

اصول رفتار حرفه‌ای کارکنان بانک تجارت

فهرست مطالب:

۱	پیشگفتار
۱	۲) چارچوب
۱	۳) هدف
۲	۵) ارزش‌های کلیدی بانک تجارت
۵	کدهای رفتاری مورد انتظار عمومی کارکنان و مدیران بانک
۶	۱. انجام وظایف
۷	۲. سلامتی و مدیریت استرس
۸	۳. مدیریت منافع
۹	۴. احترام، همدلی و حمایت
۱۰	۵. انتقادپذیری
۱۰	۶. رعایت انصاف
۱۱	۷. کدهای پوششی
۱۱	۸. هدایا
۱۲	۹. استخدام و گزینش
۱۲	۱۰. مبارزه با پول‌شویی و تأمین مالی تروریسم
۱۳	۱۱. کنفرانس‌ها، نمایشگاه‌ها و سمینارها
۱۳	۱۲. فضای کاری و چیدمان
۱۴	کدهای رفتاری مورد انتظار اعضای هیئت مدیره و مدیران بانک تجارت
۱۵	۱۳. رفتار مورد انتظار از اعضای هیئت مدیره
۱۶	۱۴. رفتار مورد انتظار از مدیران سازمان
۱۹	کدهای رفتاری مورد انتظار پرسنل در مقابل مدیران و یکدیگر
۲۰	۱۵. کدهای رفتاری پرسنل در مقابل مدیران سازمان
۲۱	۱۶. کدهای رفتاری پرسنل نسبت به دیگران
۲۲	کدهای رفتاری مورد انتظار در قبال مشتریان، سهامداران، شرکت‌های زیرمجموعه بانک و سایر ذینفعان
۲۳	۱۷. کدهای رفتاری مرتبط با مشتریان
۲۴	۱۸. کدهای رفتاری مرتبط با سهامداران
۲۴	۱۹. کدهای رفتاری مرتبط با شرکت‌های زیرمجموعه
۲۵	۲۰. کدهای رفتاری فرابانکی

(۱) پیشگفتار

کدهای رفتاری (Code of Conduct) یا قواعد رفتاری، مجموعه‌ای از اصول، ارزش‌ها و استانداردها هستند که راهنمای عملی برای تمامی تصمیم‌گیرندگان در سطوح مختلف سازمان بوده و به آنها کمک می‌کند که بدانند در موقعیتهایی که در آنها ارزشهای متضاد اخلاقی بروز می‌کند می‌بایست چه واکنشی از خود بروز دهند.

(۲) چارچوب

این مجموعه برآن است تا با تعیین و مشخص نمودن انتظارات رفتاری از تمامی ارکان بانک، زمینه را برای ایجاد یک فرهنگ مشترک و متعالی در راستای ارزش‌های بانک تجارت فراهم نماید. دامنه شمول این مجموعه کلیه پرسنل در تمامی رده‌های سازمانی اعم از مدیران، متخصصان و کارکنان اعم از رسمی، پیمانی و قراردادی و همچنین کلیه مدیران و کارکنان شرکت‌های تابعه و زیرمجموعه بانک می‌باشد.

(۳) هدف

تعریف قواعد و اصول رفتاری، به بانک تجارت کمک می‌کند انتظاراتی را که از نحوه رفتار پرسنل خود دارد، به صورت مکتوب به ایشان اعلام کند. کدهای رفتاری نه تنها به بیان اصول و کلیات اخلاقی پرداخته، بلکه در هر شغلی رفتارهای درست و نادرست را تعیین می‌نمایند به گونه‌ای که در تشخیص رفتارهای غیر اخلاقی ابهام چندانی باقی نمی‌ماند. این ویژگی امکان نظارت بر رفتار حرفه‌ای کارکنان سازمان را فراهم می‌سازد. رعایت این کدها به شناسایی فرصت‌ها جهت بهبود استراتژی سازمان، ارائه خدمات/محصولات و فرآیندها کمک نموده و به اهداف سازمان خدمت می‌نماید. چنین بهبودی موجب تقویت اعتماد مشتری و در نتیجه منافع تجاری و دیگر منافع بانک می‌شود.

(۴) اصول کلی حاکم بر کدها

اصل افشای تخلفات: مطابق قانون سوت زنی، کلیه پرسنل موظف می‌باشند موارد تخلف از قوانین و اصول اخلاق حرفه‌ای نظیر پولشویی، کلاهبرداری، رشوه‌گیری و فساد را به صورت محرمانه و با حفظ حریم خصوصی، افشا نموده و به واحدهای مربوطه (داخلی و خارجی) گزارش دهند.

اصل حفاظت در برابر انتقام: هرگونه انتقام یا تبعات منفی برای افرادی که تخلف را اعلام می‌کنند برخلاف سیاست‌های بانک بوده و می‌بایست از تمام تدابیر لازم برای حفاظت از افراد در برابر انتقام یا تبعات منفی اطمینان حاصل شود.

اصل سیستمی: مسئولیت اجرای این کدها به عهده کلیه پرسنل در تمامی سطوح بانک بوده و همه ما به عنوان جزئی از سیستم بانک تجارت، در برابر آن مسئول هستیم.

اصل پرسش: تمامی پرسنل در صورت هرگونه سؤال و ابهام در ارتباط با موارد قانونی و اخلاقی باید از مسئول مربوطه یا هر یک از افراد و واحدهای ذیربط در این خصوص سؤال کنند.

اصل پاسخگویی در برابر تخطی: هرگونه تخطی از مفاد این آیین نامه که منجر به خدشه دار کردن اعتبار بانک و در معرض ریسک قراردادن موقعیت بانک شود، می تواند منجر به اقدامات قانونی شود. تمامی پرسنل در صورت عدم رعایت کدهای رفتاری ملزم به پاسخگویی خواهند بود.

اصل حاکمیت قانون در مناسبات اداری: همه امور مربوط به بانک، مبنای قانونی دارند و تصمیمات و اقدامات کارکنان باید بر اساس احترام به قوانین و مقررات موجود اتخاذ و انجام گردد.

اولویت مطلق: اگر تناقضی میان ارزش های اخلاقی بانک و اهداف کاری اش به وجود آمد، اولویت با ارزش های اخلاقی و کدهای رفتاری است.

۵) ارزش های کلیدی بانک تجارت

- منشور اخلاقی بانک تجارت که نمایانگر فرهنگ سازمانی ما کارکنان بانک است، عبارت اند از:
- ما کارکنان بانک تجارت بر این باور هستیم که:
- * پایبندی به **اصول اخلاقی** و رعایت عدالت، صداقت، امانت داری و مسئولیت پذیری، ضامن اعتبار و خوش نامی بانک است.
 - * پاسخگویی به نیاز مشتری ضامن انتفاع متقابل است و ما با **روحیه خدمتگزاری** و به کار بستن راهبردها و **اصول مشتری مداری**، نویدبخش فردایی بهتر برای مشتریان خود خواهیم بود.
 - * جلب **رضایت مشتری** در محیطی آرام و آراسته و رسیدگی به شکایت ایشان با بردباری و رویی گشاده از اصول اصلی کسب و کار ما است.
 - * کوشش و اهتمام در بهبود **کیفیت خدمات** و ارتقای سرعت، صحت و دقت براساس **فن آوری روز بانکداری** از وظایف اصلی ما است.
 - * سرمایه های سهامداران خرد و کلان، نزد ما به امانت است و ما با درستکاری، مسئولیت پذیری، اتخاذ راهبردها و تصمیمات مناسب و تعهد به اصول افشا و شفافیت، در پی ارزش آفرینی و سودآوری برای **سهامداران** بانک هستیم.

* سرمایه‌های انسانی یکی از ارزشمندترین دارایی‌های بانک است و ما وظیفه داریم با مدیریت مشارکتی، یادگیری سازمانی و ایجاد فضای کار گروهی، از این دارایی در جهت کسب نتایج موفقیت‌آمیز برای بانک و مشتریان بهره بگیریم.

* رعایت انصاف در قبال رقبا ضروری است و رقابت باید بر اساس اصول اخلاق حرفه‌ای انجام شود.
* بانک تجارت به‌عنوان یکی از بانک‌های بزرگ تجاری کشور، در قبال جامعه مسئول است و با ایفای مسئولیت‌های اجتماعی خود نقش مهمی در موفقیت و توسعه پایدار کشور دارد.

* تحقق اهداف عالی بانک در گرو رعایت قوانین و مقررات است و ما خود را متعهد به رعایت اصول دینی و فرهنگی کشور و اصل تساوی همگان در برابر قانون می‌دانیم.

* برای حفظ منافع ملی، رعایت قوانین و مقررات مبارزه با پول‌شویی و تأمین مالی تروریسم ضروری است و ما آن را در سرلوحه وظایف خود قرار می‌دهیم.

مطابق با گزارش کدهای اخلاقی مصوب و منشور اخلاقی بانک تجارت، ما کارکنان بانک تجارت بر اصول زیر پایبندیم:

- ۱- مسئولیت‌پذیری: پذیرش مسئولیت به مفهوم قبول وظایف محوله و انجام امور با حداکثر توان، به بهترین نحو و براساس سیاست‌ها و دستورالعمل‌های داخلی بانک و مقررات نظارتی
- ۲- شفافیت: ارائه گزارش‌ها به صورت جامع، دقیق، به موقع و قابل فهم
- ۳- همکاری: مشارکت فعال در پیشبرد اهداف سازمان، تعهد به فعالیت‌های گروهی و یاری‌رسانی به دیگران
- ۴- انتقادپذیری: استفاده مؤثر از نظرات، پیشنهادها به‌عنوان یکی از فرصت‌های استراتژیک
- ۵- وفاداری: : فعالیت و جدیت برای پیمان، انجام و تکمیل تعهد و احساس مسئولیت نسبت به سازمان
- ۶- صداقت: تطابق گفتار، کردار و رفتار فرد با واقعیت
- ۷- حسن خلق: گشاده‌رویی، تواضع و ملاحظت با همکاران، مشتریان، زبردستان و مدیران
- ۸- امانت‌داری و حفظ اسرار: پاس‌داری، حفاظت، امنیت، مراقبت، رازداری
- ۹- احترام: احترام به حقوق فردی و اجتماعی، اعتقادات، اصول ارزشی و فرهنگ یکدیگر
- ۱۰- عدالت: بهره‌مند شدن از حقوق فردی و سازمانی بر اساس توانمندی و شایستگی
- ۱۱- پایبندی به قوانین: متعهد بودن به رعایت قوانین و مقررات برای ایجاد امنیت و حفظ آرامش
- ۱۲- خودداری از کشمکش و ستیزه‌جویی: کنترل احساسات، حفظ خونسردی، فرونشاندن خشم و پرهیز از رفتار خصمانه در زمان بروز اختلاف نظر و سلیقه در مسائل کاری و غیرکاری
- ۱۳- همدلی: قراردادن خود در شرایط فرد دیگر و حمایت عاطفی در هنگام بروز مصایب و مشکلات

- ۱۴- تسهیم دانش: تلاش برای انتقال دانش کسب شده در محیط کار به سایر همکاران
- ۱۵- نظم و انضباط: حضور به موقع در محل کار و انجام به موقع وظایف
- ۱۶- خلاقیت و نوآوری: خلق، ارائه و اجرای ایده های جدید در راستای بهبود عملکرد سازمان
- ۱۷- آینده نگری: نوعی تدبیر که منجر به طرح برنامه جامع و عملی و کوشش در راستای اجرا و سنجش فراز و نشیبها
- ۱۸- آراستگی و نظافت: تمیز و مرتب بودن و هماهنگی ظاهر در محیط کار
- ۱۹- صبر و شکیبایی: تاب آوری در برابر مشکلات، حوادث و رخدادهای غیر مترقبه
- ۲۰- عزت نفس: باور و اعتقادی که فرد، درباره ارزش و اهمیت خود دارد. کسی که خود را بزرگواری می انگارد هرگز به کارهای پست تن در نمی دهد.
- ۲۱- ارزش آفرینی: تلاش در توسعه مهارت ها و ارتقاء دانش و توانمندی حرفه ای برای فراهم کردن منافع مستمر برای مشتریان، سهامداران و همکاران
- ۲۲- رقابت طلبی: توسعه رقابتی سالم به جهت افزایش سهم بازار و سود پایدار برای سازمان، دستیابی به مهارت بالا و اعتماد به نفس برای ممتاز و بهترین بودن
- ۲۳- سلامتی و نشاط: سلامت روان همراه با خرسندی، خوش بینی، امید و اعتماد که می تواند نقشی تسهیل گر در توسعه پایدار سازمان داشته باشد.
- ۲۴- سعه صدر: ظرفیت فکری و روحی و آمادگی قلب برای پذیرش علم، قدرت، خوشی و همه ادراکات و احساسات
- ۲۵- اعتدال گرایی: پرهیز از افراط و تفریط
- ۲۶- مشورت: مراجعه به افراد آگاه و مطلع برای راه یابی به حل مسئله و بهره گیری از تجارب و آگاهی دیگران
- ۲۷- انصاف و عدالت: اقرار به حقوق مردم و ادای آنها و اینکه هر خیری را برای خود می خواهیم برای دیگران نیز بخواهیم و هر زیان و ضرری که برای خود نمی پسندیم برای دیگران هم نپسندیم



کدهای رفتاری مورد انتظار عمومی کارکنان و مدیران بانک

۱. انجام وظایف

۱.۱. ما کارکنان بانک تجارت بر این اعتقادیم که خداوند ناظر بر تمامی اعمال ما است؛ پس در پیشگاه او، مراقب جزئی‌ترین رفتار خود نیز هستیم.

۱.۲. ما معتقدیم عضوی از یک خانواده بزرگ هستیم و پیروزی بانک تجارت در گرو همکاری تک‌تک پرسنل در بانک تجارت است بنابراین با افزایش مهارت‌های خود در انجام بهتر کارها، در کارهای تیمی مشارکت می‌کنیم.

۱.۳. ما به کارمان افتخار می‌کنیم و معتقدیم که کار در بانک تجارت به ما اعتبار اجتماعی داده است.

۱.۴. ما با مقررات، دستورالعمل‌ها و سیاست‌های بانک که در کسب‌وکار با آن سر و کار داریم، آشنا هستیم و اعتقاد داریم، عدم آگاهی هرگز رافع مسئولیت نخواهد بود.

۱.۵. ما با جدیت و پشتکار نسبت به انجام وظایف ابلاغی عمل کرده و با فراگیری آموزش‌ها و مهارت‌های مورد نیاز بانک از تکنولوژی‌های جدید در انجام بهتر وظایفمان بهره می‌گیریم.

۱.۶. ما مسئولیت تمامی کارها و تصمیم‌های خود و پیامد آنها را به عهده گرفته و در صورت بروز نتایج نامطلوب به دنبال پیدا کردن مقصر و شانه خالی کردن از بار مسئولیت و توجیه اشتباهات خود نیستیم.

۱.۷. برای هر روز، کاری ویژه‌ای هست که باید در همان روز انجام شود. ما کارهای محوله را در مهلت زمانی مقرر با کیفیت مطلوب به اتمام می‌رسانیم.

۱.۸. ما از ساعات کاری مقرر، به صورت بهینه و اثربخش در جهت انجام وظایف محوله بهره برده و از اتلاف زمان در خصوص موارد غیرکاری پرهیز می‌کنیم.

۱.۹. آینده‌نگری و احتیاط در انجام کارها و تصمیم‌گیری شرط عقل است، ولی ما می‌دانیم احتیاط بیش از اندازه و ترس از پذیرش ریسک معقول، مانع پیشرفت ما خواهد بود.

۱.۱۰. ما برای مدیریت دانش و تسهیم اطلاعات، تجارب و دانش سازمانی کسب‌شده را به طرق مختلف از جمله پورتال سازمانی بانک تجارت ثبت نموده و می‌دانیم افشاء اطلاعات بانک در طبقه محرمانه به بهانه تسهیم دانش مجاز نیست.

(پورتال سازمانی بانک تجارت >> اداره توسعه سرمایه‌های انسانی >> دانش و تجربیات من)

۱.۱۱. ما پرسنل بانک تجارت با به‌کارگیری دقت، مهارت و خلاقیت، استانداردهای بالا را در فعالیتهای خود حفظ می‌کنیم و از رفتارهای عمدی که منجر به کاهش کیفیت شوند اجتناب خواهیم کرد.

۱.۱۲. ما کلیه دستورالعمل‌ها و خط‌مشی‌های مربوط به امنیت اطلاعات و حفظ محرمانگی مستندات را مطالعه و الزامات مربوطه را رعایت می‌کنیم. (پورتال سازمانی بانک تجارت >> اداره امنیت اطلاعات >> خط‌مشی‌های ISMS)

۱.۱۳. ما در نامه‌نگاری‌ها و مکاتبات با همکاران خود، همکاران سایر بانک‌ها، مشتریان یا افراد و سازمان‌های دیگر خارج از بانک، مطابق دستورالعمل مکاتبات اداری (۳۲۰۲) اقدام می‌نماییم.

۱.۱۴. ما مسائلی را که در دوره‌های آموزشی یاد گرفتیم، در انجام وظایفمان به کار می‌گیریم.

۱.۱۵. ما از اظهار نظر کردن در حوزه‌هایی که در آن تخصص نداریم، اجتناب می‌کنیم.

۱.۱۶. ما به منظور رعایت اصول اخلاقی، در استفاده از اطلاعات (مانند مقالات، جداول، تصاویر، نقشه‌ها، فیلم و...) در فعالیت‌هایمان به کسب اجازه از صاحب اثر اقدام یا نسبت به درج آن در قسمت منابع اقدام می‌کنیم.

۱.۱۷. کلیه همکاران در جهت اعتلای عملکرد بانک تجارت، نسبت به ارائه طرح‌ها و پیشنهادات جدید در سیستم نظام پیشنهادات، مطابق بخشنامه ۳۰۲۱ عمل می‌کنیم.

۱.۱۸. ما نظم و نظافت را در محیط کاری خود رعایت کرده و مطابق خط‌مشی میز پاک در سند امنیت اطلاعات، ضمن اجتناب از قراردادن وسایل مختلف و متنوع که باعث شلوغی میز کار می‌شود، مدارک و مستندات را در جای امن نگهداری می‌کنیم. (پورتال سازمانی بانک تجارت >> اداره امنیت اطلاعات >> خط‌مشی‌های ISMS >> خط‌مشی میزپاک و صفحه پاک)

۱.۱۹. ما در جلسات کاری خود مطابق آئین نامه ۳۲۰۴ عمل می‌نماییم.

۱.۲۰. ما از گوش دادن به رادیو یا آهنگ و نمایش فیلم که تمرکز همکاران را بر هم می‌زند (مگر برای مقاصد کاری) پرهیز می‌کنیم.

۲. سلامتی و مدیریت استرس

۲.۱. بالاترین اولویت بانک تجارت سلامتی منابع انسانی است. به همین دلیل از بروز مشکلات در محیط کار که سلامت پرسنل را به خطر می‌اندازد جلوگیری می‌کنیم.

۲.۲. بانک با برگزاری مسابقات و برنامه‌های ورزشی سعی در تشویق پرسنل به مشارکت در فعالیت‌های ورزشی دارد.

۲.۳. ما با انجام معاینه‌های کلی و دوره‌ای تمامی کارکنان، سلامت آنها را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

۲.۴. بانک برای حفظ سلامت کارکنان به رعایت اصول ارگونومیک در میز و صندلی و کامپیوترهای پرسنل و نور و تهویه اتاق همکاران اهمیت می‌دهد. (بخشنامه ۳۱۰۳)

۲.۵. ما در برخورد با همکاران تحت تأثیر احساسات و موقعیت‌های گذرا قرار نمی‌گیریم و چنانچه مشکلی برایمان پیش آمده که باعث ناراحتی و عصبانیت‌مان شده، ناراحتی و خشم خود را به همکارانمان منتقل نمی‌کنیم.

۲.۶. ما از افکار ناامیدکننده و ناگوار که باعث ایجاد ترس و نگرانی در ما می‌شود پرهیز می‌کنیم. (مانند ترس و نگرانی ازدست‌دادن پست و جایگاه شغلی، بدبینی نسبت به همکار و ترس از نیت سوء ایشان نسبت به خود و امثالهم)

۲.۷. ما برای کاهش استرس خود در نتیجه تعارض بین کار و زندگی، سعی می‌کنیم در سپری کردن زمان در محیط کار و خانواده، تعادل را ایجاد کنیم و یکی را وقف دیگری نکنیم.

۲.۸. ما در صورت بروز خطا از سوی پرسنل زیرمجموعه تحت هیچ شرایطی با توهین و تحقیر ایشان و سایر همکاران محیط را چالشی و استرس‌زا نمی‌کنیم. بلکه مشکل را ریشه‌ای و با هدف حل آن و نه صرفاً تنبیه فرد خاطی رسیدگی می‌کنیم.

۲.۹. ما در بانک تجارت در طراحی مشاغل و فرآیندها به کاهش استرس و فشارهای کاری پرسنل توجه می‌کنیم.

۲.۱۰. ما فشارها و استرس‌هایی که مربوط به سطح مدیریت بوده و در حیطه مسئولیت‌های پرسنل نیست، با آنها به اشتراک نمی‌گذاریم.

۳. مدیریت منافع

۳.۱. ما در انجام کارها فقط منافع کل بانک را در نظر می‌گیریم و به منافع شخصی یا واحد محل خدمت خود فکر نمی‌کنیم.

۳.۲. ما هیچ‌گاه از فرصت‌ها، دانش و مهارتی که در بانک کسب کردیم، در سایر کسب‌وکارهای شخصی که می‌تواند علیه منافع بانک تجارت یا حتی بانک‌های رقیب باشد، استفاده نمی‌کنیم.

۳.۳. ما نمی‌توانیم عضویت هیات‌مدیره یا مشاوره برای مؤسساتی که با بانک تجارت در رقابت هستند، از بابت تسهیلات، قرارداد یا فعالیت دیگر بدهی سنگین به بانک تجارت داشته یا در هر قرارداد و دعوا با بانک تجارت باشند را بپذیریم.

۳.۴. ما از نگه‌داشتن و منتشر نکردن اطلاعات، به منظور حفظ قدرت یا تحریف اطلاعات، به منظور کسب منافع شخصی پرهیز می‌کنیم.

۳.۵. بانک تجارت برای جلوگیری از سوء تفاهم‌ها و سوء استفاده‌های احتمالی از اشتغال همزمان همکارانی که به نحوی ارتباط خانوادگی دارند، در یک واحد سازمانی جلوگیری می‌نماید.

۳.۶. ما از اعتبار و موقعیت خود به عنوان پرسنل بانک در جهت منافع شخصی خود استفاده نمی کنیم.

۳.۷. ما برای جلوگیری از ایجاد تعهدات شخصی و در نتیجه به وجود آمدن تضاد منافع، از هرگونه سرمایه گذاری، قرض دادن، قرض گرفتن، دریافت وام یا هر چیز ارزشمندی از پیمانکاران، تأمین کنندگان و مشتریان اجتناب می کنیم.

۳.۸. ما در فرآیند انتخابات به نفع یا به ضرر نامزدها و احزاب و گروه های سیاسی اظهار نظر و اقدامی نکرده و در ساعات اداری از انجام هرگونه فعالیت یا تبلیغات انتخاباتی و استفاده از امکانات و اموال بانک، جایگاه، عنوان، مقام یا موقعیت اداری و سازمانی برای فعالیت یا تبلیغات انتخاباتی، پرهیز می کنیم.

۴. احترام، همدلی و حمایت

۴.۱. در بانک تجارت، به خصوصیات و تفاوت های فردی احترام گذاشته می شود و عقاید و نظرات کارکنان مورد توجه قرار می گیرد.

۴.۲. در بانک تجارت تلاش می شود تمامی تصمیم ها در رأس هرم متمرکز نبوده و به منظور احترام به استقلال پرسنل در تصمیم گیری، در حد ضرورت و به تناسب، به مدیران و کارکنان نیز استقلال و آزادی عمل داده شود.

۴.۳. ما به آداب و رسوم مذهبی و رسمی کشور آیین هایی مانند روزهای ولادت ائمه اطهار، اعیاد مذهبی و مراسم سوگواری مانند سوگواری های ماه محرم و شهادت ائمه اطهار، مناجات شب های قدر یا رسوم ملی مانند آیین نوروزی، چهارشنبه سوری، روز طبیعت و... پایبند هستیم.

۴.۴. ما به اختلاف سلیقه، قومیت، گویش و... احترام می گذاریم و هیچ گاه دیگری را به خاطر این اختلافها مورد تمسخر، انتقاد یا تبعیض قرار نمی دهیم.

۴.۵. ما به حریم خصوصی یکدیگر احترام گذاشته و تا زمانی که خود فرد درباره مسائلش با ما صحبت نکند، در زندگی شخصی او تجسس نمی کنیم.

۴.۶. در سلام کردن بهتر است کوچک تر به بزرگ تر و سمت پایین به مافوق سلام دهد. اما بسیار بهتر است که ما همیشه در هر شرایطی در سلام کردن پیشی بگیریم و با رویی گشاده، لبخند و با برقراری تماس چشمی با دیگران سلام و احوالپرسی کنیم.

۴.۷. ما در استفاده از آسانسور اولویت را به سالخوردگان، افراد کم توان و خانم های باردار و افراد خارج از بانک می دهیم.

۴.۸. زمانی که بستگان یکی از همکاران فوت کند، ضمن شرکت در مراسم ترحیم، مراتب همدردی خود را بیان می کنیم.

- ۴.۹. ما در گفتار و کردار خود نسبت به همکاران و مشتریان از تکبر، دورویی، تهمت، کینه‌توزی و رفتار تشنج‌زا اجتناب می‌کنیم.
- ۴.۱۰. ما در بیان دیدگاه‌ها و ایده‌های خود محترمانه و شجاعانه برخورد می‌کنیم و از مخالفت احتمالی همکاران نمی‌هراسیم.
- ۴.۱۱. ما از بیان اطلاعاتی که باعث تفرقه و تضاد همکاران شود، پرهیز می‌کنیم.
- ۴.۱۲. ما هیچ‌گاه پشت سر یکدیگر بدگویی نمی‌کنیم و هرگاه در این موقعیت قرار گرفتیم، با بی‌توجهی و سرزنش کردن این رفتار اعتراض خود را نشان می‌دهیم.
- ۴.۱۳. ما در مقابل رفتار اشتباه دیگران، صبورانه و مؤدبانه برخورد کرده و به آنها فرصت جبران می‌دهیم.
- ۴.۱۴. با توجه به اینکه رفتار ما به‌عنوان پرسنل بانک تجارت نشان‌دهنده اعتبار بانک است، ما در محیط خارج از کار نیز از کارهای خلاف عرف که باعث خدشه وارد شدن به هویت خودمان و بانک می‌شود، پرهیز می‌کنیم.

۵. انتقادپذیری

- ۵.۱. ما خود را بی‌عیب و نقص نمی‌دانیم بنابراین قبل از آنکه به عیب همکارانمان توجه کنیم به شناسایی عیوب خود می‌پردازیم و دیگران را از کاری نهی می‌کنیم که خود نیز از انجام آن خودداری کنیم.
- ۵.۲. ما در اجرای امر به معروف و نهی از منکر مطابق قانون حمایت از آمران به معروف و ناهیان از منکر عمل می‌کنیم.
- ۵.۳. ما در بیان انتقاداتمان نهایت ادب و احترام را رعایت کرده و انتقاداتمان از دیگران را بدون هیچ‌گونه بغض و کینه به شکلی شایسته که موجب آزار او نباشد انجام می‌دهیم.
- ۵.۴. ما هیچ‌گاه برای استوارسازی موقعیت اجتماعی خویش، به تخریب و انتقاد دیگران نمی‌پردازیم.
- ۵.۵. ما با انتقادهای نابجا و غیر کارشناسی خود از همکاران، که ناشی از عدم آگاهی است، باعث بی‌اعتمادی بقیه نسبت به ایشان نمی‌شویم.

۶. رعایت انصاف

- ۶.۱. ما هر آنچه برای خود نمی‌پسندیم برای دیگران هم نمی‌پسندیم.
- ۶.۲. ما در مصرف منابع و دارایی‌های بانک با احساس مسئولیت و دلسوزانه برخورد می‌کنیم و از منابع بانک در جهت منافع شخصی استفاده نمی‌کنیم.
- ۶.۳. ما طرفدار سخن حق هستیم فارغ از اینکه گوینده حق در چه رده سازمانی باشد.
- ۶.۴. ما هنگام سخن گفتن در خصوص تمامی همکاران، انصاف را رعایت می‌کنیم.

۶.۵. ما در برخورد با یکدیگر تحت تأثیر سمت، ثروت و سود و زیان حاصل از ارتباط با همکاران نبوده و سعی می‌کنیم در برقراری ارتباط با همکاران عادل بوده و دچار تبعیض نشویم.

۷. کدهای پوششی

۷.۱. ما معتقدیم به‌عنوان آینه تمام‌نمای بانک، باید در تمامی شرایط، ظاهری آراسته و منظم داشته باشیم، به همین دلیل هنگام حضور در بانک از پوشش مرتب، خوشبو و تمیز استفاده می‌کنیم.

۷.۲. ما به منظور نمایش تعلق و تعهد مشترک، بج سینه بانک تجارت را تا حد امکان همیشه علی‌الخصوص برای جلسات بر لباس خود نصب می‌کنیم. استفاده از بج سینه برای همکاران در شعب اجباری است.

۷.۳. ما از پوشیدن شلوار جین، پیراهن با آرم و نشان‌های تجاری، پیراهن آستین کوتاه، کفش‌های نامتعارف، کفش‌هایی که سر و صدا ایجاد می‌کنند و زیورآلات نامتعارف پرهیز می‌کنیم.

۸. هدایا و رشوه

۸.۱. مطابق ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، استفاده از هرگونه امتیاز، تسهیلات، حق مشاوره، هدیه و موارد مشابه در مقابل انجام وظایف اداری و وظایف مرتبط با شغل توسط کارمندان دستگاههای اجرایی در تمام سطوح از افراد حقیقی و حقوقی به جز دستگاه ذیربط خود تخلف محسوب می‌شود.

۸.۲. مطابق آیین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاههای اجرایی مصادیق رشوه عبارتند از: گرفتن وجوهی به غیر از آنچه در قوانین و مقررات تعیین شده، اخذ مالی بلاعوض یا به مقدار فاحش ارزانتر از قیمت معمولی یا ظاهراً به قیمت معمولی و واقعاً به مقدار فاحش کمتر از قیمت، فروش مالی به مقدار فاحش گرانتر از قیمت به طور مستقیم یا غیرمستقیم به ارباب رجوع بدون رعایت مقررات مزبوطه، فراهم نمودن موجبات ارتشا از قبیل مذاکره جلب موافقت یا وصول و ایصال وجه یا مال یا سندپرداخت وجه از ارباب رجوع، اخذ یا قبول وجه یا مال یا سند پرداخت وجه یا تسلیم مال از ارباب رجوع به طور مستقیم یا غیر مستقیم برای انجام دادن یا انجام ندادن امری که مربوط به دستگاه اجرایی می‌باشد، اخذ هرگونه مال دیگری که در عرف رشوه خواری تلقی می‌شود از جمله هرگونه ابراء یا اعطای وام بدون رعایت ضوابط یا پذیرفتن تعهد یا مسئولیتی که من غیرحق صورت گرفته باشد و همچنین گرفتن پاداش و قائل شدن تخفیف و مزیت خاص برای ارایه خدمات به اشخاص و اعمال هرگونه موافقت یا حمایتی خارج از ضوابط که موجب بخشودگی یا تخفیف گردد.

۸.۳. ما در رد پیشنهاد هدایای غیر مجاز، نهایت ادب را رعایت نموده و ضمن رد پیشنهاد آن را به مافوق خود اطلاع‌رسانی می‌کنیم تا ایشان از نیت فرد پیشنهاد دهنده مطلع باشد.

۸.۴. مطابق ماده ۳ آیین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاههای اجرایی کارکنان دستگاههای اجرایی در صورت مشاهده تلاش برای اخذ رشوه از خودشان یا دیگر همکاران یا اطلاع از این که همکاران

برای اخذ رشوه مذاکره یا موافقت کرده‌اند مکلفند مراتب را با ذکر مشخصات فرد یا افراد پیشنهاد کننده به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری و مقامات مافوق اطلاع دهند تا مطابق قانون پیگیری شود.

۸.۵. ما می‌دانیم پیشنهاد مدیران دولتی و خصوصی مبنی بر استخدام خود یا اعضای خانواده‌مان در سازمان تحت مدیریت نیز از هدایای غیر مجاز محسوب می‌شود.

۸.۶. ما در تهیه هدایا برای مشتریان، پیمانکاران یا سایر طرف‌های تعامل با بانک، نهایت سلیقه را به خرج داده، هدیه‌ای مناسب شرایط و موقعیت فراهم می‌کنیم.

۸.۷. روی هدایای بانک تا حد امکان آرم بانک حک می‌شود و این امر در معرفی و تبلیغ برند، رسمی کردن هدیه و نشان دادن این امر که هدیه از طرف کل بانک است و نه از سوی فرد یا اداره خاص، مؤثر است.

۹. استخدام و گزینش

۹.۱. بانک خود را متعهد به ایجاد موقعیت برابر استخدامی متقاضیان می‌داند.

۹.۲. بانک در گزینش نهایی پرسنل خود معیارهای اخلاقی ایشان مانند آستانه تحمل و میزان صبوری، متانت و حیا، انتقادپذیری و اراده و پشتکار را در نظر گرفته و در فرآیند استخدام این معیارها را مورد سنجش قرار می‌دهد.

۹.۳. ما با آسیب‌شناسی و بهبود مستمر فرآیند استخدامی، فرآیند ارزیابی متقاضیان را عادلانه، شفاف و اثربخش کرده و خطای گزینش را به حداقل می‌رسانیم.

۹.۴. ما در تمامی مراحل استخدام، با فرد متقاضی با احترام و دور از تکبر و غرور رفتار می‌کنیم.

۹.۵. ما متقاضیان را به صورت شفاف و صادقانه از نتایج آزمون‌ها و مصاحبه‌ها آگاه می‌کنیم.

