

**ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕНО**

протокольным решением № 14.9 заседания
№ 12 Совета ЗАО «АМИО БАНК» от 10
сентября 2025 г.



ЗАО «АМИО БАНК»

КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

План	Подразделение	Имя, Фамилия
Разработчик	HR и корпоративная культура	Х. Гличян/ А.Конджорян
Согласовано	Служба обеспечения комплаенса	Л. Карапетян
	Служба правового обеспечения	М. Гюрджян
	Служба управления операционными рисками	А. А. Петросян
	Служба безопасности	А. А. Акобян
	Служба маркетинга и коммуникаций	Л. Матевосян
	Центр вспомогательных услуг	С. Багдасарян
	Центр корпоративного и МСБ бизнеса	Л. Кевеян

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 2/30	

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ.....	Error! Bookmark not defined.
2.	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	Error! Bookmark not defined.
3.	ТЕРМИНОЛОГИЯ.....	
4.	ОПИСАНИЕ.....	
4.1	Ценности Банка	
4.2	Общие положения.....	
4.3	Правила трудовой этики	
4.4	Требования корпоративного поведения	
4.5	Стандарты внешнего вида сотрудников	
4.6	Рабочее время и его использование	
4.7	Права и обязанности Банка и сотрудников	
4.8	Правила соблюдения принципа “чистый стол и чистый экран“	Error! Bookmark not defined.
4.9	Применяемые дисциплинарные меры и поощрения.....	Error! Bookmark not defined.
5.	ПРИЛАГАЕМЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	
6.	ПРИЛОЖЕНИЯ	Error! Bookmark not defined.
	Приложение 1	
7.	ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	30

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 3/30	

1. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ

Целью " Правил внутреннего трудового распорядка" ЗАО "АМИО БАНК" (далее — **Правила**) является установление основных направлений и подходов к формированию единого делового поведения и корпоративной культуры ЗАО «АМИО БАНК» (далее — Банк), а также основных норм и правил деловой этики и корпоративного поведения персонала.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Положения настоящих Правил распространяются на всех Сотрудников Банка.

3. ТЕРМИНОЛОГИЯ

Определения:

Человеческий ресурс или Работник — физическое лицо, заключившее трудовой договор с Банком.

Описание рабочего места (паспорт должности) — характеристика рабочего места и общее описание требований к нему.

Рабочее место — место, где Работник выполняет трудовые функции, установленные трудовым договором или индивидуальным правовым актом о приёме на работу, либо где Работник должен находиться или являться в связи с выполнением своих трудовых обязанностей, и которое находится под прямым (непосредственным) или косвенным управлением (контролем) Банка.

Если в связи с характером работы у Работника в Банке имеется более одного рабочего места (мест), то основным местом работы (главным рабочим местом) является:

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 4/30	

1) Рабочее место с постоянным местонахождением и оборудованное средствами труда, где Работник обычно проводит более половины времени, необходимого для выполнения работ, предусмотренных трудовым договором или индивидуальным правовым актом о приёме на работу.

2) **Место нахождения работодателя** или структурного, обособленного подразделения, офиса или учреждения работодателя, в котором работает Работник, в случаях, когда:

- а. невозможно определить продолжительность периода, предусмотренного в пункте 1 настоящей части, для выполнения работ, предусмотренных трудовым договором или индивидуальным правовым актом о приёме на работу,
- б. работы, носящие характер перемещения (переезда) или выполняемые в местах с временным расположением либо в точках разъездной торговли.

3) **Место работы, определённое трудовым договором по соглашению сторон**, в случае, если невозможно определить основное место работы на основании пунктов 1 и 2 настоящего раздела.

Рабочее место — предоставленное Работнику на рабочей территории место/рабочий стол, оснащённое всем необходимым для выполнения обязанностей, установленных в описании рабочего места.

Деловая этика — совокупность принципов и норм, которыми руководствуются Банк и сотрудники Банка в сфере управления бизнесом, осуществления повседневной деятельности и межличностных отношений. Это совокупность принципов, ценностей и норм, которыми руководствуются Банк и его сотрудники в управлении бизнесом, повседневной деятельности и межличностных взаимодействиях. Деловая этика анализирует моральные принципы и вопросы, которые могут возникнуть в деловой среде, и представляет современные организационные стандарты и поведенческие ориентиры. Бизнес-этика способствует формированию такой среды, в которой действия и поведение отдельных лиц соответствуют ценностям организации, обеспечивая ответственные, честные и основанные на взаимном уважении трудовые отношения.

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 5/30	

Корпоративное поведение — совокупность норм, правил, ценностей и этических стандартов, которыми руководствуются Банк и сотрудники в процессе своей трудовой деятельности.

Структурное самостоятельное подразделение Банка — подразделение Банка, не подчиняющееся другому структурному или территориальному подразделению Банка.

Филиал Банка или Филиал — филиалы Банка и Центр обслуживания Налбандяна.

Клиент — лицо, пользующееся или желающее воспользоваться услугами Банка.

Հաշվառումներ

ՄՄ և Մշակույթ՝ Բանկի Մարդկային ռեսուրսների և մշակույթի ծառայություն

4. ОПИСАНИЕ

4.1 Ценности банка

🕒 Профессионализм

Мы устанавливаем высокую планку качества и руководствуемся профессиональными стандартами на всех этапах — от общения и выполнения работы до достижения результата.

🕒 Доверие

Мы верим друг в друга и в собственные силы. Мы — надёжный партнёр, даже в условиях неопределённости и высокого риска.

🕒 Динамизм

Мы полны энергии, ценим скорость и движемся в ногу с ведущими тенденциями. Мы постоянно меняем наши рабочие подходы, внедряя новые идеи, более эффективные методы и инструменты.

🕒 Человекоориентированность

Человек — это ценность для нас. Мы строим свои действия, ставя в центр интересы людей — сотрудников, клиентов и других заинтересованных сторон.

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 6/30	

Мы ценим интересы всех людей, которые являются частью сообществ, прямо или косвенно связанных с нами.

Честность

Мы делаем то, что говорим, и поступаем правильно, даже когда никто не видит. Мы соблюдаем этические и моральные стандарты в работе и общении: внутри команды, с клиентами, коллегами и во всех других взаимодействиях.

4.2 Общие положения

- 4.2.1 Правила являются документом, направленным на формирование и развитие корпоративной культуры Банка, и способствуют установлению единого стандарта корпоративной деловой этики, регулирующего стиль взаимоотношений Банка с клиентами, партнёрами, а также между сотрудниками Банка.
- 4.2.2 Сотрудники Банка обязаны соблюдать положения, установленные настоящими Правилами, контроль за исполнением которых осуществляется непосредственными руководителями.
- 4.2.3 Банк руководствуется принципом соблюдения всех прав сотрудников и проявления уважительного отношения к каждому.
- 4.2.4 Все сотрудники Банка обязаны проявлять вежливое и уважительное отношение к клиентам и партнёрам Банка, а также к другим сотрудникам Банка, осознавая важность их роли.
- 4.2.5 Все сотрудники Банка в отношениях с клиентами, партнёрами и другими сотрудниками Банка должны руководствоваться ценностями Банка.
- 4.2.6 Гарантией успеха работы Банка является согласованная и единая работа всех сотрудников. В процессе работы сотрудники руководствуются принципами взаимного уважения, внимания и взаимопомощи по отношению друг к другу.
- 4.2.7 При общении с клиентами сотрудники Банка соблюдают положения, закреплённые настоящими Правилами, правилами делового поведения, а также стандартами обслуживания, разработанными Банком.

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 7/30	

4.3 Правила деловой этики

4.3.1 Сотрудник Банка обязан соблюдать следующие правила этики:

- Быть дисциплинированным, аккуратным, сдержанным и примерным; в отношениях с клиентами, партнёрами Банка и другими сотрудниками — быть честным и беспристрастным.
- При представлении Банка или действии от имени Банка в пределах своих полномочий, в общении и действиях с другими лицами быть справедливым и дальновидным, действовать честно и с профессиональной ответственностью, воздерживаться от действий, заявлений или поведения, которые могут поставить под сомнение или нанести вред репутации и деловой славе Банка.
- В вопросах сохранения репутации Банка быть рассудительным и внимательным, не проявлять безразличия к бездействию и ошибкам других сотрудников; при наличии таких ситуаций в первую очередь обсудить их с соответствующим сотрудником, а при отсутствии результата — уведомить руководителя сотрудника или руководителя отдела кадров и культуры.
- Отказаться от покровительства, дорогих подарков или угощений от клиентов, партнёров или других сотрудников, связанных с рабочими обязанностями и/или принятием решений Банком, а также с прямым или косвенным влиянием на них.
- Исключением могут быть случаи, когда в рамках деловых отношений невозможно отказаться от подарка (например, отказ может обидеть клиента, партнёра или другого сотрудника; подарок предоставляется по случаю какого-либо праздника и т.п.). В таких случаях сотрудникам разрешается принимать подарок при условии соблюдения положений внутренних нормативных актов Банка, регулирующих приемлемую антикоррупционную политику.
- Не оказывать негативного влияния своим поведением на репутацию Банка и способствовать завоеванию доверия общества.
- Быть вежливым в общении с партнёрами Банка, клиентами и другими лицами, как сотрудник не проявлять пристрастного отношения к друзьям и родственникам.
- Уважать и при необходимости запрашивать профессиональное мнение других сотрудников Банка, своих коллег.

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 8/30	

- Проявлять тактичность в отношениях с другими сотрудниками Банка, не повышать голос на рабочем месте и/или в общении с коллегами, не препятствовать выполнению ими своих трудовых обязанностей.
- Проявлять уважение, терпимость, эмпатию и готовность к сотрудничеству в отношениях с другими сотрудниками Банка, исключая любую дискриминацию. Критическую обратную связь в отношении коллеги выражать только в его присутствии, объясняя все основания и избегая подобных обсуждений в присутствии третьих лиц.
- Не обсуждать поведение, деловые, профессиональные и личные характеристики, недостатки и другие вопросы, касающиеся личной жизни коллег, с другими физическими и юридическими лицами, органами, организациями, индивидуальными предпринимателями и другими партнёрами.
- Стараться устранять на рабочем месте и информировать непосредственного или вышестоящего руководителя о любых угрозах, которые могут нанести вред его здоровью или безопасности.
- Не использовать информацию, ставшую известной в процессе выполнения трудовых обязанностей, в личных целях.
- Уважать достоинство человека независимо от его национальности, расы, пола, языка, вероисповедания, политических или иных взглядов, социального происхождения и статуса
- Во всех случаях воздерживаться от действий, вызывающих конфликт интересов, включая действия, содержащие коррупционные риски, а при их наличии или выявлении — сообщать об этом своему непосредственному или вышестоящему руководителю и следовать правилам, установленным внутренними нормативными актами Банка по выявлению и предотвращению конфликта интересов.
- Всегда быть внимательным к ситуациям, в которых его личная заинтересованность может противоречить выполнению своих обязанностей в Банке.
- Соблюдать и другие правила этики, установленные моральными нормами: не говорить громко, грубо или неуважительно на рабочем месте, не нарушать рабочую атмосферу коллег, не использовать нецензурную лексику, не делать саркастические, унижительные или оскорбительные

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 9/30	

замечания, не отвлекать коллег частыми нерабочими разговорами в рабочее время, не раскрывать конфиденциальную информацию и не обсуждать её в незащищённой среде, не делать намёков в адрес сотрудников, клиентов или партнёров, которые могут быть восприняты как сексуальные домогательства или неуместное поведение, не распространять сплетни и не сеять токсичную атмосферу в коллективе, не класть ноги на стол и не сидеть неподобающим образом, соблюдать правила личной гигиены, не мешать другим громкими разговорами по мобильному телефону, а также не допускать других нарушений моральных норм, которые могут нарушить нормальное течение работы и нанести ущерб репутации Банка.

