



ميثاق أخلاقيات العمل

خلف كل إنجاز مشهود تحققه المؤسسات، ووراء كل تفوق ملحوظ تظفر به، أو تميز ملموس تبلغه، يكمن عادة سر خفي، لا تجده منشوراً في الحسابات الختامية وقوائم الربح والخسارة، لأنه لا يقاس بالأرقام، ولا يعبر عنه بالأعداد. ولا تقرأه مدوناً في أنظمة المؤسسة واستراتيجياتها وسياساتها وبرامجها، فهو ليس من الموارد الاقتصادية المادية التي تُعنى الخطط بتخصيصها وتنسيقها ... إنه سر خفي، لكنه موجود، كوجود الحياة في البذرة المتوتبة للأنبات، ووجود الطاقة في السهم المتحفز للانطلاق. ويمثل هذا السر في الجانب المعنوي من حياة المؤسسة، بما فيها من قيم ومبادئ وأخلاق، وهو جانب غير منظور، لأنه لا يُشغل حيزاً في المكان، لكن آثاره ملموسة في الآفاق والأعماق في كل زمان.

لا يحسب أحد أن العبارات المتقدمة من قبيل حديث الأدب، أو من باب التنظير، أو الغرض الذي لا يستند إلى واقع، فقد أثبتت دراسات علمية مطوّلة قام بها متخصصون، استمرت لعدة سنوات، وتناولت أكثر من ألف مؤسسة كبيرة، أقول: أثبتت تلك الدراسات المحكمة أن جميع منظمات الأعمال الناجحة تشترك بنفس القيم، أي أنه تسود لديها في وجدان أفرادها، وفي أداؤها ونشاطها، القيم ذاتها، مهما اختلفت مواطنها، وتباينت مجالات أعمالها.

وبمقدار إيماننا بقيمة الجانب المعنوي في حياة المؤسسات وأعمالها، وتقديرنا لهذا الجانب وأبعاده وآثاره، كان اهتمامنا بالقيم والمبادئ والأخلاق التي تحكم أداء كواد البنك الأردني الكويتي، وتشكل الباعث والموجه لأعمالهم، ولاسيما أننا مؤسسة ذات رسالة، لها دورها الوطني والاقتصادي والاجتماعي، وتسعى بإخلاص لتحمل مسؤولياتها، لتسهم في تقدم المجتمع ورفاه أبنائه ونمو اقتصاده، منطلقة في ذلك من مبادئ رصينة، وأخلاق وقيم متينة، وسلوكات صادقة أمينة.

صحيح أن المؤسسات ومنظمات الأعمال - سواء كهيئات معنوية أو كأفراد عاملين فيها - محكومة بعدد كبير من القوانين والأنظمة والتعليمات، غير أن القوانين قواعد عامة زجرية وملزمة تحكم السلوك الظاهر، ولا يمكنها أن تكون كافية بذاتها لضمان استمرار المؤسسة، ونجاحها، وتفوقها، وتفعلها الايجابي مع مجتمعها ووطنها. أما الأخلاق والقيم والمبادئ فلها امتداداتها في الوجدان، وتشعباتها في الضمير، ولها رسوخها في الأفكار والقناعات والمعتقدات، ولذلك فهي الأكثر نجوعاً، والأشد فاعلية في حياة الأفراد والمؤسسات.

ولئن كان ميثاق الأخلاقيات الذي بين أيدينا يتحدث عن قيم ومبادئ وأخلاق، فقد وجب أن نبين أننا نفهم القيم على أنها الموضوعات التي نضفي عليها وزناً واعتباراً وقدرًا، وبالتالي فإنها توجه القرارات وتحرك السلوك ضمن نطاقها وحول محورها، أما المبادئ فنذكرها على أنها قواعد ومعايير أساسية تحكم القول والفعل والموقف، وبخصوص الأخلاق فإننا ننظر إليها كطبائع وسجايا راسخة في النفوس، تصدر عنه التصرفات بصدق وعفوية ودون تكلف.

وفي نطاق هذا الفهم، فقد أشار الميثاق المرفق إلى أربعة من المبادئ والقيم والأخلاقيات المهمة وهي: النزاهة، والامتنال، والشفافية، والولاء، وانطلق منها إلى العديد من القيم الأخرى كالصدق والأمانة وتحمل المسؤولية وحسن المعاملة، إضافة إلى الكفاءة والفاعلية والجودة والتعلم المستمر والإبداع والتميز، وغيرها من القيم الجليلة والسلوكات الراقية.

ولما كان جميع أعضاء أسرة البنك الأردني الكويتي قد ارتضوا بهذا الميثاق، وأقروا به منهجاً في السلوك، ومنطلقاً للعمل، وإطاراً للأداء، وباعثاً للتفوق، ومرجعاً في التقييم، فإنني أتمنى لهذه الأسرة - التي أعتز بالانتماء إليها - التفوق والتقدم، وللبنك الأردني الكويتي، الذي يطلنا بأغصانه الخضراء الممتدة الوارفة المثمرة، النجاح الدائم والرفعة.

من المعني بالأمر

نحن أسرة البنك الأردني الكويتي، المتمثلة في جميع كواادر البنك، من أعضاء الإدارة العليا، والإدارة التنفيذية، ومدراء ومسؤولي الدوائر والفروع والمكاتب، في الأردن والخارج، وموظفي البنك كافة، على اختلاف مواقعنا ودرجاتنا ورتبنا الوظيفية ومسؤولياتنا وطبيعة أعمالنا. اتفقنا جميعاً على مضمون (ميثاق أخلاقيات العمل لأسرة البنك الأردني الكويتي) الواردة تفاصيله تالياً، وأقرّينا به، وتعهّدنا بالالتزام بكافة مواده وبنوده، والامتنال لجميع مقتضياته، وأقسمنا على ذلك، ووقعنا عليه.

مبادؤنا وقيمننا وأخلاقنا

لقد تبنّينا في أدائنا لأعمالنا، وفي اتصالاتنا وعلاقاتنا الداخلية، وعلاقتنا بالعملاء والمساهمين والموردين، وكافة المتعاملين مع البنك من أفراد ومؤسسات وجهات رسمية، القيم والمبادئ والأخلاق المبيّنة أدناه، واتخذناها منطلقاً لسلوكنا، ومرجعاً لنا في الحكم على الأمور، ومعياراً يحدد أفعالنا وأقوالنا ومواقفنا، وهذه الأخلاق والقيم والمبادئ هي:

- ١- النزاهة.
- ٢- الامتنال للقوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات
- ٣- الشفافية.
- ٤- الولاء للبنك.



النزاهة

النزاهة

نفهم النزاهة على أنها ترفع عن كل قول أو فعل أو موقف ينافي الصدق والأمانة والاستقامة، وهي كذلك ابتعاد عما يثير الشبهة، أو يؤثر في السمعة، أو ينال من شرف المهنة، وفي نطاق هذا الفهم فإننا ملتزمون بما يلي:



الأموال بين أيدينا أمانة ومسؤولية أموال العملاء والمساهمين، وأموال البنك، وكل ما يتعلق بها من حسابات ومستندات وعمليات بنكية، هي أمانة بين أيدينا، ومسؤولية في أعناقنا، نحرض عليها حرصنا على أملاكنا الخاصة، ونراعي في تعاملنا معها الأمانة والاستقامة وسلامة الإجراءات.

عدم استخدام المعلومات الداخلية للمصلحة الشخصية نلتزم جميعاً بعدم استخدام المعلومات الداخلية التي نطلع عليها بحكم عملنا في أية مصالح شخصية أو في عقد صفقات، كما نلتزم جميعاً بعدم التصريح عن أية معلومات داخلية من شأنها أن تؤثر في سعر سهم البنك أو أسعار أسهم أية شركة ذات علاقة بالبنك.

عدم تعارض المصلحة الخاصة مع مصلحة البنك نلتزم كل منا بالحرص على أن لا يضع نفسه في أي موقع أو موقف أو علاقة أو ظروف تتعارض فيها مصلحته الخاصة مع مصلحة البنك، ليظل دائماً نزيهاً في أدائه لأعماله وفي دراساته وآرائه واقتراحاته وتوصياته وقراراته وتصرفاته وعلاقاته في نطاق العمل، فإذا حصل مثل هذا التعارض فإننا ملتزمون بالتصريح عنه لإدارة البنك.

عدم الدخول بعلاقات تجارية مع العملاء والموردين نلتزم كل منا بأن لا يدخل مع أي عميل أو مورد للبنك بعلاقات تجارية أو علاقات تحقق له النفع، ليظل بعيداً عن أي تأثير وأي شبهة، متصفاً بالاستقامة، ومتسماً بالنزاهة.

الترفع عن قبول الهدايا والمنافع والدعوات نحن نترفع أخلاقياً عن قبول الهدايا والمنافع والدعوات من أي عميل أو صاحب مصلحة، إذا كان سببها طلب مقابل يتعلق بأدائنا لأعمالنا سواء بطريق مباشر أو غير مباشر، إلا ما كان من قبيل ما يقدمه بشكل عادي ويجيزه العرف في التعامل كالدعوات والدعوات التي تقدمها المؤسسات والشركات ترويحاً لأعمالها، وعلى أن نعلم المسؤول عن أي شيء نحصل عليه من هذا القبيل، وأن لا يكون له أثر في أعمالنا.

الموضوعية وعدم التأثير بالعلاقات الشخصية يلتزم كل منا بأن تكون المعلومات والدراسات والتقارير التي يقدمها والقرارات التي يتخذها موضوعية وصادقة، بعيدة كل البعد عن تأثير العلاقات الشخصية والوساطات والجاه والنفوذ، وخالية من أي تأثير لانتماء ديني أو سياسي أو إقليمي أو سوى ذلك.

عدم التمييز بين العملاء نلتزم جميعاً بعدم التمييز بين العملاء سواء في الخدمة أو منح التسهيلات أو الفوائد أو المزايا لأية أسباب تتعلق بطبيعة علاقتهم بالبنك، أو كونهم من إداريته، أو تتعلق بنفوذهم، أو لأية أسباب أخرى غير موضوعية، وأن لا تؤثر المواقف الشخصية في سلوكنا وخدمتنا لهم

التعامل السليم مع المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها نتعامل مع المعلومات والتكنولوجيا بمسؤولية، وبما يتوافق مع السياسات المعتمدة، وبضمن السرية والنزاهة والشفافية، ونتبع أفضل الممارسات للحفاظ على أمن المعلومات لحمايتها من التهديدات الإلكترونية، كما نتبع القواعد السلوكية في هذا المجال، ونتجنب السلوكيات غير المرغوبة، ونذكر أنه يحظر علينا استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات من أجهزة وبرمجيات وشبكات وبيانات لأغراض وغايات لا علاقة لها بالعمل، ونحن نتجنب الأنشطة التي قد تؤدي إلى اختراق الشبكة نتيجة الدخول إلى مواقع أو روابط غير آمنة من مصادر غير معروفة، ولا نشارك أي بيانات أو ملفات حساسة مع جهات أو أطراف غير مصرح لهم الاطلاع عليها.

الامتثال للقوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات

الامتثال للقوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات

نحن ندرك أننا ننتمي إلى مؤسسة مصرفية تخضع في تنفيذها لأعمالها للمزيد من القوانين والأنظمة والتعليمات، وأن تنفيذ هذه القوانين، والتقيّد بتلك الأنظمة، والامتثال للتعليمات، منوط بنا، وعندما نقصّر في ذلك فإننا نحمل البنك المخاطر والخسائر، ونتحمل في الوقت نفسه التبعة والمسؤولية، ويتمثل التزامنا وامتثالنا للقوانين والأنظمة والتعليمات في البنود التالية على سبيل المثال وليس الحصر:



الالتزام بقانون البنوك والتعليمات البنك المركزي نحن مطلعون على قانون البنوك، وما أجازه للبنك، وما حضره أو أوجبه عليه، وما تضمنه من أحكام تخص إداري البنك وموظفيه، ومطلعون كذلك على تعليمات البنك المركزي المتعلقة بمختلف العمليات المصرفية وأعمال البنك، ومتقيدون بكل ذلك.

الالتزام بسياسات البنك وأدلة العمل لديه نحن مطلعون على سياسات البنك المكتوبة، وأدلة العمل المعتمدة لديه، ومعايير وقواعد الحوكمة المؤسسية، والتعليمات والتعاميم والقرارات الصادرة عن إدارته، وجداول الصلاحيات وتفويضها، وملتزمون بكل ما تتضمنه.

السرية المصرفية نلتزم في البنك الأردني الكويتي بالمحافظة على السرية المصرفية وعلى سرية معلومات العملاء، ويتطلب منا ذلك عدم الإفصاح عنها إلا للجهات المصرح لها بذلك، وبالفكر اللازم لتسيير الأعمال. ونذكر أنه يتوجب علينا التأكد من هوية الأطراف التي تطلب أي معلومات سرية، سواء عبر الهاتف أو بشكل شخصي، والتأكد من صلاحياتهم في الحصول على هذه المعلومات، تفادياً للإجراءات والتبعات القانونية المترتبة على استخدام أو إفشاء بيانات العملاء، أو الإفصاح عنها لطرف ثالث دون موافقتهم..

الالتزام بقرارات الإدارة نلتزم بتنفيذ قرارات الإدارة العليا، وتعليمات رؤسائنا في العمل، إلا إذا كانت مخالفة للقوانين أو الأنظمة أو التعليمات.

مبدأ أعرف عميلك

نحن ملتزمون بالقواعد والإجراءات والنماذج التي أقرها البنك لتطبيق مبدأ (أعرف عميلك) ونحرص باستمرار على زيادة معلوماتنا عن عملائنا، وتوثيقها ومراجعتها والإفادة منها.

عدم إصدار شيكات بدون رصيد وعدم قبول الموظف وكالة عن العميل

لا يصدر أي منا شيكاً لا يقابله رصيد، أو يتعذر صرفه لأي سبب، ولا يطلب وقف صرف شيك صدر عنه لغير الأسباب التي أجازها القانون. ويلتزم بسداد أقساط أي قرض حصل عليه من البنك أو من أية جهة أخرى. كما نلتزم بأن لا يكون أي منا وكيلاً عن عميل من عملاء البنك في التصرف بحساباته.

الالتزام بمقتضى الاستشارات القانونية

نلتزم ببذل الجهد لمعرفة الأحكام القانونية التي تنظم الأعمال المصرفية، كما نلتزم بالتقيد بالرأي القانوني وما يرد في إجابات الاستشارة القانونية، وما يعمم علينا باستمرار من أحكام القوانين والأنظمة والتعليمات.

خصوصية البيانات

نحن في البنك الأردني الكويتي نهتم بحماية البيانات الشخصية لموظفينا، ولأصحاب المصلحة المرتبطين بنا، ونحرص على حماية أية معلومات شخصية تتعلق بصورة مباشرة أو غير مباشرة بالأفراد "البيانات الشخصية"، وسياساتنا تلتزم بتحديد البيانات الشخصية واتخاذ الضوابط والتدابير اللازمة لحمايتها مع عدم التصريح بالوصول إليها إلا عندما يكون هناك سبب مشروع وقانوني، أو بإذن من صاحب هذه البيانات ولفترة زمنية محددة.

ونحن نمثل لقانون حماية البيانات الشخصية الأردني رقم (٢٤) لسنة (٢٠٢٣) ولجميع الأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبه والصادرة عن الجهات الرقابية، ونممثل للتشريعات والمعايير الدولية الواجبة التطبيق لحماية الخصوصية وأمن البيانات، وذلك لجميع البيانات الشخصية التي هي في حوزة البنك الأردني الكويتي، لتجنب أية عقوبات إدارية أو قضائية قد تفرض على البنك في حالة مخالفة التشريعات.

الامتثال للقوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات

مكافحة غسل الأموال
نولي عنايتنا واهتمامنا للأحكام الواردة في قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتعليمات البنك المركزي الأردني المتعلقة بهذا الموضوع، ونحن ملتزمون بتلك القوانين والتعليمات والقرارات والتشريعات، وتعليمات البنك الداخلية، ونذكر أنه يحظر علينا الإفصاح للعملاء عن أي إخطار يرد إلى وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وعدم تقديم أي معلومات متعلقة بذلك. ونذكر أن علينا تجنب أي سلوكيات غير مقبولة ضمن منظومة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، لتجنب الإجراءات التأديبية المترتبة على ذلك، وفقاً لسياسة مساءلة الموظفين في البنك، والإجراءات القانونية الواردة في قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (٢٠) لسنة (٢٠٢١)، وتعليمات البنك المركزي الصادرة بموجبها.

حيث يُحظر على أي موظف ممارسة أي من السلوكيات التالية:

- قيام الموظف بالمساعدة في تنفيذ عمليات تتميز بأن المستفيد النهائي أو الطرف المقابل غير معروف فيها بشكل كامل.
- قيام الموظف بشكل متكرر بتجاوز الإجراءات الرقابية واتباع سياسة المراوغة خلال أدائه لعمله.
- قيام الموظف بالمبالغة في مصداقية وأخلاقيات وقدرة ومصادر العميل المالية وذلك ضمن تقاريره المرفوعة لإدارة البنك.
- عدم قيام موظف البنك بأخذ إجازته السنوية أو التردد المتكرر إلى البنك أثناء إجازته.
- قيام الموظف باستغلال حسابه والصلاحيات الممنوحة له أو منصبه لتنفيذ حركات لا تتوافق مع ميثاق أخلاقيات العمل (Code of Conduct).
- قيام الموظف بتحريك الحسابات العائدة للعملاء أو أقاربه من خلال تفاويض/وكالات عدلية مزورة.
- تلقي الموظف لحوالات خارجية خاصة من دول ذات مخاطر مرتفعة.
- تحويل من حساب الموظف لحساب عملاء في البنك لا تربطهم به علاقة واضحة.
- إيداعات نقدية في حساب موظف البنك من أطراف ثالثة لا تربطه فيهم علاقة واضحة.
- ظهور حركات على حساب الموظف لا تتناسب مع الحركات المتوقعة على حسابه.
- عدم قيام الموظف بالإبلاغ عن العمليات المشبوهة



الشفافية

الشفافية

نفهم الشفافية على أنها الوضوح، وأداء الأعمال في النور، وعدم إخفاء الحقائق والمعلومات، والتصريح عما يجب التصريح عنه، وفقاً لما تقتضيه القوانين والتعليمات والأعراف وقواعد الأخلاق، وفي نطاق هذا الفهم فإننا نلتزم بما يلي:



صحة البيانات والأرقام والتقارير

إن جميع ما نصرح به من بيانات وأرقام ومعلومات وحسابات، سواء أكانت بموجب دراسات أو تقارير أو كشوفات تقدم لإدارة البنك ولجانه ومدققيه، أم كشوفات وتقارير وحسابات ختامية وتفاصيل وملحقات، تقدم لمدقق الحسابات أو للبنك المركزي أو لهيئة الأوراق المالية أو تنشر للجمهور وفي الصحف والتقرير السنوي وما إلى ذلك، يكون متطابقاً مع قيود البنك وسجلاته ودفاتره ومستنداته ومتوافقاً مع الحقيقة.

دقة البيانات وكفائتها وتوقيتها واعتمادها وتوافقها مع المعايير

نلتزم بأن نقدم أي إبلاغ مالي، أو بيان، أو تقرير، أو كشف، أو تصريح، مطلوب منا بموجب القوانين أو التعليمات أو السياسات أو الأوامر بحيث يكون دقيقاً، وكافياً، ومقدماً في الوقت الصحيح والمناسب، ومعتمداً حسب الأصول، ومتوافقاً مع المعايير السارية.

التصريح عن المصالح الشخصية

يلتزم كل منا بأن يصرح خطياً عن أي مصلحة شخصية له (أو لزوج له أو لقريب له حتى الدرجة الثالثة) في أي تعامل أو تعاقد يكون البنك طرفاً فيه. ويلتزم بأن لا يشارك في اجتماع يتم فيه بحث هذا التعاقد أو التعامل.

التصريح عن المخالفات والأضرار

يلتزم كل منا بأن يبلغ إدارة البنك عند علمه أو اطلاعه على أي مخالفة للقوانين أو الأنظمة أو التعليمات التي تحكم أعمال البنك، أو أي فعل من شأنه أن يلحق بالبنك ضرراً، بغض النظر عن مصدر هذه المخالفة أو الفعل أو الشخص الذي قام بها.

سلامة الوضع المالي والتصريح عنه

يلتزم كل منا بأن يبقى وضعه المالي سليماً، فلا يغرق نفسه بالديون، ولا يحمل ذمته المالية التزامات تفوق قدراته، وينأى بتعاملاته عن المخاطر والمضاربات، وأن يصرح لإدارة البنك – وفق النموذج المعد لذلك – بأي تعامل له مع البنوك الأخرى وأية حسابات له لديها، وبما عليه من التزامات مباشرة أو غير مباشرة نحو أي جهة كانت. وذلك بشكل دوري، وفق طلب إدارة البنك، أو إذا جدّ تغيير مهم على التزاماته.

التصريح عن الأنشطة التجارية

يلتزم كل منا بأن يصرح لإدارة البنك عن أية شراكة له في شركات التضامن أو التوصية البسيطة أو ذات المسؤولية المحدودة، وعن ملكيته لأي مؤسسات، وعن اشتراكه في تأسيس شركات مساهمة، وأي أنشطة تجارية يمارسها.

توثيق المستندات

يلتزم كل منا بأن يراعي قواعد الحفظ والتوثيق للمستندات والمراسلات والدراسات والتقارير فيما يتعلق بعمله، لكي تكون متاحة لإطلاع كل جهة ذات اختصاص.

التصريح عن الاتهامات والنزاعات

يلتزم كل منا بتقديم المعلومات والتصريح لإدارة البنك عن أي اتهام يوجه له من جهة مختصة، أو أي نزاع قضائي يكون مدعى عليه فيه.

التصريح عن المعلومات الشخصية

يلتزم كل منا بتقديم المعلومات الشخصية الدقيقة المطلوبة لشؤون الموظفين في البنك بما في ذلك عنوانه، وأرقام هواتفه، وأي تغيير يطرأ عليها، وكذلك التصريح عن أي دارسة يلتحق بها.

الولاء للبنك

نبيل رضا العملاء والمحافظة عليهم
إننا مدركون لأهمية العملاء بالنسبة للبنك، كمصدر لأمواله، ومجال لتوظيفاته، ومحور لخدماته، لذلك فإننا نبذل كل عناية واهتمام لنيل رضاهم، والمحافظة عليهم، وكسب المزيد من تعاملاتهم وولائهم، وتقديم خدمات تفوق توقعاتهم، ونهتم بجميع شكاواهم واقتراحاتهم ونتابعها. كما ندرك أنه يتوجب علينا التعامل مع كافة العملاء بكل شفافية ووضوح، وتفسير الأحكام والشروط الأساسية المتعلقة بأي خدمة للعميل عند طلبه ذلك.

الجودة والكفاءة والسرعة والدقة والتعلم المستمر
نتابع كل جديد فيما يتعلق بالعمل المصرفي والمالي والإداري، ونحرص على تقديم الخدمة بجودة عالية، وكفاءة، وسرعة ودقة، ويسعى كل منا لتطوير ذاته ومهاراته، ليكون موظفاً مصرفياً شاملاً فيما يمكنه أن يقوم به من أعمال ويؤديه من خدمات، لذلك فإننا مهتمون بالتعلم المستمر، والالتحاق بالدورات التدريبية، وتثقيف أنفسنا بأنفسنا، ومتابعة الكتب والنشرات والصحف والمواقع الإلكترونية فيما يتعلق بالعمل المصرفي. كما نلتزم بحضور الدورات التدريبية والندوات واللقاءات والمحاضرات، داخل البنك وخارجه، ونترجم ما نفيده من هذا التدرّب إلى واقع عملي، وننقله لزملائنا، ونعمّم الفائدة منه.

الاهتمام بالمظهر والسلوك وحسن التعامل
لأننا مهتمون بصورة البنك الايجابية وسمعته، وحريصون على استقطاب العملاء واستمرارية العلاقة معهم، ولأننا ندرك أن المظهر جزء من شخصية الفرد والمؤسسة، فإننا ملتزمون بالظهور بالهيئة المناسبة من حيث الهنّاء واللباس والترتيب والأناقة المتزنة، وفقاً لتعليمات البنك. كما أننا ملتزمون بالمحافظة على الابتسام، ولطف الحديث، وسعة الصدر، والاستماع، وتقدير الطرف الآخر، والمبادرة لتقديم الخدمة، والترفع عن التذمر أمام العملاء، أو الظهور بمظهر التراخي والسلبية.



تحقيق رسالة البنك ورؤيته وأهدافه ودوره
إننا مطلعون على رسالة البنك ورؤيته وأهدافه الإستراتيجية، ومدركون لدوره الوطني والاجتماعي والاقتصادي، ونعمل بجد وإخلاص على الإسهام – كل حسب موقعه – في ترجمة تلك الرسالة إلى واقع، وتحقيق رؤية البنك، والسعي الدائب في الوصول إلى أهدافه، بما يعزز دوره الوطني والاجتماعي والاقتصادي.

تحويل شعار البنك إلى واقع محسوس
نتفهم أعماق وأفاق شعار البنك، وهو: (أكثر من بنك)، ونوجّه طاقاتنا ونشاطنا واهتمامنا نحو تطبيقه واقعاً ملموساً ومحسوساً، يشعّره العملاء عن كثب، من حيث شمولية خدماتنا، وحدائتها، وإبتكار الجديد منها باستمرار، وتجاوز تلك الخدمات للأعمال المصرفية التقليدية إلى ما يلزم العميل من خدمات مالية واستشارية وتأمينية شاملة ومتكاملة.

الاجابية والتميز وتحمل المسؤولية
نبادر إلى العمل من تلقاء أنفسنا، بإيجابية ودافعية داخلية، ونبحث عن الإبداع والتميز وتقديم الجديد، نطور أساليب عملنا باستمرار، ونسهم في تحديث الخدمات التي يقدمها البنك. ويتحمل كل منا مسؤولية أعماله، فلا يلقي التبعة على أحد، ولا يتوانى عن كتابة رأي أبداً أو توصية قدمها أو قرار اتخذ والتوقيع عليه وتوثيقه.

استئذان الإدارة قبل أي تصريح إعلامي
يلتزم كل منا بأن لا يدلي بأية تصريحات ولا ينشر أية أخبار متعلقة بالبنك بأي وسيلة إعلامية قبل الرجوع لإدارة البنك واستئذائها.

التكيف مع ضغوط العمل

نحن قادرون على تحمل ضغوط العمل والتكيف معها، وإنجاز مهامنا في ظل تلك الضغوط، مع المحافظة على: السرعة، والدقة، والاتقان، والتوثيق، في الوقت نفسه.

عدم الإفصاح عن أسرار العمل

يلتزم كل منا بأن لا يفصح عن أي معلومات تتعلق بخطة البنك وأسرار عمله قد تؤثر على الوضع التنافسي للبنك، حتى لو ترك العمل في البنك لأي سبب.

علاقات الاحترام بين الزملاء، والأدب مع الرؤساء

تقوم العلاقات والاتصالات بيننا كزملاء ورؤساء ومرؤوسين على أساس من الاحترام المتبادل، وأدب الحديث، ولباقة التصرف، وما تستوجبه علاقات العمل من جدية ورياسة واتزان، ولا اعتبار في علاقاتنا لأية فروق في الجنس أو الدين أو المناصب والأصول. كما أن للدرجات والرتب الإدارية أهميتها واعتبارها لدينا، بحيث نعامل المسؤول بمزيد من الاحترام والأدب، ونراعي أصول تعامل المرؤوس مع رئيسه، ونراعي عدم تجاوز التسلسل الإداري في المرجعية.

المحافظة على وقت العمل

نحافظ على عادات عمل إيجابية في تعاملنا مع الوقت، فلا نضيع وقت العمل بالأحاديث الجانبية والهواتف الشخصية والزيارات والاستقبالات غير ذات العلاقة بالعمل، ونخصص الوقت لإنجاز مهماتنا، ومتابعة أعمالنا، وتقييم إنجازاتنا، والاطلاع على خدمات البنك العادية والإلكترونية وتفهمها، لنتمكن من شرحها وترويجها وتسويقها، كما نطلع على أرقام البنك وإنجازاته، لنقل فكرة صادقة عن مكانته وتطوره للمجتمع وللعلماء الحاليين والمستهدفين.

سرية الرواتب والامتيازات

يلتزم كل منا بالمحافظة على السرية فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة برواتب الموظفين وامتيازاتهم، وكذلك رواتبه وزياداته السنوية وأية امتيازات يمنحها البنك له.

الاستعداد للاستمرار بالعمل حتى إنجاز المهام

ليس منا من يتوانى عن استمرار العمل بعد ساعات الدوام أو أيام العطل إذا تطلبت الحاجة للإنجاز ذلك، ويبقى كل واحد منا سبيل الاتصال به مفتوحة، ليستجيب لداعي العمل وضروراته في أي وقت، ولأداء وإخلاصاً وليس فضلاً ومئة، همماً الأكبر الإنجاز والتفوق، أما الظروف والمشاكل الشخصية فهي بالنسبة لنا استثناء، ولا نتخذ منها ذريعة للغياب والتأخر وترك مكان العمل، أو قلة الإنجاز أو تدني جودته.

الحرص على سمعة البنك وإنجازاته

لدى كل منا إحساس بالمسؤولية الكاملة عن سمعة البنك، والمحافظة على إنجازاته، وتقديره ونموه، وبعده عن المخاطر، وقدرته على المنافسة، فلا يصدر من أحد منا ما قد يضر بسمعة البنك، وتتصدى للدفاع عنه في كل المواقع، ولا نتيح لأحد أن ينال منه.

الحفاظ على موجودات البنك ومظهره

نحافظ على موجودات البنك وأجهزته وأثاثه وأدواته، ونحرص على أمن برامج ومعلوماته، وحسن حفظ وثائقه وملفاته ومراسلاته، سواء بالوسائل العادية أو الإلكترونية. كما نحافظ على حسن مظهر أماكن عملنا وجلووسنا ومكاتبنا، وحسن ترتيب وحماية الأوراق والأشياء عليها.

العمل بروح الفريق

نحن حريصون على العمل بأسلوب الفريق، والبعد عن الفردية والأنانية، لا نلجأ إلى التقليل من إنجازات الآخرين، أو تضخيم أخطائهم، ونأى بأنفسنا عن إقامة العلاقات عن طريق الشللية، كما أننا نترفع عن التدخل في الشؤون الشخصية للزملاء والرؤساء والمرؤوسين، وعن تناقل الأخبار والأقوال، وإثارة النميمة، والغيبة، والوقيعة، والشائعات.

أحكام ختامية

- يطبع هذا الميثاق ويوزع على جميع موظفي البنك، ويتم توقيع نموذج من قبل كل موظف بما يؤكد اطلاعه عليه والتزامه بمضمونه، ويعتبر التزام الموظف الجديد بنوده وتوقيعه عليها شرطاً لتعيينه.
- ندرك جميعاً أن عدم التزام أي موظف بما ورد في هذا الميثاق من أحكام قد يعرضه إلى المساءلة القانونية وإلى العقوبات الإدارية المنصوص عليها في لائحة الجزاءات والعقوبات المعتمدة في البنك، والتي قد تصل إلى حد الفصل من الخدمة.
- يعاد النظر في هذا الميثاق إذا اقتضت الحاجة، بقرار من مجلس إدارة البنك وتنسيب من الرئيس التنفيذي.

