
- եթե հանդիպումը որոշակի փոփոխություններ կամ որոշումներ է պահանջել, դրանք պետք է քննարկվեն հաջորդ հանդիպման ժամանակ՝ անհրաժեշտ մակարդակով զեկուցելով բոլոր շահագրգիռ կողմերին:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 16/33	

4.4.5 Բանկը սահմանում է Աշխատողների միջև հարաբերությունների հետևյալ ընդհանուր կանոնները՝

- միջաշխատանքային հարաբերություններում անհրաժեշտ է ցուցաբերել փոխադարձ հարգանք՝ Բանկի ղեկավարները պետք է հարգեն իրենց ենթակայության տակ գտնվող յուրաքանչյուր Աշխատողի, իսկ Աշխատողները՝ իրենց ղեկավարներին.
- Աշխատողները պետք է ցուցաբերեն բարեկիրթ վերաբերմունք միմյանց նկատմամբ՝ չմոռանալով տեսնելիս բարևել միմյանց.
- ցանկալի է, որպեսզի Աշխատողը ղեկավարին դիմի անունով:

4.4.6 Բանկը սահմանում է հնարավոր կոնֆլիկտների լուծման հետևյալ ընդհանուր կանոնները՝

- Բանկի Հաճախորդի/գործընկերոջ հետ անմիջական շփման ժամանակ առաջացած կոնֆլիկտային իրավիճակներում արգելվում է ձայնը բարձրացնել, հաճախորդի/գործընկերոջ հետ մտնել վեճի մեջ, փորձել կառուցողական լուծել խնդիրն ինքնուրույն, սակայն լուծման չգալու պարագայում՝ դիմել անմիջական կամ վերադաս ղեկավարին:..արի օգնությանը.
- անմիջական ղեկավարից բավարար պատասխան կամ լուծում չստանալու դեպքում դիմել անմիջական ղեկավարի վերադասին կամ ՄԴ և Մշակույթին:

4.5 Աշխատողների արտաքին տեսքի ստանդարտները

4.5.1 Բանկի Աշխատողների հագուստն ու արտաքին տեսքը նպաստում է կորպորատիվ իմիջի ձևավորմանը, այդ պատճառով Բանկը սահմանում է դրան վերաբերող հստակ կանոններ ու պահանջներ:

4.5.2 Բանկի Աշխատողների արտաքին տեսքի պահանջները հասատատվում են Բանկի Վարչության կողմից, և ենթակա են պարտադիր պահպանման բոլոր աշխատողների կողմից:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 17/33	

4.6 Աշխատաժամանակը և դրա օգտագործումը

- 4.6.1 Բանկի գլխամասային գրասենյակի Աշխատողների համար գործում է ճկուն աշխատանքային գրաֆիկ: Աշխատանքային օրը կարող է սկսվել ժամը 08:30-ից և ավարտվել ժամը 19:00-ին՝ ապահովելով ութժամյա աշխատանքի տևողությունը և համաձայնեցնելով անմիջական ղեկավարի հետ: Ընդ որում՝ Բանկի Մասնաճյուղերի աշխատանքին օժանդակող գլխամասային գրասենյակի ստորաբաժանումները պետք է ապահովեն առնվազն մեկ Աշխատողի ներկայություն՝ Մասնաճյուղերի՝ սույն Կանոնների 4.6.2 կետով սահմանված ստանդարտ աշխատանքային գրաֆիկի ընթացում՝ Հաճախորդների սպասարկման համար սահմանված ժամերին:
- 4.6.2 Մասնաճյուղային ցանցի Աշխատողների համար աշխատանքային օրը սկսվում է ժամը 9:00-ին և ավարտվում ժամը 18:00-ին (ստանդարտ աշխատանքային գրաֆիկ): Բանկի Վարչության կողմից Մասնաճյուղի և Մասնաճյուղի Աշխատողների համար կարող է սահմանվել և հաստատվել այլ աշխատանքային գրաֆիկ:
- 4.6.3 Վարչության նախագահի հրամանով կամ անհատական աշխատանքային ժամանակացույցով կոնկրետ Աշխատողների և/կամ Աշխատողների խմբի համար կարող են սահմանվել աշխատանքային այլ օրեր և/կամ ժամեր:
- 4.6.4 Բանկի Վարչության կողմից որոշ օրերի համար կարող են սահմանվել աշխատանքային օրվա սկզբի և/կամ ավարտի այլ ժամեր, անձնական նպատակով բացակայության թույլտրելի օրեր և(կամ) ժամեր ինչպես նաև աշխատանքային այլ արտոնություններ:
- 4.6.5 Բանկի Վարչության կողմից հաստատված անձնական նպատակով բացակայության համար սահմանված ժամերն առանց անմիջական կամ վերադաս ղեկավարի համաձայնության գերազանցելու դեպքում Աշխատողի նկատմամբ կարող են կիրառվել կարգապահական տույժեր՝ համաձայն ՀՀ օրենսդրության և Բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջների:
- 4.6.6 Բանկի կողմից Վարչության կողմից հաստատված անձնական նպատակով բացակայության համար սահմանված առավելագույն ժամերը գերազանցելու

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ 	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 18/33	

դեպքում բացակայող Աշխատողի վարձատրությունն իրականացվում է փաստացի աշխատած ժամանակին համապատասխան:

4.6.7 Աշխատողը կարող է ներգրավվել արտաժամյա աշխատանքների միայն ՀՀ աշխատանքային օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում: Արտաժամյա չի համարվում Բանկի վարչության անդամների, դեպարտամենտի տնօրենների, վարչության կամ ծառայության ղեկավարների, Աշխատակազմի ղեկավարի, գլխավոր հաշվապահի, ղեկավարների տարածքային ստորաբաժանումների ղեկավարների՝ սահմանված աշխատաժամանակը գերազանցող աշխատանքը: Ըստ Աշխատողի ցանկության արտաժամյա աշխատանքի դիմաց վարձատրության փոխարեն կարող է կրճատվել նրա աշխատանքային օրը կամ տրամադրվել լրացուցիչ ազատ օր՝ ըստ կատարած արտաժամյա աշխատանքի ժամերի:

4.6.8 Որոշակի Աշխատողների համար սահմանվում է աշխատանքային ժամերին Բանկի տարածք ազատ ելք ու մուտք ունենալու իրավասություն: Այս աշխատողները Բանկի տարածքից բացակայելու դեպքում բացակայության թերթիկ չեն ներկայացնում: Այս դեպքում անահրաժեշտ է կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարների կողմից հիմնավորման գրություն ուղարկել ՄԴ և Մշակույթին, և համաձայնության պարագայում, ՄԴ և Մշակույթը տեղեկացնում է Անվտանգության ծառայությանը:

4.6.9 Բանկում աշխատանքային ընդմիջումը սահմանվում է 12.30-14:30-ը հատվածում մեկ ժամ տևողությամբ, եթե Վարչության նախագահի հրամանով այլ ժամեր սահմանված չեն: Ընդմիջման ժամը չի ներառվում աշխատաժամանակում, և Աշխատողն այն օգտագործում է իր հայեցողությամբ: Ստորաբաժանման աշխատանքի անընդհատությունն ապահովելու նպատակով ստորաբաժանումների ղեկավարներին թույլատրվում է ընդմիջման ժամերը տեղաշարժել 30 րոպեով:

4.6.10 Աշխատողն աշխատանքային ժամերին կարող է բացակայել մշտական Աշխատավայրից աշխատանքային կամ անձնական նպատակներով՝ էլեկտրոնային եղանակով լրացնելով դիմում-բացակայության համապատասխան թերթիկը, ինչպես նաև արձակուրդում, անաշխատունակության, գործուղման մեջ

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 19/33	

գտնվելու ընթացքում, ուսման, դասախոսելու նպատակներով՝ ներկայացնելով համապատասխան փաստաթղթային հիմնավորումները (արձակուրդի դիմում, անաշխատունակության թերթիկ, տեղեկանք ուսումնական հաստատությունից, և այլն): Անձնական բացակայության պարագայում թերթիկի մեջ հարկավոր չէ լրացնել պատճառը:

4.6.11 Ուսումնական հաստատություններում դասավանդող Աշխատողները աշխատանքային ժամերին իրավունք ունեն բացակայելու Աշխատավայրից առանց աշխատավարձից որևէ պահում կատարելու ոչ ավել, քան շաբաթական 8 ժամ՝ նախապես համաձայնեցնելով անմիջական ղեկավարի հետ: Բացակայությունները հիմնավորվում են տվյալ ուսումնական հաստատության կողմից տրված տեղեկանքով և դասացուցակով, որոնք Աշխատողը ներկայացնում է Մարդկային ռեսուրսների և մշակույթին , որն էլ տեղեկացնում է Անվտանգության ծառայությանը: Նշյալ նպատակով տրամադրվող ժամերը չեն ներառվում Վարչության կողմից հաստատված անձնական նպատակով տրամադրվող բացակայելու ժամանակի մեջ:

4.6.12 Ուսումնական հաստատության ցերեկային ուսուցման ուսանող հանդիսացող Աշխատողները (ուսանողներ, մագիստրանտներ, ասպիրանտներ) բացակայում են Աշխատավայրից շաբաթվա որոշակի օրերին և ժամերին՝ նախապես Մարդկային ռեսուրսների և մշակույթին ներկայացնելով դասերի օրերն ու ժամերն արտացոլող ժամանակացույցը, ինչն էլ ՄՌ և Մշակույթը ներկայացնում է, Անվտանգության ծառայությանը

4.6.13 ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված այլ դեպքերում Աշխատողը կարող է բացակայել միայն ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով և հիմքերով:

4.6.14 Բացակայության ժամկետ է համարվում Բանկի մուտքի-ելքի ավտոմատ համակարգի կողմից գրանցված փաստացի բացակայած ժամանակը: Աշխատավարձի վճարման նախորդ օրն Անվտանգության ծառայությունը բացակայությունների ցուցակ է ներկայացնում ՄՌ և Մշակույթին և Ֆինանսական դեպարտամենտի համապատասխան ստորաբաժանմանը: Անվտանգության ծառայությունը կառուցվածքային ինքնուրույն ստորաբաժանման ղեկավարի գրավոր խնդրանքով իր կողմից նշված

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 20/33	

Ժամանակահատվածի համար նրան է փոխանցում իր անմիջական ենթակայության տակ գտնվող Աշխատողների ուշացումների և բացակայությունների ցուցակը և առկա փաստաթղթային հիմքերը (Բացակայության թերթիկը)՝ դրանց հետագա ընթացքը կազմակերպելու նպատակով:

4.6.15 Սույն գլխով չնախատեսված ցանկացած այլ բացակայության դեպքում Աշխատողի բացակայությունը համարվում է անհարգելի:

4.7 Բանկի և աշխատողների իրավունքներն ու պարտականությունները

4.7.1 Աշխատողն իրավունք ունի՝

- ծանոթանալ իր անձնական գործի բոլոր նյութերին, իր գործունեության գնահատականներին և իրեն վերաբերելի այլ փաստաթղթերին.
- ստանալ աշխատանքային պարտականությունների կատարման համար անհրաժեշտ տեղեկությունները և նյութերը,
- իրացնել ՀՀ օրենսդրությամբ և ներքին իրավական ակտերով սահմանված իր իրավունքները:

4.7.2 Աշխատողը պարտավոր է՝

- ծանոթանալ իր զբաղեցրած պաշտոնից բխող իրավունքներին ու պարտականություններին
- ծանոթանալ իր գործառույթներին վերաբերող Բանկի ներքին իրավական ակտերին.
- ապահովել Բանկի հաճախորդների պատշաճ սպասարկումը.
- ենթարկվել Բանկի աշխատանքային ներքին կարգապահական կանոններին.
- կատարել Աշխատանքային պայմանագրով և/կամ Աշխատատեղի նկարագրով սահմանված իր գործառույթները.
- ժամանակին և ճիշտ կատարել իր անմիջական և վերադաս ղեկավարների հանձնարարությունները.
- իր աշխատատեղը պահել մաքուր և հավաքված: Աշխատասեղանի վրա թույլատրվում է պահել միայն աշխատանքի համար անհրաժեշտ պարագաներ, որոնք պետք է լինեն կոկիկ դասավորված: Հաճախորդների

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 21/33	

սպասարկում իրականացնող Աշխատողների համար ցանկացած տեսակի անձնական իրերի առկայությունն արգելվում է ինչպես աշխատասեղանի, այնպես էլ գրասենյակային սարքավորումների վրա.

- խնամքով վերաբերվել Բանկի գույքին, ճիշտ և նպատակային օգտագործել աշխատանքի համար իրեն հատկացված տեխնիկական և նյութական միջոցները, սարքին պահել իր պարտականությունների կատարման համար հատկացված համակարգչային և այլ սարքավորումները, ցանկացած անսարքություն ի հայտ գալու դեպքում դրա մասին տեղեկացնել անմիջական կամ վերադաս ղեկավարին կամ պատասխանատու ստորաբաժանմանը (աշխատողին):
- Սարքավորումների վերանորոգումը սեփական ուժերով արգելվում է.**

- չծխել Բանկի տարածքում (բացառությամբ այդ նպատակով առանձնացված տարածքների).
- աշխատանքային ժամերին չգբաղվել իր պաշտոնեական (աշխատանքային) պարտականությունների և լիազորությունների հետ չկապված ցանկացած այլ գործունեությամբ.
- վերահսկել իր վարքը, զգացմունքները՝ թույլ չտալով անձնական համակրանքի և տրամադրության ազդեցությունը գործնական որոշումների վրա, կարողանալ կանխատեսել սեփական գործողությունների և որոշումների հետևանքները, հավասարապես հարգալից վերաբերվել գործընկերներին և հաճախորդներին՝ անկախ վերջիններիս զբաղեցրած պաշտոնից և սոցիալական վիճակից.
- չճաշել Աշխատեղերում.
- աշխատավայրում ապահովել տեխնիկայի, էլեկտրաէներգիայի անվտանգ օգտագործումը, պահպանել հակահրդեհային պաշտպանության կանոնների պահանջները.
- պահպանել ՀՀ գործող օրենսդրության, Բանկի ներքին իրավական ակտերի և աշխատանքային պայմանագրի պահանջները:
- աշխատանքից երկարատև բացակայության դեպքում (օրինակ՝ տարեկան արձակուրդ, ծննդաբերության արձակուրդ, երկարատև բուժման

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 22/33	

անհրաժեշտություն և այլն), անմիջական կամ վերադաս ղեկավարի հետ համատեղ նախապես կազմակերպել իր պարտականությունների փոխանցումը այլ Աշխատողի:

4.7.3 Առանց Բանկի ՄԴ և Մշակույթի կողմից տրված էլեկտրոնային համաձայնության Բանկի Աշխատողները չեն կարող համատեղությամբ զբաղեցնել այլ պաշտոն, կատարել վճարովի այլ աշխատանք, բացառությամբ գիտական, մանկավարժական և ստեղծագործական աշխատանքի:

4.8 «Մաքուր սեղան և մաքուր էկրան» սկզբունքի պահպանման կանոնները

4.8.1 «Մաքուր սեղան և մաքուր էկրան» սկզբունքի նպատակն է նվազեցնել Բանկի տեղեկատվության չարտոնված օգտագործման ռիսկերը:

4.8.2 «Մաքուր սեղան և մաքուր էկրան» սկզբունքի պահպանման կանոնները հետևյալն են՝

- 1) համակարգչային կրիչները (հիշողության կրիչներ, CD-ներ) փաստաթղթերն ու թղթապանակները պետք է պահվեն կողավող պահարաններում կամ դարակներում: Առավել կարևոր տեղեկատվությունը պետք է պահվի հրակայուն պահարանում.
- 2) աշխատանքային ժամերից դուրս համակարգիչները, համակարգչային տերմինալները և պատճենահանող սարքերը, տպիչները պետք է անջատված լինեն.
- 3) պետք է օգտագործել գաղտնաբառով պահպանվող էկրանի պահպանարար (screen saver կամ lock), որը առավելագույնը տասը րոպե համակարգչի անգործությունից հետո ինքնաբերաբար միանում է, իսկ Աշխատողի կողմից Աշխատատեղից բացակայելու անհրաժեշտության դեպքում Աշխատողը պարտավոր է մինչև Աշխատատեղը լքելը համակարգիչը տեղափոխել էկրանի պահպանարար ռեժիմ. միացված համակարգչի կողքից հեռանալիս, անհրաժեշտ է միշտ փակել էկրանը՝ միաժամանակ սեղմելով windows-ի նշանը կրող ստեղծիչ և L կամ Ctrl, Alt, Delete և Enter ստեղծիչ հաստատել գործողությունը: Փակած էկրանը, ոչ միայն կանխում է չարտոնված անձի կողմից համակարգչի

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 23/33	

օգտագործումը, այլև կանխում է չարտոնված անձի կողմից, բաց էկրանին թողնված տեղեկությունները կարդալու հնարավորությունը.

- 4) տպելուց հետո բոլոր փաստաթղթերը պետք է անմիջապես վերցնել տպիչներից.
- 5) յուրաքանչյուր օրվա վերջում կամ երբ սեղանները/գրասենյակները զբաղեցված չեն, ցանկացած տեղեկատվությունը պետք է պահվի դարակում, կողավի գրասեղանի կողավող դարակում, կողավող պահարանում կամ հրակայուն պահարանում, տեղեկատվության տնօրինման կանոններին համապատասխան.
- 6) Հաճախորդների սպասարկում իրականացնող Աշխատողները հաճախորդներին սպասարկելուց հետո, վերջինիս և վերջինիս կողմից կատարված գործարքի վերաբերյալ փաստաթղթերը պետք է տեղադրեն գրասեղանի դարակում՝ բացառելով հաջորդ Հաճախորդի կողմից որևէ կերպ մինչ այդ այլ հաճախորդների կողմից կատարված գործարքների վերաբերյալ տեղեկատվության հասանելիությունը.
- 7) ոչնչացման ենթակա գաղտնի տեղեկություններ կամ տվյալներ պարունակող փաստաթղթերը պետք է հավաքվեն և ոչնչացվեն Բանկի «Գաղտնիության ռեժիմի սահմանման Կանոններով»: Ոչ մի պարագայում չի թույլատրվում այս տեսակ թափոնները նետել աղբարկղ.
- 8) խստիվ արգելվում է աշխատանքային համակարգչի գաղտնաբառի փոխանցումը այլ անձանց, այդ թվում՝ գործընկերներին,
- 9) խստիվ արգելվում է գործընկերոջ համակարգչից օգտվելը՝ վերջինիս բացակայության դեպքում, այդ թվում՝ գործընկերոջ անունից որևէ գործողություն, գործարք կատարելը, նամակագրություն վարելը և այլն:
- 10) Աշխատողներին կամ տվյալ ստորաբաժանմանն ամրագրված դրոշմակնիքները և կնիքները չթողնել աշխատասեղանին, պահել կողավող պահարանում կամ հրակայուն պահարանում կամ իրենց գրասեղանների դարակներում.
- 11) կոնֆիդենցիալ կամ գաղտնի տեղեկատվության հետ աշխատանքի ժամանակ, տվյալ տեղեկատվության իրավասություն չունեցող անձի

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0 Էջ 24/33	10.09.2025
--	---	--	------------

ներկայության դեպքում գաղտնի տեղեկատվության աղբյուրը, կրիչը պետք է փակել, շրջել կամ այլ կերպ անհասանելի դարձնել՝ տեղեկատվության գաղտնագերծումը կանխելու համար:

4.9 Կիրառվող պատժամիջոցները և արտոնությունները

- 4.9.1 Աշխատանքային պարտականություններն անհարգելի պատճառով չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու, ինչպես նաև Կանոններով, Բանկի ներքին իրավական այլ ակտրով, ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված պահանջներն ու կանոնները խախտելու դեպքում Աշխատողները կարող են ենթակվել կարգապահական պատասխանատվության՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում և կարգով, ինչը հաշվի է առնվում Աշխատողի աշխատանքի գնահատման և վարձատրության ընթացքում:
- 4.9.2 Բանկի Աշխատողների համար կարող է սահմանվել արտոնությունների փաթեթ, որը հաստատվում է Բանկի Վարչության կողմից ՄՌ և Մշակույթի ներկայացմամբ:

5. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

- «Մարդկային ռեսուրսների կառավարման քաղաքականության»
- ՀՀ օրենսդրություն
- Բանկի այլ ներքին իրավական ակտեր

6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հավելված 1

Էլեկտրոնային նամակագրության կանոններ

Էլեկտրոնային նամակագրությամբ գրավոր հաղորդակցությունը բիզնես հաղորդակցության կարևորագույն բաղադրիչներից և բիզնեսի հաջողության

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ 	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0 Էջ 25/33	10.09.2025

հիմնաքարերից մեկը: Այն նպաստում է պատասխանատվության բարձրացմանը, նվազեցնում տեղեկատվության կորուստը, խնայում ժամանակ՝ տեղեկությունը հստակ և ամբողջական փոխանցման տեսքով, ապահովում է Աշխատողների կենտրոնացումը, հատկապես այն պահերին, երբ նրանք մտովի զբաղված են կարևոր խնդիրների լուծմամբ: Հաճախակի հեռախոսազանգերը կարող են շեղել և նվազեցնել աշխատանքի արդյունավետությունը:

Այս բոլոր պատճառներով գրավոր հաղորդակցությունը համարվում է ոչ միայն հուսալի, այլ նաև պրոֆեսիոնալ մոտեցում բիզնես հաղորդակցությունում:

Գրավոր հաղորդակցությունը կարևոր է բիզնեսի համար մի շարք պատճառներով՝

➤ **Տեղեկատվության հստակ և ճշգրիտ փոխանցում**

Հստակ հաղորդակցությունն ապահովում է առաջադրանքների, նպատակների ու սպասելիքների ճիշտ ընկալմանը բոլոր ներգրավված Աշխատողների կողմից:

➤ **Արդյունավետություն և ժամանակի խնայողություն**

Պարզ և կառուցվածքային հաղորդակցությունը նվազեցնում է շփոթմունքը, ավելորդ քննարկումները և աշխատանքը:

➤ **Ռիսկերի նվազեցում**

Հստակ գրված հաղորդակցություններն օգնում են կանխել սխալները, ինչպես նաև հանդիսանում են երաշխիք, որ բոլոր պայմանավորվածությունները փաստագրված են:

➤ **Հաշվետվողականություն և պատասխանատվություն**

Գրված հաղորդագրությունները հստակ նկարագրում են, թե ով ինչ պետք է անի, ինչը մեծացնում է աշխատանքի հաշվետվողականությունը:

➤ **Կենտրոնացում և արդյունավետություն**

Գրավոր հաղորդակցությունը կանխում է հեռախոսազանգերի և անընդմեջ շեղումների պատճառով աշխատողների կենտրոնացվածության կորուստը:

➤ **Տվյալների և տեղեկատվության պահպանում**

Գրավոր հաղորդակցությունը հնարավորություն է տալիս պահպանել պատմական տվյալներ, որոնք կարող են օգտագործվել հետագա վերլուծությունների, գնահատումների և որոշումների կայացման համար:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 26/33	

➤ **Մասնագիտական և դրական տպավորություն**

Որակյալ հաղորդակցությունն օգնում է ընկերությանը պահպանել պրոֆեսիոնալիզմը կազմակերպության ներսում և արտաքին միջավայրում:

➤ **Թիմային աշխատանք և համագործակցություն**

Արդյունավետ հաղորդակցությունը խրախուսում է թիմային աշխատանքը, լուծում է խնդիրները և ամրապնդում հարաբերությունները թիմի անդամների միջև:

➤ **Հաճախորդների վստահության ամրապնդում**

Հստակ և պրոֆեսիոնալ հաղորդակցությունը մեծացնում է հաճախորդների վստահությունը և բավարարվածությունը:

➤ **Բիզնես նպատակների հասնում**

Գործընկերների, Աշխատողների և հաճախորդների միջև արդյունավետ հաղորդակցությունն ապահովում է, որ բոլոր կողմերը շարժվեն ընդհանուր նպատակների ուղղությամբ:

1. Ընդհանուր սկզբունքներ

1.1 Բանկի էլեկտրոնային փոստի հաշիվը պետք է օգտագործվի ԲանկիԲ գործարար նպատակների համար: Բանկի էլեկտրոնային փոստի հաշիվը ԲանկիԲ գործարար նպատակներից չբխող կամ դրանց հակասող առևտրային նպատակներով օգտագործելն արգելվում է:

1.2 Անձնական նպատակներով ներքին էլեկտրոնային նամակագրությունը թույլատրվում է այնքանով, որքանով առնչվում է Աշխատողների միջև աշխատանքային հարաբերությունների տիրույթում գտնվող հարցերին:

1.3 Նամակագրության մեջ անհրաժեշտ է պահպանել բարեվարքության կանոնները՝ հստակ տարբերակում դնելով մի կողմից՝ հավաստի փաստերի, մյուս կողմից՝ նվազ հավաստի հանգամանքների կամ ենթադրությունների միջև: Չի թույլատրվում կիրառել վիրավորական, ժարգոնային և կենցաղային բառեր և արտահայտություններ:

1.4 **Լեզվի ընտրություն:** Հայաստանի Հանրապետությունում պաշտոնական լեզուն հայերենն է, սակայն մենք հաճախ շփվում ենք օտարազգի հաճախորդների և

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 27/33	

գործընկերների հետ: Եթե հասցեատերը օտարազգի ներկայացուցիչ է, նամակը պարտադիր է գրել հայերեն և անգլերեն կամ ռուսերեն: Եթե հասցեատերերից գոնե մեկն օտարազգի է, ապա անհրաժեշտ է նամակը պատրաստել երկու լեզվով՝ հայերեն և անգլերեն կամ ռուսերեն, ապահովելով բովանդակության ամբողջական համընկնումը: Չի թույլատրվում հայերեն նախադասության, բառի կամ բառակապակցության մեջ օգտագործել լատինատառ գրառումը: Ըստ անհրաժեշտության՝ միտքն առավել պարզ դարձնելու նպատակով՝ թույլատրվում է հայերեն նախադասության մեջ մասնագիտական տերմինների օգտագործումը այլ լեզուներով: Նամակագրությունում անհրաժեշտ է օգտագործել ճշգրիտ և պաշտոնական տերմինաբանություն, հատկապես՝ բանկային, ֆինանսական և իրավաբանական ոլորտին առնչվող գրագրությունում: Օրենքներին կամ այլ իրավական ակտերին հղումների դեպքում անհրաժեշտ է նշել դրանց ամբողջական անվանումը:

2. Հիմնական կանոններ

2.1 Ներքին նամակագրության ընթացքում նամակներին անհրաժեշտ է պատասխանել մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե նամակի բովանդակության կամ դրան կից ներկայացված նյութերի ուսումնասիրության համար անհրաժեշտ չէ այլ՝ ավելի երկար ժամկետ կամ Բանկի ներքին իրավական ակտերով այլ ժամկետ սահմանված չէ կամ այլ ակնկալվող արձագանքի ժամկետ սահմանված չէ ուղարկված նամակում: Եթե հավելյալ ժամանակ է անհրաժեշտ պատասխան տալու համար, ապա այդ ժամանակ անհրաժեշտ է գրել, թե մոտավորապես երբ կկարողանաք արձագանքել տվյալ նամակին:

2.2 Կոնկրետ Աշխատողին ուղղված որևէ հարցադրում, խնդրանք, հանձնարարական պարունակող նամակ չպետք է մնա անպատասխան:

2.3 Աշխատանքից կարճատև բացակայության դեպքում (օրինակ՝ գործուղում, կարճատև արձակուրդ) աշխատողը պետք է Outlook համակարգում ակտիվացնի ինքնաաշխատ «Out of office» պատասխան, որտեղ պետք է առնվազն նշվի՝

- Բացակայության ժամկետները և ակնկալվող պատասխանի ժամկետը.

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 28/33	

- Հրատապ հարցերի կամ անհրաժեշտության դեպքում՝ այլընտրանքային կոնտակտային անձի/խմբի տվյալները:

2.4 Նամակներում հասցեատիրոջը ընդունելի է դիմել Հարգելի Անուն/Ազգանուն/գործընկեր(ներ) դիմելաձևերով:

2.5 Էլեկտրոնային նամակագրության մեջ պարտադիր պետք է առկա լինի կորպորատիվ ստորագրության նմուշ, որը տրամադրվում է Բանկի ՄՌ և Մշակույթի կողմից:

3. Էլեկտրոնային հաղորդակցման կարևոր բաղադրիչները և կանոնները

3.1 Էլեկտրոնային նամակի կարևոր բաղադրիչներն են՝

- 1) Նամակի հասցեագրում (To, CC)
- 2) Նամակի վերնագրի/թեմայի ձևակերպում
- 3) Նամակի հիմնական մասի բովանդակության շարադրում
- 4) Կից փաստաթղթերի ուղարկում
- 5) Նամակի արձագանքում/ պատասխան նամակների ներկայացում

1) Նամակի հասցեագրում

- **To** - Նշել հասցեատիրոջը (1 և ավել անձինք), ում անմիջապես ուղղված է տվյալ նամակը կամ ումից ակնկալվում է պատասխան ստանալ կամ ումից ակնկալվում է պատասխան ստանալ:
- **Cc (copy)**-բացի հիմնական հասցեատիրոջից, նշվում են այլ շահագրգիռ կողմեր, ովքեր պետք է տեղեկանան նամակի բովանդակության մասին: To դաշտում նշված անձինք կարող են տեսնել CC դաշտում գտնվող անձանց և հակառակը:
- Այլ բաժիններին ուղղված նամակների դեպքում, ըստ անհրաժեշտության, անհրաժեշտ է անմիջական ղեկավարին ներառել CC դաշտում՝

2) Նամակի վերնագրի/թեմայի ձևակերպում

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 29/33	

- **Subject-** Նամակի հիմնական վերնագիրն է: Այն պարտադիր լրացման ենթակա է, և պետք է լինի հակիրճ և միանշանակ, կոնկրետ արտացոլի նամակի հիմնական նպատակն ու բովանդակությունը 3 կամ 4 բառով:

3) Նամակի հիմնական մասի բովանդակության շարադրում

- Որևէ հարցով առաջին անգամ գրելիս նամակը պետք է սկսել ներածական նախադասությամբ կամ պարբերությամբ՝ նշելով նամակի նպատակն ու ներկայացվող հարցի շրջանակը: Առկայության դեպքում անհրաժեշտ է ներածական մասում հղում անել նույն հարցով նախկինում գրագրությանը:
- Նամակն անհրաժեշտ է ձևակերպել հնարավորինս համառոտ և բուն թեմային անդրադառնալով՝ զերծ մնալով բարդ կամ երկիմաստ ձևակերպումներից, որոնք կարող են խեղաթյուրել հաղորդակցության իմաստը, մոլորության մեջ գցել կամ ապակողմնորոշել հիմնական կամ երկրորդային հասցեատերերին: Կարևոր է հարգել գործընկերների ժամակը:
- Սկզբում պետք է ներկայացնել կարճ ծանոթացում՝ նշելով նամակի նպատակն ու կարևորություն, ինչպես նաև ինչի շրջանակներում է առաջացել հարցը: Այնուհետև ավելի մանրամասն նկարագրություն տալ:
- Նամակի բովանդակությունը պետք է լինի հնարավորին հակիրճ և հստակ արտահայտի այն միտքը կամ հարցի էությունը, որն անհրաժեշտ է հասցեատիրոջ կողմից դրան հավուր պատշաճի արձագանքելու և ընթացք տալու համար:
- Վերջում անհրաժեշտ է հստակ ձևակերպել կոնկրետ հարցերը, խնդրանքները կամ առաջարկները
- Ըստ անհրաժեշտության՝ նշել իրատեսական ժամկետ տվյալ հարցին պատասխանելու համար:
- Ըստ անհրաժեշտության, նամակում կարելի է նշել դրանով բարձրացված հարցին պատասխանելու ցանկալի կամ առավելագույն ժամկետ, եթե վերջինն էապես տարբերվում է Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված ժամկետներից:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 30/33	

- Եթե նամակով բարձրացվող հարցը հրատապ է կամ պահանջում է անհապաղ արձագանք, անհրաժեշտ է հատուկ տեղեկացնել դրա մասին՝ ներկայացնելով նաև հրատապության հիմնավոր պատճառը:
- Անհրաժեշտ է խուսափել առանց խիստ անհրաժեշտության հրատապ նշման օգտագործմամբ նամակներ ուղարկելուց կամ վերնագրում «Շտապ» բառն օգտագործելուց:

4) Կից փաստաթղթերի ուղարկում

- Նամակագրությանը կցվող էլեկտրոնային փաստաթղթերը պետք է ունենան անվանում՝ ներառելով փաստաթղթի հակիրճ բովանդակությունը/ստեղծման ամսաթիվը կամ այլ կարևոր հաղորդագրություն:
- Նախքան էլեկտրոնային նամակն ուղարկելը անհրաժեշտ է կատարել փաստաթղթերի առկայության և դրանց ճշտության կրկնակի ստուգում՝ համոզվելու համար, որ նամակին սխալ փաստաթղթեր չեն կցվել, կամ անհրաժեշտ փաստաթղթեր բաց չեն թողնվել:
- Փաստաթղթեր կցելուց անհրաժեշտ է համոզվել, որ դրանք պարունակում են այն տեղեկությունները, որոնք հասցեագրված են կոնկրետ հասցեատիրոջը:

5) Նամակի արձագանքում/պատասխանի նամակի ուղարկում

- Բանկի բոլոր Աշխատողները պարտավոր են պատասխանել այն էլեկտրոնային նամակներին, որոնց «Դժ» դաշտում նշված են որպես հիմնական հասցեատեր: Սույն կանոնից բացառություն են կազմում այն նամակները, որոնք ունեն մեկից ավելի հիմնական հասցեատեր, որոնցից մեկն արդեն իսկ սպառիչ պատասխան/լուծում է տվել նամակով բարձրացված հարցին, և մյուս հասցեատերերը առարկություններ չունեն:
- Նամակի պատասխանը պետք է պարունակի հստակ արձագանք նամակում ներկայացված և բարձրացված բոլոր հարցերին, խնդրանքներին կամ առաջարկներին:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 31/33	

- Պատասխանում որևէ օրենքի կամ այլ իրավական ակտի հղում կատարելու դեպքում պետք է պարզորոշ ներկայացնել և հիմնավորել դրա վերաբերելիությունը նամակի բովանդակությանը:
- Բարդ հարցերի, խնդրանքների կամ առաջարկների դեպքում պատասխանողը պետք է ստանձնի լրացուցիչ արձագանքի միջոցով պատասխանելու պարտավորությունը՝ հստակ նշելով, թե ինչ հավելյալ աշխատանք է անհրաժեշտ լիարժեք պատասխանի համար, և թե ինչ ժամկետում այն կներկայացվի:
- Նամակագրությունը չձանրաբեռնելու նպատակով անհրաժեշտ է խուսափել «Reply all» տարբերակով զուտ քաղաքավարական պատասխաններ ուղարկելուց (օրինակ՝ «Շնորհակալություն», «Ինչդեմ» և այլն):
- Պատասխանողից դիրքորոշում, այդ թվում՝ համաձայնություն ակնկալող նամակներին անհրաժեշտ է պատասխանել առավելագույնը 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե ավելի երկար ժամկետ նշված չէ նամակն ուղարկողի կողմից կամ սահմանված չէ տվյալ հարցին պատասխանելու, այդ թվում՝ դիրքորոշում ներկայացնելու համար:
- Այն դեպքերում, երբ նամակին պատասխանելու համար անհրաժեշտ է 1 աշխատանքային օրից կամ ուղարկողի նշած ցանկալի կամ առավելագույն ժամկետից երկար ժամանակ, պետք է ուղարկողին նախապես զգուշացնել՝ գրավոր տեղեկացնելով այդ մասին և նշելով համապատասխան հիմնավորումն ու պատասխանի տրամադրման ժամկետը:

4. Գաղտնիությունը և սահմանափակումները

- Բանկում ներքին էլեկտրոնային նամակագրության շրջանակներում ցանկացած հաղորդագրություն պետք է ուղարկվի անվտանգության կանոններին համապատասխան՝ գաղտնի տեղեկությունների արտահոսքը բացառելու նպատակով:
- Եթե նամակագրությունը պարունակում է բանկային կամ առևտրային գաղտնիք, հասցեատերերի դաշտում պետք է ներառված լինեն

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 32/33	

բացառապես Բանկի հետ կնքված պայմանագրով աշխատանքային, ծառայությունների մատուցման կամ համանման այլ իրավահարաբերություններում գտնվող և նամակի բովանդակությանը հասանելիություն ունեցող հասցեատերեր:

5. Անվտանգության պահանջները

- Բանկի բոլոր աշխատողները պարտավոր են առավելագույն զգուշություն ցուցաբերել ֆիզիկական և այլ կիբեռնարժակումների նկատմամբ: Արգելվում է բացել էլեկտրոնային փոստին մուտքագրված կասկածելի հղումները կամ կցված փաստաթղթերը: Եթե որևէ նամակ կամ դրա պարունակությունը կասկածելի է, այն պետք է անմիջապես փոխանցվի Բանկի SS անվտանգության թիմին:
- Նամակ ստանալու դեպքում պետք է ստուգել ուղարկողի էլեկտրոնային փոստի հասցեն՝ համոզվելու համար, որ այն վստահելի աղբյուրից է:
- Հղումները բացելուց առաջ պետք է ստուգել URL-ները՝ համոզվելու համար, որ դրանք ուղղորդում են պաշտոնական կայքէջի:
- Արգելվում է էլեկտրոնային փոստով տրամադրել բանկային տվյալներ, մուտքանուններ, գաղտնաբառեր կամ այլ զգայուն տվյալներ, եթե դա նախատեսված չէ անվտանգության ոլորտը կարգավորող ներքին կարգով:

Ենթահավելված 1

Նամակ գրելու պարզ ուղեցույց

Ողջույնի խոսք՝ «Հարգելի Անուն/ գործընկեր(ներ)»

Նամակի բացում՝ «Ցանկանում եմ տեղեկացնել...» կամ «Ես գրում եմ հարցման համար...»

Հիմնական թեմա

- Նախապես որոշեք, թե ինչ թեմաներ եք ուզում ընդգրկել:
- Հստակ և կարճ դարձրեք ձեր ասելիքը:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ ԿԱՐԳԱՊԱՀԱԿԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խմբ-3.0	10.09.2025
		Էջ 33/33	

- Միայն անհրաժեշտ տեղեկատվությունը ներառեք:

Վերջաբան՝ նախընտրելի է, որպեսզի ներառվի գործողությունների կոչ կամ ամփոփում՝ «Ուզում եմ համոզվել, որ...» կամ «Նախընտրում եմ ստանալ պատասխան այս մասին...», «խնդրում եմ տեղեկացրեք, թե ...» և այլն:

Նամակի ավարտ՝ «Հարգանքով» կամ «Շնորհակալություն», և կցել կորպորատիվ ստորագրությունը:

7. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆ

Խմբագրություն	Հաստատման ամսաթիվ	Ուժը կորցրած խմբագրություն	Փոփոխությունների հակիրճ նկարագիր
Խմբագրություն 3.0	20.09.2025թ.	Աշխատանքային էթիկայի և կարգապահական կանոնների Կանոններ 2.3 տարբերակ	