



لأجلنا

المدوّنة الأخلاقيّة لبنك **مركنتيل**

2022

# كلمة المدير العام



موظفينا الأعزاء،

بنك مركنتيل بنك مخضرم، يعمل منذ أكثر من عشرة عقود، ويخدم عملاءه بأمانة في جميع قطاعات النشاط الاقتصادي، وذلك بفضل تميزه وقدرته على ملاءمة خدماته لقطاعات مختلفة ومتنوعة. وبهذا، اكتسب البنك مكانة خاصة في أوساط الفئات التي تستفيد من خدماته المنتشرة في جميع أنحاء البلاد، ومن خدماته المحوسبة التي تجاري روح العصر.

خلال سنوات نشاط البنك، حافظنا على ثقافة تنظيمية تعكس معايير أخلاقية وقيمية عالية. مدوّنتنا الأخلاقية قائمة وفعّالة، حتى اليوم، وهي تحتوي على تغييرات وتعديلات لمواجهة تحديات المستقبل، جنباً إلى جنب مع الاستجابة للتحديات القائمة دائماً في جميع دوائر انتمائنا كموظفين ومديرين.

بالنسبة إلينا، تشكّل هذه المدوّنة الأخلاقية بوصلة أخلاقية، من أجل التوجّل إلى لغة مشتركة، وبوصفها مصدراً لحلّ المعضلات الأخلاقية التي تواجهنا بشكل عامّ.

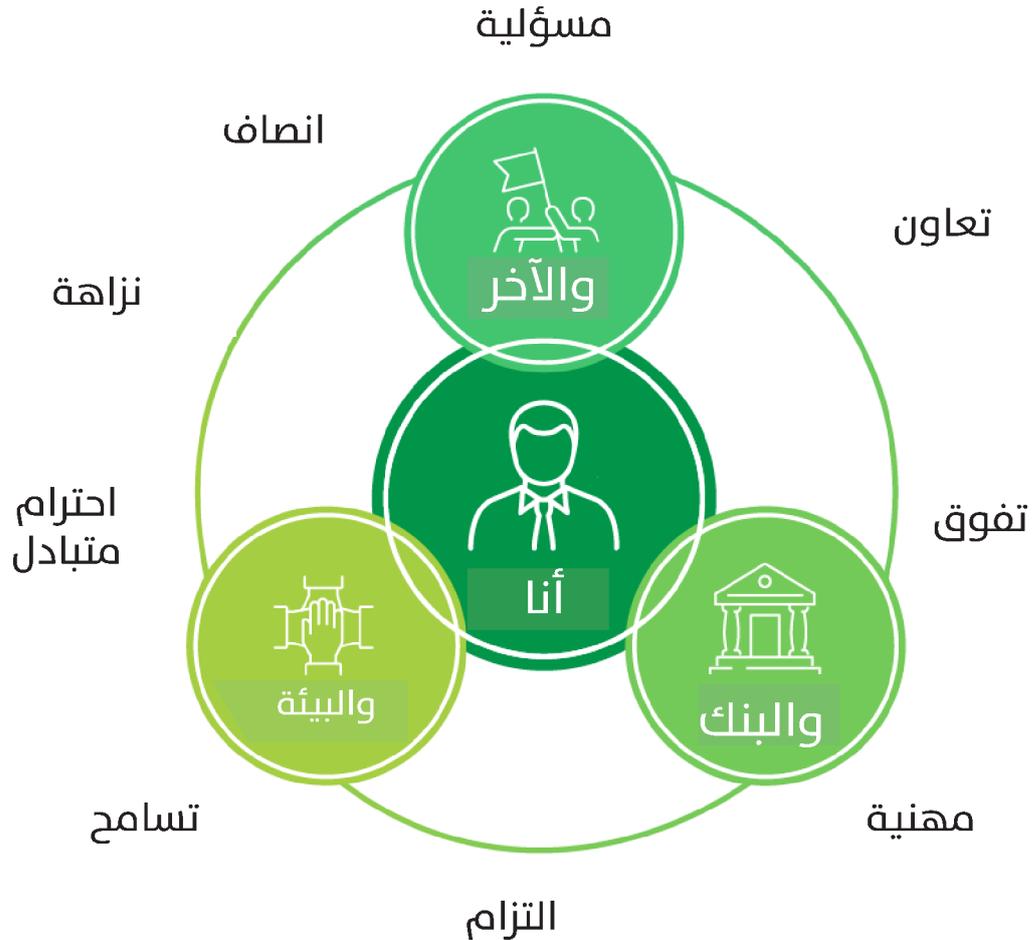
تقع مسؤولية ترسيخ وتطبيق المدوّنة الأخلاقية على عاتقنا جميعاً. ومن هنا، أدعوكم لطرح ومشاركة كلّ التساؤلات والمعضلات الأخلاقية التي تواجهكم، وكذلك الإبلاغ عن أية انحرافات عن القيم الأخلاقية، وذلك من أجل الاستمرار في العمل بحسب هذه الثقافة الفريدة التي يمتاز فيها بنكنا، والحفاظ عليها.

موّدتي  
شوكي بورشطين

# المدونة الأخلاقية كُتبت لأجلنا نحن، موظفو وعائلة مركنتيل

تشكل المدونة الأخلاقية بوصلة تنظيمية، و خارطة طريق، في مسارات الثقافة التنظيمية والتشغيلية، لا تنتقص قيم هذه المدونة من تعليمات القانون والإجراءات المُلزمة في البنك، وهي لا تحل محلها، بل تشكّل طبقة إضافية، وأداة توجيهية للحالات التي لم تأت تعليمات القانون والنظم الإدارية في البنك على ذكرها.

تتطرق المدونة الأخلاقية إلى الحلقات المختلفة في الروتين اليومي لموظفي البنك. في قلب الحلقات هناك "أنا" الفرد، كمفتاح ومدرك للنجاح التجاري، مع الحفاظ على قيم البنك.



نحن موظفو وموظفات البنك سنعمل دائماً من خلال تحمّلنا  
للمسؤولية الشخصية والتنظيمية تجاه أعمالنا.

نتشارك في قيم كونية مشتركة، نحرص على الاهتمام بها  
يوميًا في عملنا وعلى رأسها: العدالة والإنصاف،  
والشفافية، والنزاهة

- نعمل بنزاهة، وصدق، وشفافية، ومسؤولية، تجاه زبائننا ومن نتعامل معهم.
- نحرص على الكشف اللائق عن المعلومات، وتقديمها بصورة موثوقة ودقيقة.
- نستخدم موارد البنك وممتلكاته بطريقة مسؤولة، للمصلحة الحصرية للبنك، وليس لمصلحتنا الشخصية.
- نمتنع عن تلقي أو تقديم الهدايا أو أيّ مقابل ماديّ بشكل مباشر أو غير مباشر، باستثناء الهدايا المقبولة ذات القيمة الرمزية، وذلك وفقاً للنظم الإدارية الخاصة بالبنك.
- نمثّل البنك بطريقة مهنية ولائقة، مع الحفاظ على سمعته وإظهار قيمه في سلوكياتنا، في مظهرنا الخارجي، وفي بريدنا الإلكتروني، و عبر شبكات التواصل الاجتماعي وغيرها..
- نتعامل مع كلّ إنسان بأدب واحترام، مع الانتباه لتصرفاتنا، وحضورنا في المكان، وتأثيره على الآخرين.
- نعمل معاً بجدية، ونشكّل قدوة شخصية، ونتبنى المسؤولية في مجال تنفيذ المهام الفردية، أو المهام الجماعية الخاصة بالفريق، أو المهام الأوسع، على مستوى البنك، ونتأكد من إنجازها بالطريقة المثلى. وفي حال حدوث خطأ أو عطل، فإننا سنقوم بكل ما في وسعنا لتصحيحه، مع إبلاغ المسؤولين والجهات ذات الصلة بذلك.

نؤمن بأنّ أية علاقة مهنيّة وشخصيّة وتجاريّة مستقرّة، سواءً أكانت بين الموظّفين أنفسهم، أو بينهم وبين الزبائن، ومقدّمي الخدمات، يجب أن تكون مستندة إلى قيم الاحترام المتبادل والتسامح. يمثل العمل المشترك، بالنسبة إلينا، مفتاح النجاح والازدهار

- نعمل بدافع **الاهتمام والحساسيّة**، ونبذل جهدًا من أجل توفير معاملة شخصية، ومتلائمة مع الآخر، ومُعزّزة له.
- نمتنع عن الاستغلال، أو الأذى، أو المضايقة من أيّ نوع، سواءً كانت صريحة أو ضمنيّة، ونعمل على **خلق احترام متبادل** في بيئة العمل المشتركة.
- ندرك التنوّع الموجود بين موظفي البنك وزبائنه، و**نتهج معاملة متسامحة، وصبورة، وقائمة على الاحترام تجاه الجميع**.
- نلتزم بتقديم خدمة كاملة، ومهنيّة، وناجعة، وموثوقة، ومهذبة لزبائننا وفق احتياجاتهم.
- **نحترم خصوصية زملائنا وزبائننا**، ولا نكشف عن معلومات، تجاريّة، أو مهنيّة، أو شخصيّة، إلّا إذا كان ذلك مطلوبًا بموجب القانون.
- داخل أروقة البنك، نحافظ على **حوار قائم على الاحترام**، مع مراعاة تنوّع الآراء المختلفة.
- **نحترم الاتفاقيات مع زبائننا وموظفينا ومزوّدينا**، ونتجنب إساءة استخدام سلطتنا.
- نؤمن بأنّ العمل المشترك **معًا أفضل من العمل بشكل منفصل**، لذا فإننا نتعاون مع بعضنا البعض، داخل أقسام البنك المختلفة (في الفروع والمقرّ الرئيسي على حد سواء)، بحيث تكون مصلحة البنك أمام أعيننا.
- نختار مقدّمي الخدمات **على أساس معايير موضوعيّة ومهنيّة** ودون تمييز على أية خلفية، ونجري مفاوضات منصفة معهم.
- نشجع **التواصل المفتوح** ونتصرف بتناغم.

## نحافظ على المهنيّة العالية، والتميّز الشخصي، ونطوّر معايير التحسين الدائم، وذلك من منطلق الالتزام بتقدّم البنك والسعي لتحقيق أهدافه التجاريّة.

- نتصرف **بنزاهة**، سواء أكان ذلك من جانب البنك تجاه موظفيه، أو الموظفين تجاه البنك، أثناء فترة الدوام وبعدها، مع الحفاظ على **علاقات الثقة والالتزام المتبادل**.
- نحافظ على **المنافسة المنصفة**.
- ندرك أهمية **رفاهية موظفينا**، وندرك الحاجة إلى تحقيق التوازن بين الحياة العائليّة وأوقات فراغهم، وبين التزامهم باحتياجات البنك.
- نخلق **بيئة عمل لطيفة وداعمة** تزيد من الشعور بالانتماء للبنك.
- نحرص على **توفير فرص متساوية في عمليات التوظيف والترقية**، والتي يتم إجراؤها بشفافية بناءً على المهارات والقدرات، ومن دون تمييز على أية خلفيّة.
- نلتزم بتوفير **التدريب المهني اللائق لموظفينا**، ورعاية كفاءاتهم، من خلال التدريبات، والإثراء المنتظم، المستمد من أهداف البنك.
- نلتزم بتدريب **ورعاية وتوجيه** موظفينا.
- نشجّع **المبادرة** بين موظفينا ومديرينا.
- نعرّز **الابتكار والإبداع** ونشجع على اكتشاف فرص عمل جديدة.
- نرسّخ **ثقافة استخلاص العبر**، والتحسين، والتعلّم الدائم.

## نعمل من منطلق الشعور بالتفاني والشراكة مع الجمهور المحيط، وبيئة الأعمال التي ينشط بها البنك: مقدّمي الخدمات، والسلطات، والمنظّمين وغيرهم



- نلتزم بالتسويق والإعلان المنصف والدقيق غير المُسيء إلى أيّ شخص أو قطاع.
- **نمتنع عن إساءة الاستغلال أو تفضيل مصالحنا الشخصية** في أية مواقف تنطوي على تضارب في المصالح، أو تضارب في العلاقات المهنية بيننا وبين أصحاب الشأن.
- نلتزم تجاه المجتمع والبيئة التي نعيش فيها، **ونعمل من منطلق الوعي البيئي**، مع أخذ العوامل البيئية بعين الاعتبار في عمليات صنع القرارات المختلفة، ونشجّع العمل التطوعي والمساهمة في المجتمع الذي نحن جزء منه.
- يكون البنك ضالعا في هموم الفئة الاجتماعية التي يعمل في وسطها، بصورة مسؤولة، مع الالتزام بالاستقامة والتعامل الرسمي.
- نحافظ على **قنوات اتصال مفتوحة**، وحوار مهني، وشفاف، مع الجهات التنظيمية القانونية، والسلطات الحكومية.
- نحرص على **سلامة جميع مرافق البنك** من أجل ضمان رفاحية الزبائن والموظفين، ومختلف مزوّدي ومقدّمي الخدمات العاملين في محيطنا.
- نتوقع من مزودي الخدمات بأن يتصرفوا وفق **المعايير الأخلاقية للبنك** كما هو وارد في هذه المدونة، وإرشادهم للامتثال لقوانين العمل فيما يتعلق بموظفيهم.

## المدونة الأخلاقية – في الممارسة العملية

### ما العمل في حال واجهتم معضلة أخلاقية ما؟

تواجهنا جميعًا معضلات أخلاقية بشكل متكرر ضمن روتين عملنا اليومي. يجدر التوضيح بأنّ المعضلة الأخلاقية تنشأ في الحالات التي لا يوفّر فيها القانون أو لوائح إجراءات البنك إجابة لها. في بعض الأحيان، يكون اتخاذ القرار حول كيفية التصرف في حال مواجهة معضلة أخلاقية مهمة غير بسيطة. من أجل اتخاذ القرار المناسب، من المعتاد استخدام أربعة اختبارات:

#### اختبار المرأة



حتى لو لم يعرف أحد عن الفعل الذي ارتكبته أو كنت مشتركًا فيه -هل يمكنني النظر إلى نفسي في المرأة؟

#### اختبار العنوان



كيف سأشعر اذا تم نشر تصرفي على الملأ؟

#### اختبار الصديق



كيف سأشعر إذا تصرف غيري بنفس تصرفي تجاه صديقي او قريب عائلتي؟

#### اختبار الوسادة



هل سيسمح لي تصرفي هذا بأن أضع رأسي على الوسادة وأنا مطمئن؟

# نحافظ على الاخلاقيات

## قنوات التواصل

في كل حالة تواجهون فيها الحيرة بشأن قضايا أخلاقيّة،  
يمكنكم التواصل مع الجهات التالية والتشاور معها



التوجّه إلى قسم  
الموارد البشرية  
والشؤون الإداريّة



التوجّه المباشر  
لأي من مسؤولي  
أخلاقيات العمل  
اللوائيين.



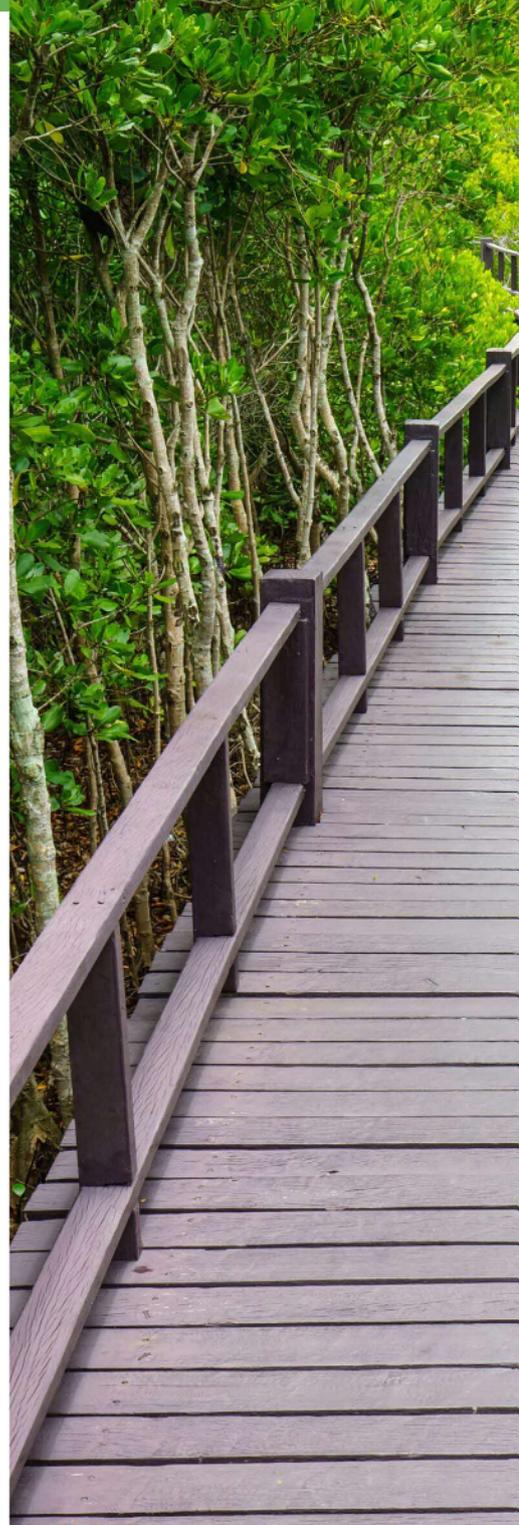
التوجه من خلال  
بوابة موقع  
البنك



التوجه الى  
المسؤولين

في أي حالة تخوف من سلوك غير لائق ، يرجى التواصل مع "الخط الساخن" :  
076-8056776

سيتمّ التعامل مع جميع التوجّهات في إطار الحفاظ على كرامة وخصوصية  
صاحب التوجّه.



مرکنتیل