

Հասցեարձև Ի
ՀԲՄ Խորհրդի Կողմից



ԲԱՆԿԱՅԻՆ

ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՈՒ
ԿԱՆՈՆԱԳԻՐՔ

ԵՐԵՎԱՆ 2021

Բովանդակություն

Ներածություն

Գլուխ 1. Ընդհանուր դրույթներ, նպատակը և կարգավորման շրջանակը

Գլուխ 2. Բանկի քաղաքականություն

Գլուխ 3. Բանկի աշխատակիցներ

Գլուխ 4. Գործունեության թափանցիկություն

Գլուխ 5. Փողերի լվացման և ահաբեկչության դեմ պայքար

Գլուխ 6. Շահերի բախում և կոռուպցիա

Գլուխ 7. Քաղաքական գործունեություն

Գլուխ 8. Բանկի հարաբերությունները հաճախորդների հետ
Բանկային գաղտնիք

Գլուխ 9. Հաճախորդներին մատուցվող ծառայություններ

Գլուխ 10. Գործունեության թափանցիկություն, հրապարակայնություն, հարաբերություններ
ԶԼՄ-ների հետ

Գլուխ 11. Միջբանկային հարաբերություններ

Գլուխ 12. Բանկային ծառայությունների գովազդ

Գլուխ 13: Կոռուպցիայի դեմ պայքարին ուղղված քաղաքականություն

Ներածություն

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրքը (այսուհետ՝ Կանոնագիրք) սահմանում է Հայաստանի բանկերի միության (այսուհետ՝ ՀԲՄ) անդամ բանկերի վարվելակերպի հիմնարար չափորոշիչներն ու կանոնները, որով ՀԲՄ անդամ հանդիսացող բանկերը պարտավորվում են առաջնորդվել իրենց գործունեության ընթացքում: Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագրքի կանոններին հետևելը պետք է լինի Բանկի համար գործելակերպ:

Կանոնագրքի նպատակն է խթանել միջբանկային առողջ հարաբերությունների, ինչպես նաև Բանկերի և հաճախորդների միջև փոխադարձ վստահության և հարգանքի մթնոլորտի ամրապնդմանն ու պահպանմանը՝ օժանդակելով ՀՀ բանկային համակարգում առողջ մրցակցային դաշտի բարելավմանը՝ ուղղված հաճախորդների պահանջմունքների առավելագույն բացահայտմանն ու բավարարմանը:

Բանկերը պետք է իրենց գործունեությունը ծավալեն փոխվստահության հիմքերի վրա՝ վստահություն ներշնչելով հաճախորդների, բաժնետերերի և այլ անձանց շարքերում:

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնները կազմվել են անցյալի հարուստ փորձի հիման վրա: Կանոնագիրքը ներառում է ընդհանուր սկզբունքների մի շարք, որի հիմքի վրա անհրաժեշտ է կառուցել բանկային գործունեությունը: Կանոնների մշակման ժամանակ հաշվի են առնվել նաև տարաբնույթ իրավիճակներից բխող հիմնախնդիրներ, որոնք առավել հաճախ են հանդիպում ֆինանսաբանկային համակարգում, և որոնց լուծման վերաբերյալ տարիների ընթացքում ձևավորվել են առավել ընդունելի տարբերակներ:

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրքը մշակվել է Հայաստանի բանկերի միության կողմից՝ բանկերի անմիջական մասնակցությամբ:

Գլուխ 1. Ընդհանուր դրույթներ Նպատակը և կարգավորման շրջանակը

1. Սույն Կանոնագրքով սահմանվում է գործարար վարվելակերպի կանոնները Բանկերի, իրենց մասնաճյուղերի և ներկայացուցչությունների համար (այսուհետ՝ Բանկեր կամ Բանկ):
2. ՀԲՄ անդամ Բանկերն առաջնորդվում են սույն Կանոնագրքով՝ որպես գործարար վարվելակերպի հիմնարար կանոններ և ի լրումն կարող են ինքնուրույն մշակել և ընդունել նաև իրենց գործարար վարվելակերպի կանոնները:
3. Սույն Կանոնագրքի կանոնների խախտման դեպքում ՀԲՄ-ի կողմից Բանկ(եր)ի նկատմամբ կարող է կիրառվել նախազգուշացում ու խախտում(ներ)ը վերացնելու առաջարկ, և/կամ Բանկը կարող է ՀԲՄ Ժողովի որոշմամբ հեռացվել ՀԲՄ անդամությունից:

Գլուխ 2. Բանկի քաղաքականություն

4. Բանկը պետք է ստեղծի աշխատանքային այնպիսի մթնոլորտ, որտեղ յուրաքանչյուր աշխատակից ձգտի արդյունավետ կատարել իր առջև դրված առաջադրանքները, Բանկի գործունեությանը նպաստող աշխատանքներ, ինչպես նաև հանդես գալ նոր նախաձեռնություններով:
Այդ նպատակով անհրաժեշտ է.
 - հարգել յուրաքանչյուր անհատի արժանապատվությունը,
 - հնարավորություն ընձեռել յուրաքանչյուր աշխատակցի ներկայացնել իր դժգոհություններն ու առաջարկությունները և համբերատար լսել դրանք,
 - առողջ մտածողությամբ մոտենալ ամեն մի տարաձայնության,
 - պահպանել բանկային գործունեությունը կանոնակարգող օրենսդրական և բանկերի կողմից սահմանված ներքին պահանջները,
 - ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով, անհապաղ հայտնել Բանկում իրենց հայտնի տեղի ունեցած կամ նախապատրաստվող հանցագործությունների և էական խախտումների մասին:
5. Բանկերին արգելվում է պատասխանատվության միջոցներ կիրառել կամ անբարենպաստ վերաբերմունքի ենթարկել այն աշխատակիցներին/անձանց, ովքեր

սահմանված ընթացակարգերին համապատասխան և պատշաճ ձևով հայտնել են Բանկում իրենց հայտնի դարձած /այդ թվում՝ իրենց ղեկավարների կամ տնօրենների կողմից կատարված/ որևէ սխալ կամ կասկածելի արարքների մասին:

6. Բանկը պարտավորվում է «Լավագույն ջանքի» (best effort) սկզբունքով իր մասնակցությունն ունենալ ֆինանսաբանկային համակարգին վերաբերող համակարգային/հայեցակարգային խնդիրների լուծման և օրենսդրության բարելավման գործում:

Գլուխ 3. Բանկի աշխատակիցներ

7. Բանկերը պետք է նախատեսեն գործուն կառուցակարգեր բացառելու համար իրենց աշխատակիցների նկատմամբ խտրական վերաբերմունք՝ ելնելով ազգային կամ էթնիկ պատկանելիությունից, սեռից, մաշկի գույնից, ամուսնական կարգավիճակից, տարիքից, կրոնից, ֆիզիկական թերություններից կամ անկարողությունից կամ այլ նմանատիպ գործոններից:
8. Բանկի կողմից պետք է խստիվ արգելվի իր աշխատակիցների կողմից աշխատանքի վայրում ոգելից խմիչքների և թմրադեղերի օգտագործումը: Բանկի ներքին իրավական ակտերով պետք է սահմանվի պահանջ այն մասին, որ եթե Բանկի որևէ աշխատակից բժշկի նշանակումով որևէ դեղամիջոց է ընդունում կամ ստանում է բուժում, որը կարող է բացասական ազդեցություն ունենալ իր աշխատանքի վրա, ապա վերջինս պետք է այդ հանգամանքի և դրա հնարավոր հետևանքների մասին անհապաղ տեղեկացնի իր անմիջական ղեկավարին:
9. Բանկի ներքին իրավական ակտերով և/կամ Բանկի և աշխատակիցների միջև կնքվող աշխատանքային պայմանագրերով պետք է սահմանվի, որ աշխատանքից/աշխատավայրից դուրս Բանկի աշխատակիցները չպետք է Բանկի հաճախորդների վերաբերյալ տեղեկատվությունը քննարկումների առարկա դարձնեն: Ինչպես նաև, աշխատակիցը չպետք է մասնակցի այնպիսի քննարկումների, որոնք բացահայտ զրպարտչական բնույթ են կրում և վնասում են կամ կարող են վնասել Բանկի կամ Բանկի հետ կապված այլ անձանց հեղինակությունն ու բարի համբավը, կամ իրենցից ներկայացնում են գաղտնի, այդ թվում՝ բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունների հրապարակում:

10. Բանկի ներքին իրավական ակտերով և/կամ Բանկի աշխատակիցների հետ կնքվող աշխատանքային պայմանագրերով պետք է սահմանվի, որ Բանկի աշխատակիցները հաճախորդներին սպասարկելիս և նրանց հետ հաղորդակցվելիս պետք է խոսեն պարզ և հստակ լեզվով, հաճախորդին վերաբերեն հարգալից և արժանապատվորեն, ցուցաբերեն էթիկայի կանոններին համապատասխան գործելակերպ, որը թույլ կտա նման փոխհարաբերություն ակնկալել իրենց հաճախորդներից:
11. Բանկը պետք է հետևողական լինի, որպեսզի իր աշխատակիցները չկարողանան ազատորեն ձեռնարկել հակաօրինական գործողություններ կամ նման գործողությունների դրդել այլ անձանց կամ աշխատակիցների: Նման արարքը պետք է ստանա համապատասխան արձագանք և այն իրականացնող անձը/անձինք չեն կարող ազատվել կամ չենթարկվել ՀՀ օրենսդրությամբ կամ Բանկի ներքին իրավական ակտերով նախատեսված կարգապահական կամ այլ պատասխանատվությունից այն պատճառաբանությամբ, որ դա արվել է Բանկի շահերը պաշտպանելու նպատակով, Բանկի օգտին կամ կատարվել է մեկ այլ անձի դրդմամբ, եթե նույնիսկ այդ անձը զբաղեցնում է պատասխանատու պաշտոն կամ Բանկի ղեկավար անձ է:
12. Բանկի ներքին իրավական ակտերով և/կամ Բանկի ու իր աշխատակիցների միջև կնքվող աշխատանքային պայմանագրերով պետք է սահմանվի, որ Բանկի աշխատակիցները և նրանց ընտանիքի անդամները չեն կարող այնպիսի նվերներ ընդունել հաճախորդից, որոնք կարող են դիտվել՝ որպես կաշառք:

Գլուխ 4. Գործունեության թափանցիկություն

13. Բանկերի և հաճախորդների համագործակցությունը պետք է մշտապես հիմնված լինի փոխադարձ վստահության վրա: Կարևոր է երկու կողմերի միջև վստահության մթնոլորտի ձևավորումը, որի կարևոր բաղադրիչն է արժանահավատ և անհրաժեշտ ամբողջական տեղեկատվության փոխանակումը/տրամադրումը:
14. Հաճախորդին սպասարկելիս Բանկերը պետք է ցուցաբերեն ջանասիրություն, հոգատարություն, ուշադրություն և հարգալից վերաբերմունք, մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ անհրաժեշտ մանրամասները տրամադրեն պարզ և հստակ ձևով:

Գլուխ 5. Փողերի լվացման և ահաբեկչության

Ֆինանսավորման դեմ պայքար

15. Կարևորելով փողերի լվացումն ու ահաբեկչության ֆինանսավորումը կանխարգելող արդյունավետ համակարգի առկայությունը, ինչպես նաև բանկային համակարգի և ֆինանսական հաստատությունների նկատմամբ վստահության ամրապնդումը՝ Բանկերն իրականացնում են իրենցից կախված բոլոր անհրաժեշտ գործողությունները՝ փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարում: Այդ գործողություններն առնվազն պետք է ներառեն հետևյալը՝
- Ոլորտը կարգավորող ՀՀ օրենսդրական և ԿԲ նորմատիվ իրավական ակտերով նախատեսված պահանջների պատշաճ ապահովում,
 - փողերի լվացման հետ կապված համաշխարհային լավագույն փորձի արդյունավետ ներդնում,
 - ներքին հսկողության համակարգի և դրա արդյունավետ գործունեության ապահովում:
16. Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ արդյունավետ պայքարելու նպատակներից ելնելով՝ Բանկերը պետք է ապահովեն արդյունավետ համագործակցություն ՀՀ կենտրոնական բանկի, այլ բանկերի և այլ երկրների ֆինանսական հաստատությունների հետ՝ տեղեկատվության արագ և արդյունավետ փոխանակում իրականացնելու միջոցով:
17. Հաճախորդի դրամական միջոցների աղբյուրների և բիզնես գործարքների վերաբերյալ տեղեկատվության վերլուծությամբ կասկածելի գործարքների բացահայտման նպատակով Բանկը պետք է մշտապես պահանջի հաճախորդներից ներկայացնել կիրառելի օրենսդրությամբ և ներքին իրավական ակտերով սահմանված համապատասխան տեղեկատվությունը (այդ թվում՝ անձը հաստատող, փոխանցվող գումարի օրինականությունը հիմնավորող և այլն):
18. Բանկը պետք է համագործակցի միայն այնպիսի հաճախորդների հետ, որոնց առևտրային գործառնությունները և դրամական միջոցների աղբյուրները փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման հետ կապված լինելու մասին հիմնավոր կասկած չեն հարուցում: Բանկը պետք է իրականացնի հաճախորդների գործարքների շարունակական մոնիթորինգ՝ հավաստիանալու, որ հաճախորդների հաշիվներով գործարքները համապատասխանում են նրանց գործունեության բնութագրին/նպատակներին:

19. Բանկը պետք է հետամուտ լինի, որպեսզի իր աշխատակիցները տեղեկացված լինեն փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեպ պայքարի վերաբերյալ կիրառելի օրենսդրական և Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված պահանջներին:

Գլուխ 6. Շահերի բախում և կոռուպցիա

20. ՀՀ տարածքում գործող յուրաքանչյուր Բանկի աշխատակիցները պետք է խուսափեն շահերի բախում առաջացնող այնպիսի իրավիճակներից, երբ աշխատակցի անձնական շահերը կամ գործունեությունը խոչընդոտում կամ բախվում են, կամ կարող են խոչընդոտել կամ բախվել աշխատակցի աշխատանքային պարտականությունների հետ, որոնք էլ իրենց հերթին կարող են խոչընդոտել տվյալ աշխատակցի կողմից Բանկի բաժնետերերի, կառավարման մարմինների/ղեկավար անձանց կամ հաճախորդների հետ պատշաճ համագործակցությանը:
21. Շահերի բախում առաջացնող իրավիճակների սպառիչ ցանկի սահմանումը հնարավոր և իրատեսական չէ, սակայն, գոյություն ունեն առավել հաճախ հանդիպող իրավիճակներ, ինչից ելնելով Բանկի աշխատակիցները պետք է հատկապես խուսափեն.
- հաճախորդներից, մատակարարներից և ցանկացած երրորդ անձանցից այնպիսի նվերներ ընդունելուց, որոնք կարող են դիտվել/ընկալվել որպես կաշառք: Նման սահմանափակումները չեն վերաբերում այն նվերներին կամ հյուրասիրություններին, որոնք հիմնված են ընտանեկան, ընկերական կամ խիստ անձնական հարաբերությունների վրա, որի հանգամանքներից պարզ է դառնում, որ այդ ամենը որևէ առնչություն չունի Բանկի գործունեության և/կամ տվյալ աշխատակցի աշխատանքային պարտականությունների հետ,
 - բանկին և հաճախորդներին առնչվող ցանկացած գաղտնի տեղեկատվության բացահայտումից/հրապարակումից,
 - բանկից դուրս այնպիսի գործունեություններից կամ հարաբերություններից, որոնք կարող են բացասաբար ազդել Բանկի վարկանիշի, հեղինակության կամ գործունեության վրա:
22. Շահերի բախում կարող է ի հայտ գալ նաև այն դեպքում, երբ աշխատակիցը կամ իր հետ փոխկապակցված անձինք անձնական շահեր են հետապնդում՝ օգտագործելով և չարաշահելով աշխատակցի զբաղեցրած պաշտոնը Բանկում:

23. Բանկի կողմից կարող են սահմանվել որոշակի զեղչեր կամ նվերներ գործող և պոտենցիալ հաճախորդների, մատակարարների և այլ անձանց համար՝ որոշ ծառայությունների մատուցման հետ կապված:
24. Շահերի բախման առիթ կարող է հանդիսանալ Բանկի աշխատակցի դիտավորության, անփութության կամ անգործության հետևանքով գաղտնի տեղեկատվության բացահայտումը/հրապարակումը: Գաղտնի տեղեկատվությունը կարող է լինել բանկային, առևտրային, անձնական կամ այլ գաղտնիք կազմող տեղեկատվություն:

Գլուխ 7. Քաղաքական գործունեություն

25. Բանկերը քաղաքականապես չեզոք են. նրանք չեն կարող մասնակից դառնալ/սատարել քաղաքական շարժումներին, կուսակցություններին և/կամ քաղաքական թեկնածուներին, բանկային գործունեություն իրականացնելիս առաջնորդվել քաղաքական նկատառումներով:
26. Բանկի աշխատակիցները կարող են զբաղվել քաղաքական գործունեությամբ միայն աշխատանքային ժամերից հետո և աշխատանքային պարտականությունների կատարումից դուրս: Այդպիսի դեպքերում նրանք պետք է հանդես գան ոչ որպես Բանկի աշխատակից՝ չօգտագործելով Բանկում ունեցած իրենց դիրքն ու Բանկի անունը, ինչպես նաև Բանկի հետ նույնականացվող որևէ տարր՝ քաղաքական գործունեություն ծավալելու համար:
27. Բանկի աշխատակիցները կարող են օժանդակել ցանկացած քաղաքական գրասենյակի, կուսակցության կամ թեկնածուի, եթե իրենք հանդես են գալիս ոչ որպես Բանկի ներկայացուցիչ և/կամ չեն գործում Բանկի անունից:
28. Բանկի աշխատակիցներն ազատ են զբաղվելու քաղաքական գործունեությամբ՝ մինչև ժամանակ բացառելով բանկի օրինական շահերը հակասող ցանկացած գործողություն:

Գլուխ 8. Բանկի հարաբերությունները հաճախորդների հետ Բանկային գաղտնիք

29. Բանկերը պարտավոր են պահանջել, հավաքագրել և պահել անհրաժեշտ տեղեկատվություն իրենց հաճախորդների վերաբերյալ, որը հարկավոր է նրանց հետ գործարքներ կնքելու կամ չկնքելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու համար:
30. Բանկերը ցանկացած պայմանագիր/համաձայնագիր կնքելուց առաջ պարտավոր են ուսումնասիրել բոլոր անհրաժեշտ իրավական փաստաթղթերը՝ իրենց հաճախորդներին/գործընկերներին պատշաճ ճանաչելու և բացահայտելու նպատակով:
31. Երբ հաճախորդը գործում է երրորդ անձի անունից, ապա բանկը պարտավոր է իր լիազորությունների շրջանակում պահանջել, որ հաճախորդը տրամադրի տվյալ երրորդ անձի վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկությունները:
32. Բանկերը և իրենց աշխատակիցները ՀՀ օրենսդրությամբ և Բանկերի ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով պատասխանատվություն են կրում բանկային, առևտրային, անձնական և այլ գաղտնիք կազմող տեղեկությունների հրապարակման համար: Նրանք պարտավոր են պահպանել հաճախորդի վերաբերյալ Բանկում առկա ավանդային հաշիվների, կատարված գործարքների մասին և այլ տեղեկատվության գաղտնիությունը՝ բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի:
33. Բանկի տնօրենը կամ աշխատակիցն աշխատանքից ազատվելու կամ հեռացվելու դեպքում իրավունք չունեն իրենց հասու բանկային, առևտրային, անձնական կամ այլ գաղտնիք կազմող տեղեկությունները հրապարակել կամ հայտնել երրորդ անձանց:
34. Բանկերը պետք է մշտապես բարելավեն բանկային, առևտրային, անձնական կամ այլ գաղտնիք կազմող տեղեկությունների պահպանման մեթոդները և կարգը, ինչպես նաև իրենց աշխատակիցների համար կազմակերպեն վերապատրաստման հատուկ դասընթացներ վերոնշյալի վերաբերյալ:

Գլուխ 9. Հաճախորդներին մատուցվող ծառայություններ

35. Բանկը պետք է միևնույն խմբին պատանող բոլոր հաճախորդներին առաջարկի միևնույն ծառայությունները: Սակայն, պետք է հաշվի առնել որոշ բացառություններ, որոնց արդյունքում Բանկը կարող է՝

- Հրաժարվել ծառայություն մատուցելուց, եթե դրա մատուցումը չի համապատասխանում կամ հակասում է ՀՀ կամ այլ կիրառելի օրենսդրության պահանջներին, առկա է հիմնավոր կասկած փողերի լվացման կամ ահաբեկչության ֆինանսավորման մեջ, չի համապատասխանում Բանկի/կամ հաճախորդի կանոնադրությանը կամ ներքին իրավական ակտերին/պահանջներին:
- Կիրառել տարբեր սակագներ՝ կախված հաճախորդի գործունեության ոլորտից/բնույթից, ֆինանսական վիճակից, Բանկի կողմից ստանձնվելիք ռիսկի մակարդակից և այլ հիմնավոր պատճառներից:
- Բացահայտել այն ծառայությունները, որոնք իսկապես անհրաժեշտ են հաճախորդին և որոնք կարող են առավելագույն չափով բավարարել հաճախորդի կարիքները՝ ապահովելով մատուցվող ծառայության վերաբերյալ անհրաժեշտ և ամբողջական տեղեկատվություն:

36. Բանկին արգելվում է ծառայության անվանման մեջ օգտագործել այնպիսի բառեր, որոնք հաճախորդի մոտ կարող են թյուր կարծիք ստեղծել ծառայության մասին:

37. Բանկը պետք է մշտապես ձգտի արդիականացնել և կատարելագործել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների որակը և դրանց հիմքում ընկած տեխնոլոգիական բազան և համակարգերը՝ ուշադրություն դարձնելով դրանց հեռահար եղանակով մատուցման հնարավորությունների ստեղծմանը:

38. Բանկը պետք է ունենա բողոքների քննման ընթացակարգեր, որոնց համաձայն Բանկը պետք է պարտավորվի՝

- բացահայտել նման բողոքի պատճառը,
- ձեռնարկել բոլոր հնարավոր և անհրաժեշտ միջոցները՝ նման բողոքներին ճիշտ, արդար լուծումներ տալու և հետագայում նմանատիպ դեպքերը կանխարգելելու համար,
- ողջամիտ ժամկետում գրավոր ձևով տեղեկացնել հաճախորդին բողոքի լուծման մասին, հակառակ դեպքում հաճախորդին տեղեկացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու նրա իրավունքի մասին՝ տրամադրելով վերջինիս հասցեն և հեռախոսահամարը:

Գլուխ 10. Գործունեության թափանցիկություն, հրապարակայնություն, հարաբերություններ ԶԼՄ-ների հետ

39. Բանկերի գործունեությունը պետք է լինի հնարավորինս թափանցիկ՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում և կարգով հնարավորություն ընձեռելով հասարակությանը և ՋԼՄ-ներին ստանալու Բանկի վերաբերյալ կարևոր իրադարձությունների ու Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:
40. Բանկերը պետք է ունենան կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության (ԿՍՊ) հայեցակարգեր կամ ԿՍՊ քաղաքականությունը ներառող այլ փաստաթղթեր՝ ուղղված տնտեսական, սոցիալական և բնապահպանական խնդիրներին:

