



## «ՖԻՆՔԱ» ՈւՎԿ ՓԲԸ Գործարար վարվելակերպի և էթիկայի կանոններ

Հաստատված են «ՖԻՆՔԱ» ՈւՎԿ ՓԲԸ քաղաքականություններով

### Ներածություն

ՖԻՆՔԱ-ն մատուցում է սոցիալապես պատասխանատու ֆինանսական ծառայություններ՝ հնարավորություն ընձեռելով ցածր եկամուտ ունեցող անհատներին և ձեռնարկատերերին ներդրում կատարելու իրենց ապագայում:

Մենք կարևորում ենք երկարատև և ամուր համագործակցությունը՝ հիմնված ջերմության, վստահության և պատասխանատվության վրա: ՖԻՆՔԱ-ի աշխատակիցներն աշխատանքի ընթացքում գործ են ունենում բազմաթիվ անձանց և կառույցների հետ՝ հաճախորդներ, գործընկերներ, գործընկեր-կազմակերպություններ, հանրություն, մրցակիցներ և այլն: Բոլոր տեսակի հարաբերություններում բարձրագույն էթիկական և մասնագիտական չափանիշներին համապատասխան գործելը կազմակերպության համար սկզբունքային առաջնահերթություն է:

Ստորև ներկայացված են այն հիմնական սկզբունքները, որոնցով առաջնորդվում են ՖԻՆՔԱ-ն և ընկերության աշխատակիցները՝ ապահովելու համար գործարար վարվելակերպի և էթիկայի՝ ընկերության որդեգրած բարձր չափանիշների պահպանումը:

### Հաղորդակցություն և շփում

- Ցանկացած իրավիճակում հաղորդակցվելիս դրսևորել հարգալից պահվածք և օգտագործել հարգալից խոսելաոճ՝ բացառելով վիրավորանքի և բռնության որևէ դրսևորում, ֆիզիկական և հոգեբանական որևէ ոտնձգություն:
- Դրսևորել հարգալից վերաբերմունք ցանկացած անձի նկատմամբ՝ անկախ ազգային, կրոնական, սեռական պատկանելությունից և այլ առանձնահատկություններից:

### Թափանցիկություն և ֆինանսական ազնվություն

- Ժամանակին, ամբողջական և ճշգրիտ տեղեկություններ տրամադրել հանրությանը, հաճախորդներին, լրատվամիջոցներին, ներդրողներին և այլ շահագրգիռ անձանց:
- Առաջնորդվել հաշվապահական հաշվառման գործող սկզբունքներով և կանոնակարգերով և պարտադիր իրականացնել կազմակերպության ներքին հաշվապահական վերահսկողություն:
- Խստորեն հետևել կազմակերպության կողմից մշակված՝ փողերի լվացման դեմ պայքարի քաղաքականությանը և ընթացակարգերին:

### Մրցակցություն

- Վարել ազնիվ մրցակցային գործունեություն:
- Չտարածել մրցակիցների վերաբերյալ կողմնակալ և վարկաբեկիչ բնույթի տեղեկատվություն:

### Հաճախորդի պաշտպանություն

ՖԻՆՔԱ-ն առաջնորդվում է հաճախորդի շահն ամենից բարձր դասելու գերնպատակով և անշեղորեն հետևում է հաճախորդների պաշտպանության՝ միկրոֆինանսավորման ոլորտում ընդունված ստորև սկզբունքներին, որոնք համահունչ են վերը թվարկված ընդհանուր դրույթների հետ և լրացնում են դրանց:

- Մշակել և առաջարկել հաճախորդի համար օգտակար ծառայություններ, որոնք բացասաբար չեն ազդի հաճախորդի ֆինանսական վիճակի վրա:
- Չտրամադրել ծառայություններ, որոնք կարող են առաջացնել վարկային գերծանրաբեռնվածություն:
- Հաճախորդին տրամադրել ճիշտ որոշում կայացնելու համար անհրաժեշտ լիարժեք և ճշգրիտ տեղեկություններ ընկերության ծառայությունների վերաբերյալ՝ հաճախորդի համար մատչելի եղանակով:
- Ապահովել պատասխանատու գնագոյացում:
- Դրսևորել արդար և հարգալից վերաբերմունք հաճախորդի նկատմամբ:
- Պահպանել հաճախորդի տվյալների գաղտնիությունը:
- Կիրառել բողոքների լուծման գործուն մեխանիզմներ: