



٧

قواعد السلوك المهني
لمصرف العراق الأول الإسلامي للاستثمار
والتمويل مساهمة خاصة

قواعد السلوك المهني

1. المقدمة:

نحن في مصرف العراق الأول الاسلامي نؤمن بأن سمعة المؤسسات المصرفية تعتمد ليس فقط على مركزها المالي في السوق ولكن ايضا على النزاهة والسرية المصرفية ومستوى الثقة الذي تتمتع به، لذلك يضع مصرفنا سياسة لقواعد السلوك المهني وأخلاقيات العمل معتمدة من قبل مجلس الادارة، تُعمم هذه السياسة على كافة موظفي المصرف وأعضاء مجلس الادارة على أن يتم الحصول على توافيعهم على نحو يفيد تقيدهم بمضمونها.

أن نمونا وتوسعنا وطموحنا في ان نصبح من افضل المصارف يتطلب تكثيف ممارساتنا الاخلاقية المهنية وهدفنا الاسمي ان نصبح الشريك الموثوق به من أجل توفير خدمات ومنتجات متميزة لذا وضعت لائحة السلوك هذه كي تحدد المبادئ الاساسية للأنشطة في جميع اقسام وفروع المصرف، وتقدم ارشادات حول السلوك الشخصي وتطبيقها من اجل حماية مصالح عملائنا والالتزام بنزاهة السوق ومنع غسل الاموال التي جاءت من أنشطة إجرامية ومكافحة الفساد والارهاب من داخل وخارج صناعة الخدمات المصرفية والمالية، وعليه يدرك المصرف ضرورة الالتزام بالنزاهة في كل معاملة يدخل فيها ويؤمن ان النزاهة والصدق في سلوكه الداخلي يُحكم عليها من خلال سلوكه الخارجي.

لذا ينبغي على جميع الموظفين تطبيق اعلى المعايير عند تنفيذ الاعمال المصرفية والسعي في جميع الاوقات والالتزام بالقوانين والتعليمات التي تحدد اليات كافة الاعمال في المصرف وعدم الالتزام بذلك يؤدي الى الاساءة الى سمعة المصرف والى الدعاية السلبية التي تضر بالمصرف حتى وان لم ينتهك اي قانون او تعليمات.

ويتعين قراءة مبادئ وقواعد السلوك المهني هذه كجزء من الاجراءات والسياسات المفصلة للمصرف والقواعد التنظيمية الاخرى وتطبيقها في السلوك اليومي من قبل جميع الموظفين من اجل المحافظة على المستوى العالي من النزاهة والخلق الذي يعكسه كل موظف يعمل في هذه المؤسسة على ان يقوم كل موظف بالمصادقة على الاقرار المرفق والذي يبين اطلاعه والتزامه بكل ما ورد في مبادئ ومعايير قواعد السلوك المهني وخلاف ذلك يتعرض الى العقوبات المنصوص عليها في القوانين ذات العلاقة.

2. المبادئ العامة:

1-2 القواعد العامة للسلوك:

يجب ان يتصرف جميع الموظفون وفق السلطة الممنوحة لهم مع الاخذ بعين الاعتبار مصالح المصرف مع مراعاة الفقرات ادناه:

- أ. التصرف وفق معايير الشرف والنزاهة والعدل والسلوك الاخلاقي خلال العمل لدى المصرف.
- ب. عدم اتخاذ اي قرار في اي امر ينطوي أو قد ينطوي على تعارض في المصالح وفي حال حدوث تعارض في المصالح يتعين الكشف خطياً عن الحقائق ذات الصلة والظروف التي ادت او قد تؤدي الى تعارض في المصالح للإدارة العليا من اجل الحصول على المزيد من الارشادات بذلك الخصوص.
- ت. تجنب اي علاقة مع الزبائن من شأنها ان تؤثر على القدرة لأقامة علاقة عمل رصينة.
- ث. تكريس كامل اهتمام الموظفين لتلبية مصالح المصرف واعماله.
- ج. عدم استغلال المنصب الوظيفي او الفرص او المعلومات التي حصل عليها من المصرف لفائدته الشخصية.
- ح. الحرص على حماية أصول ومعلومات وعمل المصرف وعدم استخدامها للفائدة الشخصية.
- خ. الالتزام بجميع القوانين والقواعد واللوائح نافذة المفعول.

2-2 سرية المعلومات:

أكدت كافة القوانين المنظمة لعمل المصارف على امنية وسرية المعلومات الخاصة بمعلومات المصرف ومعلومات الزبون كما ورد في المواد 49،50 من قانون المصارف رقم 94 لسنة 2004.

وفي سياق عملكم كموظفين لدى المصرف سوف تحتفظون بمعلومات سرية وحساسة عن المصرف وزبائنه وبالتالي يجب المحافظة على أمن هذه المعلومات من اجل المحافظة على نزاهة المعاملات الفردية لكل زبون ولعمل المصرف عموماً ويسري شرط السرية المصرفية على جميع الموظفين خلال فترة عملهم لدى المصرف وحتى بعد انتهائهم مع مراعاة استخدام الموظفين للمعلومات التي يحصلون عليها في سياق عملهم لدى المصرف فقط في تحقيق الاهداف الموضوعه والمعتمدة ومشاركة هذه المعلومات مع المسؤولين عنها وفي ادناه جملة من الفقرات واجبة الالتزام للمحافظة على السرية المصرفية:

- أ. الحرص على حماية سرية المعلومات المهنية عن طريق التصريح عنها الى الافراد الذين يحتاجون اليها من اجل مباشرة المعاملات مع الزبائن.
- ب. عدم البوح بأي معلومات تتعلق بزبون الى طرف ثالث أذ تعتبر جميع المعلومات ذات الصلة بشؤون الزبون سرية سواء كانت مهمة وحساسة او غير ذلك دون موافقة خطية من الزبون نفسه الا ما يتعلق بالاجراءات التي تخص الائتمان او عندما يطلب ذلك بموجب القانون او بأمر من المحكمة او في بعض الحالات بأمر من جهة حكومية مخولة.

- ت. عدم استخدام المعلومات لأغراض شخصية أو مصلحة أي فرد له صلة بالزبون.
- ث. عدم اتلاف أو محو أو التلاعب بأي معلومات حصل عليها في إطار العمل.
- ج. التزام جانب الحذر عند الاتصال بالزبائن بحيث لا يسمح لأي موظف إعطاء وعود أو توقعات أو آراء لكون ينظر إلى كل كلمة ينطق بها الموظف التزام على المصرف وتشكل التزاماً وعليه يجب الحذر عند التحدث مع الزبائن وعدم إطلاق الوعود والتوقعات دون تخويل.
- ح. تعتبر جميع التعاميم والمذكرات الداخلية والنشرات الخاصة بالمنتجات للاستخدام داخل المصرف حصرياً ولا يسمح بأخذها أو إرسالها لأي فرد خارج المصرف.

3-2 : آرشادات المحافظة على السرية:

لأجل تحقيق ما ورد في الفقرة (2-2) مدرج ادناه بعض المبادئ والتوجيهات التي يتعين مراعاتها فيما يتعلق بالحفاظ على السرية المطلوبة:

- أ. عدم مناقشة مسائل السرية في المصاعد والممرات أو غيرها من المرافق المشتركة في مقر المصرف.
- ب. تجنب مناقشة المسائل السرية في بعض الأماكن العامة مثل سيارات الأجرة والمطاعم والأماكن العامة الأخرى.
- ت. إذا كان من الضروري مناقشة بعض المسائل المتعلقة بالعمل في مكان عام يجب تجنب ذكر اسم أي عميل أو أي تفاصيل تؤدي إلى كشف هوية الزبون والمعلومات المتعلقة به والأفضل تحاشي ذلك قدر الامكان.
- ث. عدم ترك الوثائق السرية على المكاتب بعد انتهاء الدوام الرسمي.
- ج. التخلص من مسودات المشاريع أو الوثائق الأولية باستخدام جهاز تمزيق الورق.
- ح. عدم نسخ المعلومات السرية على أي وسيط إلكتروني (أقراص، فلاشات) ما لم تكن محمية بطريقة مشفرة وبموافقة مسبقة من مدير القسم.

وفي حال وجود أي مشكلة ناشئة عن انتهاك السرية، أو في حالة وجود خرق محتمل أو متوقع لسرية المعلومات يتم إبلاغ مدير القسم ومسؤول الامتثال في المصرف فوراً.

4-2 تضارب المصالح:

- أ. لا يسمح بأن يقوم الموظف بوضع نفسه في موقف تتضارب فيه مصلحته الشخصية أو مصالح أسرته أو طرف ثالث مع مصالح المصرف وزبائنه.
- ب. يجب على جميع الموظفين الإفصاح بشكل تام عن أي مواقف قد تنطوي على تعارض في المصالح ومصالح المصرف.
- ت. يجب على أي موظف الحصول على الموافقة من مديره المباشر وقسم الموارد البشرية واخذ النصيحة القانونية من الإدارة القانونية في المصرف إذا لزم الأمر قبل القيام بأي نشاط قد يصنف على أنه تعارض محتمل في المصالح.
- ث. تشمل المجالات المحتملة لتعارض المصالح والتي يتعين تجنبها على سبيل المثال لا الحصر:

1. تملك حصة مالية كبيرة و/أو عضوية مجلس الإدارة أو الإدارة في أية مؤسسة، ويتعبر التملك المالي كبيراً عندما تكون نسبة الملكية (2.5%) أو أكثر من قيمة رأس المال.
2. تملك مصلحة شخصية، مصلحة عمل، مصلحة مالية أو نشاط أو علاقة عائلية خارج المصرف والتي قد تكون سبباً لتعارض المصالح مع مصالح المصرف.
3. تمثيل المصرف في أي معاملة تكون فيها مصلحة مالية، شخصية، عائلية.
4. التنافس مع المصرف في بيع أو شراء أي أصول ملموسة أو اخذ فرصة عمل من المصرف من أجل مصالح شخصية.
5. استخدام أصول المصرف مثل الاموال، المرافق، المعلومات.
6. قبول الهدايا من اشخاص او مؤسسات لها علاقة عمل مع المصرف سواء كانت نقدية او عينية.
7. لا يجوز لمنتسبي المصرف العمل لأحد زبائن المصرف حتى لو كان بوكالة رسمية.
8. لا يجوز لمنتسبي المصرف الترويج وبيع بعض البضائع لصالحهم الشخصي في مقر المصرف أو جمع الاموال لاغراض غير معلومة وإذا كان القصد اعانة بعض الموظفين أو شراء هدايا لهم يتم استحصال موافقة مدير القسم ومدير قسم الموارد البشرية مسبقاً.
9. بيع الممتلكات الخاصة غير مسموح به في بنايات المصرف.

5-2 مسؤوليات العهدة والامانه:

- أ. جميع الموظفين العاملين في المصرف يعتبرون مؤتمنون على عناوينهم الوظيفية واختامهم وكلمات السر الخاصة بهم وجميع المزايا الاخرى التي يوفرها المصرف لهم ومن الضرورة توخي العناية الواجبة والحذر في استخدامها.
- ب. ينتظر من جميع الموظفين الذين يتعاملون مع المستندات أو المواد القيمة في اطار عملهم المعتاد القيام بذلك وفق مبدأ العناية الواجبة وان يدركو ان تواجيعهم كمخولين لدى المصرف تشكل مسؤولية امام الجهات ذات العلاقة.

6-2 منع سوء استخدام / الاضرار بممتلكات المصرف:

يحدث الاضرار بممتلكات المصرف عند قيام الموظفين بشكل متعمد بتدمير الممتلكات العائدة للمصرف ويحدث ايضاً عند قيام موظف ما بالاضرار بسمعة المصرف و/أو تهديد عملياته فعلى سبيل المثال لا الحصر: اتلاف الاجهزة او المباني، العمل ببطئ، التحدث بسوء عن المصرف، عدم الالتزام بتعليمات العمل، ايقاف العمل.

- أ. جميع الموظفين مسؤولين عن حفظ وارجاع والمحافظة على سلامة ممتلكات المصرف التي يستخدمونها او تلك التي في عهدهم.
- ب. لا يسمح باستخدام ممتلكات المصرف لغير الاغراض الرسمية.
- ت. يخضع اي موظف يسيئ استخدام او يتسبب بأضرار لممتلكات المصرف او على علم بقيام موظفين اخرين بذلك بما يتضمن السرقة، الاختلاس ولايبادر الى ابلاغ رؤوسيه للاجراءات التأديبية التي قد تصل الى الفصل من العمل.

7-2 آداب العمل:

على جميع الموظفين التصرف بأسلوب مهني تجاه زملائهم في العمل والزبائن، ويعني ذلك التزام الموظفين بجميع السياسات والاجراءات والمعايير المهنية للسلوك ويتوقع من الموظفين فهم وتبني هذه المعايير في سلوكهم اليومي وجعلها جزءاً من حياتهم العملية وكما مبين في ادناه:

1-7-2 اللباس والمظهر الشخصي:

يتوقع المصرف من موظفيه ارتداء الملابس الانيقه والمحتشمة خلال اوقات العمل والظهور بالمظهر اللائق المتعارف عليه في المؤسسات المالية وتجنب المبالغة في الموضه والتبرج وخلاف ذلك يتم تنبيه الموظف واذا لم يلتزم يتعرض الى عقوبات انضباطية وعليه يجب الالتزام بما يلي

- أ. على جميع الموظفين ارتداء بطاقات الهوية بشكل واضح في جميع الاوقات اثناء تواجدهم في المصرف.
- ب. المحافظة على المظهر العام اثناء العمل والالتزام بالزي الرسمي.

2-7-2 المحافظة على وقت الدوام:

على كافة العاملين الالتزام بأوقات العمل المقررة (الحضور إلى المصرف والمغادرة في المواعيد المحددة لذلك) والعمل بكل جدية ودقة وإخلاص وحرص خلال هذه الأوقات لإنجاز المهام الموكلة إليهم بأفضل طريقة ممكنة، ولا ريب أن عدم الالتزام بذلك يعرض الموظف إلى عقوبات انضباطية.

3-7-2 النظافة والسلوك المكتبي:

تعتبر هذه الامور هامة لترويج صورة ايجابية للمصرف بين عملائه وزواره والمجتمع بصورة عامة:

1. المحافظة على نظافة المصرف واماكن العمل.
2. الامتناع عن قراءة الصحف او الكتب او تناول الاطعمه في المكاتب الامامية او امام الزبائن.
3. الامتناع عن استخدام الهواتف النقالة او هاتف المكتب للامور الشخصية اثناء وجود العملاء والحد من استخدام الهاتف النقال خلال ساعات العمل.
4. المحافظة على نبرة صوت مهنية عند التعامل مع الزبائن او الزملاء.

4-7-2 سلامة الآخرين:

- من واجب كافة العاملين بذل أقصى درجة من العناية لضمان عدم إلحاق الاذى بصحة وسلامة الأشخاص الآخرين أثناء عملهم أو وجودهم في المصرف، وعليهم الالتزام دائماً بما يلي:
- أ. التبليغ فوراً عن كل العيوب في الأبنية أو الأجهزة إلى المسؤولين في المصرف .
 - ب. تجنب غلق مخارج النجاة والطرق المؤدية لها.
 - ج. إطفاء الأجهزة الكهربائية عند عدم الاستعمال.

5-7-2 التدخين في المصرف:

1. تعتبر بنائية الادارة العامة لمصرف العراق الأول الاسلامي وفروعه اماكن خالية من التدخين.
2. المحافظة على بيئة صحية وأمنة من خلال تحمل الجميع مسؤولياتهم بالامتناع عن التدخين داخل المباني.
3. الابلاغ عن اي حوادث تتعلق باستخدام الكحول او المواد المخدرة الى المدير المباشر ومدير قسم الموارد البشرية.

6-7-2 آداب التحدث على الهاتف:

تعتبر آداب التحدث على الهاتف هامة، أذ يحكم الآخرون علينا وعلى مصرفنا من خلال أسلوبنا بالرد على الهاتف ولذلك على جميع الموظفين سرعة الرد والتهذيب في كل الاوقات عند استخدام الهاتف.

7-7-2 المجاملة والكياسة:

من الأمور الجوهرية، تعامل الموظف مع الزبائن بأسلوب يجعلهم يشعرون بأنهم مرحب بهم ومطمئنون إلى نتائج تعاملهم مع المصرف، وعليه فإن الكياسة واللباقة في التعامل الشخصي مع الزبائن من خلال الهاتف أو الرسائل أو التعامل المباشر، تعدّ أمراً في غاية الأهمية على الموظف الالتزام به تماماً لأن ذلك يؤدي إلى شعور الزبائن بالاهتمام والاحترام والتعامل الحسن ويشدهم إلى التعامل مع المصرف دون أن يفكروا في نقل حساباتهم إلى مصارف أخرى، ويدفعهم إلى تشجيع أفراد عوائلهم وأقربائهم وأصدقائهم إلى التعامل مع المصرف أيضاً.

8-7-2 التعامل مع وسائل الإعلام :

يحظر على جميع الموظفين الاتصال بوسائل الإعلام المختلفة (صحف، إذاعة، تلفزيون، مواقع تواصل اجتماعي) بدون موافقة مسبقة من الإدارة ويمنع منعاً باتاً تمرير مايلي إلى وسائل الإعلام:

أ. بيان أو تعليق أو رأي أو تصريح يتعلق بالمصرف.

ب. مقالة أو معلومات أخرى تنسب إلى المصرف (بشكل مباشر أو غير مباشر) أو تخص عمله.

9-7-2 استخدام مركبات المصرف:

يجب استخدام مركبات المصرف لأغراض العمل فقط ويسمح للمخولين بقيادة المركبات دون غيرهم على ان يمارسوا عادات القيادة الامنه والسليمة واتباع جميع قوانين المرور.

4-3 الرشوة:

يحظر على الموظفين استلام الرشاوى من الزبائن او السعي لاستلام مبالغ، عروض هدايا، تبرعات او خدمات شخصية منهم من اجل منحهم شروط واحكام جيدة او اي خدمات اخرى والتي عادة لا تقدم الى زبائن اخرين.

5-3 تعامل الموظفين داخل وخارج البنك:

يتبنى المصرف سياسة تقتضي بتمكين جميع الموظفين من التمتع ببيئة عمل خالية من جميع انواع اساءة السلوك، بما في ذلك التمييز والمضايقة من جانب المدراء او الزملاء او المستشارين او الزبائن ويعد اي تمييز او مضايقة تتعلق بالعرق، الجنس، اللون، الديانة والمذهب، العمر، الاعاقة الجسدية او الوضع الاجتماعي امراً غير مقبول ومكروهاً ولا يتوافق مع عاداتنا بتوفير بيئة مهنية محترمة للعمل وعليه ندرج في ادناه بعض التوصيات تتعلق بهذا الموضوع:

- أ. يتعين على الموظفين عدم اساءة السلوك تجاه زملائهم في العمل داخل او خارج مواقع العمل.
- ب. عدم السماح لاي موظف باستخدام مركزه للتهديد او الحصول على فائدة غير مستحقة من اي موظف او شخص خارجي او جهة خارجية.
- ت. قد تؤدي التصرفات التي تنطوي على سوء السلوك والصادرة عن الموظف الى اتخاذ الاجراءات التأديبية بحقه والتي قد تصل الى الفصل من العمل.
- ث. الاتهامات الكاذبة بالمضايقة سوف تؤدي الى اتخاذ اجراءات تأديبية مشددة بحق من تصدر عنه.

4. مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب:

على جميع الموظفين الاطلاع والالتزام بالقواعد الواردة بتعليمات مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب استناداً الى التعليمات النافذة بهذا الخصوص حسب قانون مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب رقم 39 لسنة 2015 بحيث تشمل القيام او المساعدة في اي تحويلات او نقل او اخفاء او حيازة اموال متأتية من أنشطة مشبوهة.

أذ يجب ان يكون الموظفين متيقضين الى امكانية استخدام الاموال المشبوهة من قبل عملاء عاديين من خلال معاملات وعليه يسعى المصرف بالتعاون مع الموظفين الى منع غسل الاموال وتمويل الارهاب من خلال التعرف على اطراف العمليات المالية ومصادر الاموال.

5. الملحقات: نموذج أقرار:

((أقرار موظف))

أني الموقع ادناه () ،

أقر اني قرأت مبادئ ومعايير قواعد السلوك المهني في المصرف وفهمت كل ماورد فيها واتعهد بالالتزام بمضمونها وبكل ما ورد فيها من فقرات ولاجله وقعت ادناه بتاريخ / / .

توقيع الموظف:

الاسم:

الدرجة الوظيفية:

مكان العمل: