

ميثاق سلوكيات العمل المصرفي

لعب الجهاز المصرفي الفلسطيني منذ أن بدأ بالتشكل مع قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية في العام 1994، دوراً رئيسياً فاعلاً في الاقتصاد الوطني والحياة الاجتماعية في الأراضي الفلسطينية.

ورغم حداثة نشأة هذا الجهاز مقارنة مع الدول الأخرى ودول الجوار إلا أنه أثبت مقدرة وكفاءة كبيرتين على المستويين المهني والفني واستطاع أن يشق طريقة وسط تحديات وظروف عمل غير اعتيادية وأوضاع تتسم بعدم الاستقرار.

وعلى امتداد الأعوام الماضية شهدت السوق الفلسطينية نمواً ملحوظاً في عدد البنوك التي تمتلك شبكة فروع في الضفة وغزة تزيد عن (120) فرعاً ومكتباً.

وترافقت هذه الزيادة والتوسع مع تقديم خدمات مصرفية حديثة شاملة للجمهور بإتباع الأساليب العلمية والمهنية، ما أحدث تطوراً كبيراً في الساحة المصرفية.

وفرض هذا النجاح على الجهاز المصرفي تحديات ضخمة للحفاظ على الإنجازات والمكتسبات التي تحققت وحمله مسؤولية تاريخية تجاه أهمية مواكبة التطورات المصرفية

العالمية من جهة والتمسك بتقاليد العمل المصرفي وسلوكياته حتى تسود في السوق المعايير الهادفة إلى استمرار دفع نمو الاقتصاد ومع ازدياد عدد البنوك والعاملين في المصارف

والتوسع في الخدمات كان لزاماً على البنوك التفكير بضرورة ترسيخ الكثير من المفاهيم التي تحكم هذا التوسع، وأهمها الارتباط الأدبي بين البنوك وتعميق الشعور بالانتماء لمهنة

العمل المصرفي بين العاملين في البنوك، وأيضاً التعاون بين وحدات الجهاز المصرفي ما ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات المصرفية المقدمة للجمهور المتعاليين، وكذلك على

تنظيم وضبط المنافسة البناءة بين البنوك الزميلة بلوغاً للهدف ذاته.

وفي ضوء كل ذلك عملت جمعية البنوك في فلسطين انطلاقاً من الإيمان بدورها في دفع العمل المصرفي إلى الأمام والارتقاء بهذا القطاع الحيوي على صياغة إطار شامل يكون

بمثابة ميثاق يحكم سلوكيات العمل المصرفي، صادقت عليه البنوك بالإجماع في اجتماع الجمعية العمومية المنعقد بتاريخ 2003/3/31، وذلك تأكيداً لالتزامها بأحكامه كواجب

مهني و وطني.

جمعية البنوك في فلسطين

Association of Banks in Palestine

الباب الأول

القسم

البند الأول:

يؤدي جميع العاملين في البنوك القسم الوارد في هذا الباب وكذلك كل من يبدأ مزاوله العمل وقبل أن يتسلم عمله، ويكون ذلك بتوقيعهم منفردين على نموذج يتضمن النص الكامل للقسم أمام مدير عام البنك أو المدير الإقليمي أو من يفوضانه من المسؤولين.

البند الثاني:

يكون نص القسم كالآتي:

«اقسم بالله العظيم أن أؤدي عملي في البنك بصدق وأمانة وإخلاص، وأن أحافظ على شرف المهنة وأسرار البنك والعملاء أثناء عملي وبعد تركي للخدمة، وأن أحترم القوانين والقرارات والأعراف المنظمة للعمل المصرفي وأن أعمل بأحكام ميثاق سلوكيات العمل المصرفي نصاً وروحاً مراعيًا صالح الاقتصاد الوطني».

الباب الثاني

شرف المهنة المصرفية

البند الثالث:

إن نجاح أي بنك في بلوغ أهدافه يعتمد بالدرجة الأولى على الثقة التي يوليه له عملاؤه، والمصرفي - بحكم واجبه - هو عماد هذه الثقة، ومن ثم يجب عليه أن يبذل قصارى جهده في عمله لتقديم خدمة مصرفية متميزة وأن يلتزم بالموضوعية والتجرد في معاملة عملائه وأن يحفظ أسرارهم متوخياً في ذلك الأمانة والنزاهة والشرف.

جمعية البنوك في فلسطين

Association of Banks in Palestine

البند الرابع:

أن العمل المصرفي يقوم على تقاليد وآداب خاصة وهي في الوقت ذاته جزء لا يتجزأ من التقاليد والآداب العامة، ومن ثم ينبغي على المصرفي - كعضو في المجتمع - أن يكون نموذجاً مشرفاً لسمو الخلق وأهلاً للثقة وأن تكون علاقاته العامة والخاصة مؤكدة لهذه الصفات وأن ينأى بنفسه عن مواطن الشبهات.

البند الخامس:

إن التنافس الشريف والتعاون البناء بين البنوك يعد أمراً طبيعياً حيوياً للتوصل إلى مناخ مصرفي سليم، وينبغي على المصرفي أن يمارس ذلك بكل ما تتطوي عليه كلمة الشرف من معاني وعلى المصرفي في الوقت ذاته أن يفصل بين التعاون البناء والمنافسة الشريفة التي تدور حول مستوى أداء الخدمة المصرفية، وبين المنافسة غير المشروعة التي تضر بمصالح المؤسسة المصرفية الأخرى.

وفي جميع الأحوال يجب ألا تدفع البنوك نحو المنافسة على حساب عوامل الأمان أو تخل بتعهداتها تجاه البنوك الزميلة أو أن تساعد - عن قصد - المتعاملين مع البنوك على الإخلال بتعهداتهم معها.

البند السادس:

إن المصرفي يتعامل في أداة أساسية للتبادل التجاري هي النقود - وهذه الأداة بكل مقوماتها وإغراءاتها تتطلب أقصى درجات من الشرف والأمانة، ولا يجوز للمصرفي أن يستغل وظيفته في تحقيق مصلحة شخصية، كما لا يجوز له أن يتقاضى من العملاء أي مقابل عن أي عمل يدخل في اختصاص وظيفته بالبنك، لأن في ذلك كسباً غير مشروع يحاسب عليه القانون.

البند السابع:

إن القرارات المتعلقة بالعمل المصرفي لا تحتل التأخير، تتطلب الدقة والحسم، ومن ثم يجب على المصرفي أن يتصف بالمرونة التي يتطلبها أداء العمل المصرفي دون أن يتخلى عن احترام القوانين والقرارات والأعراف المنظمة للعمل المصرفي وأحكام هذا الميثاق.

البند الثامن:

بقدر ما تكون سلطة المصرفي في اتخاذ القرار تكون مسؤوليته، وعليه أن يستخدم سلطته التقديرية إلى جانب الدراية والخبرة العملية في إصدار القرار وبالتالي فإن تقييم القرار المصرفي يجب أن يراعى فيه المعلومات المتاحة والظروف والأوضاع التي توافرت وقت اتخاذها.

الباب الثالث

العاملون بالمهنة المصرفية

البند التاسع:

إن العمالة الماهرة المدربة هي العنصر الأول والأساسي في نجاح البنك، ومن ثم فإن الاهتمام بالتدريب ونقل الخبرات يعتبر واجباً أساسياً على الأجيال الحالية تجاه الأجيال التالية.

البند العاشر:

إن إعداد العمالة المدربة يتطلب إنفاقاً استثمارياً وجهداً طويلاً المدى، ولذلك فإن انتقال هذه العمالة من بنك لآخر داخل الأراضي الفلسطينية، يجب أن ينظم بحيث لا يخل بأسس المنافسة المشروعة من جهة وبما لا يضر استثمارات البنك في تكوين الخبرات من جهة أخرى.

ويمكن للبنك الذي يكون في حاجة إلى خبرات مصرفية متخصصة تتوافر لدى بنك آخر أن يعقد معه اتفاقاً للخبرة والتعاون الفني في إطار أحكام هذا الميثاق.

كما يراعى قبل تعيين عاملين ممن اكتسبوا خبرة مصرفية متخصصة تزيد مدتها عن ثلاث سنوات ويعملون في البنوك الزميلة أن يقدموا ما يثبت قبول استقالتهم صراحة وإخلاء طرفهم من البنوك التي يعملون بها، وأن يكون قد مضى على تركه العمل فترة ثلاثة شهور إذا كان أحد المسؤولين من الإدارات المتوسطة أو العليا.

البند الحادي عشر:

إن التوصل إلى إطار متناسق يضمن فيه حد أدنى للأجور والمرتبات للعاملين في البنوك أمر مطلوب وهام لتفادي اختلالات ضارة في هياكل الأجور للعاملين بالحقل المصرفي.

جمعية البنوك في فلسطين

Association of Banks in Palestine

البند الثاني عشر:

إن تعاون البنوك مع جمعية البنوك في فلسطين لإنجاح معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية يمثل تطوراً مهماً وحثماً في سبيل تقدم العمل المصرفي وتكوين كوادر تتولى زمام الجهاز المصرفي في المستقبل، وعلى البنوك أن تتعاون مع المعهد بإيفاد المتدربين ومدته بالإمكانيات التدريبية حتى يمكن توفير التخصصات اللازمة التي تتنافس البنوك على اجتذابها وتستثمر الأموال في سبيل تكوينها.

البند الثالث عشر:

على البنوك أن تضع الضوابط التي تضمن صدق الإعلان ووصول الرسالة الإعلانية لجمهور المتعاملين دون مغالاة أو تقديم وعود لا يستطيع تحقيقها أو المساس بالبنوك، وذلك بوضعها أسس وأساليب تنفيذ ما يرد بالإعلان بشرف عدالة ودون أية تعديلات في نتائج التنفيذ لأية أغراض أخرى لم ترد في الإعلان.

الباب الرابع

الخدمات والعمليات المصرفية وتسويقها

البند الرابع عشر:

إن الاهتمام باستحداث الخدمات المصرفية وتطويرها يتطلب تكاتف جهود البنوك لتحقيقها.

البند الخامس عشر:

إذا كان تعاون البنوك في تطوير الخدمات المصرفية يعد أمراً واجباً فإن تنافسها فيما بينها وفي الإطار المشروع يعتبر أمراً مرغوباً فيه حتى يمكن أن تثمر هذه المنافسة مزيداً من الخدمات والتطوير.

جمعية البنوك في فلسطين

Association of Banks in Palestine

البند السادس عشر:

إن التوسع في الخدمات المصرفية ونشر الوعي المصرفي لدى مختلف فئات المجتمع، و تنمية الودائع بأنواعها المختلفة وأحجامها صغيرها وكبيرها وتطوير النظم الادخارية هو الطريق لتعبئة مدخرات المجتمع لتوظيفها في المجالات المختلفة وتمويل المشروعات الاستثمارية التي تخدم النمو الاقتصادي.

البند السابع عشر:

إن الالتزام بالسياسات النقدية والائتمانية والمصرفية والقرارات المنظمة لها يعد واجبا وطنياً حتى تتحقق الأهداف المنشودة لصالح الاقتصاد الوطني. وكذلك الالتزام بالقرارات والتوصيات التي تصدر عن مجلس الإدارة أو الجمعية العمومية لجمعية البنوك في فلسطين والتي تتعلق بنواحي العمل المصرفي المختلفة يعد أمراً ضرورياً للحفاظ على حسن العلاقات بين البنوك وضمان انتظام سير المعاملات المصرفية.

البند الثامن عشر:

ونظراً لأن القرار الائتماني يجب أن يرتكز على قاعدة مناسبة من المعلومات للحد من المخاطر، فإن تبادل المعلومات الصادقة بين أعضاء الجمعية عن عملاء الائتمان يعد أمراً حيوياً لصالح البنوك والاقتصاد الوطني معاً، مع ضرورة الالتزام بقاعدتين أساسيتين هما السرية والدقة، والالتزام بعدم الإفشاء عن شخصية المستفسر أو شخصية مصدر المعلومات دون موافقة خطية منهما، ويجب أن لا يخل استخدام المعلومات التي يتم الحصول عليها من بنك زميل بالتنافس الشريف بين البنوك. ويراعى أن تتم الإجابة على البنك المستفسر أو طالب الاستعلام خلال وقت مناسب متميزة بالدقة والصدق لضمان استمرارية التعاون البناء بين البنوك.

البند التاسع عشر:

إن ما يتحمله العاملون بالجهاز المصرفي من أعباء ومسؤوليات وما يتعرضون له من مخاطر التقدير والتوقع وغيرها من حساسيات المهنة، يستلزم بالضرورة إحاطتهم بسياسات الضمانات تكفل لهم التحدي بالقرار المحسوب في الوقت المناسب دون إحجام أو تردد وتمكنهم في الوقت

جمعية البنوك في فلسطين

Association of Banks in Palestine

ذاته من الأخذ بزمام المبادرات البناءة. ومن هنا فإن المعالجة السليمة لأخطاء ومخالفات العاملين بالمهنة يتعين أن تكون من خلال الجهاز المصرفي وفي إطاره أولاً وينبغي قبل اللجوء إلى السلطات الرقابية أو القضائية أن تتوافر الأدلة على وجود عناصر الانحراف عن طريق تحقيق مصرفي يوضح أسانيد المساءلة. وإذا قرر أحد هؤلاء العاملين الاستعانة بالخبراء للاسترشاد بالرأي الفني المصرفي لدى السلطات المختصة في الدولة أو غيرها من الهيئات أو الجهات في الداخل والخارج عليه أن يعرض أسماؤهم على جمعية البنوك في فلسطين، لأخذ موافقتها عليهم بصفتها هي التي تختار الخبراء اللازمين لإبداء الرأي الفني المصرفي وذلك تحقيقاً للصالح العام.

الباب الخامس

التوفيق

البند العشرون:

إن الالتزام بتقاليد العمل المصرفي يتطلب تصفية الخلافات التي قد تنشأ بين البنوك بطريقة ودية وعادلة وسريعة عبر جمعية البنوك في فلسطين.

البند الواحد والعشرين:

على البنك الذي يرغب في اللجوء إلى طريق التحكيم أن يوجه طلباً إلى جمعية البنوك متضمناً وجهة نظره وأن يرفق به المستندات المؤيدة لها وتتولى الجمعية إخطار الطرف الآخر بطلب التحكيم، ومطالبته بتقديم مذكرة تتضمن رده مؤيداً بالمستندات خلال شهر، ويترتب على انقضاء المهلة المذكورة دون تقديم هذه المذكرة اعتبار ذلك الطرف رافضاً لطلب التحكيم.

البند الثاني والعشرين:

في حالة قبول طرفي الخلاف حل النزاع تختار الجمعية محكماً أو أكثر من غير المنتمين إلى أطراف النزاع.

جمعية البنوك في فلسطين

Association of Banks in Palestine

البند الثالث والعشرين:

يعرض المحكم أو المحكمون صيغة لحل النزاع بصورة ودية، وفي حال قبول الأطراف هذه الصيغة يثبت الاتفاق في محضر يوقع عليه المحكم أو المحكمون والأطراف المتنازعة، أما إذا اخفق مسعى التحكيم فتبقى حقوق كل طرف كما كانت قبل تقديم طلب التحكيم ولا يحق لأي منهم الاحتجاج بالصيغة التي كانت مقترحة لحل النزاع ودياً.

البند الرابع والعشرين:

تحدد إدارة الجمعية مع طرفي النزاع رسوم وأتعاب التحكيم ومن سيتحملها مسبقاً.

الباب السادس

أحكام ختامية

البند الخامس والعشرين:

على البنوك أن تتعامل فيما بينها لمواجهة احتمالات التزوير والاختلاس وخيانة الأمانة والتأمين ضد مخاطر العمل المصرفي.

البند السادس والعشرين:

إن الالتزام بأحكام القانون وقرارات سلطة النقد الفلسطينية وقرارات جمعية البنوك في فلسطين والعرف المصرفي وأحكام هذا الميثاق أمر واجب على أعضاء الجهاز المصرفي والعاملين به. ولمجلس إدارة جمعية البنوك عند ثبوت مخالفة جسمية لأحكام هذا الميثاق وبعد التعرف على وجهة نظر المخالف، الإعلام عن ذلك لسلطة النقد الفلسطينية والبنوك العاملة في فلسطين.