



ميثاق السلوك المهني للبنك العربي -سورية

يتوجب على جميع موظفي البنك العربي -سورية قراءة، فهم، والتقييد بمحتويات ميثاق السلوك المهني هذا، كما ويتوجب عليهم أيضا إتباع والالتزام بنص وروح هذا الميثاق. سيتم مراجعة وتحديث هذا الميثاق بشكل دوري من قبل إدارة مراقبه الالتزام للبنك العربي -سورية. إن محتويات هذا الميثاق لا ينبغي أن تلغي أو تتجاوز القوانين، التعليمات، أو الأنظمة المعمول بها والتي تحكم أعضاء البنك العربي -سورية. في حالة وجود تعارض بين محتويات هذا الميثاق وبين القوانين والتعليمات، والأنظمة الموضوعة من قبل السلطات الرقابية أو التشريعية فيجب إتباع والأخذ بأيهما كان أشد صرامة إلى المدى الذي لا يتم فيه مخالفه القوانين والتعليمات الصادرة عن السلطات الرقابية.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي -سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

Jan, 2021

إدارة مراقبه الالتزام

1. جدول المحتويات

رقم الصفحة	
2	1. جدول المحتويات
4	2. عام وتعريفات
4	إرشادات عامة
5	ملاحظة هامة لجميع الموظفين
5	التعريفات
5	3. المقدمة
6	4. نطاق المسؤوليات
6	عام
6	يشتمل نطاق المسؤوليات على ما يلي:
6	العملاء
6	الموظفون
6	الجهات الرقابية والحكومية
7	المنافسون
7	البيئة الاجتماعية
7	5. مسؤوليات موظفي البنك العربي - سورية
7	عام
7	مسؤوليات جميع الموظفين
7	مسؤوليات إضافية للمدراء المباشرين
8	6. العمليات المصرفية العامة
8	التعامل مع المعلومات
8	السرية / الخصوصية
8	التوثيق، سلامة الأنظمة البنكية، ودقة السجلات
9	التصريحات العامة
9	إساءة استخدام المراكز الوظيفية أو المعلومات السرية (المعلومات الداخلية)
10	إساءة استخدام المعلومات
10	تعارض المصالح
11	بذل العناية المهنية
11	الالتزام بالمتطلبات الرقابية
11	مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
11	الهدايا والضيافة
11	بيئة عمل خالية من التدخين
12	الاحتيال، الخداع أو السلوك الإجرامي
12	الرشاوى والمغريات
12	الخداع وعدم الأمانة
12	الاحتيال
12	الكحول والمواد والعقاقير المخدرة

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي - سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

Jan, 2021

إدارة مراقبة الالتزام

13	
13	
13	النزاهة، التنفيذ الامثل، والإفصاح عن المخاطر
13	النزاهة
13	التنفيذ الأمثل
13	الإفصاح عن المخاطر
13	دق ناقوس الخطر (الإبلاغ)
14	الدعاية والإعلان
	7. أمن المعلومات 15
15	عام
15	توجيهات أمن المعلومات
15	كلمات السر (الدخول)
15	السرية
15	الاستعمال والملكية
16	توجيهات لمستعملي الإنترنت والبريد الإلكتروني
16	سياسة الدخول
16	الاستعمال المصرح به
16	حماية المعلومات المملوكة للبنك العربي -سورية
16	المراقبة
17	المعلومات العامة
17	فيروسات الحاسوب
17	المراسلات
17	كلمات السر (الدخول)
17	الحوادث الأمنية
18	حقوق النشر والترخيص (حقوق الملكية)
18	8. التوجيهات الخاصة بأعمال الخزينة والبنكية الخاصة
	عام
18	التعامل مع المعلومات السرية والحساسة
19	تعارض المصالح فيما يتعلق بأعمال الخزينة والبنكية الخاصة
19	الزائرون لغرفة التعامل
19	النزاهة
20	التعامل للحساب الشخصي
20	متطلبات التبليغ
21	9. تطبيق منظومة الفاتكا (قانون الالتزام الضريبي على الحسابات الأجنبية الخارجية) في البنك العربي – سورية
21	10. أحكام عامة فيما يتعلق بحسابات الموظفين
21	11. لتقديم الشكاوي
22	12. نموذج التعهد الشخصي بالالتزام بميثاق السلوك المهني للبنك العربي-سورية

يلتزم البنك العربي-سورية بممارسة كافة أعماله وفي مختلف أماكن تواجده بأعلى المعايير الأخلاقية والنزاهة المهنية في الصناعة المصرفية. وعليه، يسري ميثاق السلوك المهني هذا على كافة موظفي البنك العربي-سورية، بمن فيهم المديرين والمشرفين والموظفين المؤقتين والمتدربين، حيث يوفر لهم الإرشادات اللازمة عند القيام بواجباتهم مستندين في ذلك إلى الواجبات والالتزامات القانونية والأخلاقية.

يحرص البنك العربي-سورية على تلبية وتجاوز الاحتياجات المالية للمجتمعات التي يخدمها ودعم اقتصاديات العالم العربي. وبناء عليه، فإنه يتوجب على الموظفين القيام بواجباتهم بكل حرص واجتهاد وأن يثابروا دائماً على العمل لتطوير أدائهم والارتقاء بجودة الخدمات. وعليه، فلا بد من التأكيد على أهمية الاحترام المتبادل بين الموظفين وعلى أدائهم لمهامهم بشفافية والتصرف بمهنية عالية وبذل الجهد اللازم لضمان المعاملة بإنصاف لموظفي وعملاء البنك العربي-سورية بالإضافة إلى التعامل مع أي جهة خارجية أخرى. وبما أن تقديم أية بيانات أو معلومات خاطئة أو مضللة هو أمر غير مقبول، فيتوقع من موظفي البنك العربي-سورية أداء مهامهم بكل إخلاص ونزاهة. وحيث أنه لا يمكن كتابة ميثاق يتطرق إلى كافة المواقف والحالات التي من الممكن أن تواجه في سياق علاقات العمل، فيتوقع من الموظفين التعامل مع المواقف الخاصة التي لم يشملها ميثاق السلوك المهني هذا بكل حكمة وحسن تصرف والاستجابة لتلك المواقف عند حدوثها والإبلاغ عن أية مخالفات إن وجدت. ومن ناحية أخرى، فإنه يتوجب على المشرفين والمديرين أن يعملوا على تعزيز وترسيخ المثل الأخلاقية وقبول الاختلافات والفروقات في بيئة العمل وأن يتبنوا مبدأ إتاحة الفرص العادلة للموظفين وأن يكونوا النموذج الذي يحتذى به في ممارسة أعمالهم وبما يتوافق مع قواعد السلوك المهني وضمان التزام كافة الموظفين بهذا الميثاق.

والمتوقع من كافة الموظفين أن يؤدوا واجباتهم بما يتفق مع القوانين والأنظمة والسياسات والتوجيهات والإجراءات التي تحكم أعمال البنك العربي-سورية، حيث سيزترب على المخالفات لهذه السياسات والتوجيهات والإجراءات وينود ميثاق السلوك المهني إجراءات تأديبية مناسبة قد تصل إلى الفصل من الوظيفة. وفي حال انطوت المخالفة على جريمة أو تصرف ذي طبيعة جنائية، فإن الأمر سيحال إلى السلطات المختصة دون الإخلال بحق البنك العربي-سورية في اتخاذ أي إجراء آخر يتعلق بهذا التصرف الإجرامي. يتوجب على الموظفين الجدد توقيع إقرار بأنهم قد قرؤوا وفهموا ما جاء في ميثاق السلوك المهني للبنك العربي-سورية، وأنهم سوف يقومون بالالتزام به. كما أنه، يجب على جميع الموظفين تقديم تعهد، عندما يطلب منهم ذلك، يقر الموظف بموجبه أنه قد اطلع على مضمون ميثاق السلوك المهني، بالإضافة إلى التزام جميع الموظفين بإتتمام أي تدريب خاص بميثاق السلوك المهني يطلبه البنك العربي-سورية.

ومن المتوقع أيضاً من الموظفين أن يتعاونوا مع أية جهة داخلية صاحبة صلاحية في إجراء تحقيق أو تدقيق. وعلاوة على ذلك، يتوقع من الموظفين أن يقوموا، دون إبطاء، بإبلاغ مدير الدائرة التي يتبعون لها \مدير المنطقة\ مدير الإدارة التي يتبعون لها في الإدارة العامة ومدير إدارة الموارد البشرية في حال أصبح أي منهم طرفاً في تحقيق أو تدقيق خارجي، شريطة أن تسمح القوانين أو الجهات القائمة على التحقيق بمثل هذا التبليغ.

إذا كانت لديك أية أسئلة حول هذا الميثاق أو أية استفسارات حول مواقف مشكوك فيها أو سوء سلوك محتمل أو تضارب في المصالح أو حول معايير ونزاهة الأداء، فإنه يتوجب توجيه هذه الاستفسارات إلى مدير الدائرة التي تتبع لها \مدير المنطقة\ مدير الإدارة التي تتبع لها في الإدارة العامة. وفي حال وجود اختلافات في وجهات النظر\ التفسيرات. فإن للجنة الموارد البشرية المرجعية النهائية في تفسير بنود هذا الميثاق.

2. عام وتعريفات

إرشادات عامة

- 2.1.1 لا يمكن لأي ميثاق للسلوك المهني وضع التصرفات اللائقة والملائمة لكل موقف من المواقف، ولا يتعين عليه ذلك. إن البنك العربي - سورية يعتمد على كل موظف من موظفيه في الحكم على كل ما هو صحيح وملائم وفي أي موقف من المواقف.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي-سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

- 2.1.2 يسري ميثاق السلوك المهني هذا على جميع ممثلي البنك العربي -سورية بما فيهم أعضاء مجلس الإدارة، الإداريين بجميع مستوياتهم الإدارية، الموظفين، الموظفين المؤقتين، المتدربين، والمتعاقدين والمستشارين المستقلين. يتوجب قراءة هذا الميثاق مقترنا بسياسات وحدة العمل التي تتبع لها، كما ويقع على عاتقك مسؤولية الاطلاع هذه السياسات وأية سياسات إضافية مكمله تنطبق على وحدة العمل التي تتبع لها.
- 2.1.3 يتوجب عليك استكمال كامل البيانات المطلوبة بموجب نموذج التعهد الشخصي بالالتزام بميثاق السلوك المهني للبنك العربي - سورية والمرفق بهذا المستند وتوقيعه [بند (12)] عند الانضمام إلى البنك العربي -سورية بإشراف وحفظ دائرة الموارد البشرية.
- 2.1.4 نشجعك على مناقشة أية تساؤلات تدور في خلدك حول هذا الميثاق أو حول أية تصرفات حصلت في الماضي أو تحصل في الوقت الحاضر أو قد تحصل مستقبلاً مع مدير إدارة مراقبة الالتزام ووفقاً للظروف يمكنك مخاطبة دائرة الموارد البشرية.
- 2.1.5 إذا كان لديك أية أسئلة حول هذا الميثاق أو حول أية سياسات إضافية مكمله أو في حالة وجود تعارض بين هذا الميثاق وبين القوانين، الأنظمة، أو التعليمات أوحى إذا كان لديك أية تساؤلات تتعلق بتفسير القوانين المطبقة أو الواجبة التطبيق فيجب عليك مناقشتها مع مدير إدارة مراقبة الالتزام و/أو دائرة الموارد البشرية.
- 2.1.6 إذا كان هنالك أي سبب يدعوك إلى الاعتقاد بوجود مخالفة أو بإمكانية ارتكاب مخالفة لهذا الميثاق، فيجب عليك إبلاغ هذا الأمر، وبصوره مكتوبة، إلى جميع الجهات التالية: مديرك المباشر، دائرة الموارد البشرية، ومدير إدارة مراقبة الالتزام.
- 2.1.7 إن التغطية أو التستر على الأخطاء وحالات الإهمال أو محاولة حماية زملائك الذين قاموا بمخالفة القوانين، التعليمات، أو هذا الميثاق يعد بمثابة مخالفة لميثاق السلوك المهني هذا. إذا قمت متمسداً بتجاهل أو بالتغطية أو التستر على أية تصرفات غير لائقة صادرة عن أحد زملائك فسيتم اعتبارك متواطئاً في ارتكاب هذه المخالفة.
- 2.1.8 سيتم التعامل مع التقارير الخاصة بالمخالفات بسرية تامة وإلى المدى الممكن، ولن يتعرض للأذى أي موظف يشك بوجود مخالفة ويقوم بالتبليغ عنها بأمانة وحسن نية.
- 2.1.9 سيتم التحقيق في كل الحالات التي يشتبه بمخالفتها لهذا الميثاق، كما وسيتم التحقيق أيضاً بأي حاله يشتبه بأنها تمثل خرقاً للثقة المتبادلة بين البنك العربي -سورية وموظفيه أو بين أعضاء البنك العربي -سورية وعماله، أو بين البنك العربي -سورية والجهات الرقابية التي تشرف عليه.
- 2.1.10 سيتم اتخاذ الإجراءات المناسبة في حال قيام التحقيق بإثبات وجود مخالفة لسياسات البنك العربي -سورية، أو أنظمتها، أو القوانين والتعليمات السارية المفعول، أو قواعد هذا الميثاق. في حال ثبوت وجود مخالفة ذات شكل جنائي فإنه سيتم تحويلها إلى السلطات المعنية دون إسقاط حق البنك العربي -سورية في اتخاذ أية إجراءات أخرى.

ملاحظة هامة لجميع الموظفين

لا يشكل هذا الميثاق ولا ينبغي أن يفسر على أنه يشكل عقد توظيف/عمل سواء لمدة محددة أو غير محددة، كما أنه لا يمثل ضماناً لاستمرارية التوظيف/العمل لدى البنك العربي -سورية.

التعريفات

- 2.3.1 البنك العربي -سورية/أعضاء البنك العربي -سورية: البنك.
- 2.3.2 الإدارة التنفيذية: المدير العام ومساعديه ومدراء الصف الأول.
- 2.3.3 موظفي البنك العربي -سورية: أعضاء مجلس الإدارة، الإداريين بجميع مستوياتهم الإدارية، الموظفين، الموظفين المؤقتين، المتدربين، المتعاقدين والمستشارين المستقلين لدى البنك العربي -سورية.

3. المقدمة

- 3.1 يرتبط نجاح البنك ارتباطاً وثيقاً بالثقة الممنوحة له من قبل موظفيه، عملاءه، الجهات الرقابية التي تشرف عليه والمساهمين فيه.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي -سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

- 3.2 إن مواصلة النجاح في قطاع الخدمات المالية يستلزم الحفاظ على الثقة والسمعة الحسنة في جميع الظروف والأوقات. وعليه، يتوجب على البنك المحافظة على نزاهته وسمعته الحسنة فنحن نعتبر أوصياء على ودائع وأموال عملائنا ونحن ملزمون بحماية مصالح عملائنا والتقيّد بالأنظمة والقوانين والتعليمات التي تحكم عملنا.
- 3.3 يهدف هذا الميثاق إلى وضع اللبّات الأساسية للعمل والممارسات الأخلاقية السليمة والخالية من الأخطاء.
- 3.4 إن جميع الموظفين مطالبين بالتصرف وفقاً لأعلى معايير النزاهة الشخصية والمهنية، حيث لن نسمح بالمساومة على هذه النزاهة لأي منفعة شخصية أو منفعة مزعومة تتعلق بالبنك ونظراً لكونك جزءاً من البنك فأنت معرض لمبدأ المحاسبة حيث يتوجب عليك التقيد بالقوانين والأنظمة والتعليمات الصادرة عن السلطات التشريعية والرقابية وسياسات البنك ووحدة عملك وميثاق السلوك هذا.

5.3 في حال مخالفة بنود هذا الميثاق، يتم تطبيق العقوبات المنصوص عليها ضمن السياسات والإجراءات المعتمدة للبنك، ولا يتم الإعفاء من تلك العقوبات إلا بموافقة أصولية من قبل المدير العام بناءً على تنسيب من مدير الدائرة المعنية ودائرة الموارد البشرية.

4. نطاق المسؤوليات

عام

يهدف البنك العربي -سورية إلى تقديم الخدمات المالية بشكل فعال، متقن، مريح، وبأعلى درجات النزاهة، ليضع نفسه في مركز ذو تأثير دائم على قطاع الأعمال الذي تنشط به، وعليه، فإنه يتوجب على كل موظف المساهمة في تحقيق هذا الهدف.

يشتمل نطاق المسؤوليات على ما يلي:

العملاء

- نحن نقوم بتقديم خدمات تنافسية باحتراف تام، إضافة إلى ابتكار خدمات ومنتجات تلبي متطلبات واحتياجات عملائنا بأسلوب منظم ودقيق وكفؤ.
- نحن نحافظ دائماً على المظهر، والصورة، والتصرف الملائم الذي يفيد ويعزز من وضع وسمعة البنك.
- يتوجب علينا تجاوز توقعات عملائنا، حيث سنقوم بتزويدهم بأفضل الخدمات والمنتجات الملائمة لهم وذلك بعد تفهم احتياجاتهم وظروفهم المالية. سنقوم بتوفير الخدمة أو المنتج إذا ما توفرت لدينا الرخصة والمؤهلات، والخبرات المناسبة.
- في حالة تقديمنا للمشورة، فعلى التأكد أن تكون المشورة صادقة وواضحة. إن المشورة الخاطئة أو المضللة غير مقبولة على الإطلاق.

الموظفون

يوفر البنك العربي -سورية مراكز وظيفية مميزة وامتيازات عادلة ومنافسة تستند إلى المساهمة الفردية في نجاح العمل سواء في الوقت الحاضر أو مستقبلاً. ويؤمن البنك العربي -سورية بمبدأ تساوي فرص العمل وخلق بيئة عمل لا تقبل أية تفرقة، أو تمييز، أو مضايقات/تحرشات.

كما يشجع البنك العربي -سورية دائماً موظفيه على التعلّم المستمر وتطوير الذات، للحصول على درجات علمية أعلى، أو شهادات مهنية متخصصة. وعليه، يلتزم البنك العربي -سورية دائماً بتدريب موظفيه وتوفير كافة الموارد اللازمة لتحقيق هذا الغرض.

الجهات الرقابية والحكومية

- يجب على جميع الموظفين التقيد التام وبدقة بجميع القوانين والتعليمات السارية المفعول، والتوجهات، والمعايير، بالإضافة إلى ممارسات السوق.
- إن أي مخالفة للقوانين والتعليمات، أو الأنظمة، أو سياسات البنك، أو أي من قواعد هذا الميثاق، أو القيام بأي تصرف غير مسؤول، أو حتى القيام بأية مجازفات غير ضرورية، لا يمكن قبولها أو تبريرها بأي حال من الأحوال تحت حجج مثل تحقيق الربحية أو على أنها تمارس من قبل المنافسين أو غيرهم في السوق.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي -سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

ت. لا يمكن مخالفة القوانين أو التعليمات سارية المفعول لأنها غير مناسبة أولاً للمنافسون لا يتقيدون بها، بل يجب أن نحاول الضغط لتغييرها أو تعديلها ويسعى البنك إلى تعزيز الثقة والتفاهم بينه وبين الجهات الرقابية التي تحكم عمله.

المنافسون

نحن نحترم الممارسات العامة للعمل المصرفي، إلا أننا نسعى نحو التميز من خلال نوعية خدماتنا المدروسة، وفعاليتنا، وحرفيتنا، وأسعارنا المنافسة. يمنع الموظفين من القيام بأيّة استشارات تسعيرية مع المنافسين، والتي قد تؤدي إلى تعريض عملائنا إلى مخاطر أو تدني في مصالحتهم أو حتى تخلق ظروفاً قد تلحق الأذى بمصالحهم.

البيئة الاجتماعية

نحن نؤدي أعمالنا المصرفية كأعضاء مسؤولين في المجتمع ونتجنب أثناء قيامنا بأعمالنا أية ممارسات قد تؤثر سلباً على سمعة البنك أو على المساهمين فيه أو على القطاع المصرفي. سوف نقوم بأفضل ما في وسعنا لخدمة المجتمع الذي نعمل به ومعاً.

5. مسؤوليات موظفي البنك العربي - سورية

عام

كل موظف منا لديه مسؤولية شخصية وفردية تلزمه على تقييم الأمور بمعقولية ومنطقية، وعلى تطبيق أعلى معايير النزاهة الأخلاقية في العمل، وعلى الالتزام بحرفية وروح الأنظمة والقوانين التي تحكم عملنا، إضافة إلى السياسات والإجراءات الداخلية المطبقة والمعتمدة من قبل البنك، ومراعاة التسلسل الوظيفي (سلم الصلاحيات) في سياق العمل اليومي.

مسؤوليات جميع الموظفين:

- الانصياع التام لجميع القوانين السارية المفعول، والتعليمات، والأنظمة والإرشادات، وممارسات السوق بالإضافة إلى التعليمات الداخلية، والتوجيهات، والقواعد المعمول بها لدى البنك وتعليمات مصرف سورية المركزي.
- التعرف والعلم بالسياسات والإجراءات المتعلقة بأعمالهم وتطبيقها بوعي تام وبأفضل ما بوسعهم من إمكانيات.
- طرح الأسئلة في حالات الالتباس أو الغموض، والتقدم باقتراحات للتطوير نحو الأفضل.
- القيام بكل ما في وسعهم سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي لتحقيق الأهداف الموضوعة والمشاركة.
- المساهمة في خلق أجواء عمل، تشجع على الثقة، والحرفية العالية، وحسن الأداء، والاحترام المتبادل، واحترام الذات.
- بذل أقصى جهودهم في خدمة البنك وحماية مصالحه ومصالح عملائه أثناء ساعات العمل الرسمي أو خارجه.
- يجب على الموظف احترام رؤسائه وزملائه في العمل، واتباع قواعد العمل المهنية السليمة.
- أن الهاتف متوفر لغايات العمل المشروعة، لذا يطلب منكم الحد ما أمكن من استخدامه لأغراض شخصية كي لا يؤثر ذلك على أداء عملكم اليومي. بالإضافة إلى ذلك، يتعين عليكم استخدام الهاتف من دون إزعاج الآخرين. وفي حال عدم تواجدكم في المكتب، من المستحسن تحويل اتصالاتكم إلى الزملاء الذين يستطيعون تقديم المساعدة اللازمة وبالتالي تلبية المكالمات الهاتفية الموجهة إليكم أثناء غيابكم.
- على الموظف التعامل مع زملائه ومشاركهم آرائه بمهنية وموضوعية عالية، وتقديم المساعدة لهم حيثما أمكن، لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل.

مسؤوليات إضافية للمدراء المباشرين:

- تطبيق وتعزيز المبادئ المذكورة في ميثاق السلوك المهني هذا.
- قيادة، وإرشاد، ومساعدة الموظفين في أداء الأعمال المناطة بهم.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي - سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

6. العمليات المصرفية العامة

التعامل مع المعلومات

السرية / الخصوصية

- أ. إن أي نوع من المعلومات التي قد تحصل عليها من خلال أدائك لعملك والتي لا تكون متاحة لعامة الجمهور، تعتبر حساسة وسرية للغاية، ويجب عدم كشفها أو الإفصاح عنها، أو تسريبها أو نقلها لأي جهة خارجية، كما ولا يجوز استخدامها لأي غرض كان خارج عن المهام المنوطة بك. يسري هذا المبدأ إلى الحد الذي لا يتعارض مع القوانين والتعليمات التي تحكم البنك ويسري بشكل خاص على المعلومات والتعليمات الواردة من مصرف سورية المركزي.
 - ب. إن تبادل المعلومات السرية بين البنك وأبين موظفي البنك، محكومة بقاعدة "الحاجة للمعرفة". علينا إدراك أنه من الممكن أن تكون هذه المعلومات خاضعة إلى متطلبات الإفصاح، وذلك امتثالاً إلى القوانين والتعليمات المرعية.
 - ت. هناك معلومات ذات طابع سري تخص أقسام معينة بذاتها (كالقسم القانوني، إدارة مراقبة الالتزام، ... إلخ) لا يجوز اطلاع الموظفين عليها، وذلك امتثالاً للقوانين والتعليمات المرعية.
 - ث. على الموظفين اتخاذ كافة الاحتياطات المناسبة والمنطقية واللازمة لحماية سرية وخصوصية مثل هذه المعلومات ضد أية اختراقات أو أشخاص غير مخوّلين بمعرفتها (سواء أكانوا داخل البنك أم خارجه) وحمايتها من الضياع أو الدخول غير المصرح به أو إساءة الاستخدام أو التغيير غير المصرح به.
 - ج. يمنع منعاً باتاً إعطاء أو مشاركة أي جهة خارجية بأية معلومات سرية تتعلق بعملاء سابقين أو حاليين أو متوقعين، أ وحتى بأية معلومات خاصة وغير متاحة لعامة الجمهور سواء تعلقت بالبنك أو بأي من الأطراف المتعاقدة مع البنك، أو بموظفي البنك أو بتعليمات مصرف سورية المركزي ذات الطابع السري ويستثنى من ذلك فقط ما نصت عليه القوانين والتعليمات.
 - ح. لدى مناقشة المعلومات السرية بواسطة الهاتف وخاصة عند استخدام مكبر الصوت، أو من خلال الهاتف العمومي، على الموظفين التأكد من أن مكالماتهم غير مراقبة أو مسموعة من قبل الآخرين.
 - خ. على الموظف الذي يتولى إدارة أي حوار هاتفي جماعي التأكد من أن جميع الأطراف المشاركة في هذه المكالمات هم من المعنيين والمخوّلين بالمشاركة في المكالمات الهاتفية.
 - د. يمنع ترك المعلومات التنفيذية أو السرية على شكل رسالة صوتية على أي من الأنظمة الداخلية أو الخارجية، وعلى الموظفين إما التحدث مع الشخص المعني في وقت لاحق، أو ترك ملاحظة له/لها يطلب من خلالها أن يقوم/تقوم بالاتصال به/بها لدى عودته/عودتها.
 - ذ. استعمال البريد الإلكتروني بمنتهى الحيطه والحذروخاصة عند إرسال أية معلومات إلى أشخاص خارج البنك، والتأكد من عدم استخدام البريد الإلكتروني الخاص بالبنك لأية أغراض شخصية أو لأغراض التسلية سواء كانت المراسلات إلى داخل أو خارج البنك على حد سواء.
 - ر. توخي كامل الحيطه والحذر عند التعامل مع المعلومات المصرفية، واعتماد الإجراءات الكفيلة بالحفاظ على سريتها ولاسيما المهمة بعبارة "سري" وذلك تحت طائلة المساءلة القانونية.
- يبقى الالتزام بالمحافظة على سرية المعلومات، سواء تعلقت بالعملاء، أو الأطراف المتعاقدة معها، أو فروع البنك، أو الموظفين، أو بتعليمات مصرف سورية المركزي، أو بأية أعمال مصرفية أخرى على عاتق الموظف حتى بعد انتهاء خدمته لدى البنك.

التوثيق، سلامة الأنظمة البنكية، ودقة السجلات

- أ. يجب توثيق جميع التعاملات والعمليات في حينه وبشكل دقيق وصحيح وكامل وبشفافية ووضوح.
- ب. يمنع الموظفون من إدخال، تبديل/التلاعب، أو الحذف بصورة زائفة أو مضللة في السجلات أو قد تغير في الصفة الحقيقية لأي صفقة أو تعامل في سجلات البنك.
- ت. يجب على جميع الموظفين الالتزام التام بسياسات وإجراءات البنك عند تنفيذهم للتعاملات أو العمليات، بما في ذلك التحقق من هوية العملاء وتقييم نزاهتهم واستقامتهم وقدراتهم التجارية بالإضافة إلى قدراتهم الائتمانية.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي -سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

ث. يتحمل الموظفون الذين يقدمون أية وثائق ثبوتية مدعّمة أو يشاركون في تحديد نوع وتصنيف الحساب أو الموافقة على التعاملات أو العمليات، المسؤولية الكاملة عن التأكد من أنه قد جرى إظهار كافة التعاملات والعمليات بشكل سليم ودقيق وكامل وبتفصيل معقول ومنطقي. يجب تسجيل جميع العمليات بشكل سليم ودقيق للحفاظ على مصداقية نشاطات البنك ولتوفير المعلومات الضرورية واللائمة لإعداد البيانات المالية.

ج. يجب على الموظفين المشاركين في تحضير البيانات المالية للبنك مراعاة الالتزام التام بتطبيق القواعد والمعايير المحاسبية المعتمدة.

ح. يمنع القيام بأي دفعة مالية نيابة عن البنك إذا كان أي جزء منها سيستخدم في غير الأغراض الواردة في المستندات والوثائق المتعلقة بموضوع الدفعة، كما ولن يتم الموافقة على أي عملية من هذا القبيل. هذا ويجب إظهار جميع المقبوضات والمدفوعات وبشكل واضح وكامل وسليم في سجلات البنك كما ويجب تدعيمها بالمستندات المناسبة. يحق للموظفين المطالبة باسترداد بعض النفقات المتعلقة بالعمل وذلك وفقاً لسياسات وإجراءات البنك.

التصريحات العامة

أ. يمنع الموظفين (عدا عن المخولين بذلك) بالمشاركة في أية مقابلات إعلامية (إذاعة، صحافة، تلفزيون... الخ) أو إجراء أية تصريحات عامة حول أي أمر يتعلق بالبنك أو بأي من العمليات الخاصة بها.

ب. يجب على الموظفين عدم السماح لوسائل الإعلام بالتصوير داخل منشآت البنك دون إذن مسبق من الإدارة التنفيذية.

ت. يمنع على الموظفين (عدا عن المخولين بذلك) نشر أو تعليق أو المشاركة في أي كتابات حول أي أمر يتعلق بالبنك أو بأي من العمليات الخاصة به ضمن أي من مواقع التواصل الاجتماعي.

إساءة استخدام المراكز الوظيفية أو المعلومات السرية (المعلومات الداخلية)

أ. يعرف البنك إساءة استخدام المراكز الوظيفية أو المعلومات السرية على أنها استغلال وضع البنك أو طبيعة المركز الوظيفي للموظف أو المعلومات السرية للحصول على امتيازات ومنافع مالية وبشكل تعسفي وغير قانوني (مثال: استخدام أو تسريب معلومات داخلية مثلاً لوسائل الإعلام (إذاعة، صحافة، تلفزيون...)). تتضمن التعاملات الداخلية الاستخدام غير الملائم للمعلومات غير المنشورة وغير المتوفرة لعامة الجمهور والتي تؤثر على الأسعار بهدف جلب المنفعة الشخصية وخاصة عند التعامل بالأوراق والمستندات المالية.

ب. يجب على الموظفين عدم إساءة استخدام مراكزهم الوظيفية لدى البنك للاستفادة أو الانتفاع من أية معلومات حصلوا عليها من خلال أداءهم للأعمال المنوطة بهم وذلك لمنفعتهم الشخصية أو لمنفعة أي من الموظفين الآخرين، أو لمنفعة أي من العملاء أو أي جهة أخرى.

ت. يجب على الموظفين عدم استخدام مراكزهم الوظيفية لدى البنك لطلب أو للحصول على أية خدمات شخصية من عملاء البنك، أو من أي طرف آخر مقابل منحهم تسهيلات بنكية أو منحهم شروطاً تفضيلية، أو السماح لهم بالتجاوز أو التقصير في الدفع، أو بأي عمل مشابه لما ذكر أعلاه.

ث. يجب على الموظفين عدم الطلب من العملاء أو من أي من الأطراف المتعاقد معها أو من الوسطاء، الحصول على الأمور التالية سواء كانت لمصلحتهم الشخصية أو لمصلحة أي من أفراد عائلاتهم أو أصدقائهم أو أي طرف آخر، وهذه الأمور (تشتمل ولا تقتصر على): الخدمات الشخصية، العروض التفضيلية، الهدايا وبغض النظر عن نوعها أو شكلها - بما في ذلك الأموال والسندات والأوراق المالية القابلة للتداول، القروض الشخصية، تذاكر الطيران، الخصومات، استخدام الإجازات - أو أي وسيلة من وسائل الترفيه أو أي من الممتلكات الأخرى.

ج. يجب على الموظفين عدم استغلال مراكزهم الوظيفية لدى البنك للحصول على مواقع إدارية لدى عملاء البنك (إلا إذا كان الموظف معيناً لدى مجلس الإدارة/هيئته المديرين لتمثيل البنك ومتابعة مصالحه) أو الاستدانة من العملاء أو أن يصحبوا مدينيين لهم.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي - سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

إساءة استخدام المعلومات

أ. تعتبر إساءة لاستخدام المعلومات إذا قام الموظفون باستخدام المعلومات المتعلقة بالبنك أو بأي من عملائه بهدف التأثير على أي عميل أو على أي جهة كانت للتعامل في أية عملية كانت، أو نقل أية معلومة إلى أي عميل أو أي جهة أخرى، وذلك لجلب منفعة شخصية لأنفسهم، أول أزواجهم، أو لأحد والديهم أو كليهما، أو لأبنائهم أو لأي من أقاربهم أو معارفهم.

ب. يجب على الموظفين عدم استخدام، أو نسخ أو تسريب، أو التخلص من أية معلومة حصلوا عليها من خلال قيامهم بالأعمال المنوطة بهم بهدف جلب منفعة شخصية مباشرة كانت أو غير مباشرة لأنفسهم أو لأي جهة أخرى وخاصة إذا كانت المعلومات ممهورة بعبارة "سري" وذلك تحت طائلة المساءلة القانونية.

هذه المحظورات والمتعلقة بإساءة استخدام المعلومات تظل سارية المفعول حتى بعد انتهاء خدمات أي من موظفي البنك.

تعارض المصالح

أ. لدى قيامنا بأداء الأعمال المنوطة بنا، يجب علينا أن نتجنب تعارض المصالح بين: البنك وموظفيه، البنك وعملائه، الموظفين وعملاء البنك وأوين أعضاء البنك العربي - سورية في كافة المواقف والأوضاع التي قد تؤدي إلى تعارض المصالح التي يجب تبليغها كتابةً إلى أحد مسؤولي مراقبة الالتزام بشكل فوري، والذي سيقوم بدوره بدراسة الحالة وإتخاذ الإجراءات المناسبة وفقاً لما تقتضيه الأمور.

ب. يجب أن يحرص الموظفون على أن مصالحهم الشخصية لا تتعارض مع المهام المطلوبة منهم تجاه البنك أو المطلوبة من البنك تجاه عملاء ومراعاة ان هذا الالتزام يتضمن ولا يقتصر على التعاطي في أي من النشاطات التالية بدون موافقة كتابية مسبقة من أحد المدراء التنفيذيين أو/ومن مدير إدارة مراقبة الالتزام:

1. الدخول كطرف شخصي في أي من تعاملات البنك العربي - سورية.
2. التفاوض أو التعاقد نيابة عن البنك مع أي شخص أو منشأة يكون للموظف أو لأي من أقاربه أو أصدقائه مصالح شخصية فيها.
3. قبول أي توظيف، منصب استشاري، منصب إداري، أو التعاطي بأي شراكه خارج البنك.
- ت. يجب على الموظفين أن لا يكونوا أطرافاً أو مسؤولين عن الموافقة على أية تسهيلات مصرفية أو أي عملية أخرى للأطراف التالية:
 1. أنفسهم.
 2. أي من أفراد عائلاتهم، أقربائهم أو أصدقائهم.
 3. المنشآت، الشركات أو المؤسسات التي لهم أو لأفراد عائلاتهم مصالح فيها.
 4. أي شخص/مؤسسة متعلقة أو مرتبطة بهم.
- ث. يجب على الموظفين أن لا يقبلوا أي وكالة شخصية من أي نوع كانت (مثل الوصاية أو تنفيذ الوصية) لأي من زبائن البنك العربي - سورية ويستثنى من ذلك تلك الناشئة عن العلاقات العائلية.
- ج. يجب على الموظفين أن لا يسعوا إلى الحصول على أي منافع غير لائقة على حساب البنك العربي - سورية أو على حساب أي من عملائه.
- ح. يجب على الموظفين أن لا يحصلوا لأنفسهم على أي ممتلكات أو امتيازات تجارية والتي تخص البنك العربي - سورية أو أي من عملائه.
- خ. يجب على الموظفين أن لا يستعملوا سمعة (اسم) البنك في الحملات السياسية، ويستثنى من ذلك إذا كان الموظف مرشحاً لمنصب انتخابي حيث أنه يستطيع أن يذكر بأنه موظف/موظف سابق لدى البنك.
- د. من الممكن أن يشارك الموظفون في النشاطات السياسية أو الاجتماعية أو الخيرية شريطة عدم استخدام اسم البنك العربي - سورية أو موارده أو مرفقاته أو ساعات العمل الرسمية. وبالإضافة إلى ذلك، يجب ألا تتداخل أو تؤثر المشاركة في مثل هذه النشاطات على أداء الموظفين لواجباتهم في البنك العربي - سورية. ويجب أن يتأكد الموظفون المشاركون في هذه النشاطات من أن الجمهور يدرك أنهم يتصرفون بصفتهم الشخصية وليس بصفتهم ممثلين عن البنك العربي - سورية أو وكلاء عنه.
- ذ. المساهمات المقدمة من قبل البنك للنشاطات السياسية أو الاجتماعية أو الخيرية تحتاج إلى موافقة مسبقة من قبل مدير المنطقة / مدير الإدارة التي يتبع لها في الإدارة التي يتبع لها في الإدارة العامة بالإضافة إلى موافقة لجنة الموارد البشرية. ويجب على الموظفين الذين يقررون ترشيح أنفسهم لمنصب سياسية عامة، أو يتم تسميتهم أو تعيينهم لمنصب عام، إعلام لجنة إدارة الموارد البشرية قبل

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي - سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

الشروع في الحملات الانتخابية أو قبول تلك التعيينات، علماً بأن هذا الإعلام لا يشكل أية علاقة مهما كان شكلها بين البنك العربي- سورية والانتماء السياسي للموظفين المرشحين.

إذا تولدت لديك حالة من الشك بأن ظرفاً من الظروف قد ينشأ تضارباً في المصالح، فإنه عليك أولاً استشارة مدير المباشرة أو مدير إدارة مراقبة الالتزام وذلك للحصول على توجيه وبشكل مكتوب وذلك قبل القيام بأي إجراء.

قبل تنفيذ تعليمات العميل، والتي سوف تنشأ/أو ربما تنشأ تعارضاً في المصالح، وفي حال كون الخطر الناجم عن مثل هذا التعارض في المصالح قد لا يزول في الوقت المناسب فإنك ملزم بإبلاغ العميل بذلك كتابياً.

بذل العناية المهنية

أ. يجب علينا أن نعرف عملائنا ويجب أيضاً أن نحرص على أن تكون كافة التعاملات والنشاطات المصرفية متفقة مع ميثاق السلوك المهني هذا، القواعد/التعليمات الداخلية، التوجيهات والتعليمات الرقابية والقانونية، وخاصة تلك المتعلقة بالتعرف على الأطراف المتعاقدة وعلى المستفيدين الحقيقيين وتلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب ولن يتأتى ذلك إلا من خلال الالتزام والتطبيق الصارم لمبادئ "اعرف عميلك".

ب. يجب التأكد من أن المعلومات التي لدينا عن عملائنا كافية وتفي باحتياجاتنا وبمتطلبات الجهات الرقابية، وأن تشمل هذه المعلومات، ولا تقتصر على، سمعة عملائنا وملاءة أوضاعهم المالية، طبيعة أعمالهم ونشاطاتهم، ومساعدتنا على الكشف المبكر عن نشاطات العميل غير الاعتيادية.

ت. يجب على كافة الموظفين على اختلاف درجاتهم الوظيفية التصرف بحكمة وبدرجة عالية من المعقولية عند تنفيذ تعاملات العملاء وتنبيه المسؤول عن مكافحة عمليات غسل الأموال في الفرع أو تنبيه أحد مسؤولي مراقبة الالتزام عن أي مواقف أو حالات أو عمليات تبدو أنها غير مناسبة أو مثيرة للشك (ولو من خلال محادثة هاتفية).

الالتزام بالمتطلبات الرقابية:

مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب

إن التزام البنك العربي - سورية بقوانين وتشريعات مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب هي مسؤولية جميع موظفيه /على اختلاف درجاتهم الوظيفية، وعليه، يتوجب على الموظفين التعرف على " المؤشرات التحذيرية" فيما يتعلق بكافة المنتجات المصرفية /الأقسام والإبلاغ عن النشاطات المشبوهة أو غير الاعتيادية إلى مدير مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية.

الهدايا والضيافة

أ. عادة ما تعتبر الهدايا، ضيافات العمل، أو أية مزايا أخرى مقبولة من المنظور القانوني، إذ أنها تعتبر جزءاً من النشاطات التجارية الاعتيادية في العديد من البلدان التي نعمل بها. إلا أن المشاكل، عادة ما تبرز عندما تكون بهدف التسهيل/التنازل، أو تبديلاً لها توجي بالسهولة/التنازل في العلاقات التجارية. لهذا السبب، وكقاعدة عامة، فإنه يمنع على الموظفين، تقديم أو قبول الهدايا، ضيافات العمل، أو المنافع الأخرى، إلا إذا كانت مقبولة من قبل الإدارة التنفيذية لمجموعة البنك العربي -سورية وأنها مناسبة مع معطيات الظروف.

ب. في هذا السياق، أي هدية، ضيافة عمل، أو أية مزايا أخرى تعرض/تقبل من/إلى العميل، الوسيط، الوكيل أو أي جهة أخرى، والتي تخالف القوانين والتعليمات المعمول بها يجب أن يتم تبليغها وبشكل فوري إلى الإدارة التنفيذية.

بيئة عمل خالية من التدخين:

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي -سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

إنطلاقاً من التزام البنك العربي بالمرسوم التشريعي الخاص بمنع التدخين وحرصاً على صحة وسلامة جميع الموظفين، والزبائن، يمنع منعاً باتاً التدخين في المكاتب، وقاعات المحاضرات والاجتماعات، والممرات، والسلالم والمصاعد، والحمامات، وجميع مرافق البنك أخرى.

الاحتيال، الخداع أو السلوك الإجرامي

الرشاوى والمغريات

يمنع منعاً باتاً عرض أو قبول أي شكل من أشكال الرشاوى أو المغريات، أو توجيه أي شخص آخر ليفعل ذلك بالنيابة عنك. كما ويمنع الموظفون من القيام برشوة أي جهة كانت عند السعي في جذب وتسويق عملهم، كما ويجب أن لا يقبلوا الرشاوى أو المغريات من أي جهة كانت.

الخداع وعدم الأمانة

أ. قد تكون مخولاً بالدخول/الوصول إلى النقد، المعلومات/وخاصة السرية منها، البضاعة، أو الوثائق التي تعود ملكيتها للبنك أو لأي من عملائه. أن التصرفات التالية تعتبر مخالفة لهذا الميثاق: (تشتمل ولا تقتصر على):

1. السرقة.
 2. الاقتراض غير المسموح به.
 3. تحويل أي من البنود والصلاحيات المذكورة أعلاه إلى الاستعمال الشخصي.
 4. الدخول غير المصرح به إلى المعلومات.
- ب. إن محاولتك للتستر على الأخطاء أو الإهمال، أو محاولة حماية زميل لك خالف التعليمات أو القوانين أو هذا الميثاق، سوف يعتبر خرقاً لهذا الميثاق.
- ت. إن تجاهلك أو تترك المتعمد عن التصرفات الغير لائقة والصادرة عن أحد زملائك قد يؤدي إلى اعتبارك قد ساعدت في ارتكاب المخالفة.

الاحتيال

كن يقظاً لأي نشاطات أو طلبات غير اعتيادية سواء كانت من الموظفين الآخرين، أو العملاء، أو أي جهات أخرى، وتقيّد حريفاً بسياسات وإجراءات البنك وفي حال قيام أي موظف، أو عميل، أو أي جهة أخرى بمحاولة إقناعك أو الضغط عليك للتصرف على نحو مخالف لما تتطلبه منك سياسات وإجراءات البنك فإنه عليك إبلاغ هذه الحادثة إلى أحد مسؤولي مراقبة الالتزام.

وتتضمن النشاطات الاحتيالية ما يلي:

- ارتكاب أي فعل أو حذف أية بيانات أو معلومات بقصد حرمان البنك العربي -سورية من أية عوائد له من أموال أو بضائع.
- تقديم عروض وهمية لمنتجات أو بنود أو خدمات.

الكحول والمواد والعقاقير المخدرة

يمنع البنك التصنيع غير الشرعي، بيع، توزيع، استعمال، أو حيازة العقاقير غير الشرعية أو المواد غير المسموح بها في أي من منشآته أو عند القيام بأية أعمال ترتبط بالبنك حتى وإن كان خارج منشآته. كذلك يمنع البنك أيضاً الاستعمال غير المخول به للمشروبات الكحولية داخل منشآته، كما أنه يعد مخالفة لسياسات البنك قيام أي موظف بالعمل أو الذهاب للعمل وهو تحت تأثير الكحول، المخدرات أو أي مادة أخرى غير شرعية.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي -سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

لعب القمار

من دون إجحاف ببندود القانون الجنائي و/أو أي قانون ذي علاقة، يعتبر مخالفة لسياسة البنك قيام أي موظف بالانخراط في نشاطات لعب القمار التي ربما وبأي شكل من الأشكال قد تؤثر على العمل وعلى سمعة الموظف وسمعة البنك.

التحرش

أ. يمنع أي نوع من أنواع التحرش الجنسي سواء كان متعلقاً بالموظفين فيما بينهم، أو بالعملاء، أو بأي جهة أخرى. فهويؤثر سلباً على أخلاقيات، تحفيز، وأداء العمل، وهو غير مقبول، عدائي/مهين، وغير قانوني، ولن يتم التسامح معه مطلقاً.

ب. يجب على كل موظف يصل إلى علمه أي حالة من حالات التحرش أن يقوم بالتبليغ عنها وبشكل فوري لمديره المباشر وألدائرة الموارد البشرية، وفي حال شعور الموظف بالحرج من مناقشة الأمر مع مديره المباشر أو في حال عدم وجوده/غيابه، فإنه على الموظف القيام بالتبليغ عن هذا التصرف فوراً إلى الإدارة التنفيذية.

لا يسمح للموظفين المبلغ عنهم بمعالجة أو بالتحقيق في الشكاوى المثارة ضدهم تحت طائلة المسؤولية.

النزاهة، التنفيذ الأمثل، والإفصاح عن المخاطر

النزاهة

أ. إن النزاهة في نشاطات البنك تعني أن البنك وموظفيه سوف يقوموا بالوفاء بالالتزامات وبالتعاقدات ويحترمونها ويحجموا عن إصدار الوعود التي قد لا يتمكنوا من الوفاء بها.

ب. يشجع البنك التعاون بين الموظفين، ويعتبر إخفاء المعلومات عن الموظفين الآخرين على أنه عمل غير أخلاقي، فقد وجد بأن هؤلاء الميالون لمشاركة الأفكار والتعاون مع الموظفين الآخرين قد أثبتوا بأنهم أكثر نجاحاً في أعمالهم وبذلك يحصلون على تقدير أكثر وهم مرشحون محتملون لشغل مناصب أعلى / على ألا يتعارض ذلك مع وجود معلومات سرية تخص أقسام / دوائر بعينها دون غيرها تحت طائلة المساءلة.

التنفيذ الأمثل

يجب أن تنفذ تعليمات العملاء (مثل عمليات الأسهم والنقد الأجنبي. الخ) بأفضل السبل الممكنة فيما يتعلق بالسعر/ القيمة، التوقيت، والتنوعية.

الإفصاح عن المخاطر

نحن نبذل عملاً، وبناءً على خبراتهم ومعرفتهم التجارية، بالمخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية، وخاصة تلك المتعلقة بالعمليات التي تتضمن احتمالية ازدياد الخطر. إذا لم يكن لدينا المعرفة الكافية بمكونات وهيكل الخطر لبعض أنواع العمليات، فإننا نعلم العميل بذلك.

دق ناقوس الخطر (الإبلاغ)

أ. يهدف البنك إلى تطوير ثقافة الانفتاح والشفافية، لذا فإنه من الضروري أن يقوم موظفي البنك بالأخبار/بالتبليغ عن أية شكوك أو ملاحظات حول أية مخالفات/سوء ممارسات في العمل إذ من الواضح أنه من مصلحتنا جميعاً أن نتأكد من عدم حدوث أية مخالفات/سوء ممارسات.

ب. تتضمن المخالفات/سوء الممارسات، ولا تقتصر على، ما يلي:

1. أي تصرف من الممكن أن يلحق الضرر بسمعة ووضع البنك.
2. إفشاء معلومات سرية.
3. مخالفة سياسات البنك، القوانين والتشريعات النافذة، التعليمات، أو هذا الميثاق.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي -سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

4. الاخفاق في الالتزام في أي تعهد أو واجب قانوني.
5. ارتكاب جريمة جنائية .
6. الفساد أو إساءة استخدام الصلاحيات والسلطة بما في ذلك عرض أو قبول أو دفع أو طلب الرشاوي بأي شكل من الأشكال .
7. الاحتيال، أي فعل أو امتناع عن فعل بما في ذلك الأعمال التي قد تضلل جهة معينة من أجل الحصول بشكل مباشر أو غير مباشر على منفعة مالية أو غيرها أو لتجنب التزام معين.
8. أي عمل من أعمال التحرش أو التمييز العنصري أو المضايقة.
9. التواطؤ: ويعني أي اتفاق سري بين طرفين أو أكثر للاحتيال أو التسبب في ضرر لجهة أخرى أو الحصول على منفعة غير مشروعة.
10. تعريض صحة وسلامة أي موظف للخطر.
11. إحداث ضرر بيئي.
12. الإخفاء المتعمد أو التستر على أي مخالفة/سوء ممارسة لأي مما سبق.

- ث. يعرف البنك عملية التبليغ المؤهلة عن المخالفات/سوء الممارسات بأنها التبليغ بحسن نية والذي يكون برأي وقناعة الموظف المبلغ أن واحدة أو أكثر من النقاط المذكورة أعلاه قد تم ارتكابها أو أنها في طور الارتكاب أو أنه من المحتمل ارتكابها.
- ج. ستكون محميا فقط في حالة كون التبليغ متوافقا مع المتطلبات المينة أعلاه ووبحسن نية.
- ح. في حال قيامك بالتبليغ عن اشتباه في مخالفة/سوء ممارسة، فإنك تستطيع الافتراض بان موظفي البنك الذين يحققون في الشكوى المثارة من قبلك هم فقط الذين يعرفون هويتك ولكن قد يكون هنالك بعض الظروف التي قد تجعلنا مطالبين بالكشف عن هويتك، وفي هذه الحالة، فإن البنك سيقوم باتخاذ كافة الخطوات والتدابير العملية واللائمة بحيث لا يلحق بك أي أذى أو ضرر من جراء ذلك.
- خ. إذا قمت بالتبليغ عن أية شكوك حول مخالفات/سوء ممارسات، فإنه سيتم التعامل معها بشكل جدي وسيتم التعامل معك بشكل عادل ومناسب من قبل إدارة البنك، حيث أنه سيتم اتخاذ كافة التدابير العملية والمناسبة لمنع أي من الموظفين اللذين تحت سيطرتنا بالتعامل أو الخداع أو إلحاق الأذى والضرر بالغير.
- د. سيتم اتخاذ إجراءات تأديبية بحق أي موظف يثير عن عمد أي ادعاءات كاذبة أو وهمية بهدف إلحاق الأذى بالغير.
- ذ. لا يجوز لأي موظف أو مدير استخدام منصبه لمنع أي موظف أو طرف ثالث من ممارسة حقه بالإبلاغ أو منعه من الامتثال لهذه السياسة.
- ر. في حال مواجهة أي حالة أو حادثة تجهلون كيف تتعاملون معها، ينبغي عليكم استشارة مديركم، أو دائرة الموارد البشرية.
- ز. يجب أن يتم توجيه كافة هذه التبليغات إلى مدير إدارة مراقبة الالتزام.

الدعاية والإعلان

- أ. عند الإعداد للحملات الإعلانية سواء تعلقت بالصورة أو العلامة التجارية البنك أو عند تقديم المنتجات والخدمات (عن طريق وسائل الإعلام والإنترنت أو المؤتمرات) فإنه يجب الالتزام بالمبادئ التالية:
 1. يجب أن يكون الإعلان واضحا ودقيقا، كما يجب أن يكون بعيدا عن التضليل والإساءة للغير.
 2. يجب أن يكون الإعلان متوافقا مع سياسات البنك والقوانين والتعليمات ذات العلاقة.
 3. يجب أن يتم وصف كافة المخاطر الجوهرية المتوقعة والمصاحبة للمنتج/الخدمة الجديدة.
 4. يجب أن يراعي الإعلان الحساسية الثقافية وخصائص المنتج المرتبطة بالعادات والتقاليد.
 5. يجب أن لا يسيء الإعلان لمشاعر الجماعات أو الأفراد وأن يكون بعيداً كل البعد عن إثارة أي نوع من النعرات الطائفية أو العرقية أو أي انتماءات أخرى.
- ب. ينبغي أن تقوم الدائرة القانونية وإدارة مراقبة الالتزام بمراجعة جميع الإعلانات قبل أن يتم نشرها.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي -سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

7. أمن المعلومات

عام

إلى جانب مواضيع أمن المعلومات المذكورة في ميثاق السلوك هذا، فإنه يجب على كل موظف أن يعرف ويلتزم بكافة السياسات، والمعايير، والإجراءات التفصيلية المتعلقة بالاستعمال المقبول للمصادر الحاسوبية والإنترنت والبريد الإلكتروني.

توجيهات أمن المعلومات

كلمات السر (الدخول)

- يجب على الموظفين ألا يكشفوا كلمات السر الخاصة بهم والتي تمكنهم من الدخول إلى الأنظمة/الاستعمالات/البرامج من خلال أجهزة حاسوب وشبكات البنك.
- يجب على الموظفين ألا يسمحوا لأي موظف آخر، أو لأي موظف آخر يتبع لهم، أو لمدراءهم، أو لأي جهة أخرى من استعمال كلمة السر الخاصة بهم أو استعمال كلمة السر الخاصة بأي موظف آخر. إن مثل هذه التعهدات تنطبق أيضاً على البطاقة التي من الممكن إصدارها من قبل البنك لكي تستعمل كبديل لكلمة السر.
- يجب على الموظفين اختيار كلمة السر بحيث يكون من الصعب على الآخرين معرفتها.
- يجب ألا تستعمل نفس كلمة السر للدخول إلى أكثر من نظام/استعمال/خدمة/نظام/برنامج.
- يجب على الموظفين أن يقوموا بتغيير كلمات السر الخاصة بهم بشكل دوري (كل 60 يوماً) وفي أي وقت يتم كشف كلمات السر الخاصة بهم ولأي سبب كان.
- يجب منع كتابة/تدوين كلمات السر بحيث تكون مرئية بشكل واضح للآخرين (مثال: تدوين كلمات السر على ورق الملاحظات أو إلصاقها على شاشة الحاسب.... الخ).

السرية

- يجب أن يتم إغلاق أجهزة حاسوب البنك قبل مغادرة موقع العمل.
- يجب أن يتم تجهيز أجهزة البنك (الحاسوب والحاسوب المحمول والمخدرات) بشاشة حماية يكون فيها إدخال كلمة السر أمراً أساسياً. يجب أن تتطلب شاشة الحماية إدخال كلمة السر بعد ترك الجهاز بدون عمل لمدة عشر دقائق.
- عند السفر، يجب على الموظفين إبقاء أجهزة الحاسوب المحمولة معهم طوال الوقت وذلك لضمان سرية معلومات البنك إلا إذا كانت المعلومات مشفرة.
- يجب أن يتم إرسال المعلومات السرية عبر البريد الإلكتروني بشكل مشفّر وبشكل لا يمكن فك رموزها إلا عند الاستلام الصحيح من الجهة المعنية.
- التأكد من أن سطح المكتب خال من أية أوراق، ملفات، أقراص مدمجة، وغيرها، قبل مغادرة المكتب في نهاية الدوام، وحفظها داخل درج المكتب أو الخزانة المخصصة لذلك والتأكد من أقفالها بالمفتاح.

الاستعمال والملكية

- يجب ألا يستعمل الموظفون أنظمة معلومات وأجهزة للأغراض الشخصية بما في ذلك الاستمتاع بألعاب الحاسوب.
- يجب على موظفي البنك ألا يحضروا معهم أية برامج أو أدوات/أجهزتهم خاصة بهم إلى منشآت البنك بدون إذن مسبق من قبل الدائرة المختصة (دائرة أنظمة المعلومات).

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي -سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

ت. تعتبر جميع البرامج والمواد الموثقة المعروضة/المعدة من قبل الموظفين خلال ساعات العمل (أو على أجهزة الحاسوب الخاصة بالمؤسسة) ملكاً للبنك ولا يمكن للموظفين المطالبة بها.

ث. عند انتهاء خدمة الموظف، وقبل تسليمه مستحقات نهاية الخدمة، فإنه يتوجب عليه إعادة كل ما هو خاص بالبنك مثل: الأدوات، الأجهزة، البرامج، المراجع، الكتب، الوسائل الممغنطة، أدوات البرامج، والبيانات السرية... الخ.

ج. إن الحفاظ على ممتلكات البنك وأصوله الثابتة هي من مسؤوليات كل موظف، وأي ضرر يسببه الموظف لأي من الموجودات الثابتة يتحمل مسؤولية التعويض عنه في حال كان الضرر عن غير قصد، أما في حال كان مقصوداً تتخذ بحق الموظف العقوبة المناسبة وفق ما تراه الإدارة التنفيذية مناسباً.

توجيهات لمستعملي الإنترنت والبريد الإلكتروني

تسري هذه التوجيهات على جميع الموظفين العاملين لدى البنك الذين يدخلون على الإنترنت أو على أي من خدمات الاتصالات الإلكترونية والمعلوماتية سواء أكانت من خلال أجهزة البنك أو من خلال عنوان مخصص من البنك.

سياسة الدخول

يجب حصر استعمالات كافة موظفي البنك والمسموح لهم الدخول إلى الإنترنت بالخدمات المتعلقة بشكل مباشر/غير مباشر بمصالح عمل البنك.

الاستعمال المصرح به

يمنع استعمال الإنترنت وأي من خدمات الاتصالات الإلكترونية والمعلوماتية للقيام بأي مما يلي:

1. الانتفاع والكسب الشخصي.
2. نشر معلومات سرية.
3. انتحال شخصية الغير.
4. نشر أو تنزيل رسائل تروج لأراء سياسية.
5. نشر أو تنزيل رسائل تتضمن أمور إباحية، إثارة، تهديد، تحرش (عرق، جنسي أو غيره)، افتراء أو تشويه السمعة، إزعاج وإثارة المشاكل، أو تتضمن لغة هجومية مهينة، أو أية أمور أخرى من الممكن أن تنعكس سلباً على اسم وسمعة البنك.
6. نشر قوائم أو معلومات حول البنك و/أو إرسال أية معلومات مصرفية بدون تفويض رسمي من قبل الإدارة التنفيذية و/أو من قبل أحد مسؤولي مراقبه الالتزام.
7. المشاركة في الرسائل التسلسلية أو لهربية أو ما شابهها.

كما نود تذكير جميع الموظفين بأن جميع رسائل البريد الإلكتروني المرسله أو المستقبله هي متبعية ومراقبة، وأي إساءة في استخدام البريد الإلكتروني سيتخذ بحق الموظف العقوبة المناسبة وفق ما تراه الإدارة التنفيذية مناسباً.

حماية المعلومات المملوكة للبنك العربي -سورية

يجب على الموظفين بذل العناية الفائقة عند التعامل مع المعلومات الخاصة بالبنك أو عند التعامل مع أية معلومات سرية أخرى وحمايتها من الانكشاف وذلك وفقاً لما تتطلبه سياسات البنك ويمنع عرض أو نشر أي معلومة عبر الإنترنت قبل الحصول على موافقة الإدارة التنفيذية وموافقة مدير مراقبة الالتزام.

المراقبة

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي -سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

تنص سياسة البنك على أن كافة المعلومات التي يتم تبادلها عبر الإنترنت من خلال الأجهزة والتسهيلات الخاصة بالبنك هي ملك للبنك وليست ملك للموظفين. لذا، فإن للبنك الحق بتدقيق ومراقبة الجهة المستقبلة ومحتوى المراسلات وكما تدعو الحاجة وذلك لحماية مصالحها وسمعتها.

المعلومات العامة

يجب التحقق من المعلومات المجمعة من المصادر العامة عبر الإنترنت، وعلى الموظفين الامتنثال لكافة الشروط والقيود التي يفرضها مزود المعلومات العامة عند استعمالها.

فيروسات الحاسوب

- أ. يجب أن يتم فحص جميع الملفات والمواد التي يجري تنزيلها من الإنترنت قبل استعمالها وذلك لأغراض الوقاية من فيروسات الحاسوب.
- ب. في حال الاشتباه بوجود فيروس على جهازك، أو في حال هاجم أي فيروس الجهاز الخاص بك فإنه يجب عليك وعلى الفور فصل الجهاز عن الشبكة الداخلية للبنك، وإبلاغ الدائرة المعنية (دائرة أنظمة المعلومات) بذلك لكي تقوم بإزالة الفيروس.
- ت. يمنع منعاً باتاً الاحتفاظ بالفيروسات أو تطويرها، أو الاحتفاظ أو تطوير أية برامج خطيرة أخرى محظورة.
- ث. يجب أن يكون برنامج الكشف عن الفيروسات عاملاً على كافة أجهزة البنك وفي كل الأوقات، كما ويجب أن يكون هنالك تحديث مستمر لهذا البرنامج ووفقاً لما تتطلبه السياسات ذات العلاقة. إذا كان لديك شكوك حول عدم سير العملية بشكل صحيح، فعليك الاتصال بالدائرة المعنية (دائرة أنظمة المعلومات) فوراً.
- ج. يجب فحص جميع وسائل تخزين المعلومات (الأقراص المرنة والمدمجة) خوفاً من وجود فيروسات وذلك قبل استعمالها.
- ح. يجب إرسال الرسائل الإلكترونية المشكوك في احتوائها على الفيروسات إلى الدائرة المختصة (دائرة أنظمة المعلومات) قبل فتحها وذلك لضمان سلامتها وخلوها من الفيروسات.

المراسلات

- أ. البريد الإلكتروني هو أحد أنظمة الاتصال المستعملة في البنك، لذا، فإن جميع الرسائل الصادرة يجب أن تحوز على موافقة مدير المباشر ووفقاً لهيكل تفويض الصلاحيات المعمول به.
- ب. ستقوم الإدارة التنفيذية بتزويد كل المدراء وبعض الموظفين المعنيين بخدمة البريد الإلكتروني ويجب الالتزام بالقواعد التالية عند استعمال البريد الإلكتروني:
عرف عن نفسك بشكل جيد ومن خلال ذكر اسمك بالكامل وليس باستعمال اسم مستعار، استخدم عنوان الموضوع لتبيان الغرض من الرسالة بشكل دقيق، وامتنع عن لوم الآخرين عبر البريد الإلكتروني.

كلمات السر (الدخول)

نظراً لكون المعلومات المنقولة عبر الإنترنت غير مشفرة، فإن الأسماء وكلمات السر المستعملة لأغراض خدمات الإنترنت الخارجية يجب أن يتم اعتبارها على أنها غير آمنة. وبناء عليه، يجب عدم استعمال نفس كلمة السر المستعملة للدخول على أنظمة وشبكات وأجهزة البنك للدخول إلى الإنترنت، كما ويجب تغيير كلمات السر للدخول على الإنترنت بشكل دوري.

الحوادث الأمنية

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي - سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

تمنع محاولات الدخول غير المشروعة إلى مصادر المعلومات سواء كانت على الإنترنت أو على أجهزة البنك، ويشتمل هذا، ولا ينحصر على، استعمال البريد الإلكتروني، كلمة السر الخاصة بشخص آخر، أو نشر الفيروسات. يجب التبليغ فوراً عن أية حوادث من هذا النوع أو عن أي من الأمور المشكوك بها إلى الدائرة المختصة (دائرة أنظمة المعلومات).

حقوق النشر والترخيص (حقوق الملكية)

- أ. تقع على عاتق الموظفين مسؤولية التأكد من أن كافة الملفات والمواد التي يجري تنزيلها من الإنترنت لا تخرق أيًا من قوانين واتفاقيات الترخيص، حقوق النشر، أو حقوق الملكية.
- ب. إذا قمت بتنزيل أي برنامج أو معلومة قابلة للاسترجاع عبر الإنترنت، فإنك تكون مسؤولاً عن ضمان الالتزام بحقوق النشر، براءة الاختراع، حقوق الملكية أو أي حقوق أخرى متعلقة بها. في حاله كون الاستخدام القانوني لمنتج ما يحتاج إلى دفع رسوم معينة فأنتك المسؤول على الحصول على الموافقة على الدفع وذلك وفقاً للإجراءات الاعتيادية. في حاله لم يتم الحصول على الموافقة فانه يجب إلغاء وإزالة المنتج عن جميع الأجهزة التي سبق وأن جرى تنزيله أو حفظه عليها.
- ت. إن حقوق النشر والحقوق المرتبطة بالرسائل المنشورة عبر الإنترنت من خلال جهازك، مثلها كمثل المواد التي تنتجها من خلال عملك تخص البنك وليس لك شخصياً.

8. التوجيهات الخاصة بأعمال الخزينة والبنكية الخاصة

عام

- أ. ينطبق هذا القسم على الموظفين العاملين في دوائر الخزينة ودوائر البنكية الخاصة، ومع ذلك، يجب على جميع الموظفين وبغض النظر عن طبيعة أعمالهم الالتزام والامتثال للتوجيهات المذكورة في هذا القسم من ميثاق السلوك المهني.
- ب. في حال كون القوانين المحلية السارية المفعول، والتعليمات، والضوابط التي تحكم أعمال الخزينة أشد صرامة وأكثر تفصيلاً من هذه التوجيهات فيجب على الموظفين الالتزام بها عوضاً عن هذه التوجيهات.
- ت. يجب على الموظفين مراقبة، وقراءة، وفهم، والالتزام بالتوجيهات المذكورة في هذا الميثاق إضافة إلى توجيهات أعمال الخزينة (السياسات والإجراءات).
- ث. سواء كانت التعاملات أو عمليات التسويق متعلقة بعملاء البنك أو بغيره السوق فإنه من الواجب على الموظفين التصرف وفقاً لأعلى معايير النزاهة والأمانة.
- ج. يجب على الموظفين التصرف وفي كافة الأوقات بما يخدم مصلحة البنك وبأعلى معايير النزاهة.

التعامل مع المعلومات السرية والحساسة

- أ. إن السرية وكتتمان أسرار العميل هي أمور أساسية، وبناء عليه، يمنع إفشاء أو مناقشة المعلومات الخاصة بالتعاملات أو بالأطراف المتعاملة، ويستثنى من ذلك الأطراف المتعاملة نفسها والتي هي جزء مباشر في التعامل والتي يجب أن تعطى هذه التفاصيل لإجراء التعامل.
- ب. يجب إبداء حرص إضافي عند استعمال سماعات الهاتف العالية (مكبرات الصوت) أو عند إصدار التعليمات بصوت مرتفع في غرفة التعامل.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي - سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

- ت. يجب على الموظفين عدم إفشاء المعلومات السرية سواء أكانت متعلقة بتعليمات مصرف سورية المركزي أو كانت حساسة بالنسبة للسعر أم لا، ولأية جهة غير مفوضة كانت (المعلومات التي لو حصلت عليها أية جهة ما فإنه من الممكن لهذه الجهة أن تحقق أرباحاً أو تتفادى خسائر على حساب جهات أخرى لم تحصل على مثل هذه المعلومات).
- ث. يجب على الموظفين عدم استغلال المعلومات السرية، سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، لغايات الانتفاع الشخصي، أو لجلب المنفعة الشخصية لأزواجهم/زوجاتهم، أقربائهم، أو أصدقائهم.
- ج. يمنع الموظفون ولأي سبب كان، تهديد أو وعد الوسيط، أو الموظفين، أو العملاء للإفشاء بأية معلومات التي لا ينبغي كشفها. علاوة على ذلك، إذا تعرض أي موظف إلى أي من البنود المذكورة أعلاه فيجب عليه/عليها أن يبلغ ذلك إلى مدير مراقبة الالتزام.
- ح. يجب على الموظفين الاحتفاظ بسجلات مناسبة توضح وبشكل كافٍ كافة التعاملات المنفذة من قبلهم سواء كانت بالنيابة عن البنك أو عن أي من عملائه، ويجب إعداد وحفظ هذه السجلات بالطريقة والشكل المحددين من قبل البنك.
- خ. يجب استخدام خطوط الهاتف المسجلة وذلك عند إجراء كافة تعاملات الخزينة، ويستثنى من ذلك التعاملات المصرح بها والتي تتم خارج منشآت البنك.
- د. في كافة التعاملات سواء كانت شفوية أو إلكترونية يجب على الموظفين أن يكونوا واضحين ودقيقين في استعمالهم لمصطلحات التعامل الفنية كما ويجب استخدام المصطلحات الفنية المقبولة في السوق فقط. كما يجب تجنب استخدام الكلمات المضللة أو الغامضة وتلك غير المفهومة، كما ويجب إبداء حرص خاص عند التعامل مع العملاء الغير معتمدين على المصطلحات الفنية الخاصة بالسوق.

تعارض المصالح فيما يتعلق بأعمال الخزينة والبنكية الخاصة

- أ. يجب على الموظفين تجنب وضع أنفسهم في مواقف قد ينتج عنها تعارضاً للمصالح. على سبيل المثال، يجب أن لا يكون الموظفون أنفسهم طرفاً مقابلاً لأي تعامل سواء كان شراء أو بيعاً لأي من منتجات الخزينة لحسابهم الشخصي، أو لحساب أزواجهم/زوجاتهم، أو أقربائهم، أو أصدقائهم، ويكون الطرف الآخر بهذا التعامل هم عملاء البنك.
- ب. يجب على الموظفين الاحتفاظ بسجل يبين جميع مصالحهم المباشرة وغير المباشرة (مثال: مصالح أزواجهم/زوجاتهم، وأفراد العائلة المعتمدين عليهم مادياً) في منتجات الخزينة التي يتعاملون بها.
- ت. لا يسمح بالتعامل المتوازي (المقايضة)، والذي هو الربط المقصود للتعاملات المملوكة للموظفين مع التعاملات المطلوبة من قبل عملاء البنك والتي يمكن أن تؤثر على سعر أدوات الأوراق المالية أو المشتقات.
- حيثما وردت إمكانية لتعارض المصالح، فإنه يجب على الموظفين إبلاغ مديرهم المباشر والتأكد من أن هذا التعارض تم معالجته/مقابلته بشكل كافٍ.

الزائرون لغرفة التعامل

- يجب أن يتم التنسيق المسبق والموافقة على كافة الزيارات لغرفة التداول من قبل مدير الخزينة. وبشكل عام، لا يسمح بالزيارات إلى غرفة التعامل سواء كان ذلك من الموظفين أو من خبراء السوق. وأينما كان ممكناً، يجب إعلام موظفي غرفة الخزينة مسبقاً بهذه الزيارات، كما ويجب على موظفي البنك أن يرافقوا كل الزوار وفي كافة الأوقات.

النزاهة

- أ. يجب على الموظفين عدم توجيه / نصيح العملاء لإمكانية التهريب / الالتواء على مطلب قانوني معين تحت طائلة المساءلة القانونية.
- ب. يجب على الموظفين عدم إصدار أو نشر عبارات أو معلومات خاطئة أو مضللة.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي - سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

- ت. يجب على الموظفين عدم التقدم بأية توصيات مكتوبة كانت أو شفوية حول الاستثمارات ولأي جهة كانت، إلا إذا كانت التوصية تستند إلى أسس معقولة ومنطقية.
- ث. يجب على الموظفين الإفصاح عن المخاطر المتضمنة في التعاملات ذات المخاطر العالية أو تلك المتعلقة بالتعاملات عالية الاستدانة للعملاء الأطراف في هذه التعاملات وذلك قبل تنفيذها.
- ج. يجب التعامل مع كافة العملاء بشكل عادل، فعند التعامل مع عدد من العملاء، يجب على الموظفين عدم إعطاء الأولوية أو التفضيل لأحد العملاء أو لمجموعة منهم على حساب الآخرين. ينسحب هذا المبدأ على تعاملات الخزينة لعدد من العملاء بالإضافة إلى خدمات الاستثمار الاستشارية المقدمة من قبل البنك.
- ح. يجب على الموظفين عدم استغلال الأخطاء الواضحة للآخرين. إذا أعطى أحد خبراء السوق سعراً يظهر أنه خاطئ فإنه من الممارسات الجيدة أن يطلب منه إعادة السعر وذلك لتنبيه الشخص الذي يعطي السعر إلى إمكانية وجود خطأ.
- خ. لا يسمح بالتهافت، والذي هو قيام الموظف بتعامل ما يسبق تنفيذ تعليمات العميل مرددة لمعرفة الموظف المسبقة بعملية مالية كبيرة سوف تؤثر على سعر أداة ورقة مالية أو على مشتق مالي.
- د. لا يسمح باستغلال ثقة العميل، والذي ينتج عن التعامل المفرط بحساب العميل والذي سيزيد من عمولات وإيرادات البنك، والذي عادة ما يترك العميل في وضع مالي أسوأ مما كان عليه أو في وضع مالي ليس بأحسن مما كان عليه.

التعامل للحساب الشخصي

- أ. يجب على الموظفين الحصول على موافقة مدير مراقبة الالتزام عند التعامل لحسابهم الخاص أو لحساب أطراف ذوي علاقة بهم في الأدوات التي يتم التعامل بها في الخزينة.
- ب. حتى لو تم الحصول على الموافقة للتعامل للحساب الشخصي، فإنه يمنع استخدام الموظف لوضعه لدى البنك أو استغلال الموظف للمعلومات الحصرية أو تلك غير المنشورة لعامة الجمهور والمتعلقة بتعاملات خاصة بأطراف أخرى لكي يحصل على مكاسب شخصية.
- ت. إن التعامل للحساب الشخصي في عمليات المضاربة تعرض الموظفين لأخطار تهدد أوضاعهم المالية، وتشغلهم عن أداء المهام المنوطة بهم، وتؤثر على سمعة البنك. لهذه الأسباب، يمنع الموظفين من التعامل في عمليات المضاربة لحسابهم الخاص إلا في حالات استثنائية وهي تلك التي تحوز على الموافقة المسبقة من مدير مراقبة الالتزام. إذا كان الموظف غير متأكد فيما إذا كانت عملية معينة تعتبر مضاربة فإن عليه الحصول على توجيه من مديره المباشر.
- ث. لمسؤولي مراقبة الالتزام في البنك التفويض المطلق بتفحص والتحقق وفي أي وقت ووفقاً لحرية تصرفهم، أرصدة كافة محافظ الأوراق المالية المملوكة من قبل الموظفين أو أي من ذوي الصلة لهم بدون إذن أو موافقة مسبقين.

متطلبات التبليغ

- أ. يجب على الموظفين إبلاغ مدير مراقبة الالتزام عندما يعلمون بأن أيًا من الموظفين قد قام بأي مما يلي:
1. كان طرفاً في أي تصرف يضر في مصالح أو منفعة سوق الخزينة.
 2. كان موضوعاً لشكاوى أي من العملاء والتي تشمل، ولا تقتصر، على التالية:
 - السرقة.
 - تسريب معلومات وخاصة السرية منها.
 - إساءة استغلال الأموال.
 - التزوير.
 - أي تصرف آخر يتضمن الاحتيال أو الغش.

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي -سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

ب. يتوجب الرجوع في النزاعات على التعاملات إلى مدير الخزينة. لا يسمح برفض التعامل مع الأطراف المتعاقدة أومع أي من في سوق الوسطاء على أساس نزاع شخصي. لا يسمح للموظفين رفض التعامل بشكل عام أو رفض التعامل مع أي جهة كانت إلا في حالة استخدام كامل حد الائتمان الممنوح.

9. تطبيق منظومة الفاتكا (قانون الالتزام الضريبي على الحسابات الأجنبية الخارجية) في البنك العربي-سورية

- لا يجوز لموظفي البنك العربي - سورية تقديم أي استشارات قانونية أو ضريبية عن قانون الفاتكا، وإذا كان للعملاء استفسارات حول قوانين الهجرة أو الإقامة الأمريكية أو نماذج الفاتكا، عليهم بمراجعة مستشارهم القانوني أو الضريبي.
- يمنع موظفي البنك العربي - سورية - منعاً باتاً - من نصح العملاء (القائمين، السابقين، المحتملين) للتهرب من إمكانية التعرف عليهم كأشخاص أمريكيين، حسب متطلبات تطبيق الفاتكا والإبلاغ عنهم لمصلحة الإيرادات الداخلية الأمريكية (بأي شكل من الأشكال، تحت طائلة الفصل النهائي/إذا تطلب الأمر).

10. أحكام عامة فيما يتعلق بحسابات الموظفين

- منع تعامل الموظفين في حسابات العملاء بأي شكل من الأشكال (سحب، إيداع، تحويل، إنترنت بنكي،... إلخ) تحت طائلة المسؤولية، وذلك حمايةً لمؤسستنا من التعامل من خلال حسابات موظفها مع أشخاص من الممكن أن تدور حولهم تساؤلات معينة من قبل مختلف الجهات الرقابية، بالإضافة إلى كونهم عملاء مما يخالف الأعراف المصرفية المعمول بها.
- يحتفظ الموظف بحساب واحد فقط في البنك يستخدم لغاياته الشخصية حصراً وفي حدود إمكانياته ودخله، ويعتبر وجود حسابات أخرى أو تحريك الحساب بمبالغ كبيرة غير مبررة مخالفة يتوجب الإبلاغ عنها. هذا، وفي حال وجود حسابات مشتركة، فإنها تخضع لتعليمات الحسابات المشتركة للموظفين والتي تم سابقاً تميمها، والتي تنص على وجوب أخذ الموافقة المسبقة مع تفويض البنك بالاطلاع ومراقبة حركات تلك الحسابات من خلال الدوائر المعنية، بتطبيق مبدأ الرقابة المزدوجة المطلوب حسب البند الأول من تعميم السيد الحاكم رقم 683 الصادر بتاريخ 2014/3/30.

11. لتقديم الشكاوي:

انطلاقاً من حرصنا على خلق بيئة عمل صحية وسليمة خالية من أية معوقات بما يكفل حسن سير العمل وفق أفضل تطبيق ، تم تخصيص البريد الإلكتروني " Complaint@arabbank-syria.sy " لاستقبال شكاوى الموظفين حيث يتم استلام الشكاوى من قبل دائرة الموارد البشرية فقط لضمان الخصوصية والسرية دون حاجة الموظف لإرسال نسخة من الشكاوى إلى أي طرف آخر شريطة أن لا تكون الشكاوى كيدية أو مفتعلة حيث أنها ستعتبر حينئذ بمثابة مخالفة وستعرض الموظف للعقوبة .

يحتوي هذا المستند على توجيهات وتعليمات داخلية غير معدة أو موجهة للعملاء أو لأي أطراف خارجية أخرى. هذا المستند بجميع محتوياته يجب ألا يفسر على أنه تصريح قانوني ملزم ضد البنك العربي - سورية أو يستخدم للمحاجة القانونية ضده.

12. نموذج التعهد الشخصي بالالتزام بميثاق السلوك المهني للبنك العربي-سورية

أقر بأنني قد قرأت ميثاق السلوك المهني للبنك العربي-سورية، ولقد فهمت واجباتي كموظف في البنك العربي-سورية للامتثال والالتزام بالمبادئ والسياسات والمعايير المذكورة والموجزة في ميثاق السلوك المهني هذا.

كما أدرك بأن قبولي للامتثال والالتزام بميثاق السلوك المهني هذا لا ينشئ أو يشكل عقد توظيف / عمل.

الرجاء كتابة اسمك الثلاثي: _____

الرجاء التوقيع هنا: _____ التاريخ: _____