- Соблюдать правила этики и добросовестно исполнять свои функции, даже если не согласен с решениями, принятыми уполномоченными органами Банка.
- Соблюдать конфиденциальность информации, касающейся клиентов, партнёров и других сотрудников Банка, в порядке, установленном законодательством Республики Армения.
- В случае обнаружения негативной публикации о Банке — немедленно передать её в Службу маркетинга и коммуникаций Банка.

4.3.2 Работнику не разрешается:

- Не предъявлять требований о выплатах, подарках или спонсорстве к каким-либо физическим или юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, а также не принимать подобных предложений от них, если это связано с выполнением служебных обязанностей сотрудника. Подобные требования или принятие предложений могут повлиять на репутацию Банка и эффективность его деятельности. О любом таком предложении необходимо немедленно сообщить непосредственному или вышестоящему руководителю.
- Использовать оборудование, имущество и технические средства, принадлежащие Банку (телефон, интернет, компьютер, офисное

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 10/30	

имущество и т.д.), в целях, не связанных с деятельностью Банка, без соответствующего разрешения.

- Не использовать, не размещать и/или не распространять без разрешения название Банка, товарный знак (логотип) в интернете, включая социальные сети, за исключением случаев, когда распространяется материал, опубликованный на официальном сайте Банка или в официальных социальных сетях Банка, без каких-либо искажений, изменений или комментариев, порочащих репутацию или имя Банка.
- Использовать, размещать и/или распространять название или товарный знак Банка в искажённом или изменённом виде.
- Отвечать от имени Банка на комментарии, размещённые в социальных сетях Банка, а также в комментариях к публикациям о Банке, сделанным другими лицами.
- Запрещается публиковать фотографии с территории Банка, на которых отображаются экран рабочего компьютера, системы/зоны безопасности, кассовый сейф, кассы и другие объекты стратегического значения.
- Без прямого разрешения своего непосредственного или вышестоящего руководителя или соответствующих полномочий выступать от имени Банка или его отдельного подразделения (структурного подразделения, филиала или представительства), давать интервью, делать заявления, публиковать информацию о деятельности Банка, клиентах Банка, партнёрах или других сотрудниках Банка. В случае получения разрешения от руководителя обязательно согласовывать интервью с Отделом маркетинга и коммуникаций. Использовать название Банка или связи Банка в личных целях или в целях, не связанных с задачами Банка.
- Причинять оскорбления коллегам, клиентам, другим сотрудникам и третьим лицам.

Применять физическую силу или высказывать подобные угрозы, если это не направлено на обеспечение безопасности Банка, собственной личности или клиентов Банка, и угроза является реальной.

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 11/30	

- Публиковать банковскую, коммерческую или иную конфиденциальную информацию, персональные данные, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РА.

4.4 Требования корпоративного поведения

4.4.1 Предпочтительным способом внутренней письменной коммуникации в Банке является электронный, требования и правила которого устанавливаются в Приложении 1 к Правилам.

4.4.2 Банк устанавливает правила регулирования телефонной связи между клиентами Банка и сотрудниками Банка:

- 1) Общие требования к телефонным разговорам Банка с клиентами/внешними партнёрами:
 - При получении телефонного звонка от клиента/внешнего партнёра необходимо поднять трубку не позднее третьего гудка, поприветствовать звонящего, указав название Банка и имя принимающего звонок (АМИО БАНК, подразделение, слушает [имя]).
 - При звонке клиенту нельзя долго удерживать звонок. Если клиент не снимает трубку после четвёртого-пятого звонка, звонок должен быть завершён.
 - При звонке клиенту/внешнему партнёру следует поприветствовать его словами: «Здравствуйте, с вами говорит [имя, фамилия], звоню из АМИО БАНКА», убедиться, что на звонок отвечает именно клиент, представиться и озвучить содержание звонка.
 - Если разговор записывается, об этом необходимо предупредить до начала изложения содержания телефонного звонка.
 - Проявлять уважение ко всем клиентам, в ходе телефонного разговора обращаться только на «Вы», говорить вежливо и спокойно, избегая использования бытовых, жаргонных слов и выражений.
 - Во время телефонного разговора внимательно слушать собеседника и не перебивать; в случае необходимости перебить — извиниться, дать максимально исчерпывающий ответ или изложить содержание звонка и

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 12/30	

вежливо попрощаться.

2) Общие требования Банка к телефонному общению между Сотрудниками:

- При получении телефонного звонка от внутреннего сотрудника поднимите трубку не позднее третьего гудка и поприветствуйте звонящего.
- При звонке внутреннему сотруднику не следует слишком долго удерживать телефонный разговор. Если сотрудник не поднимает трубку после третьего гудка, звонок следует прервать.
- При общении друг с другом сотрудники должны поддерживать соответствующий тон общения и воздерживаться от громких разговоров, чтобы не нарушать нормальный рабочий процесс.
- Сотрудникам следует исключить длительные личные телефонные разговоры.
- Сотрудники должны исключить личные телефонные разговоры в присутствии клиентов Банка и внешних партнеров.
- Сотрудники должны перезванивать на пропущенные внутренние телефонные звонки не позднее одного рабочего дня, за исключением случаев отсутствия Сотрудника на Рабочем месте.

4.4.3 Банк устанавливает следующие общие правила личного общения с Клиентами/партнерами:

- Сотрудник относится с уважением ко всем клиентам/партнёрам и обращается только на «Вы», особенно с клиентами, говоря вежливо и спокойно.
- Сотрудник исключает использование жаргонных и бытовых слов.
- Сотрудник устанавливает визуальный контакт с клиентом/партнёром и сохраняет его на протяжении всего обслуживания/общения.
- По окончании встречи с клиентом/партнёром сотрудник выражает благодарность и прощается с ним.
- Сотрудники, обслуживающие клиентов, должны держать личные мобильные телефоны в беззвучном режиме и избегать личных разговоров по телефону, которые могут быть слышны или видны клиентам.

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 13/30	

- Во время обслуживания клиента сотрудник обязан воздерживаться от ведения разговоров с другими коллегами, не связанных с обслуживанием данного клиента.
- В периоды, когда сотрудник не обслуживает клиентов или находится в свободное время, необходимо избегать использования личных мобильных телефонов или ведения разговоров перед открытыми/включёнными экранами, чтобы исключить распространение какой-либо информации. По производственной необходимости для связи с другими филиалами, головным офисом, другими организациями или клиентами следует использовать исключительно служебные телефоны.

4.4.4 Банк устанавливает правила проведения деловых встреч с Сотрудниками Банка (при участии сотрудников разных подразделений), а также с Клиентами и внешними партнерами в следующих случаях:

1) Перед встречей

- Сотрудник должен заранее направить подробную информацию о теме встречи в форме письма или приглашения на встречу в электронном виде, приложив необходимые материалы, если таковые имеются, а получатель должен заранее ознакомиться с материалами и сосредоточиться только на обсуждаемом вопросе. (В случае с Клиентами Банка и Внешними Партнерами – по возможности и необходимости).
- От сотрудника ожидается своевременная явка на деловую встречу, а в случае опоздания или неявки – предварительное информирование партнера.
- Во время встречи необходимо выключить звук телефона и ограничить его использование, сохраняя нормальный ход встречи.

2) После встречи необходимо:

- при необходимости составить чёткий и лаконичный протокол вопросов, обсуждавшихся на совещании, с указанием основных решений, дальнейших шагов и сферы ответственности. Протокол должен быть разослан в

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 14/30	

электронном виде всем участвующим сторонам в течение двух рабочих дней после совещания. (В случае клиентов Банка и внешних партнёров – по возможности и необходимости).

- предпринять соответствующие шаги по решениям и действиям, принятым по итогам совещания, соблюдая временные ограничения и ответственность.
- Сотрудник должен контролировать выполнение своих обязательств и, при необходимости, поддерживать связь с участниками совещания для предоставления и получения информации о ходе работы.
- Мнения и предложения, высказанные в ходе совещания, могут быть полезны на последующих совещаниях или в рамках проектов, поэтому их следует систематизировать и хранить в соответствующем файле или системе.
- Если совещание потребовало определённых изменений или решений, их следует обсудить на следующем совещании, доложив об этом всем заинтересованным сторонам на необходимом уровне.

4.4.5 Банк устанавливает следующие общие правила взаимоотношений между Сотрудниками:

- В межтрудовых отношениях должно проявляться взаимное уважение: руководители Банка должны уважать каждого подчиненного им Сотрудника, а Сотрудники должны уважать своих руководителей.
- Сотрудники должны вежливо относиться друг к другу, не забывая приветствовать друг друга при встрече.
- Сотруднику желательно обращаться к руководителю по имени.

4.4.6 Банк устанавливает следующие общие правила разрешения возможных конфликтов:

- В конфликтных ситуациях, возникающих при непосредственном общении с Клиентом/Партнером Банка, запрещается повышать голос, вступать в спор с Клиентом/Партнером, пытаться конструктивно решить проблему самостоятельно, а если решение не найдено, обратиться за помощью к своему непосредственному или вышестоящему руководителю.

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 15/30	

4.5 Стандарты внешнего вида сотрудников

4.5.1 Одежда и внешний вид сотрудников Банка способствуют формированию корпоративного имиджа, поэтому Банк устанавливает четкие правила и требования, касающиеся этого.

4.5.2 Требования к внешнему виду сотрудников Банка устанавливаются Правлением Банка и обязательны для соблюдения всеми сотрудниками.

4.6 Рабочее время и его использование

4.6.1 Для сотрудников головного офиса Банка действует гибкий график работы. Рабочий день может начинаться с 08:30 и заканчиваться в 19:00 при условии обеспечения восьмичасовой продолжительности работы и согласования с непосредственным руководителем. При этом подразделения головного офиса, оказывающие поддержку работе Филиалов Банка, должны обеспечить присутствие как минимум одного сотрудника в течение стандартного рабочего графика Филиалов, установленного в пункте 4.6.2 настоящих Правил, в часы, отведённые для обслуживания клиентов.

4.6.2 Рабочий день для сотрудников филиальной сети начинается с 9:00 и заканчивается в 18:00 (стандартный график работы). Правление Банка вправе устанавливать и утверждать иной график работы для сотрудников филиала и филиала.

4.6.3 Приказом Председателя Правления или индивидуальным графиком работы для отдельных Работников и/или групп Работников могут быть установлены иные рабочие дни и/или часы.

4.6.4 Правление Банка может устанавливать иное время начала и/или окончания отдельных дней, дней и/или часов допустимого отсутствия по личным обстоятельствам, а также иные трудовые льготы.

4.6.5 В случае превышения установленной продолжительности отсутствия по личным причинам, утвержденной Правлением Банка, без согласия непосредственного или вышестоящего руководителя к Сотруднику могут быть

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 16/30	

применены дисциплинарные взыскания в соответствии с требованиями законодательства Республики Армения и внутренних правовых актов Банка.

- 4.6.6 В случае превышения Банком предельной продолжительности рабочего времени, установленной Правлением, оплата отсутствующему Сотруднику производится в соответствии с фактически отработанным временем.
- 4.6.7 Привлечение Работника к сверхурочной работе допускается только в случаях, предусмотренных Трудовым кодексом Республики Армения. Работа, превышающая установленную продолжительность рабочего времени членов Совета Банка, директоров департаментов, руководителей отделов или служб, руководителя аппарата, главного бухгалтера, руководителей территориальных подразделений Банка, сверхурочной работой не считается. По желанию Работника вместо оплаты сверхурочной работы ему может быть сокращен рабочий день или предоставлен дополнительный день отдыха в соответствии с количеством часов сверхурочной работы.
- 4.6.8 Отдельным сотрудникам предоставляется право свободного входа и выхода из помещений Банка в рабочее время. При отсутствии в помещениях Банка указанные сотрудники не предоставляют лист отсутствия. В этом случае руководителям структурных подразделений необходимо направить в Департамент кадров и культуры сопроводительное письмо, а в случае согласия HR и корпоративная культура информирует Службу безопасности.
- 4.6.9 Перерыв в работе Банка устанавливается продолжительностью один час с 12:30 до 14:30, если иное не установлено приказом Председателя Правления. Время перерыва в рабочее время не включается и используется Сотрудником по своему усмотрению. В целях обеспечения непрерывности работы подразделения руководителям подразделений разрешается сдвигать время перерыва на 30 минут.
- 4.6.10 Работник может отсутствовать на постоянном рабочем месте в рабочее время по служебным или личным обстоятельствам, заполнив соответствующее заявление в электронном виде, а также в период отпуска, нетрудоспособности, нахождения в командировке, на учебе, в связи с чтением и чтением лекций,

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 17/30	

представив соответствующие документальные подтверждения (заявление на отпуск, листок нетрудоспособности, справка с учебного заведения и т.п.). В случае личного отсутствия указание причины не требуется.

- 4.6.11 Работники, преподающие в образовательных учреждениях, имеют право отсутствовать на рабочем месте в рабочее время без удержания из заработной платы не более 8 часов в неделю по предварительному согласованию с непосредственным руководителем. Отсутствие оформляется справкой и графиком, выданными образовательным учреждением, которые работник представляет в HR (Отдел кадров и культуры), который, в свою очередь, информирует Службу безопасности. Время, предоставленное для этих целей, не включается в рабочее время, предоставляемое по личным обстоятельствам, согласованным с Отделом.
- 4.6.12 Работники, являющиеся обучающимися по очной форме обучения в образовательном учреждении (студенты, магистранты, аспиранты), отсутствуют на рабочем месте в определенные дни и время недели, предварительно предоставив в HR график с указанием дней и времени занятий, который HR и корпоративная культура направляет в Службу безопасности.
- 4.6.13 В иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Армения, Работник может отсутствовать на работе только в порядке и по основаниям, установленным законодательством Республики Армения.
- 4.6.14 Периодом отсутствия считается фактическое отсутствие, зафиксированное автоматизированной системой учета рабочего времени Банка. Служба безопасности накануне дня выплаты заработной платы представляет в HR и соответствующее подразделение Финансового департамента список отсутствий. Служба безопасности по письменному запросу руководителя структурного обособленного подразделения передает ему список опозданий и прогулов работников, находящихся в его непосредственном подчинении, за указанный им период и имеющиеся документальные основания (Табель учета рабочего времени) для организации их дальнейшей обработки.

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 18/30	

4.6.15 В случае иного отсутствия на работе, не предусмотренного настоящей главой, отсутствие Работника считается неуважительным.

4.7 Права и обязанности Банка и сотрудников

4.7.1 Сотрудник имеет право:

- знакомиться со всеми материалами своего личного дела, оценками своей деятельности и другими касающимися его документами
- получать необходимую для выполнения трудовых обязанностей информацию и материалы
- реализовывать права, установленные законодательством РА и внутренними нормативными правовыми актами

4.7.2 Сотрудник обязан:

- ознакомиться с правами и обязанностями, вытекающими из занимаемой им должности
- ознакомиться с внутренними нормативными правовыми актами Банка, касающимися его функций
- обеспечивать надлежащее обслуживание клиентов Банка
- подчиняться внутренним трудовым дисциплинарным правилам Банка
- выполнять функции, определенные Трудовым договором и/или Должностной инструкцией
- своевременно и точно выполнять поручения своего непосредственного и вышестоящего руководства
- содержать свое рабочее место в чистоте и порядке. На рабочем столе разрешается держать только предметы, необходимые для работы, которые должны быть аккуратно расположены. Сотрудникам, обслуживающим клиентов, запрещается

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 19/30	

наличие любых личных вещей как на рабочем столе, так и на офисном оборудовании

- бережно относиться к имуществу Банка, правильно и целесообразно использовать выделенные ему для работы технические и материальные средства, содержать в исправности выделенное для выполнения его обязанностей компьютерное и иное оборудование, в случае любой неисправности немедленно сообщать об этом непосредственному или вышестоящему руководителю или ответственному подразделению (сотруднику). Запрещается самостоятельно ремонтировать оборудование;
- не курить на территории Банка (за исключением специально отведенных для этого мест);
- в рабочее время не заниматься любой иной деятельностью, не связанной с его должностными (трудовыми) обязанностями и полномочиями;
- контролировать свое поведение и эмоции, не допуская влияния личных симпатий и настроения на практические решения, уметь прогнозировать последствия собственных действий и решений, одинаково уважительно относиться к коллегам и клиентам независимо от их должности и социального статуса;
- не принимать пищу на рабочих местах;
- на рабочем месте обеспечивать безопасное использование техники и электроэнергии, соблюдать требования правил противопожарной защиты;
- соблюдать требования действующего законодательства РА, внутренних нормативных правовых актов Банка и трудового договора;
- в случае длительного отсутствия на работе (например, ежегодный отпуск, отпуск по беременности и родам, необходимость длительного лечения и т.д.) заранее совместно с непосредственным или вышестоящим руководителем организовать передачу своих обязанностей другому сотруднику.

4.7.3 Без предварительного электронного согласия, данного HR Банка, сотрудники Банка не могут по совместительству занимать иную должность или выполнять иную

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 20/30	

оплачиваемую работу, за исключением научной, педагогической и творческой деятельности.

4.8 Правила соблюдения принципа «Чистый стол и чистый экран»

4.8.1 Целью принципа «Чистый стол и чистый экран» является снижение рисков несанкционированного использования информации Банка.

4.8.2 Правила соблюдения принципа «Чистый стол и чистый экран» заключаются в следующем:

1. Компьютерные носители (носители памяти, CD-диски), документы и папки должны храниться в запираемых шкафах или ящиках. Наиболее важная информация должна храниться в негорящем сейфе.
2. Вне рабочего времени компьютеры, компьютерные терминалы, копировальные аппараты и принтеры должны быть выключены.
3. Необходимо использовать защиту экрана с паролем (screen saver или lock), которая автоматически активируется максимум после десяти минут бездействия компьютера, а в случае необходимости отсутствия сотрудника на рабочем месте сотрудник обязан перед уходом перевести компьютер в режим защиты экрана. При уходе от включённого компьютера всегда следует заблокировать экран, нажав клавишу с логотипом Windows + L, либо использовать сочетание клавиш **Ctrl + Alt + Delete** и подтвердить действие клавишей **Enter**. Заблокированный экран не только предотвращает несанкционированный доступ к компьютеру, но и исключает возможность просмотра конфиденциальной информации, оставленной на экране, посторонними лицами.
4. Все документы необходимо забрать из типографии сразу после печати.
5. В конце каждого дня или когда столы/офисы не заняты, любая информация должна храниться в ящике, быть заперта в запирающемся ящике стола, запирающемся шкафу или огнеупорном сейфе в соответствии с правилами обращения с информацией.
6. Сотрудники, обслуживающие клиентов, после обслуживания клиента должны помещать документы, относящиеся к нему и проведенной им операции, в ящик

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 21/30	

стола, исключая любое возможное ознакомление следующего клиента с информацией об операциях, проведенных другими клиентами.

7. Документы, содержащие конфиденциальную информацию или данные, подлежащие уничтожению, должны собираться и уничтожаться в соответствии с «Правилами установления режима конфиденциальности» Банка. Ни в коем случае не разрешается выбрасывать такие отходы в мусорную корзину.

8. Строго запрещена передача пароля от рабочего компьютера другим лицам, включая коллег.

9. Строго запрещено использование компьютера коллеги в его отсутствие, в том числе совершение от его имени любых действий, операций, ведение переписки и т.д.

10. Не оставлять печати и штампы, закрепленные за сотрудниками или соответствующим подразделением, на рабочем столе; хранить их в запирающемся шкафу, огнеупорном сейфе или в ящиках своих письменных столов.

11. При работе с конфиденциальной или секретной информацией в присутствии лица, не имеющего права доступа к данной информации, источник или носитель секретной информации должен быть закрыт, перевернут или иным образом сделан недоступным для предотвращения рассекречивания информации.

4.8.2 Правила соблюдения принципа «Чистый стол и чистый экран» следующие:

1. компьютерные носители (флеш-накопители, CD-диски), документы и папки должны храниться в запирающихся шкафах или ящиках. Особенно важная информация должна храниться в несгораемом сейфе;
2. вне рабочего времени компьютеры, компьютерные терминалы, копировальные аппараты и принтеры должны быть выключены;
3. необходимо использовать экранную заставку (screensaver или lock) с паролем, которая автоматически активируется максимум через десять минут бездействия компьютера; в случае необходимости отсутствовать на рабочем месте Работник обязан до выхода перевести компьютер в режим экранной заставки. Уходя от включенного компьютера, следует всегда блокировать экран – одновременно нажатием клавиши с логотипом Windows и клавиши L

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 22/30	

либо комбинацией Ctrl + Alt + Delete с последующим подтверждением клавишей Enter. Заблокированный экран не только предотвращает использование компьютера несанкционированным лицом, но и исключает возможность прочтения оставленной на открытом экране информации;

4. после печати все документы необходимо немедленно забирать из принтеров;
5. в конце каждого рабочего дня или в случае, если столы/офисы не заняты, вся информация должна храниться в ящике стола, запирается в запирающемся ящике стола, в шкафу или огнестойком сейфе в соответствии с правилами управления информацией;
6. Работники, обслуживающие клиентов, после обслуживания клиента обязаны поместить документы, относящиеся к данному клиенту и его операции, в ящик стола, исключив тем самым возможность доступа следующего клиента к информации о сделках предыдущих клиентов;
7. документы, содержащие конфиденциальную информацию или данные, подлежащие уничтожению, должны собираться и уничтожаться в соответствии с «Правилами установления режима конфиденциальности» Банка. Ни в коем случае не допускается выбрасывать такие отходы в мусорный бак;
8. строго запрещается передавать пароль от рабочего компьютера другим лицам, включая коллег;
9. строго запрещается пользоваться компьютером коллеги в его отсутствие, в том числе совершать от его имени какие-либо действия, операции, вести переписку и т.д.;
10. печати и штампы, закрепленные за Работниками или конкретным подразделением, не должны оставляться на рабочем столе, а храниться в запирающемся шкафу, огнестойком сейфе или в ящиках своего стола;
11. при работе с конфиденциальной или секретной информацией в присутствии лица, не имеющего соответствующих полномочий на доступ к этой информации, источник или носитель такой информации должен быть закрыт, перевернут или иным образом сделан недоступным, чтобы предотвратить ее разглашение.

4.9 Применяемые дисциплинарные меры и льготы

4.9.1 В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения трудовых обязанностей без уважительной причины, а также нарушения требований и правил, установленных настоящими Правилами, иными внутренними

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 23/30	

нормативными правовыми актами Банка и законодательством РА, сотрудники могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в случаях и порядке, установленных законодательством РА, что учитывается в ходе оценки работы и оплаты труда сотрудника.

4.9.2 Для сотрудников Банка может быть установлен пакет льгот, который утверждается Правлением Банка по представлению Службы по работе с персоналом и организационной культурой HR.

5. СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

- «Политика управления человеческими ресурсами»
- Законодательство Республики Армения
- Иные внутренние нормативно-правовые акты Банка

6. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Правила электронной переписки

Электронная переписка является одной из важнейших составляющих письменных коммуникаций и ключевым элементом успеха бизнеса. Она способствует повышению ответственности, снижает риск потери информации, экономит время за счёт чёткого и полного обмена информацией, обеспечивает концентрацию сотрудников, особенно в те моменты, когда они заняты решением важных задач. Частые телефонные звонки могут отвлекать и снижать эффективность работы.

По всем этим причинам письменная коммуникация считается не только надёжным, но и профессиональным подходом в деловом общении.

Письменная коммуникация важна для бизнеса по ряду причин:

- **Чёткая и точная передача информации** – Обеспечивает правильное понимание задач, целей и ожиданий всеми вовлечёнными сотрудниками.

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 24/30	

- **Эффективность и экономия времени** – Простая и структурированная коммуникация снижает путаницу, избыточные обсуждения и дублирование работы.
- **Снижение рисков** – Четко сформулированные сообщения помогают избежать ошибок, а также обеспечивают документирование всех соглашений.
- **Подотчётность и ответственность** – Письменные сообщения ясно определяют, кто и что должен сделать, что повышает подотчётность работы.
- **Концентрация и продуктивность** – Письменное общение не позволяет сотрудникам терять концентрацию из-за телефонных звонков и постоянных отвлекающих факторов
- **Хранение данных и информации** – Письменная переписка позволяет сохранять исторические данные, которые могут использоваться для последующего анализа, оценки и принятия решений.
- **Профессиональное и положительное впечатление** – Качественная коммуникация помогает компании поддерживать профессионализм внутри организации и во внешней среде.
- **Командная работа и сотрудничество** – Эффективная коммуникация способствует командной работе, решает проблемы и укрепляет отношения между членами команды.
- **Формирование доверия клиентов** – Чёткая и профессиональная коммуникация повышает доверие и удовлетворённость клиентов.
- **Достижение бизнес-целей** – Эффективная коммуникация между партнёрами, сотрудниками и клиентами обеспечивает движение всех сторон к общим целям.

1. Общие принципы

1.1. Корпоративная электронная почта Банка должна использоваться исключительно для деловых целей Банка. Использование электронной почты Банка для коммерческих целей, не связанных или противоречащих целям Банка, запрещено.

1.2. Личная переписка внутри корпоративной почты допускается только в той мере, в какой она связана с вопросами в рамках трудовых отношений между сотрудниками.

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 25/30	

1.3. В переписке необходимо соблюдать правила этикета, чётко различая достоверные факты и менее достоверные обстоятельства или предположения. Запрещается использование оскорбительных, жаргонных и бытовых выражений.

1.4. Выбор языка: Официальным языком Республики Армения является армянский, однако Банк часто взаимодействует с иностранными клиентами и партнёрами. Если адресат является иностранным представителем, письмо обязательно составляется на армянском и английском или русском языках. Если среди адресатов есть хотя бы один иностранец, письмо должно быть составлено на двух языках (армянском и английском или русском), при этом содержание должно полностью совпадать. Не допускается использование латинской транслитерации в армянских предложениях или словах. При необходимости для большей ясности допускается использование профессиональных терминов на других языках в армянском тексте. В переписке необходимо использовать точную и официальную терминологию, особенно в документации, связанной с банковской, финансовой и юридической сферой. При ссылках на законы или иные нормативные акты необходимо указывать их полное название.

2. Основные правила

2.1. На внутренние письма необходимо отвечать в течение одного рабочего дня, если для изучения содержания письма или приложенных материалов не требуется более длительный срок, либо иной срок не установлен внутренними актами Банка или самим письмом. Если для ответа требуется дополнительное время, необходимо уведомить, когда примерно будет предоставлен ответ.

2.2. Любое письмо, содержащее вопрос, просьбу или поручение, адресованное конкретному сотруднику, не должно оставаться без ответа.

2.3. В случае кратковременного отсутствия (командировка, краткосрочный отпуск) сотрудник должен активировать в системе Outlook автоматический ответ «Out of Office», где необходимо указать:

- Период отсутствия и предполагаемый срок ответа;

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 26/30	

- В случае необходимости – данные альтернативного контактного лица/группы для срочных вопросов.

2.4. В письмах допустимо обращаться к адресату формами: «Уважаемый Имя/Фамилия/Коллега (и)».

2.5. В электронной переписке обязательно должна использоваться корпоративная подпись, предоставляемая отделом HR и Культуры Банка.

