



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة لونيسي علي - البليدة 02 -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
- الشهيد طالب عبد الرحمان -



قسم علوم: اقتصادية

أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

من إعداد:

د. شوشان خديجة

السنة الجامعية 2022-2023

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

مقدمة:

إن دراسة أخلاقيات الأعمال يأخذ مسارات عديدة تتوافق مع ثقافة الشعوب وطبيعة حضاراتها وهويتها السياسية والاقتصادية. فإن وجود الأخلاق لا يقتصر على مجتمع دون غيره، إلا أنه في ظل انحطاط معايير الأخلاق المتعارف عليها أصبح البحث عن الأخلاق مطلباً أساسياً للمجتمعات المتخلفة والمتقدمة على حد سواء.

إن أخلاقيات الأعمال تشكل جزءاً أساسياً من صناعة النمو في البنوك والمؤسسات المالية، ونظراً لما عرفته هذه الأخيرة مؤخراً من الفضائح والتجاوزات واتساع دائرة الجرائم والفساد الإداري والمالي خاصة جرائم الاختلاس وتبييض الأموال والرشوة، واستغلال النفوذ التي تشهدها البنوك والمؤسسات المالية على مستوى العالم، وحاجة المجتمعات إلى وجود معايير وأخلاقيات عمل أكثر رقياً، وضرورة تحديد علاقاتها بالعاملين والزبائن والشركات والجمهور، فضلاً عن مراجعة المفاهيم الخاصة بأهداف البنوك والمؤسسات المالية. إن الوعي بأهمية أخلاقيات الأعمال يعكس تحولاً حاسماً في الرأي العام بشأن المسؤولية الأخلاقية للبنوك والمؤسسات المالية.

يركز الباحثون على دراسة أخلاقيات الأعمال بوصفه تخصصاً أكاديمياً، حيث يتمحور نهجهم في دراسة أخلاقيات الأعمال حول الجانب الوصفي، سعيًا منهم للإجابة عن أسئلة مثل: هل يساهم الأداء الاجتماعي للشركات في تحسين أدائها المالي؟ بعبارة أخرى، هل الأخلاقيات مربحة ماليًا؟ وهل تتعاظم أرباح المنظمات الملتزمة بأخلاقيات الأعمال؟ ولماذا يمارس العمال سلوكيات غير أخلاقية في منظمات الأعمال؟ وللإجابة على هذه الأسئلة وغيرها، تم إدراج مقياس "أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية" ليدرس على مستوى الماستر لتخصص اقتصاد نقدي وبنكي.

وقصد المساهمة في توضيح الإطار المفاهيمي لهذا المقياس وإثراء المكتبة، وتزويد الطالب بمراجع يعتمد عليه لإستيعاب هذا المقياس، ارتأينا أن نضع بين يدي الطلبة والباحثين المهتمين بهذا المجال مطبوعة تتناول أهم المفاهيم المتعلقة بالأخلاق في الفكر الاقتصادي، مع تسليط الضوء على أبرز الطرق المستعملة لأخلاق الأعمال في مجال تسيير البنوك والمؤسسات المالية لتقريب الطالب من قطاع النظام البنكي والمالي، وجعله أكثر إطلاعاً على كيفية ضبط أخلاقيات الأعمال في هذا المجال. كما أدرجت بعض الأسئلة التي تساعد على فهم المقياس والتي يمكن تناولها في الامتحانات.

الفهرس

الصفحة	العنوان
2	مقدمة.....
3	الفهرس.....
9	1. نظرة عامة حول المسائل الأخلاقية في الأعمال التجارية.....
9	1.1. تنوع أخلاقيات الأعمال.....
9	1.1.1. أخلاقيات الأعمال العامة.....
10	2.1.1. أخلاقيات المعلومات المحاسبية.....
10	3.1.1. أخلاقيات الاعمال وإدارة الموارد البشرية.....
11	4.1.1. أخلاقيات المبيعات والتسويق.....
12	5.1.1. أخلاقيات الإنتاج.....
13	6.1.1. أخلاقيات الملكية الفكرية والمعارف والمهارات.....
13	7.1.1. أخلاقيات الأعمال الدولية.....
14	8.1.1. أخلاقيات النظم الاقتصادية.....
15	2.1. أهمية أخلاقيات الأعمال التجارية.....
17	2. نظرة عامة حول المسائل الأخلاقية في الأعمال البنكية والمالية.....
17	1.2. مفهوم الفساد، أنواعه ومظاهره.....
17	1.1.2. مفهوم الفساد.....
18	2.1.2. أنواع الفساد.....
22	3.1.2. مظاهر الفساد.....

24	4.1.2. أسباب الفساد
25	5.1.2 وسائل مكافحة الفساد.....
26	6.1.2 الجهات المسؤولة على مكافحة الفساد عالميا.....
31	7.1.2 جهود الدولة الجزائرية في مكافحة الفساد.....
34	2.2. قضايا مخالفة لأخلاقيات الأعمال البنكية والمالية.....
34	1.2.2 الأزمة المالية العالمية-أزمة أخلاق.....
35	2.2.2. تبييض أو غسيل الأموال.....
36	3.2.2 فضيحة البنك الدولي.....
36	4.2.2 فضيحة البنوك و"الليبور".....
37	5.2.2 فضائح مالية في شركات الأعمال.....
38	6.2.2 قضايا احتيال في الأعمال المالية.....
39	3. المسائل النظرية في أخلاقة الأعمال.....
40	1.3 مفهوم الأخلاق وأهميتها.....
40	1.1.3 تعريف الأخلاق وعلم الأخلاق.....
42	2.1.3 أهمية الأخلاق للفرد والمنظمة.....
44	2.3 نظام تصنيف الأخلاق.....
44	1.2.3 الأخلاق الوصفية.....
45	2.2.3 الأخلاق المعيارية.....
46	3.2.3 الأخلاق الفوقية.....
46	4.2.3 الأخلاق الإحصائية.....

47	5.2.3. الأخلاق بالقواعد أو المبادئ.....
48	6.2.3. القانون السماوي.....
48	3.3. تعريف أخلاقيات الأعمال وأهميتها.....
48	1.3.3. تعريف أخلاقيات الأعمال.....
49	2.3.3. أهمية أخلاقيات الأعمال.....
50	4.3. مصادر أخلاقيات الأعمال.....
50	1.4.3. العائلة والتربية البيئية.....
50	2.4.3. ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته.....
51	3.4.3. التأثير بالجماعات المرجعية.....
51	4.4.3. المدرسة ونظام التعليم في المجتمع.....
51	5.4.3. الإعلام في الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي.....
52	6.4.3. مجتمع العمل الأول.....
52	7.4.3. القيم الأصلية الشخصية لدى العاملين.....
52	8.4.3. القوانين واللوائح الحكومية.....
53	9.4.3. مواثيق الشرف أو قواعد السلوك الأخلاق للصناعة أو المهنة.....
53	10.4.3. الخبرة المتراكمة والضمير الإنسان.....
53	11.4.3. جماعات الضغط في المجتمع المدني.....
54	5.3. معايير ومبادئ أخلاقيات الأعمال.....
54	1.5.3. مبدأ الوكيل (Fiduciary principle).....
54	2.5.3. مبدأ الملكية (Property Principle).....

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

54	3.5.3. مبدأ الجدية (Reliability Principle)
55	4.5.3. مبدأ المواطنة (Citizenship principle)
55	5.5.3. مبدأ الشفافية (Transparency Principle)
55	6.5.3. مبدأ الكرامة (Dignity Principle)
55	7.5.3. مبدأ الاستجابة (Responsiveness Principle)
55	6.3. أخلاقيات الأعمال كعملية إدارية.....
56	7.3. العوامل المؤثرة على السلوك الأخلاقي في المنظمات
57	8.3. تضارب المصالح في أخلاقيات الأعمال.....
58	4. ضبط أخلاقيات الأعمال.....
59	1.4. التعريف بميثاق الأخلاق أو قواعد السلوك.....
60	2.4. دور ميثاق الأخلاق.....
61	3.4. ميثاق الأخلاق وأصحاب المصالح.....
62	4.4. مبادئ السلوك الضرورية في ميثاق أخلاقيات البنوك.....
62	1.4.4. مبادئ السلوك المتعلقة بالزبائن.....
64	2.4.4. مبادئ السلوك المتعلقة بالمساهمين.....
65	3.4.4. مبادئ السلوك المتعلقة بعمال البنوك.....
66	4.4.4. مبادئ السلوك المتعلقة بموردي البنوك.....
67	5.4.4. المبادئ المتعلقة بالمجتمع.....
68	6.4.4. علاقات البنك مع المؤسسات الدولية والجهات الحكومية.....
69	5.4. مبادئ ضرورية في أخلاقيات أعمال البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

71	6.4. وسائل ترسيخ أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية.....
73	7.4. ضباط أخلاقيات الأعمال.....
74	5. الطرق المستعملة في أخلاقة الأعمال البنكية والمالية.....
74	1.5. التدريب الأخلاقي (Ethics training)
80	2.5. الحوكمة كوسيلة لأخلاق الأعمال.....
80	1.2.5. تعريف الحوكمة.....
82	2.2.5. أهداف تطبيق الحوكمة في منظمات الأعمال.....
83	3.2.5. مساهمة الحوكمة في أخلاق الأعمال.....
85	3.5. المسؤولية الاجتماعية كوسيلة لأخلاق الأعمال.....
85	1.3.5. مفهوم المسؤولية الاجتماعية.....
85	2.3.5. أنواع المسؤولية الاجتماعية.....
86	3.3.5. مساهمة المسؤولية الاجتماعية في أخلاق الأعمال.....
88	4.5. الثقافة التنظيمية كوسيلة لأخلاق الأعمال.....
88	1.4.5. مفهوم الثقافة التنظيمية.....
89	2.4.5. مساهمة الثقافة التنظيمية في أخلاق الأعمال.....
91	5.5. مساهمة مفهوم المواطنة الصالحة في أخلاق الأعمال.....
91	1.5.5. مفهوم المواطنة الصالحة (Corporate Citizenship)
92	2.5.5. أهمية المواطنة الصالحة.....
93	3.5.5. أشكال سلوكيات المواطنة الصالحة.....
94	4.5.5. أساليب تشجيع سلوكيات المواطنة الصالحة.....

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

96	6.5. آليات أو إجراءات الإدارة والرقابة الداخلية على الالتزام بالميثاق.....
98	6. أسئلة مقترحة لامتحان أخلاقيات الأعمال.....
101	خاتمة.....
102	قائمة المراجع.....
108	الملاحق.....
108	لائحة أخلاقيات العمل لبنك "ABC" بمملكة البحرين كنموذج عملي.....

1. نظرة عامة حول المسائل الأخلاقية في الأعمال التجارية

إن ممارسة الأعمال التجارية تتطلب الإلتزام بأخلاقيات معينة قد تختلف حسب نوع النشاط الممارس، وفيما يلي عرض للمسائل الأخلاقية حسب تنوع الأعمال الممارسة من قبل الأفراد أو المنظمات.

1.1. تنوع أخلاقيات الأعمال:

تمارس بعض المنظمات أعمالا تجارية أي توفر سلعة أو تقدم خدمة نظير الحصول على مقابل ذي قيمة بهدف تحقيق الربح، في حين أن بعض المنظمات الأخرى لا تستهدف ذلك مثل الجامعات والمتاحف العمومية. ويهتم علماء أخلاقيات الأعمال أحيانا بأنشطة المنظمات غير الربحية، بيد أنهم يركزون أكثر على المنظمات الربحية. في الواقع، قد ينظر معظم الناس إلى الشركات على أنها منظمات ربحية.¹ وعليه يمكن أن نجد عدة أنواع من أخلاقيات الأعمال حسب المجال المراد البحث فيه.

1.1.1. أخلاقيات الأعمال العامة: تداخل هذا الجزء من أخلاقيات الأعمال مع فلسفة الأعمال، الذي يتمثل أحد أهدافها في تحديد المقاصد الأساسية للمنظمة. إذا كان الغرض الرئيسي للمنظمة تعظيم عوائد حملة الأسهم، فإنه ينبغي أن ينظر إليه باعتباره أمر غير أخلاقي للشركة لأنها يجب أن تحرص على مصالح وحقوق أي شخص آخر.² ومن المسائل الأخلاقية العامة نجد:

- المسؤولية الاجتماعية للشركات (Corporate social responsibility) هو مصطلح عام يقع تحته الحقوق والواجبات الأخلاقية القائمة بين الشركات والمجتمع.

¹ جيفري موراي، ترجمة إبراهيم الحجي، مدخل حول تنوع أخلاقيات الأعمال (Business ethics)، والمسؤولية الأخلاقية على الشركات مع المستهلكين والموظفين، موسوعة ستانفورد للفلسفة، <https://hekmah.org>، (تاريخ الاطلاع: 2022/01/31).

² Milton Friedman, The Social Responsibility of Business is to Increase Its Profits, 1970-09-13, The New York Times Magazine, (تاريخ الاطلاع: www.rohan.sdsu.edu/faculty/dunnweb/rprnts.friedman.html). (2022/01/31).

- القضايا المتعلقة بالحقوق والواجبات الأخلاقية بين الشركة ومساهميها المسؤولية الائتمانية، مفهوم المصلحة ضد مفهوم حقوق المساهمين.
- القضايا الأخلاقية المتعلقة بالعلاقات بين شركات متنافسة مثل الشراء العدائي للشركات، والتجسس الصناعي.
- قضايا القيادة وحوكمة الشركات.
- المساهمات السياسية التي قدمتها الشركات.
- إصلاح القوانين، مثل الجدل الأخلاقي حول استحداث جريمة القتل الخطأ للشركات.
- إساءة استخدام سياسات أخلاقيات الشركات بوصفها أدوات للتسويق.

2.1.1. أخلاقيات المعلومات المحاسبية: وتظهر المسائل الأخلاقية في هذا المجال من خلال ما يلي:

- المحاسبة الإبداعية وإدارة الإيرادات وتضليل التحليل المالي.
- تداولات المتعاملين في السوق، والاحتيال على الأوراق المالية، ومتاجر السمسرة، احتيال "الفوركس"، التلاعب الإجرامي في الأسواق المالية.
- التعويض التنفيذي حول المغالاة في المبالغ المدفوعة المقدمة إلى المديرين التنفيذيين في الشركات والإدارة العليا.
- الرشاوي، والدفع للتسهيل في حين أن هذه قد تكون في (الأجل القصير) لصالح الشركة ومساهميها، ولكن هذه المسألة مضادة للمنافسة أو تتنافى مع قيم المجتمع.

3.1.1. أخلاقيات الأعمال وإدارة الموارد البشرية: تغطي أخلاقيات إدارة الموارد البشرية تلك

القضايا الأخلاقية الناشئة حول العلاقة بين أصحاب العمل والموظفين، مثل الحقوق والواجبات المستحقة بين صاحب العمل والموظف. وصاحب العمل لا يكون بالضرورة فردا، خصوصا في القطاعات الحكومية المملوكة للدولة حيث أن صاحب العمل هو الدولة والمثلة في إدارة المال العام المملوك للشعب والذي استأمنت عليه السلطة الشرعية في الدولة.

ازداد الاهتمام بأخلاقيات الأعمال نظرا لارتباطه بالقوة الاقتصادية للدول والمؤسسات على حد سواء، خصوصا وأن أخلاقيات الموظف تلعب دور أساسي في دعم سمعة المؤسسات وقطاعات الأعمال التابعة للدولة، وقد يؤدي انهيار أخلاقيات الموظف الإدارية إلى انهيار المؤسسات والمنظمات الحكومية خصوصا على المدى الطويل. ولا تقل أهمية الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة عن أخلاقيات الأعمال في القطاع الخاص لارتباطها المباشر بجودة المنتج سواء كان سلعة أم خدمة مقدمة للجمهور. ومن المسائل الأخلاقية المطروحة في مجال إدارة الموارد البشرية نجد:

- قضايا التمييز تشمل التمييز القائم على أساس العمر (التمييز ضد كبار السن)، والجنس والعرق والدين، والإعاقة، والوزن والجاذبية.
- القضايا الناشئة عن تقييم الأداء تقييم الأداء الوظيفي. فلا يجب أن يعين الموظف أو يطرد على أساس العرق، العمر، الجنس، الدين، أو أي أساس تمييزي آخر.
- القضايا الناشئة عن النظرة التقليدية للعلاقات بين أصحاب العمل والعمال، والمعروفة أيضا بسياسة التوظيف حسب مشيئة صاحب العمل.
- القضايا المحيطة بتمثيل الموظفين وإشاعة الديمقراطية في مكان العمل النقابات، كسر الإضراب.
- القضايا التي تمس الحياة الخاصة للموظف كالمراقبة في أماكن العمل، تعاطي المخدرات.
- القضايا التي تؤثر على خصوصية صاحب العمل كفضح الفساد.
- مسائل تتعلق بعدالة عقد العمل وتوازن القوى بين صاحب العمل والموظف، الاسترقاق المؤقت، وقانون العمل.³
- السلامة والصحة المهنية.

4.1.1. أخلاقيات المبيعات والتسويق: أصبحت المصلحة الأساسية للعديد من المنظمات هي السعي لزيادة حصتها في السوق عن طريق تطبيق بعض ممارسات الخداع التسويقي (Marketing Deception) بغض النظر على من تطبق هذه الممارسات ومدى الضرر الذي يلحق

³ Hare, R. M. What is wrong with slavery journal Philosophy and Public Affairs, volume 8, 1979, pp: 103-121.

بالمستهلك.⁴ التسويق الذي يذهب إلى أبعد من مجرد تقديم المعلومات حول (والوصول إلى) المنتج، قد يسعى إلى التعامل مع قيمنا والسلوك. يعتبر هذا الأمر مقبولا لمدى معين، ولكن أين الخط الأخلاقي الذي يمكن وضعه؟.

إن أخلاقيات التسويق تتداخل بقوة مع أخلاقيات وسائط الإعلام، وذلك لأن التسويق يستخدم بكثافة وسائل الإعلام. ومع ذلك، يعتبر أخلاقيات وسائط الإعلام موضوع أكبر من ذلك بكثير، وتمتد خارج أخلاقيات الأعمال. إن التسعير، تثبيت الأسعار، والتمييز في الأسعار، وتخفيضها، هذه الممارسات المانعة للمنافسة، وتشمل هذه التكتيكات التسعير لتغطية مسائل مثل التلاعب في الولاء وسلاسل التوريد. ومن مظاهر التسويق غير الأخلاقي نجد الغش في الإعلان، والتسويق الفيروسي، والبريد الدعائي (الالكتروني)، والنظام الهرمي، التقادم المخطط، مضمون الاعلانات كإعلانات الهجومية، والجنس في الإعلانات، أو المنتجات التي تعتبر غير أخلاقية أو ضارة، التسويق الضار للأطفال والتسويق في المدارس، السوق السوداء والسوق الرمادية.

5.1.1. أخلاقيات الإنتاج: عادة ما يتعامل هذا المجال من أخلاقيات الأعمال مع واجبات الشركة لضمان أن المنتجات وعمليات الإنتاج لا تسبب أضرارا. تنشأ بعض المعضلات أكثر حدة في هذا المجال من حقيقة أن هناك عادة درجة خطر في أي منتج أو عملية الإنتاج، وأنه من الصعب تحديد درجة من المقبولية، أو درجة من جواز الذي يتوقف على الحالة المتغيرة للتكنولوجيا الوقائية أو تغيير المفاهيم الاجتماعية للمخاطر مقبولة. ومن المظاهر التي يجب أن تراعى أخلاقيات الانتاج فيها نذكر:

- المنتجات والخدمات القابلة للادمان والخطرة بطبيعتها (مثل التبغ والكحول والأسلحة والسيارات وتصنيع المواد الكيميائية، حبال القفز).
- العلاقات الأخلاقية بين الشركة والبيئة التلوث، وأخلاقيات البيئة، وتجارة انبعاثات الكربون.
- المشاكل الأخلاقية الناجمة عن التكنولوجيات الجديدة للأغذية المعدلة وراثيا، الاشعاع المنبعث من الهاتف المحمول والصحة.

⁴ عبد الحميد الهنداوي، تأثير ممارسات الخداع التسويقي على اتجاهات العملاء نحو الشراء: دراسة تطبيقية على عملاء شركات قطع غيار السيارات، المجلة العلمية: التجارة والتمويل، معهد مصر العالي للتجارة والحاسبات، المقالة 10، المجلد 35، العدد 4، مصر، ديسمبر 2015، ص ص: 374-419.

- أخلاقيات اختبار المنتج، حقوق الحيوان والتجارب على الحيوانات، واستخدام الفئات المحرومة اقتصاديا (مثل طلاب) ككائنات الاختبار.

6.1.1. أخلاقيات الملكية الفكرية والمعارف والمهارات: إن للمعارف والمهارات قيمة ولكن ليس لها ملكية سهلة مثل الأشياء. ولا يتضح جليا من لديه حقوقا أكبر للفكرة: الشركة التي دربت الموظفين، أو الموظفين أنفسهم؟ البلد الذي نمت فيه الشركة أم الشركة التي اكتشفت الفكرة؟ وبالتالي تنشأ محاولات لتأكيد الملكية الفكرية بطريقة أخلاقية وحل النزاعات حول الملكية. ومن السلوكات غير الأخلاقية في هذا المجال نجد:

- إساءة استخدام براءات الاختراع، وسوء استخدام حقوق التأليف والنشر، التعدي على البراءة لاختراع، التعدي على العلامات التجارية.

- اجتذاب الموظفين الرئيسيين بعيدا عن المنافسين، للاستفادة غير عادلة من المعارف أو المهارات التي قد تكون في حوزتهم.

- توظيف جميع الناس وأكثرهم موهبة في مجال معين، بغض النظر عن الحاجة، من أجل منع أي منافسين توظيفهم.

- التنقيب البيولوجي (الأخلاقي)، والقرصنة البيولوجية (غير الأخلاقية).

- أعمال المخبرات والتجسس الصناعي.

- مشروع "الجينوم" البشري.

- استخراج البيانات، ومراقبة أماكن العمل، وغزو الخصوصية.

- أصبح لدى شركات الأدوية التكنولوجيا اللازمة لإنتاج أدوية منقذة للحياة. هذه الأدوية تحميها براءات الاختراع وليس هناك أي أدوية عامة أخرى متاحة. وهذا يثير العديد من الأسئلة الأخلاقية.

7.1.1. أخلاقيات الأعمال الدولية: برزت أخلاقيات الأعمال كمجال في السبعينات، بينما لم تظهر أخلاقيات الأعمال الدولية حتى أواخر التسعينات، إذا نظرنا إلى الوراء حول التطورات الدولية

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

في هذا العقد،⁵ نجد أن العديد من القضايا الجديدة العملية نشأت خارج السياق الدولي للأعمال التجارية قضايا مثل النظرية النسبية الثقافية والقيم الأخلاقية، للحصول على المزيد من التركيز في هذا المجال مكن تجميع القضايا الأخرى القديمة هنا كذلك، وتشمل القضايا والحقوق الفرعية التالية:

- البحث عن القيم العالمية كأساس للسلوك التجاري الدولي.
- المقارنة بين تقاليد أخلاقيات الأعمال في مختلف البلدان.
- مقارنة بين تقاليد أخلاقيات الأعمال بين وجهات النظر الدينية المختلفة.
- القضايا الأخلاقية الناشئة عن المعاملات التجارية الدولية، مثل التسعير التحويلي التنقيب البيولوجي والقرصنة البيولوجية في صناعة الأدوية، وحركة التجارة العادلة.
- قضايا مثل العولمة والإمبريالية الثقافية.
- تفاوت المعايير العالمية على سبيل المثال استخدام عمالة الأطفال.
- الطريقة التي تستفيد بها الشركات المتعددة الجنسيات من الاختلافات الدولية، مثل الاستعانة بمصادر خارجية الإنتاج (الملابس على سبيل المثال) والخدمات (مثل مراكز الاتصال) من البلدان ذات الأجور المنخفضة.
- التجارة الدولية مع دول منبوذة.
- ممارسة سياسة الإغراق، وغالبا ما ينظر إلى الإغراق على أنه قضية أخلاقية، وذلك أن بيع المنتجات بأسعار أقل من قيمتها العادية يمكن ان يؤدي إلى مشاكل في الأسواق المحلية.

8.1.1. أخلاقيات النظم الاقتصادية: إن التغير الذي طرأ على العالم من تحول للأسواق وتطور التكنولوجيا، وما حصل من تضاعف المنافسين وتقادم المنتجات بين ليلة وضحاها، وأصبحت الأصوات تتعالى من أجل أخلاقيات الأعمال رغم أنه قبل عقود قليلة فقط لم تكن موضع اهتمام ولم تكن موضوعا نمطيا. وإن ما كتب عنها لا يخرج عن اهتمامات ذاتية هنا وهناك من أجل إضفاء قدر من الاعتبارات الانسانية على الأعمال التجارية. خاصة وأن هذه الأخيرة ولعقود طويلة لم تكن

⁵ Georges Enderle, International Business Ethics, University of Notre, Dame Press, 1999 , p: 11.

تخضع إلا لمعايير الربح والكفاءة مما لم يجعل للأخلاقيات حيزا يذكر ما دامت تقف في الطرف الآخر المقابل للكفاءة ما دامت الأخلاق لا تحصل مالا.

ولكن مع تزايد الفضائح الأخلاقية وكثرة الانتقادات للأعمال ومعاييرها المتمثلة في الربح والكفاءة إلى حد إهمال مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية، وصار من الحكمة أن تقابل رؤية الأعمال القائمة على الربح والكفاءة المادية في النموذج الاقتصادي برؤية أخرى هي الرؤية القائمة على أخلاقيات الأعمال ومعاييرها الخاصة التي لا تقل أهمية عن معايير الربح والكفاءة في نموذج جديد هو النموذج -الاجتماعي- الأخلاقي.⁶

وعليه فإن المبادئ الأخلاقية هي أساس العمل الاقتصادي، وغياها يهدد النشاط الاقتصادي بالفشل العام والخاص، لذلك يجب أن يكون من الواضح إظهار هذه المبادئ لتحقيق الغرض المرجو منها.

2.1. أهمية أخلاقيات الأعمال التجارية

إن أهمية اخلاقيات الأعمال التجارية لا تقتصر على العاملين والموظفين فقط ولكنها يجب أن تكون احد المفاهيم الأساسية التي يتم بناء المنظمات والعلامات التجارية عليها، ويرجع هذا للأسباب التالية:

- **زيادة الإنتاجية:** إن بناء عمل يلتزم بالقواعد والأخلاق المهنية له فوائد كثيرة على المنظمة وأهمها الفوائد الإنتاجية والمادية، فالشركات التي تتبع أساليب مهنية وأخلاقية في التعامل مع عملائها وموظفيها غالبا ما تحصل على نتائج أفضل وأرباح أكثر، حيث أن الدراسات التي أجريت على أكثر من 1500 شركة أمريكية أثبتت أن الشركات التي تتبع بروتوكولات وأخلاقيات الأعمال وتحظى بأرباح ونسب في المبيعات أكثر بكثير من مثيلاتها التي لا تهتم بأخلاقيات الأعمال.⁷ وبالتالي هناك ارتباطا ايجابيا بين الإلتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المنظمة.

⁶ نجم عبود، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق، 2005، ص: 4.

⁷ موقع الموسوعة العربية: فريق التحرير، ما هي أخلاقيات العمل وأهميتها، 2 يوليو 2020،

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

● **توفير الكثير من التكاليف:** إن الشركات التي تهتم بأخلاقيات الأعمال كجزء من نظامها تضطر إلى دفع مبالغ أقل من حيث تكاليف التشغيل، لأن العاملين بها ببساطة يتحلون بصفات مهنية وأخلاقيات عمل ممتازة فهم يحافظون على أماكن عملهم ويعملون باجتهاد وهو الأمر الذي يعود بالفائدة على المنظمة في النهاية. بينما تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها للإلتزام بالمعايير الأخلاقية.⁸

● **سلامة البيئة الداخلية للمنظمة:** إن التزام المنظمة بأخلاقيات الأعمال يجعلها محايدة تماماً في الفصل بين موظفيها. وتعمل إدارتها بشكل عادل مما يقلل من حدوث النزاعات والجدال بين الموظفين العاملين بالمنظمة، لأنهم يعلمون أن شركتهم تسيير وفق نهج وقواعد احترافية فلا يدخل إلى نفس أحدهم القلق والتذمر.

● **تحسين صورة المنظمة:** إن المنظمات التي تلتزم بأخلاقيات الأعمال تتمتع بصورة وسمعة جيدة بين عملائها ومنافسيها، حيث أن النزاعات وكثرة حالات الاستقالات تسبب أضرار جسيمة لصورة المنظمة. وهي تحدث على الأغلب بسبب عدم توافر أخلاقيات الأعمال لدى العاملين والإدارة. بينما نجد أن الإلتزام بأخلاقيات الأعمال يعزز من سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية.⁹

● **الحصول على زبائن أوفياء:** إن أقصى ما تسعى إليه أي شركة هو الحصول على زبائن أوفياء يعودون إليها باستمرار و يدعمونها مهما حدث. و لكن الأمر الذي يتبادر إلى ذهن الكثيرين هو كيف نحقق هذا؟ الإجابة بمنتهى البساطة هي “الإلتزام بأخلاقيات الأعمال”، فالمنظمة التي تتبع الاحترافية والعدالة واحترام حقوق الغير ستتمكن بمنتهى البساطة من خلق مجتمع متعاون من العاملين داخل المنظمة، مما سينعكس بالضرورة على عملائها بالخارج وطريقة تعامل الموظفين مع الزبائن، وستتمكن المنظمة من تحقيق هذه العلاقة التي تسعى إليها في النهاية.

● **تنظيم العلاقات:** إن التوجهات الحديثة ترى أن تجاهل الأخلاقيات في العمل هو نزوح نحو المصلحة الذاتية الضيقة. وعليه فإن من أكبر المشاكل التي تواجه الشركات وأصحاب العلامات اليوم

⁸ عبد السلام علي، أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات العمل الوظيفي ضمن وظيفة الموارد البشرية، مجلة الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2010، ص: 15.

⁹ نفس المرجع أعلاه.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

هي كيفية تنظيم العلاقات بين العاملين والإدارة والعاملين وبعضهم البعض. وبناء على تجارب الكثير من الشركات فإن الالتزام بميثاق أخلاقيات الأعمال هو أساس العلاقات السليمة بين أفراد العمل الواحد، حيث أن الإدارة التي تلتزم بأخلاقيات الأعمال تخلق حالة من الثقة بينها وبين العاملين فيها، حيث أنها تفي بوعودها وتمتاز بالصدق والعدالة في العمل، مما يضع مثلاً يحتذى به أمام كافة العاملين للالتزام به.

2. نظرة عامة حول المسائل الأخلاقية في الأعمال البنكية والمالية

نقصد بالمسائل الأخلاقية في الأعمال البنكية والمالية الممارسات والسلوكات التي تخالف مبادئ الأخلاق عند العمل في المؤسسات البنكية والمالية أو التعامل مع هذه الأخيرة، ونذكر منها ما يلي:

1.2. مفهوم الفساد، أنواعه ومظاهره

من المسائل الأخلاقية الشائعة في مجال الأعمال البنكية والمالية قضايا الفساد بأنواعه، فالفساد ظاهرة قديمة في الأمم ولا يكاد يخلو عصر من العصور من هذه الظاهرة، وقد يكون الفساد من أكبر المشكلات التي تجزم المؤسسات المحلية والدولية على أنه العقبة الرئيسية أمام الإصلاح والاستثمار الصحيح. ويعتبر الفساد في المجتمع المعاصر ظاهرة وبائية تدمر النفس البشرية وتهدم القيم والأخلاق، ناهيك عما يسببه من شلل في عملية البناء والتنمية الاقتصادية والتي تؤدي إلى تدمير الاقتصاد، وفيما يلي توضيح لأهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بالفساد ومظاهره:

1.1.2. مفهوم الفساد: هناك من يرى أن التشخيص الأفضل لمفهوم الفساد يصب في اتجاهين

شائعين الأول أخلاقي حيث يعد الفساد سلوك منحرف عن القيم الأخلاقية والدينية يستهدف تحقيق منافع ذاتية بطريقة غير شرعية وبدون وجه حق وهذا نابع من القيم الأخلاقية للفرد نفسه، أما الاتجاه الثاني وهو الاتجاه الوظيفي فإنه يعتبر الفساد ممارسة غير آمنة للصلاحيات الممنوحة للموظف في الجهاز الإداري، وكذلك هو الاستغلال والتوظيف غير المشروع للصلاحيات الإدارية أو المنصب الحكومي المخول وفق القانون بنفسه أو من خلال غيره أو بناء على ما يتمتع به من أداء خدمة عامه ويكون ذلك الاستغلال لأغراض شخصية أو نفعيه أو لميول عاطفية أو قبلية أو كل ما

يدخل في نمط المحسوبية والمنسوبية مما يخل بحيادية أو عدالة العمل الحكومي والإداري. وقد تدخل وفق مفهوم الفساد الإداري ممارسات تقوم بها شركات ومؤسسات ضمن القطاع الخاص ولكن وجدت مجالها من خلال الأجهزة الإدارية والحكومية.¹⁰

كما يعرف البنك الدولي الفساد على أنه سوء إستغلال السلطة العامة من أجل الحصول على مكاسب خاصة. أما منظمة الشفافية الدولية عرفت الفساد على أنه "إساءة استعمال السلطة العامة أو الوظيفة العامة للكسب الخاص بشكل مباشر أو غير مباشر لتحقيق أغراض شخصية مستندة للمحسوبية، بينما يختصره صندوق النقد الدولي في علاقة الأيدي الطويلة المتعمدة والمستفيدة لشخص واحد أو مجموعة أشخاص".¹¹

2.1.2. أنواع الفساد: يشير العديد من الباحثين على أن الفساد أنواع وفقا لإعتبارات معينة نذكر منها:

1.2.1.2. الفساد من حيث طبيعته: يمكن تصنيف الفساد حسب طبيعة استخدامه كالتالي:

- **الفساد التلقائي:** وهو سوء استخدام الوظيفة من قبل الموظف لاستحصال مبلغ او منفعة ما ويطلق عليه بالفساد العرضي والذي يكون على نطاق ضيق يسهم فيه موظفون حكوميون صغار مثل الرشوة الصغيرة وغير المتكررة.
- **الفساد المنظم:** وهو فساد متكرر ويمارس على مستوى كبار الموظفين ويتمثل بمبالغ كبيرة مثل الرشوة الكبيرة والاستحواذ على المناقصات العامة ووضع أسماء وهمية في جدول الرواتب وهذا النوع من الفساد يمكن أن يؤثر على المنظمة الحكومية بأكملها ويمكن لهذا الفساد أن يأخذ طبعاً مؤسساتياً بمعنى أن يمارس الفساد من قبل أعلى المستويات الإدارية بالتعاون مع المستويات الأدنى بحيث يصبح الفساد فيها معلم من معالم تعاملاتهم مع الأنشطة العامة.
- **الفساد الشامل:** بمعنى أن الفساد قد انتقل إلى كل نواحي المجتمع إلى درجة يصبح حقيقة من حقائق الحياة اليومية بل يكون من الصعب تجنبه وغض النظر عنه ويسمى أيضاً بفساد النظام الذي تتورط فيه وزارات وحكومات ويمكن أن يعبر عنه بأنه سرقة بواسطة الحكومة وفي هذه

¹⁰ عصام مطر، الفساد الإداري: ماهيته، أسبابه، مظاهره، الوثائق العالمية والوطنية المعنية بمكافحته دور الهيئات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية في مواجهة الفساد"، الإسكندرية مصر، دار الجامعية الجديدة، 2011، ص: 22.

¹¹ بن عزوز محمد، الفساد الاداري والمالي ، المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية ، العدد 7 ، 2016 ، ص: 201.

الحالة يصبح الصدق والإلتزام من الحالات الشاذة لأنه يرتبط بشيوع ثقافة الفساد في الدولة بأكملها وهذا يحتاج إلى معالجات أكثر دقة.

2.2.1.2 الفساد من حيث الحجم: يصنف الفساد حسب حجمه إلى:

- **الفساد الصغير (Minor Corruption):** ويتمثل في فساد الدرجات الوظيفية الدنيا من الموظفين.
- **الفساد الكبير (Gross Corruption):** ويتمثل في فساد الدرجات الوظيفية العليا من الموظفين.¹²
- **الفساد الجزئي:** هو الفساد الذي يتمثل بممارسات محدودة قد تكون صغيرة أو كبيرة في قطاعات أو منظمات بذاتها ومثال ذلك فساد إداري في منظمة حكومية ضمن وزارة معينة.

3.2.1.2 الفساد من حيث الانتشار: يصنف الفساد حسب انتشاره إلى:

- **فساد دولي International Corruption:** وهذا النوع من الفساد يأخذ مدى واسع إذ يتجاوز حدود الدول ضمن ما يطلق عليه بمصطلح (العولمة) والذي يمثل فتح الحدود والمعايير في ما بين الدول تحت مسمى النظام الاقتصادي الحر حيث ترتبط الوحدات الاقتصادية للدولة داخل وخارج حدود البلد بالكيانات السياسية أو قيادات ذلك البلد لتمير منافع اقتصادية تصب في مصلحة الأطراف المشاركة بهذا الارتباط لذا فان هذا الفساد يمكن تشبيهه بإخطبوط كبير يرتبط بكيانات واقتصاديات على مدى واسع ويعد هذا النوع هو الأخطر بين أنواع الفساد الأخرى.
- **فساد محلي Domestic Corruption :** وهو الفساد الذي ينتشر داخل الوحدات الاقتصادية ضمن حدود البلد الواحد إذ تنتشر هذه الظاهرة في المستويات الأدنى في الدولة والتي ليس لها أي ارتباط خارج الحدود.

4.2.1.2 من حيث المجال الذي نشأ فيه: يصنف إلى:

- **الفساد المالي:** ويعرف بأنه جميع الانحرافات المالية المخالفة للقوانين العامة أو لأحكام اللوائح والتشريعات والإجراءات المنظمة لأعمال الدولة والمؤسسات الخاصة والأفراد والمطبقة في

¹² محمود عبد الفضيل، مفهوم الفساد ومعايره، دورية المستقبل العربي، سنة (27)، العدد 309، نوفمبر 2004، ص: 35.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

- مؤسسات الدولة والقطاع الخاص بشكل عام وغير المتسقة مع ضوابط وتعليمات الرقابة المالية.¹³ يتمثل في مجمل الانحرافات المالية، ومخالفة القواعد الأحكام المالية التي تنظم سير العمل المالي في الدولة و مؤسساتها، ومخالفة التعليمات الخاصة بأجهزة الرقابة المالية. وتنوع مظاهر الفساد المالي لتشمل : غسل الأموال والتهرب الضريبي، تزييف العملة النقدية... الخ.
- **الفساد الإداري:** ويقصد به مجموعة الانحرافات الإدارية والوظيفية أو التنظيمية، وكذا المخالفات التي تصدر عن الموظف العام أثناء تأديته لمهام وظيفته.
 - **الفساد الأخلاقي:** هو ذلك الفساد الذي يؤدي بالمرء إلى الانحطاط في سلوكياته بصورة تجعله لا يحكم عقله، الذي ميزه الله به عن غيره من المخلوقات، فيستسلم لنزواته و رغباته فينحط بذلك إلى أقل الدرجات والمراتب، وينتج عن ذلك انتشار الرذيلة والفاحشة، والسلوكات المخالفة للآداب.
 - **الفساد السياسي :** يعرف الفساد السياسي على أنه سوء استخدام السلطة العامة من قبل السلطة الحاكمة لأهداف غير مشروعة. كما عرفته هيئة الأمم المتحدة بأنه: "استغلال السلطة العامة لتحقيق مكاسب خاصة" أو هو تغليب مصلحة صاحب القرار على مصالح الآخرين. ويعتبر المجال السياسي من أوسع الميادين التي يتفشى الفساد ويستشري فيها، وهو الأساس والنواة لبقية أنواع الفساد، وذلك راجع إلى كون الذي بيده صنع القرار هو الذي يتحكم في مصائر الناس ماليا وثقافيا وتربويا،... الخ والمناهج والقوانين والاقتصاد والإدارة التي تحكم وتسير المجتمع كلها تحت سيطرته. وللفساد السياسي عدة مظاهر أهمها الحكم الشمولي للفساد، غياب الديمقراطية، فقدان المشاركة، فساد الحكام....، ويقسم الفساد السياسي إلى عدة أقسام منها : فساد القمة، فساد السلطة التشريعية والتنفيذية، والفساد الانتخابي.¹⁴

¹³ جليدان سعود، أسواق -أسواق المال - أوجه الفساد المالي، العربية نت، تاريخ الإطلاع: (2021/03/18). <https://www.alarabiya.net/aswaq/financial-markets/2014/06/01>

¹⁴ وسيم أو فاشة، حسن أيوب، وآخرون، الفساد السياسي: إعادة النظر في المفهوم، سلسلة دراسات وأبحاث، معهد مواطن للديمقراطية وحقوق الإنسان، جامعة بيرزيت، 2021، نسخة إلكترونية:

http://www.muwatin.birzeit.edu/sites/default/files/publications/attachments/Muwatin%20-%20Political%20Corruption%20%2816%20x%2023%29%20Book%20Two%20for%20WEB%202_2.pdf، تاريخ الإطلاع: 2022/10/11.

- **الفساد الثقافي:** ويقصد به خروج أي جماعة عن الثوابت العامة لدى الأمة، مما يفكك هويتها وإرثها الثقافي، وهو عكس الأنواع الأخرى من الفساد يصعب الإجماع على إدانته أو سن تشريعات تجرمه، لتحصنه وراء حرية الرأي والتعبير والإبداع.
- **الفساد الاجتماعي:** هو الخلل الذي يصيب المؤسسات الاجتماعية التي أوكل لها المجتمع تربية الفرد وتنشئته، كالأُسرة والمدرسة والجامعات ومؤسسات العمل، كما أن التنشئة الفاسدة تؤدي حتماً إلى فساد اجتماعي مستقبلي، يتمثل في عدم تقبله الولاء الوظيفي، وعدم احترام الرؤساء وعدم تنفيذ الأوامر والإخلال بالأمن العام.
- **الفساد القضائي:** وهو الانحراف الذي يصيب الهيئات القضائية، مما يؤدي على ضياع الحقوق وتفشي الظلم، ومن أبرز صوره : المحسوبية والواسطة، وقبول الهدايا والرشاوى، وشهادة الزور، والفساد القضائي بهذا الشكل هو من أخطر ما يهلك الحكومات والشعوب، لأن القضاء هو السلطة التي يعول عليها الناس لإعادة حقوقهم المهضومة.
- **الفساد الاقتصادي:** ويتعلق هذا النوع من الفساد بالممارسات المنحرفة والاستغلالية والاحتكارات الاقتصادية وقطاعات الأعمال، التي تستهدف تحقيق منافع اقتصادية خاصة على حساب مصلحة المجتمع بما لا يتناسب مع القيمة المضافة التي تسهم بها، وتحدث هذه الممارسات نتيجة غياب الرقابة أو نتيجة ضعف الضوابط والقواعد الحاكمة والمنظمة للمناخ الاقتصادي. كما أنه الحصول على منافع مادية وأرباح عن طريق أعمال منافية للقيم والأخلاق والقانون، كالغش التجاري والتلاعب في الأسعار من خلال افتعال أزمات في الأسواق والرشاوى التي تمنحها الشركات الأجنبية، تهريب الأموال، الفساد الجمركي، التهريب الجمركي... إلخ.
- **الفساد في التعليم:** وهو مجمل الانحرافات والاختلالات التي ترافق العملية التعليمية وتحول دون نجاحها في تنشئة مجتمع سليم مبني على أساس التعليم من أجل المواطنة، حيث تصبح مسؤولية التعليم هي تخريج مواطنين وأفراد يحدثون تغييراً ويقومون بأعمال وأداءات فعالة ترسي مبادئ المواطنة ومفاهيم المجتمع المدني.¹⁵ إن معظم الدول النامية تصنف ضمن قائمة أكثر دول

¹⁵ بيتر إيجين رئيس منظمة الشفافية الدولية، بيان المنظمة، أكتوبر 2004، موقع منظمة الشفافية الدولية <https://www.transparency.org>. (تاريخ الإطلاع: 2022/11/10).

العالم انتشارا للأمية، حيث تزيد نسبة الأمية الحقيقية في بعض البلدان عن 80 % من تعداد السكان. ففي ساحل العاج مثلا . تبلغ نسبة متعلميها 4.42 % من مجموع السكان.

5.2.1.2 الفساد من حيث انتماء الأفراد المنخرطين في الفساد: هنا يمكن التمييز بين نوعين:

- **فساد القطاع العام:** ويعتبر هذا النوع من الفساد اشد عائقا للتنمية على مستوى العالم، وهو استغلال النشاط العام خاصة في تطبيق أدوات السياسات المالية والمصرفية، مثل التعريفات الجمركية والائتمان المصرفي والإعفاءات الضريبية لأغراض خاصة، حيث يتواطأ الموظفون العموميون معا لتحويل الفوائد والرسوم لأنفسهم بدلا من تحويلها لخزينة الدولة مثلا، بطرق مختلفة كالاختلاس والسرقة والرشوة... وغيرها.
- **فساد القطاع الخاص:** يتمثل فساد القطاع الخاص في استغلال نفوذه بفضل ما يملكه من مال للتأثير على السياسات الحكومية، ويظهر أيضا في شكل هدايا ورشاوى من قبل القطاع الخاص مقابل إعفاءات وإعانات تقدم من طرف القطاع العام، وهو ما يترتب عليه تغير السياسات الحكومية وانحرافها نحو طبقة معينة من الأفراد وهي المؤسسات الخاصة ورجال الأعمال والأثرياء علة حساب طبقة البسطاء والفقراء، وينتشر هذا النوع من الفساد عندما تتميز الأسواق بعيال قانونية غامضة، وتكون سيادة القانون فيها معطلة وحيثما تسمح القوانين بممارسة السلطة عن طريق الاحتكار، والتي لا تخضع للرقابة والسيطرة.

3.1.2. مظاهر الفساد

إن مسألة الفساد ليست بمسألة رياضية أو معادلة يمكن احتسابها بالأرقام ليصل الشخص إلى فك رموزها وإعطاء النتيجة بأسلوب رياضي بحث بل هي مسألة تعود إلى ذات الشخص في مقاومتها. ولاشك أن المكاسب المادية والمعنوية التي يجنيها المفسد هي التي تدفعه لأرتكاب مثل هذه الأفعال والتي قد تأخذ أحد أو أكثر من مظاهره التالية :

- **الرشوة Bribery** : وتعني حصول الشخص على منفعة تكون مالية في الغالب لتمير أو تنفيذ أعمال خلاف التشريع أو أصول المهنة . تعد الرشوة من أخطر الجرائم ومن أسوأ أنماط الفساد التي يجب محاربتها والقضاء عليها لما تشكله من أخطار وتهديدات على المجتمعات.¹⁶
- **المحسوبية Nepotism** : أي امرار ما تريده التنظيمات (الأحزاب أو المناطق والأقاليم أو العوائل المنتفذة) من خلال نفوذهم دون استحقاقهم لها أصلا.
- **المحاباة Favoritism** : أي تفضيل جهة على أخرى بغير وجه حق كما في منح المقاولات والعطاءات أو عقود الاستئجار والاستثمار.
- **الوساطة mediation** : أي تدخل شخص ذا مركز (وظيفي أو تنظيم سياسي) لصالح من لا يستحق التعيين أو إحالة العقد أو إشغال المنصب أو ... الخ.
- **الابتزاز والتزوير Black Mailing** : لغرض الحصول على المال من الأشخاص مستغلاً موقعه الوظيفي بتبريرات قانونية أو إدارية أو إخفاء التعليمات النافذة على الأشخاص المعنيين كما يحدث في دوائر الضريبة أو تزوير الشهادة الدراسية أو تزوير النقود.
- **نهب المال العام Embezzlement** : والسوق السوداء والتهريب باستخدام الصلاحيات الممنوحة للشخص أو الاحتيال أو استغلال الموقع الوظيفي للتصرف بأموال الدولة بشكل سري من غير وجه حق أو تمرير السلع عبر منافذ السوق السوداء أو تهريب الثروة النفطية.
- **التهرب الضريبي** : والذي يأخذ شكلين، الشكل الأول يتمثل في استغلال المكلفين بالضريبة للتغيرات القانونية ولجوئهم للحيل التي تمكنهم من التخلص من الضرائب المستحقة دون أن يضعوا أنفسهم أمام المساءلة القانونية أما الشكل الثاني وهو التهرب الضريبي غير المشروع وهي الممارسات التي يخالف فيها الخاضعون للضرائب الأحكام القانونية بوسائل الغش والتزوير والرشاوى للهروب من الضرائب المستحقة.¹⁷

¹⁶ محمد مصطفى، معضلة الفساد في الجزائر، دراسة في الجذور والأسباب والحلول، منشورات جيتلي للنشر والتوزيع، برج بوعريش، الجزائر، ص:

45.

¹⁷ عامر الكبيسي، الفساد الاداري والعولمة " تزامن لا توأمة"، المكتب الجامعي الحديث، الرياض، السعودية، 2005، ص: 35.

- فساد يتقاطع مع الأنظمة والقوانين المتعلقة بنظام العدالة وحقوق الملكية والتسهيلات المصرفية والائتمانات وكذلك التمويل الخارجي¹⁸.
- الفساد في بيئة المجتمع : التلوث ودخان المصانع (وكانت للدول الصناعية الكبرى الأثر الأكبر في ظاهره الاحتباس الحراري) التي يمر بها العالم حاليا.
- التباطؤ في أنجاز المعاملات: وخاصة المهمة والمستعجلة كمعاملات التقاعد والجنسية وجواز السفر ووثائق تأييد صحة صدور الشهادات أو الكتب الرسمية .

4.1.2. أسباب الفساد

تتعدد الأسباب التي تؤدي إلى الفساد الإداري فمنها أسباب تربوية وسلوكية ومنها أسباب اقتصادية وأسباب سياسية وأسباب قانونية، وذلك كما يلي:-

- **أسباب تربوية وسلوكية:** يترتب الفساد الإداري على عدم الاهتمام بغرس القيم والأخلاق الدينية في نفوس الأطفال سواء في الأسرة أو في المجتمع الذي يعيش فيه مما يؤدي إلى سلوكيات غير حميدة بقبول الرشوة وعدم المسؤولية وعدم احترام القانون، كما أن انتشار الفقر والجهل ونقص المعرفة بالحقوق الفردية وسيادة القيم والروابط القائمة على النسب والقرباة من أهم الأمور التي تؤدي إلى الفساد الإداري.
- **أسباب اقتصادية:** تتمثل الأسباب الاقتصادية في نقص الرواتب والامتيازات وعدم قدرة الموظف على الوفاء بمتطلبات المعيشة كل ذلك يجعله يمد يده لقبول الرشوة ليسد بها هذا النقص، كما أن ضعف وانحسار المرافق والخدمات التي تخدم المواطنين يشجع على التنافس بين عامة الناس للحصول عليها ويعزز من استعدادهم لسلوك الوساطة والمحسوبية والمحابة وتقبل الرشوة.
- **أسباب سياسية:** من العوامل التي تؤدي إلى الفساد الإداري وجود تغيرات في الحكومات والنظم الحاكمة، فتقلب الدولة من ديمقراطية إلى دكتاتورية والعكس يخلق جو من عدم الاستقرار السياسي مما يهيئ الجو للفساد الإداري، كما أن عدم الإلتزام بمبدأ الفصل بين السلطات

¹⁸ سعد العنزي، وجهة نظر تحليلية في الفساد مجلة المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية، العدد السادس، السنة الثانية، آب 2002، ص: 85.

التنفيذية والقضائية والتشريعية وطغيان السلطة التنفيذية على السلطة التشريعية وضعف السلطة القضائية وغياب استقلاله ونزاهة القضاء يعتبر سببا مشجعا على الفساد فضلا عن ضعف الإرادة لدى القيادة السياسية وعدم اتخاذ أية إجراءات وقائية أو عقابية جادة، ناهيك عن غياب الحريات خاصة حرية الاعلام وعدم السماح للمواطنين بالوصول للمعلومات أو السجلات مما يحول دون ممارستهم لدورهم الرقابي على أعمال الوزارات والمؤسسات العامة.

- **أسباب قانونية:** يرجع الانحراف الإداري إلى سوء صياغة القوانين واللوائح المنظمة للعمل وقصور بعض مواد القانون وغموضها الأمر الذي يعطي الفرصة للموظف إلى التهرب من القانون وتفسيره تفسيراً يتعارض مع مصالح المواطنين، فضل عن غياب قواعد العمل والإجراءات المكتوبة ومدونات السلوك للموظفين في قطاعات العمل العام والخاص.

5.1.2 وسائل مكافحة الفساد: تتعدد وسائل مكافحة الفساد، وهي كالتالي:

- **المحاسبة:** وهي خضوع الأشخاص الذين يعهد إليهم بالمناصب العامة للمساءلة القانونية والإدارية والأخلاقية عن نتائج أعمالهم وتصرفاتهم حيث يكون الموظف الحكومي مسئول أمام رؤسائه وهم مسئولين بدورهم أمام السلطة التشريعية التي تتولى الرقابة على كافة أعمال السلطة التنفيذية.
- **المساءلة:** وهي واجب المسئولين عن الوظائف العامة عن تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم ومدى تنفيذهم لها وحق المواطنين في الحصول على المعلومات اللازمة عن أعمال الإدارات العامة حتى يتم التأكد من أن عمل هؤلاء يتفق مع القيم الديمقراطية والقانونية وهذا يشكل أساس استمرار اكتسابهم للشرعية والدعم للشعب.
- **الشفافية:** هي وضوح ما تقوم به المنظمة ووضوح علقتها بالمواطنين وعلنية الإجراءات والأهداف وهذا كما ينطبق على المؤسسات الحكومية ينطبق على مؤسسات القطاع الخاص.
- **النزاهة:** هي منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص والمهنية في العمل ودائما النزاهة تتعلق بقيم أخلاقية معنوية.

6.1.2 الجهات المسؤولة على مكافحة الفساد عالميا: حددت الجهات التالية كجهات دولية

مهمتها مكافحة الفساد الإداري على نطاق عالمي وهي:

- **منظمة الأمم المتحدة :** لقد برزت مجهودات عالمية لمكافحة الفساد، إلا أننا نشير إلى أبرزها وهي "اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة المنظمة العابرة للحدود الإقليمية الموقعة في باليرمو بإيطاليا عام 2000، والتي دخلت حيز التنفيذ في 29 سبتمبر 2003، واتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد التي اعتمدها في الدورة السابعة للجنة المخصصة للتفاوض بشأنها في 01 أكتوبر 2003، وجرت مراسيم توقيعها في شهر ديسمبر من العام نفسه، معلنة بذلك إرادة دولية صادقة لمناهضة الفساد وتجريم كافة صوره وملاحقة مرتكبيه وتوقيع الجزاءات الرادعة، كما برزت منظمات غير حكومية هدفها تقديم استراتيجيات وآليات لمحاربة الفساد بجميع أشكاله.

أصدرت الأمم المتحدة عدد من القرارات لمحاربة ومكافحة الفساد للقناعة التامة بخطورة الفساد وماله من مخاطر وتهديد على استقرار وامن المجتمعات وأصدرت أيضا اتفاقية لمكافحة الفساد سنة 2004 وقد انضمت إليها كثير من دول العالم.

لقد أفردت اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية المادة 08 منها لتجريم الفساد الذي انصب أساسا على صور السلوك المختلفة للرشوة في نطاق الموظفين العموميين القائمين بالخدمة العمومية، بالتعريف الوارد في القوانين الداخلية للدول الأطراف¹⁹، وقد شملت تلك الصور، الوعد بالرشوة أو عرضها أو منحها أي من هؤلاء، وكذلك طلب الرشوة والاشتراك في إتيان أية صورة من صور السلوك الإجرامي المشار إليها.

ولقد اهتمت الاتفاقية في البند الثاني من المادة 08 أعلاه بدعوة الدول الأطراف إلى تجريم صور السلوك أنفة البيان إذا ارتكبها موظف عمومي أجنبي أو موظف مدني دولي، فهو يعد خطوة مهمة في مجال تجريم الرشوة الدولية. وقد عبرت الاتفاقية في المادة 9 الخاصة بتدابير مكافحة الفساد عن المصلحة التي تهدف الاتفاقية لحمايتها بتجريم الفساد والتدابير الأخرى لمكافحة الفساد، والمتمثلة في تعزيز نزاهة الموظفين العموميين بمن فيهم القائمون بالخدمة العمومية، عن طريق منع فسادهم وكشف هذا الفساد عند وقوعه والمعاقبة عليه ويمتد نطاق الحماية إلى الهيئات الاعتبارية التي

¹⁹ Jean Larguier, Code penal special , Dalloz , Pris, 1975, p: 115.

حرصت الاتفاقية في المادة 10 على إلزام الدول الأطراف باعتماد ما يلزم تدابير لإرساء مسؤولية هذه الهيئات.

لقد صادقت الجزائر على اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد في ديسمبر 2003 - مرسوم رئاسي رقم 04-128 (وتضم 175 دولة و 71 مادة مقسمة إلى 08 فصول) تهدف من خلالها إلى وضع تدابير لمنع الفساد وتجريم بعض التصرفات وتعزيز التعاون الدولي القضائي، الذي يأخذ شكل الوقاية وملاحقة المجرمين والمساعدة القانونية المتبادلة والتعاون في مجال تنفيذ القانون وتوفير آليات فعالة لاسترداد الموجودات والمساعدة التقنية وتبادل المعلومات وآليات تنفيذ الاتفاقية. واعتبرت اتفاقية للأمم المتحدة لمكافحة الفساد من قبيل جرائم الفساد ما يلي:

أ - **جرائم الرشوة بصورها** : التي اشتملت عليها الاتفاقية السابقة المادة (15 و 16) خاصة وأن الفساد ارتبط مفهومه العام بالرشوة.

ب - **المتاجرة بالنفوذ** : ومعناه أن يوعد الموظف العمومي أو أي شخص آخر بمزية غير مستحقة أو عرضها عليه أو منحه إياه مقابل التحريض على استغلال نفوذه الفعلي أو المفترض بهدف الحصول من إدارة أو سلطة عمومية تابعة للدولة الطرف على مزية غير مستحقة لصالح المحرض أو لصالح أي شخص آخر، أو قيام الموظف العمومي أو شخص آخر بطلب أو قبول تلك المزية حسب (المادة 18 من الاتفاقية).

ج - **قيام الموظف العمومي عمدا لصالحه أو لصالح شخص آخر باختلاس أو تبديد أي ممتلكات أو أموال أو أوراق مالية عمومية أو خصوصية أو أي أشياء أخرى ذات قيمة ، عهد بها إليه بحكم موقعه أو تسريبها بشكل آخر** (حسب المادة 17 من الاتفاقية).

د - **إثراء الموظف العمومي غير المشروع، والمتمثل في زيادة ممتلكاته زيادة كبيرة لا يستطيع تعليلها بصورة معقولة قياسا إلى دخله المشروع** (حسب المادة 20 من الاتفاقية).

هـ - **الرشوة في مجال القطاع الخاص** : والتي ترتكب عمدا من المديرين للكيانات التابعة لهذا القطاع والعاملين فيه مقابل الإخلال بواجباتهم أثناء مزاولة أنشطة اقتصادية أو مالية أو تجارية حسب المادة 21.

و -اختلاس الممتلكات في القطاع الخاص: من المديرين والعاملين الذين يعهد بهذه الممتلكات إليهم بحكم مواقعهم حسب المادة 22 من الاتفاقية.

ي -غسل العائدات الإجرامية: والتي تعد وسيلة لمكافحة جرائم الفساد الأصلية التي تنتج هذه الأموال غير المشروعة حسب المادة 23.

● **البنك الدولي :** وضع البنك الدولي مجموعة من الخطوات والاستراتيجيات لغرض مساعدة الدول على مواجهة الفساد والحد من أثاره السلبية على عملية التنمية الاقتصادية.

يعد البنك الدولي من أكثر الأطراف الدولية اهتماما بمكافحة الفساد، لكونه من اكبر الجهات الراعية لبرامج تنمية المجتمعات وتمويلها على المستوى الدولي، وبالتالي من أكثرها إدراكا لمخاطر الفساد على هذه التنمية واستدامتها، ففي دراسة أجراها، وجد أن الفساد يقضي على حوالي 67 %من الاقتصاد العالمي سنويا أي ما يقدر بنحو 2.3 تريليون دولار، ومن هذا المنطلق فقد أعلن حملته ضد ما أطلق عليه (سرطان الفساد)، وشدد على ضرورة تكامل الجهود الوطنية والدولية في هذا المجال، وبادر بوضع إستراتيجية للقضاء على الظاهرة، كما يعمل على مساندة الدول على تحسين طريقة الحكم، للتقليل من الآثار السلبية للفساد على التنمية وتتضمن هذه الإستراتيجية الجديدة لنشاطه في مجال مكافحة الفساد أربعة محاور رئيسية هي:

● منع كافة أشكال الاحتيال والفساد في المشروعات الممولة من طرف البنك الدولي كشرط أساسي لتقديم العون للدول النامية؛

● تقديم العون للدول النامية التي تعتزم مكافحة الفساد ولا سيما فيما يتعلق بتصميم وتنفيذ برامج مكافحة وذلك بشكل منفرد أو بالتعاون مع المؤسسات الدولية المعنية، ولا يطرح البنك الدولي برنامجا موحدا لكل الدول النامية بل يطرح نماذج متفاوتة تبعا لظروف كل دولة أو مجموعة دول؛

● اعتبار مكافحة الفساد شرطا أساسيا لتقديم خدمات البنك الدولي في مجالات رسم استراتيجيات المساعدة، وتحديد شروط ومعايير الاقتراض، ووضع سياسة المفاوضات واختيار وتصميم المشاريع؛

● تقديم العون والدعم للجهود الدولية لمحاربة الفساد.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

ويرى البنك الدولي أن المعالجة الناجحة للفساد في الدول النامية لا بد أن تستند بعد الدراسة الوافية لظروف كل دولة، إلى مزيج من برامج الإصلاحات السياسية والاقتصادية والقانونية والإدارية، وذلك من خلال التركيز على الجوانب المباشرة، وتتضمن تلك البرامج إصلاح الخدمة العامة بزيادة الأجور وتقييد المحسوبية السياسية في التوظيف والترقية، واستقلال القضاء، والفصل الفعال بين السلطات لتعزيز مصداقية الدولة، كما نوه البنك الدولي إلى ضرورة تقوية آليات الرصد والعقاب المتعلقة بعمليات الفساد مع ضمان التنفيذ الصارم لقانون العقوبات، إضافة إلى تعزيز فاعلية الأجهزة التشريعية والرقابية ومؤسسات المجتمع المدني ذات الصلة.

كما يقوم البنك الدولي منذ عام 1996 بدراسات عن الحوكمة تغطي أكثر من 200 دولة، تتضمن ستة أبعاد وهي : حرية الرأي والمساءلة، الاستقرار السياسي، فاعلية الحكومة، جودة التدخل، سيادة القانون، السيطرة على الفساد. ويعتمد كل بعد من هذه الأبعاد على مجموعة من المقاييس التي يقوم بها خبراء، فهي وإن كانت تقييمات ذاتية للخبراء، إلا أنها تستند إلى خبرة المختصين، لذلك تمثل أداة فعالة للحكم علة منظومة الحوكمة العامة.

● **صندوق النقد الدولي :** لجأ صندوق النقد الدولي إلى الحد من الفساد بتعليق المساعدات المالية لأي دولة يكون فيها الفساد عائق في عملية التنمية الاقتصادية. يعتبر صندوق النقد الدولي هو الآخر من المنظمات الدولية الحكومية المعنية بالأنشطة المتعلقة بمكافحة الفساد والترويج لمبادئ وآليات الحكم الرشيد، وقد ساعده على ذلك ما يمتلكه من صلاحيات وسلطات واسعة في مجال مراقبة السياسات الاقتصادية والمالية سواء على صعيد الدول الأعضاء أم على الصعيد العالمي وتشمل هذه الصلاحيات بعض الجوانب المتعلقة بسياسات الاقتصاد الكلي (الموازنة العامة للدولة، إدارة شؤون النقد والائتمان وسعر الصرف) وما يرتبط بها من سياسات هيكلية تؤثر في أداء الاقتصاد الكلي (سوق العمل وتأثيراته في سياسات التوظيف والأجور)، وكذلك الجوانب المتعلقة بسياسات القطاع المالي (تنظيم البنوك والمؤسسات المالية الأخرى والرقابة عليها). ودافعه من وراء هذه الرقابة تحقيق الاستقرار المالي والنقدي في العالم على نحو يوفر الشروط الملائمة لتنمية شاملة ومستدامة. فصندوق النقد الدولي يمارس ثلاثة وظائف رئيسية يمكنه من خلالها التعامل مع قضايا الفساد والحوكمة بأساليب متنوعة وهي:

- **الوظيفة الاستشارية :** والتي تتيح للصندوق حق تقديم المشورة وإعداد الملاحظات التي يراها ضرورية لتصحيح السياسات الاقتصادية والمالية، حيث يقوم فريق من خبراء الصندوق بزيارات دورية للدول الأعضاء لجمع البيانات ومناقشة المسؤولين عن وضع وتنفيذ السياسات الاقتصادية والمالية على نحو يمكنهم من تقديم مدى ملائمة النظام المالي المتبع.
- **الوظيفة الاقراضية :** من خلال هذه الوظيفة يمكن للصندوق أن يلعب دورا مؤثرا في حمل الحكومات على اتخاذ إجراءات وسن قواعد وقوانين محددة تضمن قدرا معينا من الشفافية والمصادقية، ولاسيما فيما يتعلق بمصادقية البيانات المقدمة، وإخضاع بعض القطاعات التي تمس عمل الصندوق مباشرة للمسائلة.
- **الوظيفة الفنية :** يعتبر الصندوق مستودع لخبرات فنية هائلة بوسع الدول الأعضاء أن تنهل منه إن أرادت تعزيز قدرتها على تصميم وتنفيذ السياسات الاقتصادية والمالية والضريبية وبناء المؤسسات والأجهزة المحلية المسؤولة عن إدارة وتنفيذ هذه السياسات (وزارة المالية، البنك المركزي،... إلخ)، بالإضافة إلى كيفية إعداد الإحصاءات والبيانات وتعزيز الشفافية والمساءلة للتصدي لمختلف أشكال الفساد.
- **منظمة الثقافة العالمية :** أنشأت هذه المنظمة سنة 1993 وهي منظمة غير حكومية (أهلية) تعمل بالشكل الأساسي على مكافحة الفساد والحد منه من خلال وضوح التشريعات وتبسيط الإجراءات واستقرارها وانسجامها مع بعضها في الموضوعية والمرونة والتطور وفقاً للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية .
- **منظمة الشفافية الدولية لمكافحة الفساد:** تعد منظمة الشفافية الدولية منظمة غير حكومية معنية بالفساد وتشتهر عالميا بتقريرها السنوي " مؤشر الفساد CPI " الذي يقوم على مقارنة للدول من حيث انتشار الفساد حول العالم بالاعتماد على عدد قضايا الفساد الحقيقية، إذ تقوم المنظمة بمسوحات تسأل رجال الأعمال والمحللين الذين يقومون بتسجيل ملاحظات حول مدى فساد البلد بالاعتماد على عدد قضايا الفساد الحقيقية، يعتمد مؤشر مدركات الفساد على البيانات التي يتم جمعها من خلال مسوحات واستطلاعات رأي توفرها (13) مؤسسة مستقلة تضم كل من :البنك الأفريقي للتنمية، والبنك الآسيوي للتنمية، ومؤسسة بيرتلسمان، ووحدة الاستخبارات الاقتصادية، وبيت الحرية، ومؤسسة البصيرة العالمية، والمعهد الدولي للتنمية الإدارية، ومؤسسة الاستشارات حول المخاطر

السياسية والاقتصادية، ومؤسسة خدمات المخاطر السياسية ومؤسسة الشفافية الدولية، والبنك الدولي، والمنتدى الاقتصادي العالمي، ومشروع العدالة العالمي. وتقيس هذه المسوحات واستطلاعات الرأي التي يعتمد عليها المؤشر المدى الإجمالي للفساد من حيث (تكرار حدوثه و/أو حجم الرشاوى) في القطاع العام والعمل السياسي، إذ توفر جميع هذه المسوحات واستطلاعات الرأي تصنيفاً للدول. تأسست هذه المنظمة على يد بيتر آيغن مدير البنك الدولي السابق، كما تملك هذه المنظمة فروعاً في أكثر من 100 دولة وتعد "الجمعية الجزائرية لمكافحة الفساد" الفرع الوطني لمنظمة الشفافية الدولية.²⁰

وفي إطار السياسة التي تنتهجها الدول في كافة الأصعدة لمكافحة كافة أشكال الفساد المتفشي داخل الإدارات العمومية والخاصة وتعزيز النزاهة والثقة في موظفيها، عمدت العديد من الدول إلى محاولات وجهود لمكافحة الفساد، كإقرار إستراتيجية وطنية لمكافحة الفساد في تونس في 04 ماي 2015، ومجلس التعاون الخليجي وذلك في الاجتماع الثاني لرؤساء أجهزة مكافحة الفساد بمجلس التعاون الخليجي في 01 ماي 2015 أين احتلت الكويت في مؤشر الفساد على مستوى مجلس التعاون الخليجي لدول الخليج. (www-und-aciac.org/../). المرتبة 67 عالمياً من بين 175 دولة ضمنها جدول مؤشر الفساد بدرجة 44 عام 2014 وهي نفس الدرجة على مستوى ثلاث سنوات ماضية.²¹

7.1.2 جهود الدولة الجزائرية في مكافحة الفساد

على غرار باقي دول العالم تسعى الدولة الجزائرية إلى مكافحة الفساد الإداري والمالي بشتى الطرق والوسائل والتي نذكر منها:

1.7.1.2 قوانين مكافحة الفساد في الجزائر

كما عمدت الجزائر على غرار هذه الدول إلى سن العديد من القوانين من بينها قانون رقم 06/01 (قانون الوقاية من الفساد ومكافحته الصادر في عام 2006) إذ نص على تجريم وقمع

²⁰ موقع منظمة الشفافية الدولية، مرجع سابق.

²¹ هندا غزيوي، الجهود العربية والدولية لمكافحة الفساد، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد 12، 2016، ص: 84.

كل مساس وإخلال بواجب النزاهة الذي يستوجب على الموظف العمومي أن يتحلى به كالنص على جرائم الرشوة الواقعة على الموظفين في المادة 25 منه والرشوة في مجال الصفقات العمومية المادة 27 منه وكذا الامتيازات غير المبررة المادة 26 ، الإعفاء من التخفيض القانوني للضرائب والرسوم المادة 31 منه إضافة إلى استغلال الوظيفة المادة 33، وتعارض المصالح) مادة 34 وأخذ فوائد بصورة غير قانونية مادة 35، التصريح الكاذب بالممتلكات مادة 36 ، تلقي الهدايا والإثراء غير المشروع وغيرها مما جاء به أحكام المواد إضافة إلى التجريم في القطاع الخاص.²²

ومما تقدم فإن قانون 01-06 يهدف إلى وضع تدابير الوقاية ومكافحة الجرائم السالفة الذكر، والتي انتشرت خلال العشرية الأخيرة بكثرة. مما استوجب على المشرع وضع تدابير وقائية كانت على المستوى العام والخاص ، وتشمل جملة الإجراءات الاحترازية والتنظيمية قصد الحيلولة دون وقوع الفساد في القطاعين العام والخاص، مثل معيار التوظيف؛ إذ يراعى مبدأ النجاعة والكفاءة والجدارة والشفافية في تولي المناصب، بالالتزام بمدونات القواعد السلوكية للموظفين، التصريح بالممتلكات. كما يهدف هذا القانون إلى تعزيز التسيير النزاهة والشفاف. وكذا دعم وتسهيل التعاون الدولي في مكافحة الفساد والوقاية منه. كما أنشأت هيئة وطنية للوقاية من الفساد ومكافحته مهمتها محاربة الفساد المادة (17 - 128) من قانون الفساد (مرسوم رئاسي رقم 04).

الحقيقة أنه وبالرغم من صدور قانون الوقاية من الفساد ومكافحته، إلا أن نصوصه بقيت معظمها حبر على ورق مما استوجب إعادة النظر في هذا القانون واقتراح تعديل بعض نصوصه، لعل في ذلك التخفيف من حدة انتشار الفساد بجميع أشكاله سواء كان في القطاع العام أو الخاص، خاصة أمام معدلات الفساد التي نشرتها منظمة الشفافية الدولية لمكافحة الفساد خلال عدة سنوات، والتي بينت من خلالها مرتبة الجزائر دوليا وعربيا في معدلات الفساد، إذ بقيت في مراتبها ولم تبذل مجهودا في محاربة الفساد وذلك لضعف رقابة الدولة وجدية المتابعات والتخفيف في العقوبات. فصدور قانون يجرم أفعال الفساد واتخاذ تدابير الوقاية لا يكفي، بل لا بد من تشديد الرقابة داخل الإدارات وإنشاء لجان متخصصة في محاربة الفساد على مستوى كل القطاعات الخ...

²² أحسن بوسقيعة، الوجيز في القانون الجزائري الخاص ، جرائم الفساد ، الجزء الثاني، دار هومو للطباعة والنشر، الجزائر، 2008، ص ص: 05 -

2.7.1.2 الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته : إن العدد الكبير من المشاريع التنموية التي عرفت الجزائر في الآونة الأخيرة من أجل تدعيم البنية التحتية التي تتطلب تحويلات هائلة، أدى بالبعض إلى محاولات التكسب غير المشروع، وتحويل وجهة هاته التمويلات، ولأجل سد الباب في وجه الطامعين تناول قانون مكافحة الفساد رقم 06-01 المؤرخ في 20 فيفري 2006 في مادته 17 إنشاء هيئة وطنية للوقاية من الفساد ومكافحته قصد تنفيذ الاستراتيجية الوطنية في مجال مكافحة الفساد. تتشكل الهيئة من رئيس وستة أعضاء يعينون بموجب مرسوم رئاسي لمدة 5 سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة. تتكون الهيئة من :

1- مجلس اليقضة والتقييم: ويتشكل من رئيس وستة 6 أعضاء ، ويتم اختيارهم من بين الشخصيات الوطنية المستقلة التي تمثل المجتمع المدني والمعروفة بنزاهتها وكفاءتها ، ويتمثل دورها في إبداء الرأي حول :

- برنامج عمل الهيئة وشروط وكيفيات تطبيقه.

- تقارير وآراء وتوصيات الهيئة.

- التقرير السنوي الموجه إلى رئيس الجمهورية المعد من طرف رئيس الهيئة.

- ميزانية الهيئة والحصيلة السنوية

- تحويل الملفات التي تتضمن وقائع بإمكانها أن تشكل مخالفة جزائية إلى وزير العدل .

2- مديرية الوقاية والتحسيس : لديها دور فعال في المساهمة في التخفيض الوقاية من الفساد عن طريق :

- اقتراح برنامج عمل للوقاية من الفساد.

- تقديم توجيهات تخص الوقاية من الفساد إلى كل شخص أو هيئة عمومية أو خاصة.

- اقتراح تدابير لاسيما ذات الطابع التشريعي والتنظيمي للوقاية من الفساد.

- مساعدة القطاعات المعنية العمومية والخاصة في إعداد قواعد أخلاقيات المهنة.

- إعداد برامج تسمع بتوعية وتحسيس المواطنين بالآثار الضارة الناجمة عن الفساد.

- التقييم الدوري للأدوات القانونية والتدابير الإدارية في مجال الوقاية من الفساد.

3- مديرية التحاليل والتحقيقات : وتهتم بـ:

- تلقي التصريحات بالملوكات الخاصة بأعوان الدولة بصفة دورية.

- جمع الأدلة والتحري في الوقائع الخاصة بالفساد بالاستعانة بالهيئات المختصة.

أما بخصوص المهام والصلاحيات التي تمارسها الهيئة للوقاية من الفساد فإنها تتميز في عمومها بأنها تدابير وقائية تنقسم بين الاستشارية والإدارية. أما الإدارية فتتمثل مجملها في تلقي التصريحات الخاصة بالملوكات التي تعود إلى الموظفين (رؤساء وأعضاء المجالس الشعبية المحلية المنتخبة).

2.2. قضايا مخالفة لأخلاقيات الأعمال البنكية والمالية:

تعتبر الأعمال البنكية والمالية الأكثر عرضة للمخالفات الأخلاقية والتي تسببت في أزمات وفوضى مالية كبيرة وذات بعد عالمي، نذكر منها:

1.2.2 الأزمة المالية العالمية-أزمة أخلاق: عاش العالم أزمة مالية واقتصادية خانقة أدت إلى خسارة الاقتصاد العالمي أكثر من 3500 مليار دولار في سنتين فقط، وإفلاس آلاف الشركات والأشخاص، وفقدان ملايين الأشخاص منازلهم ووظائفهم ومدخراتهم (حوالي 52 مليون وظيفة في العالم سنة 2008 (حوالي 2.5 مليون سكن بالولايات المتحدة الأمريكية فقط)، ومع تخصيص الدول بلايين الدولارات من أجل إنقاذ ما يكمن إنقاذه.

يرجع كثير من المحليين والاقتصاديين وحتى الساسة سبب هذه الأزمة العالمية إلى جشع المضاربين وحب الكسب على حساب الغير مما جعل الاقتصاد الرأسمالي يتجرد من أخلاقه. مما دفع بالكثير إلى المطالبة علنا وفي اجتماعات على أعلى المستوى على أخلقة النظام الاقتصادي الرأسمالي، ومن بين هؤلاء الرئيس الفرنسي الذي دافع في اجتماع 20 في نهاية سنة 2008 بالولايات المتحدة الأمريكية، بأخلقة هذا النظام من أجل إنقاذ وإعادة صياغته على أسس جديدة، ولكي يتفادى وقوعه مرة أخرى في هذه الأزمة الخطيرة. زد على ذلك كل حكومات العالم قامت بإعداد برامج اتفاقية لإنقاذ نظامها المالي والاقتصادي، وعلى رأسهم الولايات المتحدة الأمريكية، التي قامت ببرمجة عدة برامج آخرها برنامج بأكثر من 700 مليار دولار لتحفيز اقتصادها، وإذا قمنا بإعداد عملية

حسابية على مبلغ مختلف هذه البرامج في العالم منذ حوالي سنة فقط فنجد أن المبلغ يتجاوز حوالي 2000 مليار دولار، لكن الأزمة لم يقضى عليها وكل المؤشرات تقول بأننا نتجه إلى الأسوأ يوم بعد يوم، فكل الدراسات تتنبأ أن هذه الأزمة تتجه إلى أن تصبح أزمة اجتماعية تؤدي إلى ثوران الشعوب من نتائج الأزمة. لكن هذه المبالغ التي تم ضخها في النظام المالي والنقدي لم تحقق ولا شيء، وبينت العديد من الدراسات أن الأزمة أزمة أخلاق، مما عزز العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق.

2.2.2. تبييض أو غسيل الأموال: غسل الأموال من أشهر ممارسات الفساد الدولي الشائعة في العديد من الأقطار وهناك العديد من الدراسات اهتمت بهذا الموضوع ، التي عرفت غسيل الأموال بأنه " التصرف في النقود بطريقة تخفي مصدرها وأصلها الحقيقي " كما يعرف بأنه " تمويه مصدر الأموال المكتسبة بطريقة غير مشروعة لكي تبدو وكأنها أموال مشروعة"¹⁶.

عاد بنك "كريدي سويس" (Credit Suisse) مجددا إلى الواجهة في فضيحة أخرى بعد تسريب معلومات سرية لأكثر من 18.000 من حساباته، وهو التسريب الأكبر على الإطلاق لبنك سويسري كبير.

وقد كشف "مشروع الإبلاغ عن الجريمة المنظمة والفساد" (Organized Crime and Corruption Reporting Project) بقيادة صحيفة "سودويتشه تسايتونج" (Süddeutsche Zeitung) الألمانية عن تقرير "أسرار بنك كريدي سويس" (Suisse Secrets) الذي شمل سلسلة من المعاملات التجارية غير الأخلاقية لكنها ليست غير قانونية تماما، مع أباطرة مخدرات دوليين ومسؤولين من أنظمة فاسدة أخفوا الأموال المسروقة من بلادهم. وبينما كان بنك "كريدي سويس" هدفا للتسريب، جادل المصدر مجهول الهوية الذي أبلغ عن المخالفات وزود الصحيفة الألمانية بالبيانات على مدار عام، بأن دافع التسريب كان أوسع: وهو أن قواعد السرية في البلاد نفسها كانت غير أخلاقية، وكان الضحايا الرئيسيون هم الفقراء الذين يعيشون في بلدان تفتقر إلى البنية التحتية اللازمة لمواجهة الجرائم المالية.

وكتب الشخص المجهول قائلاً: "إن القواعد التي وضعت لحماية الخصوصية المالية، كانت في الحقيقة "وسيلة إخفاء الأدوار المخزية للبنوك السويسرية كمتعاونين في التهرب الضريبي. أود أنؤكد أن المسؤولية عن هذا الوضع لا تقع على عاتق البنوك بل على عاتق النظام القانوني السويسري".

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

وقالت منظمة "الشفافية الدولية" المناهضة للفساد إن الوثائق المسربة أكدت أن البنك قدّم خدمات مصرفية لسنوات للعملاء الخطرين على الرغم من التحذيرات الكبيرة حتى بعد أن تعهّد بعدم التعامل مع الأموال المشبوهة. وقالت "مايرا مارتيني" خبيرة مكافحة غسيل الأموال في منظمة "الشفافية الدولية" في بيان: "تحقيقات تقرير أسرار بنك كريدي سويس" تثبت مرة أخرى أنه لا يمكن الوثوق بالبنوك لضبط نفسها". ورفضت "هيئة الرقابة السويسرية لسوق المال" (FINMA)، وهي جهة رقابية سويسرية حكومية، التعليق على تفاصيل محددة، لكنها أكّدت أنها كانت على اتصال بالبنك فيما يتعلق بتسريب البيانات، وقالت إن مكافحة غسيل الأموال كانت ركيزة أساسية لواجباتها الرقابية. وتقرير "أسرار بنك كريدي سويس" هو الأحدث في قائمة طويلة من الفضائح.²³

3.2.2 فضيحة البنك الدولي: أظهر تحقيق قامت به اللجنة الأخلاقية في البنك الدولي، أن مسؤولي البنك ضغطوا على الموظفين خلال تقرير 2018 و 2020 لتحسين ترتيب الصين لكسب ودها حتى تزيد من تمويلها للبنك الدولي. هذه الضغوط وصلت إلى حد تهديد بعض الموظفين بالفصل إن لم يمتثلوا لأوامر رؤسائهم. وأظهر التحقيق أن موظفي البنك تلاعبوا بعدد من العوامل لتحسين ترتيب الصين، من خلال رفع أوزان العوامل ذات الأداء الجيد للصين، وخفض أوزان الأخرى ذات الأداء الجيد، ليرتفع بعدها ترتيب الصين من المرتبة 85 إلى 78 عالميا. وهذه ليست المرة الأولى التي تتكشف فيها تلاعبات للبنك الدولي في هذا التقرير، فقد استقال كبير الاقتصاديين في البنك "بول رومر" عام 2018 بعد أن صرح بأنه لا يستطيع الدفاع عن نزاهة التقرير.

4.2.2 فضيحة البنوك و"الليبور": "الليبور" هو سعر الفائدة بين البنوك تقوم بحسابه جمعية المصرفيين البريطانيين في لندن. وأهميته للفرد العادي هو أن سعر الفائدة في البنوك على قروض مختلفة، بدءا من قروض الأفراد، والاستهلاك، والعقارات، وغيرها تتأثر كثيرا بهذا السعر؛ وبلغة الأرقام، هناك صفقات بقيمة 350 تريليون دولار تتأثر بهذا السعر. وتحققت الهيئات المعنية في اليابان، وأوروبا، والولايات المتحدة، في أنّ 16 بنكا عالميا كانت تتلاعب بهذا السعر قبيل الأزمة العالمية العام 2008.

²³ كريستيان هيتزنر، فضائح جديدة تضاف إلى ملف بنك "كريدي سويس" على خلفية صفقات مع مروّجي مخدرات وزعماء سياسيين فاسدين، 23/02/2022.

هناك 250 بنكا عالميا من 50 دولة متصلة بالجمعية البريطانية، ولكن الأخيرة لا تحتسب سعر الفائدة بناءً على عمليات الاقتراض الفعلية بين هذه البنوك، بل تقوم، في حالة الدولار مثلا، باستخدام معادلة معينة قوامها 18 بنكا تقدم يوميا لا أسعار القروض الحقيقية، بل ما تعتقد أنه السعر الذي يمكن أن تقتض به.

وتبين أن "الأسعار المتخيلة" ليست حقيقية، وأن هناك تنسيقا بين البنوك والجهات التي تحتسب السعر للتلاعب به. ويخفض سعر الفائدة "المتخيل"، يقدم البنك صورة أكثر أمنا عن نفسه؛ باعتبار أنه قادر على الحصول على أموال بتكلفة منخفضة، لأنه آمن ومضمون. بعيدا عن التفاصيل التقنية في هذه القضية، فإنه من الناحية السياسية والنظرية، يتضح كم أن الشركات الكبرى والبنوك هي أطر خارج سيطرة الدول. فمثلا، يقترح خبراء أن سندات الخزنة الأميركية كان يمكن أن تكون مؤشرا أكثر دقة على سعر الفائدة، إذا لم يتم احتساب سعر السوق الفعلي، وهو أمر سهل خاصة بوجود الحواسيب. ويمكن إدخال مبالغ صفقات عشرات البنوك بدل عدد محدود من البنوك، واتضح أنهم يرسلون رسائل الكترونية، ويجرون اتصالات هاتفية مع من يحتسبون السعر ليحصلوا على ما يناسبهم من أرقام لتحقيق الأرباح وخفض ورفع الفائدة بما يلائم صفقاتهم.²⁴

5.2.2 فضائح مالية في شركات الأعمال: في الولايات المتحدة، حفزت الفضائح المالية على إجراء تفحص دقيق وإصلاح شامل للقوانين المتعلقة بسلوك شركات الأعمال، وذلك من خلال قانون "ساربنز - أوكسلي (Sarbanes-Oxley Law)" لعام 2002. يصف "إثيوبس تافارا" و"روبرت ستراهوتا"، من مفوضية الأوراق المالية والمبادلات الأميركية (Securities & Exchange Commission SEC)، تعاون المفوضية مع منظمي التعامل بالأوراق المالية والمبادلات الأجانب لمساعدة الشركات الأجنبية في مواجهة المعايير الصارمة الجديدة التي يفرضها هذا القانون. ويقول "كريستوفر رأي" وهو المسئول في وزارة العدل الأميركية، إن قانون "ساربنز-أوكسلي Sarbanes-Oxley Law" وفر للمدعين العامين ترسانة أكبر من الأدوات التي تمكنهم من مقاضاة المخالفين للقوانين في الشركات الكبيرة. فخضوع الشركة للمساءلة والمحاسبة وتحملها المسؤولية إزاء حملة

²⁴ أحمد عزم، فضيحة البنوك و"الليبور"... انحراف آخر عن الليبرالية، جريدة الغد، 2012/07/25،

<https://alghad.com>. تاريخ الإطلاع: 2022/09/12.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

الأسهم وأصحاب المصلحة الآخرين فيها تضمنها مجموعة من الواجبات - المنصوص عليها بدرجة أو بأخرى في العديد من البلدان المتطورة- التي يتعين على أعضاء مجلس الإدارة أن يتقيدوا بها عند اتخاذ القرارات. وتعرف هذه الواجبات أو المهمات بالواجبات الائتمانية أو مسؤوليات العهدة بالأمانة. وهي تشمل واجب توخي الحذر، وواجب الولاء للشركة، وواجب التحلي بالنزاهة والشفافية، وواجب العمل بنية حسنة.

ويمكن أن تؤدي مخالفة إحدى هذه الواجبات إلى تحميل أعضاء مجلس الإدارة المسؤولية إزاء مراقبي تطبيق القوانين التنظيمية الحكوميين أو إزاء حملة الأسهم. ففي الولايات المتحدة، مثلا، يستطيع حملة الأسهم إقامة الدعاوى على مديري الشركة إما بصفتهم الشخصية أو بالنيابة عن الشركة للحصول على تعويض وتصحيح أي مخالفة مزعومة لواجب العهدة الائتمانية. ومثل هذه الدعاوى كثيرة جداً في الولايات المتحدة كما تشهد على ذلك مجموعة دعاوى حملة الأسهم ضد شركات "إنرون" و"تايكو" و"ورلدكوم" وغيرها من الشركات العديدة الأخرى. وفي حين أن بعض الدعاوى محقة وبعضها غير محق، إلا أن إمكانية إقامة مثل تلك الدعاوى يُشكل حافزا قويا لأداء أفضل من قبل أعضاء الإدارة.

وقد قام الرئيس بوش بمعالجة هذه الانتهاكات وغيرها من المخالفات التي كشفت عنها فضائح احتيال الشركات، كتلك المتعلقة بشركة "إنرون" حيث وجه فريق مكافحة الاحتيال الخاص بشركة "إنرون" في وزارة العدل تهما ضد 33 مدعى عليهم بمن فيهم 24 موظفا سابقا في شركة الطاقة، بينهم رئيس مجلس الإدارة، ورئيسان تنفيذيان والموظف المالي الرئيسي، وأمين صندوق، وثلاثة رؤساء تنفيذيين في مؤسسات أعمال بارزة ضمن إنرون، ونائب الرئيس التنفيذي لعلاقات إنرون مع المستثمرين، وأحد أمناء سر الشركة. وقد أقر 22 من بين المدعى عليهم بأنهم مذنبون أو تم تجريمهم نتيجة لمحاكمتهم، بمن فيهم الموظف المالي الرئيسي السابق، كما تم وضع اليد على أكثر من 161 مليون دولار من الأرباح غير المشروعة.

6.2.2 قضايا احتيال في الأعمال المالية: في نوفمبر 2004، أدانت هيئة محلفين خمسة مدراء تنفيذيين في شركة "إنرون كوربوريشن" وفي شركة "ميريل لنش أند كومباني" المتحدة، وهي شركة تختص بالإدارة المالية، بتهمة الاحتيال وشهادة الزور وإعاقة عمل العدالة، وكلها تهم انبثقت عن مخطط متطور جدا ومعقد للاحتيال المالي. أما شركة "ورلدكوم" فقد تم اتهام الرئيس التنفيذي بها،

وهي شركة تؤمن خدمات الرعاية الصحية، بالعديد من تهم الاحتيال التي نشأت نتيجة لمخطط مصطنع لتضخيم الأرباح المعلن عنها وقيمة أصول الشركة ولتزوير التقارير عن وضع الشركة المالي. وزعم أن المدعى عليهم أضافوا زورا مداخيل وهمية بقيمة 2.7 ألف مليون دولار على دفاتر وسجلات الشركة وأقنعوا الشركة بمنحهم رواتب ومكافآت وخيارات اكتتاب لأسهم وفوائد أخرى، استنادا إلى الأرقام المضخمة زورا.

وقد أدانت هيئة المحلفين شركة "هيلث ساوث" و"أديلفيا" الرئيس التنفيذي والمدير المالي السابقين لشركة "أديلفيا" للاتصالات، وهي شركة للتلفزيون الكابلي، بالتآمر والاحتيال بالأوراق المالية والاحتيال على المصارف، من خلال مخطط احتيال مالي وحسابي معقد، وباختلاس ممتلكات الشركة مما غبن حملة الأسهم والدائنين. وقد تمت أعمال التحقيق والمقاضاة في هذه القضية بالتنسيق الوثيق مع مفوضية (SEC)، التي تولت أيضا رفع قضية متوازية تتعلق بفرض تطبيق القوانين.

لتفادي كل هذه الجرائم الاخلاقية ومكافحتها وجب الاهتمام بالأخلاق عموما وبأخلقة الأعمال البنكية والمالية على وجه الخصوص، وجعلها محل اهتمام الباحثين الأكاديميين فضلا عن الممارسين للمهن، ووضع إطار نظري لأخلقة الأعمال، وهذا ما سيتم تناوله في النقاط الموالية.

3. المسائل النظرية في أخلقة الأعمال

ينبغي مفهوم "أخلاقيات الأعمال" على معان متعددة، فليس هناك تعريف محدد ودقيق لأخلاقيات الأعمال، بل إن هناك تباين في مفهوم أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الإدارة، والسلوك الأخلاقي، فقد تعني أخلاقيات الأعمال استخدام الأخلاقيات كاستراتيجية عمل لتحسين سمعة وأداء المنظمة. وقد يقود إلى التبعات الأخلاقية لقرارات وسلوكيات الأعمال، وتأثيرها على رفاهة المجتمع والبيئة، بحيث تكون مجموعة من المبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح أو خطأ، كما يمكن أن يشير أيضا إلى السلوك الأخلاقي للإدارة، وأصحاب العمل، والموظفين في تحقيق أهداف المؤسسة، أو تبني قواعد أخلاق تهدف إلى التأثير في سلوكيات الموظفين. وسنحاول توضيح هذه المفاهيم فيما سيأتي.

1.3. مفهوم الأخلاق وأهميتها

لتحديد مفهوم الأخلاق سيتم تعريفها لغويا أولا ثم التطرق إلى معناها الاصطلاحي وتبيان أهميتها في حياة الفرد والمجتمع، وأهمية العلم الذي يدرسها.

1.1.3. تعريف الأخلاق وعلم الأخلاق

إن الأخلاق مصطلح يطلق على سلوك الإنسان، ولتعريفه بدقة نعرض معناه اللغوي والاصطلاحي فيما يلي:

• **الأخلاق في اللغة :** الأخلاق لغة هي جمع خلق، وتعني الدين والطبع والسجية، وهي صورة الإنسان الباطنة بكل أوصافها ومعانيها، فكما أن للإنسان صورة ظاهرة لها أوصاف حسنة أو قبيحة فإنه كذلك له صورة باطنة وهي أخلاقه وقد تكون كذلك أخلاق كريمة وقد تكون أخلاق ذميمة.²⁵

• **الأخلاق في الاصطلاح:** وضع الباحثون في مجال الأخلاق التالية:

- الأخلاق هي الانضباط الذي يستكشف جميع الجوانب المعنوية والأخلاقية للحياة الإنسانية، ويستكشف التفكير والدوافع المعرفية، والأحداث والجراءات (وضع الدوافع موضع التنفيذ)، وفيما يتعلق بالضمير الأخلاقي (العادات والتقاليد وقواعدها والقوانين التي تمثل روح أي مجتمع معين).²⁶
- تعرف الأخلاق "Ethics" على أنها مجموعة المبادئ والمعايير والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو المجموعة فيما يخص الصواب أو الخطأ وكذلك الجيد أو السيئ في المواقف المختلفة.²⁷
- يرى ابن مسكويه أن الخلق هو: "حال للنفس، داعية إلى أفعالها من غير فكر ولا روية، وهذه الحال تنقسم إلى قسمين: منها ما يكون طبيعيا من أصل المزاج.... ومنها ما يكون مستفادا بالعادة

²⁵ مجد الدين محمد، القاموس المحيط، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثامنة، بيروت: الفيروز أبادي، 2005.

²⁶ هامبتون للدراسات والتدريب ترجمة رشا العمارة، أخلاقيات الأعمال الإدارية والتجارية، ط 1، الأردن، 2015، ص: 36.

²⁷ توفيق عبد المحسن، أخلاقيات الأعمال، دار الفكر العربي، القاهرة، 2014، ص: 84.

والتدرب، وربما كان مبدؤه بالروية والفكر، ثم يستمر عليه أولا حتى يصير ملكة وخلقاً.²⁸ وهي حال للنفس داعية إلى أفعالها من غير فكر أو روية،²⁹ وهذه الحال قد تكون طبيعية من أصل المزاج كالغضب والخوف والفرح والحزن، وقد تستفاد من العادة والتدريب فمن يعود نفسه على خلق معين بعد فترة يصبح هذا الخلق من صفاته التي يتميز بها.

● **الأخلاق في الشريعة الإسلامية:** "هي علم الخير والشر، والحسن والقبيح، له قواعده التي حددها الوحي لتنظيم حياة الإنسان وتحديد علاقته بغيره على نحو يحقق الغاية من وجوده في هذا العالم على أكمل وجه". وحسن الخلق هو مجموعة من الصفات التي وصف بها الله المؤمنين حيث تكررت الآيات والأحاديث في مدح حسن الخلق في غير موضع منها على سبيل المثال: قوله تعالى ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ القلم: 4 ، وقوله تعالى ﴿وَمَنْ خَلَقْنَا أُمَّةً يَهْدُونَ بِالْحَقِّ وَبِهِمِ عَدُلُونَ﴾ الأعراف: 181، وقوله عز وجل ﴿الَّذِي خَلَقَنِي فَهُوَ يَهْدِينِ﴾ الشعراء: 08. وقوله تعالى ﴿إِنْ هَذَا الْقُرْآنُ يَهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ﴾ الإسراء: 2، وقوله تعالى ﴿إِنَّ الصَّلَاةَ تَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ﴾ العنكبوت: 45، فهي تنهى عن كل فحشاء ومنكر من السرقة والزنا وشرب الخمر وغيرها. وقول سيدنا محمد - صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "أقربكم مني منزلة يوم القيامة أحسنكم أخلاقاً"، وقوله: "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق".

مما سبق يمكن أن نعرف الأخلاق على أنها دراسة السلوك الإنساني بغية تقويمه على أساس قواعد أخلاقية توضع كمعايير لهذا السلوك، يضعها الإنسان لنفسه أو يعتبرها التزامات تتم بداخلها أعماله.

● **علم الأخلاق:** يعد علم الأخلاق من أهم العلوم فهو تاج العلوم وكل العلوم تسعى للكشف عن ما هو خير وما هو شر وما هو نافع وما هو ضار، وكل هذا هو موضوع علم الأخلاق لهذا لقي علم الأخلاق الاهتمام الكبير.

إن علم الأخلاق يبحث في أعمال الناس فيحكم عليها بالخير أو الشر، ولكن ليست كل الأعمال صالحة لأن يحكم عليها الحكم. وهنا يختص علم الأخلاق بالسلوك الإرادي وشبه الإرادي

²⁸ ابن مسكويه، تهذيب الأخلاق وتطهير الأعراق، بيروت، دار الكتب العلمية، ط 1، 1401هـ-1981، ص ص: 25-26.

²⁹ الجاحظ، تهذيب الأخلاق، دار الصحابة للتراث، الطبعة الأولى، 1989، ص: 12.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

من حيث ما يجب أن يكون، ويكون صالحا الحكم عليه بالخير الشر. أما الأفعال التي تصدر المرء اضطرارا فليست من موضوع علم الأخلاق، والسلوك غير الإرادي هو الذي يصدر عن صاحبه وليس لإرادته سلطان عليه. والسلوك الإرادي الذي يصدر عن صاحبه وهو واع بمقاصده وأهدافه مثل الصدق الكذب. والسلوك شبه الإرادي هو الذي يغمض فيه عنصر الإرادة أو القصد، كأن يصاب الإنسان بالنسيان فيترك عملا كان يجب أن يعمل. ³⁰

إن علم الأخلاق ليس في مقدوره أن يجعل كل إنسان سالما ولكن يرشده ليريه الخير والشر وأثارهما : فهو لا يفيد مالم تكن هناك إرادة عن تنفيذ أوامره وتجنب نواهيها. وكما أن كل علم يمنح دراسه عينا ناقدة في دائرة الأشياء التي يبحث عنها، نجد أن علم الأخلاق أقدر على نقد الأعمال التي تعرض عليه وتقويمها تقويما مستقلا غير خاضع لأحكام البشر بل يستند إلى نظريات وأقوال العلم ومقاييسه. كما أن عرض علم الأخلاق ليس مقصورا على معرفة النظريات والقواعد بل من أغراضه أيضا التأثير في إرادة الفرد ومساعدته على تحقيق المثل الأعلى في الحياة. ³¹

2.1.3 أهمية الأخلاق للفرد والمنظمة

الأخلاق لها أهمية بالغة في حياة الأفراد والجماعات لذلك فإن القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة اهتمتا بالأخلاق اهتماما كبيرا سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص والتأكيد على الأخلاقيات الكريمة، مثال: الصدق والأمانة والوفاء بالعهد، ورفض الأخلاقيات الذميمة مثال الكذب والغش والخيانة. وعليه يمكن تعداد أهمية الأخلاق للفرد والمنظمة فيما يلي:

- الأخلاق تهدئ من الاختلافات الناشئة بسبب الطبيعة الإنسانية وبسبب البيئة المتغيرة بشكل مستمر، وتخفف من القلق لدى الإنسان الذي يزداد يوما بعد يوم بسبب تطور الحياة وتعقيدها وخوفه من المستقبل، فتجعله دائما مطمئنا وأن كل إنسان يأخذ حقه.

³⁰ أحمد أمين، كتاب الأخلاق، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 2003، ص: 2.

³¹ نفس المرجع أعلاه، ص: 4-5.

- الأخلاق تعزز من ترابط الموظفين وتفاعلهم بشكل أفضل مع بعضهم البعض وتحفز كل موظف نحو احترام القانون وتوجيهه للسلوك القويم وتحدد له مايفعله وما لايفعله وبالتالي تحول عدم النظام إلى نظام.
- الأخلاق تؤدي إلى تحسين صورة المنظمة والارتقاء بها وبموظفيها مما ينعكس على أدائهم في مواجهة الجمهور ومما يؤدي إلى التميز في المنظمة.
- إن الأخلاق تميز الإنسان عن غيره من الكائنات الأخرى وكلما تحلى الإنسان بالأخلاق الكريمة كلما أضفى ذلك عليه جمالا وبهاءا وقيمة إنسانية، كما أن الأخلاق تعكس ما في نفس الإنسان من خير أو شر.
- إن الأخلاق وسيلة لنجاح الإنسان، فالإنسان الذي يتحلى بالأخلاق الكريمة دائما يثق فيه الناس ويؤدي به الحال إلى الفلاح والنجاح حتى وإن تعثر لبعض الوقت إلا أنه في النهاية سيحقق كل طموحاته وآماله بخلاف الشخص الذي ليس له أخلاق كالكذاب والغشاش فإنه مهما طال كذبه أو غشه فإنه يوما ما سوف ينكشف وسوف يعاقب بعدم التعامل معه، مثال ذلك التاجر الغشاش أو الموظف الكذاب أو المنافق.
- إن الأخلاق تحقق السعادة للفرد والجماعة، فالحياة الأخلاقية حياة خيرة يسودها الأمن والطمأنينة أما الحياة الشريرة غير الأخلاقية يسودها الشر والعداوة والبغضاء وتسودها التعاسة والشقاء، وبالتالي فالحياة من غير قيم أو أخلاق هي حياة مرة على القلوب والنفوس.
- الأخلاق وسيلة للنهوض بالأمم، فإن سقوط كثير من الأمم وانحيار الحضارات سببها انحيار الأخلاق إنما الأمم الأخلاق ما بقيت إن ذهبت أخلاقهم هم ذهبوا، ولهذا أكد الإسلام على صلاح النفوس.

وعليه يضيف البعض أن لحسن الخلق فوائد كثيرة لعل أهمها :³²

- أنها سبب جلب الرزق قال يحيى بن معاذ "في سعة الأخلاق كنوز الأرزاق".
- أن حسن الخلق يزيد في العمر.
- حسن الخلق مقتضى التأثير على الآخرين.

³² أحمد أمين، مرجع سابق، ص: 2.

- مقتضى أيضا لإحسان العشرة واستمرارها.
- حسن الخلق دليل على وفر العقل وتماحه.
- يؤدي حسن الخلق إلى اجتناب كثير من الرذائل.
- أصحاب الخلق الطيب هم من أهل الجنة.

2.3. نظام تصنيف الأخلاق

يرى "آرثر ريتش" أن النظم الأخلاقية يمكن تصنيفها إلى ثلاث مجموعات أساسية والتي يمكن أن تقسم أيضا إلى مجموعات فرعية :

1.2.3. الأخلاق الوصفية: نشأت كلمة الوصفية من الكلمة اللاتينية (Descriptio) والتي تعني الرسم أو وصف الرسم والأخلاق الوصفية تصف أو تحاول أن تصف الأعراف والتقاليد والسلوك، والأخلاق الوصفية تتعامل مع روح كل من: الأمم، الجماعات الدينية، الجماعات الاجتماعية، الثقافات المهيمنة ضمن دول معينة، الثقافات الفرعية.

- الأمم.
- الجماعات الدينية.
- الجماعات الاجتماعية.
- الثقافات المهيمنة ضمن دول معينة.
- الثقافات الفرعية.

إن الأخلاق الوصفية علم تجريبي، وتحدث عنها "آرثر ريتش" كنظام حول الأخلاق، ووصف الجانب المعنوي على النحو التالي: "الأخلاق الوصفية تسعى لشرح ما هو أخلاقي أو غير أخلاقي بين بعض القبائل والأمم والثقافات والفئات الاجتماعية والطبقات، وكيف يؤثر هذا السياق الثقافي، ويستكشف المزيد من العوامل الكامنة وراء هذا التحول في القيم الأخلاقية أو الشروط الأساسية (البيولوجية، النفسية، الاجتماعية) والتي تؤثر على سلوكيات وتصرفات معينة". ومن حيث أخلاقيات الأعمال التجارية فإن على الأخلاق الوصفية فحص روح كل من:

- الشركات.

- المستهلكين.

وهناك جوانب أخرى للشركات تنطوي عليها الأخلاق الوصفية:

- ثقافة المنظمة.

- ثقافة صنع القرار وإعادة توزيع المسؤوليات.

- العلاقات بين الموظفين والمنظمة.

- المسؤولية تجاه المجتمع ككل.

- المسؤولية تجاه المنظمة أو البيئة.

أما من حيث الروح الاستهلاكية، فعلى الأخلاق الوصفية دراسة المزيد عن:

- حقوق المستهلك عند التعامل مع السلع المشتراة.

- التزامات المستهلك عند التعامل مع البضائع المستعملة وغير المرغوب فيها (التخلص

البيئي).

2.2.3. الأخلاق المعيارية: تقوم الأخلاق المعيارية بتقييم النماذج الاقتصادية بحكم تأثيرها على

المنظمة، والمجتمع وجميع الطبقات الاجتماعية، والاستدامة المستقبلية، وبشكل عام فإنه يبحث عن

النموذج الذي من شأنه أن يضمن المنفعة الاقتصادية لكل المشاركين مع التقليل من الآثار السلبية

المحتملة. أي أن أبحاث الأخلاق المعيارية تجيب على ما ينبغي أن تكون أخلاقيات المجتمع، وهي

تبدأ من الملاحظة الوصفية للدولة الحالية وتنتقل لايجاد خيارات جيدة. ولتحديد الأخلاق المعيارية

يوجد بعض المدارس التي نذكرها فيما يلي:

- **مذهب البهجة القديمة:** هي تحقيق أقصى قدر من المتعة والتقليل من المعاناة، ويعتبر "توماس

سيدليك" أن هذه الأفكار هي الركائز الأساسية في الفكر الإقتصادي اليوم، كما كتب أن الأنانية

والتدبير والحساب هي طبيعة الابقوريون، إتخذ أبيقور شكلا مختلف من أشكال مذهب البهجة عن

ما هو معروف عموما في العالم القديم، كانت أفكاره ممثلة بما يسمى "إعتدال الابقوريون" ووفقا لهذا

المبدأ، لم يكن كل شيء يسبب المعاناة هو خطأ، وبالتالي علينا معرفة الوسيلة الصحيحة للعثور على

الصواب، ووضح أيضا أن البهجة غير مكفولة، وتحقيق السلام الروحي هو من دواعي البهجة وشيء واحد فقط يمكنه تحقيق هذا النوع من الحالة النفسية عن طريق المنطق وهي "الطمأنينة": هكذا وتعتبر المعرفة الفكرية من دواعي البهجة المطلقة التي يمكن لأي شخص تحقيقها.

- **المدرسة النفعية:** النفعية هي واحدة من الأمور الجيدة في التفكير الأخلاقي تماما مثل مذهب البهجة، ولقد ظهرت هذه المدرسة في إنكلترا، وإعتبر "جيرمي بنتام" كمؤسس لها، وتقوم فلسفة "بنتام" على فكرتين رئيسيتين:

- مبدأ التداعي الحر.

- مبدأ القاعدة النفعية التي تدعو إلى أكبر قدر من السعادة: وترتبط هذه القاعدة بعلم النفس من حيث أن ما يسعى الناس إلى بلوغه هو تحصيل أكبر قدر من السعادة لأنفسهم، وكلمة السعادة مساوية في معناها هنا لكلمة البهجة، ومهمة القانون هي بالتأكيد أن كل شخص في سعيه إلى سعادته القصوى لن يمس حق الآخرين في السعي إلى الهدف نفسه، وعلى هذا النحو يتحقق أكبر قدر من السعادة لأكثر عدد من الناس، فالقانون جهاز يضمن سعي كل فرد إلى تحقيق أهدافه من دون أن يلحق ضررا بأقرانه، وهناك نتيجتين مهمتين ترتبان على الاخلاق النفعية، الأولى هي أنه من الواضح أن لدى الناس جميعا في نواح معينة ميولا بالقدر نفسه من القوة إلى السعادة، وعلى ذلك فلا بد أن يتمتعوا بحقوق وفرص متساوية.

3.2.3. الأخلاق الفوقية: وهو نهج يمكنه الخوض في كل من مفاهيم وأساليب الأفكار الأخلاقية، وهو ما يسمى بالمنهج الواسع للأخلاق الفوقية، وهو لا يعالج فقط طرق عمل المفاهيم الأخلاقية والمعنوية على محمل الجد، وإنما يركز على وصف كيف تتشكل قيم الأخلاق الجيدة، وهو ليس فقط حول إستكشاف الأخلاق والمعنوية بإستخدام سؤال "ماذا" بل أيضا "كيف"، وثمة نهج آخر وهو أضيف من مفهوم الأخلاق والمعنوية كأن نقول : الأفعال الجيدة يجب أن تمارس والسيئة لا.

4.2.3. الأخلاق الإحصائية : والأخلاق الإحصائية تتبع المنفعة بدلا من الفائدة، وهذا المفهوم ينظر إلى الحقائق إحصائيا، والمبدأ الأخلاقي هنا يبدو أنه يقوم على الأفكار والإجراءات التي يتم تقييمها إحصائيا، والتي غالبا ما تتكرر إحصائيا تعتبر جيدة. سمي "ريتش" هذا النوع من الأخلاق بمعنوية الطرق الإحصائية أو الإحصاء المعنوي، يقوم الإحصاء المعنوي على الإجراءات التي تحدث عموما وتكون حقائق مقبولة للجميع.

ويقول "ريتش" أن هذه الطريقة يمكن إستخدامها لفرض الضرورات الأخلاقية والمعنوية في شكل قواعد، إحصائيا تصبح البيانات التي تم جمعها أساسا للقواعد الأخلاقية، والأخلاق المعنوية ضمن هذا النطاق، وتريد أن يكون لها إنضباطات تجريبية، أو بالأحرى كثيرا ما يحدث ويسمى "إحصاءات أخلاقية" تستمد إلزاماتها من :

- الآداب والأخلاق الموجودة فعليا.

- سلوك التحقق الإحصائي.

5.2.3. الأخلاق بالقواعد أو المبادئ: يمكننا أن نرى مجموعة معينة من الناس تطبق أخلاقيات ليس عليها تطبيقها إلا لأنه ملزم عموما كإنتقاد أخلاقي، حتى لو كانت هذه المجموعة هي الأغلبية ويبقى السؤال: ما الذي يمثل هذا الإعتقاد؟ وكيف يمكن تحديده؟. إن البحث عن المعتقدات الأخلاقية التي هي دائما قابلة للتطبيق في كل مكان ولجميع الدول أو الثقافات وجميع الطوائف الدينية ولكل العقائد، وهناك سمة أخرى وهي أن جميع المعتقدات الأخلاقية العامة (ثابت) لا تعتمد على التجربة الإنسانية.

وبعبارة أخرى، إن صحتها لا يمكن تأكيدها أو نفيها من خلال النشاط الإنساني، مثلا إذا الفساد حسن وضع شخص ما ونفعه، فهذا لا يعني أنه مفيد لعموم المجتمع، وهناك بعض القيم لا يمكن أن تتعرض لميول أحد معين "القتل يجعل الإنسان في حالة غير إنسانية أبدا، أي أنه ليس في المسار الطبيعي للأفعال"، ومع ذلك فإنه يتم تبرير جريمة قتل الإنسان من قبل المسؤولية الأخلاقية والمعنوية في وقت ومكان معين، إن شكل الثوابت الأخلاقية لحياة الإنسان هي في شكل قواعد، وفي نفس الوقت يجب إحترام كرامة الجميع وقبول إستقلالية أخلاقياتهم ومعنوياتهم، والإجابة على هذه التحديات هي بالأخلاق التي تكون بالمعايير والمبادئ، والأخلاق بالمعايير والمبادئ لا ترى القواعد ملزمة للتجريب، (ربط السلوك البشري الواقعي بوقت ومكان محددان مسبقا)، بل تراها على أنها من الضروريات التي لا جدال فيها.

علق الفيلسوف التشيكي "إيمانويل" على القانون الأخلاقي على النحو التالي : القانون الأخلاقي ليس مظهرا من مظاهر الشخصية، ولا حتى حركة فكرية لأعضاء هيئة تدريسية، وذلك لأنه ليس فينا ولكن لنا ويحكمنا. إن شرح القانون الأخلاقي لا يمكن أن يعتمد على :

- القانون الأصيل.

- الضرورات الفلسفية التي إعتدتها العقل والوجدان.

6.2.3. القانون السماوي: المقصود به مجموعة من الأوامر والنواهي التي شرعها الله لعباده وهي صالحة لأن تكون مقياسا خلقيا عاما إذا فهمت أحكامها وأسرارها فهما صحيحا.³³

3.3. تعريف أخلاقيات الأعمال وأهميتها

ساهمت الدراسات حول الأخلاق في إحداث حقل معرفي جديد خاص بأخلاقيات الأعمال يتكفل بتزويد المنظمة بكل ما تحتاجه من قيم أخلاقية، وبعدها تم التعرف على مفهوم الأخلاق عامة والنظام الذي يحكمها ويحددها، سيتم التعرف هنا على مفهوم الأخلاق المرتبطة بمجال الأعمال ومنظمات الأعمال عامة والأعمال البنكية والمالية خاصة من خلال النقاط التالية:

1.3.3. تعريف أخلاقيات الأعمال: حظيت أخلاقيات الأعمال بالاهتمام على نحو واضح وملفت للنظر وظهرت مصطلحات جديدة مثل قواعد وآداب المهنة وأخلاقيات الوظيفة وأخلاقيات الأعمال، واختلفت التعاريف التي توضحها، وفيما يلي عرض لبعض منها:

- يعرف "بيتر و ساراح" أخلاقيات الأعمال بأنها مجموعة القيم الخاصة بمنظمات الأعمال والتي يمكن استخدامها لتقييم ما إذا كانت سلوكيات أعضاء التنظيم يمكن اعتبارها مقبولة ومناسبة.³⁴

- ويعرف "أندرو غيلر" أخلاقيات الأعمال بأنها التطبيق الفعلي لمعايير الأخلاقية على سلوكيات الأعمال.³⁵

- يعرف "وليام شاو" أخلاقيات منظمات الأعمال على أنها عبارة عن مجموعة من المبادئ أو الأسباب التي يجب تغطي تصرفات منظمات الأعمال سواء على المستوى الفردي أو الجماعي.³⁶

³³ توفيق عبد المحسن، مرجع سابق، ص: 97.

³⁴ A. Peter Stanwick & D. Sarah; Understanding Business ethics; Pearson printice Hall; 2009; p: 3.

³⁵ W. Andrew Ghiller, Bussiness Ethics A real World approach, Me Gr Aw-Hill Education, 2010, p: 26.

