



المصرف الوطني الإسلامي

سياسة وميثاق قواعد السلوك المهني

في المصرف الوطني الإسلامي

يلتزم المصرف الوطني الإسلامي بميثاق السلوك المهني، وهو عبارة عن مجموعة من المبادئ والإرشادات التي يتم تشجيع العاملين في المصرف على إتباعها لتحسين المعايير المهنية وتعزيز الثقة بالقطاع المصرفي.

أولاً: مقدمة

العمل في المؤسسات المالية الإسلامية من المهن التي يجب شرعاً توافرها والإهتمام بها، لأن توافر جميع المهن النافعة المشروعة هو من فروض الكفاية، كما إنه يرتبط بهذه المهنة واجب تطبيق أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية في مجال تنمية المال وتتنمي على وجه حلال، لينتفع منه صاحبه ويؤدي من عائده الحقوق المالية الواجبة أو التطوعية دون أن تأكله تلك الحقوق.

ولابد لأداء متطلبات هذه المهنة من الإلتزام بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية والإستهدا بهميثاق أخلاق يرشد العاملين في المؤسسات إلى ما ينبغي مراعاته من قيم في مزاولتهم هذه المهنة.

إن غياب الأخلاقيات قد يؤدي إلى الإخلال بالتزامات العمل الوظيفي وسوء استخدام الموجودات الموثقمن عليها، سواءً أكانت من المال العام أو المال الخاص أم من الأموال الخاصة بالغير، وإن الأخلاقيات المستمدة من المفاهيم والقيم وحدها لا تفي بالغرض، فإلى جانب تحقيق الأهداف التجارية وما يتربى على ذلك، فإن الأخلاقيات المستمدة من أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية تتطلب الإلتزام الشخصي القائم على الرقابة الذاتية ومحاسبة النفس.

وهذا الميثاق موجه إلى العاملين في المصرف الوطني الإسلامي على مختلف مستوياتهم، وهو يقدم إطاراً لأخلاقيات العاملين مستمدًا من أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، ثم من المبادئ الأخلاقية التي أشتملت عليها المواثيق الأخلاقية لمهنة العمل المصرفي فيما لا يتعارض مع أحكام ومبادئ

الشريعة الإسلامية، ليلتزم به العامل في المصرف بداعع من عقيدته وإمتثالاً لأوامر الله تعالى وإجتناباً لنواهيه.

ثانياً: مصادر الميثاق

يستمد هذا الميثاق مصدر من ميثاق أخلاقيات العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية الصادرة عن الهيئات الدولية المنظمة لعمل القطاع المالي الإسلامي، وكذلك من القوانين والأنظمة والتعليمات واللوائح الإرشادية النافذة.

ثالثاً: أهداف الميثاق

من المأمول أن يؤدي إلتزام العاملين بمبادئ الأخلاقية الواردة في هذا الميثاق أثناء مزاولتهم المهنية إلى تحقيق ما يأتي:

1. تنمية الوعي الأخلاقي لدى العامل في المصرف، ومع التسليم بتوافر الإلتزام الأخلاقي لديه، فإن هذا الميثاق يوجه إنتباهه إلى القضايا الأخلاقية المحيطة بمزاولة المهنة.
2. أداء الحقوق لأصحابها عملاً بمبدأ "إعطاء كل ذي حق حقه"، ومن ضمن أصحاب الحقوق هم مساهمي في المصرف، وتأكد أهمية هذا الهدف بإعتبار أن ما أشتمل عليه هذا الميثاق من مبادئ أخلاقية هو أداء للواجبات الوظيفية التي تم التعاقد على القيام بمتطلباتها.
3. إتقان العمل المصرفي والمالي والإسهام في تطويره عملاً بالحديث النبوى الشريف "إن الله يحب من أحدكم إذا عمل عملاً أن يُتقنه".
4. تحسيد مبدأ التعاون على البر والتقوى.

رابعاً: وسائل تحقيق أهداف الميثاق

1. إجتماع القوة والأمانة والتي هي من أبرز المقومات المادية المؤدية للنتائج المأمولة.
2. تغليب الأخلاقيات على نزعة التسابق في تحقيق المكاسب والفوز بالنتائج، مع الإشارة إلى أن التسابق غير المشروع يؤدي إلى للمنازعات والتصورات المحرمة.

خامساً: قيمنا

نحن نلتزم بصفتنا مصرفًا بالقيم المبنية أدناه للمحافظة على بيئة عمل تتمحور حول الحصول على رضا الزبائن والإلتزام بأرقى المعايير المهنية لتطوير منتجاتنا وخدماتنا:

- الشفف والإلتزام: كُن مستعداً لعمل ما هو لازم وأكثر، من أجل المصرف وكل عضو من أعضاء الفريق.
- الاحترام: حافظ على الثقة والتفاهم المتبادل، ورحب بآراء الآخرين وأطلبه.
- النزاهة: كُن نزيهاً وشفافاً.
- التفاني بروح الفريق الواحد: أعمل لتحقيق أهداف مشتركة وبناء فريق فعال في جميع أقسام المصرف.
- التميز في الخدمة: أجعل تقديم الخدمات الإستثنائية للزيائن في صميم جميع الأعمال التي تقوم بها.

سادساً: قواعد السلوك الأخلاقي

- النزاهة، والكفاءة، والعناية والإتقان.
- الإدارة والتحكم.
- العلاقات مع المصارف.
- السلوك المهني في السوق.
- السلوك المهني مع الزيائن.

سابعاً: المتطلبات

- يجب على المصرف مزاولة جميع عملياته بكل نزاهة، وإتباع معايير أخلاقية رفيعة، وكفاءة عالية، وعناية فائقة وإتقان تام.
- يجب على المصرف إتخاذ التدابير المناسبة لتنظيم ومراقبة شؤونه المختلفة بمسؤولية وفعالية، مع مراعاة توظيف أنظمة إدارة المخاطر والموارد المالية الكافية.
- يجب على المصرف توظيف الموارد والسياسات والإجراءات والأنظمة والضوابط بشكل فعال، بما يشمل تقديم التدريب اللازم للموظفين لضمان تفهمهم لقيم وقواعد هذه الوثيقة والإمتثال لها وكذلك لوثيقة السلوكيات المهنية الخاصة بالمصرف.
- يجب على المصرف إيلاء أهمية عالية لموضوع ضمان عدم الكشف غير المصرح به عن المعلومات السرية والخاصة التي يتلقاها عن الزيائن، أو عن تفاصيل أي عمليات مالية خاصة بهم، والإلتزام بكشف مثل تلك المعلومات فقط في حال المطالبة وفق ما تسمح به القوانين والتشريعات النافذة.

5. يجب على المصرف إتخاذ التدابير المناسبة لضمان كفاءة استخدام التقنيات والأنظمة بما يضمن حماية الزبائن والنظام المصرفي بشكل عام، وعدم تعريض الزبائن أو النظام لأي خسائر يمكن تفاديهـا.
6. ينبغي أن تكون علاقة العمل المشتركة مع المصارف قائمة على الإنفتاح والتعاون المتبادل والثقة من خلال تبادل أحدث البيانات والمعلومات الموثوقة حيثما كان ذلك مناسباً وبما يتماشى مع القوانين والتشريعات النافذة المتبعة.
7. يجب على المصرف أن يستجيب بسرعة "في حدود المتاح وبما ينسجم مع السياسات الداخلية للمصرف والقوانين والتشريعات المتبعة" عند وجود طلبات من المصارف الأخرى معلومات حول الموظفين السابقين، وينبغي إعتماد السرية التامة في تبادل المعلومات بين المصارف في جميع الأوقات.
8. يجب على المصرف مراعاة المعايير المناسبة للسلوكيات المهنية المتبعة في السوق، وإدارة تضارب المصالح بشكل عادل لمراجعة مصالح المصرف وزيائنه وكافة الأطراف المعنية، وكذلك مراعاة مصالح الزبائن فيما بينهم.
9. ينبغي على المصرف مزاولة الأنشطة المصرح له بها فقط ضمن ترخيص العمل الممنوح له، وذلك بعد ضمان توفر التدابير المناسبة والموارد والخبرة الضرورية لإنجاح عمله من دون تعريض منظومة عمل القطاع المالي للخطر.
10. يجب على المصرف مراعاة المعايير التالية عند التعامل مع الزبائن:
 - أ. معاملة الزبائن بشكل عادل ومراعاة مصالحهم.
 - ب. الإهتمام بشكاوى الزبائن والتعامل معها بشكل فوري، وفعال ومنصف.
 - ت. الإهتمام الخاص بفئة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
 - ث. تلبية الاحتياجات التدريبية للموظفين لضمان تقديم الإرشادات للزبائن حول مدى ملاءمة المنتجات والخدمات المصرفية.
 - ج. تقديم النصح والإرشادات للزبائن بطريقة يمكنهم الإعتماد عليها.
 - ح. تزويد الزبائن بنسخة "أو توفير نسخة لهم" من العقد أو العملية المصرفية أو الإتفاقية، قبل أو خلال تنفيذها.
 - خ. تلبية احتياجات الزبائن للمعلومات وإيصالها إليهم بطرق واضحة ومنصفة وغير مضللة، والكشف الكامل للزبائن عن كافة المعلومات المهمة والمناسبة بما فيها تقديم كشوفات الحسابات أو المعاملات المصرفية بشكل دوري أو عند الطلب.
 - د. عرض نسب العوائد على الودائع بشكل واضح ومنظور، والعمل على تحديتها بشكل دوري.

ذ. تنفيذ تعليمات الزيون بشكل سريع لتفادي التسبب في خسائر مالية له، وفي حال تعدد تنفيذ أي تعليمات لأسباب قانونية أو تشريعية، يجب على المصرف إخطار الزيون فوراً وبما لا يتعارض مع أي قانون أو تشريع ذي صلة.

ر. توظيف النظم والعمليات المناسبة لضمان الإستجابة السريعة لشكاوى الزبائن والتعامل معها بشكل مستقل عند الضرورة، ويتوارد على المصرف تحديد أهداف للأداء في التعامل مع الشكاوى وإيجاد الحلول السريعة لها، ورفع التقارير المتعلقة بالأداء للإدارة العليا المختصة.

11. يجب على المصرف إتباع المعايير الإضافية التالية فيما يخص زبائنه من الذين يستفيدون من التسهيلات والخدمات:

أ. إتخاذ العناية المناسبة التي تضمنوعي ومعرفة الزيون والكفيل بالإلتزامات المترتبة للحصول على مثل هذه التسهيلات.

ب. مراعاة الشفافية في إبلاغ نسب العوائد المطبقة ورسوم الخدمات، وعرضها في الموقع الإلكتروني الخاص بالمصرف ومن خلال لوحات إعلانية في الفروع. ويجب الكشف بشكل خاص عن نسب العوائد الفعلية المطبقة، وفي حال استخدام مصطلحات مثل تكلفة التمويل أو غيرها من المصطلحات، يتوجب توضيح العملية الحسابية المتبعة للزيون والسوق.

ت. عدم تجاوز نسب أو مقادير الرسوم المعلنة أو فرض رسوم خفية أو غرامات أو رسوم أخرى من دون أن تكون موضحة في العقد قبل إنعقاده أو متفقاً عليها.

ث. تقديم الدعم للزيون الذي يواجه صعوبات مالية في إدارة مدالينته.

ج. السعي لوضع خطة سداد للزيون، قبل اللجوء إلى سبل خارجية لتحصيل المديونية أو إتخاذ أي إجراءات قانونية بحقه.

ح. منح الزيون إشعاراً مسبقاً، حيثما أمكن، بتعيين وكلاه لتحصيل الديون وتسوية الإلتزامات المترتبة عليه، والحرص على إتخاذ المصرف الخطوات المناسبة لضمان تنفيذ موظفي التحصيل لعملهم وفق إطار ممارسات سلوكية وأخلاقية مسؤولة.

12. يجب إتاحة المعلومات للزيائين باللغتين العربية والإنجليزية، أو أي لغات إضافية اختيارية تتناسب مع التنوع الثقافي والعرقي لزبائن المصرف.

13. ينبغي على المصرف تقديم الحماية المناسبة لأصول الزيائن حين يكون مسؤولاً عنها، ويشكل خاص تلك الأصول التي يتم الإستعانة بمصادر خارجية لإدارتها.

14. يجب على المصرف التأكد من أن جميع المواد الإعلانية والعروض الترويجية ، تُقدم بشكل واضح ومنصف وغير مضلل للزيائن.

15. يجب على المصرف الإلتزام بالتالي:

- أ. الإمتثال الكامل لجميع القوانين والتشريعات النافذة المتعلقة بطبيعة عملياته.
- ب. إتخاذ التدابير المناسبة للإمتثال لنظم ومبادئ حوكمة المصارف والشركات في جمهورية العراق، والتشريعات ، وأفضل الممارسات العالمية.
- ت. التعامل مع الجهات المنظمة لعمله بشكل منفتح وبكل تعاون، والإفصاح للبنك المركزي، بصفته الجهة المنظمة والإشرافية لعمل المصارف في العراق، عن أي قضية ذات صلة بعمل المصرف يتوقع البنك المركزي إشعاره بها.
- ث. إتخاذ الخطوات المناسبة لدعم جهود الحكومة والبنك المركزي المتواصلة لزيادة الوعي العام حول طريقة عمل ومفاهيم القطاع المالي في العراق.
- ج. إتخاذ الخطوات المناسبة لدعم الحكومة والبنك المركزي في جهودهما المتواصلة لتحقيق التنمية المجتمعية والإقتصادية.
16. ينبغي على المصرف تنمية وتطوير وتدريب الكوادر من العمالة العراقية، بما ينسجم مع زيادة عدد الكوادر الوطنية المؤهلة العاملة في القطاع المصرفي.
17. ينبغي على المصرف السعي بإستمرار لتطوير قدرات ومهارات كوادره الوطنية عبر برامج تدريبية وأكاديمية، وتشجيع الخريجين الجدد من المؤهلين للالتحاق بالعمل في المصرف.

أنهى بعون الله وحده

تم إعداده ومراجعته في بغداد، محرم 1441 هـ/أيلول 2019 من قبل علي شاكر، CPA, CISSA, CSAA، مدير قسم التدقيق الشرعي الداخلي وأمين سر هيئة الرقابة الشرعية في المصرف الوطني الإسلامي.