

**مبادئ الاستدامة**

مبادئ الاستدامة المتبعة تعتمد على محاور مهمة وهي :

- العمل بالحكمة المؤسسية
- رعاية العملاء
- رعاية شؤون الموظفين
- الاهتمام بالبيئة
- دعم المبادرات المجتمعية

**مقدمة**

اخذ بنك الهدى على عاته ومن اهم اهدافه تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة وفق دليل الحوكمة الصادر من البنك المركزي العراقي لما له من دور كبير وفعال للارقاء بالعمل المصرفي والبنوك العاملة في العراق على الصعيد العربي والاقليمي وباسهار بتطبيق الاجراءات والسياسات الازمة للعمل بهذا الدليل من خلال تشكيل وتحديث اللجان المنبثقة عن مجلس الادارة والادارة التنفيذية وسن المواثيق التي تنظم عمل وواجبات هذه اللجان بما يسهم بخلق بيئة استدامة رصينة للمؤسسة .

**دعم تطبيق الحوكمة المؤسسية**

دعم مصرف الهدى التزامه بمعايير الحوكمة من خلال تشكيل اللجان المنبثقة وتعزيز دور وعمل هذه اللجان عبر وضع السياسات والمواثيق والبيانات التي تغطي جوانب كثيرة بداية من مكافحة الفساد ومكافحة غسل الأموال وأخلاقيات العمل وحماية المبلغين عن المخالفات وأمن المعلومات بما يعكس التزامنا بأعلى معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ويمكنكم الاطلاع على هذه السياسات على الموقع الالكتروني لمصرف تحت بند وثائق وبيانات .

**مواجهة جائحة كورونا**

لقد بذلت كوادر وادارة مصرف الهدى الجهود الحثيثة لمواجهة لجائحة كورونا بنجاح، من خلال الالتزام الكامل بتوصيات وارشادات وزارة الصحة العراقية ومنظمة الصحة العالمية بتطبيق مبادئ التباعد الاجتماعي وتقليل ساعات العمل مع مراعاة الاداء وتلبية كافة رغبات الزبائن والاعتماد بشكل اكبر على الجانب التقني بالعمل لتقليل الاختلاط عبر تطبيق شبكة داخلية لتناقل البريد والتوجيهات بين اقسام وادارات المصرف.

**رعاية العملاء**

كان وما زال مصرفنا متمثلاً بادارته وكوادره حريصين على رعاية مصالح العملاء والمودعين عبر توفير كافة سبل الراحة والرفاهية لهم والاستماع للاحظاتهم وشكاؤهم عبر توفير صندوق خاص بالشكوى وكذلك توفير استماراة لرفع الشكوى والمقترنات يمكن طباعتها من الموقع الرسمي للمصرف وارسالها لقسم التوعية وحماية الجمهور عبر البريد الخاص بالقسم او الاتصال بالرقم المخصص لهذا الشأن مع الحفاظ على سرية المعلومات وهوية المشتكى بشكل تام كما ووفرنا كافة سبل الوقاية لمراجعينا في ظل جائحة كورونا عبر تطبيق مبدئي التباعد بين المراجعين وتوفير وسائل الوقاية من معقمات وكمامات مجاناً لكافة مراجعينا حرصاً منا على سلامتهم اولاً وسلامة كوادرنا ثانياً وسلامة المجتمع.

**الاهتمام بالموظفين**

قام مصرفنا بتنفيذ الكثير من الممارسات لدعم صحة موظفينا في ظل جائحة كورونا، بما في ذلك إجراءات التعقيم الدورية الشاملة و توفير مستلزمات الحماية الشخصية من المعقمات والكمامات على نفقة المصرف الخاصة كما قام الادارة باجراء بعض التعديلات على مواقع العمل لزيادة التباعد بين الموظفين ودعمنا العمل الرقمي والتحول للعمل عن بعد (من المنزل) بالشكل الذي لا يؤثر على



سير وتيرة العمل بانسانية ودقة وبهذا اخذنا بنظر الاعتبار رغبات موظفينا وخاصتاً من الكادر النسوي في البقاء مع عائلاتهم واطفالهم خاصتاً مع غلق المدارس ودور الحضانة لحفظ صحة عوائلهم كما وعلمان على نشر التوعية بالإجراءات الصحية والسبل الكفيلة بمواجهة الوباء بالوسائل المطبوعة والمرئية عبر قنواتنا على منصات التواصل الاجتماعية.

### **الاهتمام بالبيئة**

كما وما زلنا ندعم اي مبادرة او مشروع ينصب في الاهتمام بالبيئة وتوفير الطاقة النظيفة عبر دعم اي مشروع او قرض يهتم بهذا الشأن كما وبادر مصرفنا وبأكثر من مناسبة بدعم المبادرات التي يقودها البنك المركزي العراقي للاهتمام بالبيئة كمشروع ألق بغداد وتطوير الساحات والشوارع الاثرية والمهمة في بغداد كما ودعمنا هذا التوجه عبر تقليل ساعات العمل في ظل الجائحة مما ساهم بالتقليل من استهلاك التيار الكهربائي وتقليل الانبعاثات الضارة من مولدات الطاقة الكهربائية وبذلك وفرنا المزيد من البيئة الصحية وقللنا من المبالغ المصرفة على المحروقات.

### **دعم المبادرات المجتمعية**

يلتزم مصرف الهدى بدوره المجتمعي من خلال المشاركة في المبادرات المجتمعية والانسانية التي يشرف عليها البنك المركزي العراقي كمبادرة رعاية المرأة ورعاية الفنانين عبر تبرعنا بمبالغ مالية مجزية من شأنها ان تعبر عن مدى التزامنا تجاه مجتمعنا ولبلدنا وكذلك دعمنا جهود الدولة في المساعدة في مكافحة واحتواء الوباء عبر التبرع الطوعي ليقيننا التام بأن هذا احد اهم اولوياتنا وواجبتنا تجاه المجتمع .