- عرف "قودبستار" أخلاقيات الأعمال على أنها مجموع القيم والواجبات الأخلاقية التي تتمسك بها المنظمة وكافة أفرادها من أجل تطبيقها في مختلف الأنشطة.³⁷

وعليه يشير مفهوم أخلاقيات الأعمال إلى توجيه سلوك العامل في منظمات الأعمال إلى ما هو حسن وتجنب ما هو سيء. أما أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية فيمكن تعريفها على أنها مجموعة القيم والمبادئ الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها كل من يعمل أو يتعامل مع منظمات الأعمال البنكية والمالية كالبنوك والبورصة مثلاً. وتصدر الإشارة إلى أن هناك نمطين من أخلاقيات الأعمال:

- أخلاق تتعلق بالإدارة وسير العمل وهي تصب في تسهيل سير العمل وتؤكد على أهمية سلوكيات الإدارة مع العاملين وأثر ذلك في تعزيز الإنتاجية لدى العاملين وزيادة أرباح المنظمة ومبيعاتها وتخفيض تكاليف التشغيل.

- أخلاق تتعلق بالموظفين وسلوكياتهم وهي تصب في الإرتقاء بأخلاق الموظفين والتغلب على الاختلافات العرقية والفكرية والعقائدية والاجتماعية وغيرها حيث أن نجاح الموظف يعتمد إلى حد كبير على مهاراته الشخصية ومهارات تعامله مع الآخرين ومهارات الاتصال والتخاطب والإلقاء والإقناع.

2.3.3. أهمية أخلاقيات الأعمال: إن الإلتزام بالسلوك الأخلاقي يكتسي أهمية بالغة في مختلف مجالات الحياة، لا سيما في مجال الاقتصاد والأعمال، ومن الأسباب التي تضفي أهمية كبيرة للاهتمام بأخلاقيات الأعمال ما يلي:³⁸

- إن الترابط الإيجابي بين الإلتزام الأخلاقي والمردود الاقتصادي والمالي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن على المدى القصير، فحتماً سيكون في صالحها على المدى المتوسط والطويل.

³⁶ شاو وليام ترجمة عبد الحكيم الخزامي، أخلاقيات منظمات الأعمال، دار الفجر، القاهرة، 2005، ص: 7.

³⁷ M. Dion, l'évolution de l'éthique des affaires aux Etats-Unis (1961-2002): la théorie institutionnelle en action, Revue éthique et économique, 5(2).

³⁸ طاهر الغالي، و صالح العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص: 136.

- إن توفير أعباء إضافية قد تتحملها المنظمة لمواجهة دعاوى قضائية قد تتعرض لها جراء عدم الإلتزام بالمعايير الأخلاقية، وتركيزها على الأرباح بغض النظر عن الطرق المؤدية لها مما يؤثر سلبا على سمعتها في الأسواق ولدى مختلف أصحاب المصالح المهمين لها.
- إن الإلتزام بأخلاقيات الأعمال يضع المنظمة في إطار المصلحة المستنيرة، ويبعدها عن المصلحة الذاتية الضيقة والأنانية المفرطة التي قد تجعل الأطراف الأخرى تفقد الثقة في التعامل معها.
- إن وجود مدونات الأخلاق يعطي تصورا عن كيفية التعامل مع مختلف المواقف، كما تساعد هذه المدونات على نشر ثقافة تنظيمية تعزز الاهتمام بأبعاد أخلاقيات الأعمال لمختلف القرارات والمواقف والأفعال.
- إن إحداث التوازن بين هدف المنظمة المتمثل في تعظيم الربح وجعل القرارات تأخذ الجانب الاجتماعي والأخلاقي بعين الاعتبار ومن ثم تحقيق الأداء الاقتصادي الناجع.
- إن الإلتزام بالمعايير الأخلاقية أصبح ضرورة حتمية لدخول الأسواق العالمية والحصول على شهادات التمييز المعروفة "ايزو 9000 وايزو 14000"، وذلك بالتزامها بالعديد من المعايير التي تتضمنها الشهادة تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي واجتماعي مهم.

4.3. مصادر أخلاقيات الأعمال

1.4.3. العائلة والتربية البيئية: تعتبر العائلة النواة الأولى لبناء سلوك الإنسان حيث بُدأ الفرد باكتساب سلوكه الحسن والسيئ من هذا المنبع , كما أن الفرد عكس أسرته التي نشأ فيها , فإذا نشأ في أسرة مفككة لا تحترم بعضها بعضاً ولا تحترم العمل الحلال فإنه سوف يكون إنسان في عمله سلك سلوك سيء في أخلاقه، بخلاف الشخص الذي نشأ في أسرة أخلاقية فإن جميع سلوكياته مستقبلا تكون أخلاقية، فالإنسان حقا هو سفير أسرته أو عائلته.

2.4.3. ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته: خارج الأسرة نجد الإنسان يحتك بغيره من أفراد المجتمع المحيطين به ومع مرور الوقت يتبنى هذا الشخص قيم المجتمع وعاداته ويدافع عنها، فإذا كانت هذه القيم والعادات أخلاقية أي كان المجتمع يتسم بالتسامح والتعاون وقبول الرأي الآخر وحب العمل

والإخلاص فيه واحترام المواعيد والصدق، هنا نجد أن الأفراد سوف تمتعوا بهذه القيم الأخلاقية وسوف ينعكس ذلك على أداءهم لأعمالهم بصورة أخلاقية.

من ناحية أخرى الشخص الذي نشأ في مجتمع ملوث أخلاقيا سوف يتأثر بقيم هذا المجتمع الغير أخلاقية وسوف يعاني كثيرا للتخلص من هذه القيم السيئة فلا بد دائما القضاء على الأخلاق غير الكريمة، مثال "أنت كريم ونحن نستأهل"، هذه من العبارات التي تدعو إلى الكسل وعدم إعطاء كل ذي حق حقه.

3.4.3. التأثير بالجماعات المرجعية: لكل واحد منا مرجعية قد تكون سياسية أو دينية أو أدبية أو عشائرية، وعادة كون للشخص أكثر من مرجعية وعلى ذلك يؤثر في سلوك الفرد اتجاهاته وسلوكه الأخلاق، كما أن التأثير بأكثر من مرجعية جعل الفرد في حالة تناقض دائم وكل هذا يؤثر في قراراته وسلوكياته.

وفي إطار العمل نجد أن تأثر الشخص بمرجعية معينة قد يؤثر على قرارات الفرد وقد سلك هذا الشخص مسلكا ضرر بالمنظمة التي يعمل بها أو يضر بالمجتمع ككل.

4.4.3. المدرسة ونظام التعليم في المجتمع: يلعب النظام التعليم دور كبير في تشكيل أخلاقيات الفرد، فإذا كانت فلسفة الدولة التعليمية واضحة تتمثل في تطوير السلوك الايجابي للفرد وتعزيز المسؤولية والمساءلة والإخلاص والصدق في العمل فإنها تتبع هذه الفلسفة طوال مراحل الدراسة بدءا من رياض الأطفال وحتى الجامعة أي تبث القيم الأخلاقية في الفرد طوال حياته التعليمية.

وقد تكون فلسفة الدولة التعليمية غير واضحة ولا تبث قيما أخلاقية معينة، هنا يحدث التعارض وعدم الوضوح وعدم القدرة على تمييز ما هو أخلاق عما هو غير أخلاقي، كما هو الحال في الدول النامية نجد ظاهرة الغش في الامتحانات ظاهرة مرفوضة أخلاقيا ولكنها تبرز أحيانا بأساليب كثيرة، وكذلك الأمر في العديد من السلوكيات الغير أخلاقية والتي تنتشر في مجال العمل والتي يكون حصل عليها الشخص نتيجة تأثره بقيم غير أخلاقية أثناء سنوات الدراسة.

5.4.3. الإعلام في الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي: تلعب الصحافة والإعلام ومؤسسات الرأي دور كبير في بث قيم وأفكار معينة قد تؤثر في سلوك الأفراد، فإذا لم تكن هذه المؤسسات حرة وصادقة ومهنية قد تبث فينا العديد من الأخلاقيات السيئة التي تؤثر على سلوكنا في جهة

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

العمل، خاصة بعد ظهور الانترنت وأصبح تأثيرها كبير جدا من الناحية الأخلاقية، فيجب أن تكون سياسة الإعلام والصحافة ومؤسسات الرأي واضحة وهدفها بث الأخلاق الكريمة لدى الشعوب والتخلص من بث الأخلاق السيئة وعدم الاقتصار على دورها السياسي والاقتصادي والرياضي كما هو الحال الآن.

6.4.3. مجتمع العمل الأول: إن من أهم ما يؤثر في أخلاق الشخص هو الأخلاقيات التي اكتسبها من عمله الأول أي أول وظيفة عمل فيها، فإذا كانت الجهة التي عمل فيها لأول مرة تتمتع بالأخلاق الكريمة فإن هذا الشخص سوف يتأثر بتأثير كبير بذلك ونهج هذا النهج الأخلاق طوال حياته، والعكس إذا كانت جهة العمل تنتهج سياسة غير أخلاقية سوف يؤثر ذلك أيضا على حياته كلها، وهنا نجد أن الموظف الذي كان عمل في منظمة تسودها الأخلاق إذا ذهب للعمل في منظمة أخرى غير أخلاقية فإنه سوف يعاني كثيرا في هذه المنظمة الجديدة، والعكس سوف يعاني الموظف الذي كان عمل في منظمة غير أخلاقية إذا ذهب للعمل في منظمة أخلاقية.

7.4.3. القيم الأصلية الشخصية لدى العاملين: لكل واحد منا موروثاته الثقافية التي حصل عليها طوال حياته، تلك الموروثات التي نعتقد أنها دائما صحيحة وهي في الحقيقة خلاف ذلك وتحتاج دائما منا التدقيق والفحص والمناقشة لتتقيا هذه الموروثات والتمسك بالأخلاق منها وترك الغير أخلاق منها، وقد تكون هذه الموروثات عبارة عن مقولات لأشخاص دينية أو قبلية تؤثر بشكل كبير على سلوكنا، ولكن نظرا للتطور في ما حولنا قد يكون تطبيق هذه الأقوال كارثيا ولا تُفق مع العقل والمنطق مثال ذلك "إن لم تكن ذئبا تأكلك الذئاب"، هذه المقولة التي تصور الإنسان كالذئب وأن البقاء للأقوى وهذا لا تجوز في مجال الأعمال

8.4.3. القوانين واللوائح الحكومية: القوانين عبارة عن مجموعة من القواعد القانونية التي تنظم سلوك الأفراد في مجال العمل وتوضح حقوق وواجبات كل من العمال وأصحاب الأعمال وأجورهم ومدة أعمالهم وسلوكيات العمل وأجازاتهم، هذه القوانين تشتمل على الكثير من القواعد الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها العمال وغالبا ما تشتمل هذه القوانين على عقوبات رادعة لمن خالف قواعده أو أخلاقياته.

كما أن الحكومات قد تضع مجموعة من اللوائح التنفيذية أو التنظيمية لتنظم سير العمل داخل المنظمات، تلك اللوائح التي وجد بها العديد من الأخلاقيات التي يلتزم بها الأفراد في مجال العمل،

مثال اللوائح التي تمنع التدخين وتحد من التلوث أو اللوائح التي تهدف إلى الحد من الضوضاء أو الزحام في المدن الكبيرة.

9.4.3. ميثاق الشرف أو قواعد السلوك الأخلاق للصناعة أو المهنة: توجد داخل المنظمات العديد من القواعد الأخلاقية الغير مكتوبة والتي يجب على العاملين إتباعها داخل العمل، وهذه القواعد تعتبر بمثابة إرشادات لما يجب أن يكون عليه سلوك العاملين الأخلاق، وقد تلجأ المنظمة إلى عمل مجموعة من القواعد الإرشادية أو ميثاق الشرف التي يلتزم بها العاملين في المنظمة.

وتهدف هذه القواعد إلى توجيه وإرشاد المديرين وتذكر العاملين بالمتطلبات الأخلاقية وتعريفهم بالنواحي الأخلاقية في المنظمة وتقوية ودعم الثقة في المنظمة وتقوية انضباط العاملين أخلاقيا داخل المنظمة.

وتوجد في المنظمة لجان تحكيم هدفها الفصل في المنازعات داخل المنظمة ويعتبر حكمهم نافذا معرفتهم بالقواعد الأخلاقية داخل المنظمة.

10.4.3. الخبرة المتراكمة والضمير الإنسان: تعتبر خبرة الإنسان مصدر كبير جدا لسلوكياته وتمتعه بأخلاقيات معينة وتنم قدرته نحو حل المشاكل والقضايا التي تواجهه أثناء العمل، ولذلك فإن العديد من المنظمات تنفق أموالا طائلة في تدريب عمالها وموظفيها وإكسابهم العديد من الخبرات كنوع من استثمار الموارد البشرية وخاصة لدى المدراء.

كذلك فإن ضمير الإنسان لعب دور كبير في سلوكه الأخلاقي والغير أخلاقي فهناك الشخص ذو الضمير الإنساني الصالح الذي يقدم المصلحة العامة على مصالحه الشخصية وهناك الشخص الذي ليس لديه ضمير ويحاول دائما أن يقدم مصالحه الخاصة على مصلحة المنظمة ومنهم من يقدم المصلحة العاجلة على المصلحة الآجلة، إذا لعب ضمير الإنسان الصالح دور كبير في إتباع الشخص سلوكا أخلاقيا يهدف إلى تحقيق مصالح المنظمة.

11.4.3. جماعات الضغط في المجتمع المدني: تشكل جماعات الضغط مصدر مهم لقواعد السلوك الأخلاق في جهات العمل، فهي تقوم بوضع القواعد الأخلاقية داخل المنظمة للاسترشاد بها والعمل بها عند اتخاذ القرار، ونجد أن جماعات الضغط لها دور كبير في الدول المتقدمة عنه في الدول النامية، مثال ذلك نقابات العمال وجمعيات حماية المستهلك وجمعيات الدفاع عن حقوق المرأة.

5.3. معايير ومبادئ أخلاقيات الأعمال

أسس "بيتشر مارجوليس بين" مجموعة معايير الأعمال العالمية (Global business standard Coex)، وهي تحتوي على ثمانية مبادئ أخلاقية يمكن من خلالها تفسير وتقييم السلوك الأخلاقي: ³⁹

1.5.3. مبدأ الوكيل (Fiduciary principle): وهو قائم على أن كل عامل بالمنظمة لديه توكيل قانوني بأن يعمل لمصلحة المساهمين والموظفين الآخرين داخل المنظمة، وأن يعمل بالطريقة التي تؤكد على عدم وجود أي نزاعات محتملة متعلقة بمصالح الموظفين، وأن يضع المصلحة العامة للمنظمة فوق مصلحته الشخصية، وأن يحسن من جودة عمله، وأن يدين بالولاء للمنظمة، وأن يحسن استغلال مواردها.

2.5.3. مبدأ الملكية (Property Principle): وهو قائم على الاعتقاد بأن كل موظف في المنظمة عليه أن يحترم الملكية وحقوق أصحاب هذه الملكية، وألا يسمح بالسرقة أو إساءة استعمال أموال المنظمة، أو إهدار مواردها أو إساءة استعمال الملكية الفكرية، أو إفشاء أية معلومات متعلقة بالمنظمة للمنافسين الآخرين، وأن يحافظ على أصول الشركة من التلف وأن يحميها من الاستيلاء عليها.

3.5.3. مبدأ الجدية (Reliability Principle): وهو قائم على الاعتقاد بأن كل موظف في المنظمة عليه أن يبذل كل جهده للوفاء بتعهداته تجاه المنظمة وأن لا يخرق عقده أو وعده.

4.5.3. مبدأ المواطنة (Citizenship principle): وهو قائم على الاعتقاد بأن كل عامل بالمنظمة عليه أن يعمل كمواطن مسؤول في المجتمع، وأن يحترم قوانين المجتمع ومنها القوانين الجنائية والاجتماعية وكذا القضايا العامة والبيئية والأمنية، وأن يراعي المصلحة العامة، وأن لا ينخرط في

³⁹ Lynn pain; Rohit Deshpande Joshus, D. Margolis and Kim Erie Bettehern, Llys to code does your companys conduct Meat World class standards, Harvard Rusiness Revieiw, 83, N 12, 2005, pp: 33-36.

القضايا السياسية غير المقبولة، أو القضايا المالية غير القانونية، وعليه أن يساهم في رفاهية المجتمع من خلال العمل التطوعي لدى الجمعيات الخيرية.

5.5.3. مبدأ الشفافية (Transparency Principle): وهو قائم على الاعتقاد بأن كل موظف في المنظمة عليه أن يدير العمل بطريقة صادقة وآمنة، وألا يتخذ قرارا مبنيا على مصلحة شخصية، وأن يواظب على دقة وتحديث البيانات في كل سجلات المنظمة، وكذا المعلومات المتعلقة بعمليات اتخاذ القرار لزيادة الثقة لدى الموظفين.

6.5.3. مبدأ الكرامة (Dignity Principle): وهو قائم على الاعتقاد بأن كل موظف في المنظمة عليه أن يحترم ويحمي كرامة كل فرد في المجتمع، كما أن المنظمة مسؤولة عن احترام خصوصية العمال والزبائن بالإضافة إلى أنها مسؤولة عن حق العمال في الصحة والأمن وعدم تعرضهم لأي مخاطر أثناء تأديتهم لمسؤولياتهم وعن حقهم في تكوين نقابة خاصة بالقضايا العمالية.

7.5.3. مبدأ الاستجابة (Responsiveness Principle): وهو قائم على الاعتقاد بأن كل عامل في المنظمة عليه أن يستجيب لمطالب المساهمين، ليس فقط بالنسبة للمعلومات عن العمليات ولكن أيضا بالنسبة للأفكار التي لدى المساهمين للمساعدة في تحسين عمليات المنظمة، وعليه كذلك أن يستجيب لأية شكاوى من الزبائن تتعلق بمنتجات المنظمة.

6.3. أخلاقيات الأعمال كعملية إدارية

هناك عددا من القواعد العامة التي يجب تجعل من الأخلاق عملية إدارية أهمها ما يلي: ⁴⁰

- "إدارة الأخلاق عملية متكاملة وليست مواقف متفرقة، فالأخلاق تقوم على القيم وأيضا على السلوك الناشئ من هذه القيم".
- الشفافية طريق مضمون للمصداقية، وكلما استطعنا توسيع مساحة الشفافية كلما كان ذلك أفضل.

⁴⁰ صديق عفيفي، أخلاقيات العمل الاستشاري، مؤتمر الاستشارات والتدريب، 3-4 أبريل المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة، مصر، 2004، ص: 30.

- الغاية العليا لعملية إدارة الأخلاق في العمل هي إعلاء القيم والمثل باعتبار ذلك هو الطريق الأكثر ضمانا في تحقيق الأهداف.
- أفضل وسائل الإلتزام الأخلاقي في المعضلات الأخلاقية هو تجنب نشأتها من البداية.
- "يجب تشكيل الفرق التي تبحث في قضايا لها مساس بالأخلاق من بين الأعضاء في إدارات مختلفة تجنباً لثقافات فرعية غير مواتية للأخلاق".
- أن اتخاذ القرارات الأخلاقية في جماعة يكون أفضل من اتخاذها بواسطة أفراد.

7.3. العوامل المؤثرة على السلوك الأخلاقي في المنظمات

من السهل الحديث عن الأخلاق والسلوك الأخلاقي في إطار كتاب علمي أو بحث علمي أو في ندوة ثقافية ولكن الأمر مختلف تماما في واقع الحياة العملية حيث يتعرض المدراء أو العاملون الشتى الضغوط الخارجية التي تدفعهم إلى سلوكيات لا أخلاقية أو تتعارض مع بعض القواعد القانونية.

فقد أشارت إحدى الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية أن 56% من العاملين يشعرون بضغوط قوية لممارسة سلوكيات غير أخلاقية وأن 48% منهم قد ارتكب فعلا أفعالا تتضمن مسائلات قانونية أو تصرفات لا أخلاقية خلال السنة السابقة في مكان عملهم.

لذلك يتطلب الأمر من المنظمات الاهتمام بالبناء الأخلاقي السليم خاصة وأن الفرد يستمد سلوكه الأخلاقي متأثرا بثلاثة عناصر أساسية مهمة وهي الشخص بذاته والمنظمة التي يعمل فيها والبيئة الخارجية وفيما يلي شرح موجز لهذه العناصر:⁴¹ (الغالي؛ والعامري، 2008: 86)

- **الفرد:** يتأثر السلوك الأخلاقي للفرد بمجموعة من العوامل ترتبط بتكوينه العائلي والشخصي، فالقيم الدينية والمعايير الشخصية والحاجات الفردية وتأثير العائلة والمتطلبات المالية وغيرها تدفع الأفراد إلى نوع آخر من السلوك. فالمدبر الذي ليس لديه قاعدة قوية من الأخلاق المكتسبة من العائلة والدين وغيرها نجد أن قراراته تتأرجح في المواقف المختلفة في ضوء تعظيم مصلحته الشخصية

⁴¹ طاهر الغالي؛ و صالح العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2008، ص: 86.

فقط، أما الذين يستندون إلى قاعدة أخلاقية قوية فان ثقتهم بأنفسهم تكون أكبر وهنالك تجانس سلوكي في قراراتهم.

- المنظمة: إن للمنظمة تأثيرا مهما في أخلاقيات مكان العمل من خلال الهيكل التنظيمي الموجود وخطوط السلطة وكذلك قواعد العمل والإجراءات وأنظمة الحوافز وغيرها. كذلك فان المجاميع والتنظيمات غير الرسمية الموجودة لها أثر في سلوكيات الأفراد. ولعل الثقافة التنظيمية السائدة "organizational culture" والتي تعني مجموعة القيم والأعراف المشتركة التي تتحكم بالتفاعلات بين أعضاء المنظمة بعضهم مع بعض ومع الجهات الأخرى خارج المنظمة هي مؤثر كبير وفاعل في السلوك سواء كان أخلاقية أو غير أخلاقي من خلال اعتماد الفرد العامل أو الإداري على هذه الأعراف والقيم ومدى تأكيدها على الإلتزام أو عدم الإلتزام بسلوكيات معينة.

- البيئة : تعمل منظمات الأعمال في بيئة تنافسية تتأثر بقوانين الحكومة وتشريعاتها وكذلك بالقيم والأعراف الاجتماعية السائدة. فالقوانين تلزم المنظمات بسلوكيات معينة وتضع معايير لتصرفاتها وبحدود معينة. في حين أن التشريعات تساعد الحكومة في التحكم بسلوك المنظمات وجعله متماشيا مع المعايير المقبولة، إن مجمل التشريعات والقوانين الحكومية وكذلك الأعراف والقيم الاجتماعية تعطي تصورة عن طبيعة المناخ الأخلاقي السائد في صناعة معينة وهذه تؤثر بدورها بالسلوك الأخلاقي للمدراء.

8.3. تضارب المصالح في أخلاقيات الأعمال

عند دراسة أخلاقيات الأعمال من جوانب مختلفة (من وجهة نظر الموظفين، والمؤسسات التجارية، والمجتمع ككل) نجد أنه في كثير من الأحيان تنشأ حالات نزاع بين طرف أو أكثر، بحيث تخدم المصلحة من طرف واحد على حساب الآخر. فعلى سبيل المثال، قد تكون النتيجة جيدة بالنسبة للموظف لكنها سيئة بالنسبة للشركة، والمجتمع أو العكس. ولذلك نجد أن الفلاسفة يختلفون في تحديد الغرض من أخلاقيات الأعمال في المجتمع، فبعضهم يرى أن الهدف الرئيسي منها هو تحقيق أقصى عائد لأصحابها، أو في حالة تداولها علنا إلى مساهميها. وبالتالي حسب هذا الرأي يجب فقط تشجيع أنشطة زيادة الربحية والقيمة العالية للمساهمين، لأن أي وظيفة أخرى تكون ضريبة على الأرباح.

في حين يعتقد الكثير من المنظرين أن الأعمال التجارية والواجبات الأخلاقية التي تتجاوز بكثير تخدم مصالح مالكيها أو حملة الأسهم، وتخدم الأشخاص الذين لديهم مصلحة في تسيير الأعمال، والتي قد تشمل الموظفين والزبائن والموردين، والمجتمع المحلي، أو حتى المجتمع ككل، وأصحاب المصلحة. ويمكن أن يقسموا أيضا إلى أصحاب المصلحة الابتدائي والثانوي، أصحاب المصلحة الأساسية هي الفئة التي تتأثر مباشرة مثل المساهمين، وأصحاب المصالح الثانوية هم الفئة التي لا تتأثر بشكل مباشر بالحكومة.

وعليه تبنى بعض المنظرين "نظرية العقد الاجتماعي للأعمال"، حيث أصبحت الشركات جمعيات شبه ديمقراطية، والموظفين وأصحاب الأسهم الآخرين لهم أدوار في عمليات الشركة، حيث أصبح هذا الأسلوب يحظى بشعبية خاصة لإحياء نظرية العقد في الفلسفة السياسية. كما اقترح الأساتذة "توماس دونالدسون" و"توماس" صيغة لنظرية العقد للأعمال التجارية، التي يسمونها "التكاملية الاجتماعية لعقود النظرية"، وهما يفترضان أن المصالح المتضاربة هي أفضل حل من خلال صياغة اتفاق عادل بين الطرفين، وذلك باستخدام :⁴²

- مزيج من مبادئ الاقتصاد الكلي، والمبادئ العالمية.
- واستخدام المبادئ الدقيقة التي وضعتها اتفاقات فعلية بين الأطراف المعنية.

4. ضبط أخلاقيات الأعمال

القيم الاخلاقية لا ينص عليها قانون محدد - باستثناء بعض المهن الذي يصدر لها تشريع خاص - فهي متنوعة بين الاخلاقيات العامة والخاصة التي تساعد في اتخاذ القرار الاقتصادي المناسب وعدم إخفاء العناصر المفروض فيها علم الكافة بما أو احترام الحياة الخاصة للعملاء وجميعها تنبع من السلوكيات الشخصية كالنزاهة والصدق والجرأة واحترام الزبائن والالتزام بالحقيقة وعدم الكذب.⁴³

⁴² هامبتون للدراسات والتدريب ترجمة رشا العمارة، مرجع سابق، ص: 134.

⁴³ نشأت إدوارد ناشد، انعكاسات أخلاقيات الأعمال المصرفية على المسؤولية المجتمعية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 02، العدد 03، ديسمبر 2017، ص: 26.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

إن إدارة البنوك والمؤسسات المالية يجب أن تنتهج نهجا أخلاقيا، فهي لا تسعى لتحقيق الربح بإعتبارها مؤسسات تجارية تتصف بتقديم خدمات خاصة للعملاء فحسب، بل تساهم بها في التنمية الاقتصادية لخدمة المجتمع. توجد آليات عديدة تمكن البنوك والمؤسسات المالية في تقديم الخدمات الأساسية للعملاء تنعكس بفوائد عديدة على المجتمع والبيئة المحيطة في الوقت ذاته.

1.4. ميثاق الأخلاق أو قواعد السلوك: إن تجسيد المبادئ المذكورة أعلاه عمليا يستوجب إعداد وثيقة يتحدد فيها كل ما تعتبره المؤسسة أخلاقيا وما هو مخالف لذلك. إن هذه الوثيقة تختلف تسميتها من مؤسسة إلى أخرى وغالبا ما يطلق عليها اسم: ميثاق الأخلاق، قواعد أو مدونات السلوك، ميثاق الشرف، ميثاق قيم ومبادئ العمل، المدونة الأخلاقية،... وغيرها، ويختلف تعريف هذه الوثيقة حسب اختلاف تسميتها، فنذكر من التعاريف ما يلي:

1- ميثاق الأخلاق هو وثيقة مكتوبة توضح السلوك المقبول وغير المقبول لكل الموظفين في التنظيم وميثاق الأخلاق لأي منظمة يمثل تعريفا وتفسيرا لما تعتبره المنظمة سلوكا مقبولا.⁴⁴

2- السلوك هو النشاط الذي يعبر عنه الفرد من خلال علاقاته بمن حوله، وقواعد السلوك هي عبارة عن مجموعة مبادئ ومعايير تهدف إلى ضمان النزاهة والشفافية والمساءلة في جميع ما يتعلق بالمنظمة بما في ذلك الموظفون والزبائن. وتعد هذه القواعد ملزمة بشكل قانوني. تهدف هذه التعليمات إلى بيان قواعد السلوك الوظيفي بما من شأنه إرساء مبادئ الانضباط الوظيفي والشفافية والنزاهة والموضوعية والكفاءة والولاء والفاعلية في سلوك موظفي المنظمة أثناء تأديتهم واجباتهم ومهامهم الوظيفية.⁴⁵

وعليه فإن ميثاق الأخلاق هي وثيقة مكتوبة بشكل رسمي تتضمن القيم والمعايير الأخلاقية التي توجه سلوكيات عمال المنظمة في أعمالها وتصرفاتها مع جميع الأطراف المتعاملة معهم.

2.4. دور ميثاق الأخلاق:

⁴⁴عبد المحسن، مرجع سابق، ص: 245.

⁴⁵بورصة البحرين، قواعد السلوك وأخلاقيات العمل، موقع بورصة البحرين:

https://www.bahrainbourse.com/resources/files/PDF/code_ethics_ar.pdf

(16/12/2016) بتصرف.

إن ميثاق الأخلاق لأي منظمة يمثل تعريفا وتفسيرا لما تعتبره المنظمة سلوكا مقبولا. وقد أقر "سينيه" عدد من العوامل التي تؤثر على تنمية المعايير الأخلاقية للمنظمة وتشمل القيم الأخلاقية والعوامل المؤسسية والشخصية والتنظيمية. والشكل الآتي يوضح دور ميثاق الاخلاق في تنمية المعايير الأخلاقية:

فالعوامل المؤسسية هي اللوائح الحكومية والخطوط الإرشادية لنظام العمل داخل المنظمة والعوامل الشخصية هي القيم والمعنويات الأخلاقية لمتخذي القرار داخل المنظمة والعوامل التنظيمية هي تنمية كود الأخلاق داخل المنظمة.

والنتيجة المحصلة هي إقامة معايير أخلاقية قوية إيجابية داخل المنظمة وهناك أربعة أنواع من البيانات التي قد تتبناها المنظمة لتوصيل رؤيتها فيما يتعلق بقضية الأخلاق وهي:⁴⁶

- بيانات القيم: وهي بيان مختصر بالمبادئ الإرشادية للمنظمة.
- ميثاق الأخلاق: هو بيان تفصيلي بالسياسات الأخلاقية للمنظمة.
- عقيدة المنظمة : وهي بيان يستعرض معتقدات المنظمة ومسئولياتها تجاه أصحاب المصالح.
- سياسات خاصة بسرية الانترنت: وهي بيان يناقش السياسات المتعلقة بخصوصية المنظمة بالنسبة لصفقات الانترنت.
- إزدياد ولاء الموظفين.
- تناقص السلوكيات المشبوهة.
- تحسن الأوضاع التنافسية.
- إزدياد ثقة المديرين.
- تحسن علاقات الموظفين.

3.4. ميثاق الأخلاق وأصحاب المصالح:

قبل أن نتطرق إلى علاقة ميثاق الأخلاق بأصحاب المصالح، لابد أولا أن نتعرف عن المقصود بصاحب المصلحة، هو أي شخص يعتبر تأييده ضروريا لاستمرار تواجد المنظمة. و

⁴⁶ توفيق عبد المحسن، مرجع سابق، ص ص: 322-323.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

يرى "إدوارد فيرمان" Edward Ferman أن صاحب المصلحة أو المستفيد هو أي فرد أو مجموعة تؤثر بأي تصرفات قبل المنظمة. و بالمثل يرى "توماس و بريستون" Thomas & Preston أن صاحب المصلحة أو المستفيد هو أي مجموعة لها إهتمام بعمليات المنظمة. بعبارة أخرى صاحب المصلحة أو المستفيد هو أي طرف له إهتمام بأعمال المشروع.

يتيح ميثاق الأخلاق للمنظمة فرصة لتوضيح رؤيتها الأخلاقية لكل الأطراف المتعاملة معها من خلال إمدادهم بالمعلومات حيث تقوم المنظمة بمواجهة الإحتياجات الأخلاقية لمختلف الأطراف أو المشاركين. وأقر "ريلبورن" و "باين" أن المنظمات تأخذ في الإعتبار أربعة قيم أخلاقية عند تطوير أو تعديل ميثاق الأخلاق وهي :

- النزاهة وهي تقديم المثل في ميثاق الأخلاق حيث تلقى المنظمة الضوء على سمات الأمانة والإخلاص والشفافية.

- العدالة وهي تعهد المنظمة بعدم التحيز لأي من الأطراف أو أصحاب المصالح.

- المنافسة وهي قدرات المنظمة على تنفيذ رؤيتها الاخلاقية.

- المنفعة وهي إندماج المنظمة داخل قيم ميثاق الأخلاق والتي تؤدي أفضل أداء للعدد الأكبر من أصحاب المصالح.

وأقر "بيني" سبعة أفكار كونت واحدة من أوائل المواثيق الأخلاقية للمنظمات وهي :

- خدمة العامة عن رضا كامل كلما أمكن.

- إفتراض الخدمة التي تقدم تعويضا عادلا مجزيا.

- بذل قصارى الجهد ليكون ما يدفعه العميل مرتبطا بالقيمة والجودة والرضا.

- الإستمرار في تدريب أفراد المنظمة لتكون الخدمة التي تقدمها المنظمة أكثر فعالية.

- تحسين العامل البشري بالإستمرار في العمل.

- مكافأة الرجال والنساء من خلال المشاركة فيما يقدم من أعمال.

- إختبار كل سياسة أو طريقة أو عمل بحكمة.

فمن المهم وضع ميثاق الأخلاق كتابة بصرف النظر عن حجم الأعمال لأنه يساعد أصحاب المصالح على معرفة أي من السلوكيات مقبول وأيها غير مقبول كما يساعد الموظفين على فهم مضمونه فيثقون فيه وبالتالي يكون للميثاق تأثير مباشر على أعمالهم داخل المنظمة.⁴⁷

وتجدر الإشارة هنا إلى قضية مهمة تحصل في كثير من منظمات الأعمال تسمى الإفصاح عن الجوانب اللاأخلاقية Whistle-blowing والتي تعني قيام بعض الموظفين أو العاملين بالإفصاح عن ممارسات أو تصرفات غير قانونية أو غير شرعية أو غير أخلاقية يقوم بها بعض المدراء أو المسئولون في المنظمة أو قسم معين في المنظمة إلى جهات خارجية مثل مراسلي الصحف أو المسئولين الحكوميين أو بعض الدوائر الرسمية. وعادة ما يتعرض من يقوم بهذا العمل إلى مضايقات وضغوط وبما تؤدي إلى طرده أو إبعاده عن مكان عمله، لذلك يحجم الآخرون عن الكشف عن الكثير من الممارسات الخاطئة أو اللاأخلاقية في المنظمات.

4.4. مبادئ السلوك الضرورية في ميثاق أخلاقيات البنوك

يجب أن يشرح البنك في ميثاق الأخلاق القيم التي يتبناها ويهدف بالتالي إلى توجيه سلوكيات الأفراد بما يتفق معها، مدركا في الوقت نفسه أن الاعتبارات الاجتماعية والبيئية تسهم في تخفيض احتمالات التعرض لمخاطر الائتمان والإلتزام وتعزز سمعة البنك.

يعتبر كل من الزبائن أو العملاء، المساهمين، العمال، الموردين، وغيرهم من أصحاب المصالح الذين يجب أن تحدد مبادئ السلوك المتعلقة بهم في ميثاق أخلاقيات البنك، وهذا ما سنعرضه فيما يلي:

1.4.4. مبادئ السلوك المتعلقة بالزبائن

يجب أن يلتزم البنك في تعاملاته مع الزبائن أو العملاء بمبادئ أخلاقية معينة تتمثل أساسا في:⁴⁸

⁴⁷ توفيق عبد المحسن، مرجع سابق، ص: 323-324.

⁴⁸ بنك الاسكندرية، ميثاق قيم ومبادئ العمل، 2010، ص: 4، موقع بنك الاسكندرية:

<https://www.alexbank.com/retail/our-world/corporate-governance/code-of-ethics.html>. (تاريخ الإطلاع: 2016/12/18) بتصرف.

- **الحوار المتبادل:** يؤمن البنك أن الزبائن ينبغي أن يكون دائما في بؤرة اهتمامه، وأنه فقط من خلال الحوار المستمر معهم يمكنه فهم توقعاتهم والحفاظ على علاقاته الممتازة معهم:
- من خلال الحوار مع الزبائن، يستطيع البنك أن يحدد بدقة نوعية المخاطر المحتملة، فيما يمثل نقطة الانطلاق لتقديم المشورة والمنتجات المالية التي تتفق مع احتياجات الزبائن. ويدرك البنك أنه بذلك يقوم بدور مهم في مساعدة المستثمرين وتقديم خدمات الإدارة الحذرة لأموال المودعين.
- يجيب البنك فورا على الاستفسارات والشكاوى بهدف حل الخلافات حلا حاسما حتى وإن كان ذلك بصورة غير رسمية.
- **الشفافية:** يؤمن البنك أن دوام العلاقات القائمة على الثقة يستلزم التواصل مع الزبائن بما يتيح لهم المعرفة المستديمة بقيمة ومميزات ما يقدمه البنك من خدمات ومنتجات:
- يقدم البنك منتجاته بطريقة ميسرة تتسم عقودها بسهولة الفهم والخلو من التعقيد والغموض، وتتضمن معلومات واضحة وكاملة، ويقوم البنك بالإخطار فورا عن أي تعديلات في العقود أو الشروط الواردة بها.
- حفاظا على وقت الزبائن، يستخدم البنك جميع القنوات المتاحة لإخطارهم بشكل واضح بما يستجد من معلومات.
- **المساواة:** يؤمن بضرورة إتاحة منتجاته وخدماته للجميع:
- لا يميز البنك بين عملائه على أساس الجنسية أو الدين أو النوع.
- يصمم البنك خدمات تلبي احتياجات كل طبقات المجتمع.
- تتفق سياسة التسعير التي يطبها البنك مع جودة الخدمات المقدمة.
- يعتزم البنك تيسير دخول ذوي الاحتياجات الخاصة إلى فروعهم وذلك بإزالة العوائق الإنشائية.
- **توفير الائتمان:** يؤمن البنك أن زيادة فرص حصول الطبقات الاجتماعية الدنيا على الائتمان من الأمور الأساسية التي تتيح الاندماج الاجتماعي وتمكن الأفراد من تحسين ظروف معيشتهم وممارسة حقوق المواطنة. يلتزم البنك بأسس تقييم الجدارة الائتمانية وفي ذلك حماية لمصلحة البنك والزبائن على حد سواء:

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

- يساند البنك المشروعات الجديدة بهدف دعم الأنشطة التي من شأنها إضافة قيمة اجتماعية واقتصادية جديدة.

- يولي البنك اعتبارا خاصا للمشروعات الاجتماعية التي لا تهدف إلى الربح، اعترافا منه بأنها تشكل عنصرا رئيسيا في الهيكل الاجتماعي وعاملا هاما في تعزيز الحقوق المدنية.

- **دعم التنمية:** يجب أن يتحمل البنك مسؤولية دعم النمو الاقتصادي والاجتماعي في البلد الذي يزاوّل فيه أنشطته، وفي هذا الصدد:

- يساعد الشركات على زيادة وتحسين قدراتها التنافسية وتنمية أعمالها بالخارج.

- يدعم الشركات ذات الملاءة التي تواجه صعوبات في وضع حلول مبتكرة لإعادة هيكلة مشروعاتها القائمة ومعاودة النشاط.

- يدعم القطاع العام والسلطات المحلية في حدود الدور المسموح به بالتعاون دون تدخل في شؤونها، وذلك بوضع الحلول المالية التي تضمن توازنا طويل الأجل بهدف تحقيق النمو والتحديث بما من شأنه تحسين الظروف المعيشية في المجتمع عموما.

- يطبق أفضل المعايير والمبادئ الاسترشادية المعترف بها دوليا في تقييم الآثار البيئية والاجتماعية في مجال تمويل المشروعات لا سيما مشروعات البنية الأساسية.

- **الأمن والسلامة:** يجب أن يوفر البنك الحماية والأمان للعملاء وأموالهم والحفاظ على سرية بياناتهم ليس فقط واجبا حتميا، ولكنه الأساس في العلاقة القائمة على الثقة والتي يرغب البنك في الحفاظ عليها مع عملائه.

2.4.4. مبادئ السلوك المتعلقة بالمساهمين: يجب على البنك أن يقوم بفصل وظائف الإشراف ونطبيق السياسات الاستراتيجية التي يضطلع بها مجلس الإدارة عن تلك التي يضطلع بها المساهمون الذين تمثلهم الجمعية العامة. وعليه يجب أن يلتزم البنك بالمبادئ التالية في علاقته مع المساهمين:

* **المساواة:** ليتمكن البنك كم حماية أموال المساهمين وزيادتها على نحو دائم يجب أن:

- يضمن تساوي جميع المساهمين في الحصول على المعلومات وأقصى درجات الاهتمام دون تمييز.

- إقامة حوار ناجح من خلال اجتماعات الجمعية العامة، وذلك بما يتفق مع مبادئ شفافية المعلومات واللوائح المتصلة بشفافية المعلومات واللوائح المتصلة بشفافية المعلومات المؤثرة على الأسعار.

* **الشفافية:** يجب أن تعتمد التقارير المالية بالبنك وكذا المقدمة إلى السلطات الرقابية والشركة الأم على الشفافية والمعلومات الكاملة والمقدمة في حينها، كما تعتمد أيضا على الالتزام بالقانون والمعايير المطبقة.

* **سياسات الإثابة للإدارة والعاملين:** يجب أن تتسم سياسة الرواتب والحوافز للإدارة والعاملين بالشفافية، الأمر الذي يحسن من تنافسية البنك ويجعله قادرا على جذب أفضل الكوادر الماهرة. ومجلس إدارة البنك دور أساسي في تحديد هيكل الرواتب والحوافز.

3.4.4. مبادئ السلوك المتعلقة بعمال البنوك

يجب أن يسعى البنك في علاقته مع عماله إلى ما يلي:

- احترام شخصية وكرامة كل موظف من خلال تطبيق إجراءات تعيين وإدارة العاملين تعتمد على العدالة والسلوك المتسق مما يحد من سوء استخدام السلطة والتمييز بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الانتماءات النقابية أو اللغة أو السن أو الإعاقة الجسدية.
- يضمن تكافؤ فرص التطور والنمو المهني.
- يولي أقصى اهتماماته بتحديد أهدافه وتسهيل استيعابها والمشاركة فيها لتعزيز السلوك الملائم والمتسم بالشفافية في علاقاته بالزبائن.
- يطور السياسات التي من شأنها تيسير الحياة الشخصية والمهنية لكل العاملين به من خلال العمل على زيادة المرونة واتخاذ المبادرات التي من شأنها التوفيق بين التزامات العمل والاحتياجات الشخصية، وذلك لكون الحياة الخاصة لكل عامل لها بالغ الأثر على مستوى أدائه.
- تبني نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقا لمعايير الشفافية فضلا عن تقييم جدارتهم بغية تحفيزهم وإثباتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى أفضل النتائج.

4.4.4. مبادئ السلوك المتعلقة بموردي البنوك

يجب أن يلتزم البنك في علاقته مع الموردين بما يلي:

● **الحوار المتبادل:** يجب أن يؤمن البنك بأن الحوار المتبادل وتبادل الأفكار مع الموردين من شأنه التحسين المستمر لتلك العلاقات وتعزيزها وتحقيق تبادل القيم من خلال:

- اتخاذ إجراءات مبنية على الثقة يكون من شأنها إسناد دور فعال للموردين.
- قياس مدى رضا الموردين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وبصفة خاصة الشفافية وقنوات الاتصال والالتزام بشروط السداد.

● **الشفافية:** يجب أن يؤمن البنك بأن الإجراءات التي تتم بوضوح وشفافية من شأنها الحفاظ على العلاقات القائمة مع الموردين. ومما يذكر أن البنك لديه قناعة تامة بأن المصادقية هي إحدى الركائز الأساسية للعلاقات مع الموردين، وعليه:

- يستند اختيار الموردين إلى مجموعة من المعايير الواضحة من خلال إجراءات تتسم بالشفافية.
- يلتزم البنك بسياساته التي تنص على إرساء العلاقات على أقصى حدود الصدق والأمانة وبصفة خاصة في مجال إدارة وإبرام العقود، الأمر الذي من شأنه تجنب حدوث أى تعارض محتمل في المصالح.

- وفي مجال الاستشارات المهنية، تركز قرارات البنك على المعايير المهنية مع تجنب حدوث أى تعارض محتمل في المصالح.

- يلتزم البنك بنشر سياساته فيما يتعلق بعلاقاته مع الموردين.

● **المساواة:** يجب أن يؤمن البنك بأن أى مؤسسة كبرى ينبغي أن تكون قادرة على إدارة علاقاتها التعاقدية بكفاءة، ومن ثم فإن البنك:

- يضمن وجود فرص متساوية عند اختيار الموردين والشركاء التجاريين مع دراسة مدى قدرتهم على الوفاء باحتياجات البنك.

- يعتزم التحقق من أن العقود المبرمة مع الموردين تركز على العدالة وبصفة خاصة ما يتعلق بشروط السداد والالتزام الإداري.

5.4.4. المبادئ المتعلقة بالمجتمع: وتتمثل في يلي:

- إقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح: يرى البنك أن إقامة الحوار مع المؤسسات المختلفة له أهمية استراتيجية لتحقيق النمو الدائم في نشاطه، كما أن البنك يحرص على:
 - النظر بعين الاعتبار للملاحظات التي يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.
 - الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل في المصالح.
 - إخطار وإشراك المؤسسات -التي تعد أهم ممثلي أصحاب المصالح- في الأمور التي تخصها.
- دعم المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح: اعترافا من البنك بدور المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح في دفع عجلة التنمية العادلة في المجتمع فإنه يعتزم:
 - دعم الكيانات التي تعنى بالشئون الاجتماعية بالإضافة إلى دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التي تعود بالنفع على المجتمع.
 - تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.
 - إقامة و/أو المشاركة في كيانات لا تهدف إلى الربح وتسعى فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع.
 - التشجيع على تنفيذ البرامج التي من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية.
- مسؤوليات البنك نحو المجتمع الدولي: إدراكا من البنك بأن تحقيق التوازن الاقتصادي والبيئي والاجتماعي على الصعيد العالمي يعتمد على مجموعة من العوامل المتداخلة، فإنه يسعى إلى أن يكون له تأثير على الصعيد العالمي وذلك من خلال:
 - إعطاء الأهمية القصوى لقضية تحقيق التنمية الدائمة في الاقتصاد الكلي كلما سنحت الفرصة لذلك.
 - توجيه سياسة الزبائن من الشركات ودعمهم في حالة مزاولتهم للنشاط في دول ذات مستويات حماية اجتماعية وبيئية أقل.
 - دعم المبادرات التي تسعى إلى تحقيق التضامن على المستوى الدولي.

• دعم المجتمع من خلال المساهمات ورعاية الأنشطة: يحدد البنك احتياجات المجتمع ويسعى للمساهمة في الوفاء بها من خلال تقديم المنح ورعاية الأنشطة:

- عند اختيار المجالات التي سوف يتدخل فيها البنك، فإنه يولى اهتماماً خاصاً بالقيم المرجعية التي يتبناها، وعائد المبادرات المعروضة عليه، ومدى أهمية الاحتياجات الاجتماعية التي تسعى إلى الوفاء بها، على أن يكون من بينها تقدير وحماية التراث التاريخي والفني والثقافي.

- ممارسة النشاط وفقاً لإجراءات تتسم بالشفافية والمسؤولية ومن شأنها تجنب أى تعارض شخصي أو مؤسسي محتمل في المصالح.

- التحقق من أن المنح التي يقدمها البنك لأي جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية.

6.4.4. علاقات البنك مع المؤسسات الدولية والجهات الحكومية: تهدف العلاقات المتبادلة بين البنك والجهات الحكومية المختلفة من جهة وبينه وبين المؤسسات الدولية من جهة أخرى إلى دعم الصور المختلفة للاتصال مع هذه الجهات والمؤسسات لتحديد آثار القرارات الإدارية والإجراءات القانونية على البنك، والذي سوف يستجيب لأى طلب غير رسمي أو أسئلة أو استفسارات .. الخ، ويشترك في أي حدث يتناول الموضوعات الهامة، وذلك من خلال:

- خلق قنوات رسمية للاتصال على الصعيدين المحلي والدولي.

- تمثيل مصالحه بصورة تتسم بالشفافية.

- تبني نماذج تنظيمية محددة لمواجهة الجرائم المالية ومن ثم حماية مصالح المجتمع وكل أصحاب المصالح.

- المساهمة بصورة فعالة في المبادرات التي يتخها السلطات الرقابية والجهات الإشرافية أو منظمات الأعمال والمؤسسات الأخرى التي تسعى إلى تحقيق النمو والاستقرار والعدالة في القطاع المالي والمصرفي.

5.4. مبادئ ضرورية في أخلاقيات أعمال البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية

إن أخلاقيات العمل في البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية تشترك مع التقليدية منها في كثير من المبادئ الواجب الالتزام بها، إلا أنه توجد خصوصية معينة للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية في فرض مبادئ أخلاقية إضافية يفرضها منهج الاقتصاد الإسلامي نذكرها فيما يلي:⁴⁹

أ - أخلاقية الفصل بين الحلال والحرام: إن كل ماعبر عنه الشرع بالحلال فهو خلق يجب الالتزام به في تعامل المسلم مع المسلم أو مع غير المسلم ، على مستوى الأفراد أو الشركات أو الدول، وأن كل ماعبر عنه الشرع بالحرام خلق سيئ يجب تجنبه، وإن أي قلب لحقيقة الحلال البين، أو التحايل على حقيقته ليكون صورة لاحقيقة، أو طريقا يتوصل به إلى الحرام فهو خروج عن مفرد من منهج الأخلاق الإسلامية.

ومن أجل أخلاقية الحلال تلك وأهميتها لاستقامة منهج التعامل بين الناس وضع القرآن الكريم ذاته قواعد الحلال والحرام، وفي منهج الاقتصاد جعل أخلاقية الحلال هي في الفصل بين حلال البيع وحرام الربا، فأحل البيع بإطلاق وحرم الربا بإطلاق، ثم فصل النبي صلى الله عليه وسلم حلال البيع وحرام الربا، وقرر قاعدة الحلال والحرام والشبهة، وجعل استبراء الدين في اجتناب الشبهات، وبعد تأسيس قاعدة الفصل بين البيع والربا فصلت السنة المطهرة فروع هذه القاعدة في بيان أهم أنواع البيوع الجائزة وشروطها وضوابطها، ما يحل من ذلك وما يحرم، كي لا يختلط الحلال بالحرام.

ثم كانت مهمة الأئمة المجتهدين السير على هدى ذلك ، فكانت مهمتهم التوسع في استنباط الأحكام من أدلتها التفصيلية فبينوا دلالة ألفاظ الكتاب والسنة، واستخرجوا القواعد الأصولية والفقهية، وخرجوا عليها الفروع وفصلوا في الأشباه والنظائر، وأولوا باب المعاملات أهمية خاصة إذ هو مرجع معاش الناس في حياتهم ومعاملاتهم وعلاقاتهم مما لا يستغنى عنه بحال، وإنما الأخلاق بالمعاشة. فكان تنمية المال بطرق التجارة الحلال محورا أخلاقيا أساسيا وحضاريا.

ب - أخلاقية مفهوم التجارة

اتفق الفقهاء ابتداء على مفهوم التجارة وعبروا عن هذا المفهوم في كتبهم ومنه ما قال ابن خلدون: "التجارة تنمية المال بشراء البضائع ومحاولة بيعها بأعلى من ثمن الشراء، إما بانتظار حوالة الأسواق، أو نقلها إلى بلد هي فيه أنفق وأعلى، أو بيعها بالغلاء على الآجال، "فلا مال بلا عمل

⁴⁹ عجيل النشمي، أخلاقيات التعامل في المؤسسات المالية الإسلامية، من موقعه الرسمي: www.dr-nashmi.com، تاريخ الإطلاع:

2022/09/29.

"والكسب هو قيمة الأعمال" وفي سبيل التوسع في أخلاقية تجارة الحلال بالجمع بين المال والعمل استنبط الفقهاء أنواع البيوع والمضاربات والمشاركات، وتوسعوا في ذلك توسعا يناسب واقع الدولة الإسلامية، وجعل ذلك من صميم أخلاقيات تميز الاقتصاد الإسلامي عما سواه بل مادة حضارية مبنية على أسس متينة من أخلاقية الفقه والعدل والمساواة بمرجع مجمل الكتاب ومبين السنة ومفصل استنباط أهل العلم الراسخين فيه.

ومجموع ما سبق من قاعدة الحلال البين والحرام البين ووضع حدود الأخلاق الفاصلة بينهما، ثم تفصيل السنة، واستنباط الفقهاء لمعنى التجارة وأخلاقياتها انطلقت حضارة الإسلام في ترسيخ أخلاقيات التعامل، بل غدت منهج دعوة فتحت به بلادا عديدة بل قل إن أغلب البلاد المفتوحة إنما فتحت بأخلاقية التجارة في الإسلام وحسن التعامل في توظيفه، وقد سعدت بهذه الأخلاق البشرية في دولة الإسلامية المترامية الأطراف وهي يومئذ أعظم وأوسع حضارة عرفها التاريخ. حتى خلف الفقهاء السابقون غير أخلاق الفتح تراثا ضخما تراكم على مر القرون حوالي ثلاثة عشر قرنا، وكان بحق مفخرة المسلمين بإقرار وشهادة خصومه بأنه تراث حضاري ليس له مثيل في حضارات سالفة، بل إن أوروبا قد بنت جزء كبيراً من نظمها وقوانينها الإدارية والتجارية على هذا الموروث الفقهي وفي ذلك يقول المؤرخ الفرنسي "سيدو": "إن قانون نابليون مأخوذ من كتاب فقهي في مذهب الإمام مالك هو شرح الدردير على متن خليل": ويقول المؤرخ الإنجليزي "ويلز": "إن أوروبا مدينة للإسلام بالجانب الأكبر من قوانينها" ويقول العالم الشهير غوستاف لوبون: "إن المسلمين هم سبب انتشار المدنية في بلاد أوروبا" أي ويقول أيضا "إن المسلمين أنشأوا دولة تعد من أعظم الدول التي عرفها التاريخ، وإنهم مدنوا أوروبا ثقافة وأخلاقا".

لكن هذا التراث الفقهي والاقتصادي منه بخاصة قد غيب عن واقع الأمة منذ نحيث شريعة الله عزوجل، وحل مكانها القوانين الوضعية. إن المسلمين هم سبب انتشار المدنية وأخلاقيات التعامل في بلاد أوروبا وغيرها، لكن هذا التراث الفقهي والاقتصادي منه بخاصة قد غيب عن واقع الأمة منذ نحيث شريعة الله عز وجل، وحل مكانها القوانين الوضعية بأخلاقيات تختلف في الأسس والمنطلقات والقواعد والضوابط. وهي فترة فراغ شرعي تشريعي منذ حوالي عام 1854م في عهد السلطان عبد المجيد وهو التاريخ الفعلي لا الرسمي لسقوط الخلافة الإسلامية، أما السقوط الرسمي العلني فكان على يد كمال أتاتورك عام 1924م حيث أعلن سقوط الخلافة الإسلامية رسميا أمام

العالم. وقد جرت هذه الأخلاقيات الوليات علي أصحابها وما زالت تصيبهم أوقريبا من ديارهم وأسواقهم المالية، والمسلمون ليسوا بمنأى عن سوئها فهم يصطلون فيها بل هم جزء من وقودها.

6.4. وسائل ترسيخ أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

إن من وسائل بناء وتعزيز وترسيخ أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية نذكر ما يلي:

- **تنمية الرقابة الذاتية:** على اعتبار أننا مسلمين وفي دولة دينها الإسلام، فالعامل الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، ويراعي المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك؛ لأن العمال مخلصون لها، وقد كان أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه يتفقد رعيته في الليل. ومن وسائل تنمية الرقابة الذاتية: كتقوية الإيمان بالله والتقوى، وتعزيز الحس الوطني، وتحمل المسؤولية، والاقتناع بأهمية العمل وأدائه بشكل صحيح.⁵⁰
- **وضع الأنظمة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:** بما أن السلوكات الأخلاقية غير السليمة تنتج أحيانا من ضعف النظام، أو عدم وضوحه. يمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبة خاصة للاهتمام بأخلاقيات الأعمال، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي مخالفة في الأخلاق، وأن توضع في مكان بارز بالمؤسسة لائحة بالأحكام والالتزامات المكلف بها العامل وجزاءات المخالفات وعدم تنفيذ الأوامر.⁵¹
- **القدوة الحسنة:** إن الشخص الذي يكون محط الأنظار بالنسبة للعمال كالمدير مثلا، إذا كان قدوة يساهم بشكل كبير في إنجاح عملية التوجيه، ومقياس تصرفاتهم، فليس المدير وحده هو القدوة بل يجب أن يكون الموظف قدوة لزملائه في أخلاقيات العمل، وربما يتأثر به الموظفون أكثر من غيره.⁵²

⁵⁰ بلال السكارنة، التطوير التنظيمي والإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص: 65.

⁵¹ الرومي، 2009:135، في موقع : <https://www.starshams.com/2021/06/work-ethics.html>، تاريخ الإطلاع:

2022/10/02.

⁵² الحميدان، 2010:138، نفس المرجع أعلاه..

- **ترسيخ الفهم الديني للعمل:** إذا استطعنا أن نقنع العامل بأن العمل عبادة، وأوصلنا له مفهوم أنه وسيلة لتنمية البلد، وازدهاره، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الإلتزام بأخلاقيات الأعمال.
 - **محاسبة المسؤولين والعمال:** فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، من خلال الأجهزة الرقابية الإدارية والمالية التي تشرف على تطبيق النظام ومن أجل ذلك شرع الإسلام الحدود لتكون رادعا لكل متجاوز أو متعد على الحقوق، إن محاسبة المسؤول تحميه من ضعف النفس والاستغلال وتحمي المؤسسة من الخسارة وتنظف المجتمع من الظواهر السلبية والأمراض الاجتماعية.⁵³
 - **التقييم المستمر للعمال:** إن التقييم للعمال لا يجب أن عاما وهلاميا بل يجب أن يكون نزيها ودقيقا ومستمر ليصبح فعالا، ذلك أن التقييم المستمر للعمال يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقوم تقوينا صحيحا، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسئول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم ويعين على تحديد مواطن القوة والضعف عند العمال.
- وعليه فإن الأفراد العاملين هم الذين يدعمون تلك المنظومة الأخلاقية في إطار الأفعال والتصرفات التي يمارسونها. وإن عملية صياغة أو نسج المنظومة الأخلاقية في المؤسسة يتم في إطار الثقافة التنظيمية وفي استمرارية أعمالها لإعادة تجديد أو تحديث القيم الأخلاقية غير الثابتة. كما أن أنظمة التقييم والمكافأة المعتمدة في المنظمة يمكن أن تقود إلى اكتشاف الارتباط في الكيفية التي يقوم بها كل من المدراء والعاملين بممارسة العمل الأخلاقي في أعمالهم وتصرفاتهم اليومية.
- إن مكافأة السلوك الأخلاقي ومعاينة السلوكيات المناقضة وفي مستويات المؤسسة جميعها يعد من المكونات الحاسمة لبناء القادة الأخلاقيين في منظمات الأعمال، حيث إن استخدام أنظمة المكافأة ومراجعة الأداء بشكل فعال يمكن أن يكون طريقا مناسباً يعتمد عليه المديرون في الاستدلال على أثر الأخلاقيات في المؤسسة.

⁵³ الحميدان، 2010، ص: 139، مرجع سابق.

7.4. ضباط أخلاقيات الأعمال

ضباط الأخلاقيات هم أشخاص يطلق عليهم في بعض الأحيان اسم "ضباط سلوك الأعمال" وظهروا في منتصف الثمانينات، ويتم تعيينهم رسميا من قبل المنظمات، وسبب ظهور هذا الدور الجديد هو سلسلة الغش والفساد وفضائح الإساءة التي لحقت بصناعة الدفاع الأمريكية وقتها، وهذا ما أدى إلى إنشاء مبادرة صناعة الدفاع، وذلك لتعزيز وضمان الممارسات التجارية الأخلاقية، حيث وضعت مبادرة صناعة الدفاع أشكال مبكرة أخلاقيات الإدارة في الشركات. وفي عام 1991 تأسست رابطة ضباط الأخلاقيات والالتزام، واعتبرت جمعية مهنية لأولئك المسؤولين عن إدارة المنظمات، وسعت إلى تحقيق أفضل الممارسات الأخلاقية، وتطورت ونمت بشكل سريع لتضم ما يزيد عن 1100 عضوا، ثم أصبحت فيما بعد منظمة مستقلة.⁵⁴

ومن العوامل الأساسية لتعيين ضباط الأخلاق في الشركات هو الامتثال والحفاظ على المبادئ والمعايير (مثل المذكورة سابقا) التي تتبعها المنظمات سواء كانت كبيرة أو صغيرة، تجارية أو غير تجارية.

وتتمثل وظيفة ضباط الأخلاق في تقديم تقارير إلى الرئيس التنفيذي، وهم المسؤولين أيضا عن تقييم الآثار الأخلاقية لنشاطات المنظمة (البنك أو المؤسسة المالية)، وتقديم توصيات بشأن سياسات المنظمة الأخلاقية، ونشر المعلومات المهمة للموظفين، ومهمتهم الأساسية هي كشف أو منع الأعمال غير الأخلاقية وغير القانونية التي تحدث في المنظمة.

إن فعالية ضباط الأخلاق في السوق ليست واضحة، لأن التعيين يتم أساسا كرد فعل على المتطلبات التشريعية، لذلك فإنه من المتوقع أن تكون فعاليتها في الحد الأدنى، ذلك لأن ممارسة أخلاقيات الأعمال تنتج من ثقافة المنظمات التي تضع باستمرار قيم على السلوك الأخلاقي، والثقافة ومن البيئة، ولكن مجرد إنشاء موقع للإشراف على الأخلاق من المتوقع أن يكون غير كاف لغرس قيم السلوك الأخلاقي، وسيكون من الضروري وجود برنامج أكثر انتظاما مع دعم مستمر من الإدارة العليا. وعليه يجب استعمال طرق أخرى لضمان التزام فعال لمبادئ ومعايير أخلاقيات الأعمال، وهذا ما سنتطرق إليه في العنصر الموالي.

⁵⁴ هامبتون للدراسات والتدريب ترجمة رشا العمامرة، مرجع سابق، ص: 138-139.

5. الطرق المستعملة في أخلاقة الأعمال البنكية والمالية

من الطرق العملية المستعملة في ترسيخ أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية ومراقبتها ومعاينة مخالفيها نذكر التالية:

1.5. التدريب الأخلاقي (Ethics training)

نظرا لأهمية الأخلاقيات في العمل ووجود ثقافة قوية في المنظمة تعرف العاملين بأسلوب المنظمة في تحقيق أهدافها وتحقيق ميزة تنافسية في بيئة الأعمال المحلية والدولية اتجهت العديد من منظمات الأعمال إلى عقد برامج تدريبية متخصصة حول القيم الأخلاقية بشكل دوري بهدف توعية العاملين بالقيم الأخلاقية وكيفية تطبيقها في الممارسات اليومية وحتى لا يكون هناك أي تقصير في أداء الأعمال. ولذلك يهدف هذا الجزء إلى مناقشة النقاط الرئيسية التالية على النحو التالي:

● **تصميم برامج التدريب الأخلاقية:** تشتمل هذه البرامج على نظام سيطرة قوي يمكن المنظمة من توحيد سلوك العاملين بها. إن برامج التدريب الأخلاقية الموجهة من حيث الإذعان تركز على ضمان اتباع العمال للقواعد ومعرفتهم بنوع العقاب الذي سينفذ إذا خالف السلوك المرغوب. بينما برامج التدريب الموجهة من حيث القيم فتتركز على الطموحات الأخلاقية للعمال وتبني تطوير القيم الأخلاقية. وعليه فإن برامج التدريب الفعالة تسمح للمنظمة بترسيخ القيم الأخلاقية داخلها وزيادة الوعي الأخلاقي.

● **التدريب وإرسال الرسالة الصحيحة للعاملين:** إن الغرض الحقيقي لبرامج التدريب الأخلاقية هو أنها ليست أداء للعلاقات العام، تستخدم للارتقاء بصورة الشركة ولكن قدرتها على إعطاء العاملين المخرج الذي يمكن من خلاله الحفاظ على السلوك الأخلاقي إضافة إلى أن مشروع المحاسبة الحكومية يقدم للشركات العديد من الاقتراحات لفحص الاعتمادات. وتشمل: ⁵⁵

- تأسيس قواعد راسخة.

- بناء الثقة.

⁵⁵ توفيق عبد المحسن، مرجع سابق، ص ص: 242-243.

- التعامل مع العباقرة كإناس.
 - عملية الفحص واتخاذ القرار.
 - الحفاظ على الخصوصية إلى المدى المحتمل.
 - مناقشة الأدلة.
 - الغرض.
 - إعطاء كافة الأطراف الفرص للاستجابة.
 - السماح بدور ضابط الاتصال.
 - التعرف على العباقرة المبدعين.
 - المتابعة.
- **ضابط أخلاق المنظمة (Corporate ethics officers):** ضابط أخلاق المنظمة هو ضابط الاتصال بين الموظفين في الموصوت المتعلقة بأمن المنظمة كما أنه مسئول عن قضايا الإذعان الأخلاقي.
- **اختبارات تقييم برامج الأخلاقيات:** تعتبر الاختبارات من أكثر الأدوات تطورا في دراسة الخصائص البشرية والفروقات الفردية فهي بذلك تعتبر أداة فعالة لتقييم السلوك الأخلاقي للعامل لتقومه. ولاستخدام الاختبار الأخلاقي يمكن اللجوء إلى الاختبارات المعدة مسبقا وجرى تطبيقها وأثبتت دقتها وأهميتها. كما يمكن اللجوء إلى إعداد وصياغة اختبار أخلاقي جديد يتلاءم مع البيئة الإدارية التي يجري قياس أخلاقيات الأعمال فيها.⁵⁶
- **اختبار لقياس الإلتزام بأخلاقيات الأعمال:** على اعتبار أن العديد من المواقف والتصرفات اليومية في مجال العمل لا يمكن اعتبارها صحيحة كما لا يمكن النظر إليها بأنها خاطئة، أي أنه يوجد منطق وسطي بين الصحة والخطأ أو بين الأبيض والأسود. ولقياس مدى التزام العاملين

⁵⁶ نجم عبود، مرجع سابق، ص ص: 97-98.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

بقواعد القيم والأخلاق في ممارستهم لوظائفهم يمكن إعداد اختبار لقياس هذا الالتزام، وغالبا ما يجب أن يحتوي الاختبار على ما يلي:⁵⁷

- أن يحتوي الاختبار على عدد من العبارات التي تعكس الممارسات التصرفات الممكنة في مجال الممارسة اليومية للمهام والوظائف بشكل عام.

- أمام كل عبارة مقياس رباعي النقاط (4 - point Scale) يمكن وصفه كالآتي:

• موافق تماما • موافق • غير موافق • غير موافق على الإطلاق

- المطلوب من الفرد المعنى بالاختبار أن يضع علامة (1) على المقياس السابق قرين كل عبارة لتعكس رأيه في التصرف أو نوع الممارسة أثناء تأديته للعمل.

- مفتاح الدرجات أو التقييم يحتفظ به القائم بالاستقصاء أو الدراسة حيث سيد إعطاء وزن معين لكل نقطة على المقياس. تمهيدا لحساب موزن الدرجات، وفي ضوء هذا المجموع يقرر مدى الالتزام بقواعد الأخلاق من عدمه داخل المنظمة ككل أو على مستوى الإدارة الواحدة أو على مستوى كل فرد على حدة . فمثلا يمكن تقدير الدرجات على المقياس كالآتي:

• موافق تماما • موافق • غير موافق • صفر

• غير موافق على الإطلاق

جدول رقم 01: اختبار قياس الالتزام بأخلاقيات الأعمال

المقياس				العبارات
موافق تماما	موافق	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
				1- لا يجب على الموظف الفرد إبلاغ رئيسه عن أخطائه في العمل.
				2- لا يمكن أن تخلو السجلات والدفاتر من الأخطاء بصفة دائمة

⁵⁷ عبد السلام أبو قحف، مقدمة في الأعمال، الدار الجامعية الإسكندرية ، مصر، 2004، ص ص: 81-83.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

				لهذا يفضل تحديد أو وضع أرقام تقريبية بقدر الإمكان.
				3- في بعض الأوقات يفضل هدم إبلاغ الرئيس بأي معلومات تسبب حرجا أو خجلا (المعلومات التي تسبب الحرج يفضل عدم إعلامها الرئيس).
				4- هناك أوقات تجبر المدير أو الرئيس أن يعيد النظر في عقود العمل وشروطه حتى يمكن الاستمرار في الوظيفة.
				5- يجب تنفيذ ما يقترحه الرئيس / المدير تجنباً للشك أو عدم الثقة.
				6- أحيانا يمكن إنجاز بعض الأعمال ذات الطبيعة الشخصية أثناء وقت العمل بالشركة طالما هذا لا يؤثر على سير العمل.
				7- أحيانا قد يكون من الضروري وضع مستويات عالية الأداء - أي أعلى من . المعدل الطبيعي مثلا - حتى نضمن أن يقوم كل فرد ببذل أقصى مجهود ممكن.
				8- عندما يرغب الموظف في الحصول على إجازة عليه أن يحدد موعدا مبدئيا لبدئها حتى يحصل على التصريح المطلوب في الموعد الذي يحدده فيما بعد.
				9- يمكن استخدام التليفون أثناء العمل لإجراء اتصالات شخصية خارج المؤسسة طالما أن الخطوط متوفرة وغير مشغولة أثناء القيام بالاتصال.
				10- الإدارة يجب أن تكون موجهة بالأهداف ومن ثم فإن سعيها لتحقيق الأهداف يبرر الوسائل التي سوف تستخدمها.
				11- يمكن الخروج على سياسة المؤسسة أو خططها في حالة وجود فرصة لعقد صفقة كبيرة للمؤسسة تحقق لها وفورات أو مكاسب.
				12- طالما لكل قاعدة استثناء فيمكن الخروج عن أو عدم التقيد بالإجراءات والسياسات في بعض الأحيان وهذه سنة الحياة.
				13- أحيانا يمكن استخدام آلات التصوير الخاصة بالمؤسسة لتصوير بعض الصفحات لأغراض شخصية أو لبعض الزملاء أو الأصحاب

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

				ويمكن أخذ قلم أو مسطرة من المؤسسة لاستخدامها بصورة شخصية فهذا يعتبر تصرفا مقبولا في كل البلاد.
				14- تملك الرؤساء قد يكون مطلوبا في بعض المواقف كما أنه من المهم الحضور إلى مقر العمل قبل وصول رئيسك المباشر طالما تسمح الظروف بذلك.

المصدر: عبد السلام أبو قحف، مقدمة في الأعمال، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2004، ص ص: 81-82.

لتقييم نتائج هذا الاختبار يستعمل المفتاح التالي:

- إذا حصل الشخص على 42 درجة يفضل أن يترك العمل.
- إذا حصل الشخص على 33-41 درجة فهذا يعني الاتجاه نحو التدهور الأخلاقي.
- إذا حصل الشخص على 32-33 مطلوب تحسين الروح المعنوية.
- إذا حصل الشخص على 13-22 المستوى المتوسط.
- إذا حصل الشخص على 8-12 المستوى الجيد.
- إذا حصل الشخص على 9-3 مستوى الأخلاق مرتفع إلى حد كبير.
- وإذا حصل الشخص على 0 - 2 الشخص يصبح من الأولياء.

● **المراجعة الأخلاقية:** هي عملية تقييم شاملة ومنظمة تستخدمها الإدارة لضمان أن السلوك الأخلاقي المنصوص عليه في ميثاق الأخلاق مطبق في كل مكان بالمنظمة. وتشمل عملية المراجعة ما يلي:

- ملء استمارات استطلاع الرأي من طرف العمال.
- اجراء مقابلات شخصية مع العمال.
- قيم مراجعو الأخلاق بإعداد عن التقرير النهائي.
- قيم مراجعو الأخلاق بالتحقيق المباشر للعمال.

• التبليغ عن الانتهاكات الأخلاقية (نفخ الصافرة): هي عملية يقوم فيها العامل بالإبلاغ عن موظف مسؤول المنظمة عند القيام بسلوك غير أخلاقي محتمل حيث تتخذ المنظمة بعض القرارات المتعلقة بذلك وهي:⁵⁸

- السؤال (1) : هل هذا السلوك كان غير قانونيا أو غير أخلاقيا أو غير شرعيا؟ إذا كانت الإجابة بنعم أنتقل إلى السؤال (2).

- السؤال (2) : هل هذا النشاط يجب الإبلاغ عنه؟ إذا كانت الإجابة بنعم أنتقل إلى السؤال (3).

- السؤال (3) : هل هذا النشاط المشكوك فيه تم إيقافه من قبل المنظمة؟ إذا كانت الإجابة بنعم أنتقل إلى السؤال (4).

- السؤال (4) : ما الذي يجب عمله فيما يتعلق بنافخ الصافرة؟

إضافة لما سبق توجد عشرة قواعد تجعل مهمة بحث الانتهاكات الأخلاقية أكثر سهولة وهي:

- الحصول على المساعدة.

- جعل السؤال مفتوح لنهايته.

- عدم وضع الكلمات في فم الذي تجرى معه المقابلة.

- علم توقف الأسئلة مبكرا.

- عدم إعطاء الشاهد أي توضيح.

- الإبلاغ عن الحقائق وليس الآراء.

- التحقق من البيانات كلما أمكن.

- النظر حول كل حالة وفي كل فجوة.

- عدم لعب دور الشرطي الجيد أو الشرطي السيئ.

⁵⁸ توفيق عبد المحسن، مرجع سابق، ص ص: 242-243.

- عدم الكذب على أي شخص عما تعرف أو لا تعرفه.

ومن الأساليب المتبعة في هذا الإطار توفير خط ساخن يضمن سرية المتحدث ولا يفصح عن شخصيته وكذلك إعداد برامج تدريبية للعاملين تشجعهم على الإفصاح الداخلي وعدم تعريض المنظمة للفضائح. ولكن هناك منظمات وإدارات تحاول أن تمنع حصول هذا الأمر خارجيا أو داخليا عن طريق فرض رقابة صارمة من خلال سلسلة طويلة من المراجع والأوامر كذلك تقوية الولاء داخل مجاميع العمل بحيث لا يمكن تجاوز مشرفي العمل والتغطية على التصرفات اللاأخلاقية خوفا من الفضائح.

2.5. الحوكمة كوسيلة لأخلاق الأعمال

إن عدم التزام المسؤولين فيها بأخلاقيات الأعمال، والذي تسبب في مشاكل وأزمات أدت إلى انهيار عدد من الشركات، نتجت مجموعة من القواعد والممارسات التي تطبق على الشركات المملوكة لقاعدة عريضة من المستثمرين (الشركات المساهمة)، وتتضمن الحقوق والواجبات لكافة المتعاملين مع الشركة مثل مجلس الإدارة والمساهمين، الدائنين، البنوك والموردين، والمجتمع، وتظهر من خلال النظم واللوائح المطبقة بالشركة والتي تحكم اتخاذ أي قرار قد يؤثر على مصلحة الشركة أو المساهمين بها وهو ما عرف بمصطلح الإدارة الرشيدة والحوكمة، والتي سنعرفها فيما يلي:

1.2.5. تعريف الحوكمة: توفر الحوكمة الإطار التنظيمي الذي يمكن الشركة من تحقيق أهدافها، وتحدد القواعد المتعلقة بكيفية اتخاذ القرارات والشفافية والإفصاح عن تلك القرارات، وتحديد السلطة والمسؤولية للمديرين والعاملين بالشركة، وحجم ونوعية المعلومات التي يتم الإفصاح عنها للمستثمرين الأمر الذي يصب في صالح حماية حقوق صغار المساهمين.

يتفق كافة الإداريين والاقتصاديين والقانونيين والمحللين على أن قضية حوكمة الشركات معنية بإيجاد وتنظيم التطبيقات والممارسات السليمة للقائمين على إدارة المنظمة بما يحافظ على حقوق حملة الأسهم والسندات والعاملين بالشركة وأصحاب المصالح وغيرهم وذلك من خلال تحري تنفيذ

صاغ العلاقات التعاقدية التي تربط بينهم، وباستخدام الأدوات المالية والمحاسبية السليمة وفقا لمعايير الإفصاح والشفافية الواجبة.⁵⁹

حددت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تعريفا لحوكمة المنظمات "هو ذلك النظام الذي يتم من خلاله توجيه وإدارة منظمات الأعمال، ويحدد هيكل الحوكمة الحقوق والمسؤوليات بين مختلف الأطراف ذات الصلة بنشاط الشركة مثل مجلس الإدارة والمساهمين وأصحاب المصالح، كما يحدد قواعد وإجراءات اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الشركة، كذلك يحدد الهيكل الذي يتم من خلاله وضع أهداف الشركة ووسائل تحقيقها ووسائل الرقابة على الأداء".⁶⁰

يقوم نظام حوكمة الشركات على:

- الفصل في السلطات بين مجلس الإدارة من جهة والمديرين من جهة أخرى.
- علاقات المديرين، المساهمين ونتائجها على تشكيلة مجلس الإدارة.
- مسؤوليات المديرين، الإداريين وتشابكها مع حقوق وواجبات المساهمين.
- حقيقة الرقابة على إدارة المديرين التي تطبق، داخليا من المجلس وخارجيا عن طريق المراجعين.
- سياق اتخاذ القرارات الإستراتيجية للشركة.

2.2.5. أهداف تطبيق الحوكمة في منظمات الأعمال

قد ظهرت الحاجة إلى الحوكمة في العديد من الاقتصاديات المتقدمة والناشئة خلال العقود القليلة الماضية، خاصة في أنقاب الانهيارات الاقتصادية والأزمات المالية التي شهدتها ندد من دول شرق آسيا وأمريكا اللاتينية وروسيا في التسعينات من القرن العشرين، وكذلك ما شهدته الاقتصاد الأمريكي مؤخرا من انهيارات مالية ومحاسبية خلال عام 2002، وتزايدت أهمية اللجوء للحوكمة

¹ عرابة رابع، آيت مختار عمر، دور حوكمة الشركات في تفعيل وتنشيط الأسواق المالية الناشئة، الملتقى الدولي حول السوق المالي بين النظري والتطبيقي إطار تجارب الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، يومي 21 و22 أكتوبر 2008، ص: 1.

⁶⁰ محمد سليمان، حوكمة الشركات ومعالجة الفساد المالي والإداري، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص: 21.

نتيجة لاتجاه كثير من دول العالم إلى التحول إلى النظم الاقتصادية الرأسمالية التي يعتمد فيها بدرجة كبيرة على الشركات الخاصة لتحقيق معدلات مرتفعة ومتواصلة من النمو الاقتصادي.

وقد أدى اتساع حجم تلك المشروعات إلى انفصال الملكية عن الإدارة، وشرنت تلك المشروعات في البحث عن مصادر للتمويل أقل تكلفة من المصادر المصرفية، فالتجتهت إلى أسواق المال. وساند على ذلك ما شهده العالم من تحرير للأسواق المالية، فتزايدت انتقالات رؤوس الأموال نبر الحدود بشكل غير مسبوق، ودفع اتساع حجم الشركات وانفصال الملكية عن الإدارة إلى ضعف آليات الرقابة على تصرفات المديرين، وإلى وقوع كثير من الشركات في أزمات مالية، ومن أبرزها دول جنوب شرق آسيا في أواخر التسعينات، ثم توالى بعد ذلك الأزمات، وقد دفع ذلك كله العالم للاهتمام بالحوكمة.

تهدف قواعد وضوابط الحوكمة إلى تحقيق الشفافية والعدالة، ومنح حق مساءلة إدارة الشركة، وبالتالي تحقيق الحماية للمساهمين وحملة السندات جميعاً، مع مراعاة مصالح العمل والعمال، والحد من استغلال السلطة في غير المصلحة العامة، بما يؤدي إلى تنمية الاستثمار وتشجيع تدفقه، وتنمية المدخرات، وتعظيم الربحية، وإتاحة فرص عمل جديدة.

كما أن هذه العوائد تؤكد على أهمية الالتزام بأحكام القانون، والعمل على ضمان مراجعة الأداء المالي، ووجود هياكل إدارية تمكن من محاسبة الإدارة أمام المساهمين، مع تكوين لجنة مراجعة من غير أنضاء مجلس الإدارة التنفيذية تكون لها مهام واختصاصات وصلاحيات نديدة لتحقيق رقابة مستقلة على التنفيذ.

3.2.5. مساهمة الحوكمة في أخلاق الأعمال

تتضح مساهمة الحوكمة في تعزيز أخلاقيات الأعمال من خلال المبادئ التي تتبناها وتسعى لتحقيقها والتي تتقاطع أغلبها مع مبادئ الأخلاق الواجب الإلتزام بها في من طرف منظمات الأعمال عموماً والمؤسسات المصرفية والمالية خصوصاً، وهذا ما سنتطرق له فيما يلي:

1.2.2.5. مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للحوكمة

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

نظرا للاهتمام المتزايد بمفهوم الحوكمة وإرساء مبادئها، حرصت العديد من المؤسسات الدولية على تناول هذا المفهوم بالدراسة والتحليل، ومن هاته المؤسسات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية التي أصدرت عام 1999 مبادئ حوكمة الشركات، وقامت ببعض التعديلات عليها عام 2004، وتتضمن هذه المبادئ فيما يلي:⁶¹

- ضمان وجود أساس لإطار فعال لحوكمة الشركات: يجب أن يتضمن إطار حوكمة الشركات كل من تعزيز شفافية الأسواق وكفاءتها، كما يجب أن يكون متناسقا مع أحكام القانون، وأن يصيغ بوضوح تقسيم المسؤوليات فيما بين السلطات الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية المختلفة.
- حفظ حقوق جميع المساهمين: وتشمل نقل ملكية الأسهم، واختيار مجلس الإدارة، والحصول على نائد في الأرباح، ومراجعة القوائم المالية، وحقوق المساهمين في المشاركة الفعالة في اجتماعات الجمعية العامة.
- المعاملة المتساوية بين جميع المساهمين: وتعني المساواة بين حملة الأسهم داخل كل فئة، وحقوقهم في الدفاع عن حقوقهم القانونية، والتصويت في الجمعية العامة على القرارات الأساسية، وكذلك حمايتهم من أي عمليات استحواذ أو دمج مشكوك فيها، أو من الاتجار في المعلومات الداخلية، وكذلك حقهم في الاطلاع على كافة المعاملات مع أنضاء مجلس الإدارة أو المديرين التنفيذيين.
- دور أصحاب المصالح في أسالي ممارسة سلطات الإدارة بالشركة: وتشمل احترام حقوقهم القانونية، والتعويض عن أي انتهاك لتلك الحقوق، وكذلك آليات مشاركتهم الفعالة في الرقابة على الشركة، وحصولهم على المعلومات المطلوبة. ويقصد بأصحاب المصالح البنوك والعاملين وحملة السندات والموردين والزبائن.
- الإفصاح والشفافية: وتتناول الإفصاح عن المعلومات الهامة ودور مراق الحسابات، والإفصاح عن ملكية النسبة العظمى من الأسهم، والإفصاح المتعلق بأنضاء مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين. ويتم الإفصاح عن كل تلك المعلومات بطريقة نادرة بين جميع المساهمين وأصحاب المصالح في الوقت المناسب ودون تأخير.

⁶¹ جلال الشافعي، الحوكمة الضريبية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد الأول والثاني، يناير ويولية 2003، ص ص: 20-21.

- مسئوليات مجلس الإدارة: وتشمل هيكل مجلس الإدارة وواجباته القانونية، وكيفية اختيار أنضائه ومهامه الأساسية، ودوره في الإشراف على الإدارة التنفيذية.

2.2.2.5. معايير لجنة بازل للرقابة المصرفية العالمية: وضعت لجنة بازل إرشادات خاصة بالحوكمة في المؤسسات المصرفية والمالية، والتي يتم تعديلها من فترة لآخرى، وهي تركز على النقاط التالية:⁶²

- قيم الشركة وموثيق الشرف للتصرفات السليمة وغيرها من المعايير الجيدة والنظم التي يتحقق باستخدامها تطبيق هذه المعايير بفاعلية.

- استراتيجية الشركة المعدة جيدا، والتي بموجبها يمكن قياس نجاحها الكلي.

- التوزيع السليم للمسؤوليات ومراكز اتخاذ القرار متضمنا تسلسلا وظيفيا للموافقات المطلوبة من الأفراد للمجلس.

- وضع آلية للتعاون الفعال بين مجلس الإدارة ومدققي الحسابات والإدارة العليا.

- توافر نظام ضبط داخلي قوي يتضمن مهام التوفيق الداخلي والخارجي وإدارة مستقلة للمخاطر عن خطوط العمل مع مراعاة تناسب السلطات مع المسؤوليات.

- مراقبة خاصة لمراكز المخاطر في المواقع التي يتصاعد فيها تضارب المصالح، بما في ذلك علاقات العمل مع المقترضين المرتبطين بالمصرف، كبار المساهمين والإدارة العليا، أو متخذي القرارات الرئيسية في الشركة.

- الحوافز المالية والإدارية للإدارة العليا التي تحقق العمل بطريقة سليمة وأيضا بالنسبة للموظفين سواء كانت في شكل مادي أو معنوي.

3.5. المسؤولية الاجتماعية كوسيلة لأخلاق الأعمال

⁶² ابراهيم أحمد، حوكمة الشركات ومسؤولية الشركات عبر الوطنية وغسيل الأموال، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2010، ص: 166.

لمعرفة كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية في أخلاق الأعمال نبين أولا مفهومها وأنواعها ثم المبادئ التي تقوم عليها المسؤولية الاجتماعية كالتالي:

1.3.5. مفهوم المسؤولية الاجتماعية: يتسم مفهوم المسؤولية الاجتماعية غالبا بالبساطة والتميز، إذ يعد المفهوم الأكثر شمولية هو التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه من خلال القيام بأنشطة اجتماعية تساهم بمعالجة بعض القضايا التي تمس ذلك المجتمع، مثل قضايا محاربة الفقر، وتحسين الخدمات الصحية، ومكافحة التلوث وغيرها. بمعنى آخر، التزام المنظمة الأخلاقي وعبر تصرفاتها للمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للمجتمع المحلي والمجتمع ككل. وبالتالي يتم إدارة المنظمة وهي على دراية بمسئوليتها تجاه المجتمع.