3. Важные элементы и правила электронной коммуникации

Ключевые элементы электронного письма:

- Адресация письма (To, CC)
- Формулировка заголовка/темы письма
- Изложение содержания основной части письма
- Отправка приложенных документов
- Ответ на письмо / представление ответных писем

1) Адресация письма

- To: указывается адресат (один или несколько), которому непосредственно адресовано письмо или от которого ожидается ответ.
- Сс (копия): кроме основного адресата, указываются другие заинтересованные стороны, которые должны быть проинформированы о содержании письма. Адресаты в поле «To» видят получателей в поле «Сс» и наоборот.
- При направлении писем другим подразделениям при необходимости следует включать непосредственного руководителя в поле «Сс».

2) Тема письма

- Subject: тема письма. Обязательна к заполнению, должна быть краткой и однозначной, отражать цель и содержание письма в 3–4 словах.

3) Содержание письма

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 27/30	

- При первом обращении по какому-либо вопросу письмо следует начинать вводным предложением или абзацем, в котором указывается цель письма и рамки рассматриваемого вопроса. При наличии предыдущей переписки по этому вопросу в вводной части необходимо сделать на неё ссылку.
- Письмо необходимо составлять максимально кратко и по существу, избегая сложных или двусмысленных формулировок, которые могут исказить смысл коммуникации, ввести в заблуждение или дезориентировать основных или второстепенных адресатов. Важно уважать время коллег.
- В начале – кратко обозначить цель и значимость письма, затем – подробное описание.
- Содержание письма должно быть максимально кратким и чётко выражать мысль или суть вопроса, чтобы адресат мог надлежащим образом отреагировать и принять необходимые меры.
- В конце – чётко сформулировать конкретные вопросы, просьбы или предложения.
- При необходимости в письме можно указать желательный или максимальный срок для ответа на поднятый вопрос, если он существенно отличается от сроков, установленных внутренними нормативными актами Банка.
- Если вопрос, поднятый в письме, является срочным или требует немедленного реагирования, необходимо указать об этом, а также представить обоснование срочности.
- Необходимо избегать отправки писем с пометкой «Срочно» или использования этого слова в заголовке без крайней необходимости.

4) Приложение документов

- Электронные документы, прилагаемые к переписке, должны иметь название, включающее краткое содержание документа, дату создания или другую важную информацию.
- Перед отправкой электронного письма необходимо повторно проверить наличие и правильность документов, чтобы убедиться, что к письму не приложены неправильные документы и не пропущены необходимые.
- При прикреплении документов нужно убедиться, что они содержат информацию, адресованную конкретному получателю.

5) Ответ на письмо / отправка ответного письма

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 28/30	

- Все сотрудники Банка обязаны отвечать на электронные письма, в поле «То» которых они указаны как основные адресаты. Исключение составляют письма, у которых несколько основных адресатов, и один из них уже дал исчерпывающий ответ/решение по поднятому в письме вопросу, а другие адресаты не возражают.
- Ответ на письмо должен содержать четкий ответ на все вопросы, просьбы или предложения, представленные и поднятые в письме.
- При ссылках на законы или иные нормативные акты в ответе необходимо чётко изложить и обосновать их применимость к содержанию письма.
- В случае сложных вопросов, просьб или предложений ответственный должен взять на себя обязательство дать дополнительный ответ, чётко указав, какие дополнительные действия необходимы для полного ответа и в какие сроки он будет предоставлен.
- Чтобы не перегружать переписку, следует избегать отправки в ответах на все адресаты («Reply all») исключительно вежливых сообщений (например, «Спасибо», «Пожалуйста» и т.п.).
- На письма, требующие позиции или согласия, необходимо отвечать в течение одного рабочего дня, если не указан иной срок отправителем или не установлен другой срок для ответа на вопрос, включая предоставление позиции.
- В случаях, когда для ответа требуется больше времени, чем один рабочий день или желательный/максимальный срок, указанный отправителем, необходимо заранее уведомить отправителя в письменной форме, указав причину и сроки предоставления ответа.

4. Конфиденциальность и ограничения

- Внутри банка любая электронная переписка должна отправляться с соблюдением правил безопасности с целью предотвращения утечки конфиденциальной информации.
- Если переписка содержит банковскую или коммерческую тайну, в поле адресатов должны быть включены исключительно лица, имеющие трудовые, сервисные или аналогичные правовые отношения с Банком на основании заключённого договора и имеющие доступ к содержанию письма.

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 29/30	

5. Требования безопасности

- Все сотрудники обязаны проявлять максимальную осторожность в отношении фишинговых и иных кибератак. Запрещается открывать подозрительные ссылки или вложения. В случае сомнительного письма его следует немедленно передать в команду ИТ-безопасности Банка.
- Проверять электронный адрес отправителя на достоверность.
- Перед открытием ссылок проверять URL, чтобы убедиться, что они ведут на официальный сайт.
- Запрещается передавать по электронной почте банковские данные, логины, пароли или другую конфиденциальную информацию, если это не предусмотрено внутренними правилами, регулирующими сферу безопасности.

Подприложение 1

Простой гид по написанию письма

Приветствие

“Уважаемый (ая) [Имя]/коллега (и)”

Открытие письма

“Хочу сообщить...” или “Пишу по вопросу...”

Основная тема:

- Заранее определите, какие темы хотите затронуть.
- Сделайте ваше сообщение чётким и кратким.
- Включайте только необходимую информацию.

Заключение

Рекомендуется включить призыв к действию или краткое резюме

“Хочу убедиться, что...” или «Предпочтительно получить ответ по этому вопросу...”,
“Прошу сообщить, ...”и т.д.

ЗАО "АМИО БАНК"	Правила внутреннего трудового распорядка	Ред.-3.0	10.09.2025
		Стр. 30/30	

Завершение письма

“С уважением” или “Спасибо”, и добавить корпоративную подпись.

7 ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Редакция	Дата утверждения	Утратившая силу редакция	Краткое описание изменений
Редакция 3.0	20.09.2025	Правила деловой этики и дисциплинарных норм, версия 2.3	