



مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار

قطاع الموارد البشرية والشؤون الادارية

قواعد السلوك الوظيفي

المقدمة

لا يخفى على الجميع بأن (مصرفنا مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار) ومنذ تأسيسه كان طموحه تقديم الخدمات المصرفية للزبانن الكرام على أفضل وجه وفي ذات الوقت توفير كل وسائل الراحة للموظفين لتقديم كل ماعليهم من واجبات بصورة صحيحة ليكونوا عند حسن ظن الإدارة والمسؤولين الآخرين وليعكسوا الصورة المشرفة للموظف المصرفي أمام الزبانن وعلى هذا الأساس نود إعتداد الوصايا التالية في السلوك الوظيفي سواء مع الزبانن والمسؤولين أو فيما بين العاملين أنفسهم لخدمة مصرفنا والواجبات الوظيفية المترتبة عليهم .

أولاً :- السلوك الوظيفي مع الزبائن

- ١- الاهتمام بالزبون والمراجع وتفهم طلباتهم ومساعدتهم على انجاز معاملاتهم بسرعة وعدم الدخول معهم في جدل لا فائدة منه فالإدارة جديرة بحل أي إشكال يحصل مع الزبون .
- ٢- ليكون مبدئنا في التعامل مع الزبون انه دائماً على حق إلا فيما هو مخالف للقوانين والتعليمات التي يجب إيضاها للزبون بهدوء تام وبلا انفعال .
- ٣- معاملة الزبون بعدالة تامه وعدم تقديم معاملة أحدهم على حساب تأخير من هم قبله وعدم السماح لبعضهم بالدخول إلى قاعة الموظفين خلف الكاونتر .

ثانياً :- السلوك الوظيفي للمسؤولين

- ١- الانتباه الشديد لإعمالكم وانجاز المطلوب منكم في وقته دون تأخير وبالذقه التامة .
- ٢- المعلومات والسجلات والمستندات كافة لا تحجب عن الأجهزة الرقابية المتمثلة بالرقابة الداخلية ورقابة البنك المركزي العراقي والمحاسب القانوني للمصرف .
- ٣- إن يسود الهدوء التام أثناء العمل في العلاقة بين الموظفين وكذلك بين الموظفين والمسؤولين .
- ٤- إن يعمل الجميع بروح الفريق الواحد هدفه التعاون وخدمة الزبون لتحقيق مصلحة المصرف وان يسود التفاهم والاحترام المتبادل بين الجميع الموظفين والمسؤولين .
- ٥- التمسك بالمظاهر الاجتماعية المستحبه في سلوكنا الوظيفي ونبذ ما هو غير لائق لنيل احترام الزبائن وتقديرهم.

ثالثاً :- الواجبات الوظيفية

- ١- المحافظة على سرية المعاملات والأعمال وعدم البوح بأي معاملة يجريها المصرف خاصة بزبائنه او بموظفيه حتى وان كان ذلك بين الموظفين أنفسهم .
- ٢- الانتباه لما حولكم والاستفسار من كل مراجع عن معاملته لإنجازها .
- ٣- المحافظة على المستندات وأوليات المعاملات وحفظها في مواقعها الامينه بعيده عن متناول الآخرين .
- ٤- إطاعة التوجيهات الصادرة عن الإدارة سواء ما كانت تخص العمل أو تخص مظهر العاملين في المصرف كالالتزام بالزي الموحد أو حمل الباجات بشكل ظاهر .
- ٥- يترتب على تعيين الموظف في إحدى وظائف المصرف ، التعهد بالعمل بما يسعه من جهد ، وفي حدود صلاحيات وظيفته ، على تحقيق أهداف المصرف ورعاية مصالحه والمحافظة على أمواله وممتلكاته وأسراره وجميع المستندات والوثائق الخاصة بعمله ، ويلزم الموظف بوجه عام بأداء واجباته الوظيفية والامتناع عن الأعمال المحظورة المذكورة في الفقرة رابعاً ، وإلا عرض نفسه للمسؤولية الانضباطية .
- ٦- مراعاة الواجبات الوظيفية المترتبة على المهام والمسؤوليات الخاصة بعمل كل موظف على حده ، فإنه من واجب كل موظف بوجه عام أن يلتزم بما يأتي :
 - * المحافظة على مواعيد العمل في المصرف .
 - * تأدية العمل المناط به بدقة وأمانة وإخلاص وتخصيص كامل أوقات العمل لأداء واجباته الوظيفية .
 - * تنفيذ الأنظمة والتعليمات والقرارات التي يصدرها المصرف والتي يصدرها رؤساؤه في العمل تجنب مخالفتها نصاً وروحاً عن قصد أو بدونه .
 - * احترام قوانين الدولة والالتزام بتنفيذ كل ما يصدر عن السلطات من أنظمة ولوائح أو تعليمات ومراعاة التقاليد والعرف العام .
 - * التعاون مع زملائه بالعمل لتحقيق أهداف المصرف والعمل على تأمين انتظام سير العمل ورفع الإنتاجية وخفض التكاليف .
 - * إبلاغ رؤسائه عن أي تقصير أو تجاوز أو مخالفة في تطبيق الأنظمة والتعليمات .
 - * المحافظة على أموال وحقوق المصرف وممتلكاته وعدم استعمالها إلا للأغراض المخصصة لها .

رابعاً :- الأعمال المحظورة

- ١- يحظر على الموظف مزاوله أي عمل غير وظيفته في المصرف مقابل اجر أو بدونه ولو كان في غير أوقات الدوام الرسمية إلا بموافقة المدير المفوض لموظفي الدرجة السابعة فما دون ورئيس مجلس الإدارة لمن هم فوق الدرجة السابعة .
- ٢- لايجوز للموظف إن تكون له مصلحة شخصية مباشرة أو غير مباشرة في اتفاقيات أو مناقصات أو عقود خارجية تتصل بأعمال المصرف .
- ٣- يمنع منعاً باتاً من الأمور التالية والمذكورة على أساس البيان لا الحصر وخلافاً لذلك يقع تحت طائلة العقوبة وفقاً لللائحة المخالفات والعقوبات .
- * تعاطي القمار أو المخدرات والمسكرات خلال عمله والإتيان بأي عمل أو مظهر من شأنه الإخلال بالأخلاق العامة.
- * النوم خلال أوقات العمل .
- * مغادرة المصرف أثناء الدوام مالم تكن طبيعة عمله تستدعي ذلك وبعد الحصول على إذن مسبق من رئيسه المباشر.
- * الانقطاع عن العمل بدون إذن مسبق أو التأخر عن الالتحاق بالعمل بعد انتهاء مدة الإجازة أو الإيفاد .
- * الحضور إلى مكان العمل خارج أوقات الدوام مالم يكن لديه تصريح خطي بذلك .
- * الدخول إلى أي مكتب في المصرف غير مكتبه تمنع التعليمات الدخول إليه مالم يكن لدخوله علاقة بالعمل ويتم ذلك بحضور الموظف الشاغل المكتب .
- * استعمال قرطاسية وأجهزة وأدوات المصرف لغير الغرض المخصصة له .
- * الاطلاع على المستندات والأوراق والسجلات التي ليس من شأنه أو اختصاصه الاطلاع عليها .
- * تصوير أو طباعة أي مستند أو نص ليس له علاقة بإنجاز أعماله إلا بعد الحصول على إذن مسبق من رئيسه المباشر .
- * الاحتفاظ بحوزته الشخصية بأصل أي سند أو مستند أو تقرير أو وثيقة أو رسالة خاصة بالمصرف أو بنسخ عنها أو اطلاع أي كان من خارج المصرف عليها دون إذن مسبق من رئيسه المباشر .
- * نقل أي معلومات عن المصرف أو معاملاته أو سياسته إلى الصحف أو المصارف أو الشركات والمؤسسات الأخرى أو الأفراد في الداخل أو الخارج إلا بأذن خطي مسبق من المدير المفوض .
- * الإدلاء بأية شهادة أو تقديم أية إرشادات أو خبرة فيما يتعلق بإعمال ونشاطات المصرف الا بأذن خطي مسبق من المدير المفوض .

- * استقبال الزائرين الشخصيين خلال أو بعد الدوام في مكاتب المصرف وعند الضرورة القصوى يجب الحصول على إذن مسبق من المدير المفوض .
- * استغلال عمله في المصرف لتحقيق أرباح أو فوائد شخصية له أو لغيره على حساب مصلحة المصرف .

