

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ

ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԱՍՈՑԻԱՑԻԱ

ՎԱՐՔԱԳԾԻ ԿԱՆՈՆԱԳԻՐՔ

Հաստատվել է
Հայաստանի Հանրապետության
վարկային կազմակերպությունների ասոցիացիայի
Ընդհանուր ժողովի կողմից
Ամսաթիվ 07.04.2020թ.
Ասոցիացիայի նախագահ Ա. Գաբրիելյան



1. ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Սույն Վարքագծի կանոնադիրքը սահմանում է «Հայաստանի Հանրապետության վարկային կազմակերպությունների ասոցիացիա» հասարակական կազմակերպության (այսուհետ՝ Ասոցիացիա) և վերջինիս անդամ վարկային կազմակերպությունների գործունեության ընթացքում կիրառվող էթիկական, մասնագիտական և վարքագծային սկզբունքները:

Կանոնադրքի նպատակն է.

- ապահովել ոլորտում բարձր մասնագիտական և էթիկական ստանդարտներ,
- ամրապնդել վստահությունը ֆինանսական համակարգի նկատմամբ,
- խթանել պատասխանատու և թափանցիկ վարկավորման մշակույթը,
- ապահովել անդամ կազմակերպությունների գործունեության համապատասխանությունը Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությանը և կարգավորող պահանջներին:

Կանոնադրքի դրույթները կիրառվում են Ասոցիացիայի անդամ բոլոր վարկային կազմակերպությունների նկատմամբ:

2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿ

Սույն կանոնադիրքը կիրառվում է.

- Ասոցիացիայի և Ասոցիացիայի անդամ բոլոր վարկային կազմակերպությունների նկատմամբ,
- վերջիններիս ղեկավարության, աշխատակիցների, ինչպես նաև Ասոցիացիայի կառավարման մարմինների նկատմամբ:

Անդամ կազմակերպությունները պարտավորվում են իրենց գործունեության ընթացքում առաջնորդվել սույն կանոնագրքի սկզբունքներով՝ լրացնելով այն իրենց ներքին կանոնակարգերով:

3. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՄԿՋԲՈՒՆՔՆԵՐ

Ասոցիացիան, ի դեմս իր կառավարման մարմինների և աշխատակազմի, պարտավորվում է.

- Անկողմնակալություն. Հավասար վերաբերմունք ցուցաբերել բոլոր անդամների նկատմամբ՝ անկախ նրանց չափերից և շուկայական մասնաբաժնից:
- Շահերի բախման բացառում. Ջերձ մնալ որևէ գործողությունից կամ լոբբիստական նախաձեռնությունից, որը կարող է արտոնյալ պայմաններ ստեղծել մեկ անդամի համար՝ ի հաշիվ մյուսների:
- Թափանցիկություն և հաշվետվողականություն. Պարբերաբար հաշվետվություն ներկայացնել անդամներին Ասոցիացիայի բյուջեի ծախսման և իրականացված ծրագրերի արդյունավետության վերաբերյալ:
- Էթիկական լոբբինգ. Պետական մարմինների հետ հարաբերություններում առաջնորդվել փաստարկված և մասնագիտական տվյալներով՝ խուսափելով ոչ պատշաճ ազդեցության գործիքներից:

Ասոցիացիան և Ասոցիացիայի անդամները իրենց գործունեության ընթացքում առաջնորդվում են հետևյալ սկզբունքներով.

3.1 Օրինապահություն

Անդամ կազմակերպությունները պարտավոր են գործել Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությանը և ֆինանսական համակարգի կարգավորող պահանջներին համապատասխան:

Մասնավորապես ապահովվում է համապատասխանություն.

- վարկային կազմակերպությունների գործունեությունը կարգավորող օրենսդրությանը,

- ֆինանսական վերահսկողության պահանջներին,
- ինչպես նաև ՀՀ Կենտրոնական Բանկի կողմից սահմանված կարգավորումներին:

3.2 Բարեվարքություն և ազնվություն

Անդամ կազմակերպությունները պարտավորվում են գործել.

- ազնիվ և բարեխիղճ,
- խուսափել մոլորեցնող կամ անարդար գործելակերպից,
- ապահովել հաճախորդների նկատմամբ արդար վերաբերմունք:

3.3 Թափանցիկություն

Անդամ կազմակերպությունները ապահովում են.

