

القاهرة في: ٢٧ مارس ٢٠٢٥

السيد الاستاذ / رئيس مجلس الإدارة

بنك

تحية طيبة وبعد،

إعمالاً لأحكام قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي الصادر بالقانون رقم ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠، وعملاً على أهمية وجود ميثاق سلوك عمل مصرفي بالبنوك كأحد الأدوات الأساسية لضمان بيئة عمل فعالة تركز على الالتزام بمبادئ أخلاقية وقيم وسلوكيات موحدة وضوابط مهنية سليمة، فقد قرر مجلس إدارة البنك المركزي بجلسته المنعقدة بتاريخ ١٨ مارس ٢٠٢٥ اصدار التعليمات المرفقة بشأن "قواعد ميثاق سلوك العمل المصرفي" والتي تناولت الحد الأدنى من المبادئ الأساسية التي يتعين تضمينها بميثاق سلوك العمل المصرفي بالبنوك.

برجاء التكرم بالتنبيه نحو الالتزام التام بالتعليمات المرفقة اعتباراً من تاريخه، مع مراعاة تنظيم دورات تعريفية لكافة الموظفين عن قواعد ميثاق سلوك العمل المصرفي لضمان تطبيقه والتأكد من الالتزام به.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

حسن عبدالله

قواعد ميثاق سلوك العمل المصرفي

المحتويات

المقدمة.....	٣
أولاً: أحكام عامة.....	٣
ثانياً: المبادئ الأساسية لميثاق سلوك العمل المصرفي.....	٣
١- الصدق والنزاهة والالتزام بالقوانين والتعليمات السارية.....	٣
٢- العمل بكفاءة ودقة واتقان.....	٤
٣- التعامل مع الأطراف ذوي العلاقة.....	٤
٤- الحفاظ على سرية المعلومات.....	٥
٥- الممارسات غير المقبولة في بيئة العمل.....	٥
٦- قبول الهدايا.....	٦
٧- مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.....	٦
٨- مكافحة جرائم الاحتيال.....	٦
٩- التعامل مع وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي.....	٧
١٠- إدارة تعارض المصالح.....	٧
١١- الحفاظ على ممتلكات البنك.....	٧
١٢- الإبلاغ عن المخالفات والممارسات غير المشروعة.....	٧
ثالثاً: قواعد ميثاق سلوك العمل المصرفي للمسؤولين الرئيسيين.....	٨

المقدمة

تم إعداد هذه التعليمات بما يتوافق مع أحكام قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي الصادر بالقانون رقم ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠ وكذا تعليمات الحوكمة والرقابة الداخلية للبنوك الصادرة في ١٩ سبتمبر ٢٠٢٤ والتي تضمنت ضرورة قيام البنوك بوضع ميثاق سلوك العمل المصرفي، وتشمل التعليمات الحد الأدنى من المعايير الأساسية التي يُشترط تضمينها بميثاق سلوك العمل المصرفي بهدف إرساء المعايير السلوكية والأخلاقية والمهنية السليمة والقيم والمبادئ التي يتعين على موظفي البنوك وكذا المسؤولين الرئيسيين الالتزام بها، ويُقصد بالمسؤولين الرئيسيين في نطاق تطبيق هذه التعليمات رؤساء وأعضاء مجالس إدارة البنوك والمديرين التنفيذيين المسؤولين عن القطاعات التنفيذية والقطاعات الداعمة والقطاعات الرقابية بالبنوك.

أولاً: أحكام عامة

- ١- يتعين على البنوك وضع ميثاق سلوك العمل المصرفي ويتم اعتماده من قبل مجلس إدارة البنك، كما يجب التأكد من اطلاع كافة الموظفين وكذا المسؤولين الرئيسيين عليه والتوقيع على تعهد بالالتزام بما جاء به، بالإضافة إلى تقديم برامج تدريبية متخصصة لضمان الالتزام بتطبيق قواعد هذا الميثاق.
- ٢- تسري هذه التعليمات على كافة موظفي البنوك العاملة بجمهورية مصر العربية وكذا المسؤولين الرئيسيين على أن يتم اتخاذ الإجراءات التأديبية اللازمة تجاههم حال مخالفتها، وتتضمن التعليمات الحد الأدنى من القواعد التي يتعين مراعاتها بشأن سلوكيات الموظفين وتعاملاتهم داخل البنك وخارجه بما قد يؤثر على سمعة البنك.
- ٣- فيما يتعلق بالمسؤولين الرئيسيين، يتعين على البنوك إخطار البنك المركزي فور مخالفتهم لهذه التعليمات لتقييم مدى استمرار استيفائهم لمعايير الجدارة والصلاحية الفنية بعد ارتكاب تلك المخالفة، وتوثيق قرار البنك المُتخذ في هذا الشأن.

ثانياً: الحد الأدنى من المبادئ الأساسية لميثاق سلوك العمل المصرفي

- ١- الصدق والنزاهة والالتزام بالقوانين والتعليمات السارية
يتعين الالتزام بما يلي كحد أدنى:
 - ١-١ عدم القيام بممارسات احتيالية أو غير أخلاقية أو غير مشروعة.
 - ٢-١ عدم مخالفة أي من القوانين أو الضوابط الرقابية أو السياسات والإجراءات الداخلية بالبنك.
 - ٣-١ الحفاظ على سرية الحسابات والبيانات وعدم الإفصاح عن أية معلومات سرية أو داخلية غير مُعلنة للعامة.
 - ٤-١ عدم تقديم معلومات خاطئة أو مضللة سواء للعملاء أو للبنك أو للبنك المركزي.
 - ٥-١ الإفصاح عن أي شبهة تعارض مصالح (على سبيل المثال الإفصاح عن المساهمات في شركات الأطراف ذات الصلة).

٦-١ عدم التلاعب أو تزوير المستندات.

٧-١ عدم إساءة استخدام أصول البنك.

٢- العمل بكفاءة ودقة واتقان

يتعين أداء كافة المهام على الوجه الأكمل وإبلاء العناية الواجبة للقيام بالواجبات والمسئوليات بكفاءة ودقة وبذل الجهد اللازم مع الالتزام بمواعيد العمل، وذلك بما يخدم مصالح العملاء بشكل خاص والقطاع المصرفي بشكل عام، وبما يتوافق مع السلوك الأخلاقي الذي ينعكس على ثقة العملاء بالبنك.

٣- التعامل مع الأطراف ذوي العلاقة

١-٣ التعامل مع الزملاء والمديرين:

١-٣-١ يتعين أن تتسم التعاملات بروح الفريق بما يحقق الاحترام المتبادل أثناء تأدية الواجبات والتعاون بأعلى المعايير المهنية والشفافية والنزاهة، واحترام الخصوصية والرأي الآخر والامتناع عن الممارسات التي تتعارض مع السلوك الأخلاقي.

١-٣-٢ يجب التعاون مع المديرين واحترامهم بما يحقق المصلحة العامة ويشمل ذلك تأدية المهام المنوطة بهم في الوقت المحدد والكفاءة المطلوبة، إذا لم تكن تلك المهام تخالف عقد العمل أو القوانين أو اللوائح أو الآداب العامة، وكذا اتباع خطة التطوير التي يضعها المدير لتنمية المهارات والخبرات المهنية.

١-٣-٣ يتعين على المديرين معاملة مرؤوسيهم بحيادية وعدم التفرقة بينهم إلا على أساس الكفاءة، مع ضرورة الالتزام بعدم تكليفهم بأية مهام تخالف القوانين والتعليمات وسياسات وإجراءات العمل الداخلية أو تكليفهم بأمر شخصي.

١-٣-٤ الالتزام بالطرق الصحيحة والإجراءات المتبعة في تقديم الشكوى.

٢-٣ التعامل مع أصحاب المصالح

يتعين الالتزام بالشفافية والمصادقية وتقديم المشورة والمعلومات الدقيقة المطلوبة لدى التعامل مع أصحاب المصالح (مثل مراقبي الحسابات، الموردين، أي جهة خارجية... إلخ)، مع ضرورة الالتزام بالسياسات الداخلية للبنك بشأن إدارة تعارض المصالح.

٣-٣ التعامل مع العملاء

التأكيد على ضرورة الالتزام بالتعليمات الصادرة عن البنك المركزي بشأن حماية حقوق عملاء البنوك، وعدم القيام بأي من الممارسات التالية، وذلك على سبيل المثال لا الحصر:

٣-٣-١ تقديم معلومات غير دقيقة أو غير كافية إلى أي عميل حول أي من المنتجات أو الخدمات المصرفية، أو عدم إخطاره بمعلومات جوهرية قد تؤثر سلباً على معاملاته أو مركزه المالي، بما في ذلك عدم الإفصاح عن مخاطر تلك المنتجات أو الخدمات، وكذا عدم الإفصاح عن تفاصيل الرسوم والعمولات الخاصة بتلك المنتجات.

٣-٣-٢ تقديم توصية غير سليمة للعملاء عن أي من معاملاتهم أو تنفيذها دون تقدير المخاطر التي قد يتعرض لها العميل جراء تلك المعاملات.

٣-٣-٣ دفع العملاء للحصول على منتجات مصرفية غير مناسبة لهم بهدف تحقيق أرباح للبنك وتفضيل المصالح الشخصية على احتياجات ومصالح العملاء.

٣-٣-٤ التأخير أو عدم الاستجابة لشكاوى العملاء بشكل ملائم وفقاً للإجراءات الداخلية المعمول بها.

٤-٣ التعامل مع البنك المركزي المصري

يتعين مراعاة الإفصاح والشفافية والمصادقية لدى إتاحة المعلومات والبيانات للبنك المركزي، والالتزام بعدم تقديم أية معلومات أو بيانات غير دقيقة أو مضللة، أو إخفاء أية معلومات.

٤-٤ الحفاظ على سرية المعلومات

يتعين الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات التي يتم الاطلاع عليها وعدم الإفصاح عنها وحماية أية مستندات تخص البنك سواء كانت تتعلق بأنشطة البنك، أو موظفيه أو أحد عملائه، والتعامل معها بسرية تامة، وفي حالة الإفصاح عن أي من تلك المعلومات أو البيانات بغير الطريق القانوني، يتم اتخاذ الإجراء اللازم في هذا الشأن فوراً.

٥-٥ الممارسات غير المقبولة في بيئة العمل

١-٥-١ تعاملات الداخلين والحفاظ على سرية المعلومات والبيانات:

يحظر إساءة استخدام المعلومات الداخلية أو تسريب أية معلومات غير مسموح لها بالتداول بهدف تحقيق أي مصلحة شخصية سواء مباشرة أو غير مباشرة سواء داخل أو خارج البنك.

٢-٥-٢ التعامل على الحسابات:

١-٢-٥ يحظر على أي موظف قبول التوكيلات من العملاء للتعامل على حساباتهم.

٢-٢-٥ يحظر على أي موظف التعامل على حسابه الشخصي مباشرةً من خلال أنظمة البنك - حتى لو كانت طبيعة عمله تسمح له بذلك - سواء القيام بتحويلات أو إجراء أي معاملة أخرى، على أن تتم كافة المعاملات من خلال موظف آخر مختص.

٣-٢-٥ عدم إساءة استخدام الحساب الشخصي.

٣-٥ التمييز والظلم والممارسات غير الأخلاقية:

- ١-٢-٥ يتعين توفير بيئة عمل ملائمة تتسم بالمساواة وعدم التمييز سواء على أساس (الدين، أو السن، أو النوع، أو الظروف الصحية، أو التاريخ العائلي، أو المظهر الشخصي ... إلخ) ودون خوف من التعرض للظلم بكافة أشكاله، وعدم السماح بأي نوع من المضايقات أو سوء المعاملة من قبل جميع المستويات الإدارية المختلفة بشكل مباشر أو غير مباشر.
- ٢-٢-٥ يحظر ارتكاب كافة أنواع الإيذاء المتمثلة في السلوك اللفظي أو المعنوي أو الجسدي أو التهديد، أو القيام بممارسات غير أخلاقية وغير مسموح بها.
- ٣-٢-٥ حظر تصوير أو تسجيل محادثات الموظفين أياً كان طبيعتها دون علمهم أو دون موافقتهم ومنع تداول ذلك.

٦- قبول الهدايا

- ١-٦ يجب أن يكون لدى كل بنك سياسة تحدد المعايير المتعارف عليها لقبول الهدايا والحدود القصوى الخاصة بها، بحيث لا تؤثر بشكل سلبي على سمعة البنك والعاملين به.
- ٢-٦ يحظر قبول أية هدايا ذات قيمة تتجاوز الحدود القصوى المحددة بالسياسة المشار إليها أعلاه أو مبالغ مالية أو ما يعادلها من ذهب أو أغراض ثمينة من أطراف خارجية (بنوك - جهات حكومية - عملاء - موردين) لأي غرض.

٧- مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

- ١-٧ يتعين الالتزام بالقوانين والتعليمات ذات الصلة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الصادرة عن البنك المركزي ووحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتفادي التورط في أية أنشطة أو معاملات أو جرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ٢-٧ يتعين اتخاذ الإجراءات اللازمة لدي اكتشاف أية أنشطة أو معاملات غير اعتيادية قد تنطوي على شبهة غسل الأموال أو تمويل الإرهاب، وإبلاغ وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وفقاً للمتطلبات القانونية، كما يحظر الإفصاح عن أية بلاغات أو إجراءات داخلية تتم في هذا الشأن، مع مراعاة إبلاغ الإدارة المعنية بالبنك المركزي وذلك وفقاً للإجراءات والضوابط المعمول بها.

٨- مكافحة جرائم الاحتيال

- تلتزم البنوك بإبلاغ الإدارة المركزية لمكافحة جرائم الاحتيال بالبنك المركزي بكافة حالات الاحتيال لديها فور اكتشافها ووفقاً للآلية التي يحددها البنك المركزي في هذا الخصوص، والتأكد من توثيق كل ما يتعلق بتلك الحالات وجمع كافة المعلومات ذات الصلة والتعامل معها بسرية تامة.

٩- التعامل مع وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي

- ١-٩ يجب أن يكون التواصل مع وسائل الإعلام (سواء كانت مطبوعة أو مرئية أو إلكترونية أو شبكات التواصل الاجتماعي) من خلال الإدارة المعنية بهذا الأمر بالبنك فقط، كما يحظر التعامل باسم البنك دون وجود تصريح بذلك.
- ٢-٩ يحظر استغلال وسائل التواصل الاجتماعي بشكل قد يسيء إلى البنك أو العاملين به أو القطاع المصرفي ككل، كما يحظر تداول أو نشر أي مستندات أو معلومات داخلية خاصة بالبنك أو موظفيه (كالتعميمات الداخلية، أو القرارات، أو السياسات الداخلية) من خلال أي وسائل خارجية.

١٠- إدارة تعارض المصالح

- ١-١٠ يجب أن يتوافر لدى البنك سياسة لإدارة تعارض المصالح معتمدة من مجلس الإدارة، تتضمن الحالات التي قد تؤدي إلى وجود شبهة تعارض في المصالح، وذلك وفقاً لما ورد بتعليمات الحوكمة والرقابة الداخلية الصادرة عن البنك المركزي.
- ٢-١٠ يتعين الإبلاغ عن وجود أي شبهة تعارض في المصالح قد تؤثر سلباً على البنك، واتخاذ الإجراءات اللازمة في هذا الشأن.
- ٣-١٠ يتعين عدم الدخول في شراكة أو علاقة عمل مع أحد العملاء.
- ٤-١٠ يتعين عدم مزاوله أية أعمال سواء كانت أعمال تجارية أو أعمال لصالح جهات أخرى بما في ذلك تقديم خدمات استشارية، أو شغل أية وظيفة إضافية بجانب الوظيفة الأساسية بالبنك إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من السلطة المختصة بالبنك، شريطة ألا تتعارض مع أي من المهام الموكلة بالبنك مع مراعاة القوانين واللوائح الصادرة في هذا الشأن.
- ٥-١٠ عدم قيام أي موظف باستغلال منصبه الوظيفي لتحقيق أغراض أو مصالح شخصية.

١١- الحفاظ على ممتلكات البنك

يتعين الحفاظ على ممتلكات البنك بما يشمل كافة الأصول الثابتة والمتداولة والمستندات وكذا الملكية الفكرية، وعدم إساءة استخدامها في أي غرض غير مصرح به، بالإضافة إلى عدم استخدام أو تحقيق أي استفادة من أي منتجات جديدة أو مبتكرة لدى البنك لأغراض شخصية.

١٢- الإبلاغ عن المخالفات والممارسات غير المشروعة

ينبغي أن تقوم البنوك بوضع سياسة معتمدة من مجلس الإدارة - وفقاً لما ورد بتعليمات الحوكمة والرقابة الداخلية الصادرة عن البنك المركزي - تتضمن آلية واضحة للإبلاغ عن المخالفات والممارسات غير المشروعة، على أن تشمل الإجراءات اللازمة لحماية المبلغ، كما يتعين الحث على الإبلاغ عن أية مخالفات للقوانين أو التعليمات السارية والمساءلة حال تعمد عدم الإبلاغ.

ثالثاً: قواعد إضافية خاصة بالمسؤولين الرئيسيين:

يتعين على المسؤولين الرئيسيين الالتزام بما يلي للتأكد من مدى فعالية إدارة كافة أعمال وأنشطة البنك التي تقع ضمن نطاق مسؤولياتهم:

- ١ التأكد من إجراء عملية تقييم حيادية لأداء الموظفين التابعين لهم، مع متابعة تقييم أدائهم والعمل على تطوير مهاراتهم وقدراتهم بما يمكنهم من الاستمرار في وظيفتهم.
- ٢ إذا تبين لأحد المسؤولين الرئيسيين أو ورد له معلومات عن مخالفة أحد الموظفين لقواعد السلوك المصرفي، يتعين عدم التستر عليه وإجراء تحقيق شامل للموظف أو مجموعة العمل المعنية ككل لاتخاذ الإجراء المناسب.
- ٣ تشجيع الموظفين على الالتزام بكل من سياسة إدارة تعارض المصالح وسياسة الإبلاغ عن المخالفات والممارسات غير المشروعة، وحثهم على الإبلاغ عن أية حالات في هذا الشأن، أخذاً في الاعتبار عدم اتخاذ أي إجراء سلبي ضد أي موظف نتيجة قيامه بالإبلاغ عن أي ممارسات غير مشروعة طالما تم الإبلاغ وفقاً للقواعد الداخلية.
- ٤ توعية الموظفين فيما يخص سياسة قبول الهدايا والالتزام بها.
- ٥ توعية الموظفين بشأن التعامل مع وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي وكذا سياسة أمن المعلومات.
- ٦ إلزام الموظفين بعدم مناقشة الأمور الدينية والسياسية داخل مقر العمل أو خلال أوقات العمل الرسمية أو خلال أي تمثيل للبنك.
- ٧ إلزام الموظفين بالحفاظ على أصول وممتلكات البنك.
- ٩ يتعين تحري الدقة قبل الإفصاح للبنك المركزي عن أية معلومات أو بيانات ذات أهمية تقع ضمن نطاق عمله، أخذاً في الاعتبار الإفصاح عنها بشكل وافي وفي التوقيت المناسب، وذلك وفقاً للتعليمات السارية.
- ١٠ في حالة التعاقد مع أحد الجهات الخارجية لإسناد بعض المهام المحددة إليها يتعين التأكد من كفاءة القائمين عليها ومتابعة انجاز المهمة على النحو المطلوب وخلال الفترة المحددة، واتخاذ الإجراء اللازم في حالة عدم تحقيق ذلك.