Գլուխ 11. Միջբանկային հարաբերություններ

41. Բանկերն իրենց գործունեության ընթացքում պետք է ապահովեն առողջ և բարեխիղճ մրցակցություն՝ նպաստելով բանկային համակարգում առաջարկվող բանկային ծառայությունների որակի և արդյունավետության բարձրացմանը, բանկային համակարգի նկատմամբ վստահության բարձրացմանը:
42. Բանկերին արգելվում է ցանկացած գործողություն, որը.
- տվյալ բանկի կողմից ներկայացվող տեղեկատվության էության, ձևաչափի, բովանդակության ու տարածման առանձնահատկությունների,
 - այլ բանկ(եր)ի ֆինանսական հաստատությունների հետ թիրախավորված ոչ պատշաճ անհարկի ու անտեղի համեմատությունների,
 - տեղեկատվության բացթողումների ու աղավաղումների, մասնակի կամ ամբողջական անարժանահավատության,
 - տեղեկատվության ոչ համաչափ, ոչ ամբողջական և թերի ներկայացման,
 - այլ բանկ(եր)ի ֆինանսական հաստատությունների առավելությունների չներկայացման կամ թերի ներկայացման, թերությունների ընդգծման, վարկաբեկման կամ արժեզրկման,
 - տվյալ Բանկի և/կամ նրա կողմից առաջարկվող ծառայությունների անհիմն չափազանցման,
 - տեղեկատվությունը կարդացող անձանց ամբողջական, լիարժեք ու ճիշտ պատկերացում կազմելուց ապակողմնորոշման,
- միջոցով նպատակ ունի, հանգեցրել է կամ կարող է հանգեցնել անձանց որոշակի խմբի կամ անորոշ շրջանակում թյուր տպավորության ստեղծմանը/պահպանմանը տվյալ Բանկի և/կամ դրա կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ և/կամ

հաճախորդների, այդ թվում նաև՝ այլ բանկ(եր)ից ֆինանսական հաստատություն(ներ)ից, ներգրավմանը, այլ բանկ(եր)ին ֆինանսական հաստատություն(ներ)ին, այդ թվում՝ վերջիններիս գործարար համբավին վնաս պատճառելուն, ՀՀ բանկային կամ ֆինանսական համակարգի նկատմամբ վստահության խաթարմանը:

43. Բանկերը միմյանց միջև կարող են տարբեր տեղեկատվություն փոխանակել, այդ թվում՝ հաճախորդների կողմից պայմանագրի պայմանների խախտման կամ պարտավորությունների ոչ պատշաճ կատարման վերաբերյալ, որը կարող է օգտակար ազդեցություն ունենալ շուկայի, ինչպես նաև բանկային գործունեության վրա:

Գլուխ 12. Բանկային ծառայությունների գովազդ

44. Բանկային ծառայությունների վերաբերյալ բոլոր գովազդները պետք է կատարվեն՝
- ՀՀ օրենսդրությանը, իրավական ակտերին և Բանկի կանոնադրությանը համապատասխան,
 - առանց ոտնահարելու բարոյական նորմերը, կրոնական համոզմունքները ու ազգային խորհրդանիշերը,
 - այնպես, որ հասարակության մեջ ներշնչեն վստահություն Բանկերի և ողջ բանկային համակարգի նկատմամբ:
45. Արգելվում է Բանկերի և/կամ ֆինանսական հաստատությունների/կառույցների գովազդների օգտագործումը, վերարտադրումն այլ բանկերի կողմից, առանց տվյալ սուբյեկտի նախնական գրավոր թույլտվության:

Գլուխ 13: Կոռուպցիայի դեմ պայքարին ուղղված քաղաքականություն

46. Բանկը պետք է զբաղվի պատասխանատու գործարարությամբ՝ կիրառելով հակակոռուպցիոն քաղաքականություն, անհրաժեշտության դեպքում զարգացնելով դրա կառավարման և վերահսկողության համակարգերը:

47. Բանկերը պետք է ձգտեն՝ էթիկայի, համապատասխանության և գերազանցության բարձր մակարդակի սահմանման միջոցով վաստակել բարի համբավ:
48. Անհրաժեշտ է հնարավորինս աջակցություն ցուցաբերել շուկայական արդար պայմանների ձևավորմանը, բիզնես գործարքների թափանցիկության խթանմանը և Հայաստանում միջազգային լավագույն փորձին համապատասխան կորպորատիվ կառավարման ապահովմանը միտված նախաձեռնություններին: