

1-1 مقدمة:

يعتبر ميثاق السلوك المهني والأخلاقي لمصرف أربيل للإستثمار والتمويل من الأسس التي تقوم عليها قيم المصرف، ومعياراً أساسياً لتحقيق رسالته وذلك بوضع معايير عالية في التعليم والأخلاقيات لفائدة المجتمع الأساسية والمساهمة الفاعلة في برامج التنمية المستدامة في العراق، إن المعايير الأخلاقية العالية هامة للمحافظة على ثقة عامة الناس بالمصارف وتعزيزها، وبما ينسجم مع أعلى المعايير الدولية والممارسات الفضلى في هذا المجال، لحماية المصرف من المخاطر المصرفية والمتنوعة على اختلاف طبيعة نشاطاته وأعماله، وعليه، يتعهد مصرف أربيل للإستثمار والتمويل وإدارته التنفيذية دائماً بالالتزام الأخلاقي والتقيّد بقيم ومعايير السلوك المهني والأخلاقي وذلك في التعامل سواءً بين الموظفين، والتعامل مع العملاء والمودعين والمساهمين والجمهور والسلطات والهيئات الرقابية والإشرافية.

وقد وجد مصرف أربيل للإستثمار والتمويل أنه منذ البداية يجب أن يضع السلوك والأخلاق المهنية في ميثاق يشكل المرجعية الأساسية لكل نشاطاته، يوضح بصورة محددة التزاماته نحو الموظفين والعملاء والمساهمين، والجهات الرقابية، والمؤسسات النظيرة في الداخل وخارجه، والمجتمع العراقي بأكمله.

إن القواعد الأخلاقية والقيم المهنية المنصوص عليها في هذا الميثاق، هي الأساس في جميع تصرفات وممارسات موظفي مصرف أربيل للإستثمار والتمويل، والتي تعتبر تعاقداً مكتوباً يشتمل على جميع القضايا والمجالات والحالات، ويحفظ هذا الميثاق بصورة عادلة ومتوازنة، الحقوق والواجبات، وهو ملزم لجميع موظفي مصرف أربيل للإستثمار والتمويل بغض النظر عن مواقعهم ومستوياتهم الإدارية.

2-1 نطاق التطبيق:

1. تسري أحكام الميثاق على جميع الموظفين الدائمين بالمصرف، المثبتين منهم والموضوعين تحت التجربة، ويعتبر الموظف، بمجرد تعيينه مطلعاً على كافة بنود فقرات الميثاق، وقابلاً بجميع ما ورد فيه من نصوص، وخاضعاً للتعليمات والقواعد التي تصدر تنفيذاً لها.
2. تطبق أحكام هذا الميثاق على الأشخاص الذين يوظفهم المصرف للقيام بأعمال ومهام مؤقتة أو عرضية أو موسمية.
3. يلتزم الموظفون القائمون على رأس عملهم بالمصرف بجميع نصوص هذا الميثاق ابتداءً من تاريخ إقرار هذا الميثاق.
4. يوقع كل موظف على كتاب يفيد باطلاعه وإقراره بالميثاق وما ورد به ويحفظ في ملف الموظف لدى دائرة الموارد البشرية والشؤون الإدارية.



3-1 التعديل على نصوص الميثاق:

1. يحق لأي مستخدم للميثاق في أي وقت تقديم أي اقتراح على نصوص هذا الدليل، ويشمل ذلك الإضافة والإلغاء والتعديل على أي من البنود الواردة فيه.
2. يتم تقديم الاقتراح عن طريق تقديم مذكرة رسمية إلى مدير الموارد البشرية ليتم دراسته ومراجعته من قبل المدير المفوض ولجنة الحوكمة المؤسسية.
3. تعتمد أية تعديلات على الميثاق من قبل مجلس الإدارة.

4-1 قواعد عامّة:

1. على كل موظف في المصرف – وبغض النظر عن درجته الوظيفية وموقعه الإداري ومهامه وسنوات خدمته – الإطلاع على هذه الوثيقة، وإعلان الالتزام الكامل ببندوها، نصاً وروحاً، في كتاب موقع من قبله (الموظف) ومصادق عليه من قبل المسؤول المباشر عنه، بغرض الإيداع في ملفه الشخصي.
2. يعتبر الالتزام بهذا الميثاق، جزءاً لا يتجزأ من الالتزامات الوظيفية، وجزءاً من عقد العمل بين الموظف والمصرف.
3. يتحمل الموظف الذي يثبت أنه خرّق أيّاً من بنود هذا الميثاق، تبعات هذا الخرق، بما في ذلك قبوله بالعقوبات المنصوص عليها في نظام المصرف الداخلي.
4. يشكل المدير المفوض لجنة خاصة للتحقيق في أي خروقات للميثاق (لجنة الميثاق) من ثلاثة أعضاء، بينهم مدير دائرة الموارد البشرية والشؤون الإدارية، ويتم تجديد اللجنة سنوياً، وتحدد صلاحياتها بالنظر في القضايا، ورفع توصياتها إلى لجنة الحوكمة المؤسسية، لاتخاذ القرار اللازم بشأنها.
5. يكون للميثاق، الأولوية المطلقة في التطبيق، على أي من التعليمات و/أو الأوامر الشفوية أو المكتوبة - المتعارضة معه - بغض النظر عن مصدرها.
6. يوفر المدير المفوض، الحماية الكاملة للموظف الذي يعارض الإجراءات و/أو التعليمات و/أو الأوامر التي تتعارض مع النصوص الصريحة في "الميثاق"، وتلتزم لجنة الميثاق باستقبال وبحث أية شكوى بهذا الخصوص.



7. يعتبر المسؤول الذي يعاقب مرؤوسيه – جراء التزامهم بالميثاق- بأي شكل من الأشكال، بما في ذلك المضايقات المنظمة، مذنباً بخرق الميثاق.

8. تعتبر الشكاوى الكيدية، خرقاً للميثاق.

9. يقتني كل موظف، نسخة معتمدة من الميثاق، ويدرسها بعناية.

5-1 متطلبات عامّة:

1-5-1 النزاهة:

يعمل المصرف بأمانة وشفافية وعدل، وأن يفي بكافة الالتزامات تجاه العملاء والمودعين بموجب الأنظمة، واللوائح، وتعليمات المصرف، وأفضل الممارسات المقبولة دولياً.

2-5-1 المهارة والحرص والعناية:

يعمل المصرف ضمن مجال اختصاصه في التعامل مع العملاء وفقاً للمهارات المهنية اللازمة وبتطبيق أقصى درجات العناية والحرص على رفع الكفاءة من خلال التدريب وإكساب الموظفين الخبرة، والعمل مع الخبراء في هذا المجال، وإن من واجب المصرف والموظفين أن يحافظوا على تطوير المهارات وتحديث المعرفة في مجال الأنشطة المصرفية، وأن يطلعوا على المنتجات والخدمات المقدمة من المصرف والاستخدام المشروع من هذه المنتجات والخدمات.

3-5-1 عدم التمييز والتفضيل:

لا يُميّز المصرف في التعامل بين عملائه (الحاليين أو في المستقبل) بشكل غير عادل، بناءً على العرق أو الجنس أو أية اعتبارات أخرى، ويجب أن يقدم المصرف أسباب مقنعة لرفض أو إلغاء أو عدم التعامل، وأن يحتفظ بهذه الأسباب مكتوبة في ملف العميل وتكون متاحة للسلطة الرقابية عند الطلب.

4-5-1 موارد كافية:

يبذل المصرف عناية معقولة للمحافظة على موارد إدارية ومالية وتشغيلية وبشرية كافية للقيام بأعماله وخدمة عملائه.



5-5-1 إفصاح المعلومات للعملاء:

- 1- تبليغ المصرف للعملاء بكافة المعلومات ذات العلاقة في الوقت المناسب حتى يكون بمقدورهم اتخاذ قرارات مناسبة ومبنية على معلومات كافية.
- 2- يتخذ المصرف إجراءات معقولة لضمان دقة ووضوح المعلومات المقدمة للعملاء وجعل هذه المعلومات متوفرة كتابياً.

6-5-1 حماية البيانات:

- 1- يجب على المصرف التأكد، في جميع الأوقات، من حماية البيانات الشخصية للعملاء، وهذا يعني أن البيانات:
 - 1- يجب الحصول عليها واستخدامها فقط لأغراض محددة ونظامية.
 - 2- يجب أن تحفظ في العراق من قبل المصرف.
 - 3- يجب أن تحفظ في مكان آمن وأن تكون محدثة، على سبيل المثال لا الحصر حفظ النسخة الأصلية أو صورة ممسوحة ضوئياً منها في الملفات الالكترونية ومحدثة لفترة عشر (10) سنوات.
 - 4- يجب أن تقدم للعميل عند تقديمه طلب خطي بذلك.
 - 5- يجب ألا تُفصح لأي طرف ثالث دون تصريح مسبق من البنك المركزي العراقي، باستثناء موظفي التدقيق الداخلي ومراقبي الحسابات الشركات والخبراء المعتمدين للمصرف ومن لديهم صفة الضبط القضائي (الضابطة العدلية).
 - 6- عند التعامل مع طرف ثالث- على سبيل المثال لا الحصر الاستعانة بمصادر خارجية- يجب على المصرف وضع اتفاقيات سرية قبل البدء بالعمل.

7-5-1 ضمان أموال العميل:

- 1- يجب أن يضمن المصرف حماية أموال العملاء في حساباتهم الذي يحتفظ بها نيابة عنهم، وأن لا يستخدم هذا الحساب كضمان لأي قرض، كما يجب أن يكون بعيداً عن متناول دائني العميل.



1-5-8 تضارب المصالح:

يتخذ المصرف إجراءات معقولة لتحديد أي تضارب في المصالح ومعالجتها لضمان التعامل العادل مع كافة العملاء، وعندما ينشأ تضارب في المصالح، يجب على المصرف أن يفصح للعميل عن هذا التضارب ويجب ألا يقدم المصرف مصلحته على مصالح العميل على نحو غير عادل.

1-5-9 التعاقد:

عندما يتعاقد المصرف مع شركات أخرى، يجب أن ترتبط بعقد ساري يُحدد أحكام وشروط تقديم الخدمات وحقوق ومسؤوليات كل طرف ومدى مسؤولية كل طرف تجاه الطرف الآخر كل حالة على حده.

1-6-6 الالتزامات المهنية:

يشتمل الميثاق على تعريف محدد للالتزامات المهنية والأخلاقية التالية والواجبة على الموظف، نحو المساهمون، والعملاء، والجهات الرقابية، والزملاء، والمجتمع وهي:

1-6-6-1 الالتزامات نحو المساهمين:

1- المساهمون هم الجهات والأشخاص الذين قدموا ثرواتهم ومدخراتهم للاستثمار في المصرف، ويتحملون مخاطر الاستثمار، ويتوقعون نتائج إيجابية لاستثماراتهم، إن ثقة المساهمين هي المنطلق الأساسي لوجود المصرف، وقوته، واستمراره، والتزام المصرف نحوهم، هو تعزيز لهذه الثقة.

2- الالتزام بتحديث المصرف، وإنشاء الاستراتيجيات والهيكلية والإجراءات والخطط، التي من شأنها تعزيز قوة المصرف في السوق العراقي.

3- تعزيز الثقة الجماعية بالقدرة على التغيير نحو الأفضل والنجاح.

4- الالتزام بالبحث عن، ومتابعة كل فرص الأعمال الممكنة، واغتنامها، من أجل تحقيق أعلى ربحية ممكنة.

5- الالتزام بالبحث عن، ومتابعة، وتطوير كل المستجدات في العمل المصرفي والأساليب والإجراءات والإدارة وتطبيقها.

6- الالتزام بالولاء المؤسسي للمصرف، بما في ذلك الدفاع عن صورته وهويته المؤسسية، وتجنب الإساءة إليها وإلى نشاطاتها أو إدارتها أو نقدها بصورة عشوائية و/أو علنية و/أو خارج الأطر المؤسسية.



- 7- الالتزام ببث روح التفاؤل، وزيادة الإنتاجية، والإفادة من الوقت، والاقتصاد في النفقات، على المستوى الفردي والجماعي.
- 8- الالتزام بدراسة فرص الأعمال، دراسة موضوعية من وجهة نظر تحليلية مالية، ودرء المخاطر من دون تكبير روح المبادرة والحيوية والإبداع.
- 9- الالتزام بالكشف علناً ومسبقاً عن وجود أي احتمال مهما كان محدوداً لتضارب المصالح بين مصلحة المصرف ومصالح الموظف، وهو ما يوجب على الموظف، ما يلي:
- أ- الكشف عن أي ملكية كلية أو جزئية، رسمية أو غير رسمية في أي مؤسسة تجارية خاصة.
- ب- الكشف بصورة دورية وشفافة، عن ملكية الأسهم والسندات في الشركات المساهمة العامة.
- ج- تعتبر المتاجرة بالأسهم - خلال ساعات الدوام - ومتابعة الأسعار، وإجراء الحوارات حول الأسهم والعملات بين الموظفين أو بين الموظفين والعملاء، خرقاً للميثاق.
- د- التنحي عن المشاركة في اتخاذ قرار بتعيين عضو جديد في المصرف، تربطه صلة القرابة المباشرة أو الصداقة المقربة بالموظف، أو تعود على الأخير بالنفع.
- هـ- التقيد بعدم استخدام المعلومات التي يحصل عليها الموظف، بحكم موقعه الوظيفي في المصرف للنفع الشخصي.
- و- الالتزام الكامل بحفظ أسرار المصرف، بصورة كاملة، هو أساس مبدئي للسلوك المهني في العمل المصرفي.
- ز- إن اختلاق الإشاعات حول أي شأن من شؤون المصرف، الإدارية أو المالية أو سواها، و/ أو ترويح هذه الإشاعات، يُعدان خرقاً لهذا الميثاق، مما يستوجب التحقيق الفوري.
- ح- على كل الموظفين المحافظة على أصول المصرف من المباني والأثاث والأجهزة والبرمجيات والنماذج والأدلة والملفات وغيرها من أصول ملموسة وغير ملموسة.
- ط- على كل موظف عدم استخدام أصول المصرف الملموسة وغير الملموسة لأغراض شخصية، بالإضافة لعدم استخدام الحواسيب والبرمجيات والانترنت لأغراض شخصية.

1-6-2 الالتزامات نحو العملاء:

- 1- العملاء هم المحور الأساسي لنشاط المصرف، وقاعدته، ومصدر فعاليته وأرباحه ورواتب موظفيه، ويرتكز نجاح المصرف، ويرتكز نجاح المصرف، بصورة قاطعة، على النجاح في إقامة أفضل الصلات مع عملائه، من خلال الالتزامات بهذا الميثاق.
- 2- الالتزام بتقديم أفضل الخدمات إلى العملاء، بروح الصداقة والتهديب والاحترام الوطيد لشخصهم وكرامتهم وأوقاتهم ومصالحهم غير المتضاربة مع مصالح المصرف.
- 3- الالتزام بتحسين الأداء، والسرعة في الإنجاز، والنزاهة في التعامل، والعدالة، والموضوعية.
- 4- الالتزام الجماعي بابتكار وتطبيق منتجات التامين تخدم العملاء بصورةٍ أوسع وأكثر فعالية في تحقيق مصالح المصرف.
- 5- الالتزام بتزويد العملاء، بالسرعة الممكنة، وبطريقة مهنية، صريحة وواضحة وغير ملتبسة أو غامضة، بمعلومات وعروض والإجابة عن الاستفسارات، من دون إلزام المصرف بأية مسؤولية، إلى حين التنفيذ.
- 6- الالتزام باستيفاء الفوائد المناسبة العادلة من العملاء، والتي تعكس، في الوقت نفسه، نوعية المخاطرة ومستواها.
- 7- الالتزام بإقامة العلاقات مع العملاء على أسس الاحترام المتبادل المنزه عن المنفعة الشخصية، بما في ذلك:
 - عدم قبول الهدايا من العملاء، وفي حالة ما إذا كان عدم قبولها محرراً للعميل، يقوم الموظف بإبلاغ الإدارة خطياً عن الهدايا التي تلقاها، ويحزرها لدى المصرف بكتاب رسمي.
 - التقييد بعدم الانتفاع من العلاقة مع العملاء في أي شأن مالي أو شخصي أو اجتماعي أو سياسي، وسوف يعتبر أي شكل للانتفاع بمثابة رشوة.
 - عدم استخدام المعلومات التي يتم الحصول عليها حول العملاء، لأغراض الإثراء الشخصي أو المتاجرة بالأسهم مباشرة أو عن طريق الغير أو لأي منفعة خاصة.
 - إن سرية المعلومات الخاصة بالعملاء، هي بالطبع، التزام قانوني ومبدأ مهني مقدس في العمل المصرفي ولا يجوز إفشاؤها، لأي سبب كان، خارج الأطر المؤسسية في المصرف.

1-6-3 الالتزامات نحو الجهات الرقابية:

- 1- الجهات الرقابية هي التي تفسر وتطبق القوانين، وتضع التعليمات، وتصدر التراخيص، وتمنح الموافقات، لكل مجال من مجالات عمل المصرف، وعلى كل منا أن يكون مخلصاً في تأكيد الالتزامات نحو هذه الجهات.
- 2- الالتزام بتطبيق كل القوانين والتعليمات والقواعد المطلوبة في العراق.
- 3- الالتزام بالكشف الصادق عن المعلومات التي تطلبها الجهات الرقابية، بصراحة ووضوح وسرعة واحترام.
- 4- الالتزام بالحفاظ على علاقات مهنية رفيعة المستوى مع المسؤولين في الجهات الرقابية لكسب ثقتهم بالمصرف، والتزامها الكامل بالقواعد المقررة.
- 5- الالتزام غير المشروط بالتعاون مع الجهات الرقابية على أسس مهنية، ومساعدة أعضاء مجلس الإدارة على الأداء الرفيع المستوى للالتزامات في هذا المجال.
- 6- الالتزام بمتطلبات الإفصاح الكامل والتي تعكس الصورة الحقيقية والداخلية للمصرف في الوقت الحاضر والمستقبل.
- 7- تزويد الجهات الرقابية بالتقارير والمعلومات المطلوبة وفق القوانين والأنظمة والتعليمات الصادرة من الجهات الرقابية.

1-6-4 الالتزامات نحو الزملاء:

- 1- الإنتساب إلى أسرة مصرف أربيل للإستثمار والتمويل هو شرف كبير، يضع على عاتق كل عضو في هذه الأسرة، واجبات الولاء والاعتزاز والنزاهة والرقى الحضاري واحترام الذات والآخرين.
- 2- إن واجباتنا الشخصية هذه تنبع من تمتعنا بحقوقنا الوظيفية، وشعورنا الحقيقي بالأمان الوظيفي، والتقاليد الديمقراطية في الإدارة، وروح الإخاء والمساواة والكرامة والانفتاح، المكرسة في قلب مؤسستنا وفروعها في كافة محافظات العراق.
- 3- انه لفخر أن يكون المرء عضواً في المصرف، وهذا ما يجب أن ينعكس، بصورة دائمة، في كل تصرفاتنا، وبخاصة في الالتزامات التالية:

- الالتزام بالعمل بروح الفريق، ذلك أن النجاح في أداء موظف يعتمد، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، على نجاح الأعمال التي يقوم بها الموظفون الآخرون.



- العمل على تدريب الموظفين أثناء العمل من قبل الرؤساء والزملاء بالشكل المطلوب.
 - لا يمكن تنسيب أي انجاز لموظف واحد أو دائرة واحدة، بل أن أي انجاز لا يمكن تصوره من دون المشاركات – المباشرة وغير المباشرة – التي قدمها ويقدمها الزملاء.
 - يتطلب النجاح في توطيد ثقافة العمل بروح الفريق، تعزيز أو اصر الإخاء والصدقة والاحترام المتبادل والتقدير بين الزملاء.
 - الالتزام بتقديم الدعم الكامل والنصائح للزملاء لا يعني التدخل المباشر في أعمالهم، أو عرقلة نشاطاتهم، أو النيل من مكانتهم.
- 4- الالتزام بأخلاقيات العمل الجماعي المتمثلة بالقواعد الثلاث الآتية: الصراحة، والاحترام المتبادل، والاستعداد للقبول بالحلول.
- 5- باعتماد هذا الإطار المهني والأخلاقي، سوف يكون من السهل، الالتزام بعدم الإبقاء على الخلافات الشخصية معلقة، ونبذ التنمر والتحالفات والتكتلات ومحاولات عزل وتهميش الآخرين والتحرش بكافة أشكاله، والمبادرة إلى حل الخلافات الشخصية واستعادة روح الصداقة والزمالة.
- 6- الالتزام بعدم الإساءة للزملاء أو سمعتهم الشخصية أو المهنية، أو القول عليهم من وراء ظهورهم، أو التطوع بنقل الإساءات وتضخيمها أو إشاعتها ... الخ.
- 7- الالتزام بأصول التعامل المعهودة في التقاليد العراقية بين الزملاء، بما في ذلك الحفاظ على النزاهة في الأحاديث والتصرفات، والتقيد بالحدود.

1-6-5 الالتزامات نحو المجتمع:

- 1- المصرف هو جزء من المجتمع العراقي ويتحمل مسؤولية مهنية إزاء تحفيز أو سع مشاركة اجتماعية في النشاط الاقتصادي والاستفادة من الخدمات والمنتجات المصرفية.
- 2- الالتزام بتقديم مقترحات وتصميم عروض ومنتجات تسهم، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، في التنمية الاجتماعية، وتحسين وتوسيع الفرص للاستفادة من خدمات المصرف، من قبل قاعدة أكثر اتساعاً.
- 3- الالتزام بعدم اقتراح أو تصميم أية خدمات أو منتجات مصرفية تهدف إلى خدمة مصالح فئوية، على أساس سياسي أو عنصري أو طائفي.



- 4- الالتزام بتقييد إعلانات المصرف ونشاطاته الدعائية والترويجية دائماً بالتقاليد الثقافية المحلية، وتسهم، بطريقة إيجابية، في تعزيز القيم الاجتماعية، وتنوير المجتمعات المحلية، وإشاعة الثقافة المصرفية الراقية في صفوفها.
- 5- احترام القيم والعادات والتقاليد في المجتمع العراقي وتمثيل المصرف في الداخل والخارج على أحسن صورة.
- 6- الالتزام بدفع الزكاة والضرائب والرسوم المفروضة على المصرف وفق القوانين والأنظمة المفروضة.

7-1 تاريخ النفاذ:

تعتبر كافة القواعد والمبادئ الواردة بميثاق السلوك المهني والأخلاقي لمصرف اربيل للإستثمار والتمويل ملزمة لكافة دوائر وموظفي المصرف وسارية المفعول اعتباراً من تاريخ مصادقة مجلس الإدارة على إعماده.

8-1 المراجعة الدورية للميثاق:

يتعين مراجعة ميثاق السلوك المهني والأخلاقي مرة واحدة سنوياً على الأقل أو كلما دعت الحاجة إلى التعديل، ويتم عرضه على كل من لجنة الترشيح والمكافآت ولجنة الحوكمة المؤسسية، وبعد موافقتهم على أي تغيير يتم أخذ موافقة مجلس الإدارة (اعتماد وإقرار بأخر تحديث).

9-1 نشر وإتاحة الميثاق:

- يتعين إتاحة هذا الميثاق لكل الدوائر والفروع العاملة في المصرف.
- يتعين إتاحة هذا الميثاق لجميع موظفي المصرف.
- يتعين إتاحة الميثاق على الموقع الإلكتروني للمصرف <https://erbilbank.com.iq> وتحديثه.