ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ է

«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ
խորհրդի
«13» փետրվարի 2020թ.
Թիվ 16 որոշմամբ
Խորհրդի նախագահ՝

Վ Գաբրիելյան _____

«ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ

ԳՈՐԾԱՐԱՐ ԷԹԻԿԱՆ ԵՎ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՎԱՐՔԱԳԾԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ ՍԱՀՄԱՆՈՂ ԿԱՐԳ

Նախագիծը	Անուն/Ազգանուն	Պաշտոն	Ամսաթիվ	Ստորագրություն
ԿԱՋՄԵՑ	Ա. Վարդանյան	Մեթոդաբանության վարչության պետ	16.01.2020	
ՍՏՈՒԳԵՑ	Ս. Գրիգորյան	Որակի պատասխանատու	18.01.2020	
ՀԱՎԱՆՈՒԹՅԱՆ է ԱՐԺԱՆԱՑԵԼ	Ա. Դաղունց	Գլխավոր տնօրեն	10.02.2020	

Բ Ո Վ Ա Ն Դ Ա Կ Ո Ւ Թ Յ Ո Ւ Ն

1 ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ 3
2 ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ 4
2.1 Տերմիններ և հասկացություններ. 4
2.2 Հապավումներ. 5
2.3 Օգտագործվող նշաններ. 5
3 ԿԱՐԳԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏՆԵՐԸ 5
4 ԳԱՂՏՆԻ ՏԵՂԱԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄ 6
5 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՒՅՔԻ ԵՎ ՌԵՍՈՒՐՍՆԵՐԻ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄԸ 6
6 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԿԵՐՆԵՐԻ (ՄԱՏԱԿԱՐԱՐՆԵՐ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐ) ՀԵՏ ՓՈԽՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ 7
7 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ՄԻՋԵՎ ՓՈԽՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ 9
8 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՄԻՋՆՈՐԴԱՎՈՐՎԱԾ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐ 10
9 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱԿՑԻ ԱՐՏԱՔԻՆ ՏԵՍՔԻ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐ 15
10 ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԲՆՈՒՅԹԻ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐ 15

1 ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1 ««ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ Գործարար էթիկան և կորպորատիվ վարքագծի կանոնները սահմանող կարգի» նպատակն է սահմանել Ընկերության աշխատակիցների վարվելակերպի նորմեր, որոնք պետք է պահպանվեն Ընկերությունում աշխատելու ընթացքում և որոնք միտված են բարձրացնելու Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների որակը, ինչպես նաև ապահովելու Ընկերության աշխատակիցների արդյունավետ աշխատանքը:

1.2 Կարգը մշակվել է ղեկավարվելով ՀՀ օրենքներով, համապատասխանում է Ընկերության կանոնադրությանը, ՀՀ կենտրոնական բանկի, Տեղեկատվական և Որակի կառավարման համակարգերի ստանդարտների պահանջներին և կոչված է ապահովելու դրանց ամբողջական կիրառումը: Կարգի հիմնադրույթները ներկայացված են Ընկերության «Որակի կառավարման ձեռնարկում» /Կոդ ՈԿՁ/ և «Ներքին հսկողության համակարգի գործունեության քաղաքականությունում» /Կոդ ՆՀ/:

1.3 Կարգը ուղղակիորեն բխում է Ընկերության «Մարդկային ռեսուրսների կառավարման քաղաքականությունից» /Կոդ ՄՌ/,

1.4 Կարգից բխում են գործարար էթիկայի և կորպորատիվ վարքագծին վերաբերող, Գլխավոր տնօրենի կողմից հաստատվող, Կարգից ցածր գտնվող ակտերը:

1.5 Կարգի մեջ ամրագրված դրույթները պարտադիր են Ընկերության կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարների, աշխատակիցների, ինչպես նաև Ընկերության մասնաճյուղերի (այսուհետև՝ Մասնաճյուղ) համար:

1.6 Կարգի ընթացիկ վերահսկողությունն իրականացնում է Որակի պատասխանատուն, իսկ ընդհանուր վերահսկողությունը՝ Ընկերության ներքին աուդիտի ղեկավարը:

1.7 Կարգը համապատասխանում է ISO 9001:2015 և 27001:2013 Որակի և տեղեկատվական անվանգության կառավարման համակարգերի ստանդարտներին:

1.8 Կարգում փոփոխություններ և/կամ լրացումներ կարող են կատարվել միայն Ընկերության խորհրդի որոշմամբ՝ Խորհրդի անդամների, Գլխավոր տնօրենի կամ Որակի պատասխանատուի առաջարկով կամ ՀՀ օրենսդրության պահանջով: Կարգը ենթակա է վերանայման Ընկերության գործունեության միջավայրի

փոփոխությանը զուգընթաց, սակայն ոչ ուշ քան տարին մեկ անգամ:

1.9 Կարգն ուժի մեջ է մտնում Խորհրդի հաստատումից տասն օրացուցային օր հետո: Կարգի ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած են համարվում «ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ խորհրդի 14.02.2019թ. թիվ 12 որոշմամբ հաստատված «ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ կողմից կնքվող գործարար էթիկան և կորպորատիվ վարքագծի կանոնները սահմանող կարգը»: Կարգը ուժի մեջ մտնելու պահին գործող ներքին իրավական ակտերի կառուցվածքի համապատասխանեցումը Կարգի պահանջներին, իրականացվում է դրանց հերթական վերանայման ընթացքում:

1.10 Կարգը ներքին օգտագործման փաստաթուղթ է, և հասանելի է Ընկերության բոլոր աշխատողներին: Կարգի և դրա փոփոխությունների հասանելիությունն ապահովում է Մեթոդաբանության վարչության պետը՝ Ընկերությունում գործող ներքին իրավական ակտերի տեղեկատվական համակարգում այն տեղադրելու միջոցով:

2 ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

2.1 Տերմիններ և հասկացություններ.

- *Ընկերություն* - «ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ.
- *Կարգ* - ««Արմենիա Ինշուրանս» ԱՍՊԸ Գործարար էթիկան և կորպորատիվ վարքագծի կանոնները սահմանող կարգ».
- *Ընկերության խորհուրդ* կամ *Խորհուրդ* - Ընկերության կանոնադրության համապատասխան Ընդհանուր ժողովի կողմից ձևավորված ընդհանուր ղեկավարման մարմին.
- *Ընկերության գլխավոր տնօրեն* կամ *Գլխավոր տնօրեն* - Ընկերության կանոնադրությամբ նախատեսված Ընկերության ընթացիկ գործունեության ղեկավարումն իրականացնող մարմին, Ընկերության Տնօրինության հետ միասին.
- *Ընկերության կառուցվածքային միավոր* - Ընկերության կառավարման մարմին կամ ստորաբաժանում, կոմիտե կամ հանձնաժողով.
- *Ընկերության կառուցվածքային ինքնուրույն ստորաբաժանում* - Ընկերության այլ ստորաբաժանման ենթակայության տակ չգտնվող ստորաբաժանում.
- *Որակի կառավարման համակարգ* - Որակի բնագավառում Ընկերության կառավարմանը նպատակաուղղված համակարգված միջոցառումների ամբողջություն.
- *Տեղեկատվական անվտանգության կառավարման համակարգ* – Տեղեկատվական հոսքերի բնագավառում Ընկերության կառավարմանը նպատակաուղղված համակարգված միջոցառումների ամբողջություն.

- *Որակի պատասխանատու* - Ընկերության աշխատակից, որը պատասխանատու է Որակի ապահովմանը և Տեղեկատվական անվտանգության կառավարմանը ներկայացվող պահանջների կատարման համար.
- *Փաստաթուղթ* - թղթային, մագնիսային, էլեկտրոնային կամ նկարի տեսքով տեղեկատվություն պարունակող մշակված ձև, որը բավարարում է նույնականացման նվազագույն պայմաններին.
- *Տեղեկատվական ակտիվ* –Ընկերության համար արժեք ունեցող՝ տվյալներ պարունակող տեղեկատվություն, որը գտնվում է Ընկերության տիրապետության տակ և համարվում է Ընկերության սեփականությունը :
- *Ընկերության ներքին իրավական ակտ* - Ընկերության կառավարման մարմինների կողմից հաստատված և Ընկերությունում պարտադիր բնույթ ունեցող փաստաթուղթ:
- *Մարդկային ռեսուրսներ* – Ընկերության հետ աշխատանքային պայմանագիր կնքած ֆիզիկական անձիք,

2.2 Հապավումներ.

- *ՀՀ* – Հայաստանի Հանրապետություն.
- *ՈԿՀ* – ISO 9001 ստանդարտին համապատասխան Որակի կառավարման համակարգ.
- *ՏԱԿՀ* – ISO 27001-ստանդարտին համապատասխան Տեղեկատվական անվտանգության կառավարման համակարգ.

2.3 Օգտագործվող նշաններ.
«*Այս կետը սույն փաստաթղթում չի կիրառվում*»

3 ԿԱՐԳԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏՆԵՐԸ

3.1 Կարգի կիրառման ոլորտներն են.

3.1.1 Գաղտնի տեղեկատվության պահպանումը,
3.1.2 Ընկերության գույքի և ռեսուրսների օգտագործումը,
3.1.3 Ընկերության գործընկերների (մատակարարներ և հաճախորդներ) հետ փոխհարաբերությունները,
3.1.4 Ընկերության աշխատակիցների միջև փոխհարաբերությունները,
3.1.5 Ընկերության միջնորդավորված հաղորդակցման ստանդարտները,
3.1.6 Ընկերության աշխատակցի արտաքին տեսքի ստանդարտները,
3.1.7 Ընդհանուր բնույթի ստանդարտները:

4 ԳԱՂՏՆԻ ՏԵՂԱԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄ

4.1 Ընկերության աշխատակիցն իր աշխատանքի ընթացքում կարող է առնչվել տեղեկատվության հետ, որը ՀՀ օրենսդրությամբ և/կամ Ընկերության ներքին իրավական ակտերով ճանաչվում է որպես գաղտնի տեղեկատվություն: Գաղտնի տեղեկատվություն են համարվում Ընկերության նախկին և գործող հաճախորդների, գործընկերների և մատակարարների վերաբերյալ տվյալները, ինչպես նաև Ընկերությունում շրջանառվող ամբողջ չհրապարակվող տեղեկատվությունը (օրինակ, ներքին իրավական ակտերը):

4.2 Աշխատակիցն իրավունք չունի գաղտնի տեղեկատվությունը գրավոր կամ բանավոր տրամադրել Ընկերության աշխատակից չհանդիսացող անձանց, ինչպես նաև տվյալ տեղեկատվությունը ստանալու իրավունք չունեցող Ընկերության աշխատակիցներին՝ առանց իր անմիջական ղեկավարի թույլտվության կամ Ընկերության հաճախորդի գրավոր համաձայնության: Աշխատակիցը չպետք է օգտագործի գաղտնի տեղեկատվությունը Ընկերության գործունեության հետ չառնչվող նպատակներով:

4.3 Աշխատակիցը պետք է ապահովի իր տիրապետության տակ գտնվող գաղտնի տեղեկատվության արտահոսքի բացառումը, մասնավորապես հաճախորդների և այլ աշխատակիցների տեսադաշտից հնարավորինս հեռու պահի և նրանց ներկայությամբ չքննարկի տեղեկատվությունը, աշխատատեղից ժամանակավոր բացակայության դեպքում գաղտնի փաստաթղթերը պահի կողպված դարակում, իսկ համակարգիչն արգելափակի գաղտնաբառով:

5 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՒՅՔԻ ԵՎ ՌԵՍՈՒՐՍՆԵՐԻ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄԸ

5.1 Ընկերության գույքն իր մեջ ներառում է սեփական և վարձակալված ամբողջ գույքը, Ընկերության սեփականությունը հանդիսացող տեղեկատվությունը, այդ թվում՝ հաճախորդների վերաբերյալ տեղեկատվությունը, ծրագրային ապահովումը և այլն:

5.2 Ընկերության աշխատակիցը նյութական պատասխանատվություն է կրում իր կողմից օգտագործվող գույքի համար և պարտավոր է խնամքով վերաբերվել դրան: Ընկերության ցանկացած գույքի վնասումը, ոչնչացումը, անհիմն դուրս բերումը կհանգեցնի նյութական պատասխանատվության կիրառման:

5.3 Աշխատակիցները պարտավոր են սարքին պահել իրենց պարտականությունների կատարման համար հատկացված համակարգչային և այլ սարքավորումները, ցանկացած անսարքությունների ի հայտ գալու դեպքում դրանց մասին տեղեկացնել անմիջական ղեկավարին կամ պատասխանատու ստորաբաժանմանը (աշխատակցին): Սարքավորումների վերանորոգումը սեփական ուժերով արգելվում է:

5.4 Արգելվում է Ընկերության գույքն օգտագործել անձնական շահ ստանալու կամ հանցավոր գործունեության համար: Ընկերության գույքն անձնական նպատակներով օգտագործելու դեպքում Ընկերությունը կարող է պահանջել առաջացած լրացուցիչ ծախսերի փոխհատուցում:

5.5 Ընկերության աշխատակցին արգելվում է անձնական նպատակներով օգտագործել համակարգիչը, տպիչ սարքը և այլ գույքը: Աշխատակիցներին տրամադրված բջջային հեռախոսահամարները կարող են օգտագործվել անձնական նպատակներով՝ Ընկերության կողմից հաստատված սահմանաչափերը գերազանցելու դեպքում ծախսերի փոխհատուցման պայմանով:

5.6 Աշխատակիցը պարտավոր է պահպանել Ընկերության գույքը մաքուր և կոկիկ վիճակում:

6 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԿԵՐՆԵՐԻ (ՄԱՏԱԿԱՐԱՐՆԵՐ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐ) ՀԵՏ ՓՈԽՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

6.1 Ընկերությունն իր գործընկերների հետ հարաբերություններում պահպանում է ազնվության, անաչառության, փոխադարձ հարգանքի, թափանցիկության և փոխշահավետության սկզբունքները՝ կարևորելով մատուցված ծառայությունների որակի բարձր մակարդակը և գործընկերների բավարարվածությունը:

6.2 Աշխատակիցն Ընկերության գործընկերների հետ հաղորդակցման ընթացքում պետք է առաջնորդվի հետևյալ սկզբունքներով՝

6.2.1 Բարյացկամությունը և սիրալիրությունը նպաստում են Ընկերության դրական կորպորատիվ համբավի ձևավորմանը և տարածմանը: Գործընկերների հետ հարաբերություններում Ընկերության աշխատակիցը պետք է լինի քաղաքավարի, բարեհամբույր, հարգալից, համբերատար, զգուշավոր և ուշադիր:

6.2.2 Խորհուրդ չի տրվում օգտագործել այնպիսի արտահայտություններ, ինչպիսիք են ‘Ես չգիտեմ’, ‘Ես դրա համար պատասխանատու չեմ’, ‘Դուք սխալ եք’, քանի որ տվյալ պատասխաններն անխուսափելիորեն բերում են Ընկերության նկատմամբ վստահության կորստին:

