

# Շահերի բախման ընթացակարգերի համառոտ Նկարագրություն

## Ներածություն

Շահերի բախումն այնպիսի իրավիճակ կամ միջոցառում է, երբ Բանկը կամ նրա որևէ աշխատակից գործունեության ընթացքում հայտնվում են որոշակի ազդեցությունների ներքո: Այդ ազդեցությունների ներգործությունը կարող է բացասական անդրադառնալ որոշումների կայացման և դրանց հետևանքների վրա:

Շահերի բախման պատճառ կարող են հանդիսանալ

- ◆ Օրինական ազդեցությունների բախումը, ինչպես օրինակ՝ մեկից ավելի հաճախորդների անունից հանդես գալը կամ
- ◆ Վնասակար ազդեցությունների առկայությունը, օրինակ՝ անձնական շահ

Քանի որ Բանկը ծառայությունների լայն ցանկ է մատուցում, բանկի և հաճախորդների շահերը ժամանակ առ ժամանակ կարող են բախվել:

Բանը սահմանել է մի շարք ընթացակարգեր՝ միտված շահերի բախման դեպքերը բացահայտելուն, կանխարգելելուն և կառավարելուն:

## Ինչպես է Բանկը բացահայտում և կառավարում շահերի բախման դեպքերը

Բանկն իր կազմակերպչական կառուցվածքն այնպես է ձևավորել, որպեսզի բացառվեն շահերի բախմանը հանգեցնող, խրախուսող կամ շահագրգռող վարքագծերը:

Ըստ անհրաժեշտության, Բանկը սահմանափակում է որոշակի տեղեկատվության հասանելիությունը համապատասխան աշխատակիցների համար՝ հաճախորդների շահերի պաշտպանության նպատակով:

## Բանկն ունի ընթացակարգեր, որոնք միտված են

- ◆ Բացահայտելու իր գործունեության ընթացքում առաջացող շահերի բախման հնարավոր դեպքերը
- ◆ Գրանցելու բացահայտված դեպքերը հատուկ գրանցամատյաններում
- ◆ Կանխարգելելու կամ կառավարելու բացահայտված դեպքերը
- ◆ Անհրաժեշտության դեպքում՝ հաճախորդներին տրամադրելու բացահայտումներ շահերի բախման դեպքերի վերաբերյալ
- ◆ Գրանցելու և պահպանելու բոլոր այն շահերի բախման դեպքերը, որոնք անհնար է կառավարել

## Շահերի բախման դեպքերի բացահայտումը

Բանկի յուրաքանչյուր ստորաբաժանում պարտավոր է բացահայտել իրենց կողմից մատուցած ծառայություններին կամ գործունեությանը բնորոշ շահերի բախման հնարավոր դեպքերը:

**Շահերի բախման հնարավոր դեպքերը Բանկի կողմից սահմանվում են, օրինակ՝**

1. Նոր բանկային պորտուկոմ մշակելիս
2. Որևէ փոխհամագործակցություն, եկամուտների բաշխում կամ համատեղ ձեռնարկություն սահմանելիս կամ փոփոխելիս
3. Որոշակի բիզնես կամ գործառնություններ Բանկի կամ Խմբի մեկ այլ մասի փոխանցելիս

### **Երբ հնարավոր շահերի բախումները ներառում են հաճախորդների, Բանկը նաև գնահատում է, թե արդյոք Բանկը կամ իր աշխատակիցները.**

- ◆ Հնարավոր է հաճախորդի հաշվին ունենան ֆինանսական շահ կամ խուսափեն կորստից
- ◆ Ծառայության կամ գործարքի արդյունքում ունենան հաճախորդի շահերին հակասող շահագրգռվածություն
- ◆ Վարեն միևնույն բիզնեսը, ինչ հաճախորդը
- ◆ Հաճախորդին մատուցվող ծառայության համար երրորդ անձանցից ստանան խրախուսում

Բանկը վարում է ներքին գրանցամատյաններ, որտեղ գրանցվում և գնահատվում են բացահայտված հնարավոր շահերի բախման դեպքերը, ինչպես նաև դրանց կառավարմանը միտված վերահսկողական միջոցառումները, որոնք Բանկի ղեկավարության մշտական վերահսկողության ներքո են:

### **Շահերի բախման կանխարգելումը կամ կառավարումը**

Բանկը մշակել է աշխատակիցների վարձատրության, տեղակայման և կառավարման այնպիսի համակարգ, որի նպատակն է նվազագույնի հասցնել շահերի բախման հնարավոր իրավիճակները:

**Շահերի բախման ընթացակարգերն ապահովում են, որ շահերի բախման հնարավոր իրավիճակները հասցվեն ղեկավարության ուշադրությանն ու կառավարվեն, նախքան Բանկի կողմից գործարքի կատարման պարտավորության ստանձնումը:**

Որոշ դեպքերում Բանկը կարող է հրաժարվել հաճախորդի գործարքից, եթե՝

- ◆ Շահերի բախումը չափազանց էական է
- ◆ Գաղտնիության պարտավորությունները անհնար են դարձնում պատշաճ բացահայտումների տրամադրումը (տես՝ ստորև)
- ◆ Բանկը հնարավորություն չունի տեղեկացված համաձայնությունն ստանալ հաճախորդից, կամ շահերի բախումը կառավարելու համար դա անբավարար միջոց է:

Էյչ-Էս-Բի-Սի Խմբում գործում է Շահերի Բախումներ Կառավարման կենտրոնացված գրասենյակ, որը հաշվետու է Համապատասխանության դեպարտամենտին: Այդ գրասենյակը էական շահերի բախման դեպքերի լուծման վերին օղակն է, որը զբաղվում է իր ուշադրությանը ներկայացված շահերի բախման դեպքերի ուսումնասիրությամբ և կառավարմանը միտված գործողություններով:

Շահերի բախման գրանցամատյաններում զետեղված տեղեկատվությունը առնվազն տարեկան պարբերականությամբ ներկայացվում է Բանկի բարձր ղեկավարության ուսումնասիրությանը:

**Բացահայտում**

Բանկը կարող է հաճախորդներին հնարավոր շահերի բախման որոշակի դեպքերի մասին ընդհանրական բացահայտումներ անել՝ ներկայացնելով, թե դրանք ինչպես են կառավարվում Բանկի կողմից հաճախորդի շահերի պաշտպանության նպատակով: Օրինակ, թե ինչպիսի միջոցառումներ են կիրառվում գաղտնի տեղեկատվության հասանելիությունը սահմանափակելու համար:

Այդուհանդերձ, երբ բոլոր ձեռնարկած միջոցները բավարար չեն հաճախորդի հնարավոր կորուստների ռիսկերը մեղմելու համար՝ Բանկը կարող է հաճախորդին գրավոր բացահայտել շահերի բախման կոնկրետ մանրամասներ՝ նախքան գործարքի իրականացումը՝ հնարավորություն տալով հաճախորդին կայացնել տեղեկացված որոշում:

Սակայն, երբեմն, գաղտնիության պարտավորությունները մեկ հաճախորդի նկատմամբ կարող են սահմանափակել բացահայտումների հնարավորությունը մեկ այլ հաճախորդի համար:

## Աշխատակիցները

Բանկը պահանջում է իր աշխատակիցներից կիրառել լավ դատողություն, գործել ազնիվ, անկանխակալ և ձեռնարկել բոլոր քայլերը, որպեսզի՝

1. Բացառեն անձնական շահերի բախման դեպքերը, օրինակ՝ իրենց անձնական գործարքների ժամանակ
2. Տեղեկացնեն ղեկավարությանը ի հայտ եկող շահերի բախման դեպքերի մասին:

Բոլոր աշխատակիցներին արգելվում է հաճախորդին խորհրդատվություն մատուցել ցանկացած իրավիճակի շուրջ, որտեղ նրանք անձնական շահ ունեն կամ Բանկի անունից կայացնել առևտրային որոշումներ, եթե դրանք կապված են վերջիններիս անձնական կամ արտաշխատանքային գործունեության հետ՝ նախքան շահերի բախման կառավարմանը միտված քայլերի ձեռնարկումը:

Բանկի վերոհիշյալ ընթացակարգերի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում խնդրում ենք այցելել Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ կամ զանգահարել **+374 60 655000**: