

# مصرف الهدى

قواعد السلوك المهني



**ALHUDA BANK**

PRIVATE SHAREHOLDING COMPANY

General Administration



**مصرف الهدى**

شركة مساهمة خاصة

الادارة العامة

## الفهرست

---

### • المقدمة / قواعد السلوك وأخلاقيات العمل

1- القيم الاساسية لقواعد السلوك

2 - قيم الكفاءة المهنية لقواعد السلوك

3 - التزامنا تجاه عملائنا

4- التزام الموظفين اتجاه الادارة

**ALHUDA BANK**

PRIVATE SHAREHOLDING COMPANY

General Administration



**مصرف الهدى**

شركة مساهمة خاصة

الإدارة العامة

## المقدمة

يطمح المصرف إلى تحقيق أعلى مستويات السلوك الأخلاقي والمهني في العمل والالتزام من قبل كافة الموظفين والعاملين بالقواعد السلوكية والقيم الاخلاقية وتقديم أعلى مستوى ممكن من الخدمات لكافة العملاء وتعزيز الأداء الوظيفي والسلوكي للموظفين.

- قواعد السلوك وأخلاقيات العمل  
ماهي قواعد السلوك ولماذا؟

## لمعرفة قواعد السلوك يجب تعريف السلوك أولاً

**السلوك :** هو النشاط الذي يعبر عنه الفرد من خلال علاقاته بمن حوله .

اما قواعد السلوك: هي عبارة عن مجموعة مبادئ ومعايير تهدف إلى ضمان النزاهة والشفافية والمساءلة في جميع مايتعلق بمصرف الهدى بما في ذلك الموظفون والعملاء وتعد هذه القواعد ملزمة لجميع العاملين .

تهدف هذه التعليمات إلى بيان قواعد السلوك الوظيفي بما من شأنه إرساء مبادئ الانضباط الوظيفي والشفافية والنزاهة والموضوعية والكفاءة والولاء والفاعلية في سلوك موظفي المصرف أثناء تأديتهم واجباتهم ومهامهم الوظيفية

وتهدف هذه القواعد الى مبادئ الأخلاق لدى الموظف للنأي بنفسه عن مواطن الشبهات التي قد تنال من كرامة الوظيفة وهيبتها، كما تهدف إلى توجيه الموظفين إلى ضرورة تقديم افضل خدمات وبجودة عالية للزبائن ، حيث إن ترسيخ هذه القواعد السلوكية والأخلاقية من شأنه تحقيق رؤية ورسالة المؤسسة وترسيخ مفهوم الإدارة الرشيدة وتعزيز الأداء الوظيفي والسلوك للموظفين ومكافأة الموظف المجتهد ومساءلة المقصر وتحسين صورة موظفي المصرف

**ALHUDA BANK**

PRIVATE SHAREHOLDING COMPANY

General Administration



**مصرف الهدى**

شركة مساهمة خاصة

الادارة العامة

## 1 - القيم الأساسية لقواعد السلوك

تمثل المبادئ الأساسية لأخلاقيات المهنة، القيم الواجبة التي تضمن لمصرف ممارسة اختصاصاته وأداء دوره بأمانة وموضوعية وتعزيز ثقة كل الأطراف ذات الصلة بأعمال المصرف ، وفي سبيل تحقيق هذا الهدف ، فإن المصرف وموظفيه يلتزمون بالمبادئ والقيم التالية:

### • الشفافية

والمقصود بذلك إعلان المصرف عن رسالته، وأهدافه، وسياساته والمعايير المتبعة لديه، و تطبيق مبدأ المساءلة في حدود القوانين

### • الأمانة والاستقامة

ويقصد بالأمانة والاستقامة هو التحلي بكل خلق حميد، مما يتطلب من المصرف وموظفيه أداء واجباتهم المهنية بكل أمانة وحياد ومسؤولية، مع الالتزام بالقوانين

### • النزاهة

أن يكون كافة موظفي المصرف فوق كل الشبهات، وأن يكون سلوكهم المهني جيد . ويمكن قياس نزاهة موظفي المصرف على أساس ارتباطه أو بعده عن الأهواء والمصالح الشخصية و عدم توظيف أعمال المصرف وصلاحياته القانونية لمصلحة أي طرف على حساب طرف آخر

### • العدالة والمساواة

يلتزم المصرف بالتعامل بصورة عادلة مع كافة العاملين ، ولا يحق لأي شخص الانتفاع بشكل غير عادل من أي فرد عن طريق التلاعب أو إخفاء المعلومات أو الممارسات غير العادلة.

**ALHUDA BANK**

PRIVATE SHAREHOLDING COMPANY

General Administration



**مصرف الهدى**

شركة مساهمة خاصة

الادارة العامة

- **الحيادية والموضوعية**  
يعتبر مبدأ الحيادية والموضوعية عنصر اساسي لتعزيز ثقة الجمهور بأعمال المصرف. ويتبنى المصرف هذا المبدأ من خلال الالتزام بممارسة اعماله بكل نزاهة وحيادية وشفافية .

## 2 - قيم الكفاءة المهنية لقواعد السلوك

تشمل قواعد سلوك العمل الوظيفي على الزام موظفي المصرف بكفاءة مهنية عالية، تؤهلهم لأداء الواجبات ويلزم المصرف و موظفيه بالقواعد الآتية

- **الالتزام بالقيم المهنية**  
يقوم المصرف وموظفيه بالالتزام بالمعايير المهنية وتطبيقها بقدر عالي أثناء أدانهم لمهامهم الوظيفية، وتتضمن المعايير التي يتعين على الموظف الالتزام بها، و تلك الصادرة عن البنك المركزي العراقي و بالإضافة إلى السياسات الواضحة للمصرف
- **العمل بالمهنية الواجبة**  
يجب العمل على المصرف وموظفيه أن يبذلوا الجهد عند أدانهم للاعمال الموكلة إليهم، وذلك من خلال الالتزام بالقوانين والقيم المهنية للمصرف ، إضافة إلى كل التوجيهات والتعاميم الصادرة عن الإدارة التنفيذية للمصرف
- **أوقات العمل**  
يلتزم جميع الموظفين بساعات الدوام الرسمي للمصرف ويقوم كل موظف باداء الاعمال المناطة له بمهنية ودقة واخلاص واستغلال هذه الساعات لاداء الواجبات الوظيفية بعيداً عن انجاز او قضاء اعمال شخصية وأن يحافظ على أوقات العمل من الضياع والهدر دون الاستفادة منها في إنجاز العمل

**ALHUDA BANK**

PRIVATE SHAREHOLDING COMPANY

General Administration



**مصرف الهدى**

شركة مساهمة خاصة

الادارة العامة

- الحفاظ على وثائق ومستندات المصرف يلتزم موظفو المصرف بالمحافظة على كافة الوثائق والمستندات التي تكون ضمن مسؤوليتهم والاعتناء بهذه الملفات والوثائق وحفظها وفقا للقواعد والإجراءات المتبعة بالمصرف،
- استخدام الموارد
- يجب على جميع الموظفين والعاملين في المصرف مسؤولية المحافظة على جميع الممتلكات والمواد التي تكون في عهدهم ، وعدم استخدامها لأي أغراض شخصية

### 3 - التزامنا تجاه عملائنا

- يضع المصرف العملاء في المقام الأول وأن يوفر جميع الخدمات الممتازة، التي تتضمن أعلى مستويات الاستقامة والنزاهة و تشمل على المبادئ التالية
- خصوصية العميل
- يلتزم المصرف بحماية المعلومات الشخصية والسرية لعملائه ويحرص المصرف على تحديث أنظمتة وتقنياته وتدريب موظفيه بشكل دائم، ويعمل على حماية معلومات عملاءه الشخصية والسرية
- المساواة في التعامل مع عملاء المصرف
- يلزم المصرف بتوفير كافة خدماتها للعملاء بشكل عادل وبتخاذ قراراتها بناء على معايير عادلة، دون تمييز مبني على العرق أو الجنس أو الدين أو أية عوامل أخرى
- الالتزام بقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب
- ان عملية غسل الأموال هي عبارة عن إجراءات تحويل الاموال غير القانونية إلى أموال قانونية وبذلك يتم إدخالها في العمليات التجارية المتنوعة يعمل المصرف وموظفيه بجدية لمنع استخدام معاملاته وخدماته للمساعدة في عمليات غسل الأموال

**ALHUDA BANK**

PRIVATE SHAREHOLDING COMPANY

General Administration



**مصرف الهدى**

شركة مساهمة خاصة

الإدارة العامة

#### 4- التزام الموظفين اتجاه الإدارة

يلتزم الموظف على احترام مدرائه وزملائه في العمل، والتصرف باحترام وحكمة وموضوعية وحيادية وذلك وفقاً لما تقتضيه العادات الاجتماعية وقوانين العمل .

أ - التعامل مع المدراء والمسؤولين

- عدم خداع أو تضليل المدراء والامتناع عن إخفاء أي معلومات متعلقة بالعمل بهدف التأثير على القرارات المتخذة، أو إعاقة سير العمل
- إعلام المدراء عن أي تجاوز أو مخالفة أو صعوبات في مجال العمل .إطلاع المدير/المسئول المباشر الذي تم تعيينه حديثاً وبشكل كامل ودقيق على كل المواضيع والوثائق بما في ذلك الأمور العالقة، لضمان استمرارية العمل .

ب - التعامل مع الزملاء

- التعامل باحترام وصدق مع زملاء العمل، والمحافظة على علاقات سليمة والحرص على احترام خصوصياتهم و أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة
- التعاون مع زملائه ومشاركتهم آرائه بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم حيثما أمكن ذلك لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل، والحرص على نشر الاتجاهات الايجابية بين الزملاء للمساعدة في الارتقاء بأداء العمل وتحسين بيئته
- الامتناع عن أية تصرفات أو ممارسات أو أعمال لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم، والتزام الرجل باحترام المرأة كزميلة، وشريكة في العمل و العكس صحيح.

سنان محمد مجالي الإدارة

**مصرف الهدى**

مجلس الإدارة