6.2.3 Եթե աշխատակիցը չի տիրապետում հաճախորդի հարցին, պետք է ճշտի այդ հարցի պատասխանը իրավասու անձից կամ, համոզվելով, որ հարցը ճիշտ է հասկացել, ուղղորդի համապատասխան աշխատակցի մոտ: Հարցի պատասխանին տիրապետելու պարագայում, եթե նույնիսկ հարցը իր պատասխանատվության ոլորտից դուրս է, աշխատակիցը պետք է պատասխանի հաճախորդի հարցին:

6.2.4 Կոնֆլիկտային իրավիճակներում աշխատակիցը պետք է ներողություն խնդրի զրուցակցից և խորհրդակցի իր անմիջական ղեկավարի հետ:

6.2.5 Հաճախորդների սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը պետք է կարողանա հասկանալ հաճախորդի պահանջմունքները և առաջարկել այդ պահանջմունքների բավարարման լավագույն լուծումը:

6.2.6 Աշխատակիցը հաճախորդի կողմից ներկայացված տեղեկատվության իսկության մեջ հավաստիացումը պետք է իրականացնի այնպես, որ հաճախորդի մոտ չառաջանա իր հանդեպ անվստահության մթնոլորտի առկայության տպավորություն:

6.2.7 Ապահովագրական որևէ ծառայության մատուցման մերժման դեպքում աշխատակիցը պարտավոր է հաճախորդին ներկայացնել մերժման հիմնավոր պատճառները:

6.2.8 Կողմնակի անձանց /հաճախորդներ, գործընկերներ, այլ անձինք/ ներկայությամբ աշխատավայրում Ընկերության աշխատակիցը չպետք է քննարկի անձնական բնույթի հարցեր:

6.2.9 Գործընկերների հետ պետք է խոսել ‘Դուք’-ով, շփվել գործնական ոճով և չկիրառել ‘ընկերական’ վարվելակերպ:

6.3 Ընկերության ցանկացած աշխատակից՝ անկախ պաշտոնից, պետք է ուղղորդի և ուղեկցի ‘մոլորված’ հաճախորդին՝ դիմելով ‘Բարև ձեզ, ինչով կարող եմ օգտակար լինել’ արտահայտությամբ:

6.4 Ընկերության և գործընկերների միջև շահերի ընդհարման դեպքում անհամաձայնությունները պետք է լուծել բանակցությունների ճանապարհով՝ փոխըմբռնման մթնոլորտում: Այն դեպքերում երբ աշխատակիցը չունի խնդրի լուծման վերաբերյալ ինքնուրույն որոշումներ կայացնելու իրավասություն, ապա վերջինս պետք է տեղեկացնի հարցի մասին իր ղեկավարին և նրա օգնությամբ փորձի լուծել խնդիրը:

6.5 Ընկերության աշխատակիցները պետք է լավագույն ջանք գործադրեն Ընկերության գործընկերների կողմից ներկայացված բոլոր բողոքներին, պահանջներին և հարցումներին շուտափույթ լուծում տալու ուղղությամբ:

7 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ՄԻՋԵՎ ՓՈԽՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

7.1 Ընկերության աշխատակիցների միջև փոխհարաբերությունները պետք է հիմնված լինեն Ընկերության ‘ընդհանուր նպատակի’ գաղափարի վրա, որը միասնական ուժերով Ընկերության առաքելության իրականացումն է:

7.2 Ընկերության առաքելությունն իրագործելու և Ընկերության կողմից որդեգրած քաղաքականությունն արդյունավետ իրականացնելու համար աշխատակիցը պետք է գործի հետևյալ սկզբունքների շրջանակներում՝

7.2.1 Չասել ‘հնարավոր չէ’, ասել ‘ինչպես’,
7.2.2 Չասել ‘սա իմ գործը չէ’,
7.2.3 Բաց լինել նոր գաղափարների համար,
7.2.4 Օգնել ուրիշներին,
7.2.5 Ներկայացնել ոչ միայն խնդիրներ, այլև առաջարկություններ,
7.2.6 Պատասխանատվություն ստանձնել խնդիրների լուծման համար,
7.2.7 Կենտրոնանալ արդյունքի վրա և դրան հասնելու համար համագործակցել այլ աշխատակիցների հետ,
7.2.8 Ընդունել, ուղղել սխալները և սովորել դրանց վրա,
7.2.9 Անընդհատ բարելավել և կատարելագործել սեփական աշխատանքը:

7.3 Աշխատանքի ընթացքում աշխատակիցների միջև փոխհարաբերությունների հիմնական սկզբունքներն են փոխադարձ հարգանքը, միմյանց նկատմամբ ուշադրությունը և փոխօգնությունը:

7.4 Հաղորդակցման ընթացքում արգելվում է կիրառել վիրավորական կամ արհամարական արտահայտություն, սպառնալիք կամ հեգնանք:

7.5 Աշխատակիցը պարտավոր է դրսևորել ազնիվ և հավասար մոտեցում այլ աշխատակիցների նկատմամբ՝ հարգելով նրանց իրավունքները և չդնելով խտրականություն նրանց միջև անկախ նրանց ազգությունից, ռասայական պատկանելությունից, հավատքից, զբաղեցրած պաշտոնից և այլն:

7.6 Ընկերության աշխատակիցն իրավունք չունի օգտագործել իր պաշտոնը մեկ այլ աշխատակցին՝ իր պարտականությունների մեջ չմտնող ստիպողական գործողություններ կատարել ստիպելու համար:

7.7 Աշխատակիցների միջև կոնֆլիկտային իրավիճակների առաջացման դեպքում վերջիններս պետք է աշխատեն խնդիրը լուծել անմիջական կամ ավելի վերադաս ղեկավարի օգնությամբ:

7.8 Ընկերության ղեկավարները հարգում են իրենց ենթակայության տակ գտնվող յուրաքանչյուր աշխատողի արժանապատվությունը և թույլ չեն տալիս վիրավորական արտահայտություններ: Ընկերության ղեկավարները իրենց ենթակայության տակ գտնվող աշխատողների միջև չեն դրսևորում անձնական հարաբերությունների վրա հիմնված խտրականություն:

7.9 Ենթակաների կողմից ղեկավարին դիմելու ձևը որոշվում է ղեկավարի հայեցողությամբ, որի մասին ղեկավարը պարտավոր է տեղեկացնել իրեն ենթակա աշխատակիցներին:

7.10 Աշխատողների միջև խոսակցությունները վարվում են ցածր ձայնով, մեկ մետրից ոչ ավել հեռավորության վրա:

7.11 Աշխատանքային օրվա ընթացքում, անկախ հաճախորդների առկայությունից, աշխատողները հնարավորինս խուսափում են մասնավոր երկարատև զրույցներից:

8 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՄԻՋՆՈՐԴԱՎՈՐՎԱԾ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐ

8.1 Հեռախոսային խոսակցություններ

8.1.1 Հաճախորդների և գործընկերների հետ հեռախոսային խոսակցության ընթացքում պետք է ներկայանալ, ուշադիր լսել զրուցակցին և չընդհատել նրան:

8.1.2 Հեռախոսազնգերին անհրաժեշտ է պատասխանել սիրալիր և հարգալից, հնչող հարցի պատասխանին չտիրապետելու դեպքում անհրաժեշտ է զանգը փոխանցել համապատասխան անձին՝ այդ մասին տեղյակ պահելով հաճախորդին: Եթե անհրաժեշտ անձը տեղում չէ, ճշտել զանգողի տվյալները և խնդրել համապատասխան աշխատակցին զանգահարել նրան:

8.1.3 Հաճախորդի հետ հեռախոսային խոսակցության ընդհանուր պահանջներն են.

8.1.3.1 հաճախորդից զանգ ստանալիս հեռախոսային ողջունում զանգահարողին՝

8.1.3.1.1 առավելագույնը երրորդ զանգից հետո բարձրացնելով լսափողը, եթե նույնիսկ հեռախոսահամարը պատկանում է նույն աշխատասենյակում աշխատող այլ աշխատակցի, որը տվյալ պահին աշխատասենյակում չէ:

8.1.3.1.2 ներկայանալ և այնուհետև բարյացակամորեն հրաժեշտ տալ՝ ասելով ‘Շնորհակալություն, ցտեսություն’,

8.1.3.2 հաճախորդին զանգահարելիս՝ հեռախոսային ողջունում զանգահարողին.

8.1.3.2.1 ներկայանալ՝ ‘Բարև Ձեզ: Անուն (Գայանեն է) ‘ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ-ից’: Պաշտոնական զանգի դեպքում տալ նաև ազգանունը,

8.1.3.2.2 հրաժեշտ տալ՝ ասելով ‘Շնորհակալություն, ցտեսություն’:

8.1.4 Հաճախորդների և գործընկերների հետ վարվող հեռախոսազրույցների ընթացքում արգելվում է միաժամանակ վարել մի քանի զրույց, ծամել, շշուկով խոսել և օգտագործել ոչ գրական լեզու:

8.1.5 աշխատողների միջև հեռախոսազրույցների ընդհանուր պահանջներն են՝

8.1.5.1 աշխատողները միմյանց հետ խոսակցությունները պետք է վարեն ցածր ձայնով՝ այլ աշխատակիցներին չխանգարելու համար,

8.1.5.2 աշխատողները պետք է խուսափեն մասնավոր երկարատև խոսակցություններով հեռախոսակապը զբաղեցնելուց (աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ ոչ ավել, քան 10 րոպե):

8.1.6 Աշխատանքի ընթացքում անձնական հեռախոսի հեռախոսազանգի ձայնը պետք է սահմանված լինի ցածր հնչողության վրա:

8.1.7 Հանդիպումների, ժողովների, խորհրդակցությունների ընթացքում հեռախոսազանգի ձայնը պետք է անջատված լինի:

8.2 Թղթային և էլեկտրոնայի նամակագրություն

8.2.1 Ընկերության ներքին և արտաքին ցանկացած նամակագրություն պետք է կազմված լինի գործարար ոճով, առանց տառասխալների և չպարունակի ոչ մի ավելորդ, նամակում ներկայացված խնդրի լուծմանը չվերաբերող մտքեր և պահպանվի Ընկերության գործավարության գործընթացները կարգավորող համապատասխան ներքին իրավական ակտերով սահմանված տեխնիկական պահանջները:

8.2.2 Պաշտոնական գրությունները պետք է տպված լինեն Ընկերության պաշտոնական ձևաթղթի վրա և ստորագրված լինեն իրավասու անձանց կողմից:

8.2.3 գրություններում անթույլատրելի են մականունների, ժարգոնային արտահայտությունների, թաքնված ենթատեքստերի, բազմիմաստ, փոխաբերական իմաստով կամ երկիմաստ բառերի կամ արտահայտությունների, ինչպես նաև օտարալեզու տերմինների անհարկի օգտագործումը:

8.2.4 Աշխատակիցները չպետք է օգտագործեն իրենց անձնական էլեկտրոնային փոստային հասցեները իրենց աշխատանքի հետ կապված տեղեկատվության փոխանակման համար:

8.3 Անմիջական շփման ստանդարտներ.

8.3.1 Ընկերության հաճախորդների և գործընկերների միջև հարաբերություններ.

8.3.1.1 Սկսած այն պահից, երբ հաճախորդը մտնում է հաճախորդների սպասարկման համար նախատեսված սրահ, աշխատակիցը՝

8.3.1.1.1 դիրքավորվում (կանգնում, նստում) է հաճախորդին երես-առ-երես,

8.3.1.1.2 հարգանքով է վերաբերվում բոլոր հաճախորդներին և դիմում է միայն ‘Դուք’-ով՝ անկախ տարիքից և սեռից,

8.3.1.1.3 հաճախորդի հետ հաղորդակցման ընթացքում առաջին հերթին հաստատում է տեսողական կապ և պահպանում այն սպասարկման ամբողջ ընթացքում՝ դեմքի բաց, բարյացակամ և ժպտադեմ արտահայտության հետ միասին,

8.3.1.1.4 տեսողական կապը հաստատելուց հետո, հաճախորդին հարցնում է ‘Ինչո±վ կարող եմ օգնել’,

8.3.1.1.5 հաճախորդի հետ խոսում է քաղաքավարի, հանգիստ և հստակ ձայնով,

8.3.1.1.6 հաճախորդի հետ հանդիպման ավարտին հայտնում է շնորհակալություն և հրաժեշտ է տալիս նրան՝ ասելով ‘Շնորհակալություն, ցտեսություն’:

8.3.1.2 Միաժամանակ երկու հաճախորդների սպասարկման դեպքում (այն դեպքում, երբ աշխատակիցն անձամբ է շփվում որևէ հաճախորդի հետ և միաժամանակ ստանում է հեռախոսազանգ), անհրաժեշտ է՝

8.3.1.2.1 առաջին հաճախորդին ասել ‘Ներեցեք’,

8.3.1.2.2 վերցնել լսափողը, ողջունել զանգահարողին՝ սույն ընթացակարգով սահմանված եղանակով,

8.3.1.2.3 եթե ներքին հեռախոսազանգ է (աշխատակցից), ասել ‘Այս պահին ես հաճախորդ եմ սպասարկում’ և լսել պատասխանը (եթե հարցը հրատապ չէ, նա ինքը կառաջարկի ավելի ուշ զանգահարել), արագ պայմանավորվել նորից զանգահարելու մասին և անդրադառնալ հաճախորդին,

8.3.1.2.4 եթե դրսից հեռախոսազանգ է (հաճախորդից), լսել հարցը և մոտավորապես հաշվարկել խոսակցության տևողությունը: Եթե խոսակցությունը կտևի մեկուկես րոպեից պակաս, պատասխանել հարցին: Եթե խոսակցությունը կտևի ավելի երկար, ասել ‘Ներեցեք, այս պահին ես խոսում եմ հաճախորդի հետ: Խնդրում եմ թողեք Ձեր հեռախոսահամարը, ես կզանգահարեմ ___ րոպեից’ կամ առաջարկել նորից զանգահարել:

8.3.1.3 Եթե հաճախորդի սպասարկման նպատակով անհրաժեշտ է ժամանակավորապես բացակայել, ապա հաճախորդին պետք է ասել՝ ‘Ձեր հարցը բավարարելու համար ես պետք է ___ րոպե բացակայեմ, խնդրում եմ սպասեք’, կամ ‘Խնդրում եմ Ձեզ մեկ րոպե սպասել, շնորհակալություն’: Վերադառնալուց հետո պետք է ժպտալ և ասել ‘Ներեցեք’:

8.3.1.4 Աշխատատեղից հեռանալիս անհրաժեշտ է դնել ‘Չի սպասարկվում’ ցուցանակը:

8.3.1.5 Վերադառնալիս, ցուցանակը պետք է անմիջապես հանել: Ընդմիջումը տևում է մեկ ժամ, աշխատանքային օրվա ընթացքում թեյ կամ սուրճ

խմելու, ծխելու կամ այլ նպատակներով կատարվող ընդմիջումների ընդհանուր տևողությունը չպետք է գերազանցի կես ժամը:

8.3.2 Կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարվեցողության ստանդարտներ

8.3.2.1 Հաճախորդի հետ անմիջական շփման ժամանակ առաջացած կոնֆլիկտային կամ արտասովոր իրավիճակներում արգելվում է՝

8.3.2.1.1 ձայնը բարձրացնել հաճախորդի վրա,

8.3.2.1.2 վիճաբանել հաճախորդի հետ, հակաճառել նրան,

8.3.2.1.3 ֆիզիկապես դիպչել հաճախորդին:

8.3.2.2 Հաճախորդի հետ անմիջական շփման ժամանակ առաջացած կոնֆլիկտային կամ արտասովոր իրավիճակում, երբ անհրաժեշտ է ղեկավարի օգնությունը կամ աշխատողը չգիտի ինչպես վարվել, անհրաժեշտ է՝

8.3.2.2.1 լինել համբերատար, հաճախորդի տարակուսանք և զայրույթ առաջացնող հարցադրմանը, պատասխանել հանգիստ և արժանապատվությամբ՝ ցուցաբերելով բարյացկամություն և հավասարակշռված վարքագիծ,

8.3.2.2.2 հաճախորդին հաղորդել ‘Ներեցեք, բայց այս հարցը ստորաբաժանման ղեկավարի իրավասության սահմաններում է, խնդրում եմ մեկ րոպե սպասեք, ես նրան կհրավիրեմ’,

8.3.2.2.3 գնալ ստորաբաժանման ղեկավարի աշխատասենյակ և ներկայացնել իրավիճակը,

8.3.2.2.4 եթե ստորաբաժանման ղեկավարը տեղում չէ կամ այդ պահին զբաղված է, անմիջապես վերադառնալ հաճախորդի մոտ և ասել ‘Ներեցեք, տվյալ պահին ստորաբաժանման ղեկավարը զբաղված է: Խնդրում եմ մի փոքր սպասեք, նա կմոտենա ___ րոպեից’,

8.3.2.2.5 ֆորս մաժորային իրավիճակում (երբ աշխատակիցը չի հասցնում կանչել ստորաբաժանման ղեկավարին, իսկ հաճախորդն ըմբոստանում է)՝

8.3.2.2.5.1 հանգիստ, վստահ տոնով ասել ‘Խնդրում եմ հանգստացեք, այլապես ես ստիպված կլինեմ կանչել անվտանգության աշխատակցին’,

8.3.2.2.5.2 եթե հաճախորդը շարունակում է իրեն ագրեսիվ կամ վիրավորական պահել, ապա անմիջապես ձեռքի շարժումով կամ հայացքով հրավիրել անվտանգության աշխատակցին,

8.3.2.2.5.3 արգելվում է դա անել բարձր ձայնով կամ բղավոցով՝ բացառությամբ աշխատակցի կյանքին ուղղակիորեն սպառնացող վտանգի դեպքերի:

8.3.2.3 Աշխատողներն անում են առավելագույնը՝ աշխատավայրում կոնֆլիկտներից խուսափելու համար:

9 ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱԿՑԻ ԱՐՏԱՔԻՆ ՏԵՍՔԻ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐ

9.1 Աշխատակիցի արտաքին տեսքը պետք է լինի մաքուր և կոկիկ: Բոլոր աշխատակիցները պետք է պահպանեն անձնական հիգիենայի կանոնները, հագնվեն աշխատանքային հագուստի՝ Կանոններով սահմանված ստանդարտներին համապատասխան: Այն աշխատակիցները, որոնց համար նախատեսված է համազգեստ, պարտավոր են այն կրել ողջ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

9.2 Տղամարդիկ պետք է լինեն սափրված կամ խնամված բեղերով (մորուքով), ունենան մաքուր մազեր և դասական սանրվածք: Ձեռքերը պետք է լինեն խնամված, եղունգերը կարճ կտրած:

9.3 Տղամարդկանց չի թույլատրվում կրել հաստ շղթաներ և խոշոր մատանիներ:

9.4 Կանանց չի թույլատրվում մազերը ներկել անբնական գույն (օրինակ՝ կարմիր): Շպարը պետք է լինի թեթև: Ձեռքերը պետք է լինեն խնամված:

9.5 Հաճախորդներին սպասարկող անձնակազմը (Ընկերության հաճախորդների սպասարկման, գործակալների ղեկավարման և անձնական պահանջների կարգավորման վարչությունների աշխատակիցները) պարտավոր է կրել սպիտակ կամ սպիտակին մոտ երանգների վերնաշապիկ կամ բլուզ և մուգ գույնի տաբատ կամ կիսաշրջազգեստ (բացառությամբ ջինսե հագուստի): Կանանց թույլատրվում է կրել պարզ և համեստ զարդեր, իսկ մազերը չպետք է ծածկեն դեմքը, հատկապես աչքերը:

9.6 Հաճախորդներին սպասարկող անձնակազմը և անվտանգության աշխատակիցները պետք է կրեն Ընկերության կողմից հաստատված անվանաքարտ: Անվանաքարտը պետք է լինի տեսանելի և ամրացվի գոտկատեղից բարձր:

9.7 Եվ տղամարդիկ, և կանայք պետք է օգտագործեն օծանելիք մաքուր մաշկի վրա, որը, սակայն, չպետք է ունենա սուր հոտ:

10 ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԲՆՈՒՅԹԻ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐ

10.1 Ընկերության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է՝

10.1.1 խուսափել այնպիսի գործողություններից ու վարվելակերպից, որոնք կառաջացնեն շահերի բախում: Շահերի բախում է համարվում այն իրավիճակը, երբ աշխատակիցն այնպիսի գործունեությամբ է զբաղվում կամ այնպիսի շահեր ունի, որոնք կարող են խոչընդոտել Ընկերությունում իր ֆունկցիոնալ պարտականություններն արդյունավետ ու օբյեկտիվ կատարելուն: Աշխատակիցն իր անձնական բիզնեսը կամ այլ գործունեությունը պետք է վարի այնպես, որ Ընկերության և Ընկերության հաճա խորդների հետ շահերի բախում չառաջանա:

10.1.2 իր աշխատատեղը պահել մաքուր և հավաքված: Աշխատասեղանի վրա թույլատրվում է պահել միայն աշխատանքի և հաճախորդների սպասարկման համար անհրաժեշտ պարագաներ, որոնք պետք է լինեն կոկիկ դասավորված: Ցանկացած տեսակի անձնական իրերի առկայությունն արգելվում է ինչպես աշխատասեղանի, այնպես էլ գրասենյակային սարքավորումների վրա

10.1.3 Ընկերության տարածքում որևէ կորած իր կամ փաստաթուղթ հայտնաբերելիս աշխատակիցը պարտավոր է այն հանձնել իրի սեփականատիրոջը կամ եթե սեփականատերը հայտնի չէ, ապա Ընկերության անվտանգության գծով աշխատակցին, որը ներքին տեղեկատվական միջոցներով ապահովում է գտնված իրի կամ փաստաթղթի հանձնումը սեփականատիրոջը:

10.1.4 ղեկավարությանը տեղյակ պահել Ընկերության համար ցանկացած ներքին կամ արտաքին հնարավոր սպառնալիքի վերաբերյալ, այդ թվում խարդախության կասկածների, հաճախորդների և մրցակիցների վերաբերյալ հասանելի դարձած տեղեկատվության և այլն:

10.2 Ընկերության աշխատակցին արգելվում է՝

10.2.1 գործադրել ֆիզիկական ուժ Ընկերության գործընկերների կամ աշխատակիցների նկատմամբ,

10.2.2 ներկայանալ աշխատանքի՝ գտնվելով ալկոհոլի, թմրադեղերի կամ տոքսիկ նյութերի ազդեցության տակ,

10.2.3 այլ աշխատակիցների նկատմամբ աշխատատեղում թույլ տալ ցանկացած տեսակի ոտնձգություններ,

10.2.4 կրել զենք, բացառությամբ այն աշխատակիցների, որոնց մոտ զենքի առկայության անհրաժեշտությունը բխում է իրենց՝ աշխատանքային պայմանագրով սահմանված պարտականություններից,

10.2.5 աշխատանքային ժամերին բարձրաձայն զրուցել և լսել երաժշտություն,

10.2.6 աշխատանքային ժամերին սնվել աշխատատեղերում՝ բացառությամբ ջուր, հյութ, թեյ և սուրճ խմելուց:

10.2.7 աշխատավայրում գտնվել ալկոհոլի, թմրամիջոցների կամ հոգեմետ այլ նյութերի ազդեցության տակ,

10.2.8 ծխել Ընկերության շենքում՝ բացառությամբ այդ նպատակով առանձնացված տարածքների,

10.2.9 հաճախորդներից, Ընկերության գործընկերներից կամ Ընկերության հետ գործնական հարաբերություններում գտնվող ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձանցից խնդրել, պահանջել կամ ընդունել (ուղղակի կամ անուղղակի) գումարային կամ նյութական փոխհատուցում (նաև ծառայության մատուցման տեսքով), նվերներ կամ այնպիսի առարկաներ կամ գործողություններ, որոնք կարող են ներկայացնել որոշակի արժեք՝ աշխատողի կողմից մատուցված ծառայության դիմաց, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդին մերժելը կարող է վիրավորել վերջինիս կամ վնասել Ընկերության կորպորատիվ իմիջին, և որոնց ընդունելը Ընկերության և տվյալ աշխատակցի համար չի առաջացնում որևէ պարտավորվածություն հետագա փոխհարաբերություններում,

10.2.10 Աշխատողները պետք է զերծ մնան աշխատանքային պարտականությունների կատարման ժամանակ այլ ապահովագրական Ընկերությունների խորհրդանիշը կրող գրիչ, բլոկնոտ, օրացույց և այլ առարկաներ օգտագործելուց: