



اداره کل مدیریت ریسک و تطبیق

**منشور رفتار حرفه ای**

**بانک کشاورزی**

**Code of Conduct**

"ما اعتماد مشتریان را با پاسخگویی دوستانه و احترام به قوانین و مقررات بدست می آوریم."

اسفند ۱۳۹۸

## فهرست :

- مقدمه:..... ۱
- ۱- مسئولیت پذیری و پاسخگویی..... ۱
- ۲- رعایت الزامات قانونی و رفتار حرفه ای..... ۱
- ۳- رقابت منصفانه ..... ۲
- ۴- رفتار عادلانه ..... ۲
- ۵- شایسته سالاری..... ۲
- ۶- مدیریت دانش..... ۲
- ۷- حراست از منافع بانک ..... ۳
- ۸- حفاظت از اطلاعات محرمانه ..... ۳
- ۹- تعارض منافع ..... ۳
- ۱۰- اصل بی طرفی ..... ۴
- ۱۱- ارتباطات و رسانه های اجتماعی..... ۴
- ۱۲- پذیرش هدیه ..... ۴
- ۱۳- مدیریت ریسک ..... ۴
- ۱۴- گزارش دهی و افشاگری ..... ۵
- ۱۵- فساد، ارتشاء و کلاهبرداری ..... ۵
- ۱۶- مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم ..... ۵
- ۱۷- تحریم های مالی بین المللی ..... ۶
- ۱۸- مسئولیت های اجتماعی ..... ۶
- ۱۹- احترام به محیط زیست ..... ۶
- درخت تصمیم گیری : ..... ۷

## مقدمه:

بانک کشاورزی همواره با تکیه بر اصول اخلاق اسلامی و حرفه‌ای به دنبال ارزش آفرینی برای ذینفعان خود می‌باشد. بر این اساس منشور رفتار حرفه‌ای، خطوط راهنما برای رفتار یکپارچه و منسجم مجموعه بانک ارائه می‌نماید که با هدف رشد و تعالی سازمانی و به منظور احترام به قوانین، مقررات و استانداردها، حفظ حقوق مشتریان و افزایش اعتماد ذینفعان بانک، ایجاد محیط کاری امن و به دور از فعالیت‌های غیر قانونی و فضای رقابتی سالم با سایر بانک‌ها، اصول کلی را ارائه می‌نماید. این اصول شامل رعایت قوانین و مقررات، مسئولیت‌پذیری، سلامت اداری، رعایت احترام، ترویج صداقت و درستی، ترویج عدالت و برابری، اعتماد آفرینی و پاسخگویی، مسئولیت‌های اجتماعی بانک و حفاظت از محیط زیست می‌باشند.

این سند بر اساس بند ۱-۵ خط مشی تطبیق بانک کشاورزی مصوب مورخ ۱۳۹۸/۰۸/۲۳ هیات مدیره بانک و مواد ۹۵ و ۹۸ دستورالعمل بازسازی ساختار مالی بانک‌های دولتی و الزامات ناظر بر حاکمیت شرکتی در بانک‌های دولتی مصوب شورای پول و اعتبار که متضمن تصویب منشور رفتار حرفه‌ای کارکنان توسط هیئت مدیره بانک می‌باشد، تنظیم شده است، که لازم است از طرف همه همکاران مورد توجه و عمل قرار گیرد.

## ۱- مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی

کارکنان بانک در قبال رفتارها و تصمیمات خود مسئول می‌باشند. چنانچه اقدامی خلاف قانون و مقررات انجام دهند بایستی پاسخگو بوده و عدم آگاهی به قوانین و مقررات بانک، رافع مسئولیت آنها نمی‌باشد. کارکنان علاوه بر آگاهی از قوانین و مقررات مربوط به فعالیت‌های شغلی خود، بایستی از تطابق اقدامات خود با اصول رفتار حرفه‌ای اطمینان حاصل نمایند.

## ۲- رعایت الزامات قانونی و رفتار حرفه‌ای

بانک کشاورزی، کلیه کارکنان و شرکت‌های تابعه آن، خود را ملزم به رعایت قوانین و مقررات و وفاداری به آنها می‌دانند. در این راستا، کارکنان بانک وظایف خود را به صورت قانونی، صادقانه، مبتنی بر اصول اخلاقی و با اجتناب از هر آنچه بر اساس قوانین و مقررات تخلف شناخته می‌شود، انجام می‌دهند.

### ۳- رقابت منصفانه

بانک کشاورزی به دنبال رقابتی صادقانه و منصفانه است. کارکنان بانک مجاز به ارائه یا معاوضه اطلاعات داخلی بازار بانک با سایر بانک ها و یا مشتریان نمی‌باشند. بیان و انتشار اطلاعات داخلی سایر بانک ها که هنوز به صورت عمومی منتشر نشده است نیز مغایر با رفتار حرفه ای و مقررات می‌باشد.

### ۴- رفتار عادلانه

بانک کشاورزی رابطه بلند مدت خود با مشتریان را بر پایه اعتماد بنا نهاده است و در تعامل با آنها تلاش می‌کند عدل و انصاف را رعایت نماید. در این راستا، بانک به دنبال منافع غیر قانونی نیست، از اطلاعات مشتریان سوء استفاده نکرده و از این اطلاعات محافظت می‌نماید، در مورد خدمات خود توضیح دقیق و شفاف (زبانی، نوشتاری، تصویری و ...) ارائه می‌دهد و از ارائه اطلاعات اشتباه که باعث گمراهی مشتریان شود اجتناب می‌نماید. به منظور رسیدگی به شکایت های مشتریان و در راستای اجرای ماده ۲۵ قانون ارتقای نظام سلامت اداری و مقابله با فساد، بانک کشاورزی اقدام به راه اندازی سامانه رسیدگی به شکایت نموده است. از طریق این سامانه، شاکیان قادر به ارسال شکایت خود به حوزه نظارت بانک می‌باشند. علاوه بر آن به منظور پاسخگویی و ارتباط مستقیم همکاران و مشتریان، مرکز ارتباط سبز با شماره تلفن ۰۲۱-۸۱۳۰۱ فعال می‌باشد.

### ۵- شایسته سالاری

شایسته سالاری و استفاده از نیروهای کارآمد، یکی از اصول اساسی و از عوامل موفقیت و حرکت بانک به سمت افزایش بهره وری، پویایی و تحول است. رشد فزاینده و تصاعدی دانش بانکداری و تغییرات مستمر در نیازها و خواسته‌های مشتریان، ارتقای مستمر شایستگی کارکنان بانک به منظور توفیق در رقابت سازمانی را ضروری می‌سازد. از این رو در بانک ضمن توجه به توسعه و بهبود مستمر ظرفیت های فردی و سازمانی و بالندگی سرمایه انسانی، انتخاب و تصدی پست های مهم سازمانی در چارچوب نظام جامع انتصابات، از طریق صدور فراخوان و ارزیابی داوطلبان انجام می‌گردد.

### ۶- مدیریت دانش

بانک با هدف ارتقاء بهره وری و دستیابی به اهداف خود، به فرایند های خلق، نگهداری، تسهیم و بکارگیری دانش- مبتنی بر فرهنگ و فناوری- در تمامی سطوح، توجه ویژه دارد.

## ۷- حراست از منافع بانک

استفاده از دارایی ها و امکانات بانک (منابع انسانی، فیزیکی، مالی، تکنولوژیکی، داده، اطلاعات، برند، آرم و نام بانک) فقط در جهت انجام وظایف سازمانی و کسب درآمد برای بانک مجاز می باشد و تحت هیچ شرایطی، استفاده از آنها برای رسیدن به منافع شخصی شایسته نخواهد بود. فروش، اجاره و قرض دارایی های بانک با رعایت قوانین، مقررات و دستورالعمل های داخلی بانک و در جهت تحقق اهداف بانک مجاز می باشد. همچنین هر گونه محصولات و خدماتی (مانند گزارش، تحلیل، برنامه، اپلیکیشن و ...) که کارکنان در راستای انجام وظایف شغلی خود ایجاد می نمایند، دارایی بانک محسوب شده و بانک مالک ارزش دارایی خلق شده می باشد.

## ۸- حفاظت از اطلاعات محرمانه

تمامی امور بانکی (عملیات الکترونیکی، نوشتاری، صوتی، تصویری و یا زبانی) صرف نظر از اینکه به بانک، کارکنان یا به مشتریان مربوط می شود، با حفظ محرمانگی اطلاعات اجرا می شود. این امر رعایت اسرار، حفظ اسناد و اطلاعات داخلی بانک، امنیت داده ها و حفاظت از داده های حساس و همچنین حریم خصوصی را نیز شامل می شود. به طور کلی اطلاعات اخذ شده از مشتریان (اطلاعات شناسایی، مالی، شغلی، مراجعات و...) محرمانه تلقی شده و اطلاعات و اسناد بانکی آنها تحت هیچ شرایطی بدون مجوز مراجع قانونی در اختیار دیگران قرار نخواهد گرفت. ارائه اطلاعات با مجوز مرجع قانونی به صورت موجز و مختصر مجاز می باشد و انتقال اطلاعات بایستی به گونه ای صورت گیرد که امنیت آنها دچار مخاطره نشود. ضبط و ثبت صدا و تصویر و تماس های تلفنی بر اساس قوانین جاری کشور می باشد و تصاویر و صدای ضبط شده توسط وسایل الکترونیک بانک، در صورت صدور دستور مقام قضایی ارائه می گردد.

## ۹- تعارض منافع

بانک متعهد می شود تمامی اقدامات لازم برای مدیریت تعارض منافع بین مشتریان و بانک، مشتریان و کارکنان و بین واحد های بانک را انجام دهد و در شرایطی که تعارض منافع با مشتریان غیر قابل اجتناب باشد در چارچوب قوانین و مقررات، حداکثر مساعدت را خواهد نمود. همچنین بانک در راستای کاهش تعارض منافع با کارکنان ناشی از بی عدالتی و ارتقاء شغلی غیر منصفانه، تلاش در توسعه نظام شایسته سالاری دارد.

## ۱۰- اصل بی طرفی

تصمیمات بانک کاملاً بی طرفانه و صرفاً بر اساس جنبه های قانونی و اخلاقی صورت می پذیرد. منافع شخصی کارکنان بانک در خصوص سود و یا روابط خانوادگی و دوستانه با ذینفعان بانک نباید هیچ نقشی در تصمیمات آنها داشته باشد.

## ۱۱- ارتباطات و رسانه های اجتماعی

سخنگوی رسمی بانک در ارتباط با رسانه ها و ارباب جراید، اداره کل روابط عمومی و همکاری های بین الملل است. کارکنان در مواجهه با خبرنگاران و رسانه های اجتماعی، پس از اخذ مجوز از اداره کل روابط عمومی و همکاری های بین الملل می توانند به عنوان کارشناس بانک اقدام به ارائه نظرات کارشناسی خود نمایند. همچنین بیان نظرات شخصی با نام بانک ممنوع است.

ایجاد سایت، وبلاگ، ایمیل، پادکست، گروه و صفحه شخصی در اینترنت، شبکه های اجتماعی، فیلم، کتاب و مقاله با نام بانک کشاورزی، فقط بر عهده اداره کل روابط عمومی و همکاری های بین الملل است. همچنین انتشار یا باز نشر نامه، اعلامیه و یا بیانیه ای که توسط بانک به صورت عمومی منتشر نشده است، مغایر قانون و مقررات می باشد و برابر ضوابط اداری با آن برخورد خواهد شد.

## ۱۲- پذیرش هدیه

منظور از هدیه اعطای هرگونه مال، منفعت، تسهیلات، تخفیف، ابراء، مزیت خاص، امتیاز یا حق مالی یا غیر مالی است. کارکنان مجاز به پذیرش هدیه نمی باشند.

## ۱۳- مدیریت ریسک

انتظار می رود همه کارکنان از ریسک فعالیت های شغلی خود آگاهی کافی داشته باشند. آنها مسئول شناسایی ریسک های وظایف شغلی خود و مدیریت این ریسک ها با رعایت خط مشی ها، دستورالعمل ها، بخشنامه ها و اطلاعیه ها می باشند.

عملکرد مدیران، الگویی از فرهنگ ریسک و رفتار حرفه ای بانک می باشد. مدیران در مقام یک رهبر بایستی سلامت، صداقت و احترام را در محیط کاری پرورش دهند. تصمیمات آنها بایستی بر اساس توانایی ها و شایستگی افراد و به دور از تعصب و جانبداری باشد و کارکنان را در فرایندهای کاری و پیشرفت در مسیر شغلی حمایت نمایند.

مدیران برای کاهش ریسک موظف به رعایت موارد ذیل می‌باشند:

- اطمینان از درک صحیح کارکنان از منشور رفتار حرفه ای و پایبندی به آن
- تقویت محیط کاری سالم ، تلاش برای رفع موانع انجام تصمیم صحیح و راهنمایی کارکنان در تصمیم گیری ها
- اطمینان از آگاهی کارکنان از ریسک فعالیت ها و رفتارهای خود و راه های دریافت راهنمایی و مشورت
- اطمینان از رفتار محترمانه کارکنان با یکدیگر
- گزارش موارد نقض رویه ها و سیاست های رفتاری به مقامات بالاتر

#### **۱۴- گزارش دهی و افشاگری**

بانک تلاش می کند با به کارگیری سامانه ها و رویه های مقتضی، محیط کاری امنی فراهم آورد تا هر فرد بتواند موارد نقض قوانین و مقررات و رفتارهای غیر اخلاقی را به صورت بی نام گزارش دهد.

#### **۱۵- فساد، ارتشاء و کلاهبرداری**

بانک از تلاش های صورت گرفته برای مبارزه با فساد، رشوه و کلاهبرداری در هر دو عرصه داخلی و بین‌المللی در چارچوب قوانین و مقررات ابلاغی از سوی مقام ناظر حمایت می‌کند. در این راستا، بر اساس قوانین و مقررات و دستورالعمل های صادره توسط سازمان های نظارتی داخلی، با رشوه، فساد و کلاهبرداری در تمامی بخش‌های بانک مقابله می‌شود. کلیه کارکنان متعهد می‌باشند که بانک را در برابر ریسک های ناشی از فساد، رشوه و کلاهبرداری محافظت نموده و در صورت مشاهده هر یک از موارد مذکور، مراتب را به ادارات ذیربط گزارش نمایند.

#### **۱۶- مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم**

بانک کشاورزی تحت نظارت بانک مرکزی فعالیت می‌نماید و سیاست های مربوط به کنترل و اعمال مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم، تابع دستورات این نهاد تنظیم می‌شود. بانک وظایف تخصصی کارکنان را از طریق تصویب دستورالعمل های داخلی به آنها ابلاغ می‌نماید. همچنین تمامی تراکنش ها بر اساس استاندارد های موجود مورد بررسی و پایش قرار گرفته و تراکنش ها و معاملات مشکوک به مرکز اطلاعات مالی و مبارزه با پولشویی ایران گزارش می‌شود.

## ۱۷- تحریم های مالی بین المللی

بانک کشاورزی قوانین و دستورالعمل های مربوط به تحریم های مالی بین المللی که توسط نهادهای ناظر داخلی ابلاغ شده است را رعایت می نماید و همکاری با اشخاص درج شده در لیست تحریم های مذکور حتی در جهت منافع بانک مجاز نمی باشد.

## ۱۸- مسؤلیت های اجتماعی

بانک کشاورزی فراسوی منافع اقتصادی و با هدف تحقق توسعه پایدار، به منظور ایفای مسؤلیت های اجتماعی خود تلاش می کند. با توجه به محدوده گسترده مسؤلیت های اجتماعی و بر اساس ارزش های بانک، موارد ذیل از اهداف و فعالیت ها بانک کشاورزی در راه خدمت رسانی به جامعه می باشند:

- ارتقاء سطح معیشت و زندگی کشاورزان
- توانمندسازی زنان روستایی
- توسعه و رونق بخش کشاورزی
- حمایت از سرمایه گذاری در جهت خودکفایی و ارتقای کیفیت صنعت غذایی کشور
- تزریق سرمایه و جهت بخشی به طرح های کشاورزی در راستای حفظ منابع طبیعی و حفاظت از محیط زیست
- فعالیت های انسان دوستانه و خیریه
- حمایت مادی و معنوی از فعالیت های علمی، آموزشی، ورزشی، فرهنگی و هنری

## ۱۹- احترام به محیط زیست

بانک کشاورزی یکی از حامیان اصلی حفاظت از محیط زیست در ایران می باشد و با توجه به رسالت بانک در بخش کشاورزی، از هیچ کوششی دریغ نمی شود. بنابراین همواره تلاش می شود همکاری لازم با سایر سازمان های داخلی و بین المللی برای تحقق بانکداری سبز به عمل آید. در این راستا، اصلاح فرآیندهای بانکی همچون توسعه بانکداری الکترونیکی و حذف کاغذ، توسعه زیرساخت های بانکداری الکترونیک به منظور کاهش مراجعه حضوری و کاستن از مصرف سوخت در ایاب و ذهاب، پشتیبانی از طرح های توسعه جنگل در کشور، بهبود استفاده از منابع آب، ایجاد توان رقابتی برای صنعتگران کشور برای ساخت و عرضه وسایل کنترل و کاهش آلودگی، افزایش آگاهی های عامه مردم در زمینه های محیط زیست، اصلاح مقررات اعطای تسهیلات در جهت رعایت هر چه بیشتر حفاظت از منابع طبیعی و زیست محیطی و... مهمترین اقداماتی است که در بانک در حال انجام می باشد.



## درخت تصمیم گیری :

در زمان مواجهه با یک سوال اخلاقی یا رفتاری، نمودار زیر می تواند راهنمای کارکنان در تصمیم گیری باشد.



چنانچه نمی توانید به تمامی سوالات، پاسخ بلی بدهید ؛ به دنبال راهنمایی از مقام بالاتر باشید.