

Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ

Հայաստան ՓԲԸ

գործարար վարվելակերպի  
կանոններ

## Ներածություն

Գործարար վարվելակերպի կանոնները (այսուհետ՝ Կանոններ) հանդիսանում են Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Բանկ) գործարար վարվելակերպի հիմնարար ուղեցույցը և սահմանում են հաճախորդների շահերի պաշտպանության, վերջիններիս կարիքների բացահայտման, բանկային ծառայությունների գովազդի և մատուցման գործընթացի թափանցիկության հիմնական սկզբունքները:

Բանկը, հանդիսանալով Էյչ-Էս-Բի-Սի Խմբի (այսուհետ՝ Խումբ) անդամ, իր գործունեության և մասնավորապես հաճախորդների, աշխատակիցների և այլ շահառուների հետ աշխատելիս առաջնորդվում է նաև Խմբի կողմից սահմանած գործարար վարվելակերպի սկզբունքներով:

## Բանկի արժեքները և Հաճախորդների շահերի պաշտպանության հիմնարար սկզբունքները

Խմբի յուրաքանչյուր բանկի գործունեությունն պետք է հիմնված լինի Խմբի կողմից սահմանված հետևյալ արժեքների վրա՝

### Լինել հուսալի

- Պայքարում ենք ճիշտ գործի համար, կատարում ենք մեր պարտավորվածությունները, ճկուն ենք և վստահելի:
- Անձնապես պատասխանատվություն ենք կրում մեր կատարած գործի համար, վճռական ենք, հիմնվում ենք դատողության և ողջամտության վրա, սատարում ենք մյուսներին:

### Լինել Բաց՝ այլ գաղափարների և մշակույթների համար:

- Մենք վարում ենք բացահայտ, ազնիվ և թափանցիկ հաղորդակցություն, ողջունում ենք մարտահրավերները և դասեր քաղում կատարած սխալներից:
- Մենք կարողանում ենք լսել, մարդկանց վերաբերվում ենք արդարացի կերպով, բաց ենք հասարակության համար՝ առանց բացառությունների:

### Լինել կապված հաճախորդների, համայնքների, վերահսկող մարմինների, ինչպես նաև միմյանց հետ

- Ստեղծում ենք կապեր, լավատեղյակ ենք արտաքին խնդիրներին, համագործակցում ենք առանց սահմաններ ճանաչելու:
- Հոգատար ենք անհատների հանդեպ և կարևորում ենք նրանց առաջընթացը, ցուցաբերում ենք հարգանք, աջակցում ենք և արձագանքում:

Բանկն իր գործունեության ընթացքում պարտավոր է հետևողական լինել հաճախորդների շահերի պաշտպանության՝ Խմբի սահմանած սկզբունքներին:

Մասնավորապես,

1. Բանկի քաղաքականությունը, բիզնես մոդելները և կայացվող որոշումները ապահովում են հաճախորդների նկատմամբ արդար վարվելակերպ և չեն խոչընդոտում շուկայի թափանցիկ գործունեությանը:
2. Բանկի գործարար մշակույթը սատարում է բանկի աշխատակիցներին և ոգեշնչում է նրանց հետևողականորեն կայացնել արդար որոշումներ՝ հաշվի առնելով հաճախորդների և շուկաների շահերը:
3. Բանկի աշխատակիցները ունեն մասնագիտացվածության պահանջվող մակարդակ,
4. Բանկի աշխատակիցները պատրաստ են մարտահրավերների, ընդունում են իրենց թերացումները, ուղղում իրենց սխալները և դասեր քաղում իրենց փորձից:
5. Բանկը խրախուսում է հաճախորդների շահերի պաշտպանությանն ուղղված արարքներն ու վարքագիծը:
6. Մենք ճանաչում ենք մեր հաճախորդներին և հասկանում ենք իրենց կարիքները
7. Բանկի ծառայությունները մշակված են հաճախորդների տարաբնույթ կարիքները հաշվի առնելով, մրցակցային են և հասկանալի:
8. Բանկի ծառայությունների գնագոյացումը արդար է հաճախորդի նկատմամբ
9. Բանկն ապահովում է ծառայությունների մատուցման և շուկայավարման արդյունավետ և թափանցիկ գործընթաց և հետևում է հաճախորդների շահերի պաշտպանության սկզբունքներին:
10. Բանկը ծառայությունների մատուցման ընթացքում մշտապես ձգտում է արդարացնել հաճախորդների սպասումները:
11. Բանկը հետևում է իր կարգերին՝ կանխարգելելու, բացահայտելու և պատժելու համար այն արարքները և վարքագիծը, որոնք կարող են հանգեցնել շուկայի չարաշահման:
12. Շուկայական գործարքները կատարվում են ժամանակին, թափանցիկ և վերահսկվող միջավայրում:
13. Բանկը կառավարում է շահերի բախման իրավիճակները և հետևում է տեղեկատվության պաշտպանության կանոններին:
14. Բանկի կառավարման համակարգը ապահովում է հաճախորդների շահերի պաշտպանության նկատմամբ արդյունավետ վերահսկողություն:
15. Բանկի ապահովում է բաց, թափանցիկ և արդյունավետ համագործակցություն կարգավորող և վերահսկող մարմինների հետ:

