

ميثاق السلوك الوظيفي واخلاقيات العمل

المصرف التجاري العراقي

2019

المقدمة

1- ماهي قواعد السلوك:

السلوك هو النشاط الذي يعبر عنه الفرد من خلال علاقاته بمن حوله، و قواعد السلوك هي عبارة عن مجموعة مبادئ ومعايير تهدف إلى ضمان النزاهة والشفافية والمساءلة في جميع مايتعلق بالمصرف التجاري العراقي وتعد هذه القواعد ملزمة بشكل قانوني من قبل جميع العاملين.

2- الهدف من مدونة السلوك المهني:

المصرف التجاري العراقي هو بنك مُرَخَّص من البنك المركزي العراقي لممارسة الأنشطة والخدمات المصرفية . يلتزم المصرف التجاري العراقي باتباع أفضل الممارسات ومعايير السوق من حيث المساءلة والشفافية وأخلاقيات العمل وذلك من أجل تطوير وتنمية الإستدامة. تُهَدَف هذه المدونة تعريف وتحديد الاعمال المصرفية ودور ومسؤوليات فريق العمل في المصرف التجاري العراقي حيث يجب على كل موظف مهما كانت درجته الوظيفية الاطلاع والالتزام بالمبادئ والمعايير المنصوص عليها في المدونة . قد يؤدي خرق أي بند من بنود هذه المدونة إلى اتخاذ إجراءات بحق الموظفين المخالفين، بالإضافة الى اللجوء للإجراءات القانونية التي قد يراها البنك مناسبة. تعتمد هذه الإجراءات على طبيعة ومدى آثار الخروقات و المخالفات، ومستوى عدم الالتزام ببنود مدونة السلوك هذه.

3-الامتثال الى اللوائح والقوانين:

يجب أن يكون جميع العاملين على علم بالمتطلبات القانونية والتنظيمية المحلية منها والدولية والسياسات ذات الصلة بحيث ينعكس ذلك في تصميم وانشاء سياسات واجراءات المصرف والالتزام بما جاء فيها من لوائح وارشادات. وضمان أن تنفيذها سيمكن المصرف التجاري العراقي ويمكن العاملين فيه من الامتثال والالتزام بها. تُرَكِّز سياسات المصرف على أمور هامة وتقدم مجموعة من الأدلة والإرشادات على مستوى عالي، حيث يتطلب على جميع العاملين الإطلاع والتعرف عليها وخصوصا تلك المتعلقة بمسئولياتهم وسلوكهم الشخصي. وتقوم كل من الإدارة العليا ومدراء الإدارات بوضع وتحديث إجراءات المصرف من أجل تزويد العاملين بالتفاصيل الخاصة بالترتيبات التي يجب الالتزام بها لضمان الوفاء بالمتطلبات الواردة في السياسات وتوفرها للرجوع لها داخل كل وحدة عمل.

ومن ثَمَّ تكون الإجراءات واردة بشكل أكثر تفصيلاً عن السياسات التي تدعمها وتتعامل مع الإجراءات والمتطلبات التشغيلية اليومية. وإذ لم تكن الإجراءات متوفرة لمجال معين داخل النشاط، فيجب الرجوع إلى الإدارة المختصة للحصول على المساعدة اللازمة في ذلك.

4- النزاهة في العمل:

ان من سياسات المصرف التجاري العراقي، المحافظة على السمعة الجيدة للبنك حيث يقع على عاتق جميع موظفيه عمل ما يلزم للمحافظة على سمعة المصرف من ناحية السلوك الأخلاقي ، والصدق ، والإنصاف ، والشعور بالمسؤولية بحيث تكون واضحة في جميع الأوقات وفي جميع التعاملات والاتصالات او حتى عن طريق المراسلات الالكترونية مع العملاء و المراقبين وحاملي الاسهم وزملاء العمل سواء أثناء ساعات العمل أو بعدها وداخل مرافق البنك وخارجها أو غير ذلك و مهما كانت الظروف المحيطة حيث يتم إحالة أي أمور قد تهدد السمعة الجيدة إلى الرئيس التنفيذي في المصرف التجاري العراقي.

5- العدل والمساواة في التعامل:

يسعى المصرف التجاري العراقي الى توفير وبناء بيئة عمل داعمة لتحقيق الاهداف الانتاجية والربحية على صعيد العاملين وخلق الاحترام والتعاون والالفة بينهم بحيث تنعكس على تعاملاتهم اليومية مع الزبائن.

6- التعامل العادل مع العملاء:

يومن المصرف التجاري العراقي بأن التعامل الجيد مع العملاء هو الأساس والجوهر بالنسبة للثقافة والنهج المتبع لديه ويتم وضع السياسات والإجراءات الداخلية لضمان تنفيذ أعمال البنك على هذا النحو. وتم توضيح التزام البنك بتبني أعلى المعايير الخاصة بحوكمة الشركات والامتثال للوائح وتحمل المسؤولية في بيان مهمة البنك وتمّ التأكيد على هذا الالتزام بموجب التزام رئيسي تجاه التعامل الجيد مع العملاء.

ويسعى المصرف التجاري العراقي دائما لتلبية النتائج المرجوة بالنسبة لجميع عملاءه ويمثل ذلك مطلب أساسي في القيام بأعمال المصرف.

7- بيئة وثقافة العمل:

يسعى المصرف التجاري العراقي الى تسهيل عملية تطوير بيئة ثقافية تعمل على تقليل خطر الإخفاق في اداء الاعمال المصرفية المكلف بيها اي قسم من اقسام المصرف والتي من شأنها ان تحد او تقلل من التعرض الى العقوبات والأضرار المتعلقة بالسمعة الناتجة عن ذلك.

8- تضارب المصالح:

ينشأ تعارض المصالح عندما تكون مصالح المصرف التجاري العراقي أو المصالح الخاصة بأي موظف تتعارض مع تلك المصالح الخاصة بعميل واحد أو أكثر.

يتعين على المسؤولين والموظفين الإفصاح لإدارة الموارد البشرية عن أي تعارض فعلي ومحتمل في المصالح بينهم وبين المصرف التجاري العراقي. ويتعين على أعضاء مجلس الإدارة الإفصاح على الفور عن جميع أوجه تعارض المصالح الفعلية والمحتملة لأمين سر مجلس الإدارة ، كما يجب إبلاغ إدارة الامتثال بأي تعارض آخر يتم تحديده في المصالح بين المصرف التجاري العراقي وعملاءه انفسهم .

ولتحقيق مصلحة واحدة وهي مصلحة البنك يوجد، بشكل أساسي، أربع طرق لإدارة تعارض المصالح:

- الإفصاح وتقديم المشورة للعميل عن أي مصالح.
- الالتزام التام بأي سياسة رسمية داخلية عن الاستقلال.
- الامتناع عن العمل وعدم التعهد به.
- تنفيذ أنظمة الرقابة الداخلية لمنع الموظفين المتعاملين من اي تصرف يؤدي الى وجود تعارض في المصالح.

9- سرية معلومات العملاء والمعلومات الخاصة بالمصرف:

المعلومات السرية هي المعلومات غير المعروفة بشكل عام للجمهور فيما يخص المصرف أو عملانه أو الأطراف الأخرى الذين لديهم علاقة مع المصرف التجاري العراقي والذين لديهم تَوَقُّع بالحفاظ على السرية. وتشمل السرية الحفاظ على كافة المعلومات غير العامة التي قد تكون مفيدة أو ذات قيمة تجارية للمنافسين أو التي قد تُسبب ضرر للمصرف أو عملانه إذا تمَّ الإفصاح عنها. ويجب الحفاظ على السرية التامة لكل من المعلومات السرية والمعلومات الامتلاكية التي يحصل عليها الموظفين من خلال عملهم. ويمثل هذا البند أحد الشروط الواردة في أي عقد عمل وسيخضع أي انتهاك لذلك وبشكل تام لقانون الإجراءات التأديبية المبينة في سياسة الموارد البشرية.

يكون العاملون مسؤولين عن حماية المعلومات السرية الخاصة* بالمصرف سواء كانت معلومات تمَّ الكشف عنها بواسطة عملانه أو معلومات بخصوص المصرف وأنشطته أو معلومات عن العاملين أنفسهم. ويتبنى المصرف التجاري أسلوب منهجي وهو الإفصاح عن المعلومات للعاملين على أساس الحاجة إليها بخلاف أن تكون متاحة بشكل عام لجميع العاملين.

* المعلومات الخاصة بالمصرف: هي المعلومات التي لا يرغب المصرف بإطلاع الآخرين عليها أو نشرها والمرتبطة بالعمل داخل المصرف فقط لغايات استخدام عدد محدد من الموظفين.

10- احترام سياقات العمل بين ادارات المصرف:

على جميع الموظفين العاملين في ادارات المصرف احترام سياق العمل الوظيفي، على سبيل المثال عند تقديم اي معاملة او طلب من قبل موظفي ادارات المصرف الى ادارة معنية بهذا الطلب عليه احترام السياق الوظيفي وعدم ممارسة الالاحاح او الضغط لتنفيذ تلك المعاملات على الفور، حيث ان هذا التصرف سوف يخلق ارباك وتشتت في انجاز المعاملات. يحق لأي ادارة في البنك اجراء المتابعة بين دوائر المصرف فيما يخص العمل ولكن بأسلوب وظيفي لا يتعدى على حدود المعقول ولايسمح للموظفين الاطلاع على هوامش المدراء التنفيذيين لا بموافقة المدير المعني حفاظاً على خصوصية وسرية المعلومات.

والتأكيد على ضرورة احترام هيكل الادارات حيث لايسمح بالتجاوز الاداري على ادارة معينة بغرض استحصال الموافقات الادارية من الجهات العليا في المصرف دون علم او اخذ رأي الادارة المعنية بهذا الشأن اوالخصوص حيث هذا يعتبر خرق لسلم الهيكل الاداري للمصرف.

11- الهدايا والضيافة والمكافآت الأخرى:

كقاعدة عامة فيجب عدم قبول أو عرض أي هدايا على الموردين أو العملاء، ويتعين على العاملين عدم السعي للحصول على أي هدايا أو ضيافة أو مكافآت أخرى. ويجب أن يكون المصرف التجاري العراقي وموظفيه حريصاً بعدم قبول أو تقديم أي إغراءات بما يجعل استقلاله أو استقلالهم موضع تساؤل. ويتعين على العاملين عدم السعي مطلقاً للحصول على هدايا أو مكافآت.

والأمثلة على الهدايا أو الضيافة أو المكافآت الأخرى غير المناسبة تشمل ما يلي:

- أي هدية مالية
- أي عرض أو هدية أو ضيافة التي يمكن أن يؤدي قبولها إلى إثارة مخاوف بشأن تعارض المصالح أو عدم الملاءمة.
- شراء بضائع أو خدمات من أحد موردي الخدمات التابعين للمصرف التجاري العراقي بسعر أقل من المتاح للجمهور (ما لم يكن هناك برنامج خصم على نطاق البنك).

12- مكافحة الرشوة والفساد:

يتبنى البنك أسلوب عدم التسامح التام بشأن أي رشوة أو فساد:

- الرشوة هي عرض أو استلام أي هدية أو قرض أو دفعة مالية أو مكافأة أو فائدة أخرى من الي زبون / عميل أو شخص كتشجيع له للقيام بتنفيذ شيء يمثل تصرف غير أمين أو غير قانوني أو حياة بكسنة في تعهد أعمال البنك.
- الفساد الوظيفي هو اساءة استخدام الصلاحية الممنوحة لتحقيق مكاسب خاصة.

13- حفظ السجلات:

يجب ان تلتزم جميع ادارات المصرف بالاحتفاظ بالدفاتر والسجلات (سواء على شكل نسخ إلكترونية أو نسخ مطبوعة) وأن تكون على نحو كافي لإصدار البيانات المالية وعرض سجل كامل عن الاعمال المنفذة بواسطة البنك.

يجب الاحتفاظ بالسجلات وفقا لسياسة إدارة السجلات وسياسة مكافحة غسيل الأموال داخل المصرف التجاري العراقي لتعكس بصورة دقيقة مستندات ومعاملات البنك.

الالتزام بسياسة إدارة السجلات هو أحد العوامل الإلزامية بالنسبة لجميع الموظفين. كما يتعين على جميع الموظفين ضمان أنهم على علم ويفهمون السياسات والإجراءات الموضوعية والمتاحة لجميع الموظفين.

14- حماية اصول المصرف:

كل العاملين في المصرف مهما كانت مناصبهم مسؤولين عن حماية وحسن استخدام اصول وممتلكات المصرف بانواعها من أجهزة ومعدات مكتبية والقرطاسية الرسمية التي يحتاجها الموظف لإنجاز واجباته الوظيفية و الاعمال المناط به وان لا يسبوا استخدامها في أعمال خاصة وشخصية.

15- مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب:

المصرف التجاري العراقي ملزم بالتقيد بمتطلبات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وعليه، فيتعين على المصرف تنفيذ والاحتفاظ بسياسات وإجراءات تمكنه من تحديد وتقييم وإدارة مخاطر الجرائم المالية وبشكل خاص عمليات غسيل الأموال وانتهاك العقوبات وتمويل الإرهاب وكذلك الرشوة والفساد.

للمصرف التجاري العراقي مجموعة من النظم والعمليات الرقابية لمكافحة غسيل الأموال وهي واردة بالتفصيل في سياسة مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب يتم اخذ العلم بها والعمل بما ورد فيها كل حسب تخصصه.

16- التبليغ عن المخالفات:

يتم تشجيع جميع الموظفين على الافصاح عن المخاوف الحقيقية بشأن أي مخالفات مُحتملة في سياق تنفيذ العمل سواء فيما يتعلق باعداد التقارير المالية أو الممارسات الخاطئة الأخرى في أسرع وقت وبطريقة مناسبة.

17- إجراءات الشكاوى:

إذا اكتشف أي موظف بشكل ملموس أن هناك ممارسات خاطئة في مكان العمل، فيتعين عليه أن يقوم على الفور بإبلاغ مديره المباشر بذلك. ولكن، إذا كان متردد في القيام بذلك لأي سبب، فيتعين عليهم الإبلاغ عن مخاوفهم إلى

• مدير إدارة الامتثال

• مدير إدارة الموارد البشرية

وسيتّم إبلاغ الإدارة المعنية بهذه المخاوف أو المخالفات دون الكشف عن هوية الموظف. وفي حال إذا تمّ اتباع هذه القنوات ولكن لا تزال هناك مخاوف لدى الموظف، أو إذا كان الموظف يشعر بأن هناك مسألة هامة للغاية ولا يمكن مناقشتها مع أي من الجهات أعلاه، فيتعين عليه التواصل مع المدير المفوض.

18- السجلات المالية:

يتعين على المصرف التجاري العراقي الاحتفاظ بسياسات وإجراءات محاسبية تمكنه من المراقبة عن كثب لمركزه المالي والتحوطي وأن يقوم ببناء على طلب الجهات التنظيمية بتزويدها في الوقت المناسب بالتقارير المالية والعائدات التي تعكس صورة حقيقية وعادلة عن مركزه المالي وامتثاله لجميع المتطلبات التنظيمية التحوطية والتي تتقيد بجميع المعايير والقواعد المحاسبية المعمول بها.

19- وظيفة التدقيق الداخلي:

يقوم المصرف التجاري العراقي بوضع ترتيبات قوية بالنسبة لوظيفة التدقيق الداخلي وذلك من أجل مراقبة ملاءمة وفعالية نظامه.

يتم تنفيذ وظيفة التدقيق الداخلي بواسطة إدارة التدقيق الداخلي والتي يجب أن يكون لديها الخبرة الواسعة في تنفيذ تقييمات المخاطر وتصميم برامج مراقبة التدقيق الداخلي وتنفيذ المراجعات الخاصة بذلك. ويقوم المدققون الداخليون بتنفيذ عملية مراجعة لمرة واحدة على الأقل في السنة للأنظمة داخل البنك و إعداد التقارير بشكل مباشر للجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة.

سيضمن البنك أن لإدارة التدقيق الداخلي إمكانية الإطلاع غير المقيدة على جميع السجلات ذات الصلة والرجوع عند الحاجة إلى اللجان ذات الصلة التابعة لمجلس إدارة البنك.

20- اجراءات الامتثال:

ولغرض حل اي مشكلة متعلقة بالامتثال للنقاط السابقة، هنالك بعض الخطوات التي يجب ان نبقياها في اذهاننا :

- قبل القيام باي اجراء دائما اسال وتحقق اولا من خلال الاطلاع على جميع الحقائق والادلة من اجل التوصل الى الحلول المناسبة.
- في حال عدم معرفتك بالتصرف اثناء وقوع الموقف عندها يجب البحث على النصح والمشورة وذلك من خلال مناقشة المشكلة مع مديرك المباشر ، لانه هو المسؤول الاول عن حل مشاكلك العملية اما اذا لم تكن مرتاح لذلك فعندها يفضل رفع مشكلتك الى ادارة الموارد البشرية والامتثال.
- عليك الابلاغ عن اي موقف سلبي تتعرض له بكل ثقة وبدون اي مخاوف من الانتقام من قبل الطرف الثاني، اما في حال اذا كانت الشكوى المقدمة تتطلب اخفاء اسم الموظف المشتكى فسيتم ذلك وبحسب طلبه لغرض حمايته ،حيث يرفض البنك رفضا قاطعا اي نوع من انواع الانتقام ضد اي موظف او مسؤول او مدير قسم اذا كان التقرير المرفوع هو بنيه سليمه ولمصلحة المصرف بصورة عامة.
- يخضع كل العاملين في المصرف الى هذه المدونة والتي توصف الاجراءات الداخلية والالتزامات الخاصة بالمصرف وعملية الابلاغ حين وقوع المخالفة والا فان عدم الالتزام بها قد يعرض الموظف للعقوبات وانهاء الخدمات اذا اتطلب الامر.

21- استلام شكوى معينة من زبون:

يجب ان تعرض الشكوى على انها فرصة للتحسين من الاداء الداخلي للمصرف. ومن الاجراءات المتخذة عند استلام شكوى معينة من زبون سواء كانت باليد عن طريق مليء استمارة الشكوى في قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور او عن طريق البريد الالكتروني او الهاتف ، هي رفع تقرير دقيق ومفصل بالشكوى بعد تحديد اوجه القصور الى اللجنة المعنية بهذا الامر لفرض التوصل الى الحل وتحديد نوع الخروقات سواء كانت ضد القانون العام او تعليمات المصرف الداخلية.