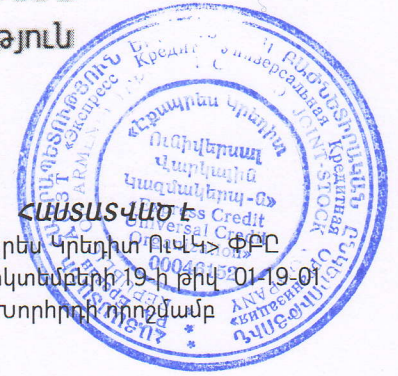


Էքսպրես Կրեդիտ

Ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն



«ԱՍՏՎԱՍԷ»
<Էքսպրես Կրեդիտ ՈւՎԿ> ՓԲԸ
2016թ. հոկտեմբերի 19-ի թիվ 01-19-01
Խորհրդի որոշմամբ

**ԳՈՐԾԱՐԱՐ ԷԹԻԿԱՅԻ ԵՎ
ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ՆՈՐ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ
ՄԱՍԻՆ**

Երևան
2016



1. Ընդհանուր դրույթներ

- 1.1. Սույն կարգը ներառում է հաճախորդների սպասարկման և համագործակցության ընդհանուր կանոններ, ինչպես նաև աշխատողների համար գործարար էթիկայի նորմեր:
- 1.2. Սույն կարգի նպատակը սպասարկման որակի բարձրացումն է, ինչպես նաև հաճախորդների հետ համագործակցության կատարելագործումը և նվիրվածության բարձրացումը:
- 1.3. Սույն կարգը կարգավորում է սպասարկող անձնակազմի գործողությունների հաջորդականությունը, հեռախոսազրույցների վարումը, աշխատավայրում պահելաձևը, սպասարկողի արտաքին տեսքի նկատմամբ պահանջները, ինչպես նաև վիճահարույց իրավիճակներում վարվելակերպի կանոնները:
- 1.4. Սույն կարգը համարվում է Ընկերության կորպորատիվ մշակույթի ձևավորման գործիք:
- 1.5. Սույն կարգը պարտադիր է Ընկերության բոլոր աշխատակիցների համար՝ անկախ գրադեցրած պաշտոնից:
- 1.6. Սույն կարգի պահպանման հսկողությունը իրականացվում է Ընկերության աշխատակազմի ղեկավարի և փոխտնօրենի կողմից:

2. Հիմնական հասկացություններ, սահմանումներ և սկզբունքներ

Ընկերություն - <<Էքսպրես Կրեդիտ>> ՈՒՎԿ ՓԲԸ

Սպասարկման ստանդարտներ- Ընկերության աշխատակիցների պարտականություններն են Ընկերության ներքին և ընդհանուր շուկայական նորմատիվների պահպանման և հաճախորդների հետ համագործակցության հետ կապված:

Անձնակազմ- անձանց ամբողջություն, որոնք Ընկերության հետ ունեն կնքված և գործող աշխատանքային պայմանագրեր,

Աշխատող- Ընկերության հետ ՀՀ օրենսդրությանը համապատասխան աշխատանքային պայմանագիր կնքած ֆիզիկական անձ,

Հաճախորդ - Ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որը դիմել է Ընկերության ծառայություններից և պրոդուկտներից օգտվելու համար:

Արդարություն և պատասխանատվություն - Արդարությունը կազմում է ընկերության գործունեության հիմքը: Ընկերության գործունեությունը ուղղված է յուրաքանչյուր աշխատողի կողմից բարոյական նորմերի և սկզբունքների պահպանմանը: Ընկերությունը պատասխանատվություն է կրում իր գործողությունների, աշխատողների, հաճախորդների, գործընկերների, պետության հետ կնքված պայմանագրերի կետերի խիստ հետևման համար:

Հարգանք - Ընկերությունը հարգում է յուրաքանչյուր անձի և նրա իրավունքները:

Բարելավման ձգտում - Ընկերությունը անընդմեջ ձգտում է բարելավել ծառայությունների որակը:



Խմբային աշխատանք և համագործակցություն-Ընկերությունը հասնում է լավ արդյունքների՝ հետևելով խմբային աշխատանքի սկզբունքներին: Ընկերությունը աշխատում է պահպանել բարոյականության, համագործակցության, փոխհարաբերություններում փոխադարձ աջակցության մթնոլորտ:

3. Աշխատողների միջև հարաբերություններ

- ✓ Ընկերության ղեկավարությունը ուշադրությամբ և անաչառությամբ է վերաբերվում ցանկացած աշխատողի կողմից բարձրացված հարցերին,
- ✓ Ընկերության ղեկավարները հարգում են իրենց ենթակայության տակ գտնվող յուրաքանչյուր աշխատողի արժանապատվությունը և թույլ չեն տալիս վիրավորական արտահայտություններ,
- ✓ Ենթականների կողմից ղեկավարին դիմելու ձևը որոշվում է ղեկավարի հայեցողությամբ, որի մասին ղեկավարը պարտավոր է տեղեկացնել իրեն ենթակա աշխատակիցներին,
- ✓ Ընկերության աշխատողները ցուցաբերում են բարեկիրթ վերաբերմունք մյուս աշխատակիցների նկատմամբ՝ անկախ նրանց տարիքից, սեռից և զբաղեցրած պաշտոնից,
- ✓ Աշխատողների միջև խոսակցությունները վարվում են ցածր ձայնով, մեկ մետրից ոչ ավել հեռավորության վրա,
- ✓ Աշխատանքային օրվա ընթացքում, անկախ հաճախորդների առկայությունից, աշխատողները հնարավորինս խուսափում են մասնավոր երկարատև զրույցներից:
- ✓ Աշխատողներն անում են առավելագույնը՝ աշխատավայրում կոնֆլիկտների խուսափելու համար,
- ✓ Աշխատողների միջև կոնֆլիկտային իրավիճակ առաջանալու դեպքում, նրանք պարտավոր են զերծ մնալ անձնական վիրավորանքներից և անբարեկիրթ վարքագծից,
- ✓ Սեփական ուժերով կոնֆլիկտը հարթելու անհնարինության դեպքում՝
 - ա) աշխատողը դիմում է իր անմիջական ղեկավարին, ներկայացնելով իր տեսակետը՝ կոնֆլիկտի էության, պատճառների և լուծման ուղիների մասին: Ընդ որում՝ ղեկավարը պարտավոր է լսել նաև կոնֆլիկտի երկրորդ կողմի տեսակետը նույն բովանդակությամբ: Երկու կողմերի տեսակետները համադրելուց հետո, ղեկավարը որոշում է կայացնում կոնֆլիկտի լուծման մասին,
 - բ) բավարար լուծում չստանալու կամ անմիջական ղեկավարի հետ կոնֆլիկտի դեպքում, աշխատողը դիմում է անմիջական ղեկավարի ղեկավարին: Ղեկավարը որոշում է կայացնում կոնֆլիկտի լուծման մասին ,
- ✓ Կոնֆլիկտների լուծման ուղիները և մեթոդները պետք է բխեն աշխատանքային իրավիճակից, ծառայեն կոնկրետ աշխատանքային նպատակներին և կրեն կառուցողական բնույթ:

4. Կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարվեցողության սրանդարդներ



Հաճախորդի հետ անմիջական շփման ժամանակ առաջացած կոնֆլիկտային կամ արտասովոր իրավիճակներում

Արգելվում է	Ստանդարտներ
<p>1. ձայնը բարձրացնել հաճախորդի վրա, 2. վիճաբանել հաճախորդի հետ, հակաճառել նրան, 3. ֆիզիկապես դիպչել հաճախորդին:</p>	<p>1. պահպանել դեմքի բաց արտահայտությունը, վստահ և հանգիստ ձայնը, և տեսողական կապը հաճախորդի հետ, 2. լինել համբերատար, հաճախորդի տարակուսանք և զայրույթ առաջացնող հարցադրմանը պատասխանել հանգիստ և արժանապատվությամբ՝ ցուցաբերելով բարյացկամություն և հավասարակշռված վարքագիծ, 3. հաճախորդին հաղորդել <<Ներեցեք, բայց այս հարցը բաժնի պետի (կամ այլ պատասխանատու անձի) իրավասության սահմաններում է, խնդրում եմ մեկ րոպե սպասեք, ես նրան կհրավիրեմ>>, 4. գնալ բաժնի պետի (կամ այլ պատասխանատու անձի) աշխատասենյակ և ներկայացնել իրավիճակը, 5. եթե բաժնի պետը (կամ այլ պատասխանատու անձը) տեղում չէ կամ այդ պահին զբաղված է, անմիջապես վերադառնալ հաճախորդի մոտ և ասել <<Ներեցեք, տվյալ պահին բաժնի պետը (կամ այլ պատասխանատու անձը) զբաղված է: Խնդրում եմ մի փոքր սպասեք, նա կմոտենա ---- րոպեից:</p>

Ֆորս մաժորային իրավիճակում (երբ աշխատակիցը չի հասցնում կանչել բաժնի պետին (կամ այլ պատասխանատու անձին), իսկ հաճախորդն ըմբոստանում է՝

- հանգիստ, վստահ տոնով ասել <<Խնդրում եմ հանգստացեք, այլապես ես ստիպված կլինեմ կանչել անվտանգության աշխատակցին>>,
- եթե հաճախորդը շարունակում է իրեն ագրեսիվ կամ վիրավորական պահել, ապա անմիջապես ձեռքի շարժումով կամ հայացքով հրավիրել անվտանգության աշխատակցին,
- արգելվում է դա անել բարձր ձայնով կամ բղավոցով՝ բացառությամբ աշխատակցի կյանքին ուղղակիորեն սպառնացող վտանգի դեպքերի:



5. Աշխատակիցների արտաքին տեսքի ստանդարտներ

Նպատակը- Արտաքին տեսքի համապատասխանությունը Ընկերության կորպորատիվ մշակույթին և ներքին <<դրես-կոդին>>:

Ստանդարտներ	Անթույլատրելի է
5.1. Հագուստ, կոշիկ	
<p>1. Ամբողջ աշխատանքային օրվա ընթացքում աշխատակցի հագուստը պետք է լինի մաքուր և կոկիկ,</p> <p>2. Հաճախորդի հետ անմիջական աշխատող աշխատակիցները պետք է կրեն գործարար էթիկային հատուկ կորպորատիվ ոճի հագուստ,</p> <p>3. Հագուստի ոճը Ընկերության աշխատող տղամարդկանց համար՝</p> <p>3.1. սպիտակ գույնի, ոչ վառ միատոն վերաշապիկ, ինչպես նաև թույլատրվում է կրել ոչ ճչացող գծերով կամ վանդակավոր վերնաշապիկներ, ամառային եղանակին թույլատրվում է կրել կարճաթև վերնաշապիկ առանց բաճկոնի,</p> <p>3.2. դասական տաբատ,</p> <p>3.3. թույլատրվում է կրել ջեմպեր ինչպես վերնաշապիկի հետ, այնպես էլ բաճկոնի տակից, 3.4. մեղմ տոներով վզկապներ,</p> <p>3.5. դասական ոճի կոշիկներ:</p> <p>4. Հագուստի ոճը Ընկերության աշխատող կանանց համար՝</p> <p>4.1. օձիքով և ոչ խորը բացվածքով ուսերը փակ վերնաշապիկներ՝ դասական ձևվածքի սպիտակ գույնի կամ ոչ վառ միատոն (այդ թվում ոչ ճչացող գծերով կամ վանդակավոր) նվազագույնը 3 կոճակով,</p> <p>4.2. դասական ոճի տաբատ կամ կիսաշրջագգեստ /սև, մուգ կապույտ, շականակագույն և մոխրագույն գույների/,</p> <p>5. Դասական ոճի կոշիկներ, թույլատրվում են նաև մեղմ տոների բաց կոշիկներ՝ առանց</p>	<p>1. Կրել կեղտոտ հագուստ,</p> <p>2. Սահմանված նմուշից տարբերվող հագնվել,</p> <p>3. Հագնել սպորտային կոշիկներ, սպորտային հագուստ,</p> <p>4. Կրել նկարներով, գրագրությամբ, հուլունքներով և արքեսուարներով, ինչպես նաև թափանցող, շատ կարճ հագուստ,</p> <p>5. Կրել կաշվե տաբատներ, կիսաշրջագգեստներ, ծովափնյա ոճի ամառային սարաֆաններ, ընդգծող շապիկներ, մեջքը և ուսերը բաց հագուստ, լայն բացվածքով բլուզներ,</p> <p>6. Ընկերության տարածքում գլխարկ կրել:</p>



վառ արքեսուարների, ինչպես նաև կրել բալետկաներ:	
5.2. Հազուստի պարագաներ և զարդեր	
<p>1. Հաճախորդներին սպասարկող բոլոր աշխատակիցները պետք է կրեն Ընկերության կողմից սահմանված կրծքանշան (բեյջ),</p> <p>2. Աղջիկները կարող են կրել բարակ շոթա, ոչ մեծ չափերի ականջօղեր, մեկ հատ ամուսնական մատանի և մեկ մատանի ընտրությամբ,</p> <p>3. Տղաները որպես զարդ կրում են միայն ամուսնակն մատանի, ժամացույց և փողկապի ամրակ:</p>	<p>1. Բեյջի բացակայություն,</p> <p>2. Կրել խոշոր, աչքի ընկնող բիժուտերիա, մատանի և այլ զարդեր,</p> <p>3. Ցուցադրել մարմնի դաճվածքները և պիրսինգը:</p>
5.3. Սանրվածքներ, դիմահարդարում, եղունգների ներկում	
<p>1. Աշխատակիցը պետք է հետևի իր սանրվածքի կոկիկությանը և մաքրությանը:</p> <p>2. Սանրվածքը պետք է համապատասխանի գործարար ոճի հազուստին:</p> <p>3. Եղունգների միատոն հարդարանք, ինչպես նաև զուսպ շպար:</p>	<p>1. Կեղտոտ և չսանրված մազեր ունենալ:</p> <p>2. Մազերը ներկել անսովոր՝ կապույտ, կարմիր, վառ գույներով:</p> <p>3. Օգտագործել չափից ավելի կոսմետիկա:</p>
5.4. Օձանելիք և հոտեր	
<p>1. Թույլատրվում է օգտագործել թեթև, ոչ սուր բուրմունքով օձանելիք:</p> <p>2. Ծխելուց և ուտելուց հետո անհրաժեշտ է հոտը վերացնել:</p>	<p>1. Խուսափել ծխախոտի և այլ սուր հոտերից:</p> <p>2. Օգտագործել չափից ավելի օձանելիք:</p>
<p>5.5. Աշխատողները հիվանդության կամ հղիության հետ կապված բացառիկ դեպքերում կարող են որոշակի ժամանակահատվածում ներկայանալ ազատ ոճով՝ Գործադիր տնօրենի գրավոր թույլտվությամբ:</p>	
<p>5.6. Սույն կարգին աշխատողի արտաքին տեսքի անհամապատասխանության դեպքում աշխատողի անմիջական ղեկավարը վերջինիս ուղարկում են տուն զգեստափոխվելու: Բազմիցս կրկնվող խախտման դեպքում աշխատողը ենթարկվում է կարգապահական պատասխանատվության:</p>	

6. Աշխատանքի սկսման և ավարտման ստանդարտներ

Նպատակը - Օգտագործել ամենօրյա աշխատանքների ինքնակազմակերպման հմտությունները հաճախորդին բարձրորակ սպասարկելու համար:

Ստանդարտներ	Անթույլատրելի է
--------------------	------------------------



6.1. Աշխատանքների սկիզբ	
<p>1. Աշխատակիցը աշխատում է ընթացիկ ամսվա համար սահմանված աշխատանքային գրաֆիկին համապատասխան:</p> <p>2. Աշխատակիցը պարտավոր է տեղեկացնել անմիջական ղեկավարին հարգելի պատճառով բացակայելու մասին ոչ ուշ քան աշխատանքների սկզբից մեկ ջամ առաջ:</p>	<p>1. Աշխատանքից ուշանալ առավոտյան և ընդմիջումից հետո:</p> <p>2. Աշխատանքի ներկայանալ ավրհոլի և թմրանյութերի ազդեցության տակ:</p> <p>3. Անհարգելի պատճառով աշխատանքից բացակայել:</p> <p>4. Ինքնուրույն լքել աշխատավայրը:</p>
6.2. Պատասխանատվության ոլորտի ստուգում	
<p>1. Աշխատակիցը ամեն օր աշխատանքները սկսելիս իրականացնում է աշխատատեղի ստուգում:</p> <p>2. Աշխատանքային օրվա ընթացքում աշխատակիցը իրականացնում է աշխատանքային գոտու մաքրության, տեղեկատվական նյութերի տեղադրվածության ստուգում:</p> <p>3. Աշխատանքային օրվա ողջ ընթացքում փաստաթղթերը պետք է լինեն կարված թղթականակների մեջ կամ խնամքով դասավորված՝ հաճախորդների համար ոչ տեսանելի վայրում:</p>	<p>1. Թափթփվածություն աշխատավայրում,</p> <p>2. Չդասավորված թղթերի պահպանություն հատակին, պահարաններում և դրանց համար չնախատեսված հաճախորդների համար տեսանելի այլ վայրերում,</p> <p>3. Այլ կազմակերպություններին գովազդող, հաճախորդին տեսանելի վայրում օրացույցների, պարբերական հրատարակությունների առկայություն, որոնք չեն վերաբերվում աշխատանքին:</p> <p>4. Աշխատասեղանին կամ մոնիտորի վրա ամրացնել գրություններ և այլ տեղեկատվություն:</p>
6.3. Աշխատանքների ավարտ	
<p>1. Աշխատակիցը նախապատրաստում է աշխատավայրը հաջորդ օրվա համար, հավաքում անպիտան իրերը և դասավորում նյութերը,</p> <p>2. Աշխատանքային օրը ավարտելիս աշխատակիցը դասավորում է պահարաններում և սեյֆերում պահպանման ենթակա փաստաթղթերը, անջատում է իր կողմից էլ. ցանցին միացված սարքավորումները, իր կողմից օգտագործվող և իր պատասխանատվության տակ գտնվող համակարգիչը էլ. ցանցից:</p> <p>3. Աշխատակիցը աշխատավայրից դուրս գալուց առաջ տեղեկացնում է անմիջական</p>	<p>1. Ոչ աշխատանքային ժամերին անհատական շտամպների, կնիքների և այլ իրերի, բացառությամբ Էքսպրես Կրեդիտ ՈՒՎԿ-ն գովազդող նյութերի թողնել աշխատավայրում և կողմնակի անձանց հասանելի վայրում:</p>



զեկավարին:	
------------	--

7. Ընկերության կողմից հաճախորդին տեղեկատվության ներկայացման ձևն ու կարգը

7.1 Ընկերության կողմից հաճախորդներին տեղեկատվությունը ներկայացվում է հետևյալ ձերով՝

- բանավոր՝ Ընկերության տարածքում կամ հեռախոսազանգի միջոցով բանավոր տեղեկատվության տրամադրման միջոցով;
- հրապարակման միջոցով՝ Ընկերության պաշտոնական ինտերնետային կայքում, զանգվածային լրատվության այլ կայքերում հասանելի դարձնելու, ինչպես նաև Ընկերության տարածքում հասանելի դարձնելու միջոցով;
- առձեռն՝ Ընկերության տարածքում առձեռն տրամադրելու միջոցով;
- փոստային կապի միջոցով՝ հաճախորդի կողմից նախապես տրամադրված փոստային հասցեին ուղարկելու միջոցով,
- էլեկտրոնային կապի միջոցով՝ հաճախորդի կողմից նախապես տրամադրված էլեկտրոնային փոստի հասցեին հաղորդագրություն ուղարկելու միջոցով:

7.2 ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը Հաճախորդներին տրամադրվում է՝ Հաճախորդի կողմից նախապես ընտրած և գրավոր Ընկերությանը տրամադրված կապի միջոցով:

7.3 Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվությունը հասանելի է բոլոր Հաճախորդներին Ընկերության տարածքում, ինչպես նաև Ընկերության ինտերնետային կայքում:

8. Ընկերության կողմից Հաճախորդին ներկայացվող տեղեկատվության բովանդակությունը և այդ տեղեկատվության տրամադրման ձևը և կարգը մինչև պայմանագիր կնքելը

8.1 Մինչև հաճախորդի հետ պայմանագիր կնքելը Ընկերության կողմից հաճախորդին տրամադրվում է նախընտրած վարկատեսակի վերաբերյալ հետևյալ տեղեկությունները՝

- վարկատեսակի անվանումը;
- վարկի պայմանները և սակագները, մասնավորապես յուրաքանչյուր վարկի տեսակի համար սահմանված տարեկան տոկոսադրույքի չափը, պայմանները և ժամկետները, ինչպես նաև տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը;
- վարկավորման ընթացքում անձվող միջնորդավճարները և այլ վճարումները;
- տոկոսների և վարկի վճարման պարբերականությունը (•րաֆիկը);
- տոկոսների հաշվարկման մեթոդը;
- ժամկետից շուտ վարկի մասնակի կամ լրիվ մարման հնարավորությունը;
- մտածելու ժամանակը՝ սահմանված <<Սպառողական կրեդիտավորման մասին>> ՀՀ օրենքով;
- ապահովագրության, նահատման և այլ օժանդակ ծառայությունների գները, որոնցից օգտվելը հանդիսանում է վարկ տալու կամ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը ապահովելու նախապայման; պայմանագրի կնքմամբ պայմանավորված Հաճախորդների իրավունքներն ու պարտավորությունները;
- վարկի հետ փոխկապակցված ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվություն;



8.4 Մինչև Հաճախորդի հետ պայմանագիր կնքելը Ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրում է առնվազն հետևյալ տեղեկությունները՝

- բանավոր պարզաբանում է Հաճախորդին կոնկրետ հետաքրքրող վարկատեսակի բնույթը, էական պայմանները;
- բանավոր պարզաբանում է Հաճախորդին հետաքրքրող կոնկրետ վարկատեսակի տրամադրման հետ կապված այլ ծախսերի առաջացման դեպքերը և ծավալները, եթե դրանք հայտնի են;
- բանավոր բացատրում է կոնկրետ վարկատեսակից օգտվելիս ի հայտ եկող հիմնական հավանական ռիսկերը (օրինակ՝ վարկի մարման ուշացման հետևանքով առաջացող Հաճախորդի ռիսկերը);
- Հաճախորդին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռնում ծանոթանալու պայմանագրի դրույթներին;
- բանավոր տեղեկացնում է հաճախորդին պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով կամ, կողմերի համաձայնությամբ, էլեկտրոնային, կամ կապի այլ միջոցներով կամ Ընկերության տարածքում ստանալու հնարավորության մասին;

9. Ընկերության կողմից Հաճախորդին ներկայացվող տեղեկատվության բովանդակությունը և այդ տեղեկատվության տրամադրման ձևը և կարգը պայմանագրի կնքման և գործողության ընթացքում

9.1 Պայմանագիր կնքելիս և պայմանագրի գործողության ողջ ընթացքում Հաճախորդները կարող են տեղում ծանոթանալ ծառայությունների մատուցման սակագներին, ծառայությունների մատուցման պայմաններին և այլ հրապարակային տեղեկատվությանը:

9.2 Հաճախորդին մատուցվող ծառայության պայմանների փոփոխությունների մասին Հաճախորդների ծանուցումը իրականացվում է Ընկերության և Հաճախորդի միջև կնքված ծառայությունների մատուցման պայմանագրում նշված կարգով, բացառությամբ Հաճախորդին տրամադրվող պարտադիր տեղեկատվությանը:

9.3 Այն դեպքերում, երբ Ընկերությունը պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը հաղորդում է հեռախոսով, Ընկերության աշխատակիցը՝

- բացահայտում է իր անունը, ինչպես նաև Ընկերության անվանումը;
- հաղորդում է զանգահարելու նպատակը;
- հաճախորդի ցանկության դեպքում ընդհատում է հեռախոսային խոսակցությունը և հաճախորդին զանգում ավելի ուշ:

10. Ընկերության կողմից վարվող գովազդային և մարքետինգային գործունեությունը

10.1 Նոր հաճախորդների ներգրավման և հեղինակության բարձրացման գործընթացում կարևորելով մարքետինգային միջոցառումների դերը Ընկերությունը իրականացնում է հետևյալ միջոցառումները՝

- գովազդային արշավներ (ՁԼՄ-ներով, ինտերնետային, տպագրված նյութերի տարածմամբ, արտաքին գովազդային վահանակներով);
- հաճախորդների հետ հետադարձ կապի ապահովումը հաճախորդներին հասանելի կապի միջոցներով՝ հեռախոսազանգով, փոստով, էլեկտրոնային նամակագրությամբ;



- մատուցվող ծառայությունների/պրոդուկտների մրցունակության բարձրացման նպատակով շուկայի հետազոտություն և վերլուծություն;
- ինտերնետային կայքի կատարելագործում՝ հաճախորդներին առցանց խորհրդատվության, ծառայությունների/պրոդուկտների և սակագների ամբողջական արտացոլման միջոցով, ինչպես նաև առցանց վարկային հայտերի քննարկում:

10.2 Ընկերության գովազդային միջոցումները հիմնականում ունեն հետյալ ուղղությունները՝

- տեղեկատվական գովազդ;
- Ընկերության հեղինակության գովազդ;
- Հաճախորդների բազայի ձևավորում/ընդլայնում;
- Ծառայությունների առաջխաղացում:

10.3 Ընկերության ծառայությունների/պրոդուկտների վերաբերյալ բոլոր գովազդները կատարվում են ՀՀ օրենսդրության, Ընկերության կանոնադրության և Ընկերության ներքին իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:

10.4 Ընկերության կողմից առաջաչկվող վարկային պրոդուկտների և այլ ծառայությունների գովազդը իրականացվում է բանկերին և վարկային կազմակերպություններին հատուկ բառապաշարով և թույլ է տալիս Հաճախորդներին համեմատել առաջարկվող վարկային պրոդուկտները և ծառայությունները այլ բանկերի վարկային կազմակերպությունների կողմից առաջարկված նմանօրինակ վարկային պրոդուկտների և ծառայությունների հետ:

10.5 Գովազդում առկա անվանումները, տեքստերը, հղումները, բնութագրումը կամ գովասանքը ներկայացվում են հստակ, հասկանալի և թափանցիկ:

11 Հաճախորդների անձնական տվյալների պահպանման և դրանց անվտանգ օգտագործման կանոնները

11.1 Ընկերությունը կարող է պահանջել, հավաքել և պահել անհրաժեշտ տեղեկատվություն իր հաճախորդների վերաբերյալ, որը հարկավոր է նրանց հետ •ործարքներ կնքելու կամ չկնքելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու համար: Ընկերության աշխատակիցն իր աշխատանքի ընթացքում կարող է նաև 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 չիրապարակվող տեղեկատվությունը (օրինակ, ներքին իրավական ակտերը):

11.2 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:

11.3 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:



11.4 Ընկերության աշխատակիցները իրենց հաճախորդներին բացահայտելու նպատակով:

12 Հրապարակման ենթակա տեղեկատվությունը և այդ տեղեկատվության հրապարակման կարգը

12.1 «Էքսպրես Կրեդիտ ՈՒՎԿ» ՓԲԸ-ը հրապարակում է իր կողմից մատուցվող ծառայությունների՝ վարկերի տրամադրման վերաբերյալ, հետևյալ տեղեկատվությունը՝

- վարկավորվող գումարի նվազագույն և առավելագույն սահմանաչափերը;
- վարկի տրամադրման նվազագույն և առավելագույն ժամկետները ըստ արժույթի և (կամ) առկայության դեպքում ըստ այլ գործոնների;
- վարկի արժույթը;
- վարկի անվանական և սպառողական կրեդիտների դեպքում տարեկան փաստացի տոկոսադրույքները ըստ արժույթի և առկայության դեպքում ըստ այլ գործոնների;
- ապահովության (գրավի) տեսակը, եթե նման պահանջ առկա է;
- « վարկ հարաբերած գրավի արժեք» առավելագույն ցուցանիշը՝ տոկոսային արտահայտությամբ (գրավի առկայության դեպքում);
- վարկառուի կողմից իր պարտավորությունները ժամանակին չկատարելու դեպքում տույժերի չափը և կիրառման դեպքերը;
- վարկի գումարի տրամադրման եղանակները;
- վարկի վաղաժամկետ մարման հնարավոր դեպքերը և պայմանները, ներառյալ նաև հնարավոր տույժերը;
- վարկ ստանալու համար անհրաժեշտ փաստաթղթերի ցանկը;
- ընկերության կողմից վարկային հայտի վերաբերյալ որոշման կայացման առավելագույն ժամկետը, վարկային հայտ ներկայացնողին որոշման մասին տեղեկացնելու և վարկը վարկառուին տրամադրելու ժամկետը;
- ընկերության կողմից հաճախորդին վարկ տրամադրելու դրական որոշման գործոնները և վարկի մերժման գործոնները:

14. Եզրափակիչ դրույթներ

7.1. Աշխատակիցները կրում են անձնական պատասխանատվություն սույն կարգի պահանջների պահպանման համար,

7.2. Սույն կարգի մեջ փոփոխությունները և լրացումները կատարվում են Ընկերությունում սահմանված կարգով,