



سياسات وإجراءات الموارد البشرية قواعد السلوك الوظيفي واخلاقيات العمل



مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل

قواعد السلوك الوظيفي واخلاقيات العمل

الإدارة العامة

الموارد البشرية

الفهرس

- المادة (١) مقدمة: ٢
- المادة (٢) التعاريف: ٢
- المادة (٣) سرّان احكام هذا الدليل: ٢
- المادة (٤): الهدف من هذا الدليل: ٢
- المادة (٥): واجبات الموظف ومسؤولياته: ٢
- المادة (٦): التعامل مع الآخرين ٣
- أ. في مجال التعامل مع العملاء، على الموظف: ٣
- ب. في مجال التعامل مع رؤسائه، على الموظف: ٣
- ج. في مجال التعامل مع الزملاء، على الموظف: ٤
- د. في مجال تعامل المدراء والمشرفين لموظفيهم: ٤
- المادة (٧): الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات: ٤
- المادة (٨): قبول أو طلب الهدايا والامتيازات والفوائد الأخرى: ٤
- المادة (٩): تضارب المصالح على الموظف: ٥
- المادة (١٠): الاستحقاق والجدارة والتنافسية والعدالة على الموظف: ٥
- المادة (١١) أصول وموجودات المصرف: ٥
- المادة (١٢): حقوق الموظف على المصرف: ٧
- المادة (١٣): أحكام عامة ٧



مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل

قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل

الإدارة العامة

الموارد البشرية

المادة (١) مقدمة:

يسمى هذا الدليل بـ دليل قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل، ويعمل بها اعتباراً من تاريخ إقرارها من قبل مجلس الإدارة.

المادة (٢) التعاريف:

يقصد بالتعاريف الآتية المبينة إزاءها:

أولاً: المصرف: مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل.

ثانياً: المجلس: مجلس إدارة مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل.

ثالثاً: المدير المفوض: المدير المفوض لمصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل.

رابعاً: النظام: نظام الخدمة الداخلي في مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل.

خامساً: الملاك: مجموعة الوظائف الثابتة المصادق عليها من قبل مجلس إدارة المصرف.

سابعاً: الموظف على الملاك: الموظف المسجل في قوائم الرواتب الذي يعمل بكامل أوقات الدوام الرسمي المقررة وقد اجتاز فترة

التجربة وحقق المستوى المطلوب وما هو متوقع منه إنجازه بموجب وصف الوظيفة التي أوكلت إليه، والملتزم بالأنظمة

والقواعد السارية في المصرف.

ثامناً: الأنظمة و التعليمات النافذة: كل الأنظمة و التعليمات الصادرة من البنك المركزي العراقي و قانون العمل العراقي.

المادة (٣) سريان احكام هذا الدليل:

أ. تسري أحكام هذا الدليل على موظفي مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل بكافة فروعهم وتشكيلاتهم.

ب. يجب على كل موظف جديد وقبل مباشرته العمل توقيع وثيقة يتعهد بها الالتزام بهذا الدليل، ويتم الاحتفاظ بنسخة من هذا التعهد في ملفه الوظيفي.

ج. يركز هذا الدليل على أسس العدالة ومبادئها، وعلى تكافؤ الفرص، والشفافية، والمساءلة، والنزاهة المهنية، والحيادية، وتحمل المسؤولية، وعلى الموظف الالتزام بأحكام هذا الدليل إضافة إلى الأسس والمبادئ التي يركز عليها.

د. أي مخالفة لأحكام هذا الدليل تستوجب المساءلة واتخاذ الإجراءات والعقوبات التأديبية وفقاً للائحة العقوبات الانضباطية المعمول بها في المصرف.

المادة (٤): الهدف من هذا الدليل:

أ. إرساء معايير أخلاقية، وقواعد ومبادئ أساسية لآداب الوظيفة، وقيم وثقافة مهنية عالية لدى موظفي المصرف، وتعزيز الالتزام بهذه المعايير والقواعد والقيم، وترسيخ أسس الممارسات الجيدة، وذلك من خلال توعية الموظفين وتوجيههم نحو الأخلاقيات الوظيفية السليمة وأطر الانضباط الذاتي التي تحكم سير العمل والمنسجمة مع القوانين والأنظمة السارية، وكذلك من خلال بيان واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية ودورهم في تحسين الخدمات وتعزيز المصداقية في العمل.

ب. تعزيز ثقة العملاء ومتلقين الخدمات في الأعمال المصرفية وتقدير دورها بأفضل طريقة ممكنة.

المادة (٥): واجبات الموظف ومسؤولياته:

أ. أداء واجبات وظيفته ومهامها الموكلة إليه بنشاط متوخياً الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية والتجرد بأقصى إمكاناته، وأن يعمل على خدمة أهداف وغايات المصرف وتحقيق المصلحة العامة دون سواها.

ب. الحرص على الإلمام بالقوانين والأنظمة النافذة والسياسات والإجراءات الداخلية للمصرف وتطبيقها دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال.



مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل

قواعد السلوك الوظيفي واخلاقيات العمل

الإدارة العامة

الموارد البشرية

ج. تكريس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام وواجبات وظيفته، وعدم القيام بأي نشاط لا يتعلق بواجباته الرسمية.

د. السعي الدائم لتحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية والاطلاع على آخر المستجدات في مجال عمله وعمل القسم او الفرع الذي يعمل لديه، والقيام بتقديم المقترحات التي من شأنها تحسين أساليب العمل ورفع مستوى الأداء، والمساعدة في توفير بيئة عمل آمنة وصحية.

هـ. الامتناع عن أي تصرفات أو ممارسات أو أعمال تنتهك الآداب والسلوك القويم، والامتناع عن الإساءة إلى الآراء السياسية أو المعتقدات الدينية للآخرين أو التحريض ضدها.

و. التعاون مع الجهات الرقابية وتسهيل عملهم بجميع الوسائل الممكنة.

المادة (٦): التعامل مع الآخرين

أ. في مجال التعامل مع العملاء، على الموظف:

١. احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء، والتعامل مع الجمهور باحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على أساس العرق أو النوع الاجتماعي أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو السن أو الوضع الجسماني أو أي شكل من أشكال التمييز.
٢. السعي إلى اكتساب ثقة الجمهور من خلال نزاهته وتجاوبه وسلوكه السليم في كل أعماله بما يتوافق مع القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.
٣. إنجاز المعاملات بالسرعة والدقة المطلوبة وضمن حدود الاختصاص، والإجابة على استفسارات وشكاوى العملاء بدقة وموضوعية وسرعة، وبيان الأسباب في حال عدم الموافقة أو حصول تأخير على معاملاتهم.
٤. توفير المعلومات المطلوبة للعملاء بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل، والقيام بإرشادهم إلى آلية تقديم الشكاوى في حالة رغبتهم في رفع شكوى إلى الجهات المعنية.
٥. إعطاء أولوية العناية والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم العون والمساعدة لهم.
٦. التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة ووفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها، وعدم استغلال هذه المعلومات لغايات شخصية.
٧. الامتناع عن أي عمل يؤثر سلباً على ثقة العملاء في المصرف.

ب. في مجال التعامل مع رؤسائه، على الموظف:

١. التقيد بتنفيذ أوامر المدراء وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري، وإذا كانت تلك الأوامر والتعليمات مخالفة للقوانين والنظام الداخلي فعلى الموظف أن يعلم مديره المباشر خطياً إلى المخالفة الحاصلة، ولا يلتزم بتنفيذ هذه الأوامر والتعليمات إلا إذا أكدها مديره خطياً، وله في هذه الحالة أن يعلم قسم الرقابة والتفتيش في الإدارة العامة بالمخالفة الحاصلة، وفي جميع الأحوال على الموظف أن يرفض تنفيذ التعليمات إذا كانت تشكل مخالفة أو جنحة أو جناية يعاقب عليها قانون العقوبات أو أي تشريع نافذ آخر.
٢. التعامل مع مدراءه باحترام وعدم محاولة كسب أي معاملة تفضيلية عبر أساليب التملق أو الخداع أو من خلال الوساطة والمحسوبية.
٣. عدم خداع أو تضليل مدراءه، والامتناع عن إخفاء معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة، أو إعاقة سير العمل، وعليه أن يتعاون معهم وتزويدهم بالرأي والمشورة والخبرة التي يمتلكها بكل موضوعية وصدق، وأن يضع بتصرفهم المعلومات التي بحوزته بما يخدم مصلحة العمل.
٤. إعلام مديره المباشر عن أي تجاوز أو مخالفة أو صعوبات تواجهه في مجال العمل.
٥. إطلاع مديره المباشر الجديد وبشكل كامل ودقيق على المواضيع والوثائق بما في ذلك الأمور العالقة، لضمان استمرارية العمل.



مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل

قواعد السلوك الوظيفي واخلاقيات العمل

الإدارة العامة

الموارد البشرية

ج. في مجال التعامل مع الزملاء، على الموظف:

1. التعامل باحترام ولباقة وصدق مع زملائه، والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم، دون تمييز، والحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن استغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة.
2. التعاون مع زملائه ومشاركتهم آراءه بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم حيثما أمكن لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل، والحرص على نشر الاتجاهات الايجابية بين الزملاء للمساعدة في الارتقاء بأداء العمل وتحسين بيئته.
3. الامتناع عن أية تصرفات أو ممارسات أو أعمال لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم، والتزام الرجل باحترام المرأة كزميلة، وشريكة في العمل.

د. في مجال تعامل المدراء والمشرفين لموظفيهم:

- 1- تنمية قدرات الموظفين او العاملين ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم، وأن يكون قدوة حسنة لهم بالعمل على الالتزام بالقوانين والسياسات النافذة.
- 2- نقل المعرفة والخبرات التي أكتسبها إلى موظفيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.
- 3- الأشراف على موظفيه ومساءلتهم عن أعمالهم، وتقييم أدائهم بموضوعية وتجرد والسعي لتوفير فرص التدريب والتطوير لهم.
- 4- رفض أية ضغوطات من طرف ثالث تؤدي إلى التعامل مع الموظف معاملة تفضيلية.
- 5- احترام حقوق موظفيه والتعاون معهم بمهنية عالية دون محاباة أو تمييز.
- 6- الالتزام بأن تكون التوجيهات خطية في حالة تلقي ملاحظة خطية من الموظف بأن أوامره أو توجيهاته التي أصدرها مخالفة للقوانين او النظام الداخلي.

المادة (٧): الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات:

- أ. عدم الإفشاء للغير، المعلومات الرسمية والوثائق والمستندات التي حصل أو اطلع عليها أثناء قيامه بوظيفته سواء كان ذلك كتابياً أو شفويًا أو إلكترونياً، حتى بعد انتهاء مدة خدمته، إلا إذا حصل على موافقة خطية من إدارة المصرف بذلك.
- ب. الامتناع عن الإدلاء بأي تعليق أو تصريح أو مداخلة تتعلق بمواضيع ما زالت قيد الدراسة أو المداولة.
- ج. الإفصاح بشكل كامل ودقيق عن كل المعلومات الرسمية التي تستوجب الإفصاح عنها بحكم وظيفته حول المعاملات التي توكل اليه وبشكل خطي الى مديره المباشر.

المادة (٨): قبول أو طلب الهدايا والامتيازات والفوائد الأخرى:

- أ. عدم قبول أو طلب أي هدايا أو ضيافة أو أي فوائد أخرى من أي نوع كانت، سواء كانت مباشرة أو بالواسطة، قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعيته في تنفيذ مهامه الوظيفية أو من شأنها أن تؤثر على قراراته، أو قد تضطره للالتزام بشيء ما لقاء قبولها.
- ب. عندما يكون الموظف في حالة لا يمكنه فيها رفض الهدايا أو الضيافة أو الفوائد الأخرى التي لا تنطبق عليها الحالات الواردة في الفقرة (أ) من هذه المادة، أو عندما يعتقد أن قبول أنواع معينة من الضيافة سيعود بنفع جيد على المؤسسة، على الموظف إعلام مديره المباشر بذلك خطياً، وعلى المدير المباشر اخذ الموافقات اللازمة ومن ثم إعلام الموظف خطياً ما إذا كان يجب رفض الهدايا أو الضيافة أو الفوائد الأخرى أو الاحتفاظ بها من قبل المصرف، أو التصرف بها أو الاحتفاظ بها من قبل الموظف المعني.
- ج. يقوم كل قسم او فرع بفتح سجل خاص بالهدايا المقدمة تسجل فيه الهدايا الواردة في الفقرة (ب) من هذه المادة وكيفية التعامل معها سواء كانت من خلال الاحتفاظ بها في القسم او الفرع أو التبرع بها أو الاحتفاظ بها من قبل الموظف.



مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل

قواعد السلوك الوظيفي واخلاقيات العمل

الإدارة العامة

الموارد البشرية

المادة (٩): تضارب المصالح على الموظف:

أ. الامتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تضارب حقيقي أو ظاهري أو محتمل بين مصالحه الشخصية من جهة وبين مسؤولياته ومهامه الوظيفية من جهة أخرى.

ب. الامتناع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائه الموضوعي والمتجرد لمهامه، أو يمكن أن يؤدي إلى معاملة تفضيلية أو إساءة لسمعة المصرف.

ج. إعلام مديره المباشر خطياً وبشكل فوري في حال تضارب مصالحه مع أي شخص في تعاملاته مع المصرف، أو إذا نشأ التضارب بين المصلحة الشخصية ومصالحه المصرفية، أو تعرض الموظف إلى ضغوط تتعارض مع مهام عمله، أو أثار شكوك حول الموضوعية التي يجب أن يتعامل بها، مع إيضاح طبيعة العلاقة وكيفية التضارب، وعلى المدير المباشر اتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك. وفي جميع الأحوال يجب مراعاة مصلحة العمل عند معالجة هذا التعارض.

د. عدم استخدام وظيفته بصورة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على مكاسب مالية أو أي شيء ذي قيمة لمصلحة خاصة به أو بعائلته.

هـ. عدم استغلال أو توظيف المعلومات التي يحصل عليها أثناء تأديته لمهام عمله وبعد انتهاء عمله مع المصرف، كوسيلة لتحقيق منافع شخصية لنفسه أو لغيره بشكل مباشر أو غير مباشر، أو للإساءة إلى الغير، وعدم القيام بإفشاء معلومات لإعطاء امتياز غير عادل أو غير معقول لأطراف أخرى.

و. تفادي إقامة علاقات وثيقة مع أفراد أو جهات تعتمد مصالحها بشكل أساسي على قراراته في العمل أو قرارات القسم أو الفرع الذي يعمل فيه.

ز. عدم قبول وظيفة، خلال سنة من تاريخ تركه للعمل، في أية مؤسسة كان لها تعاملات رسمية هامة مع المصرف بها إلا بموجب موافقة خطية من المدير المفوض. كما لا يسمح له بعد ترك الوظيفة بتقديم نصائح لعملاء هذه المؤسسات اعتماداً على معلومات كانت بحوزته عندما كان يعمل في المصرف.

ح. على المدير المباشر إعلام الموظف الذي ينوي ترك العمل بالالتزامات الواردة في هذه المادة.

المادة (١٠): الاستحقاق والجدارة والتنافسية والعدالة على الموظف:

أ. اتخاذ الإجراءات ذات العلاقة باختيار أو تعيين الموظفين أو ترفيعهم أو تدريبهم أو مكافأتهم أو تقييمهم أو نقلهم أو انتدابهم أو بأي من الأمور المتعلقة بأعمالهم، بشفافية ونزاهة مطلقة، وبمناى عن أية اعتبارات ذات صلة بالقرابة أو الصداقة أو بالمفاهيم النفعية، ودون أي تمييز مبني على النوع الاجتماعي أو العرق أو العمر أو الدين، واتباع أسس الاستحقاق والجدارة والتنافسية، والتفكير التام بالصلاحيات وإجراءات العمل المعتمدة.

ب. إبلاغ المدير المباشر خطياً عن أي تجاوز للقوانين والأنظمة والتعليمات التي يطالع عليها خلال عمله في مجال الاختيار والتعيين والترقية والتدريب وتقييم الأداء وما شابه ذلك، وعلى المدير المباشر التحقق من صحة البلاغ واتخاذ الإجراءات اللازمة مع الجهات المعنية لضمان تصويب الوضع وفقاً للقوانين والأنظمة والإجراءات المعتمدة.

ج. الامتناع نهائياً، سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر، عن القيام بأي معاملة تفضيلية لأي شخص من خلال الوساطة والمحسوبية.

المادة (١١) أصول وموجودات المصرف:

أ. المحافظة على أموال ومصالح وممتلكات المصرف وعدم التفريط بأي حق من حقوقه وتبليغ مديره المباشر عن أي تجاوز أو إهمال أو تصرف يضر بأصول وموجودات وأموال المصرف.

ب. عدم استخدام ممتلكات او موجودات المصرف للحصول على مكاسب خاصة أو للترويج عن سلع أو خدمات لمنفعته الشخصية أو منفعة طرف ثالث.

ج. على الموظف الذي تم تزويده بجهاز حاسوب مراعاة ما يلي:

- ١- اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحفاظ على الحاسوب الخاص به.
- ٢- عدم تنزيل البرامج على الجهاز إلا بعد مراجعة قسم تكنولوجيا المعلومات.
- ٣- التأكد من إطفاء الجهاز قبل مغادرة مكان العمل.
- ٤- المحافظة على سرية المعلومات الموجودة على الجهاز الخاص به من خلال استعمال كلمة السر الخاصة به وعدم إفشائها للغير.
- ٥- عدم استخدام الجهاز لأغراض التسلية وعدم تنزيل الألعاب والبرامج الترفيهية.
- ٦- عدم الدخول إلى أجهزة الآخرين ومحاولة الحصول على معلومات منها.
- ٧- استخدام الجهاز لغايات تطوير المهارات والقدرات وبما يتلاءم مع مصلحة العمل.
- ٨- عدم استخدام الجهاز لإنجاز أعماله الشخصية.
- ٩- ترشيد استخدام الطابعات ما أمكن.

د. على الموظف الذي تتوفر لديه إمكانية الوصول إلى شبكة الانترنت مراعاة ما يلي:

- ١- الالتزام باستخدامها لأغراض العمل بما في ذلك لغايات تطوير القدرات والمهارات ذات العلاقة بطبيعة عمله وبما يصب في مصلحة العمل.
- ٢- الالتزام بشروط ومتطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط ترخيص استخدامها.
- ٣- استشارة قسم تكنولوجيا المعلومات فوراً لدى ملاحظة أية أمور غير طبيعية خلال استخدام الانترنت.
- ٤- عدم تنزيل النصوص والصور التي تحتوي على مواد غير أخلاقية، أو عنصرية، أو تحتوي على آراء شخصية متطرفة، أو تحريض من أي نوع كان، أو أية أنشطة غير قانونية.
- ٥- عدم تنزيل الملفات التي لا تتعلق بطبيعة عمله مباشرة كملفات الفيديو وملفات الوسائط المتعددة، مثل الأفلام أو الأغاني، أو الموسيقى وما شابه ذلك.
- ٦- عدم استخدام الجهاز والانترنت لمحاولة الدخول والتسلل إلى أجهزة وشبكات أخرى. وعدم استخدام الانترنت لإرسال مواد سرية، أو شخصية، أو تحتوي على تهديد ومضايقة للآخرين.

هـ. على الموظف الذي يخصص له عنوان بريد الكتروني مراعاة ما يلي:

- ١- عدم استخدام البريد الالكتروني لإنشاء وتوزيع الرسائل التي تحتوي على مواد دعائية، أو شخصية، أو لا أخلاقية، أو تلك التي تتضمن آراء متطرفة أو تعليقات عنصرية حول المعتقدات والممارسات الدينية أو النوع الاجتماعي، أو العمر، أو العرق، وفي حال ورود أية رسالة من أي موظف بهذا الخصوص يجب إبلاغ قسم تكنولوجيا المعلومات عن ذلك مباشرة.
- ٢- عدم إعادة إرسال الرسائل التي تصله وتحتوي على النكات أو الصور أو ملفات الأفلام والصور ذات الحجم الكبير.
- ٣- عدم إعادة إرسال الرسائل الواردة والتي قد تحتوي على فيروسات أو ملفات قد يشتبه بأنها فيروسات، ويجب في هذه الحالة الاستعانة بقسم تكنولوجيا المعلومات.
- ٤- الأخذ بعين الاعتبار بأنه ليس هنالك أية خصوصية فيما يتعلق بالرسائل التي تصل إلى أي موظف أو التي يرسلها من خلال نظام البريد الالكتروني. ويجوز الرقابة على البريد الالكتروني لأي موظف من قبل موظفين مصرح لهم دون إخطار مسبق.
- ٥- استخدام البريد الالكتروني لتطوير القدرات والمهارات وفقاً لمتطلبات العمل.



مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل

قواعد السلوك الوظيفي واخلاقيات العمل

الادارة العامة

الموارد البشرية

المادة (١٢): حقوق الموظف على المصرف:

- أ. أن تحدد بوضوح مهام الموظف ومسؤولياته وما يتوقع منه من إنجاز.
- ب. التعامل مع الموظف في كل ما يتعلق بأوضاعه الوظيفية على أساس الاستحقاق والجدارة والتنافسية وتكافؤ الفرص.
- ج. أن تؤمن ظروف عمل جيدة وأمنة، وتضمن عدم ممارسة أي تمييز بحقه في موقع العمل.
- د. أن توفر فرص التدريب المناسب والمستمر لتحسين فرص تقدمه ومساره الوظيفي وفقاً للنظام الداخلي وحسب حاجة العمل.
- و. أن تكفل حقه بالتظلم أو الشكوى من أي قرار خاطئ أتخذ بحقه ووفقاً لأحكام النظام.

المادة (١٣): أحكام عامة

- أ. يتوجب على الموظف الاطلاع على هذا الدليل والإلمام بمحتوياته والالتزام بأحكامه.
- ب. على قسم الموارد البشرية تمكين الموظفين من الاطلاع على هذا الدليل بالتعاون مع مدراء الأقسام والفروع.
- ج. قسم الموارد البشرية هو المشرف على تفعيل وتطبيق هذا الدليل بالتعاون مع مدراء الأقسام والفروع.