۹.۶. ما هیچ‌گاه اطلاعات محرمانه درخصوص فرآیند یا سؤالات مصاحبه را مورد سوءاستفاده یا در اختیار دوستان و آشنایان قرار نمی‌دهیم؛ زیرا این امر باعث تضییع حق سایر متقاضیان و از بین بردن دقت فرآیند مصاحبه و جذب می‌شود.

۹.۷. ما به منظور کاهش استرس پرسنل جدیدالاستخدام و اتلاف زمان، تمهیدات لازم را برای آموزش ایشان لحاظ می‌کنیم.

۱۰. مبارزه با پول‌شویی و تأمین مالی تروریسم

۱۰.۲. رعایت بخشنامه ۵۰۰۳ بانک تجارت و کلیه الزامات، دستورالعمل‌ها، اطلاعیه‌ها و بخشنامه‌ها که از سوی سایر مراجع ذیصلاح برای جلوگیری از مقاصد پول‌شویی و تأمین مالی تروریسم تدوین شده، برای تمامی پرسنل بانک ضروری است.

۱۰.۳. ما در صورت شناسایی موارد پول‌شویی یا تأمین مالی تروریسم، این موضوع را سریعاً به اداره مبارزه با پول‌شویی و تأمین مالی تروریسم اطلاع می‌دهیم. در صورت برخورد با موارد فرا بانکی یا در مواقعی که احتمال می‌دهیم اعلام تخلفات در بانک پیامد منفی به همراه دارد آن را به مراجع ذیصلاح (نظیر سامانه سوت زنی و گزارشگرات فساد) اعلام می‌نماییم.

۱۱. کنفرانس‌ها، نمایشگاه‌ها و سمینارها

۱۱.۱. ما هیچ‌گاه دعوت به شرکت در کنفرانس و دوره‌های آموزشی را در سمت پرسنل بانک، بدون اطلاع از مافوق خود نمی‌پذیریم.

۱۱.۲. ما در صورت حضور در نمایشگاه یا کنفرانس، به‌عنوان عضوی از خانواده بانک، از پوشش رسمی بانک و بیج سینه استفاده کرده و در برخوردها، اظهار نظرهای و رفتار و گفتار خود نهایت ادب و احترام را رعایت می‌کنیم.

۱۱.۳. ما قبل از سخنرانی یا ارائه مقاله در هر همایش، کنفرانس و مجله، در صورت استفاده از عنوان پست سازمانی خود، مجوزات لازم را از بانک کسب می‌نماییم.

۱۱.۴. ما در صورت داشتن غرفه در نمایشگاه، به‌عنوان مسئول غرفه با اطلاعات جامع و کافی حضور یافته و هنگام حضور مشتری، اطمینان حاصل می‌کنیم که مراجعه‌کنندگان جواب سؤال خود را دریافت کرده‌اند.

۱۱.۵. ما در صورت برپایی غرفه در نمایشگاه‌ها، موارد ذکر شده در بخشنامه ۳۲۰۶ را رعایت می‌نماییم.

۱۲. فضای کاری و چیدمان

۱۲.۱. ما تعداد میز و پرسنل در هر اتاق را متناسب با فضا و تهویه اتاق انتخاب کرده و چیدمان فیزیکی را به گونه‌ای طراحی می‌کنیم که ضمن حفظ استقلال و حریم خصوصی افراد، موجب همکاری و کار تیمی شود.

۱۲.۲. ما در مکان‌هایی که ارتباط مستقیم با ارباب‌رجوع دارد، برای راحتی کار ایشان، چیدمان واحدها را به گونه‌ای طراحی می‌کنیم تا واحدهایی که ارتباط و تعامل کاری تنگاتنگ با هم دارند، نزدیک هم باشند.

۱۲.۳. ما برای ایجاد یکدستی در پرسنل، تقویت حس تعهد و پایبندی به نام و شهرت بانک تجارت و ایجاد هویت بصری، به یکسان‌سازی تمامی واحدها و ساختمان‌های بانک و چیدمان آنها اهمیت می‌دهیم.



کدهای رفتاری مورد انتظار اعضای هیئت مدیره و
مدیران بانک تجارت

۱۳. رفتار مورد انتظار از اعضای هیئت مدیره

مطابق دستورالعمل الزامات ناظر بر حاکمیت شرکتی در موسسات اعتباری غیر دولتی:

۱۳.۱. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت، از سیاست‌های بانک و قوانین و مقررات نظام پولی و بانکی کشور پیروی می‌کنند.

۱۳.۲. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت مسئول ایجاد ارزش‌ها و ارتقای فرهنگ سازمانی در بانک می‌باشند.

۱۳.۳. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت رفتار حرفه‌ای در سطوح مختلف شغلی را ایجاد و حمایت نموده و برای موارد تخلف از آن مرجع رسیدگی تبیین می‌کنند.

۱۳.۴. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت خط مشی‌های مربوط به اخلاق حرفه‌ای، مسئولیت اجتماعی و حمایت از محیط زیست بانک را تبیین می‌نمایند.

۱۳.۵. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت، اصول انضباط کاری را تدوین و تصویب نموده و هیئت عامل و کارکنان بانک را از تبعات ناشی از تخطی از آن آگاه می‌سازند.

۱۳.۶. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت، حافظ حقوق سپرده‌گذاران، سهامداران و سایر ذینفعان می‌باشند.

۱۳.۷. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت، هرگونه فعالیت غیرقانونی، نامناسب و رفتارهای غیرقابل قبول نظیر گزارش مالی نادرست، پولشویی، کلاهبرداری، رشوه‌گیری، فساد و نقض حقوق مشتری، که منجر به "ریسک شهرت" می‌شود را تبیین می‌کنند.

۱۳.۸. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت، سیاست‌ها و فرآیندهای مناسب به منظور تشویق کارکنان به گزارش فعالیت‌های غیرقانونی، مغایر با اصول اخلاقی و مشکوک، با حفظ محرمانگی و بدون نگرانی در خصوص اقدام تلافی جویانه تبیین می‌کنند.

۱۳.۹. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت، انتقاد به هنگام را تشویق نموده و از گفتگوی صریح و انتقال مشکلات و موانع به سطوح بالای بانک استقبال می‌کنند.

۱۳.۱۰. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت باید به منظور مدیریت تضاد منافع (شامل شناسایی، فرآیند نظارتی و گزارش دهی)، سیاست‌ها و خط‌مشی‌های لازم را تدوین و پیاده سازی نمایند این سیاست‌ها باید به طور مستمر توسعه یافته و مورد بازنگری و پایش قرار گیرند.

۱۳.۱۱. در بانک تجارت، اعضای هیئت مدیره و هیئت عامل نباید منافعی در شرکت‌های زیرمجموعه بانک داشته باشند.

۱۳.۱۲. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت در مواقعی که ایجاد تضاد منافع قابل پیشگیری نیست، موظف است فرآیندی را به منظور مدیریت صحیح آن و جلوگیری از ضرر و زیان بانک پیش بینی و جزئیات آن را به طور کامل افشا نمایند.

۱۳.۱۳. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت به منظور حصول اطمینان از انطباق محصولات، عملیات و فعالیت‌های بانک با اصول و موازین شرعی مطابق با آخرین ضوابط ابلاغی بانک مرکزی، سازوکارهای لازم را جهت پایش تمامی فرآیندهای مربوط به آرایه محصول و خدمت فراهم می‌نمایند.

۱۳.۱۴. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت، سیستم‌های ارتقا، تشویق و تنبیه را بر مبنای عدالت و عدم تبعیض سیاست‌گذاری می‌کنند.

۱۳.۱۵. اعضای هیئت مدیره بانک تجارت، تصمیمات خود را با استفاده از دلایل قانع‌کننده و کارشناسی و با در نظر گرفتن تأثیرات مستقیم و غیر مستقیم تصمیمات بر ذی‌نفعان اخذ می‌کنند.

۱۳.۱۶. ما به منظور حفظ منافع سهامداران، پیش از اتخاذ و اجرای هر تصمیم، ریسک‌های آن را در نظر می‌گیریم و در تصمیمات عمده و کلان خود به حقوق سهامداران احترام گذاشته و از آنها مشورت می‌گیریم.

۱۴. رفتار مورد انتظار از مدیران سازمان

۱۴.۱. مدیران بانک تجارت، به‌عنوان الگو، در رعایت کدهای اخلاقی و رفتاری، پیش‌قدم بوده و سعی می‌کنند آنها را بهتر و کامل‌تر از پرسنل زیرمجموعه رعایت کنند.

۱۴.۲. مدیران بانک تجارت، تصمیمات خود را با رعایت کلیه موازین و مقررات نظام پولی و بانکی کشور، بررسی همه جوانب و مشورت با افراد زیرمجموعه، اخذ می‌نمایند.

۱۴.۳. مدیران بانک تجارت، تصمیمات خود را لحظه‌ای و بر مبنای احساسات اتخاذ نمی‌کنند، بلکه با تجزیه و تحلیل دقیق مسائل و اخذ نظرات کارشناسی، تصمیم می‌گیرند.

۱۴.۴. مدیران بانک تجارت، با تفویض اختیار و مسئولیت کارها به پرسنل، علاوه بر افزایش انگیزه در آنها، شرایط جانشین‌پروری و توانمندسازی پرسنل را فراهم می‌کنند.

۱۴.۵. مدیران بانک تجارت، برای تقویت روحیه مسئولیت‌پذیری و پویایی در پرسنل کارهای چالشی البته متناسب با توانایی‌ها و تخصصشان، به آنها واگذار می‌کنند.

۱۴.۶. مدیران بانک تجارت، برای پرسنل زیرمجموعه اهداف مشخص و قابل سنجش تعریف کرده و تک‌تک پرسنل را از این اهداف مطلع می‌کنند.

- ۱۴.۷. مدیران بانک تجارت، برای جلوگیری از تعارضات و موازی کاری، وظایف، حدود اختیارات و مسئولیت‌های همه افراد را به صورت شفاف تعریف می‌کنند.
- ۱۴.۸. مدیران بانک تجارت، در برابر اشتباهات و خطای سهوی همکاران که منافع بانک را به مخاطره نمی‌اندازد، صبور بوده و عجلانه درباره آنها تصمیم نمی‌گیرند، بلکه با حمایت ایشان سعی در اصلاح آنان دارند.
- ۱۴.۹. مدیران بانک تجارت، همواره با تشویق پرسنل و حمایت از ایده‌ها و نظراتشان در راستای موفقیت سازمان، در ایشان ایجاد انگیزه می‌کنند.
- ۱۴.۱۰. مدیران بانک تجارت، با فراهم کردن فضایی مبتنی بر احترام، شرایطی را فراهم می‌نمایند تا پرسنل زیرمجموعه به راحتی مسائل و مشکلات خود را مطرح کنند.
- ۱۴.۱۱. مدیران بانک تجارت، با تأکید بر همکاری واحدهای بانک، همواره سعی می‌کنند تعاملات بین کارکنان صف و ستاد را تسهیل نمایند. به گونه‌ای که برای حل مشکلات یکدیگر در راستای پیشبرد اهداف بانک، نهایت همکاری را با یکدیگر داشته باشند.
- ۱۴.۱۲. مدیران بانک تجارت، از طریق شفاف‌سازی در خصوص مشکلات، رخدادها و تصمیمات، از هرگونه شایعه‌سازی و شایعه‌پراکنی جلوگیری می‌نمایند.
- ۱۴.۱۳. مدیران بانک تجارت، با شناخت مباحث نوین مرتبط با وظایف خود، سعی می‌کنند وظایف محوله‌شان را به نحو احسن انجام دهند.
- ۱۴.۱۴. مدیران بانک تجارت، به نشانه احترام به پرسنل، گزارش تحویلی ایشان را در اسرع وقت بررسی نموده و به ایشان بازخورد می‌دهند.
- ۱۴.۱۵. مدیران بانک تجارت، از قبول پست و شغل در جای دیگر، در صورتی که با تعهدات ما در بانک در تضاد باشد، اجتناب کرده و تعهداتمان نسبت به بانک را مقدم می‌شمارند.
- ۱۴.۱۶. مدیران بانک تجارت در صورت وجود مشکل و تنش بین همکاران سعی می‌کنند بعد از تحقیق و جست‌وجو و صحبت با طرفین و شاهدان، عادلانه‌ترین تصمیم را اتخاذ نمایند.
- ۱۴.۱۷. مدیران بانک تجارت، با ارزش نهادن به یادگیری و انجام کارها به صورت تیمی، پرسنل را در یادگیری مهارت‌های مختلف تشویق می‌کنند.
- ۱۴.۱۸. مدیران بانک تجارت، با پذیرش انتقادات از خودشان، انتقادپذیری را بین پرسنل فرهنگ‌سازی کرده و با دریافت انتقادات و اصلاح رفتارشان سعی در بهبود ارتباط با پرسنل تحت مدیریت خود دارند.

- ۱۴.۱۹. مدیران بانک تجارت، از صدور دستور خلاف قوانین و مقررات به پرسنل زیرمجموعه خود اجتناب کرده و همواره پرسنل را از حق قانونی خود مطلع می‌کنند.
- ۱۴.۲۰. مدیران بانک تجارت، کارکنان را به گزارش فعالیت‌های غیرقانونی، مشکوک و مغایر با اصول اخلاقی، با حفظ محرمانگی و بدون نگرانی در خصوص اقدام تلافی جویانه تشویق نموده و در این مسیر برنامه‌های آموزشی و آگاهی بخشی درباره قانون افشا تخلفات را ارائه می‌دهند. این برنامه‌ها باید شامل آگاهی از حقوق و تضمینات افشاگران، روش‌های گزارش‌دهی ایمن و استفاده صحیح از سازوکارهای موجود باشد.
- ۱۴.۲۱. مدیران بانک تجارت، برای حل مشکلات پرسنل خود زمان گذاشته و تا حد امکان تا زمان رفع مشکل با ایشان همراهی می‌نمایند.
- ۱۴.۲۲. مدیران بانک تجارت، در تخصیص پاداش، ارتقاء و ارزیابی عملکرد پرسنل، عدالت را رعایت کرده و تخصص، تجربه، شایستگی و اخلاق‌مداری آنها را در نظر می‌گیرند و تحت تأثیر تبعیض جنسیتی، نژادی، قومی و مذهبی قرار نمی‌گیرند.
- ۱۴.۲۳. مدیران بانک تجارت، مزایا و پاداش‌ها را بر مبنای بهره‌وری و مقایسه ورودی‌ها به خروجی‌های هر فرد در نظر گرفته و با داشتن معیارهای مناسب ارزیابی حداکثر عدالت را رعایت می‌نمایند.
- ۱۴.۲۴. مدیران بانک تجارت، در عین حال که بر نتایج و اهداف کاری تمرکز دارند، در ارزیابی‌های خود تلاش همکاران را حتی در صورتی که منتج به نتیجه نگردد نیز در نظر می‌گیرند.
- ۱۴.۲۵. مدیران بانک تجارت، به منظور تقویت روحیه خلاقیت و نوآوری، ایده‌های پرسنل را بدون پیش‌داوری اولیه، به صورت دقیق و همه‌جانبه بررسی و ایده‌های کارآمد و سازنده را اجرائی می‌نمایند.
- ۱۴.۲۶. مدیران بانک تجارت، به طریق مقتضی از ایده‌های برتر کارکنان قدردانی و حمایت می‌کنند.

کدهای رفتاری مورد انتظار پرسنل
در مقابل مدیران و یکدیگر

۱۵. کدهای رفتاری پرسنل در مقابل مدیران سازمان

۱۵.۱. پرسنل بانک تجارت به منظور برقراری و حفظ نظم اداری، سلسله‌مراتب را رعایت و همواره حرمت مافوق خود را حفظ می‌کنند.

۱۵.۲. پرسنل بانک تجارت وظایف خود را به‌موقع انجام داده و گزارش‌ها را به صورت دقیق، جامع و کامل و با ارائه تمامی مستندات و مدارک مربوطه به سرپرست یا مافوق خود ارائه می‌کنند.

۱۵.۳. پرسنل بانک تجارت به هنگام ارائه گزارش‌های شفاهی یا کتبی به مدیران، حقیقت را بیان کرده و از دست‌کاری داده و محتوا اجتناب می‌کنند.

۱۵.۴. پرسنل بانک تجارت مکلفند در انجام وظایف محوله، دستورات اداری مافوق خود را در حدود قوانین و مقررات اطاعت و پیروی نمایند و در صورتیکه دستور مافوق مغایر با قوانین و مقررات جاری باشد مطابق آئین نامه انضباط کار (۳۰۰۲) مراتب را به مافوق کتباً گزارش نموده و چنانچه ایشان کتباً بر اجرای دستور خود اصرار نماید، مکلف به اجرای دستور صادره خواهند بود و از این حیث مسئولیتی متوجه کارمندان نخواهد بود و پاسخگویی با مقام دستور دهنده می‌باشد.

۱۵.۵. پرسنل بانک تجارت در مواقعی که احتمال می‌دهند اعلام تخلفات در بانک برای خود یا همکاران پیامد منفی به همراه دارد، گزارش را به مراجع نظارتی خارج از بانک (نظیر سامانه سوت زنی و گزارشگران فساد) اعلام می‌نمایند.

۱۵.۶. پرسنل بانک تجارت هنگام ورود مدیران به مجموعه به نشانه احترام، بلند شده و مدامی که ایشان پشت میزشان حضور دارند، ایستاده به صحبت‌هایشان گوش می‌دهند.

۱۵.۷. پرسنل بانک تجارت هنگام درک یا احساس ناعدالتی در حق خود، به جای کم‌کاری، تضعیف عملکرد خود یا تخریب دیگران برای تلافی ناعدالتی درک شده، احساس واقعی خود را با سرپرست یا مافوق خود در میان می‌گذارند.

۱۵.۸. پرسنل بانک تجارت هرگاه مدیران به نشانه احترام و اعتماد در انجام کاری از آن‌ها مشورت می‌گیرند، با تمام اشتیاق و تلاش سعی در ارائه بهترین راه‌حل‌ها دارند.

۱۵.۹. پرسنل بانک تجارت در مواقع سخت و بحرانی به تصمیم‌های مدیران احترام گذاشته و با انتقاد و مخالفت با او وضع را بدتر نمی‌کنند.

۱۵.۱۰. پرسنل بانک تجارت در دیدارهایشان با مدیران ارشد سازمان از شوخی کردن یا بذله‌گویی پرهیز می‌کنند حتی اگر مدیر مافوق برای تلطیف جو و ایجاد صمیمیت، با ایشان شوخی کند، ایشان این اجازه را به خود نمی‌دهیم.

۱۶. کدهای رفتاری پرسنل نسبت به دیگران

- ۱۶.۱. پرسنل بانک تجارت زمانی که همکارشان در انجام کاری از آن‌ها کمک می‌خواهد از راهنمایی و کمک به ایشان دریغ نمی‌کنند.
- ۱۶.۲. پرسنل بانک تجارت هیچ‌گاه پشت سر همکاری که فرصت دفاع از خود ندارد، صحبت نمی‌کنند.
- ۱۶.۳. پرسنل بانک تجارت در انجام برنامه‌هایی که نقش همکار را دارند، به این دلیل که مسئولیتی در تأخیر آن ندارند، تعلل و کوتاهی نمی‌کنند.
- ۱۶.۴. پرسنل بانک تجارت از مهربانی، دلسوزی و کم‌رویی همکاران خود سوءاستفاده نمی‌کنند.
- ۱۶.۵. پرسنل بانک تجارت به تفاوت‌های فرهنگی همکاران خود احترام می‌گذارند.
- ۱۶.۶. در بانک تجارت، پرسنل صف و ستاد نهایت همکاری را در جهت رسیدن به اهداف بانک دارند و از انجام کارهایی که بینشان تضاد ایجاد می‌کند، اجتناب می‌کنند.
- ۱۶.۷. پرسنل بانک تجارت در صورت عدم حضور همکاران پشت میز خود تلفن‌هایشان را پاسخ داده و پیغام طرف مقابل را دریافت و به محض حضور به همکاران منتقل می‌کنند.
- ۱۶.۸. پرسنل بانک تجارت تلفن‌هایی را که از سوی همکاران دریافت می‌کنند، با دقت و حوصله گوش داده و تا جایی که امکان دارد بدون نیاز به مراجعه حضوری پاسخگو هستند.
- ۱۶.۹. پرسنل بانک تجارت عیوب همکاران و اشتباهاتشان را به صورت فردی و خارج از جمع، به نحوی شایسته که باعث رنجش نشود، با او در میان می‌گذارند.
- ۱۶.۱۰. پرسنل بانک تجارت می‌کوشند مشوق و حامی همکاران جدیدالاستخدام بوده و تجارب و دانش تخصصی خود را در اختیارشان قرار دهند.
- ۱۶.۱۱. پرسنل بانک تجارت تلاش می‌کنند از رفتارهای خشونت‌آمیز مانند تهدید، تحقیر، سرزنش و مخالفت تند و فریاد کشیدن پرهیز نمایند.
- ۱۶.۱۲. پرسنل بانک تجارت در صحبت‌ها و بیان انتظاراتشان از یکدیگر شفاف بوده و از رفتار و گفتار کنایه‌آمیز و چندپهلوی پرهیز می‌کنند.
- ۱۶.۱۳. پرسنل بانک تجارت از قضاوت و پیش‌داوری دیگران اجتناب کرده و با گوش کردن به صحبت‌ها و دلایل دیگری، درک متقابل از یکدیگر را افزایش می‌دهند.

کدهای رفتاری مورد انتظار در قبال مشتریان، سهامداران،
شرکتهای زیرمجموعه بانک و سایر ذینفعان

۱۷. کدهای رفتاری مرتبط با مشتریان

۱۷.۱. ما در برخورد با مشتریان، به عنوان نماینده بانک، خود را در مقابل خوش‌نامی و برند بانک تجارت مسئول می‌دانیم.

۱۷.۲. ما با شناسایی نیاز واقعی مشتریان، در طراحی و تدوین خدمات علاوه بر منافع بانک، منافع مشتری را نیز در نظر می‌گیریم.

۱۷.۳. ما به هنگام مراجعه مشتری، به نشانه احترام از جای خود بلند شده یا برای جلوگیری از اتلاف وقت به صورت نیم‌خیز شده و با بیان عباراتی مانند «من در خدمت شما هستم؟» یا «چه کمکی می‌توانم بکنم؟» به ایشان اطمینان می‌دهیم برای ارائه خدمت آماده هستیم.

۱۷.۴. ما در ارتباط با مشتریان اعتدال در رفتار را رعایت کرده یعنی نه به صورت خشک و رسمی و نه به صورت غیر رسمی و صمیمی رفتار می‌کنیم؛ چراکه هر دو نوع برخورد، مشتری را معذب می‌کند.

۱۷.۵. ما همیشه در برخورد با مشتری متواضع بوده و هیچ‌گاه خود را از منظری بالاتر از مشتری نمی‌بینیم که با تکبر با او صحبت کنیم.

۱۷.۶. ما دائماً اطلاعات خود را از دستورالعمل‌ها و محصولات جدید ارائه‌شده به‌روز می‌کنیم تا بهترین خدمات را متناسب با شرایط مشتری ارائه دهیم.

۱۷.۷. ما با صبوری به انتقادات مشتری گوش داده به‌طوری‌که در صورت بجا بودن انتقاد ایشان از او عذرخواهی و دلجویی کرده و اقدامات لازم جهت اصلاح موانع و مشکلات را به کار می‌گیریم و اگر انتقاد ایشان بجا نباشد، از بحث و جدل با او پرهیز می‌کنیم. ما شکایات مشتریان را به طرق مختلف دریافت نموده و مطابق بخشنامه ۳۰۱۱ عمل می‌کنیم.

۱۷.۸. ما برای ارائه خدمات مختلف به مشتریان برنامه زمان‌بندی داشته و کارهای مشتریان را طبق برنامه پیش می‌بریم و در زمان رسیدگی به امور مربوط به آنها عدالت را رعایت می‌کنیم.

۱۷.۹. ما شرایط مشتریان را درک کرده و در صورت پیگیری کارشان، با ارائه اطلاعات شفاف آنها را در جریان انجام کارهایشان قرار می‌دهیم.

۱۷.۱۰. ما در پاسخگویی به مشتریان، از ارجاع بی‌مورد مشتریان به همکاران خودداری می‌کنیم و اگر درخواست مشتری در حیطه وظایف ما نبوده به‌طوری‌که اطلاعات کافی در آن نداشته باشیم، اطلاعات اشتباه به مشتری نمی‌دهیم.

۱۷.۱۱. آگاهی از حقوق قانونی، حق مشتریان و ارباب رجوع است و ما موظفیم اطلاعات عمومی مربوط به فرآیند خدمت دهی را به ایشان اعلام نماییم.

۱۷.۱۲. ما همواره در فکر ارائه خدمات بهتر به مشتریان ناتوان (کلامی و حرکتی) و سالخورده خود هستیم و تا جایی که باعث رنجش و اعتراض مشتریان دیگر نباشد، با صبر و حوصله پاسخگوی آنها هستیم.

۱۸. کدهای رفتاری مرتبط با سهامداران

۱۸.۱. بانک تجارت همواره با رعایت شفافیت در ارائه اسناد مالی، زمینه نظارت سهامداران بر عملکرد بانک را فراهم می‌نماید.

۱۸.۲. ما به تمامی قوانین و مقررات مرتبط با حقوق سهامداران پایبند هستیم و با تمام سهامداران برخورد یکسان داشته و فرصت احقاق موثر حقوق سهامداران را به طور منصفانه فراهم می‌آوریم.

۱۸.۳. در بانک تجارت زمانبندی پرداخت سود سهام به گونه‌ای است که در هر صورت، سود سهامداران عمده و کنترلی، پیش از سایر سهامداران پرداخت نگردد.

۱۸.۴. ما حافظ اطلاعات سهامداران خود بوده و هرگز اطلاعات محرمانه و خصوصی سهامداران را مورد سوءاستفاده قرار نمی‌دهیم.

۱۸.۵. ما همواره با رویی گشاده پذیرای انتقادات سهامداران بوده و با مسئولیت‌پذیری، پاسخگوی نیازها و درخواست‌های آنها هستیم.

۱۸.۶. ما حقوق ذینفعان را طبق آنچه در قوانین یا قراردادهای مشخص شده رعایت کرده و از همکاری فعالانه بین بانک و ذینفعان در ایجاد ثروت، اشتغال و پایداری شرکت‌ها حمایت می‌کنیم.

۱۹. کدهای رفتاری مرتبط با شرکت‌های زیرمجموعه

۱۹.۱. ما با منافع و حقوق شرکت‌های زیرمجموعه عادلانه برخورد کرده و از هرگونه تبعیض توزیعی و رویه‌ای در تصمیم‌گیری و اقدام، پرهیز می‌کنیم.

۱۹.۲. ما برای انتخاب و انتصاب مدیران در شرکت‌های زیرمجموعه عدالت و انصاف را رعایت کرده و ضمن انتخاب مدیرانی شایسته و توانا در صورت وجود دستورالعملی در این خصوص از آن پیروی می‌نماییم.

۱۹.۳. ما تلاش خود را برای ایجاد همدلی، اعتماد و احترام متقابل با پرسنل شرکت‌های زیرمجموعه بانک به کار می‌گیریم.

۱۹.۴. ما با ایجاد نظام یکپارچه، در راستای شفاف‌سازی اطلاع‌رسانی و بهبود ارتباطات بین بانک و شرکت‌های زیرمجموعه، تلاش می‌کنیم.

۱۹.۵. ما در تخصیص پاداش و مزایا به پرسنل شرکت‌های زیرمجموعه عدالت و انصاف را رعایت می‌نماییم.

۲۰. کدهای رفتاری فرابانکی

- ۲۰.۱. ما خود را ملزم به رعایت تمامی آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های بانک مرکزی دانسته و با نمایندگان، مسئولان و بازرسان بانک مرکزی در ارائه گزارش و پاسخگویی صادقانه و شفاف در خصوص عملکرد و ارائه خدماتمان همکاری می‌کنیم.
- ۲۰.۲. ما با رعایت قوانین مبارزه با پول‌شویی سعی در مسدود کردن تمامی راه‌های پول‌شویی و تأمین مالی تروریسم داشته و مواد مشکوک را به مرکز اطلاعات مالی و مبارزه با پول‌شویی (FIU) گزارش می‌دهیم.
- ۲۰.۳. ما از انجام هرگونه مشارکت یا تشویق دیگران در همه جرائم مالی یا سوءاستفاده مالی پرهیز می‌کنیم.
- ۲۰.۴. ما با مراجع دولتی، قضائی و قانونی ذی‌صلاح، مطابق الزامات قانونی و در حدود درخواست ارائه داده همکاری می‌نماییم.
- ۲۰.۵. ما با ایجاد کنترل‌ها و فرآیندهای داخلی مناسب به تولید گزارش‌های مالی و حسابداری صحیح کمک کرده و امکان تخلف را کاهش می‌دهیم.
- ۲۰.۶. ما موارد تخلف از قوانین و اصول اخلاق حرفه‌ای در سطح فرابانکی را به صورت محرمانه و با حفظ حریم خصوصی به مراجع ذیصلاح (نظیر سامانه سوت زنی و گزارشگران فساد) اعلام می‌نماییم.
- ۲۰.۷. ما در مقابل رقبا با رعایت انصاف و اخلاق حرفه‌ای برخورد می‌کنیم.
- ۲۰.۸. ما هرگز از آشنایی خود با مقامات دولتی و نمایندگان مجلس، به واسطه جایگاهمان در بانک، سوءاستفاده نمی‌کنیم.
- ۲۰.۹. ما در راستای منافع بانک در چارچوب ضوابط، از ظرفیت‌های تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی رسانه‌های اجتماعی بهره می‌بریم.
- ۲۰.۱۰. ما در ارائه اطلاعات به رسانه‌های عمومی صداقت، شفافیت و بی‌طرفی را رعایت می‌کنیم.
- ۲۰.۱۱. در بانک تجارت، برای اطمینان از صحت و دقت اطلاعات، فقط افرادی که از سوی بانک به‌عنوان سخنگو معرفی می‌شوند، مجاز به ارائه اطلاعات و تعامل با رسانه‌ها هستند.
- ۲۰.۱۲. ما در تبلیغات خود به هیچ قومیت، جنسیت، نژاد و یا سازمان دیگر بی‌احترامی نمی‌کنیم.
- ۲۰.۱۳. ما از انجام هرگونه تبلیغات غیر واقعی و تحریف شده پرهیز می‌کنیم.
- ۲۰.۱۴. ما در ارائه تسهیلات و اتخاذ تصمیمات خود، آبادانی و پیشرفت کشور را در اولویت قرار می‌دهیم.
- ۲۰.۱۵. بانک تجارت در مواقع بروز حوادث طبیعی با اعطای کمک‌های مالی و پرداخت تسهیلات، از هموطنان آسیب‌دیده حمایت می‌کند.

۲۰۱۶. بانک تجارت در پروژه‌های کمک به مناطق محروم، مشارکت دارد.
۲۰۱۷. ما به شکل‌های مقتضی از افزایش همه جلوه‌های تولید ملی حمایت می‌کنیم و در صورت وجود محصولات، تجهیزات، وسایل و نرم‌افزارهای داخلی (تولید داخلی) از مشابه خارجی آنها استفاده نمی‌کنیم.
۲۰۱۸. ما قوانین زیست‌محیطی مرتبط با فعالیت‌های خود را درک کرده و در کلیه فعالیت‌های بانکی نسبت به حفاظت محیط زیست فعالانه مشارکت می‌کنیم. (مانند: عدم استفاده از ظروف یکبارمصرف پلاستیکی در پذیرایی‌ها، رعایت اصول زیست محیطی در تبلیغات و پوسترها، استفاده از اتوماسیون اداری در نامه نگاری برای حداقل نمودن استفاده کاغذ، حذف چاپ‌های غیر ضروری، صرفه جویی در استفاده از منابع انرژی مانند برق و گاز و آب و....)
۲۰۱۹. ما مجریان پروژه‌های برون‌سپاری‌شده، پیمانکاران و مشاوران را براساس کیفیت و قیمت محصولات و خدمات و پایبندی‌شان به برنامه زمان‌بندی انتخاب می‌کنیم نه بر اساس روابط و منافع شخصی.
۲۰۲۰. در صورتی که از همکاران سابق بانک بخواهند به‌عنوان پیمانکار، مجری یا مشاور با بانک همکاری کنند، با آنها نیز مانند بقیه متقاضیان برخورد کرده و در صورت تأیید صلاحیت و عدم تعارض منافع، همکاری با وی بلامانع است.
۲۰۲۱. ما در برخورد با پیمانکاران، تدوین قرارداد و بیان انتظارات خود شفاف هستیم.
۲۰۲۲. ما در اجرای هرچه بهتر پروژه‌های پیمانکاران، در چارچوب قرارداد منعقد، حداکثر همکاری را با ایشان داشته و اطلاعات مورد نیازشان را در صورت مغایرت‌نداشتن با مقررات داخلی بانک در اختیارشان قرار می‌دهیم.
۲۰۲۳. ما در تدوین بندهای قرارداد، تعیین مبالغ قرارداد و پرداخت حق‌الزحمه پیمانکاران انصاف و عدالت را رعایت می‌کنیم.
۲۰۲۴. ما در زمان خرید محصولات و خدمات برای بانک، سعی در انجام بهترین معامله با بیشترین سود را داریم، اما وارد کردن زیان و خسارت را به پیمانکار حتی اگر به سود بانک باشد، ناپسند و مذموم می‌دانیم.
۲۰۲۵. ما در تصمیم‌گیری درباره انتخاب پیمانکاران رشوه و هدیه را تحت هیچ شرایطی نمی‌پذیریم.
۲۰۲۶. ما مناقصات و مزایدات را با رعایت آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها با نظارت دقیق و رعایت عدالت اجرا کرده و نتیجه را به صورت شفاف در اختیار شرکت‌کنندگان قرار می‌دهیم.
۲۰۲۷. ما هرگز از اسناد محرمانه پیمانکاران و مشاوران برای منافع شخصی خود استفاده نمی‌کنیم.
۲۰۲۸. ما اطلاعات پیمانکاران و تأمین‌کنندگان را با سایر بانک‌ها و مؤسسات در میان نمی‌گذاریم مگر به دستور مراجع قضائی.