

راهنمای اصول رفتار حرفه‌ای

کارکنان بانک پارسیان

| عنوان | شماره صفحه |
|--|------------|
| مقدمه..... | ۴ |
| ۱. مسئولیت پذیری..... | ۵ |
| ۱-۱. رفتار مورد انتظار از کارکنان..... | ۵ |
| ۱-۲. رفتار مورد انتظار از مدیران..... | ۶ |
| ۲. محیط کار..... | ۷ |
| ۲-۲. انتقال اطلاعات و دانش حرفه‌ای بین همکاران..... | ۸ |
| ۲-۳. شایسته‌سالاری..... | ۸ |
| ۲-۴. ضوابط ارتقاء مراتب شغلی..... | ۸ |
| ۲-۵. رعایت سلسله مراتب سازمانی..... | ۹ |
| ۲-۶. برخورد با رفتارهای نادرست..... | ۹ |
| ۲-۷. ایجاد اطمینان..... | ۱۰ |
| ۲-۸. ممنوعیت استفاده از مواد مخدر..... | ۱۰ |
| ۲-۹. رعایت موازین اسلامی و شئون اداری..... | ۱۰ |
| ۳. حفاظت از اطلاعات شخصی مشتری و اطلاعات بانک (رازداری)..... | ۱۱ |
| ۳-۱. محرمانه بودن اطلاعات بانک..... | ۱۱ |
| ۳-۲. اطلاعات محرمانه، جزء لاینفک اموال بانک..... | ۱۲ |
| ۳-۳. طبقه‌بندی اطلاعات..... | ۱۲ |
| ۳-۴. محافظت از اطلاعات بانک..... | ۱۳ |
| ۳-۵. سایر وظایف مرتبط با حفاظت اطلاعات..... | ۱۴ |
| ۳-۶. گزارش مشکلات حفاظت اطلاعات..... | ۱۵ |

۴. پرهیز از قبول هدایا، پیشنهاد تفریح و سایر موارد (انتفاع شخصی) ۱۶
- اظهار نظر ۱۷
۵. استفاده از منابع بانک براساس ضوابط ۱۸
- ۵-۱. ارتباطات تجاری و ضبط آن‌ها ۱۸
- ۵-۲. مکاتبات کاغذی / پست الکترونیک / نمابر ۱۹
- ۵-۳. چگونگی استفاده از منابع بانک ۲۰
۶. تراکنش‌های مالی ۲۱
- ۶-۱. تراکنش‌های ممنوع در حساب‌ها ۲۱
- ۶-۲. سیاست‌های تشویق کارکنان ۲۱
۷. تطابق با قوانین، دستورالعمل‌ها و سیاست‌های بانک ۲۲
- ۷-۱. دقت در درج اسناد و ورود اطلاعات ۲۲
- ۷-۲. راهنمایی غیرمجاز ۲۳
۸. پرهیز از تضاد منافع ۲۴
- تضاد منافع چیست ۲۴
۹. جلوگیری از پولشویی و یا تقلب ۲۵
۱۰. تلاش در جهت درک مفاهیم این راهنما ۲۶
- چکیده مطالب: ۲۷
- ضمیمه ۱ ۲۹
- ضمیمه ۲ ۳۱

مقدمه

پذیرش مسئولیت در قبال جامعه، از ویژگی‌های شاخص هر حرفه است و مقبولیت هر حرفه در جامعه، بستگی به میزان مسئولیت‌پذیری آن حرفه در برابر جامعه دارد. جامعه‌ای که با حرفه بانکداری سر و کار دارد، متشکل از مردم (اشخاص حقیقی و حقوقی) به تفکیک صاحبان صنایع کوچک و بزرگ، سرمایه‌گذاران، شرکت‌های خدماتی،... و نهادهای نظارتی است. مشتریان بانک با تکیه بر اعتبار و اطمینان به عملکرد حرفه‌ای مجموعه آن، همواره خواهان انجام خدمات مالی با کیفیت مناسب از کارکنانی مؤدب، صادق، امین، مسئول، پاسخگو، و با دقت عمل هستند، بنا بر این:

بانک پارسیان، با رویکرد قانون‌مداری و شفاف‌سازی و به‌منظور ارتقای کیفیت رفتار حرفه‌ای، این راهنما را به‌عنوان الگوی رفتاری به تمامی کارکنان ارائه می‌نماید.

بدیهی است این راهنما نمی‌تواند حاوی تمامی الگوهای رفتاری مورد انتظار کارکنان باشد و در مواردی نیز در آن ابهام وجود دارد، بنابراین از کارکنان درخواست می‌شود با درک و ارزیابی درست شرایطی که در آن قرار دارند، به‌گونه‌ای رفتار و عمل کنند که نه فقط حافظ اعتبار بانک باشند، بلکه عملکرد آنان همواره در ارتقای کارایی فردی و سازمانی تأثیرگذار باشد.

از تمامی مدیران و کارکنان بانک پارسیان انتظار می‌رود در انجام وظایف محوله، قانون‌مدار و حرفه‌ای عمل کنند و اجازه ندهند که فضای رقابتی بازار، موجب غفلت از مقررات و اصول رفتار حرفه‌ای شود و همواره به‌خاطر داشته باشند: انجام اعمال غیرقانونی با توجیه سودآوری، به‌هیچ‌عنوان مورد تأیید نیست.

رعایت معیارهای رفتار حرفه‌ای در بانک پارسیان از الزامات و ضروریات است و به‌همین سبب از نظر بانک، هرگونه عمل یا رفتاری که با این معیارها متضاد باشد، غیرقابل پذیرش است و طبق قوانین جاری بلافاصله با آن برخورد خواهد شد و حتی می‌تواند به‌انفصال از خدمت فرد خاطی بیانجامد.

۱. مسئولیت پذیری

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 است. بنابراین یکی از وظایف کارکنان بانک، خودداری از هر عملی است که اعتبار حرفه‌ای بانک را مخدوش سازد و وظیفه دیگر انطباق خود با مقررات، دستورالعمل‌ها، روش‌های اجرایی، بخشنامه‌ها و اطلاعیه‌های درون سازمانی است که در کسب و کار بانک مورد استفاده واقع می‌شود. بدیهی است عدم انطباق با هریک از موارد فوق به دلیل عدم آگاهی فرد، توجیه قابل قبولی نخواهد بود و جریمه خاص خود را در پی خواهد داشت.