## Բանկի գովազդային և մարքեթինգային գործունեության նկատմամբ պահանջները

1. Բանկի մարքեթինգային և գովազդային հաղորդակցումը հաճախորդների հետ պետք է կատարվի ՀՀ օրենսդրության, Բանկի ներքին, ինչպես նաև Խմբի իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:
2. Հաղորդակցումը պետք է լինի հստակ, թափանցիկ և ելնի հաճախորդների շահերի պաշտպանության սկզբունքներից:
3. Գովազդը չպետք է ազդեցություն ունենա գովազդվող ծառայության կամ կազմակերպության նկատմամբ սպառողի վերաբերմունքի վրա՝ բացառելով անճշտությունը, անորոշությունը, չափազանցությունը կամ թերներկայացումը:
4. Առկա անվանումները, տեքստերը, հղումները, կանխատեսումները, բնութագրումը կամ գովասանքը, ծառայության վերաբերյալ հատուկ տեղեկությունները և նախագուշացումները ներկայացվում են հստակ, չպետք է լինեն անհասկանալի և ինչ-որ ձևով քողարկված լինեն գովազդի բովանդակության, դիզայնի, կառուցվածքի կամ ներկայացման միջոցով:

## Բանկի կողմից տեղեկատվության հրապարակման կարգը

Բանկի ինտերնետային կայքի, մամուլի և տեղեկատվական ամփոփագրերի միջոցով տեղեկատվություն հրապարակելիս Բանկն առաջնորդվում է «Բանկերի, վարկային կազմակերպությունների, ապահովագրական ընկերությունների, ապահովագրական բրոքերների, ներդրումային ընկերությունների, ներդրումային ֆոնդերի կառավարիչների, Կենտրոնական դեպոզիտարիայի և դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների կողմից տեղեկությունների հրապարակումը» կանոնակարգ 8/03-ի, ՀՀ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» և «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» օրենքների պահանջներով:

Ընկերության կողմից տեղեկություններ հրապարակելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

1. Տեղեկատվությունը ներկայացվում է ճշգրիտ և արժանահավատ: Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ ինտերնետի, մամուլի, գովազդի, տեղեկատվական ամփոփագրերի, Ֆինանսական օգնական համակարգի ([www.abcfinance.am](http://www.abcfinance.am)), ընդհանրական թերթիկի և այլ միջոցներով հրապարակվող կամ գործունեության վայրում բացահայտվող տեղեկատվությունը չպետք է տարբեր լինի ընկերության կողմից ծառայությունների մատուցման իրական պայմաններից:
2. Տեղեկատվությունը ներկայացվում է ժամանակին և ամբողջական (բավարար չափով):
3. Տեղեկությունը ներկայացվում է ներկայացուցչական սպառողի համար պարզ և մատչելի լեզվով (տեքստի շարադրանքով)՝ առանց շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառերի, արտահայտությունների, խիստ մասնագիտական, տեխնիկական եզրերի:

4. Հրապարակվող տեղեկատվությունը ներկայացվում է առնվազն հայերեն լեզվով (բացառությամբ օտար լեզուներով տպագրվող թերթերի, հատուկ հրատարակությունների): Ընդ որում, օտար լեզվով հրապարակված տեղեկատվությունը պետք է համապատասխանի դրա հայերեն տարբերակին և նշում պարունակի այն մասին, որ տարբեր լեզուներով հրապարակված տեղեկատվության միջև անհամապատասխանություն բացահայտվելու դեպքում անհրաժեշտ է դեկավարվել հայերեն տարբերակով, ինչպես նաև որ նշված խնդրի վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվությունը կարելի է ստանալ հայերեն տարբերակից, եթե այդ օտար լեզվով հրապարակված տեղեկատվությունն ամբողջական չէ:
5. Տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական սպառողի համար հեշտ ընթերցանելի տառաչափերով և տառատեսակներով և տեսանելի ձևով:
6. Տեղեկատվությունը այնպես է ներկայացվում, որ ներկայացուցչական սպառողը հեշտությամբ գտնի իրեն հետաքրքրող տեղեկատվությունը: Օրինակ՝ տեքստը պարունակում է վերնագրեր, առանձին բացատրական նշումներ, բովանդակության վերաբերյալ առանձին բաժին, տեքստի առավել կարևոր մասերը շեղատառերով կամ ավելի մեծ տառաչափերով են արտացոլվում՝ սպառողների ուշադրությունը դրանց վրա հրավիրելու նպատակով:
7. Ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվության բովանդակությունը ներկայացվում է այնպես, որպեսզի ներկայացուցչական սպառողի համար լինի տեղին և իմաստալից բանկի ծառայությունը հասկանալու և իր պահանջմունքներին համապատասխանությունը գնահատելու տեսանկյունից:
8. Այն դեպքում, երբ տեղեկատվությունը պարունակում է համեմատություններ այլ ընկերությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ, ապա

ա. այդ համեմատությունները ներկայացվում են անկողմնակալ և հավասարակշռված ձևով, մասնավորապես արգելվում է անբարեխիղճ մրցակցության մեթոդների կիրառումը՝ նշելով այլ ընկերությունների ցանկացած թերություններ՝ անկախ այն հանգամանքից, թե այդ տեղեկություններն իրականում հավաստի են, թե ոչ,

բ. համեմատություններում նշվում են համեմատությունների համար հիմք հանդիսացած տեղեկությունների աղբյուրները (օրինակ, կոնկրետ հետազոտությունները, կոնկրետ հրապարակումներում ներառված տեղեկատվությունը կամ այլ),

գ. համեմատություններում ներառվում են այն հիմնական փաստերը կամ ենթադրությունները, որոնք հիմք են հանդիսացել համեմատության կատարման համար (օրինակ, երկու ընկերության ավտովարկ համեմատելիս համեմատության հիմքում ընկած ենթադրություն կարող են հանդիսանալ վարկի ժամկետը, գումարը և տոկոսադրույքը (համեմատվում են, օրինակ, 2 տարի ժամկետով, 3 միլիոն գումարով, ֆիքսված անվանական տոկոսադրույքով վարկերը)):

- 9) Եթե ծառայության մասին տեղեկատվությունում առանձնահատուկ շեշտադրվել են բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից սպասվելիք օգուտները, ապա միաժամանակ առկայության դեպքում ներկայացվում է անկողմնակալ և աչքի ընկնող ձևով տեղեկատվություն համապատասխան ռիսկերի մասին:

## Հաճախորդների հետ հաղորդակցման սկզբունքները

Բանկն անհատ հաճախորդների հետ հաղորդակցման, մինչև պայմանագրի կնքումը, պայմանագիրը կնքելիս և պայմանագրի գործողության ընթացքում վերջիններիս ներկայացվող տեղեկատվության կարգի առումով առաջնորդվում է ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ հաստատված «Բանկի և ավանդատուի, կրեդիտավորողի և սպառողի հաղորդակցման կարգը, պայմանները, ձևերը և նվազագույն պահանջները» սահմանող կանոնակարգ 8/05-ով, ինչպես նաև ՀՀ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» և «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» օրենքներով:

Բանկի և հաճախորդի հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

1. Բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է լինի հայերեն լեզվով, եթե հաճախորդն ու ընկերությունը այլ լեզվով հաղորդակցվելու համաձայնության չեն գալիս:
2. Բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է պարունակի հաճախորդին հնարավորինս հասկանալի տերմիններ, արտահայտություններ, չի կարող լինել ապակողմնորոշող, շփոթեցուցիչ:
3. Բանկն ապահովում է, որ տեղեկատվությունը հնարավորինս հասկանալի լինի հաճախորդին:
4. Բանկն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը հաճախորդին հնարավորություն տա հասկանալու իրեն առաջարկվող կոնկրետ ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը:
5. Բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը չի կարող ներկայացվել այնպիսի ձևով, որ թաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն ստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են:
6. Բանկը չի կարող չափազանցնել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն:
7. Բանկն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը ներկայացվի ճշգրիտ, արժանահավատ և ժամանակին:

## Հաճախորդի բողոքներ

Բանկը քաղաքավարի և բարեկիրթ ձևով պետք է արձագանքի հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքներին՝ կապված համագործակցության հետ: Բանկը մշակել է բողոքների քննման ընթացակարգեր, որոնք պարտավոր են՝

- Բացահայտել բողոքի պատճառը:
- Տեղյակ պահել հաճախորդին, որ վերջինիս կողմից ներկայացված բողոքները քննության են առնված և ընթացքի մեջ են:
- Ձեռնարկել բոլոր հնարավոր և անհրաժեշտ միջոցները՝ նման բողոքներին ճիշտ, արդար լուծումներ տալու և հետագայում կանխարգելելու համար:
- Ողջամիտ ժամկետում գրավոր ձևով տեղեկացնել հաճախորդին՝ բողոքի լուծման մասին:

Ստորև հղումներով ներկայացված են հաճախորդի բողոքների քննման ամփոփագրերը:

[1.Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ -ի կողմից հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգ](#)

[1.1. Ի՞նչ անել էթե բողոք ունեք \(Հավելված 1\)](#)

[1.2. Բողոքի ներկայացման հայտի ձև \(Հավելված 2\)](#)