

# Code of Conduct

ميثاق السلوك المهني

# مصرف أشور الدولي للاستثمار



**Working Together**

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

- المقدمة

- قواعد عامة

- واجبات ومسؤوليات الموظفين

-- التعامل مع الزبائن

- التوثيق ودقة السجلات

- الخصوصية والسرية

- ممتلكات المصرف

-- الهدايا والضيافة

-التعامل مع الموردين

- وسائل الإعلام

- سلوكيات محظورة

-- تعارض المصالح

- آلية التبليغات والتحقيقات

- أمن المعلومات

- الملخص و المناقشة



# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## الهيكل التنظيمي لإدارة الامتثال :



# مصرف أشور الدولي للاستثمار

سياسة الامتثال ومحاورها



# مصرف أشور الدولي للاستثمار

ما هو ميثاق السلوك المهني ؟



# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## الميثاق:

تعني كلمة ميثاق باللغة العربية العهد.

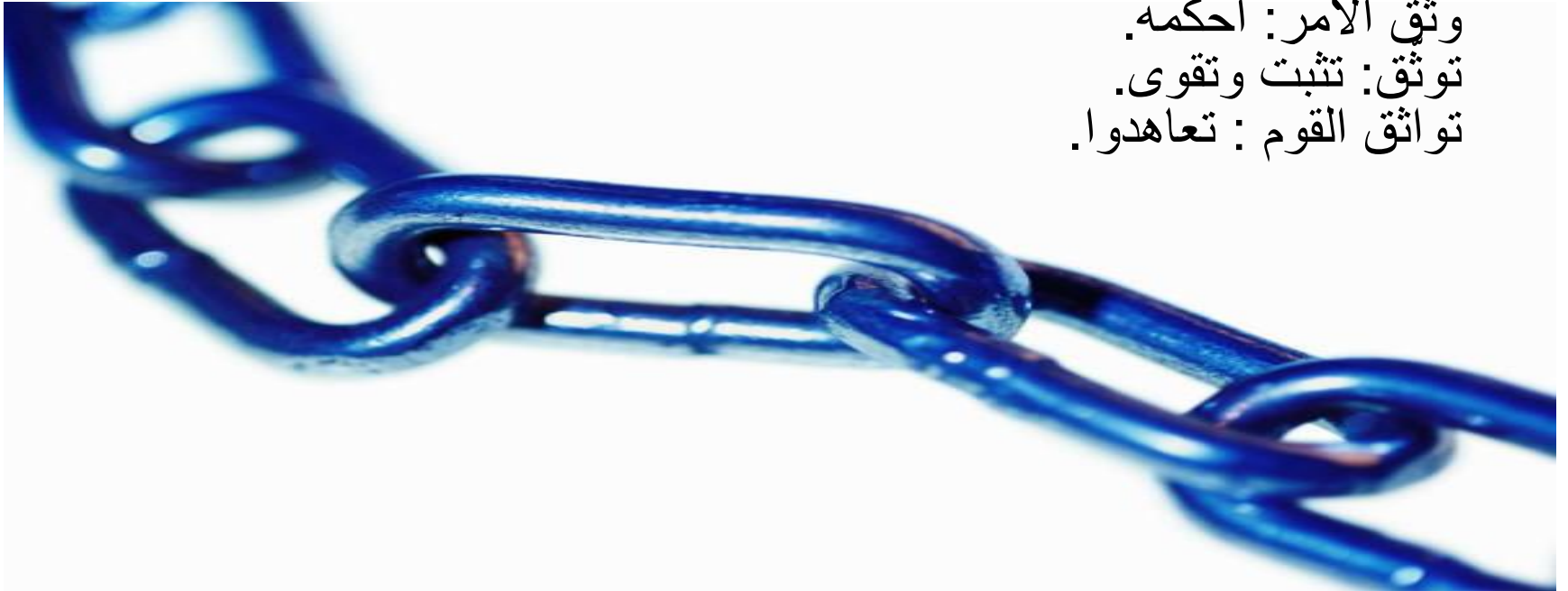
الاصل اللغوي لكلمة ميثاق

استمسك بالعروة الوثقى: أي بالعقد المحكم الذي لا ينفصم.  
خذ الامر بالأوثق: أي بالأشد والأحكم.

وثق الامر: احكمه.

توثق: تثبت وتقوى.

توائق القوم: تعاهدوا.





# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## الخصائص الأساسية المرتبطة بواجبات الوظيفة:-

١. احترام قيم وعادات المجتمع.
٢. احترام الجمهور.
٣. اللباقة في التواصل مع المحيط والمتعاملين بتفتح ورحابة صدر وائزان ومسؤولية.
٤. العدالة وعدم التحيز.
٥. تفضيل المصلحة العامة على المصلحة الخاصة.
٦. احترام الانظمة والقوانين.
٧. احترام السلطة القيادية والمسؤولين.
٨. احترام وقت العمل والدوام اليومي.
٩. المام الموظف بواجباته و التزاماته تجاه الرؤساء و المرووسين و الزملاء.
١٠. بذل الجهد الممكن بجد وإخلاص في العمل لتحقيق اكبر قدر من الانتاج اليومي.
١١. تنمية روح الانتماء للمؤسسة.
١٢. تشجيع رغبة الموظف (من قبل المسؤولين) في التقدم وتنمية مهاراته الذاتية وتقوية حب المعرفة في نفسه.
١٣. المحافظة على أموال المؤسسة التي يعمل فيها الموظف.
١٤. المحافظة على أسرار الوظيفة بكل أمانة وإخلاص.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## تعريف ميثاق السلوك المهني :-

هو مجموعة من القواعد الاخلاقية والأنظمة والتعليمات الداخلية الملزمة والجاري العمل بها والتي تنظم وتحدد علاقة الموظفين مع الزبائن وعلاقة الموظفين مع بعضهم البعض، و تحكم سلوك جميع الافراد ممثلي المؤسسة بما فيهم اعضاء مجلس الادارة والإداريين في جميع مستوياتهم ، و ذلك من خلال وضع المعايير العامة عما هو جيد و سيء في التصرف والأفعال ، و ايجاد السبل الكفيلة بإلزام جميع العاملين للعمل ضمن قواعد السلوك العام المحدده فيه.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

وبناءً عليه فإن الأخلاق هي القواعد التي يحتكم إليها السلوك أما أخلاق أو آداب المهنة (أو مهنة ما) فهي تلك الواجبات المطلوب من صاحب المهنة أن يتمسك بها ولا يستطيع أن يؤدي مهنته بالوجه الاكمل إلا من خلال التحلي بها ولكن لا يجوز لصاحب مهنة معينة بالتحلي بالأخلاق العامة دون التحلي بأخلاق المهنة كما لا يجوز أن يتحلى صاحب المهنة بأخلاق المهنة لوحدها دون أن يتحلى بالأخلاق العامة.

وبالتالي فإن :

أخلاق المهنة = الأخلاق العامة + أخلاقيات المهنة

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## المصادر التي تستنبط منها الاخلاق

الاخلاق العامة، وكذلك أخلاق المهنة لها مصادر تستنبط منها وفيما يلي هذه المصادر :-

### ١- الاخلاق العامة

ان المصادر التي تستنبط منها الاخلاق العامة هي :-

- الاديان السماوية .
- القوانين والأنظمة المرعية.
- العادات، والتقاليد، والأعراف السائدة.
- امهات الكتب.
- المواعظ والتوجيهات، والنصائح.
- الحكم والأمثال والأقوال المأثورة.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## ٢- أخلاق المهنة

- الانظمة الوظيفية الخاصة بالمهنة.
- الاعراف والتقاليد المرعية الخاصة بالمهنة.
- القوانين والتشريعات والأنظمة الضابطة للمهنة.
- اجراءات العمل

الموظف المصرفي (Banker) يختلف عن غيره من الموظفين وأصحاب المهن الأخرى في مسألة الاخلاق وهذا نابع من الادوار والصفات التي يتصف بها المصرف، حيث يعمل هذا الموظف، فالمصرف هو :-

١. شركة مساهمة عامة، تحتكم لقانون الشركات.

٢. مصرف، يحتكم لقانون البنوك.

٣. تاجر، يحتكم الى قانون التجارة.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

وهذا الدور بحد ذاته يرتب على موظفي المصرف مسؤولية كبيرة جداً.  
لأن موظف المصرف يجب ان يكون اميناً وأن يؤدي الامانات الى اهلها،  
ذلك ان جوهر العملية المصرفية يمكن تلخيصه بعمليتين اثنتين هما:-

١. الاستئمان.

٢. الائتمان.

فالناس عندما يقومون بإيداع اموالهم في البنوك فإنهم يستأمنون على  
أموالهم والمصرف عندما يقوم باستثمار جزء من هذه الاموال وإقراضه  
الى التجار والمستثمرين فإنه بذلك يأتهم على هذه الاموال وهي العملية  
التي تسمى الائتمان.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## رؤيتنا:

أن نكون مصرفاً رائداً يتفوق في تقديم المنتجات والخدمات ويوفر الحلول المالية الشاملة، ويتبوأ مركزاً متقدماً في المنطقة العربية.

## رسالة المصرف:

بناء علاقات حميمة مع زبائننا وتعظيم العوائد للمساهمين، والمساهمة في تقدم المجتمع عن طريق تقديم حلول مالية شاملة من خلال قنوات خدمة عالية الجودة والكفاءة، وبيئة عمل حضارية تضم فريقاً متفوقاً من العاملين.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## قيم مصرف أشور

الالتزام.

الشفافية.

الاستقلالية.

المسؤولية.

العدالة.



# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## قواعد عامة

١. يسري هذا الميثاق على جميع موظفي المصرف بمن فيهم أعضاء مجلس الإدارة، الإداريون بجميع مستوياتهم الإدارية، كافة الموظفين المصنفين وغير المصنفين والمستشارين والمتعاقدين والخارجيين (Out source).
٢. يقرأ هذا الميثاق بالتناسق مع سياسات العمل الخاصة بوحدة، وإذا حصل أي تعارض ما بين هذه السياسات والميثاق يتم تطبيق الإجراء الأكثر صرامة.
٣. تعتبر عملية التستر والتغطية على أية تصرفات غير لائقة أو على أخطاء أو حالات إهمال صادرة عن أحد الموظفين مخالفة للميثاق وسيتم اعتبارك متواطئاً في هذه العملية تحت طائلة التعرض للإجراءات التأديبية الواردة في سياسات المصرف الداخلية بهذا الخصوص والتي قد تصل لحد (الفصل الفوري).
٤. يتوجب على كل موظف تعبئة وتوقيع نموذج تعهد بالالتزام بميثاق السلوك المهني من نسختين يرسل نسخة إلى دائرة الموارد البشرية ويحتفظ بنسخة لديه.
٥. لا يشكل هذا الميثاق عقد توظيف لمدة محددة أو غير محددة أو ضماناً لاستمرارية التوظيف لدى المصرف.
٦. تطبق الإجراءات التأديبية التي ينص عليها النظام الداخلي لشؤون الموظفين وبما يتناسب مع القوانين التي تحكم العمل المصرفي على كل موظف بغض النظر عن مستواه الإداري في حالة ثبوت مخالفته لأي بند من بنود الميثاق.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## واجبات ومسؤوليات الموظفين

- الامتثال لجميع القوانين والتشريعات والتعليمات السارية والمواثيق والأنظمة المصرفية المهنية والأخلاقية، الصادرة عن الجهات الرقابية المحلية والدولية بما في ذلك سياسات المصرف الداخلية.
- الاطلاع على إجراءات العمل الخاصة بوظيفتك بغض النظر عن المستوى الوظيفي، وبذل العناية اللازمة لفهمها واستيعابها، والرجوع إلى المستوى الأعلى أو الجهة المعدة للإجراءات لتوضيح أي ملاحظات أو استفسارات قد تظهر خلال العمل.
- الاستفسار والسؤال في حالات الالتباس أو الغموض ولا داعي للاجتهاد الشخصي.
- المبادرة في تقديم الاقتراحات للارتقاء وتطوير بيئة العمل.
- المساهمة بشكل فعال في تحقيق الأهداف الموضوعية لوحدة.
- المساهمة في خلق أجواء عمل مبنية على ما يلي:
  - تعزيز و تشجيع الثقة.
  - الحرقيّة.
  - حسن الأداء والاحترام المتبادل واحترام الذات.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

- العمل على حماية مصالح المصرف والزبائن أثناء ساعات العمل الرسمي أو خارجه.
- تعزيز وترسيخ مفاهيم القيادة الحكيمة ومساعدة الموظفين في أداء الأعمال المناطة بهم.
- الالتزام التام بمواعيد العمل اليومية.
- التخلي عن العادات السيئة المستهلكة للوقت، مثل قراءة الصحف، كثرة التحدث الشخصي على الهاتف.
- تأدية الأعمال المنوطة بك بدقة وأمانة وكفاءة.
- تنفيذ الأوامر والتوجيهات التي يصدرها إليك رؤسائك لأداء واجبات وظيفتك على أكمل وجه.
- عدم إهمال الواجبات الموكولة إليك أو التهاون في أدائها (التأجيل، البطء في اتخاذ القرارات وتنفيذ الواجبات ، الأخطاء المتكررة.....الخ).
- مراعاة التسلسل الإداري في اتصالاتك بحيث لا تتجاوز رئيسك المباشر.
- التصرف بأدب وكياسة في صلتك برؤسائك وزملائك ومرءوسيك وفي معاملتك مع الجمهور.
- الظهور بمظهر لائق من الأناقة والنظافة وبما يتناسب مع بيئة العمل وقيمنا الأخلاقية .

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## التعامل مع الزبائن

١. النزاهة والمعاملة الحسنة والصبر في جميع الظروف والأوقات بأسلوب منظم وكفؤ تعتبر الأساس في معاملتنا بشكل عام.
٢. معرفة الزبون الجيدة ( من حيث نشاطاته، احتياجاته،.....) من أهم الوسائل الأساسية للمحافظة عليه بالدرجة الأولى وتقديم الخدمة المميزة له والتي تتناسب مع طبيعته ونشاطه بالإضافة إلى الامتثال إلى تعليمات السلطات الرقابية المختلفة وخاصة المتعلقة في مكافحة عمليات غسل الأموال.
٣. بذل العناية اللازمة لاستكمال كافة البيانات المطلوبة عن زبائننا لتلبية احتياجات ومتطلبات الجهات الرقابية المختلفة والتي تساعد على فهم طبيعة ونشاط الزبون .
٤. يتعين على كافة الموظفين في حالة الاشتباه بأي عملية تتدرج تحت عمليات غسل الأموال التصرف بحكمة و إبلاغ ضابط الارتباط بذلك وبدون أن يشعر الزبون بأي اختلاف في المعاملة.
٥. معاملة كافة الزبائن والموردين والمنافسين بشكل عادل ولا يحق الاستفادة من أي منهم بشكل غير عادل من خلال المعلومات المتوفرة عنهم كالتلاعب أو إساءة استعمال أو تحريف لتلك المعلومات أو القيام بأي من الممارسات الأخرى الغير عادلة بحقهم.
٦. يتعين على موظفي الائتمان تطبيق مبدأ العدالة بالإقراض والذي يقضي بمعاملة عادلة وعدم تفضيل أي عميل على آخر نتيجة لتعصب ديني أو سياسي أو طائفي.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

٧. الامتناع عن التفوه بألفاظ نابية تمس المصرف أو عملاءه أو القطاع المصرفي وكذلك التأفف في أداء الخدمة المطلوبة للعملاء أو من كثرة تساؤلات الزبائن .
٨. تنفيذ تعليمات الزبائن بأفضل السبل الممكنة (السرعة، التوقيت، النوعية).
٩. التعامل بشفافية مع الزبائن وإعلامهم بالمخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية، خاصة العمليات ذات المخاطر المرتفعة، وإبلاغ الزبون كذلك بعدم المعرفة بمكونات وهيكلية الخطر لبعض أنواع العمليات في حال عدم الإلمام بالمعرفة والخبرة الكافية بها.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## التوثيق ودقة السجلات

١. يتحمل كل موظف ضمن نطاق صلاحياته المسؤولية الكاملة عن نزاهة ودقة البيانات.
٢. يجب على جميع الموظفين الالتزام التام بسياسات وإجراءات المصرف الخاصة بتوثيق واستعمال كافة البيانات الضرورية لمختلف أنواع العمليات المصرفية وخصوصاً المتعلقة في التحقق من هوية الزبائن وتقييم نزاهتهم واستقامتهم (تطبيق مبدأ: اعرف زبونك).
٣. الالتزام التام في تحضير البيانات المالية للمصرف حسب متطلبات الجهات الرقابية المختلفة والقواعد والمعايير المحاسبية المعتمدة.
٤. يمنع منعاً باتاً على جميع الموظفين التلاعب أو الحذف في أي من بيانات أو سجلات المصرف.
٥. ضرورة الاحتفاظ بالبيانات والسجلات ضمن ظروف مناسبة، وحسب المدد القانونية المعتمدة للحفظ.
٦. يمنع منعاً باتاً استخراج أي وثائق أو مستندات من الحوافظ، إلا من خلال موافقات إدارية حسب الأصول.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## الخصوصية والسريّة

- يتعين على كل موظف من موظفي المصرف أثناء عمله أو ما بعد انتهاء خدمته المحافظة على سرية بيانات المصرف وبيانات عملائه، وعلى أي معلومات اطلع عليها بحكم وظيفته وعدم كشف المعلومات السرية الخاصة بحقوق الملكية أو بالموظفين أو بالزبائن أو بالموردين لأي شخص بمن فيهم الموظفون الآخرون لدى المصرف الذين ليس مخولاً لهم الوصول لتلك المعلومات أو الذين ليسوا بحاجة لمعرفة في الأعمال الموكولة إليهم، ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:
- معلومات الملكية.
- الأنظمة.
- الاستراتيجيات.
- العلاقة مع الزبائن .
- معلومات الموظفين غير المنشورة.
- أي معلومات تمنح فرصة للمصرف بالحصول على تفوق في مجال معين على منافسيه.
- المعلومات المتعلقة بإجراءات العمل حيث يمنع تصويرها / نسخها وتداولها خارج المصرف ويكون كل موظف مسؤولاً عن إفشاء أية معلومات تتعلق بها.
- وبناءً على ما تقدم فإن ضمان سرية معلومات الزبائن واستخدامها بالشكل القانوني والصحيح من أهم أولويات المصرف التي تتطلب من الجميع التكاليف للمحافظة عليها وتوثيقها حسب الأصول للحد من المخاطر التي قد تترتب عليها.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## السرية المصرفية

---

### المادة ٧٢ -

على المصرف مراعاة السرية التامة لجميع حسابات الزبائن وودائعهم واماناتهم وخزائنها لديه ويحظر اعطاء اي بيانات عنها بطريق مباشر او غير مباشر الا بموافقة خطية من صاحب الحساب او الوديعة او الامانة او الخزانة او من احد ورثته او بقرار من جهة قضائية مختصة في خصومة قضائية قائمة او بسبب احدى الحالات المسموح بها بمقتضى احكام هذا القانون ، ويظل الحظر قائما حتى ولو انتهت العلاقة بين الزبون والمصرف لأي سبب من الأسباب.



# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## المادة ٧٣-

يحظر على أي من إداريي المصرف الحاليين أو السابقين إعطاء أي معلومات أو بيانات عن الزبائن أو حساباتهم أو ودائعهم أو الأمانات أو الخزائن الخاصة بهم أو أي من معاملاتهم أو كشفها أو تمكين الغير من الاطلاع عليها في غير الحالات المسموح بها بمقتضى أحكام هذا القانون ، ويسري هذا الحظر على كل من يطلع بحكم مهنته أو وظيفته أو عمله بطريق مباشر أو غير مباشر على تلك البيانات والمعلومات بما في ذلك موظفي المصرف المركزي ومدققي الحسابات.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## المادة ٧٤-

يستثنى من احكام المادتين ( ٧٢ ) و ( ٧٣ ) من هذا القانون أي من الحالات التالية:-  
أ- الواجبات المنوط اداؤها قانونا بمدققي الحسابات الذين تعينهم الهيئة العامة للمصرف او المصرف المركزي وفق احكام هذا القانون.  
ب- الاعمال والإجراءات التي يقوم بها المصرف المركزي بموجب احكام هذا القانون او قانون المصرف المركزي.  
ج- اصدار شهادة او بيان بأسباب رفض صرف أي شيك بناء على طلب صاحب الحق.  
د- تبادل المعلومات المتعلقة بالزبائن سواء بخصوص مديونياتهم لتوفير البيانات اللازمة لسلامة منح الائتمان أو بخصوص الشيكات المرتجعة بدون تسديد أو أعمال أخرى يراها المصرف المركزي لازمة لتعلقها بسلامة العمل المصرفي وذلك فيما بين البنوك والمصرف المركزي وأي شركات أو جهات أخرى يوافق عليها المصرف المركزي لتسهيل تبادل هذه المعلومات .  
هـ- كشف المصرف المركزي عن كل او بعض البيانات الخاصة بمعاملات الزبون اللازمة لإثبات حقه في نزاع قضائي نشأ بينه وبين عميله بشأن هذه المعاملات.

## المادة ٧٥-

يعاقب كل من يخالف احكام أي من المادتين ( ٧٢ ) و ( ٧٣ ) من هذا القانون بغرامة مالية لا تقل عن عشرة ملايين دينار عراقي ولا تزيد على خمسين مليون دينار عراقي

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## ممتلكات المصرف

حماية ممتلكات المصرف والمحافظة عليها تعتبر من المهام الأساسية لكل موظف، والتي يجب أن يمارسها من تلقاء نفسه وبدون أي حث على ممارستها من قبل أي طرف آخر، مؤكدين على وعي وإدراك كافة الموظفين لهذا الموضوع، إلا أنه تم عرضها ضمن هذا الميثاق بهدف الابتعاد عن الممارسات التي تخالف هذه القيم، ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

- استخدام الممتلكات بعنف.
- إهمالها وعدم المحافظة على نظافتها.
- سوء استخدامها.
- استخدامها لأغراض شخصية سواء داخل المؤسسة أو خارجها (الأجهزة الخلوية، السيارات.....الخ).

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## الهدايا والضيافة

### • الهدايا والضيافة:

بشكل عام لا يسمح لأي موظف من موظفي المصرف قبول الهدايا (بما فيها الضيافة) من أي من الزبائن أو الموردين، ومنعا للإحراج مع أي من عملائنا المميزين يستثنى من ذلك الهدايا غير النقدية ذات القيمة المنخفضة نسبياً (قيمتها بسيطة جداً لا تتجاوز خمسة وعشرون ألف دينار عراقي).

ولا يحق لأي موظف كذلك قبول الهدايا التي توهي للآخرين بالتساهل / التنازل بحكم المنصب أو الأعمال الموكولة إليه.

وفي حال استلامك لأي هدية تتجاوز ذلك عليك إبلاغ دائرة الموارد البشرية والتي بدورها ستتولى معالجة الوضع حسب الأصول.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## • تقديم الهدايا والتزويد بالضيافة:

يمكن التزويد بالهدايا والضيافة المناسبة للعملاء بواسطة أشخاص مخولين وبناءاً على موافقات مسبقة تبعاً للسياسات المعتمدة في المصرف ولا يحق لأي كان تقديم أي هدية ذات قيمة لموظف حكومي بغرض التأثير عليه لاتخاذ إجراء رسمي. وان كان يتم تقديم الهدايا لهم بصفة غير رسمية من قبل المصرف يجب أخذ الموافقة المسبقة على ذلك.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## التعامل مع الموردين

يحرص المصرف على توفير النوعية الجيدة من الموجودات والسلع والخدمات سواء المعمر منها أو الاستهلاكية والتي يتم شراؤها حسب الأسس والمعايير المعتمدة لدى المصرف (السعر والنوعية وسمعة المورد).

لذا إذا استدعت طبيعة عمل أي من الموظفين ممارسة أنشطة تجارية مع موردي السلع والخدمات يجب أن تكون هذه الصفقات متناسقة مع شروط السوق والقانون المحلي، وبالمقابل يجب المحافظة على سرية هذه الصفقات من قبل كل من طرفي الصفقة أي من قبل الشركة المزودة أو من قبل الطرف الذي يمثل المصرف، وعدم الكشف عن أي من المعلومات إلا لدواعي أمنية أو قوانين محلية تلزم ذلك، ومن واجب الموظفين المخولين بهذه الصفقات عدم الإيحاء إلى الموردين بأنهم يستطيعون التأثير بشكل غير مباشر في أي من قرارات الشراء في المصرف وفي المقابل عند عرض أي من الأعمال التجارية على مزود فإنه لا يحق لأي من الموظفين ذوي العلاقة الإيحاء بأن هذه الأعمال قد يتم إحالتها عليهم مقابل اعتبارات شخصية معينة، ولا ننسى هنا مدى أهمية تفادي التعارض الحقيقي في المصالح أو الذي يفهم كذلك عند عقد الصفقات أو التوريد بالخدمة.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## وسائل الإعلام

- يتعين على كافة الموظفين مراعاة ما يلي عند التعامل مع مختلف وسائل الإعلام:
  ١. أخذ موافقة دائرة الموارد البشرية فيما يلي:
    - قبل المشاركة في أي مؤتمرات صحفية أو تلفزيونية أو إذاعية لها علاقة بالعمل المصرفي عموماً.
    - التعليق أو الإدلاء أو التصريح عن أعمال المصرف لوسائل الإعلام المختلفة.
  ٢. الالتزام بالمبادئ التالية عند الإعداد للحملات الإعلانية التي تحمل اسم/شعار المصرف:
    - توافق الإعلان مع سياسات المصرف والقوانين والتعليمات المعتمدة بهذا الخصوص.
    - الابتعاد عن التضليل والإساءة للغير في الإعلان.
    - أن لا يسيء الإعلان لمشاعر الجماعات أو الأفراد.
  ٣. عدم السماح لوسائل الإعلام بالتصوير داخل منشأة المصرف دون موافقة مسبقة على ذلك من قبل الإدارة العامة.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## سلوكيات محظورة

### الاحتيال:

كن يقظاً ومتفهماً لسياسات وإجراءات عمل المصرف المختلفة ولا تمارس أي عملية مخالفة لها وإذا تعرضت للضغط لإقناعك بمخالفتها فما عليك إلا الإبلاغ عن هذه الحادثة، إما إلى مدير دائرة الموارد البشرية أو لمدير دائرة الامتثال.

### الرشاوى:

يمنع منعاً باتاً عرض أو قبول أي شكل من أشكال الرشاوى أو توسيط أي شخص ليقوم بذلك بالنيابة عنك.

### الخداع وسوء الأمانة:

من أهم أخلاقيات المهنة المصرفية الأمانة والاستقامة والشرف والنزاهة والابتعاد عن الشبهات والتي تشكّل الواعز الرقابي الذاتي للحد من كافة مخاطر الاحتيال والخداع وسوء الأمانة.



# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## تعاطي القمار:

- تعاطي القمار يعتبر مخالفاً للأنظمة الداخلية للمصرف.

## التحرش الجنسي:

- يمنع منعاً باتاً أي نوع من أنواع التحرش الجنسي، سواء أكان متعلقاً بالموظفين في ما بينهم أو بالزبائن .
- ويتعين على كل موظف عدم التستر على هذه الحالات وأن يقوم بالتبليغ عنها وبشكل فوري لمديره المباشر أو لمدير دائرة الموارد البشرية أو لمدير دائرة الامتثال.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## • المشاركة في المضاربات بجميع أنواعها بشكل مباشر أو غير مباشر:

تعتبر جميع أنواع المضاربات (التي تتم ممارستها بهدف المضاربة الواضح) من الأعمال المحظورة على موظف المصرف، وفي حالات الاشتباه التي قد تحمل في طياتها نوعاً من المضاربة وكان الهدف منها الاستثمار، يتوجب الإفصاح عنها وإبلاغها للإدارة العليا (المدير التنفيذي للموارد البشرية، مدير دائرة الامتثال) للبت بها وأخذ الموافقات الإدارية اللازمة لذلك.

## • تعاطي الكحول والعقاقير المخدرة :

- ١ - يمنع منعاً باتاً تعاطي كافة أنواع المشروبات الكحولية داخل منشآت المؤسسة أو قيام أي موظف بالحضور للعمل وهو تحت تأثيرها.
- ٢ - أما فيما يتعلق بالعقاقير المخدرة فيمنع منعاً باتاً تعاطيها أو تداولها سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

- يمنع على أي من الموظفين لدى المصرف أن يرشح نفسه للانتخابات النيابية أو البلدية قبل تقديم استقالته، ولكن يحق لأي من الموظفين في المقابل الاشتراك بعضوية أي من الأحزاب السياسية غير المحظورة رسمياً بصفة فردية ولكن ليس بصفة تمثل مصرف أشور .

ويتطلب منك كموظف عدم الإيحاء أو التحدث بميولك السياسية الحزبية خلال ساعات عملك أو استخدام ممتلكات المصرف لخدمة هذه الأهداف.

- يمنع قبول أي وظيفة أو منصب استشاري أو إداري لأي شركة لها تعامل مع المصرف.

- الإشاعات:

يتوجب على كافة الموظفين عدم ترويج كافة أنواع الإشاعات بغض النظر عن طبيعتها ونوعها.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## تعارض المصالح

لا يمكن لأي ميثاق حصر وتحديد كافة الأعمال التي قد تؤدي إلى تعارض المصالح لذا نترك لك الحكم والتصرف اللائق والملائم لكل موقف من المواقف حسب طبيعته، على أن يتم مراعاة الابتعاد عن الشبهات وتجنب تعارض المصالح بين كل من المصرف وموظفيه، الموظفين وعملاء المصرف وضرورة إبلاغ مدير دائرة الامتثال خطياً بالحالات والأوضاع التي قد تؤدي إلى تعارض المصالح والذي سيتولى بدوره دراسة هذه الحالات والتنسيق مع الجهات المعنية واتخاذ الإجراءات المناسبة وفقاً لما تقتضيه الحالة.

ونذكر من حالات الاشتباه التي تؤدي الى تعارض المصالح ما يلي:

- الدخول كطرف شخصي في أي من تعاملات المصرف.
- التفاوض أو التعاقد نيابة عن المصرف مع أي عميل أو منشأة يكون للموظف أو لأي من أقاربه أو أصدقائه مصالح شخصية فيها.
- قبول الوكالة في أي أمر من الأمور التي لها علاقة بواجبات وظيفته أو التصرف في الحسابات أو المعاملات المصرفية لأي عميل آخر لدى المصرف.
- الاقتراض من عملاء المصرف باسمه أو باسم أي من أفراد عائلته.
- أن يستغل وظيفته وصلاحيّاته لمنفعة أو ربح شخصي.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

ومثال على ذلك أن يقوم أحد الموظفين بمشاركة أحد الزبائن المستوردين حيث يقوم بشراء بضائع أو سلع من أحد التجار المتعاملين مع المصرف بسعر التكلفة أو أقل من ذلك، بحجة تقديم خدمات لهذا التاجر خارج إطار الصلاحيات الممنوحة لذلك الموظف.

١. العمليات الائتمانية.

٢. عدم دراسة أي عملية ائتمانية يكون أحد أطرافها أي ممن يلي:

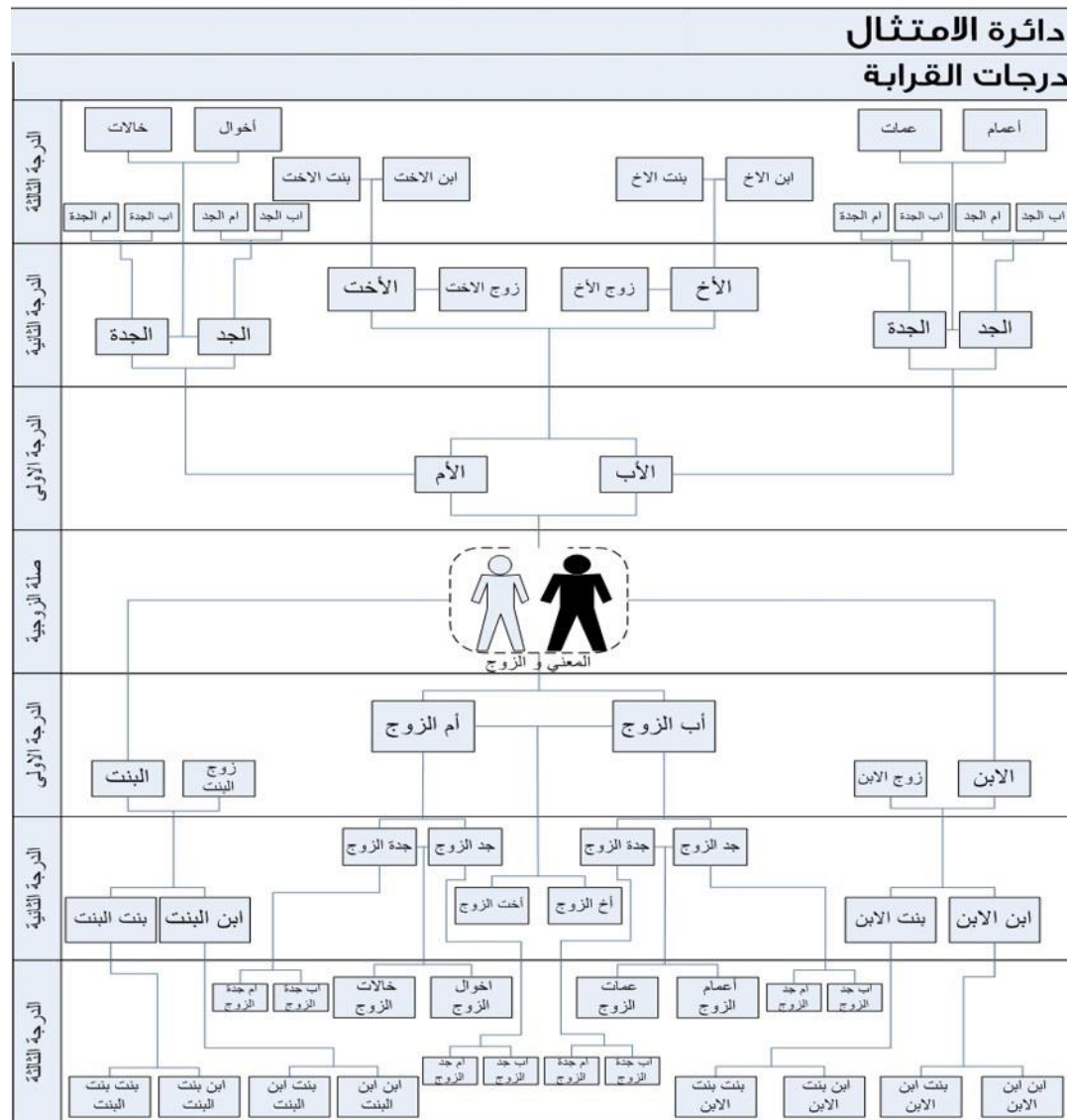
١. نفسه.

٢. أي من أصدقائه أو أفراد عائلته أو أقربائه حتى الدرجة الثالثة.

٣. الشركات أو المؤسسات التي له أو لأفراد عائلته مصالح فيها.

٣. تجنباً لعدم الوقوع في الشبهات يرجى عدم التردد باستشارة مدير المباشرة أو مدير دائرة الامتثال للحصول على التوجيه المناسب إذا راودك الشك بأن أي عملية قد تؤدي إلى أي نوع من تضارب المصالح.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار



- يقصد بالمعني ذكر أو انثى، كما و الزوج تعني المرأة أو الرجل.  
- الأخ و الأخت الأشقاء أو غير ذلك.  
- الابن و البنت تعني أبناء المعني أو الزوج الآخر.

ملحق رقم (5)  
دليل الامتثال لمنح الائتمان  
Ref. A01  
29/12/2009

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## آلية التبليغات والتحقيقات

### • آلية الإنذار المبكر (Whistle Blowing) :

• يسعى مصرف أشور من خلال آلية الإنذار المبكر لتوفير قناة اتصال مع كافة شرائح الموظفين ليتمكنوا من خلالها من الإبلاغ بشكل سري وبحسن نية عن الأعمال والممارسات والأنشطة غير المشروعة أو التي تمثل خرقاً للقوانين أو الأنظمة أو التعليمات أو الممارسات المصرفية السليمة، والاستشعار بالمخاطر ودق ناقوس الخطر بما يمكن المصرف من تجنب هذه المخاطر والحد منها قدر الإمكان قبل وقوعها أو استفعالها وذلك لما فيه مصلحة المصرف.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## Whistle Blow(تعريف الإنذار المبكر )

- هو آلية للاستشعار بالمخاطر قبل حدوثها (دق ناقوس الخطر) وذلك بالإبلاغ بشكل سري وبحسن نية عن كافة الأعمال والممارسات والأنشطة غير المشروعة أو التي تمثل خرقاً للقوانين أو الأنظمة أو التعليمات أو الممارسات المصرفية السليمة والتي من شأنها أن تؤثر على المصرف سواء بشكل مباشر أو غير مباشر في سبيل الحد منها وتلافيها قدر الإمكان قبل وقوعها أو استفعالها.

## تعريف الشخص المبلغ ( Whistle Blower ):

- أي موظف بغض النظر عن مستواه الإداري يتولد لديه شكوك حول أية مخالفات محتملة للأعمال والممارسات والأنشطة والقوانين والتعليمات والأنظمة قد تؤثر على المصرف وغيور على مصلحة المصرف ويسعى لتصويبها من خلال تصعيدها للجهات صاحبة الصلاحيات للتحقق من مدى صحتها وتصويبها.



# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## مبادئ آلية الإنذار المبكر

تعتبر آلية الإنذار المبكر من إحدى هذه القنوات للمساهمة في الحد من الأعمال والممارسات غير السليمة في المصرف وضمن المبادئ الإرشادية التالية:-

١. ضرورة الابتعاد عن الشكاوي الكيدية بهدف الإساءة للموظفين والتشهير بهم.
٢. التعامل مع كافة التبليغات سيتم بشكل جدي وعادل وسري.
٣. سيتم التحفظ على هوية الموظف المبلغ، ولن يتم الكشف عنها إلا بحالات خاصة تقتضي الإفصاح عن هوية المبلغ.
٤. تتخذ الإجراءات التأديبية بحق أي موظف يقوم بادعاءات كاذبة أو وهمية بهدف إلحاق الأذى بالغير.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## مبادئ آلية الإنذار المبكر

٥. حماية الموظفين المبلغين. حيث توفر آلية الإنذار المبكر الحماية الكاملة للموظف المبلغ ضمن الأسس التالية:-

□ يضمن المصرف للموظف المبلغ الحماية من أي تدابير قد تلحق به الضرر والأذى كالتحامل أو الخداع وغيرها.

□ لا يتعرض الشخص المبلغ للعقاب إذا قام بالتبليغ عن حالة توفرت فيها كافة مبررات الشك والاشتباه وقام بالتبليغ عنها بأمانة وحسن نية للمحافظة على مصالح المصرف، ونتيجة التحقيق بددت الشكوك وكانت الحالة سليمة وأثبتت التحريات عدم صحتها أو شرعيتها.

٦. تراعى حقوق الموظف المبلغ عنه حتى بيان نتيجة التحقيق. وتتخذ الإجراءات التأديبية بحقه حال ثبوت إدانته.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## مسؤولية التبليغ:

تطبق الآلية على كافة موظفين مصرف أشور ويقع على كافة العاملين لدى المصرف عاتق التبليغ.

وقد تنشأ الشكوك نتيجة أعمال غير عادية يقوم بها الزبائن ويمكن الاستدلال عليها عن طريق المعرفة الجيدة للعميل والإدراك السليم لنمط العمليات المشبوهة

وهنا فانه يمكن مناقشة الأمر مع :

المسؤول المباشر ثم المدير (الفرع / الدائرة) وتصعيدها حسب الآلية المعتمدة في سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

وفي حال تبين إنه لم يتم تصعيد الأمر من قبل المسؤولين حسب التعليمات وتبين وجود تواطؤ فانه ينبغي إتباع الخطوات الواردة في الآلية للتبليغ.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## الحالات التي يجب الإبلاغ عنها:

نذكر فيما يلي على سبيل المثال لا الحصر بعض الأعمال والممارسات الممكن الإبلاغ عنها:-

- اختراق الأنظمة الآلية أو الموقع الإلكتروني، أو فشل بالنظام الآلي.
- إحداث ضرر بيئي.
- أخطار تتعلق بالسلامة العامة وتعريض سلامة أي موظف للخطر.
- سوء التعامل مع الزبائن .
- مخالفة سياسات المصرف والقوانين والأنظمة والتعليمات.
- التستر المقصود على أي مخالفة سواء أخلاقية، مالية، ..الخ.
- التستر على عمليات مشبوهة من قبل الزبائن .
- قيام الموظفين بالمضاربات.
- إحضار/ تنزيل/ مشاهدة أفلام إباحية في مكان العمل.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## الحالات التي يجب الإبلاغ عنها:

- ممارسة أعمال غير الأعمال المسموح للمصرف ممارستها.
- أي تصرف من الممكن أن يلحق الضرر بسمعة ووضع المصرف.
- استغلال أدوات وممتلكات المصرف لأغراض شخصية، سياسية، طائفية، دينية، حزبية ... وغيرها).
- الإخلال بالسرية المصرفية سواء بشكل مباشر أو غير مباشر لكل من يطلع على بيانات المصرف وبيانات عملائه بحكم مهنته أو وظيفته، بما في ذلك المعلومات الخاصة بكل دائرة وكل وظيفة حسب الصلاحيات.
- التحرش الجنسي.
- المشاركة في المضاربات بجميع أنواعها بشكل مباشر أو غير مباشر.
- تعاطي الكحول داخل المؤسسة أو الحضور للعمل تحت تأثيرها، تعاطي العقاقير المخدرة، أو المقامرة.
- قبول هدايا من الزبائن تزيد قيمتها عن الحد المسموح فيه.
- نشر الإشاعات.
- ممارسات الفساد والاحتيال

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## آلية التبليغ

إذا توفر لديك الشك الكافي في بعض الأمور و الحالات التي تم ذكرها سابقاً أو أي حالات تنطبق عليها أو مشابهة لها ممكن أن تؤثر على المصرف، يتم الإبلاغ عنها وفقاً لما يلي:

- **المسؤول المباشر.**
- **المدير المباشر، والذي يقوم بدورة بإبلاغ مدير دائرة الامتثال.**

إذا شعرت بأن المسؤولين الذين اخترت إبلاغهم لم يقوموا بمعالجة الوضع وبقيت المخالفة تمارس كالسابق فيجب عليك اللجوء إلى نظام التبليغ السري كما يلي :

١. **حصر الأسباب التي أدت بك إلى الشك بان هذا التصرف يشكل خرقاً للقانون والتعليمات .**
٢. **الشرح التفصيلي للمخالفة.**
٣. **ذكر أسماء الأشخاص موضوع المخالفة.**
٤. **تزويد دائرة الامتثال بأي اقتراحات وتوصيات تساعد في معالجة المخالفة وتفيد التحقيق.**

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## آلية التبليغ

- ٥. إرسال بيانات الإبلاغ الواردة أعلاه لدائرة الامتثال بإحدى الطرق التالية :-
- عن طريق البريد الالكتروني لمدير دائرة الامتثال
- الاتصال مع مدير دائرة الامتثال على:-
- خلوي : ٠٠٩٦٤٧٨٢٧٨٦١٩٦٦
- يترك للموظف حرية الإفصاح عنه من عدمه في التحقيق.
- في حال رغبة الشخص بإضافة اسمه ومواجهة الحالة فإنه يتم توفير الحماية اللازمة للموظف، يمكن للمبلغ أن يستخدم أي وسيلة اتصالات من خارج المصرف.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## آلية التبليغ

٦. تتولى دائرة الامتثال إدارة آلية الإنذار المبكر ضمن الأسس التالية :-
  - استلام كافة البلاغات الواردة للدائرة.
  - دراسة البلاغات والمخاطر المترتبة عليها.
  - عرض النتائج ودراسة البلاغات على لجنة إدارة المخاطر/ الإدارة التنفيذية.
  - بناءً على قرار لجنة إدارة المخاطر/ الإدارة التنفيذية يتم ما يلي :
    - التحقق من صحة البيانات والمعلومات الواردة ضمن البلاغ.
    - اتخاذ الإجراءات لمحاسبة المتسببين بذلك.



# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## • نظام التحقيقات:

- يتعين على كافة الموظفين التعاون التام مع مختلف أنواع التحقيقات المرتبطة بمختلف أنواع القضايا، سواء أكانت لجنة التحقيق داخلية أم خارجية.
- هذا ونؤكد أن الإدلاء بأقوال زائفة أو مضللة لأي من المدققين الداخليين أو الخارجيين يعرّض من يدلي بها للمسؤولية المباشرة التي تؤدي بدورها لعواقب الإجراءات التأديبية والتي قد تصل لحد الفصل وقد تعتبر في بعض الأحيان عملاً جنائياً يحاسب عليه القانون.
- لذا، إذا كان لديك أي معلومات وتخشى البوح بها إلى لجنة التحقيق لعدم معرفتك لأهميتها فما عليك إلا إبلاغها ومناقشتها مع مديرك المباشر أو مدير دائرة الموارد البشرية.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## أمن المعلومات

- يشتمل أمن المعلومات على ثلاثة محاور أساسية هي:
- **Confidentiality (الخصوصية / السرية):**
- التأكد من تمكن الموظفين ذوي الصلاحية من الاطلاع على المعلومات.
- **Integrity (التكامل):**
- التأكد من عدم تغير المعلومات.
- **Availability (التوافر):**
- التأكد من توافر المعلومات في أي وقت يريده الموظفون الذين يمتلكون الصلاحية.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## • الكلمات السرية:

- تعتبر الكلمات السرية خط الدفاع الأول الذي من خلاله يتم منع المتطفلين الذين يسعون للحصول على المعلومات بطرق غير شرعية الأمر الذي يترتب عليه ضرورة مراعاة ما يلي:
- المحافظة على الكلمات السرية.
- عدم إعطائها لأي موظف آخر بغض النظر عن منصبه الإداري.
- اختيار الكلمة المناسبة بحيث يكون من الصعب على الآخرين معرفتها.
- عدم استعمال كلمة واحدة لأكثر من نظام.
- تغيير الكلمة السرية بشكل دوري وحسب ما تقتضيه الحاجة.
- عدم كتابة الكلمة السرية على أماكن عامة أو ملصقة بالجهاز.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## • السرية والاستعمال:

- يتوجب إغلاق أجهزة الحاسوب في المصرف قبل مغادرة العمل.
- تفعيل شاشة الـ Screen Saver.
- المحافظة على المعلومات المخزنة على الأجهزة المحمولة وعدم تركها في أي مكان.
- يمنع منعاً باتاً إحضار أو تنزيل الألعاب على أجهزة الحاسوب.
- يمنع نهائياً نسخ أي بيانات عن أجهزة حاسوب المصرف.
- يتعين على جميع الموظفين العاملين لدى المصرف والمخول لهم بالدخول على الإنترنت أو على أي وسائل إلكترونية سواء من خلال أنظمة أو أجهزة أو مواقع مخصصة للمصرف مراعاة ما يلي:

## • الاستعمال:

- يمنع منعاً باتاً استعمال الإنترنت أو أي وسائل إلكترونية مستخدمة في المصرف للقيام بأي مما يلي:

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## • الإنترنت والبريد الإلكتروني:

- انتحال شخصية الغير.
- الانتفاع والكسب الشخصي.
- نشر أو تنزيل أي رسائل تتضمن ما يلي:
  - صوراً أو أفلاماً إباحية.
  - ترويجاً لأراء سياسية.
  - التشهير (تشويه السمعة).
  - التهديد.
- أية أمور أخرى من الممكن أن تؤثر سلباً على اسم وسمعة المصرف.
- قضاء الوقت في التسلية والـ Chatting والتي تؤدي الى إضاعة الوقت.
- الدخول إلى أي مواقع غير مشروعة.
- محاولات الدخول غير المشروع (فك الكلمات السرية.....الخ).

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## • الفيروسات:

- يتعين على كل مستخدم فحص جميع الملفات والمواد التي جرى تنزيلها من الإنترنت قبل استخدامها.
- في حال الاشتباه بوجود فيروس على جهازك قم بالاتصال مباشرة بدائرة الأنظمة الآلية.
- تأكد باستمرار بأن برنامج الكشف عن الفيروسات الموجود على جهازك يعمل بكفاءة وأنه يتم تحديثه باستمرار، وتابع مع دائرة الأنظمة الآلية لتحديث البرنامج إذا ثبت لك العكس.
- إذا تراود لديك الشك في أي رسائل إلكترونية واردة فمن الأفضل أن تقوم بإلغائها فوراً ولا داعي لفتحها.
- يمنع منعاً باتاً الاحتفاظ أو تطوير الفيروسات.

# مصرف أشور الدولي للاستثمار

## • حقوق الملكية:-

يتوجب على كل موظف مسؤولية التأكد من أن كافة الملفات والمواد التي قام بتنزيلها من الإنترنت لا تؤدي إلى اختراق ومخالفة للقوانين والاتفاقيات وحقوق النشر وحقوق الملكية ويتحمل الموظف كافة المساءلات والنتائج التي تترتب على أي مخالفة من هذا القبيل.

## • الحوادث الأمنية:-

يتعين على كافة الموظفين في حالة معرفتهم بأي حوادث واختراقات أمنية التبليغ عنها فوراً إلى دائرة الامتثال / وحدة أمن المعلومات.

## • المراقبة:-

ستتولى وحدات المراقبة في المصرف مراقبة استخدام الإنترنت والدخول على المواقع.