- գործունեության թափանցիկություն,
- հաճախորդներին տրամադրվող տեղեկատվության ամբողջականություն,
- պայմանագրային հարաբերությունների հստակություն:

3.4 Պատասխանատու վարկավորում

Վարկային կազմակերպությունները պարտավորվում են.

- գնահատել վարկառուների վճարունակությունը,
- խուսափել գերավարկավորումից,
- ապահովել պատասխանատու ֆինանսավորման քաղաքականություն:

3.5 Արդար մրցակցություն

Ասոցիացիայի անդամները պարտավորվում են.

- պահպանել արդար մրցակցության սկզբունքները,
- չկիրառել հակամրցակցային գործողություններ,
- հարգել շուկայի մյուս մասնակիցների իրավունքները:

4. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Անդամ կազմակերպությունները պարտավորվում են.

- հարգել հաճախորդների իրավունքները,

- ապահովել հաճախորդների տվյալների գաղտնիությունը,
- տրամադրել պարզ և հասկանալի տեղեկատվություն ֆինանսական ծառայությունների վերաբերյալ:

Հաճախորդների հետ հարաբերություններում առաջնահերթ է.

- վստահության ձևավորումը,
- պատասխանատու հաղորդակցությունը,
- արդար պայմանների ապահովումը:

5. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԳԱՂՏՆԻՈՒԹՅՈՒՆ

Անդամ կազմակերպությունները պարտավոր են.

- ապահովել հաճախորդների տվյալների պաշտպանությունը,
- պահպանել ֆինանսական գաղտնիությունը,
- օգտագործել տեղեկատվությունը միայն օրինական նպատակներով:

Տեղեկատվության մշակման գործընթացը պետք է համապատասխանի տվյալների պաշտպանության վերաբերյալ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությանը:

6. ՇԱՀԵՐԻ ԲԱԽՄԱՆ ԿԱՆԽԱՐԳԵԼՈՒՄ

Անդամ կազմակերպությունները պետք է.

- բացահայտեն շահերի հնարավոր բախումները,
- ձեռնարկեն համապատասխան միջոցներ դրանց կանխարգելման համար,
- ապահովեն որոշումների ընդունման անկախություն:

Աշխատակիցները պարտավոր են խուսափել այնպիսի իրավիճակներից, որոնք կարող են ազդել իրենց մասնագիտական անաչառության վրա:

7. ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ԼԱՎԱԳՈՒՅՆ ՓՈՐՁԻ ԿԻՐԱՌՈՒՄ

Ասոցիացիայի անդամ կազմակերպությունները ձգտում են.

- կիրառել ֆինանսական ոլորտի միջազգային լավագույն փորձը,

- զարգացնել ֆինանսական տեխնոլոգիաները,
- իրթանել թվային ֆինանսական ծառայությունները:

7.1. ԿԱՅՈՒՆ ԶԱՐԳԱՑՈՒՄ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ (ESG)

Անդամ կազմակերպությունները գիտակցում են իրենց դերը Հայաստանի կայուն զարգացման գործում և ձգտում են.

- Ինտեգրել բնապահպանական և սոցիալական ռիսկերի գնահատումը իրենց վարկավորման գործընթացներում:
- Խուսափել այնպիսի նախագծերի ֆինանսավորումից, որոնք ակնհայտ բացասական ազդեցություն ունեն շրջակա միջավայրի կամ մարդու իրավունքների վրա:
- Նպաստել գենդերային հավասարությանը և աշխատավայրում խտրականության բացառմանը:

8. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ

Ասոցիացիայի անդամ վարկային կազմակերպությունները կարևորում են հաճախորդների իրավունքների պաշտպանությունը և պարտավորվում են իրենց գործունեության ընթացքում առաջնորդվել պատասխանատու ֆինանսավորման և արդար վերաբերմունքի սկզբունքներով:

8.1 Արդար և պատասխանատու վերաբերմունք

Անդամ կազմակերպությունները պարտավորվում են ապահովել հաճախորդների նկատմամբ.

- արդար և հարգալից վերաբերմունք,
- խտրականության բացառումը,
- ֆինանսական ծառայությունների տրամադրման թափանցիկ գործընթացներ:

Վարկային ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջնահերթություն է տրվում հաճախորդների շահերի պաշտպանությանը:

8.2 Տեղեկատվության թափանցիկություն

Անդամ կազմակերպությունները պարտավոր են հաճախորդներին տրամադրել.

- ամբողջական և ճշգրիտ տեղեկատվություն,

- պարզ և հասկանալի պայմանագրային դրույթներ,
- ֆինանսական ծառայությունների պայմանների վերաբերյալ բացատրություններ:

Տեղեկատվությունը պետք է ներկայացվի այնպիսի ձևով, որը հնարավորություն կտա հաճախորդներին ընդունել տեղեկացված ֆինանսական որոշումներ:

8.3 Պատասխանատու վարկավորում

Վարկային կազմակերպությունները պարտավորվում են.

- գնահատել հաճախորդների վճարունակությունը,
- խուսափել գերավարկավորման ռիսկից,
- ապահովել վարկավորման պատասխանատու քաղաքականություն:

Վարկավորման գործընթացում հաշվի են առնվում հաճախորդի ֆինանսական հնարավորությունները և ռիսկերը:

8.4 Հաճախորդների տվյալների պաշտպանություն

Անդամ կազմակերպությունները պարտավոր են ապահովել.

- հաճախորդների անձնական տվյալների գաղտնիությունը,
- տվյալների անվտանգ պահպանումը,
- տեղեկատվության օգտագործումը միայն օրինական նպատակներով:

Տվյալների մշակման գործընթացը պետք է համապատասխանի Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությանը:

8.5 Բողոքների և դիմումների արդյունավետ համակարգ

Անդամ կազմակերպությունները պարտավորվում են ստեղծել և պահպանել արդյունավետ մեխանիզմներ հաճախորդների բողոքների և դիմումների ընդունման և քննարկման համար:

Բողոքների համակարգը պետք է ապահովի.

- դիմումների արագ և օբյեկտիվ քննարկում,
- հաճախորդներին արձագանքի տրամադրում սահմանված ժամկետներում,
- խնդիրների լուծման արդար գործընթաց:

8.6 Ֆինանսական գրագիտության խթանում

Ասոցիացիայի անդամ կազմակերպությունները խրախուսում են ֆինանսական գրագիտության բարձրացումը՝ աջակցելով.

- կրթական նախաձեռնություններին,
- տեղեկատվական ծրագրերին,
- ֆինանսական ծառայությունների պատասխանատու օգտագործմանը:

Այս նախաձեռնությունները նպաստում են ֆինանսական ներառման և կայուն տնտեսական զարգացմանը:

9. ՄԱՐԴԿԱՅԻՆ ԿԱՊԻՏԱԼԻ ԶԱՐԳԱՑՈՒՄ

Անդամ կազմակերպությունները խրախուսում են.

- աշխատակիցների մասնագիտական զարգացումը,
- շարունակական վերապատրաստումները,
- ֆինանսական գրագիտության բարձրացումը:

10. ՀԱՄԱԳՈՐԾԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ ԱՍՈՑԻԱՑԻԱՅԻ ՇՐՋԱՆԱԿՈՒՄ

Ասոցիացիայի անդամները պարտավորվում են.

- ակտիվորեն մասնակցել Ասոցիացիայի նախաձեռնություններին,
- նպաստել ոլորտային համագործակցության զարգացմանը,
- աջակցել տեղեկատվության և փորձի փոխանակմանը:

11. ԿԱՆՈՆԱԳՐՔԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՄԵԽԱՆԻԶՄՆԵՐ

Մույն կանոնագրքի իրականացումը ապահովվում է.

- Ասոցիացիայի կառավարման մարմինների միջոցով,
- անդամ կազմակերպությունների համագործակցությամբ,
- պարբերական քննարկումների և վերանայման միջոցով:

Ասոցիացիան կարող է.

- իրականացնել կանոնագրքի կիրառման մոնիթորինգ,
- կազմակերպել էթիկական հարցերի քննարկումներ,
- մշակել լրացուցիչ ուղեցույցներ:

12. ԿԱՆՈՆԱԳՐՔԻ ՎԵՐԱՆԱՅՈՒՄ

Սույն կանոնագիրը կարող է վերանայվել և թարմացվել՝ հաշվի առնելով.

- ֆինանսական համակարգի զարգացումը,
- օրենսդրական փոփոխությունները,
- միջազգային լավագույն փորձը:

Վերանայումը իրականացվում է Ասոցիացիայի կառավարման մարմինների կողմից և հաստատվում է սահմանված կարգով:

13. ԱՄՓՈՓՈՒՄ

Սույն Վարքագծի կանոնագիրքը նպատակ ունի ապահովել վարկային կազմակերպությունների ոլորտում բարձր էթիկական չափանիշներ, վստահելիություն և պատասխանատու գործունեություն:

Կանոնագրքի կիրառումը կնպաստի.

- ֆինանսական համակարգի կայունությանը,
- ոլորտի հեղինակության բարձրացմանը,
- Ասոցիացիայի անդամ կազմակերպությունների միջև համագործակցության ամրապնդմանը:

14. ԿԱՆՈՆԱԳՐՔԻ ԽԱԽՏՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Սույն բաժինը սահմանում է Վարքագծի կանոնագրքի հնարավոր խախտումների ուսումնասիրության և քննարկման գործընթացը:

14.1 Խախտումների վերաբերյալ տեղեկությունների ներկայացում

Վարքագծի կանոնագրքի հնարավոր խախտումների վերաբերյալ տեղեկություն կարող են ներկայացնել.

- Ասոցիացիայի անդամ կազմակերպությունները,
- Ասոցիացիայի կառավարման մարմինները,
- այլ շահագրգիռ կողմերը՝ համապատասխան հիմնավորումներով:

Տեղեկությունը ներկայացվում է գրավոր ձևով Ասոցիացիայի գործադիր մարմնին:

14.2 Նախնական ուսումնասիրություն

Ասոցիացիայի գործադիր մարմինը կարող է իրականացնել նախնական ուսումնասիրություն՝ գնահատելու համար ներկայացված տեղեկության հիմնավորվածությունը:

Անհրաժեշտության դեպքում կարող է պահանջվել լրացուցիչ տեղեկատվություն համապատասխան անդամ կազմակերպությունից:

14.3 Քննարկման գործընթաց

Եթե ներկայացված տեղեկությունը համարվում է հիմնավոր, հարցը կարող է ներկայացվել Ասոցիացիայի համապատասխան կառավարման մարմնի քննարկմանը:

Քննարկման ընթացքում ապահովվում են.

- օբյեկտիվություն,
- հավասար վերաբերմունք,
- բոլոր կողմերի կարծիքների լսում:

14.4 Խորհրդատվական բնույթ

Վարքագծի կանոնագրքի կիրառումը հիմնականում ունի ինքնակարգավորման և բարեվարքության խթանման նպատակ:

Քննարկումների արդյունքները կարող են ներառել.

- բարելավման առաջարկություններ,
- խորհրդատվական եզրակացություններ,
- ոլորտային լավագույն փորձի տարածում:

14.5 Կանոնագրքի կատարելագործում

Խախտումների քննարկման գործընթացի ընթացքում ստացված փորձը կարող է օգտագործվել.

- կանոնագրքի հետագա կատարելագործման,

- ոլորտում էթիկական չափանիշների բարձրացման համար:

15. ԱՆԴԱՄՆԵՐԻ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԱՅՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ

Ասոցիացիայի անդամ վարկային կազմակերպությունները ընդունում են սույն Վարքագծի կանոնագրքի դրույթները և պարտավորվում են.

- առաջնորդվել կանոնագրքում սահմանված սկզբունքներով,
- խթանել բարձր մասնագիտական և էթիկական չափանիշները,
- նպաստել ֆինանսական համակարգի կայուն զարգացմանը,
- աջակցել Ասոցիացիայի նպատակների իրականացմանը:

Անդամ կազմակերպությունները նաև պարտավորվում են ապահովել, որ իրենց աշխատակիցները տեղեկացված լինեն սույն կանոնագրքի հիմնական դրույթներին և գործեն դրանց համապատասխան:

Համագործակցություն կարգավորող մարմնի հետ

Անդամ կազմակերպությունները իրենց գործունեության ընթացքում պարտավորվում են ապահովել համապատասխանություն Հայաստանի Հանրապետության ֆինանսական ոլորտի կարգավորող պահանջներին, այդ թվում՝ ՀՀ Կենտրոնական Բանկի կողմից սահմանված կանոններին և ուղեցույցներին:

Կանոնագրքի ընդունում

Սույն Վարքագծի կանոնագիրքը ընդունվում է Ասոցիացիայի սահմանված կարգով և ուժի մեջ է մտնում դրա հաստատման պահից: