



فهرست مطالب

مقدمه ۲

ماده ۱- اهداف ۲

ماده ۲- دامنه کاربرد ۲

ماده ۳- ارزش‌ها و اصول کلی ۲

بخش اول- رفتار حرفه‌ای سازمانی ۳

ماده ۴- صحت و سلامت عملکرد ۳

ماده ۵- رعایت قوانین و مقررات و مدیریت بهینه ریسک ۵

ماده ۶- حفاظت از حسن شهرت، دارایی و اطلاعات بانک ۷

بخش دوم- رفتار حرفه‌ای شخصی ۸

ماده ۷- در ارتباط با مشتریان ۸

ماده ۸- در ارتباط با سهامداران ۱۰

ماده ۹- در ارتباط با اشخاص ثالث ۱۰

ماده ۱۰- در ارتباط با سایر همکاران ۱۰

بخش سوم- نقش‌ها و مسئولیت‌ها ۱۱

ماده ۱۱- کارکنان ۱۱

ماده ۱۲- مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی ۱۲

ماده ۱۳- مدیریت سرمایه انسانی ۱۲

ماده ۱۴- سایر ارکان بانک ۱۲

ماده ۱۵- ضمانت اجرا ۱۲

ماده ۱۶- مسئول نظارت بر حسن اجرا ۱۲

ماده ۱۷- بازنگری ۱۲

شماره مستند	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش		تنظیم کننده
۱۰۰/۱۲۴	نسخه ۲	۱۳۹۹/۱۱/۰۶	مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی



مقدمه

در راستای پیاده‌سازی و استقرار اصول حاکمیت شرکتی و اجرای «دستورالعمل الزامات ناظر بر حاکمیت شرکتی در مؤسسات اعتباری غیردولتی» (مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۱۲) و سند «حاکمیت شرکتی بانک خاورمیانه» (۱۰۰/۱۲۲) و همچنین اصول مطروحه در «بیانیه فرهنگ و ارزش‌های سازمانی و سلامت مالی» (۱۰۰/۱۲۳)، برای تبیین رفتارهای قابل قبول و ارائه مجموعه‌ای از ضوابط اداری و رفتاری مرتبط با مجموعه بانک خاورمیانه سند حاضر با عنوان «منشور اخلاق و رفتار حرفه‌ای» که از این پس «منشور» نامیده می‌شود به تصویب می‌رسد.

ماده ۱- اهداف

هدف از تصویب و ابلاغ این «سند»، ایجاد محیط کاری متناسب با ارزش‌های مورد نظر بانک خاورمیانه به منظور حفظ اعتبار و حسن شهرت بانک و تمامی کارکنان آن و نیز حفظ و ایفای تعهدات بانک نسبت به مشتریان است. بدین منظور ارزش‌ها و رویکرد کلی به موضوع تبیین شده تا تصمیمات لازم بر اساس آن اتخاذ شده و با شفاف‌سازی در خصوص حداقل انتظارات اخلاقی و رفتارهای قابل قبول امکان نظارت بر آن فراهم گردد.

ماده ۲- دامنه کاربرد

دامنه کاربرد «منشور»، تمامی اعضای هیات عامل، مشاوران، تمامی کارکنان بانک و شرکت‌های تابعه در ساختارهای گروهی و شرکت‌های پیمانکار است. این افراد از این پس «اشخاص مشمول» نامیده می‌شوند.

ماده ۳- ارزش‌ها و اصول کلی

صداقت، حسن سلوک، درستی، شفافیت و حفظ منافع تمامی ذی‌نفعان از مهم‌ترین ارزش‌ها و اصولی است که با توجه به راهبرد بانک، مورد تأکید قرار گرفته و بر مبنای توصیف چگونگی برخورد با مجموعه بانک، همکاران، سهامداران، مشتریان، پیمانکاران و نهادهای ناظر حداقل شامل موارد زیر است:

۳-۱- آگاهی از قوانین و مقررات و رعایت آن‌ها: تمامی اشخاص مشمول موظف‌اند از قوانین و مقررات لازم‌الاجرا در حوزه فعالیت خود آگاهی کامل داشته و نسبت به رعایت آن‌ها اقدام نمایند.

۳-۲- توجه به منافع ذی‌نفعان: تمامی اشخاص مشمول موظف‌اند در تمامی روابط و فعالیت‌ها، منافع ذی‌نفعان را در اولویت قرار دهند.

۳-۳- صحت و سلامت مالی و اداری: با توجه به اهمیت اصول صداقت، شفافیت و درستی، تمامی مشمولان موظف به حفظ و رعایت آن‌ها در تمامی روابط و فعالیت‌های خود هستند.

۳-۴- احترام: اساس هر تعامل و ارتباط حرفه‌ای، احترام به دیگران است و تمامی اشخاص مشمول ملزم به رعایت آن در ارتباط با افراد و دیدگاه‌های مختلف هستند.

۳-۵- ارائه با کیفیت خدمات: تمامی اشخاص مشمول موظف‌اند تمامی توانمندی خود را برای ارائه خدمات با کیفیت و شناسایی و رفع نیاز مشتریان به کار بندند.

تنظیم کننده	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش	شماره مستند
مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی	۱۳۹۹/۱۱/۰۶ نسخه ۲	۱۰۰/۱۲۴



بخش اول- رفتار حرفه‌ای سازمانی

ایفای وظایف اشخاص مشمول باید مبتنی بر مقررات بوده و نحوه کار و عملکرد می‌بایست به درستی و بر اساس اصول حرفه‌ای ذیل انجام شود. همچنین تعهد اشخاص مشمول نسبت به اطلاعات، دارایی و منابع بانک الزامی است.

ماده ۴- صحت و سلامت عملکرد

اشخاص مشمول باید در هر سطح و در هر زمان ضمن حفظ شفافیت و صداقت، از تمامی وظایف خود به طور کامل آگاه بوده و تمام توان خود را برای ایفای درست آن‌ها در مطابقت با قوانین و مقررات به کار بندند.

۴-۱- وظیفه‌شناسی و وقت‌شناسی

۴-۱-۱- اشخاص مشمول موظف‌اند بر اساس ضوابط جاری به ایفای وظایف خود اشتغال داشته و بیشترین استفاده را از زمان مقرر، به کار برند.

۴-۱-۲- اشخاص مشمول موظف‌اند به درستی از شرح وظایف خود چه به عنوان کارهای روزمره و دائمی و چه به عنوان کار موقت در قالب پروژه‌های کاری آگاه بوده و در صورت ابهام به طریق مقتضی از مسئول مافوق خود کسب تکلیف نمایند.

۴-۱-۳- اشخاص مشمول موظف‌اند علاوه بر آگاهی از وظایف و پروژه‌های خود، با توجه به موضوع کارایی، مدیریت زمان را مدنظر قرار داده و کار مورد نظر را در زمان مورد انتظار به انجام برسانند.

۴-۱-۴- اشخاص مشمول نباید در ساعات اداری به انجام کارهای شخصی بپردازند و باید انجام امور غیرکاری روزانه مانند استفاده شخصی از اینترنت، شبکه‌های اجتماعی یا تلفن را به حداقل ممکن محدود نمایند.

۴-۲- مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی

۴-۲-۱- اشخاص مشمول موظف‌اند نسبت به بانک احساس مسئولیت نموده و تمامی توان، مهارت و دانش خود را برای ایفای درست مسئولیت‌ها به کار بندند.

۴-۲-۲- اشخاص مشمول ضمن لزوم آگاهی کامل نسبت به شرح وظایف خود، موظف‌اند از شرح وظایف و فرایندهای کلی واحد و مدیریتی که در آن مشغول به کارند آگاه بوده و نسبت به امور واحد سازمانی خود احساس مسئولیت نمایند.

۴-۲-۳- اشخاص مشمول باید نسبت به اقدامات انجام شده و مسئولیت‌های خود پاسخگو بوده و در صورت بروز مشکل، ضمن پذیرش مسئولیت کامل، تمام تلاش خود را برای یافتن دلیل، گزارش‌دهی به موقع و رفع آن به کار بندند.

۴-۲-۴- اگر وظیفه خاصی، خارج از شرح وظایف، به یکی از اشخاص مشمول ارجاع شود که دانش حرفه‌ای لازم برای ایفای آن را ندارد، باید ضمن ارائه دلایل، از پذیرش آن خودداری نموده و در صورت لزوم به یادگیری دانش حرفه‌ای لازم اقدام نماید.

تنظیم کننده	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش	شماره مستند
مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی	۱۳۹۹/۱۱/۰۶ نسخه ۲	۱۰۰/۱۲۴



۴-۲-۵- هر فردی در هر سطحی مسئول انجام وظایف خود بوده و در صورتی که کارکنانی تحت نظر خود داشته باشد، می‌تواند امور محوله را با توجه به شرح وظایف مشخص افراد تقسیم نموده و با حفظ مسئولیت، بر انجام درست آن نظارت نماید.

۴-۳- شفافیت و درستی

۴-۳-۱- اشخاص مشمول موظفانند اصول مربوط به شفافیت را به طور کامل رعایت نموده و از ارائه هرگونه اطلاعات یا گزارش غلط یا پنهان کاری در مورد گزارش‌ها اجتناب نمایند.

۴-۳-۲- نظر به سیاست کلی بانک در خصوص برقراری رابطه سالم با رقبا، انجام هرگونه عملی که متضمن رقابت ناسالم، اطلاعات غیرواقعی در خصوص موفقیت خدمات بانک و دسترسی غیرمجاز به اطلاعات سایر رقبا باشد، ممنوع است.

۴-۳-۳- تمامی مستندات، اسناد و دستورالعمل‌هایی که در بانک ایجاد می‌شود می‌بایست مطابق با نیازهای بانک باشد و اصل شفافیت در تهیه آن‌ها مدنظر بوده و از کپی کردن اسناد سایر بانک‌ها و استفاده از منابع اطلاعاتی بدون ذکر نام آن، اجتناب شود.

۴-۴- آراستگی ظاهر و نحوه پوشش

۴-۴-۱- اشخاص مشمول موظفانند ضمن حفظ پاکیزگی و آراستگی ظاهر از پوشش‌های غیرمعمول و خلاف عرف در محیط اداری اجتناب کرده و در حد مقررات مربوطه عمل نمایند.

۴-۵- آموزش و پیشرفت قابلیت‌های فردی

۴-۵-۱- اشخاص مشمول موظفانند در مدت همکاری با بانک به توسعه مهارت‌های خود در جهت بهبود کارایی و دانش تخصصی در حوزه فعالیت اقدام نموده و نیازهای آموزشی مرتبط با شغل خود را با مسئول مافوق خود مطرح نمایند.

۴-۵-۲- اشخاص مشمول موظفانند در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، به طور فعال و ثمربخش شرکت نموده و از آن در فعالیت حرفه‌ای خود استفاده نمایند و مطالب مرتبط را از طریق مقتضی با سایرین به اشتراک بگذارند.

۴-۶- ارتباط با رسانه

۴-۶-۱- هرگونه ارتباط با رسانه‌ها در خصوص بانک و امور مربوط به آن از طریق مدیریت ارتباطات یا با مجوز آن مدیریت امکان‌پذیر بوده و هیچ‌کس مجاز به برقراری ارتباط بدون اخذ مجوزهای مربوطه نخواهد بود.

۴-۶-۲- انتشار هرگونه کتاب یا مقاله یا متن مکتوب یا شفاهی از جانب بانک یا به نام آن بدون اخذ مجوز ممنوع است.

شماره مستند	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش		تنظیم کننده
۱۰۰/۱۲۴	نسخه ۲	۱۳۹۹/۱۱/۰۶	مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی



ماده ۵- رعایت قوانین و مقررات و مدیریت بهینه ریسک

۵-۱- آگاهی از تازه‌ترین مقررات حوزه کاری و رعایت آن‌ها

۵-۱-۱- اشخاص مشمول موظف‌اند در هر سطحی ضمن آشنایی با قوانین و مقررات بالادستی، اساسنامه و سند استراتژی بانک خاورمیانه (۱۰۰/۷۶)، از تمامی خط‌مشی‌ها، بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های داخلی که در حوزه کاری ایشان تصویب و ابلاغ شده است آگاهی کامل داشته باشند.

۵-۱-۲- اشخاص مشمول می‌بایست در طول دوره کاری خود از نهادهای مقررات‌گذار، ضابطین و ناظرین مجاز در حیطه کاری خود آگاهی کافی به دست آورند.

۵-۱-۳- اشخاص مشمول می‌توانند ابهامات و پرسش‌های خود را در این خصوص با حفظ سلسله‌مراتب اداری از طریق مدیریت سازمان و روش‌ها و/یا مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی برطرف نمایند.

۵-۱-۴- اشخاص مشمول می‌بایست در خصوص قوانین و مقررات پریسک از جمله مبارزه با پولشویی و رشوه و فساد که عدم رعایت آن‌ها تبعات بسیاری برای بانک داشته و در نتیجه تحمل بانک برای عدم رعایت این دسته از مقررات صفر است، بسیار با احتیاط عمل کرده و ضمن آشنایی با آن‌ها از عواقب عدم رعایت مطلع باشند.

۵-۱-۵- اشخاص مشمول موظف‌اند در حدود شرح وظایف خود، ضمن آشنایی با مفاهیم پایه ریسک، همواره از انجام امور پریسک در امور محوله اجتناب نمایند.

۵-۲- مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم

۵-۲-۱- اشخاص مشمول موظف‌اند به منظور پیشگیری از پولشویی و تأمین مالی تروریسم، تمامی مقررات مربوط به این حوزه را مطالعه نموده و در حوزه کاری خود به دقت به کار بندند.

۵-۲-۲- اشخاص مشمول موظف‌اند در حین اشتغال به کار، تمامی تراکنش‌ها و رفتارهای مشکوک و غیرمعمول را به طریق مقتضی به مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی گزارش دهند.

۵-۳- رشوه، فساد و تخلف

۵-۳-۱- هرگونه سوءاستفاده از موقعیت، توان و امکانات بانک برای کسب منافع فردی و/یا منافع گروهی ممنوع است.

۵-۳-۲- نقض آگاهانه قوانین و مقررات، ارائه گزارش نادرست و خلاف واقع و ارائه اطلاعات غلط ممنوع است.

۵-۳-۳- پذیرش هر نوع رشوه یا دادن رشوه تحت هر شرایط ممنوع بوده و هرگز قابل قبول نیست.

۵-۳-۴- خرید و فروش سهام توسط اشخاص مشمول بر اساس اطلاعات به دست آمده به واسطه موقعیت شغلی که ممکن است از طریق آگاهی از اطلاعات داخلی و/یا محرمانه‌ای به دست آمده و در ارزیابی ارزش اوراق بهادار قابل معامله تأثیرگذار باشد، ممنوع است. تشویق و ترغیب اطرافیان به این کار نیز بر اساس اطلاعات به دست آمده مجاز نیست.

تنظیم کننده	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش	شماره مستند
مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی	۱۳۹۹/۱۱/۰۶ نسخه ۲	۱۰۰/۱۲۴



۴-۵- هدایا، مهمان‌نوازی و مزایا

۴-۵-۱- هر نوع تقدیم، پیشنهاد، دریافت و پذیرش امتیاز یا ارزشی که بر تصمیم طرفین انجام کار تأثیر داشته و/یا منجر به انجام کاری برخلاف منافع بانک یا قوانین و مقررات موضوعه شود، ممنوع است.

۴-۵-۲- اشخاص مشمول نباید نسبت به دریافت یا ارائه پیشنهاد هدیه یا امتیازات از/به اشخاص مشمول دیگر، مشتریان، پیمانکاران به منظور تأثیرگذاری بر تصمیمات در امور کسب‌وکار و یا تسهیل و تسریع روال کاری اقدام نمایند.

۴-۵-۳- در صورتی که هدایا، مهمان‌نوازی یا مزایا با هدف تسهیل و تسریع امور روال کاری نباشد و استقلال حرفه‌ای اشخاص مشمول را تحت تأثیر قرار ندهد تا سقف مندرج در سیاست اجتناب از رشوه و فساد و برای انواع مشخص شده در این سند پذیرش آن بلامانع است.

۴-۵-۴- تمامی اشخاص مشمول موظف‌اند پیشنهاد یا پذیرش هرگونه هدیه یا امتیاز یا مهمان‌نوازی یا مزایا را به مقام مافوق خود به صورت کتبی گزارش دهند. مدیران موظف‌اند دریافت پیشنهادهایی را که از سقف مشخص بیشتر است به صورت کتبی به مدیریت بازرسی گزارش دهند.

۵-۵- مدیریت تضاد منافع

۵-۵-۱- تعهدات و منافع اشخاص مشمول در صورت تعارض با منافع بانک نباید خدشه‌ای به وظایف و مسئولیت‌های آن‌ها وارد نماید.

۵-۵-۲- اشخاص مشمول موظف‌اند در هر سطحی از موقعیت کاری خود به درستی استفاده نموده و از آن در جهت رسیدن به منافع شخصی خود یا بستگان و آشنایان خود سوءاستفاده ننمایند.

۵-۵-۳- اشخاص مشمول موظف‌اند در روابط خود با مشتریان، همکاران و اشخاص ثالث، استقلال حرفه‌ای خود را حفظ کرده و از هرگونه تحت تأثیر قرار دادن طرف مقابل در جهت منافع خود خودداری نمایند.

۵-۵-۴- اشخاص مشمول نباید به استثنای تدریس یک درس در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی با موافقت قبلی بانک، به فعالیت در سازمان دیگری بپردازند.

۵-۵-۵- اشخاص مشمول نباید شخصاً در حساب‌های خود و بستگان و نیز حساب‌هایی که در آن‌ها منافع مالی شخصی دارند پردازش یا ثبت نموده و یا در امور تسهیلات اعطایی به بستگان خود دخالت داشته باشند.

۵-۵-۶- افتتاح یا بستن حساب، یا انتقال بین حساب‌ها، بدون اجازه و تأیید مسئول مربوطه و نقل و انتقال وجوه بدون تأیید مجاز نیست.

۶-۵- مدیریت بهینه ریسک

۶-۵-۱- اشخاص مشمول باید با مفاهیم کلی ریسک آشنا بوده و از خطمشی‌ها و سیاست‌های کلی مربوط به آن

آگاه باشند.

شماره مستند	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش		تنظیم کننده
۱۰۰/۱۲۴	نسخه ۲	۱۳۹۹/۱۱/۰۶	مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی



۲-۶-۵- اشخاص مشمول موظفانند از ریسک‌های موجود در فعالیت خودآگاه بوده و نسبت به شناسایی و گزارش به موقع آن احساس مسئولیت نمایند.

۳-۶-۵- اشخاص مشمول باید در حین اشتغال به کار و ارائه خدمات، در شناسایی ریسک‌های موجود کوشا بوده و آن را به طور مستقیم به مدیریت ریسک اطلاع دهند یا در «سامانه ریسک عملیاتی» ثبت نمایند.

۴-۶-۵- اشخاص مشمول باید علاوه بر رعایت کلیه قوانین و مقررات، در انجام کارهای خود ریسک محور بوده و حتی در صورت تطابق با مقررات، در صورت مشاهده ریسک بالا احتیاط لازم را به عمل آورند.

۷-۵- گزارش و افشای محرمانه تخلفات

۱-۷-۵- اشخاص مشمول باید با حساسیت نسبت به هرگونه تخلف یا جرم مالی، در صورت مشاهده هر نوع عملیات غیرمجاز یا سوء رفتار و عدم رعایت مقررات ابلاغی و دستورالعمل‌های داخلی بانک فوراً و بدون نگرانی آن را از طریق «سامانه افشای محرمانه تخلفات» گزارش دهند.

۶-۶- حفاظت از حسن شهرت، دارایی و اطلاعات بانک

اشخاص مشمول موظفانند در استفاده درست و حفاظت از دارایی‌ها، تجهیزات و اطلاعات بانک که به نحوی از انحاء به آن دسترسی دارند کوشا باشند.

۱-۶-۱- محرمانگی و امنیت اطلاعات

۱-۶-۱-۱- اشخاص مشمول موظفانند نسبت به حفظ سه رکن اصلی امنیت اطلاعات یعنی محرمانگی، صحت داده‌ها و دسترس‌پذیری کوشا باشند.

۲-۶-۱-۱- اشخاص مشمول موظفانند از تغییر ناخواسته داده‌ها و اطلاعات موجود، عامدانه و غیرعامدانه، پیشگیری نمایند.

۳-۶-۱-۱- اشخاص مشمول موظفانند ضمن تعهد به رازداری، با مفاهیم اولیه امنیت اطلاعات، جرائم رایانه‌ای و خطمشی بانک در این خصوص آشنا بوده و تمامی تلاش خود را جهت کاهش ریسک افشای اطلاعات محرمانه، دسترسی غیرمجاز به اطلاعات و منابع بانک به کار بندند.

۴-۶-۱-۱- اشخاص مشمول موظفانند نسبت به طبقه‌بندی اطلاعات و محرمانگی آن‌ها و حدود دسترسی به هریک از سطوح اطلاعات آگاهی لازم را کسب نموده و از انتشار اطلاعات محرمانه بانک، اطلاعات همکاران گذشته و فعلی، اطلاعات مشتریان گذشته و فعلی که به واسطه شغل خود از آن مطلع می‌گردند، در زمان همکاری با بانک و پس از خاتمه همکاری اجتناب نمایند.

۵-۶-۱-۱- افشای اطلاعات، در شرایط خاص، تنها بر اساس قوانین و مقررات لازم‌الاجرا و جهت ارائه به مراجع قانونی ذیصلاح امکان‌پذیر است.

۶-۶-۱-۱- اشخاص مشمول موظفانند هرگونه حادثه امنیتی اعم از افشای ناخواسته اطلاعات، دسترسی غیرمجاز به تجهیزات و منابع، از بین رفتن یا تغییر غیرمجاز اطلاعات و قطع سرویس و خدمات مهم بانک را فوراً به مدیریت امنیت اطلاعات گزارش دهند.

تنظیم کننده	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش	شماره مستند
مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی	۱۳۹۹/۱۱/۰۶ نسخه ۲	۱۰۰/۱۲۴



۶-۱-۷- صیانت از دارایی‌های اطلاعاتی در سطوح مختلف حائز اهمیت بوده و اشخاص مشمول موظفاند نسبت به نگهداری از دارایی‌های اطلاعاتی بانک کوشا بوده و الزامات امنیتی را در استفاده از ایمیل، اینترنت و به اشتراک گذاری فایل‌ها مدنظر قرار دهند.

۶-۲- حفاظت از منابع، دارایی‌ها و تجهیزات

۶-۲-۱- اشخاص مشمول موظفاند از تمامی منابع، تجهیزات و همچنین سرویس‌های فناوری اطلاعات که به واسطه شغل آن‌ها در اختیارشان قرار گرفته است مراقبت کامل نموده و از هرگونه بی‌توجهی، استفاده نادرست از دارایی‌ها و اموال بانک خودداری نمایند.

۶-۲-۲- اشخاص مشمول می‌بایست استفاده شخصی از تجهیزات و منابع بانک و نیز سرویس‌های ارتباطی مانند تلفن، ایمیل و اینترنت استفاده را به حداقل ممکن برسانند.

۶-۲-۳- اشخاص مشمول نباید از سایر همکاران (برای نمونه نیروهای خدماتی) برای امور شخصی خود استفاده کنند.

۶-۲-۴- اشخاص مشمول باید هزینه‌های اعمالی به بانک را به حداقل برسانند. هزینه‌هایی که اشخاص مشمول به هنگام انجام مأموریت و یا سفرهای کاری ایجاد می‌کنند باید معقول و متناسب با خدمات و کالاهای مورد نیاز باشد.

۶-۲-۵- اشخاص مشمول باید در استفاده از تجهیزات بانک به نکات ایمنی و روال مربوطه توجه نموده و هرگونه خرابی در تجهیزات و منابع مورد استفاده خود را به مدیریت تدارکات یا مدیریت فناوری اطلاعات ارائه دهند.

۶-۲-۶- اشخاص مشمول نمی‌توانند از اموری که جزو حقوق معنوی بانک است و آن‌ها در زمان همکاری در تولید یا توسعه آن‌ها ایفای نقش نموده‌اند شخصی‌سازی نموده یا آن را به هر نحوی مورد استفاده قرار دهند.

۶-۳- حفاظت از حسن شهرت و آبروی بانک

۶-۳-۱- اشخاص مشمول باید از بیان نظراتی که تأثیر منفی بر مشتریان، اشخاص مشمول و سایر افراد در خصوص بانک دارد خودداری نمایند.

۶-۳-۲- اشخاص مشمول باید در فعالیت در شبکه‌های اجتماعی مراقبت کامل نموده و از انجام رفتارها، فعالیت‌ها و معاملاتی که ممکن است حسن شهرت و آبروی بانک را خدشه‌دار کند اجتناب نمایند.

۶-۳-۳- اشخاص مشمول باید از فعالیت‌های اجتماعی یا سیاسی مغایر با قوانین جاری کشور و اخلاق حرفه‌ای پرهیز نمایند.

بخش دوم- رفتار حرفه‌ای شخصی

اشخاص مشمول باید در طول همکاری با بانک به رفتار حرفه‌ای متعهد بوده و صداقت، احترام، رابطه مناسب و روحیه کار تیمی را در اولویت قرار دهند.

ماده ۷- در ارتباط با مشتریان

ارائه خدمات مطلوب همراه با احترام، دقت و تسریع در انجام کار از اصول حرفه‌ای بانک است. خدمات مورد انتظار باید در کوتاه‌ترین زمان ممکن، بدون اشتباه، با بالاترین کیفیت و کمترین هزینه ممکن انجام شود.

شماره مستند	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش	تنظیم کننده
۱۰۰/۱۲۴	نسخه ۲	۱۳۹۹/۱۱/۰۶
		مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی



۷-۱-۷- احترام و صداقت

۷-۱-۱- اشخاص مشمول باید اصول احترام، صداقت، شفافیت، رازداری و پاسخگویی را در برقراری ارتباط با مشتریان همواره مدنظر داشته باشند.

۷-۱-۲- اشخاص مشمول باید در ارتباط با مشتریان ضمن رعایت احترام و استفاده از عبارات مناسب از ایجاد هرگونه رابطه یا تعامل خارج از حدود عرف اجتناب نمایند.

۷-۱-۳- اشخاص مشمول باید در مقابل هرگونه سؤال یا رفتار مشتریان با صبوری و احترام برخورد کرده و در صورت عدم بروز رفتارهای خلاف مقررات، با مشتریان ناسازگار کنار بیایند.

۷-۱-۴- اشخاص مشمول می‌بایست در زمان ارائه خدمات و محصولات در حد لازم اطلاعات از مشتریان کسب نموده و از اخذ اطلاعاتی که در مقررات مربوطه خواسته نشده، پرهیز نمایند.

۷-۱-۵- اشخاص مشمول ملزم به حفظ محرمانگی اطلاعات مشتریان هستند.

۷-۲- ارائه مشاوره و خدمات با کیفیت

۷-۲-۱- اشخاص مشمول باید خواسته و نیاز مشتری را درک کرده و بر اساس وضعیت کنونی و خواسته مشتری نسبت به ارائه خدمات و محصولات متناسب اقدام نموده و در صورت لزوم آن‌ها را از خدمات و محصولات جدید آگاه نمایند.

۷-۲-۲- اشخاص مشمول باید مشتریان را به بهترین شکل راهنمایی کرده و ضمن حفظ چارچوب مقررات مربوط به محرمانگی، اطلاعات درست و مفید در اختیار آن‌ها قرار دهند. در مواردی که ارائه اطلاعات مورد درخواست بر اساس مقررات غیرمجاز باشد مراتب باید در کمال احترام به آنان اعلام شود.

۷-۲-۳- اشخاص مشمول باید نسبت به ارائه نظرات مشورتی و اطلاعات جامع به مشتریان متناسب با نوع فعالیت اقتصادی و خدمات بانکی مورد نظر آنان اقدام نموده و در راستای افزایش رضایت و حفظ منافع و ارزش آفرینی مشتریان عمل کنند.

۷-۳- رفتار منصفانه و دور از تبعیض

۷-۳-۱- اشخاص مشمول باید از هرگونه تبعیض خودداری نموده و فارغ از مواردی مانند جنسیت، نژاد، ملیت، مذهب، طبقه اجتماعی، توانایی فیزیکی و ظاهر با مشتریان رفتار نمایند.

۷-۳-۲- اشخاص مشمول باید تمام تلاش خود را برای رفتار منصفانه و بی‌طرف با مشتریان حقیقی و حقوقی به کار بندند. ارائه خدمات متفاوت به مشتریان امکان‌پذیر است اما سطح و میزان تفاوت در ارائه خدمات نباید موجب زیان یا عدم کسب منفعت سایر مشتریان گردد.

شماره مستند	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش		تنظیم کننده
۱۰۰/۱۲۴	نسخه ۲	۱۳۹۹/۱۱/۰۶	مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی



۷-۴- توجه به منافع مشتریان

- ۷-۴-۱- اشخاص مشمول باید نسبت به حفظ منافع مشتریان تعهد، احتیاط و توجه قابل قبولی داشته باشند.
- ۷-۴-۲- اشخاص مشمول باید در صورت شکایت و ابراز نارضایتی مشتریان از نوع، کیفیت و نحوه ارائه خدمات بانکی مطابق با مقررات و ضوابط رسیدگی نموده و نتایج را به موقع و به طریق مقتضی به اطلاع مشتری برسانند.
- #### ۸-۴- در ارتباط با سهامداران
- ۸-۱- اشخاص مشمول می‌بایست ارائه خدمات مطلوب در ارتباط با سهامداران را همواره مورد توجه قرار دهند.
- ۸-۲- اشخاص مشمول موظف‌اند، هیات مدیره و کمیته‌های تخصصی هیات مدیره را در استقرار حاکمیت شرکتی بهینه با هدف شفافیت، انتشار اطلاعات درست و حفظ منافع سهامداران، یاری رسانند.
- ۸-۳- تمامی وظایف مندرج در ارتباط با مشتریان، به استثنای بند ۲-۷-، در ارتباط با سهامداران نیز مراعات خواهد شد.

۹-۴- در ارتباط با اشخاص ثالث

اشخاص مشمول موظف‌اند در ارتباط با اشخاص ثالث ضمن حفظ احترام و همکاری لازم، از ارائه هرگونه اطلاعات غیر لازم خودداری نمایند.

۱۰-۴- در ارتباط با سایر همکاران

فرهنگ سازمانی بانک بر مبنای رفتار محترمانه و صادقانه بوده و بانک در مقابل بی‌احترامی، عدم شفافیت و تبعیض مدارا نخواهد کرد.

۱۰-۱- رفتار محترمانه و دوری از تبعیض

- ۱۰-۱-۱- اشخاص مشمول باید از هرگونه رفتار تند و به دور از احترام، به کار بردن کلمات و جملات توهین آمیز، واژه‌های حساسیت‌برانگیز و توهین به قومیت یا جنسیت افراد خودداری نمایند.
- ۱۰-۱-۲- اشخاص مشمول باید در برخورد با یکدیگر ضمن استفاده از کلمات و عبارات محترمانه از ایجاد هرگونه تعامل یا ارتباط خارج از حدود عرف پرهیز نمایند.
- ۱۰-۱-۳- اشخاص مشمول باید از پذیرش درخواست‌های غیرمتمعارف خودداری نموده و در صورت ضرورت موضوع را با مدیریت سرمایه انسانی در میان گذارند.
- #### ۱۰-۲- کار گروهی و همکاری با دیگران
- ۱۰-۲-۱- اشخاص مشمول باید ضمن پاسخگویی و همکاری با دیگران، اصول کار گروهی و نحوه تعامل با سایر اعضای گروه را به درستی رعایت نمایند.
- ۱۰-۲-۲- اشخاص مشمول باید در زمان حضور در جلسات آداب حضور در جمع را رعایت نموده و با حفظ مدیریت زمان و در نظر گرفتن موضوع جلسه، نظرات خود را مطرح نمایند.

شماره مستند	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش		تنظیم کننده
۱۰۰/۱۲۴	نسخه ۲	۱۳۹۹/۱۱/۰۶	مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی



۳-۱۰- رعایت سلسله‌مراتب اداری

۳-۱۰-۱- اشخاص مشمول باید در همه سطوح سلسله‌مراتب اداری را رعایت نموده و در هنگام انتقال اطلاعات، انجام مکاتبات، گزارش‌دهی به آن توجه نمایند.

۳-۱۰-۲- اشخاص مشمول باید ضمن اجرای دستورات منطقی مافوق، در صورت ابهام یا داشتن دیدگاه متفاوت، نظرات خود را به صورت محترمانه مطرح نمایند.

۴-۱۰- مسئولیت نسبت به کارکنان تحت مدیریت

۴-۱۰-۱- اشخاص مشمول باید ضمن تشویق و ایجاد روحیه مثبت در کارکنان تحت نظارت خود از هرگونه تبعیض و رفتار توهین‌آمیز نسبت به آنان خودداری نمایند.

۴-۱۰-۲- اشخاص مشمول باید نسبت به تهیه و توزیع مناسب اطلاعات، آموزش‌های لازم و شفافیت وظایف و مسیر پیشرفت کاری کارکنان تحت نظارت خود اقدام نمایند.

۴-۱۰-۳- اشخاص مشمول موظف‌اند هرگونه اختلاف و درگیری بین کارکنان تحت نظارت خود را حل و فصل نموده و در صورت لزوم از مدیریت سرمایه انسانی درخواست کمک نمایند.

۵-۱۰- حفظ ایمنی و سلامت کارکنان

۵-۱۰-۱- اشخاص مشمول باید از انجام هر عملی که آزاردهنده بوده و منجر به آلودگی محیطی شود و یا تمرکز سایر همکاران را برهم بزند، اجتناب نمایند.

۵-۱۰-۲- اشخاص مشمول باید در زمان حضور در محیط کار به ایمنی، حفظ سلامت سایرین و پیشگیری از انتقال بیماری‌ها توجه نمایند.

بخش سوم- نقش‌ها و مسئولیت‌ها

هریک از کارکنان و ارکان بانک در خصوص این منشور وظایفی به شرح زیر بر عهده خواهند داشت.

ماده ۱۱- کارکنان

۱۱-۱- از بدو استخدام از مفاد منشور حاضر آگاه شده و متعهد به رعایت آن می‌باشند.

۱۱-۲- از هر گونه تغییر در منشور مطلع شده و خود را در رعایت مفاد آن ارزیابی می‌نمایند.

۱۱-۳- نسبت به رعایت منشور توسط کارکنان زیردست و همکاران واحد کاری خود احساس مسئولیت می‌کنند.

۱۱-۴- هرگونه ابهام در خصوص مفاد منشور را حسب مورد از طریق مدیر مربوطه، مدیریت سرمایه انسانی و یا مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی رفع می‌نمایند.

۱۱-۵- در صورت مشاهده هرگونه نقض منشور یا انحراف از مفاد آن، مراتب را به اطلاع مدیر مافوق خود، مدیریت

سرمایه انسانی یا مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی رسانیده یا در «سامانه افشای محرمانه تخلفات» ثبت می‌نمایند.

شماره مستند	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش		تنظیم کننده
۱۰۰/۱۲۴	نسخه ۲	۱۳۹۹/۱۱/۰۶	مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی



ماده ۱۲- مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی

- ۱۲-۱- با همکاری مدیریت سرمایه انسانی، آموزش‌های لازم را تدارک دیده و ابهامات کارکنان را رفع نماید.
- ۱۲-۲- ریسک عدم رعایت مفاد منشور و وضعیت کنترل‌های پیاده‌سازی شده را ارزیابی نماید.
- ۱۲-۳- فرایندهایی را جهت اطمینان از رعایت منشور به کمک مدیریت سرمایه انسانی، تهیه کرده و مطمئن شود هرگونه انحراف از این منشور قابل شناسایی است.
- ۱۲-۴- ابزار و کنترل‌های کاهش ریسک عدم تطبیق با منشور را پیاده نماید.
- ۱۲-۵- حداقل سالی یک‌بار منشور را بازنگری نماید.
- ۱۲-۶- گزارش نقض و تخلف از سند را هر شش ماه به کمیته تطبیق گزارش کند.

ماده ۱۳- مدیریت سرمایه انسانی

- ۱۳-۱- به همراه مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی برای آموزش منشور حاضر و تمامی مفاد آن برنامه‌ریزی نماید.
- ۱۳-۲- از انتقال درست منشور به تمامی اشخاص مشمول و اطلاع آن‌ها از هرگونه تغییر، اطمینان حاصل کند.
- ۱۳-۳- مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی را در پیاده‌سازی فرایندهای شناسایی انحراف از منشور و پیاده‌سازی کنترل کاهش ریسک آن، یاری نماید.

ماده ۱۴- سایر ارکان بانک

- ۱۴-۱- هیأت‌مدیره مسئول نهایی اجرای درست و صحیح این منشور و نظارت بر حسن اجرای آن است.
- ۱۴-۲- هیأت‌عامل، مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی را در پیاده‌سازی راهکارهای کاهش ریسک عدم رعایت این منشور، یاری می‌نماید.
- ۱۴-۳- مدیریت بازرسی در صورت نیاز، به بررسی موارد تخلف از منشور می‌پردازد.

ماده ۱۵- ماده (۱۵) ضمانت اجرا

هر گونه انحراف از این منشور، تخلف محسوب شده و بر اساس مقررات انضباطی با آن برخورد خواهد شد. اقدام بانک، حسب مورد، از تذکر تا اتمام همکاری و/یا معرفی به مراجع قضایی متفاوت خواهد بود.

ماده ۱۶- مسئول نظارت بر حسن اجرا

نظارت بر حسن اجرای این منشور و برنامه‌های اجرایی مرتبط با آن بر عهده هیأت‌مدیره، از طریق مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی است.

ماده ۱۷- بازنگری

مسئولیت تهیه این سند، به‌روزرسانی و بازنگری در آن بر عهده مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی است. اصلاحات انجام شده در مواقع لزوم، با تأیید کمیته حاکمیت شرکتی به تصویب هیأت‌مدیره خواهد رسید.

شماره مستند	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش	تنظیم کننده
۱۰۰/۱۲۴	نسخه ۲	۱۳۹۹/۱۱/۰۶
		مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی



«منشور اخلاق و رفتار حرفه‌ای» در (۱۷) ماده که در جلسه مورخ ۱۳۹۹/۱۱/۰۶ به تأیید و امضای اعضای کمیته حاکمیت شرکتی رسیده است در جلسه مورخ ۱۳۹۹/۱۲/۲۴ هیأت‌مدیره به تصویب رسیده، جایگزین منشور اخلاقی مصوب ۱۳۹۸/۱۲/۱۱ شده و از تاریخ تصویب لازم‌الاجراست.

شماره مستند	تاریخ و نسخه آخرین ویرایش	تنظیم کننده
۱۰۰/۱۲۴	نسخه ۲ ۱۳۹۹/۱۱/۰۶	مدیریت تطبیق و مبارزه با پولشویی