از دیگر وظایف کارکنان، مطالعه "راهنمای اصول رفتار حرفه‌ای" و درک و انطباق عملکردها با اصول مطرح شده در آن و گزارش مغایرت رفتارهای حرفه‌ای و اعمالی است که امکان دارد شهرت و اعتبار بانک را مخدوش نماید. اجرای این اصول رفتاری مشوق فعالیت و خلاقیت مدیران و کارکنان است و کم‌کاری و مخفی‌کاری را نفی و غیرمجاز می‌کند. کم‌کاری برنامه‌ریزی شده یا تغییر و دست‌کاری اطلاعات، خلاف اصول، نادرستی و نهایتاً نقض حقیقت محسوب می‌شود که شهرت بانک پارسیان را به مخاطره می‌اندازد و بنابراین افشا و گزارش آن در تمامی موارد به مبادی ذیربط (ضمیمه ۲) ضروری و لازم‌الاجراست.

کارکنان بانک در برابر سهامداران، مشتریان، سازمان‌های دولتی و نظارتی، تمامی همکاران و مردم مسئول‌اند و باید در مصرف منابع و دارایی‌های بانک با احساس مسئولیت و دلسوزانه برخورد کنند. از منابع بانک نباید در جهت منافع شخصی استفاده شود.

۱-۱. رفتار مورد انتظار از کارکنان

اگر در شرایطی قرار گرفتید که تصمیم‌گیری در نحوه رفتار مناسب و یا چگونگی برخی عملکردها در محیط کار روشن نبود، به "تست سریع رفتاری" در راهنمای اصول رفتار حرفه‌ای مراجعه و از آن استفاده نمایید (پیوست ۱). در این تست چند سوال کوتاه مطرح شده که پاسخ مثبت به هر یک از سوالات نمایانگر تضاد تصمیم‌گیری شما با اصول رفتار حرفه‌ای است.

مطالعه راهنمای اصول رفتار حرفه‌ای بانک و تعهد نسبت به اجرایی شدن آن، یکی از پیش‌شرط‌های استخدامی کارکنان و یکی از شروط تداوم همکاری آنها، ارزشیابی سالانه انطباق عملکرد هر فرد با اصول رفتار حرفه‌ای است.

۱-۲. رفتار مورد انتظار از مدیران

مدیران الگوی رفتارهای اخلاقی و حرفه‌ای کارکنانند و لازم است در انجام مسئولیت‌های محوله، به آموزش و هدایت کارکنان اهمیت بیشتری بدهند. انطباق رفتار مدیران با گفتار و رهنمودهای آنان، نقش بسیار مؤثری در آموزش حرفه‌ای کارکنان خواهد داشت.

از وظایف مهم مدیران در ارتباط با اصول رفتار حرفه‌ای می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ارزش‌گذاری خلاقیت‌ها و نظرات کارکنان.
- فراهم کردن محیطی امن و دوستانه برای طرح پرسش و پاسخ و ارائه نظرات و گزارش‌ها.
- کمک به کارکنان در تفسیر اصول رفتار حرفه‌ای به منظور استفاده در موقعیت‌های شغلی (سمت‌ها) و عملیات اجرایی.
- حمایت از سیاست‌ها و مفاد راهنمای اصول رفتار حرفه‌ای.
- حفظ ارتباط با سرمایه انسانی بانک بویژه در مواردی که نیاز به کمک یا مشاوره وجود دارد.
- ارائه نظرات و پیشنهادهای لازم برای ارتقا کیفی راهنمای موجود.

۲. محیط کار

۱-۲. رعایت و حفظ احترام متقابل در انجام امور

بانک پارسیان با حفظ حرمت انسانی به عنوان اصل اول فرهنگ سازمانی، علاوه بر ارائه خدمات به مشتریان، پیشتازی در زمینه‌های ایجاد سلامت و آرامش محیط کار، حقوق و دستمزد و موقعیت‌های آموزشی کارکنان را همواره مدنظر دارد. بنابراین از کارکنان نیز انتظار دارد با همکاران تازه وارد با احترام و ادب برخورد کنند و سعی کنند با به‌کارگیری و ترویج فرهنگ احترام متقابل در تمامی سطوح سازمان و آموزش نحوه برخورد و احترام اداری، موجب رشد و افزایش بهره‌وری سازمان باشند.

بحث‌های آزاد و گروهی درباره مشکلات کاری و تشویق به حل مشکلات؛ از دیگر روش‌های اجرایی ارتقای سلامت و آرامش محیط کار است.

بانک پارسیان یک نهاد مالی مشتری‌مدار است و کارکنان باید با مشتریان فعلی، مشتریان بالقوه و تمامی مراجعه‌کنندگان با احترام برخورد کنند. حتی مشتریان با ناتوانایی‌های جسمی، حرکتی و کلامی به‌صورت یکسان از حق دسترسی به خدمات، محصولات و امکانات برخوردارند. بانک پارسیان خود را متعهد می‌داند امکانات قابل قبولی برای این گروه از مشتریان فراهم کند. در صورتی که برخی مشتریان بانک دارای ناتوانی جسمی و یا کلامی باشند، کارکنان باید علاوه بر درک شرایط آن‌ها، ضمن رفع موانع ارتباطی و ساختاری خدمات را در اسرع وقت ارائه و امور محوله را به‌نحو احسن انجام دهند.

از کارکنان انتظار می‌رود کارهای روزانه را منطبق بر معیارهای مورد نظر بانک انجام دهند. این رفتار به موفقیت بانک در دستیابی به اهداف موردنظر منجر خواهد شد و رشد و ارتقای بهره‌وری فردی و سازمانی را به همراه خواهد داشت.

۲-۲. انتقال اطلاعات و دانش حرفه‌ای میان همکاران

همکاری، هم‌فکری خلاقیت و نوآوری، بویژه در ارائه خدمات جدید و حل مشکلات موجود، از اهداف مهم بانک است. شفافیت در ارائه اطلاعات از اصول اساسی بانک به شمار می‌رود. توجه به نظرات و خواست همکاران، بحث و گفتگو، انتقال نظرات و دانش حرفه‌ای بین مدیران و همکاران از جمله موارد آموزش حین کار و مورد تأکید بانک است.

اعتقاد به همکاری و هم‌فکری در هر سازمان، ارتباط دوستانه و صمیمانه در محیط کار ایجاد می‌کند، رضایت شغلی را ارتقاء می‌دهد و فضایی مملو از هم‌افزایی (Synergy) و نوآوری ایجاد می‌کند. در چنین محیطی با فضای صمیمی و دوستانه، خلاقیت‌ها امکان شکوفایی می‌یابند و رشد و کارآمدی هر چه بیشتر کارکنان تحقق می‌یابد.

۲-۳. شایسته‌سالاری

در بانک پارسیان، به خصوصیات و تفاوت‌های فردی احترام گذاشته می‌شود و عقاید و نظرات کارکنان مورد توجه قرار می‌گیرد.

بانک پارسیان معتقد به ایجاد موقعیت برابر استخدامی برای متقاضیان است. تنوع‌گرایی، راه درست کسب و کار و اساس موفقیت بانک محسوب می‌شود. بانک پارسیان با بهره‌گیری از این تنوع نظرات و خلاقیت کارکنان، قادر به ارائه خدمات متنوع و پاسخگویی بهتر به مشتریان خود خواهد بود.

بانک پارسیان به کارکنان اطمینان می‌دهد که عملکرد کارکنان، بر اساس ضوابط و شایستگی‌های فردی، بدون توجه به مذهب، سن و جنسیت ارزیابی می‌شود.

۲-۴. ضوابط ارتقای مراتب شغلی

یکی از اهداف بانک پارسیان، پرورش کارکنان مجرب با کسب تخصص و مهارت‌های شغلی است. زیرا کارکنان امروز، می‌توانند مدیران آینده بانک باشند و هیچ‌یک از کارکنان به‌ویژه همکاران تازه استخدام، نباید به‌هردلیلی بدون طی کردن دوره‌ها و سوابق شغلی پیش‌نیاز، در سمت‌های تخصصی قرار گیرند. بنابراین بانک پارسیان برای

پیشبرد و اجرایی شدن این هدف خود ساز و کارهایی پیش‌بینی نموده تا ارتقای کارکنان براساس گذراندن دوره‌های مرتبط و با توجه به سوابق شغلی مورد نیاز انجام شود. مدیریت منابع انسانی و آموزش اطلاعات لازم را در این زمینه ارائه می‌نماید.

۲-۵. رعایت سلسله مراتب سازمانی

رعایت سلسله مراتب سازمانی و توجه به این مهم، به دلیل نقش اساسی در برقراری و حفظ نظم اداری، از اصول اولیه رفتاری در هر سازمان و حفظ حرمت مافوق و تبعیت از دستورات اداری صادره وظیفه تمامی کارکنان است. انتقال اطلاعات، انجام مکاتبات، گزارش‌دهی و حتی برقراری ارتباط‌های تلفنی در انجام امور روزانه باید تابع سلسله مراتب سازمانی باشد.

تمامی کارکنان در همه سطوح موظف و ملزم به رعایت سلسله مراتب اداری‌اند. رعایت سلسله مراتب سازمانی دو سویه است و از بالا به پایین نیز باید مورد توجه باشد. بی‌توجهی به آن در پاره‌ای موارد می‌تواند منجر به نادیده گرفتن و حذف ارتباط با برخی رده‌های شغلی شود که خود از عوامل ایجاد عدم انگیزش، ناهماهنگی، فرمان‌ناپذیری و اختلال رفتاری در رده‌های پایین‌تر می‌شود.

۲-۶. برخورد با رفتارهای نادرست

یکی از وظایف مهم تمامی کارکنان در محیط کار؛ ایجاد فضای فعالیت جمعی به دور از تشنج، تلخی، برخوردهای زننده و آزاردهنده است. رفتارهای نامناسب و برخوردهای توهین آمیز که در روابط کارکنان تاثیر منفی بگذارد، به هیچ عنوان مجاز نیست.

نمونه‌های زیر از جمله رفتارهای نامتناسب و غیرسازمانی تلقی می‌شود:

تحقیر، تهمت، دسته‌بندی (باندبازی)، رفتار تشنج‌زا و نوشته‌ها یا کاریکاتورهای اهانت آمیز در محیط کار در صورت بروز چنین رفتارهای نامناسبی از سوی کارکنان، برابر مقررات با آنان برخورد می‌شود. چنانچه فردی از سوی همکار یا مدیر مورد تهمت یا اهانت قرار گیرد، باید بلافاصله به مبادی ذیربط (ضمیمه ۲) گزارش شود.

۲-۷. ایجاد اطمینان

کارکنان باید بدون ترس، امنیت لازم را برای گزارش مشکلات به مقامات مسئول داشته باشند. جلوگیری از اقدامات تلافی‌جویانه در هر سازمان ضروری است و در صورت برخورد با اقدامات تلافی‌جویانه، باید موارد با مرکز تلفنی اصول رفتار حرفه‌ای مطرح و هماهنگ شود.

بانک پارسیان به کارکنان اطمینان می‌دهد که در صورت گزارش مشکلات ناشی از عدم تبعیت از اصول رفتار حرفه‌ای، امنیت شغلی آن‌ها حفظ خواهد شد و به هیچ وجه اقدامات تلافی‌جویانه انجام نخواهد شد.

۲-۸. ممنوعیت استفاده از مواد مخدر

برخورداری از فضایی پویا و ایمن در محیط کار، حق تمامی کارکنان، مشتریان و سهامداران است. استفاده از هرگونه مواد مخدر و نوشیدنی‌های غیرمجاز، علاوه بر منع قانونی، کارایی شغلی و امنیت محیط کار را مختل می‌کند، بنابراین اعتیاد و مصرف مواد مخدر، داروی روان‌گردان و ... در بانک پارسیان اکیداً ممنوع است. پیروی از این اصل در مورد تمامی متقاضیان استخدام، کارکنان و همچنین پیمانکاران مستقل نیز صادق است.

۲-۹. رعایت موازین اسلامی و شئون اداری

پوشش هر فرد نماد شخصیت فردی و اجتماعی اوست، بنابراین از تمامی کارکنان انتظار می‌رود هنگام حضور در بانک علاوه بر داشتن پوشش مناسب، در رعایت موازین اسلامی و شئون اداری کوشا باشند. بدیهی است در صورت مشاهده عدم رعایت شرایط تعیین شده، با فرد خاطی برخورد خواهد شد.

۳. حفاظت از اطلاعات شخصی مشتری و اطلاعات بانک (اصل رازداری)

مدیران و کارکنان بانک پارسیان رازدار مشتریانند و باید اطلاعات آنان را محرمانه تلقی کنند و به مشتریان اطمینان دهند که اطلاعات مرتبط با آنان جز در امور بانکی استفاده نخواهد شد. اطلاعات شخصی مشتری همواره نزد بانک حفظ می‌شود.

جمع‌آوری و تبادل اطلاعات برای کسب و کار بانک، یک فرایند ضروری و حیاتی است و تأمین امنیت آن برای بقا و موفقیت سازمان امری ضروری محسوب می‌شود. برای حفظ امنیت این اطلاعات لازم است که اطلاعات در طبقه‌بندی‌های مشخص دسته‌بندی و حدود دستیابی هر یک از گروه‌های شغلی به آنها، مشخص شود. ضروری است تمامی کارکنان آگاهی لازم نسبت به طبقه‌بندی‌ها و حدود دسترسی به هر یک از سطوح اطلاعات را کسب کنند.

۳-۱. محرمانه بودن اطلاعات بانک

دسترسی مدیران و کارکنان بانک باید محدود به اطلاعاتی باشد که برای پیشبرد اهداف بانک مورد نیاز است. قرار دادن این اطلاعات در دسترس افراد (درون یا بیرون سازمان) که ارتباطی با آن ندارند، غیرمجاز است. طرح چنین اطلاعاتی با افراد خانواده، دوستان یا آشنایان می‌تواند موجب افشای آن‌ها شود و جامعیت روابط بانک را به مخاطره بیندازد.

افشا و یا خروج غیرمجاز اطلاعات بانک، موجب برخوردهای قانونی با افراد خاطی و حتی اخراج آنان خواهد شد. علاوه بر این، اطلاعات مربوط به کسب و کار، همانند نقشه‌های استراتژیک سازمانی، محصولات و یا سایر اطلاعات غیرعمومی مشتریان، باید فوق محرمانه تلقی شود. تداوم محرمانه بودن اطلاعات حتی پس از پایان همکاری کارکنان با بانک - به هر دلیلی (بازنشستگی، اخراج و ...) - ضروری و لازم‌الاجراست.

۲-۳. اطلاعات محرمانه، جزء لاینفک اموال بانک

مدیران و کارکنان بانک مادامی که مشغول به خدمت هستند، به دلیل دسترسی به اطلاعاتی مانند: ایده‌ها، اختراعات، تکنیک‌ها، پروسه‌ها، نرم‌افزارهای کامپیوتری، برنامه‌ها، گزارش‌ها، مطالعات، آمار، داده‌ها، لیست و اطلاعات مشتریان، اسرار تجاری و سایر اطلاعات ویژه‌ای که در دسترس همه نیست (اطلاعات محرمانه بانک و مشتریان به صورت اصل، کپی، فایل کامپیوتری ذخیره شده در حافظه، دست نویس)؛ باید متعهد باشند که تمامی اطلاعات و دانسته‌های فوق جزء اموال بانک محسوب می‌شود و نمی‌توانند از هیچ‌یک جز در کسب و کار بانک استفاده کنند. یکی از شرایط همکاری با بانک در بدو استخدام نیز آن است که کارکنان باید تأیید و اعلام کنند اطلاعات محرمانه بانک و مشتریان، فقط متعلق به بانک است و هرگونه حق استفاده شخصی از اطلاعات محرمانه بانک و مشتریان از آنان سلب می‌شود. کارکنان متعهد می‌شوند که در حفظ تمامی این اطلاعات کوشا باشند.

هرگونه استفاده شخصی یا تکثیر اطلاعات محرمانه بانک یا مشتریان غیرمجاز است؛ بنابراین هیچ‌یک از کارکنان مجاز نیستند در اشکال الکترونیکی و با استفاده از دستگاه‌های ضبط صوتی و تصویری مانند دوربین‌های دستی، تلفن همراه و ... اطلاعات داخلی بانک و یا مشتریان را ضبط کنند.

۳-۳. طبقه‌بندی اطلاعات

تمام اطلاعات جمع‌آوری، پردازش و ذخیره شده درباره مشتریان، کارکنان، شرکای تجاری و سایر افرادی که به نوعی با بانک در ارتباطند، متعلق به بانک است. این اطلاعات با عناوین و سرفصل‌های عمومی، داخلی، محرمانه و یا محرمانه مشتریان بانک طبقه‌بندی شده‌اند که ضروری است کارکنان با آن آشنا باشند:

اطلاعات سطح عمومی: اطلاعاتی است که پس از کنترل بانک، از طریق کانال‌های مجاز از جمله وب سایت بانک در دسترس عموم (پرسنل، مشتریان و تمامی افراد) قرار داده می‌شود.

اطلاعات داخلی بانک: اطلاعاتی است که پس از کنترل بانک فقط در دسترس کارکنان بانک، پیمانکاران مجاز، مشاوران و یا سایر اشخاص ثالث قرار می‌گیرد و عموم مردم به آن دسترسی ندارند؛ زیرا افشای غیرمجاز این

اطلاعات می‌تواند به‌بانک یا سرمایه‌گذارانش (کارکنان، مشتریان و ...) صدمه وارد کند. آمار منابع و مصارف شعب یا اسامی کارکنان بانک از جمله موارد مرتبط با این بخش است.

اطلاعات محرمانه: اطلاعاتی است که در بانک و به‌منظور دستیابی به برتری رقابتی تهیه می‌شود. افشای این اطلاعات می‌تواند آسیب‌های شدیدی به‌بانک و یا هر یک از سرمایه‌گذاران آن وارد کند. سطح محرمانه بودن این اطلاعات براساس میزان آسیب‌رسانی ناشی از افشای آن تعیین می‌شود. استراتژی‌های بانک از جمله این اطلاعات به‌شمار می‌آید.

اطلاعات محرمانه مشتریان بانک: اطلاعات کاملاً محرمانه اشخاص حقیقی و حقوقی (مشتریان بانک و سایر اشخاص از جمله ضامین) است و فقط مراجع قضایی می‌توانند به آن دسترسی داشته باشند. مبالغ موجودی حساب و گردش حساب مشتریان از جمله موارد این اطلاعات است.

۳-۴. محافظت از اطلاعات بانک

رهنمودهای بانک برای حفاظت از اطلاعات داخلی، محرمانه و محرمانه مشتری که رعایت آن برای تمامی کارکنان بانک الزامی است، به‌شرح زیر اعلام می‌شود:

- هیچ یک از کارکنان بانک نباید سعی در دسترسی به اطلاعاتی از درون سازمان نمایند که دست‌یابی به آن‌ها، مورد نیاز شغلی‌شان نیست.

- اطلاعات محرمانه نباید در اختیار هیچ یک از افراد داخل یا خارج سازمان باشد که مجاز به دریافت این اطلاعات نیستند.

- در صورت ضرورت انتقال اطلاعات به‌افراد مجاز، باید از انتقال اطلاعات غیرضروری خودداری شود. برای مثال هنگام تهیه و ارائه گزارش، در صورت عدم نیاز به‌اطلاعات شخصی، از درج شماره حساب و یا شماره شناسنامه خودداری شود.

- داده‌های محرمانه مشتری و بانک پارسیان در جایی ذخیره شود که فقط افراد مجاز امکان دیدن و یا دسترسی به آن‌ها را داشته باشند.
- قبل از خروج از بانک مطمئن شوید که اطلاعات محرمانه روی میز، اطاق کار یا مکان مشاع باقی نمانده باشد.
- در صورت نیاز به نقل و انتقال این اطلاعات در بانک، از پاکت‌هایی با مهر "محرمانه" استفاده شود.
- اطلاعات محرمانه مشتری بانک نباید بر روی هیچ سیستمی که متعلق به بانک نیست، ذخیره شود (برای مثال ذخیره اطلاعات مشتریان بانک پارسیان در کامپیوتر خانگی غیرمجاز است).
- ضبط غیرمجاز صوتی و تصویری جلسات و مباحثات بانک پارسیان ممنوع است. به‌همین دلیل کارکنان نباید از گوشی‌های دوربین‌دار و یا سایر تجهیزات برای ضبط ارتباطات در محیط کار استفاده کنند.
- عکس‌برداری غیرمجاز در محدوده بانک و از املاک متعلق به بانک پارسیان ممنوع است.

۳-۵. سایر وظایف مرتبط با حفاظت اطلاعات

- این وظایف برای تمامی کارکنان و کاربرانی که از سیستم بانک و اطلاعات آن استفاده می‌کنند، لازم الاجراست:
- در بانک پارسیان از مقررات و دستورالعمل‌های مدون به منظور کار با اطلاعات مشتری و نگهداری دقیق و کامل سوابق مالی آنان و بانک پیروی می‌شود. کاربرانی که از سیستم بانک استفاده می‌کنند، دارای نام و یا کد کاربری و کلمه عبورند. کاربران دارای کد کاربری، مسئول تمامی اعمال انجام شده با آن کد خواهند بود؛ بنابراین برای تبعیت از معیارهای حفاظت اطلاعات بانک، تمامی کاربران سیستم‌های بانک لازم است بدانند: تحت هیچ شرایطی نباید کد خود را در اختیار دیگران قرار دهند.
 - کاربران سیستم‌ها باید توجه داشته باشند که ترک محل کار درحالی که سیستم مورد استفاده روشن و آماده بهره‌برداری می‌باشد، غیرمجاز است. در صورتیکه هریک از کارکنان حتی برای چند دقیقه محله مدار را ترک می‌کنند، ضروری است از کد کاربری خود خارج شوند تا امکان سوءاستفاده سیستمی فراهم نشود.

- کارکنانی که امکان دسترسی از راه دور به سیستم‌های بانک و یا اجازه استفاده از دستگاه‌های قابل حمل (laptop) را دارند، برای جلوگیری از افشای اطلاعات بانک پارسیان، باید از روش‌های حفاظتی مطمئن استفاده کنند که در مقررات امنیت اطلاعات ذکر شده است.

۳-۶. گزارش مشکلات حفاظت اطلاعات

تمامی کاربران سیستم‌های اطلاعات بانک پارسیان، وظیفه غیرقابل انکاری در خصوص گزارش مشکلات حفاظتی دارند. در صورت مشاهده ضعف امنیتی یا اشکال در سیستم‌های بانک، ضروری است مراتب بلافاصله به مبادی ذیربط (ضمیمه ۲) گزارش شود.

۴. خودداری از قبول هدایا، پیشنهاد تفریح و سایر موارد (انتفاع شخصی)

ارتباط تمامی مدیران و کارکنان با مشتریان، ضمن رعایت احترام متقابل و ارائه بهترین خدمات، در چارچوب مقررات باید صرفاً اداری تلقی شود.

هر نوع ارتباط با مشتریان که بر تصمیمات مدیران و کارکنان تأثیرگذار باشد به گونه‌ای که پیشنهادهای اعطایی و یا تصمیمات اتخاذ شده در تضاد با مقررات و یا منافع بانک قرار گیرد، غیرمجاز و ممنوع است.

براساس مقررات و دستورالعمل‌های بانک، قبول هرگونه وجه یا هدیه در ارتباط با کسب و کار بانک برای مدیران و تمامی کارکنان ممنوع است. مدیران، کارکنان و حتی اعضای خانواده آن‌ها نباید اجازه دهند کسی به منظور تأثیرگذاری بر تصمیماتشان در امور کسب و کار بانک، از آنها تقاضایی کند و یا دعوت و هدیه‌ای را به آنها پیشنهاد کند. از سوی دیگر کارکنان بانک نیز نباید برای منافع شخصی خود از کسی درخواست و تقاضایی داشته باشند؛ به گونه‌ای که بر تصمیم‌گیری آن‌ها در کسب و کار بانک تأثیر بگذارد.

کارکنان با توجه به موقعیت خود، به هیچ عنوان نباید از اطلاعات، اموال بانک، خدمات و یا سایر موقعیت‌های کسب و کار، برای منافع شخصی استفاده کنند. کارکنان بانک و اعضای خانواده آن‌ها در برقراری هرگونه ارتباط مالی با مشتریان باید بسیار هوشیار و محتاط باشند. به‌طور مثال قرض گرفتن کارمندان و یا خانواده آنان از مشتریان، سایر کارمندان و یا پیمانکاران بانک، حسب سیاست‌های داخلی بانک پاریس، غیرمجاز و ممنوع است. برای مدیران و کارکنان بانک برقراری هرگونه ارتباط خارج از محیط کار با مشتریان ممنوع است، زیرا امکان دارد این‌گونه ارتباطات بر تصمیمات آنها در مورد فرد مورد نظر تأثیرگذار باشد و منجر به اتخاذ تصمیم‌های نادرست و غیرمنطقی و یا منتهی به درخواست‌های غیرمعقول از طرف مشتری شود.

از سوی دیگر ممکن است برقراری چنین ارتباطاتی در صورت عدم اجرای خواسته‌های نامعقول مشتری و بر ملا شدن آن، به بدنامی مدیران و کارکنان بانک بیانجامد.

اظہار نظر

کارکنان بانک مجاز نیستند از طرف بانک به صورت رسمی و یا غیررسمی درباره موضوع و یا اعمال روشی اظهار نظر کنند، بویژه آنکه اظهار نظر آنان منجر به ایجاد تعهد برای بانک شود.

بدیهی است در صورت نیاز به حضور هر یک از کارکنان در جلسه، مذاکره و ... به عنوان نماینده بانک، مجوز لازم همراه با اعلام حدود اختیارات، به ایشان داده خواهد شد.

۵. استفاده از منابع بانک براساس ضوابط

تلفن‌ها، کامپیوترهای شخصی، دستگاه‌های نما بر و کپی، اتاق‌های کنفرانس و ... به‌منظور کسب و کار امور بانک در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد، بنابراین استفاده شخصی از هر یک غیرمجاز و ممنوع است.

تلفن‌های شخصی باید محدود و بنا به‌ضرورت انجام شود و نشانی پستی و الکترونیکی بانک نیز نباید برای استفاده شخصی به‌کار رود.

به‌منظور حفظ محیط کاری ایمن و توأم با احترام، کارکنان نمی‌توانند از امکانات پست الکترونیک و اینترنت بانک برای انتقال یا ذخیره موضوعات ناشایست و یا به‌هر شکل متضاد با سیاست‌های بانک پارسیان، استفاده کنند. بهره‌گیری نادرست و یا خلاف از منابع بانک، اقدام غیرقانونی تلقی می‌شود و با آن برخورد خواهد شد.

منابع بانکی در طول دوران استخدام، به‌امانت در اختیار همکاران قرار می‌گیرد که ضمن امانت‌داری و حفظ اموال، همه آنها در پایان دوره خدمت به‌بانک تحویل داده می‌شود. تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری (فناوری)، نیز از دارایی‌های مهم بانک محسوب می‌شود که کارکنان باید در حفظ و نگهداری هر یک از آنها کوشا و متعهد باشند.

۵-۱. ارتباطات تجاری و ضبط آنها

تمامی مراودات و ارتباطات (شفاهی و کتبی) در بانک باید براساس استانداردهای رفتار حرفه‌ای انجام شود، زیرا همه این ارتباطات نمایانگر استانداردهای حرفه‌ای بانک است. بانک از کارکنان خود می‌خواهد که در ارتباطات و مراودات خود متعهدانه، صادقانه، محترمانه، شفاف و دقیق برخورد کنند و ضمن خودداری از بزرگ‌نمایی، تملق‌گویی و چاپلوسی در محیط کار، اساس کارها را بر بررسی و توجه دقیق قرار دهند و از هرگونه حدس و گمانه‌زنی خودداری کنند.

حفظ امانت در بهره‌گیری از منابع و درج آنها در گزارش‌ها، جداً مورد تاکید بانک است.

ارتباطات درون و بیرون سازمانی معمولاً از طریق مذاکره یا مکاتبه برقرار می‌شود که می‌تواند به صورت مکاتبه کاغذی، پست الکترونیک، پست صوتی و یا یادداشت‌های غیررسمی باشد. صرف نظر از نوع ارتباط، روش جاری بانک، حفظ شهرت و محبوبیت بانک است.

۲-۵. مکاتبات کاغذی / پست الکترونیک / نمابر

پست الکترونیک (E-mail) فرم مهمی از مکاتبات داخلی و خارجی و از مستندات مکتوب است که درپاره‌ای موارد لزوم ارائه آن به‌عموم مردم فراهم می‌شود، به‌همین دلیل نگارش تمامی مکاتبات بانکی بدون توجه به‌نوع و نحوه ارسال آن‌ها، باید با درج اصطلاحات حرفه‌ای انجام شود.

انجام مکاتبات بانکی به‌هر نحو، باید منطبق با سیاست‌ها باشد و دقت در چگونگی عدم افشای غیرمجاز اطلاعات در آن لحاظ شود. در برقراری ارتباطات نوشتاری، نکات زیر باید مورد توجه قرار گیرد:

- متن مکاتبات مانند هر متن رسمی محترمانه، صادقانه، شفاف و دقیق باشد.
 - اطمینان حاصل شود که متن نوشته شده با سیاست‌ها و استانداردهای حرفه‌ای بانک همخوانی دارد.
 - از افترا زدن و نگارش مکاتبات بحث‌برانگیز خودداری شود.
 - هنگام نگارش پاسخ به‌پیام دیگران، توضیح کافی برای جلوگیری از تفسیر غلط داده شود.
- پیام‌های ارسالی با پست الکترونیکی از طریق شبکه‌های عمومی مانند اینترنت به‌خارج بانک فرستاده می‌شوند بنابراین امکان دارد به‌هر دلیلی به‌مقصد نرسند و شخص/ اشخاص دیگری آن‌ها را دریافت کند. به همین علت، فرستنده پیام باید مراقبت‌های لازم را در ارسال آن انجام دهد و متن ارسالی حاوی اطلاعاتی نباشد که موجب سوءاستفاده و یا آسیب‌رسانی به‌بانک، مشتریان، کارکنان و یا سهامداران شود.

۵-۳. چگونگی استفاده از منابع بانک

بانک پارسیان برای انجام وظایف محوله معمولاً در اتاق کار، تجهیزات یا اموالی را در اختیار کارکنان قرار می‌دهد. بدیهی است اموال و تجهیزات برای کسب و کار بانک استفاده می‌شود و در صورت اثبات هرگونه سوءاستفاده غیرقانونی از آن، بانک حق تحقیق و تفحص را در زمینه‌های مختلف تا کنترل فایل‌های مکاتبات الکترونیک کارکنان دارد. زمینه‌هایی که نیاز به این‌گونه بررسی‌ها را مجاز می‌نماید عبارتند از:

درخواست‌های نامشروع، نامه‌های زنجیره‌ای، کپی، ذخیره و یا ارسال اطلاعات محرمانه به اشخاص غیرمجاز، استفاده‌های شخصی فراوان و غیرمجاز که با سیاست‌های بانک در تضاد باشد و یا هر نوع استفاده دیگری که به بانک پارسیان و سرمایه‌گذاران آن آسیب برساند.

۶. تراکنش‌های مالی

۶-۱. تراکنش‌های ممنوع در حساب‌ها

کارکنان مجاز نیستند تراکنش‌های مربوط به حساب خود، اعضای درجه یک خانواده (والدین، همسر، فرزندان، برادر و خواهر و ...)، حساب‌هایی که منافع مالی شخصی در آن دارند و یا امضاءدار آن حساب هستند، پردازش یا ثبت کنند. تمامی تراکنش‌های حساب باید در تطابق کامل با سیاست‌ها و دستورالعمل‌های بانک باشد.

تراکنش‌های غیرمجاز شامل (و نه محدود) موارد زیر است:

- باز کردن، بستن و انتقال بین حساب‌ها بدون اجازه و تأیید مسئول آن.

- نقل و انتقال وجوه بدون تأیید.

- اعمال تراکنش‌هایی که با سیاست‌ها و دستورالعمل‌های بانک مغایرت دارد.

انحراف از این دستورالعمل‌ها به‌عنوان تضاد با استانداردهای رفتاری تلقی و در صورت بروز چنین مواردی با متخلف برابر مقررات برخورد می‌شود.

۶-۲. ساز و کارهای تشویق کارکنان

بانک پارسیان اعتقاد دارد ساز و کارهای تشویقی که برای کارکنان امکان دریافت پاداش‌های مالی را در ازای ارائه خلاقیت و کارایی بالاتر از حدمتعارف، فراهم می‌کند لازم و ضروری‌اند و موجب تشویق کارکنان در جهت افزایش سود سهامداران و مشتریان می‌شود.

دستیابی به منافع مالی از راه‌های نادرست مانند دست‌کاری اسناد بانک، باز کردن حساب‌های غیرواقعی، تحریف برنامه‌ها، ارائه گزارش‌های غیرواقعی و دست‌کاری ارزشیابی‌ها غیرمجاز است و با این موارد برخورد قانونی و نهایتاً منجر به اخراج فرد خاطی می‌شود.

۷. تطابق با قوانین، دستورالعمل‌ها و سیاست‌های بانک

بانکداری از صنایع قانونمند است و در سازمان‌های بین‌المللی و نظارتی، قوانین و مقررات متعددی از قبیل مقررات پولشویی برای بانک‌ها ایجاد می‌شود که دائماً در حال تغییر و روزآمد شدن است؛ بنابراین آشنایی با این قوانین و تطابق با آنها برای تمامی کارکنان با بهره‌گیری از دوره‌های آموزشی مرتبط الزامی است.

از مدیران و کارکنان بانک انتظار می‌رود با تمام مقررات، دستورالعمل‌ها و سیاست‌های بانک که در کسب و کار، با آن سر و کار دارند کاملاً آشنا شوند و از مسئولیت‌های قانونی خود اطلاع کامل داشته باشند؛ زیرا عدم آگاهی، هرگز رافع مسئولیت نخواهد بود.

۷-۱. دقت در درج اسناد و ورود اطلاعات

دقت عمل و اطمینان از صحت عملکرد کارکنان به‌ویژه در درج صحیح اعداد و ارقام مندرج در اسناد، از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است؛ زیرا این اطلاعات اساس گزارش‌های بانک را تشکیل می‌دهد. اسناد مورد نظر عبارتند از:

- اسناد حسابداری به‌صورت عام.
 - اسناد حسابداری مرتبط با اعطای تسهیلات.
 - عملیات تراکنش‌های متفاوت بانکی
 - تمامی مواردی که به‌عنوان بخشی از کسب و کار روزانه بانک محسوب می‌شود.
- ساعات ورود و خروج کارکنان بانک نیز به‌عنوان اطلاعات ضروری، در سیستم‌های داخلی بانک ثبت و ضبط می‌شود، بنابراین هر نوع سندسازی کارکنان به‌منظور افزایش ساعات کارکرد خلاف مقررات است و با آن برخورد مناسب خواهد شد.

۲-۷. راهنمایی غیرمجاز

کارکنان بانک مجاز نیستند حسب درخواست مشتری و به منظور راهنمایی آنها در مواردی خارج از تخصص خود و امور جاری بانک، اظهار نظر کنند.

۸. پرهیز از تضاد منافع

تضاد منافع چیست؟

تضاد منافع هنگامی بروز می‌کند که مسئولیت‌های بانکی کارکنان در تضاد با منافع شخصی آن‌ها در خارج از بانک قرار گیرد و بر تصمیم‌گیری‌ها، عملکرد و نحوه ارائه خدمات به مشتریان و سازمان تأثیر گذارد.

مدیران و کارکنان بانک پارسیان نمی‌توانند هم‌زمان با بانک در استخدام نهاد، شرکت یا سازمان دیگری باشند که با کسب و کار بانک در رقابت است و یا تضاد منافع ایجاد می‌کند.

هرگونه تضاد منافع بالقوه و بالفعل باید به مرکز تلفن اصول رفتار حرفه‌ای بانک گزارش شود.

بدیهی است تخصص‌های کسب شده کارکنان در دوره خدمت، می‌تواند به موقعیت‌های شغلی خارج از بانک فرد، از جمله مشاوره بیانجامد. در این‌گونه موارد ضروری است قبل از هرگونه اقدامی مراتب به‌مافوق اعلام تا اطمینان کامل از عدم ایجاد تضاد منافع شخصی و سازمانی حاصل شود.

به‌منظور پرهیز از تضاد منافع، کارمندان بدون تایید عالی‌ترین مقام بانک نمی‌توانند عضویت هیئت مدیره یا

کمیسیون مؤسسات سهامی عام، خیریه و یا انتفاعی و دارای شرایط زیر را بپذیرند:

- با بانک پارسیان در رقابت باشد.

- به بانک پارسیان از بابت تسهیلات، قرارداد و یا فعالیت دیگر بدهی سنگین داشته باشد.

- طرف مقابل بانک پارسیان در هر قرارداد و یا دعوی قرار داشته باشد.

هیچ یک از کارکنان بانک مجاز به ارائه مشاوره مالی به‌هیچیک از مشتریان نیستند.

۹. جلوگیری از پولشویی و یا تقلب

بانک پارسیان به‌عنوان ارائه‌دهنده خدمات مالی به مردم وظیفه خود می‌داند تمامی راه‌های امکان استفاده پولشویان را مسدود کند، بنابراین با سیاست‌ها، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های پیاده شده در سازمان، توجه ویژه خود را به رعایت قوانین "مبارزه با پولشویی" ^۱ (AML) معطوف داشته است. بانک نباید به‌عنوان مسیری برای پولشویی، تأمین مالی تروریسم و یا سایر اعمال خلاف به کار رود. یکی از راه‌های مقابله با موارد مذکور، شناسایی و گزارش فعالیت‌های مشکوک و پیروی از دستورالعمل‌های شناسایی مشتریان است ^۲ (KYC) که قصور در رعایت این قوانین می‌تواند عواقب شدیدی برای بانک به دنبال داشته باشد.

دستورالعمل‌های گزارش‌دهی در خصوص پولشویی و تقلب:

در صورت شناسایی موارد پولشویی و یا تأمین مالی تروریسم، با توجه به بخشنامه‌های صادره، باید سریعاً به بخش مبارزه با پولشویی واقع در مدیریت ریسک گزارش شود. چنانچه فعالیت‌های خرابکارانه، اعمال غیرمعمول یا مشکوک، کاهش وجه غیرقابل توجیه بدون ارتباط به پولشویی و تأمین مالی تروریسم شناسایی شده باشد (مانند شرکت‌های هرمی و...)، لازم است مراتب به مدیریت بازرسی و حسابرسی داخلی گزارش شود.

^۱ - Anti Money Laundering

^۲ - Know Your Customer

۱۰. تلاش به منظور درک مفاهیم این راهنما

در صورتی که در زمینه اصول رفتار حرفه‌ای بانک سؤالاتی دارید، می‌توانید با مدیر یا سرپرست خود در میان بگذارید. در غیر این صورت، واحد اصول رفتار حرفه‌ای مدیریت ریسک به آدرس پست الکترونیکی

Ethics@parsian-bank.net پاسخگوی شما خواهد بود.

چکیده مطالب:

۱- مسئولیت‌پذیری، شفاف‌سازی و انطباق با اصول رفتار حرفه‌ای

- مدیران راهنمای کارکنان در گفتار و در رفتارند.

۲- ایجاد و حفظ احترام متقابل در محیط کار بین تمامی کارکنان و برخورد با مشتریان

- ضروری است مدیران مراتب ارتقای شغلی تمامی کارکنان را رعایت کنند.

- رعایت سلسله مراتب سازمانی در تمامی امور لازم‌الاجراست.

۳- حفاظت اطلاعات شخصی مشتری و اطلاعات بانک

- اطلاعات محرمانه جز با مجوز قانونی افشا نخواهد شد.

- تمامی کارکنان مسئول حفظ محرمانه بودن اطلاعاتند.

۴- قبول هدایا، پیشنهاد تفریح و سایر موارد (انتفاع شخصی)

- پذیرش هرگونه هدیه از سوی مشتری بویژه اگر به قصد تأثیرگذاری بر تصمیم‌گیری خاصی باشد، ممنوع است.

- پذیرش وجه نقد و چک، تحت هر شرایطی ممنوع است.

۵- استفاده از منابع بانک طبق ضوابط

- استفاده از تلفن برای انجام امور شخصی باید محدود باشد و نشانی پستی و الکترونیکی بانک نباید برای موارد

شخصی به کار رود.

- در صورت لزوم، بانک مجاز به کنترل تمامی مکاتبات خواهد بود.

۶- تراکنش‌های مالی

- کارکنان نمی‌توانند شخصاً در حساب‌های خود و اعضای درجه یک خانواده به ثبت تراکنش‌های مالی اقدام کنند

و یا در امور تسهیلات اعطایی به خویشاوندان دخالت داشته باشند.

۷- تطابق با قوانین، دستورالعمل‌ها و سیاست‌های بانک

- تمامی مدیران و کارکنان باید با مقررات، دستورالعمل‌ها و سیاست‌های بانک در کسب و کار آشنایی و نسبت به مسئولیت‌های خود آشنایی کامل داشته باشند.

۸- پرهیز از تضاد منافع

- مدیران و کارکنان بانک نمی‌توانند هم‌زمان در استخدام نهاد، شرکت یا سازمانی باشند که با بانک در رقابت است.

۹- جلوگیری از پولشوئی و یا تقلب

- آموزش اصول مبارزه با پولشوئی برای تمامی پرسنل بانک الزامی است.
- تمامی موارد مشکوک باید گزارش شود.

۱۰- تلاش برای درک مفاهیم این اصول

- هرگونه پرسش، نظر، پیشنهاد و انتقاد در مورد این اصول باید به آدرس پست الکترونیکی Ethics@parsian-bank.net اعلام شود.

ضمیمه ۱

تست سریع رفتار

Ethics Quick Test

اگر در شرایطی قرار گرفتید که تصمیم‌گیری در خصوص نحوه رفتار مناسب و یا برخی عملکردها / رفتارها در محیط کار روشن و مشخص نبود، انجام "تست سریع رفتاری" می‌تواند کمک مؤثری برای شما باشد. در صورت ابهام، سوال‌های زیر را از خود بپرسید و در صورتی که پاسخ "بلی" است، سریعاً در تصمیم خود تجدیدنظر کنید؛ زیرا عملکرد موردنظر در تضاد با اصول رفتار حرفه‌ای است.

- آیا این رفتار به شهرت بانک پارسیان آسیب می‌رساند؟

- آیا این عمل می‌تواند غیرقانونی یا اشتباه باشد؟

- آیا این عمل بازتاب منفی در نشریات و اخبار خواهد داشت؟

- آیا مردم، سهامداران، مشتریان، سپرده‌گذاران و همچنین دوستان و خانواده این رفتار را منفی ارزیابی می‌کنند؟

- آیا این عمل با ارزش‌ها، سیاست‌ها و رهنمودهای بانک پارسیان مغایرت دارد؟

- آیا باید در مورد این وضعیت از کسی راهنمایی بگیرم؟

ضمیمه ۲

مبادی ذیربط

شامل موارد زیر می باشد :

۱- شماره تلفن ۸۸۹۸۱۵۸۶ بازرسی ویژه مدیر عامل بانک

۲- مدیریت بازرسی و حسابرسی به آدرس الکترونیکی Bazres@parsian-bank.net

۳- مرکز اصول رفتار حرفه ای به آدرس الکترونیکی Ethics@parsian-bank.net