كما تعرف بأنها كل ما تقوم به المنظمة تجاه تحقيق منافع اجتماعية أكثر من تعظيم الربح لأصحاب المصالح والوفاء بالتزاماتها القانونية.

2.3.5. أنواع المسؤولية الاجتماعية: يمكن للمسؤولية الاجتماعية أن تأخذ أشكالا متعددة منها:⁶³

- المسؤولية الدينية: وهي تشمل جميع التكاليف التي يلتزم بها الإنسان من قبل الله تعالى.
- المسؤولية المجتمعية: وهي تشمل جميع النظم، والتقاليد التي يلتزم بها الإنسان من قبل المجتمع الذي يعيش فيه.
- المسؤولية الأخلاقية أو الأدبية: وهي تشمل جميع الأخلاق والآداب التي تنشأ من داخل النفس، وما يلزم به المرء نفسه من سلوك نحو نفسه خاصة، ونحو المجتمع.
- المسؤولية القانونية: وهي تشمل جميع المسؤوليات المستمدة من الدساتير والقوانين التي يتخذها المجتمع نظاما له.

⁶³ توفيق عبد المحسن، مرجع سابق، ص: 210 (بتصرف).

3.3.5. مساهمة المسؤولية الاجتماعية في أخلاق الأعمال: تعد القيم والمبادئ الأخلاقية المتوارثة من الأسباب التي تجعل المؤسسات المصرفية والمالية متماسكة لبث الإعتقاد لدى الأفراد بالشعور بالأمان المصرفي حيال أموالهم المتداولة في تلك المصارف ولاسيما إذا كانت أنشطة المؤسسة ظاهرة للجميع، فمن الطرق المستعملة لتحقيق ذلك هي تقديم خدمات مجتمعية تقدمها تلك المؤسسات من أجل المجتمع المحيط بها جغرافيا. وإن هذه الخدمات تسمح بتوفير فرص عمل في الحرف والمهن الصغيرة فتساهم إيجابا في صناعة التنمية الاقتصادية.

وباعتبار أن هناك ثلاثة أطراف تنشأ بينهم علاقات متكاملة ومتبادلة وهم المؤسسة المصرفية أو المالية، الزبائن، والمجتمع، وكلما كانت المؤسسة أخلاقية يزداد عدد عملائها، وإن ازدياد عدد الزبائن يزيد من حركة التجارة التي تهدف إليها تلك المؤسسات. إن الممارسات التي يجب أن يقوم بها قطاع الأعمال البنكية والمالية لتحقيق المسؤولية الاجتماعية هي:

- **تسهيل الحصول على الائتمان:** يتعذر على الأفراد الحصول على قروض مصرفية كبيرة لعدم وجود ضمانات كافية لدى المؤسسة البنكية. وتكثر الإجراءات المتشددة لمنح هولاء القروض حتى ولو كانت بسيطة. ولتفادي الإجراءات التعسفية والمعقدة يلجأ الأفراد إلى تكوين شركات (أشخاص أو أموال) تكون قابلة للإقتراض⁶⁴، والحصول على أموال ليس بضمانهم الشخصي ولكن بضمان الشخص الاعتباري الذي تكون له صلاحية كاملة في الإقتراض حتى لو كان المبلغ المطلوب إقتراضه يفوق حصص التأسيس وهنا يكتسب حقوق ويتحمل الإلتزامات بعيدا عن الأشخاص الطبيعية المكونة للشركة.

لذا على البنوك وهي بصدد إصدار قرار الإئتمان بمنح القرض لها أن تشترط شروط معينة خلصة بالاعتبارات المالية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية لضمان منح القروض.

- **تحقيق الميزة التنافسية:** التنافس الاقتصادي بين المؤسسات المصرفية في التنمية المجتمعية يزداد من خلال السمعة الجيدة والعلامة التجارية المميزة لها لما تحققها لخدمات المقدمة بطبيعتها للتنافس مع بعضها البعض على دخل المستهلك المحدود، وبالتالي فإن الخدمات الاجتماعية لها آثار على الطلب

⁶⁴ Bradly R.Schiller، The economic today ،McGraw-Hill ،2006، p: 284.

على هذه الخدمات⁶⁵ بسبب محدودية الدخل ومن ثم على المؤسسات المصرفية التي تقدمها، وتقع الأخيرة في مواجهة خطر المنافسة من البدائل التي تبدأ من تحديد خدمة متميزة إلى أن تصل إلى الإنسحاب من السوق وبالطبع لا تسعى المؤسسات المصرفية للوصول إلى تلك المرحلة بل عليها أن تتدخل للإستحواذ على السوق عن طريق جذب إنتباه أفراد المجتمع لها بصورة أخلاقية للحفاظ على عملائها وقد يكون عن طريق توفير الخدمات الإضافية لهم وتحقق الإستفادة غير المباشرة للمؤسسة المصرفية، أو تعزيز الإتصال بالبنوك الأخرى المنافسة - معا لأخذ في الإعتبار قوة المشروع أو الخدمة المسيطرة وعدد المنافسين وتكلفة الإنشاء، والعرض والطلب، والطاقة الإنتاجية - أو الإتصال المباشر بأفراد المجتمع لزيادة توعيته ووعيه الاقتصاد بياالمنتجو الخدمة المقدمة أو توافر الخدمات العامة التي تنشئها المصارف الخاصة لخدمة المجتمع الذي يستفيد منها في الأجل الطويل.⁶⁶

- **زيادة المنتجات وتطويرها في السوق:** إن تعدد الأنشطة الاقتصادية بين المؤسسات المصرفية والمالية يحقق المنافسة فيما بينها، وينتج عن ذلك تنوع في عدد الخدمات التي هي في الأساس متاحة بحسب إحتياجات أفراد المجتمع وتكلفة الخدمة والاستغلال الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة والمحدودة لإنتاجها في ظل قواعد المنافسة المشروعة المتعارف عليها.⁶⁷

تعد الصناعات الإبداعية من أكثر القطاعات الاقتصادية مساهمة في الناتج المحلي الإجمالي وفي التجارة العالمية التي اهتمت بها المؤسسات المصرفية بشكل اخلاقي وقد أظهرت تطوراتها المتصاعدة خاصة أن المساهمات التي تشارك فيها بطبيعتها خلاقة ودافعة إلى المزيد من الفرص الاقتصادية التي تحقق فيها إبداعاتها سواء بالسلع أو الخدمات أو إستخدام التكنولوجيا والأبحاث والتدريب للوصول إلى درجة الإشباع لكافة أفراد المجتمع حتى ولو إندججت المؤسسات المصرفية مع بعضها البعض.⁶⁸

⁶⁵ Paul A.Samuelson & William D.Nordhaus ,Economics ,McGraw-Hill Companies, 1985 ,p:38.

⁶⁶ نشأت إدوارد ناشد، مرجع سابق، ص: 30.

⁶⁷ محمد مروان، مبادئ الاقتصاد، بدون ناشر، 2008، ص 15، ص: 256.

⁶⁸ محسن الخضيرى، الاقتصاد الإبداعي، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، 2009، ص: 41.

- الاهتمام بالتعليم والتدريب: يجب التركيز على تدريب وتطوير العاملين في قطاع الأعمال البنكية والمالية، من خلال تحسين المهارات الإدارية لجميع مستويات الإدارة، وإطلاق برامج تعمل على:

- تقوية قدرات المديرين الذين تمت ترقيتهم حديثا وتمكنهم من إدارة فريق العمل بفاعلية وكفاءة.
 - وضع برامج تركز على إدارة التغيير، وتقوية مهارات القيادة لدى المديرين ومساعدتهم على تطوير فكرهم وقدراتهم بشكل استراتيجي لتنسق مع رؤية المؤسسة البنكية أو المصرفية.⁶⁹
- وبشكل عام فإن منظمة الأعمال إذا ما أرادت أن تكون منظمات أخلاقية ومسئولة اجتماعيا فإن ثلاثة ركائز أساسية لابد أن يجري بناؤها وتقويتها وهي الأفراد والقيادة وبنية المنظمة وأنظمتها.

4.5. الثقافة التنظيمية كوسيلة لأخلاق الأعمال

إن لكل منظمة من منظمات الأعمال ثقافتها الخاصة، وكما هو الحال بالنسبة لأي فرد منا أن يكون له شخصيته المستقلة والتي تميزه عن غيره، فإن لكل منظمة ثقافتها وشخصيتها التي تتميز بها عن غيرها من المنظمات الأخرى. فالمنظمات الربحية تختلف عن المنظمات غير الربحية، والجامعات تختلف عن المعاهد، والمستشفيات تختلف عن الفنادق. كما أن المنظمات التي تعمل في نفس المجال وطبيعة العمل تختلف عن بعضها البعض، فلن نجد مصرفا له شخصية مماثلة لمصرف آخر، أو جامعة لها شخصية مماثلة لجامعة أخرى.

1.4.5. مفهوم الثقافة التنظيمية : الثقافة هي مجموعة العادات والتقاليد والقيم والقواعد السلوكية المشتركة الملموسة وغير الملموسة لمجتمع ما أو جماعة ما، والتي تميزهم عن غيرهم، وتشكل هذه المجموعات أسس التفاهم والتعامل فيما بين أفراد المجتمع من خلال تفاعلهم اليومي مع بعضهم البعض، يتعلمونها ويدركونها كونهم أعضاء فيه.

⁶⁹ نشأت إدوارد ناشد، مرجع سابق، ص: 39.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

كما عرف البعض الثقافة بأنها ذلك الكل المعقد الذي يشمل المعرفة والعقيدة والفن والأخلاق والقانون وأية قدرات يكتسبها الإنسان كعضو في المجتمع. وعرف البعض الآخر الثقافة بأنها مجموعة السلوكيات التي تتعلمها الكائنات الإنسانية في أي مجتمع من الكبار الذين تنتقل منهم إلى الصغار.

وهناك من يعرف المصطلحين كل على حدى كالتالي:

- مفهوم كلمة التنظيمية : تشتق كلمة التنظيمية من التنظيم، والتنظيم هو هيكل للعلاقات التي تقوم بين جماعات متخصصة تسعى إلى تحقيق هدف محدد من خلال تنسيق وتكامل الجهود.
- الثقافة التنظيمية: هي مجموعة القيم والمعايير والسلوكيات والتصرفات والإشارات وأساليب التعامل والمعاملة التي تصدر عن الموظفين ويلبسها الزبائن والمتعاملين والمجتمع الذي تتواجد فيه المنظمة، سواء كان داخل أوقات العمل الرسمي أو خارجه.
- وعليه فإنه يجب أن يصبح الموظفون ومع الوقت يشعرون ويعرفون ويعاملون ويتعاملون بثقافة وقيم وسلوكيات منظمتهم وليس كما اعتادوا عليه قبل أن يصبحوا أعضاء في هذه المنظمة.
- وتقع مسؤولية وضع الثقافة التنظيمية للمنظمة على الإدارة العليا والتي عليها أن تساهم بشكل واضح بوضع وتحديد وتشكيل الثقافة التنظيمية الخاصة بالمنظمة ومجموعة القيم الجوهرية والسلوكيات والتصرفات التي تتوافق وغايات المنظمة العليا والمصالح المشتركة للمالكين والإدارة والأفراد الموظفين والمجتمع الذي تتواجد فيه المنظمة.

2.4.5. مساهمة الثقافة التنظيمية في أخلاق الأعمال: تساهم الثقافة التنظيمية التي تسعى المنظمات إلى ترسيخها في ميدان العمل إلى ضبط سلوكيات الأفراد وتوجيهها نحو المسارات التي تستهدفها المنظمة، وذلك من خلال ما يلي:⁷⁰

- **اختيار الموظفين:** تعتبر عملية اختيار الموظفين خطوة رئيسية في تشكيل الثقافة التنظيمية، ذلك أنه ومن خلال عملية الاختيار يتم التعرف على الأفراد الذين ترى المنظمات أن لديهم مجموعة من الصفات والأنماط السلوكية، والخلفيات الثقافية، والاستعدادات والتوجهات المناسبة لها. فعملية

⁷⁰ أنور منصور، أخلاقيات العمل، محاضرات مادة أخلاقيات العمل، كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع، عمادة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، جامعة الدمام، السعودية، ص ص: 62-63. محملة من الموقع:

<https://vb.ckfu.org/attachment.php?attachmentid=108226&d=1361168871>

التعيين تعني في نهاية الأمر اختيار الأفراد الذين يتفوقون مع قيم المنظمة، والتي يستطيعون الاعتذار عن التعيين إذا لم تكن متفقة مع أهدافهم وقيمهم. ومن الأمثلة الواضحة على أهمية التوافق بين قيم المرشحين للتعين، وقيم المنظمة، هو العمل في البنوك التي تتعامل بالفائدة البنكية، إذ بإمكان المرشحين للتعين، أن يقرروا العمل أو عدم العمل فيها حسب درجة التوافق أو التعارض بين القيم التي يؤمنون بها، وبين القيم المعمول بها في هذه البنوك.

- **الممارسات الإدارية:** رغم أهمية القيم المعلنة في المنظمة إلا أن الممارسات الإدارية تبقى المؤشر الحقيقي للتعرف على طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة فيها، إذ يتضح ومن خلال هذه الممارسات أنواع السلوكيات التي يتم مكافأتها والسلوكيات التي يتم استنكارها ومعاقبة ممارستها، وبشكل ذلك مؤشرات واضحة للعاملين.

فقد ترفع المنظمة شعارات وأنها تتبنى ثقافة تنظيمية تكافئ الأمانة والإنجاز وتتبنى قيم المساءلة والشفافية، ولكن ومن واقع الممارسة اليومية يكتشف العاملون أن الإدارة لا تطبق تلك الشعارات، حيث تتم الترقيات والخوافز لمن لهم وساطة ومحسوبية وعلاقات مع الرؤساء، وأن كثيرا من الممارسات الخاطئة والمخالفة للقانون لا يتم محاسبة الذين يقومون بها، بل يحصل العكس، إذ أن الذين يلتزمون بالقوانين والتعليمات ولا يتجاوزونها يصنفون بأنهم تقليديون، وبالتالي يحسب ذلك نقاط قصور عليهم، ولو لم يكن ذلك بشكل واضح.

وكذلك فإن شعار الشفافية قد لا يكون في المنظمة منه إلا الشعار، إذ تتعامل المنظمة بدرجة من السرية في الأمور التي لا وجوب للسرية فيها، ويجري التكتم على الممارسات الخاطئة، ويتم تزويق وتلوين المعلومات غير الصحيحة لوسائل الإعلام، بهدف رسم صورة جيدة للمنظمة ولكن مغايرة لما هو موجود في الواقع.

وبالتالي فإن مثل هذه الممارسات حقيقة هي التي تشكل الثقافة التنظيمية وليس الشعارات.

- **التنشئة والتطبيع:** يلزم لتثبيت الثقافة التنظيمية المطلوبة لدى العاملين أن تهتم منظمات الأعمال وبعد اختيارها للمرشحين المناسبين للتعين بعملية التأهيل والتدريب، فالتأهيل والتدريب من أنواع التطبيع الاجتماعي يتعلم من خلاله الموظفون الكثير عن المنظمة وأهدافها وقيمها وما يميزها عن المنظمات الأخرى.

وغالبا ما يتم ذلك من خلال دورات تدريبية توجيهية، يتعرف من خلالها الموظفون على حقوقهم وواجباتهم ومزايا عملهم حتى يكونوا أقدر على العمل والإنسجام مع القيم الثقافية السائدة في المنظمة.

-القصص والطقوس والرموز: ونعني بالقصص روايات لأحداث في الماضي يعرفها العاملون وتذكرهم بالقيم الثقافية للمنظمة، وهذه القصص تدور في الغالب على المؤسسين الأوائل للمنظمة، كما أنها توفر معلومات حول الأحداث التاريخية التي مرت بها المنظمة بما يساعد الموظفين على فهم الحاضر والتمسك بالثقافة التنظيمية والمحافظة عليها، أما الطقوس فهي احتفالات متكررة تتم بطريقة نمطية معيارية وتعزز بصورة دائمة القيم والمعايير الرئيسية، أما بالنسبة للرموز فإن لكل منظمة رموز معينة تعزز صورة المنظمة وتميزها عن غيرها أمام الجمهور، وتوجد شعارات خاصا بهوية الموظف.

5.5. مساهمة مفهوم المواطنة الصالحة في أخلقة الأعمال

لمعرفة مدى مساهمة مفهوم المواطنة في أخلقة الأعمال نستعرض أولا مفهومها وأهميتها وأشكال السلوكيات المشجعة على المواطنة الصالحة، ثم الأساليب المشجعة عليها ونختتم بآليات وإجراءات الإدارة والرقابة الداخلية على الالتزام بالميثاق:

1.5.5. مفهوم المواطنة الصالحة (Corporate Citizenship)

إن مفهوم آخر قد شاع استخدامه بشكل متلازم مع أخلاقيات الأعمال ألا وهو المواطنة الصالحة، وبموجبه يفترض أن تعبر الشركات عن التزام عالي تجاه المجتمع والدولة وكأنها مواطن اعتيادي صالح ملتزم بما تمليه قواعد المواطنة الحقة. وبهذا فإن منظمات الأعمال عليها واجبات كما أنها تتمتع بحقوق كبيرة كفلها القانون. إن حماية البيئة واجب أساسي لمنظمات الأعمال حتى لو لم تكن هناك جهات ضاغطة أو جمعيات لحماية البيئة في بلد ما، حيث يراد هنا تطوير جانب الرقابة الذاتية والضمير الصالح بحيث تصبح منظمة الأعمال مواطنا واعيا قائما بواجباته برقابة ذاتية حتى لو استطاع التملص منها أو إلقاء التبعات على غيره في الإطار العرفي أو القانوني.

لتكون المنظمة مواطنا صالحا ليس عليها السعي فقط لتحقيق المصلحة المالية لحملة الأسهم، بل مصالح جميع أصحاب المصلحة الآخرين. وإن الأمر لا يقتصر على المشاركة في الأعمال الخيرية

بل يتضمن أيضا المشاركة الفعالة في البرامج التعليمية والإلتزام بحماية البيئة، والمشاركة بالوقت والجهد من أجل تحسين ظروف المجتمعات إلى جانب العمل وفقا لمبادئ الشفافية والمسؤولية، وإنتاج السلع والخدمات الآمنة ذات الجودة العالية. ويجب أن تصبح المواطنة الصالحة للمنظمات ممارسة منتظمة وليست حدثا فرديا يتعلق بالقيام بعمل نبيل،⁷¹ أي أنها يجب أن تصبح جزءا من ثقافة المنظمة التي تحدثنا عنها أعلاه.

2.5.5. أهمية المواطنة الصالحة

إن الاهتمام بدراسة سلوكيات المواطنة الصالحة والعوامل المؤثرة فيها ينبع من النتائج الايجابية الكثيرة التي يمكن أن تحققها للمنظمة، وتأثيرها في العديد من الجوانب التي تؤدي إلى تحسين الأداء الفردي والمنظمي وإدارة الوقت بشكل فاعل وتحسين العلاقات التنظيمية وتنمية الإبداع والابتكار وتعزيز بقاء المنظمة وفعاليتها وقدرتها على المنافسة وبالتالي نجاحها. ويمكن أن ندرج أهمية المواطنة في ما يلي:

- تقليل الصراعات تخصيص النوارد النادرة عن طريق التركيز على سلوكيات الدور الإضافي وتوفير الأجواء التي تحفز وتسهل هذه السلوكيات كما تؤدي إلى تقليل المشكلات والمعوقات وتوفر فرصة وجود فهم أعمق لعوامل هذه السلوكيات التنظيمية والمهنية بالنسبة للإدارات.
- تسهم في الأداء التنظيمي من خلال إيجاد رأس المال الاجتماعي (Capital Social) الذي يساعد في تكوين روابط اجتماعية فيما بين العاملين واتخاذ مواقف صادقة اتجاه العمل والزملاء داخل المنظمة أو داخل فريق العمل، واتخاذ المصلحة الحقيقية في أنشطة المنظمة ورسالتها الشاملة، لذلك فإن رأس المال الاجتماعي يولد الثقة المتبادلة والشعور بالإلتزام وتطوير مستويات عالية من رأس المال الفكري.
- تعتبر سلوكيات المواطنة الصالحة أداة تعميق للوعي بأهمية روح العمل الجماعي، وإشاعة التعاون والمشاركة ونافذة لتشجيع روح المبادرة وتقديم الأفكار الخلاقة.

⁷¹ ألكسندر شكولينكوف و جون ليتشمان و جون سوليفان، النموذج التجاري لمواطنة الشركات، التقرير رقم 410، مركز المشروعات الدولية الخاصة، ديسمبر 2004، ص: 8.

- تسهم المواطنة الصالحة في تعزيز حالات الانتماء والإلتزام والحرص على تحقيق أعلى مستويات الأداء وكذلك التخفيف من جوانب الصراع السلبي الهدام وتسهم في إشاعة جو من الثقة التنظيمية والجماعية والفردية.
- تتيح المواطنة الصالحة بشفافية عالية فرص تطبيق العدالة التي ينبغي أن تحكم جميع سياسات وخيارات المنظمة تجاه جميع الأطراف.
- تنمي المواطنة الصالحة اليقظة والاستعداد والجاهزية والاستعداد وجهازية لدى الإدارة والعاملين والمجتمع لغرض مواجهة مختلف الأزمات والمواقف الحرجة التي تواجهها المنظمات وخاصة أثناء عمليات التحول الهادف.⁷²

3.5.5. أشكال سلوكيات المواطنة الصالحة

تعددت أشكال سلوكيات المواطنة الصالحة حيث يمكن تلخيصها فيما يلي:⁷³

- مساعدة الموظف لزملائه في الأمور المتعلقة بشؤون العمل كمساعدة الآخرين المتغيبين عن العمل، توجيه الموظفين الجدد حتى ولو كان ذلك غير مطلوب، مساعدة الآخرين ذوي الأعباء الوظيفية الكثيرة ، مساعدة- 93 - الرئيس او المشرف في عمله ... الخ . أن هذه الممارسات هي أعمال تطوعية لا يتوقع من الشخص أن يقوم بها لأنها ليست من متطلبات وظيفته الرسمية.
- مساعدة الزملاء فيما يتعلق بالشؤون الشخصية ويتضمن ذلك المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشاكل العاطفية والعائلية وغيرها.
- مساعدة الزبائن والمراجعين بأمور تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة مثل إرشادهم او الإصغاء والإنصات لهم.

⁷² منصور محسن و الخفاجي عباس، نظرية المنظمة: مدخل العمليات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2010، ص ص:

39-40.

⁷³ عمر أسماء، العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية ونية الموظف لترك العمل، دراسة في المصارف التجارية الأردنية، 2007، ص ص: 15-16، <http://slideshare.net> ، تاريخ الإطلاع: 2022/10/06.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

- الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح والعمل وفقا لها مثل الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل استخدام الموارد التنظيمية بشكل السليم.
- اقتراح تحسينات إدارية او تنظيمية او إجرائية من اجل جعل المنظمة أكثر نجاحا وتميزا مثل الاقتراحات المتعلقة بالبناء التنظيمي او الاستراتيجيات او الممارسات الإدارية او الإجراءات.
- بذل جهود مضاعفة في العمل وتجنب مضيعة الوقت في أحاديث جانبية أو فترات استراحة طويلة ومتكررة او زيارات داخلية او خارجية لا علاقة لها بالعمل.
- التطوع للقيام بأعمال إضافية من اجل مساعدة المنظمة كالاشتراك في اللجان أو بعض المشاريع المتعلقة بالعمل او التغلب على الصعوبات التي تواجه العمليات التنظيمية وحماية المنظمة من الأخطار.
- البقاء مع المنظمة على الرغم من الظروف الصعبة التي تواجهها.
- تقديم المنظمة للآخرين بصورة جيدة والدفاع عنها، والحديث عنها أمام الآخرين بصورة طيبة مما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين.

4.5.5. أساليب تشجيع سلوكيات المواطنة الصالحة

- أغلب الباحثين يتفق على أن هناك طريقتين رئيسيتين تستطيع المنظمة من خلالها تشجيع سلوكيات المواطنة الصالحة وذلك من خلال كل من:
- الممارسات الرسمية لإدارة الموارد البشرية: تعد الموارد البشرية اليوم أهم موارد في أي منظمة، ويعتبر قسم الموارد البشرية قسم حيوي في الهيكل التنظيمي الذي يعمل على تحقيق الأداء المثالي والصورة الحقيقية للمواطنة- وتشمل الممارسات الواجب الإلتزام بها:⁷⁴

⁷⁴ Bolino, Mark C. and Turnley, William H., Going the extra mile: Cultivating and managing employee Citizenship Behavior, Academy of Management Executive, Vol. 17, No. 3, 2003, p 125.

- الاستقطاب والاختيار (Selection & Recruitment) : أن تحديد الأشخاص المناسبين واختيارهم لمهام المنظمة يجعلهم أكثر استعدادا لتقبل المواطنة.
- التدريب والتطوير (Development & Training) : عملية التدريب للأشخاص المناسبين الذين جرى اختيارهم مفيد في انتزاع سلوكيات المواطنة الصالحة منهم، من خلال مراجع التدريب والعلاقات الجيدة والاعتماد على عمل الفريق.
- تقديم الأداء والتعويضات والعوائد الإضافية (Benefits compensation & Appraisal Performance).
- النظم والإجراءات والاتصالات غير الرسمية : إن النظم والإجراءات والاتصالات غير الرسمية التي تشجع المواطنة الصالحة وأي صورة للأعمال أو لأداء المنظمة في هذا المجال فإنه يحمل فلسفة الإدارة العليا، وأن تأدية العاملين لسلوكيات المواطنة الصالحة من خلال إجراءات المنظمة وفلسفتها في هذا الاتجاه فإنه سيحقق مستويات عالية من الأداء لمواجهة التحديات. ويمكن للمنظمات تطوير سلوك المواطنة التنظيمية عن طريق النظم والإجراءات غير الرسمية لديها وذلك من خلال الآتي :
- تطوير ثقافة المنظمة التي تؤكد على تجاوز الواجبات الرسمية بالنسبة للزبائن والزملاء أو المنظمة ذاتها.
- وضع العاملون الجدد متى ما كان ممكنا في وحدات أو جماعات عمل تتميز بمستويات عالية من سلوك المواطنة التنظيمية.
- التذكير دائما بأن المديرين الذين يتوقعون من مرؤوسيهـم تجاوز نداء الواجب يجب أن يكونوا مثالا في تطبيق سلوك المواطنة.
- المنظمات التي تريد الولاء والتضحية من العاملين ينبغي أن تتصرف بصورة تجعلهم يندفعون لذلك.

6.5. آليات أو إجراءات الإدارة والرقابة الداخلية على الالتزام بالميثاق

تجدر الإشارة إلى وجود ميثاق سلوكيات الأعمال للعاملين بالبنك، وهو ميثاق داخلي يتم العمل به بما يتوافق مع القيم والمبادئ الأخلاقية التي ينص عليها هذا الميثاق. ويحدد الميثاق الخاص بالعاملين المعايير الأساسية للسلوكيات التي ينبغي أن يلتزم بها المديرون والعاملون والمستشارون عند تطبيق وحماية القيم التي ينص عليها هذا الميثاق.

ويمكن أن يركز النموذج الذي يستوحيه البنك على أن تكون كل إدارة مسؤولة بصفة مستقلة عن نشاطها ويلتزم هذا النموذج بالسلوك الاجتماعي المسؤول، ويعتزم البنك صياغة وتنفيذ سياسات فعالة في كل قطاع من قطاعات النشاط يكون له تأثير هام على سمعة البنك.

هذا ويضمن كل فرع أو إدارة بالبنك اتفاق الأنشطة والإجراءات مع المبادئ والقيم التي ينص عليها الميثاق، ومن ثم فإن كل مدير فرع أو إدارة يعد مسئولا بصورة مباشرة، داخل نطاق اختصاصه، عن تحديد الأهداف وأيضا خطة العمل اللازمة لإعطاء مردود ملموس لتطبيق الميثاق والذي يحدد سلوك البنك في كافة علاقاته حتى مع أصحاب المصالح.

كما أن كل فرع أو إدارة تتحمل مسؤولية الرقابة على الالتزام بالميثاق في نطاق اختصاصها واكتشاف حالات عدم الالتزام التي قد تحدث وإبلاغها للقطاعات المعنية وذلك وفقا للإجراءات المحددة من جانب البنك. ويلتزم رؤساء القطاعات ومديرو الفروع بدعم وظيفة الالتزام، وذلك من أجل إرساء وتفعيل مبدأ المسؤولية الذاتية.

وسيقوم رؤساء القطاعات ومديرو الفروع بممارسة نشاطهم تحت مظلة سياسة الالتزام الخاصة بالبنك ومن خلال شبكة من مسؤولي الالتزام بالقطاعات والفروع. كما يلتزمون أيضا بالتعاون مع قطاع الالتزام من خلال تحديد أهداف الالتزام داخل الإدارات الخاصة بهم، ومن خلال إدارة ومراقبة الموضوعات الخاصة بالالتزام وإعداد التقارير الدورية حولها.

أ- قطاع الالتزام: يدعم قطاع الالتزام فروع وإدارات البنك في مجال تطبيق الميثاق، كما يشرف على إعداد الإجراءات الرقابية الفعالة التي من شأنها التحقق من أن السياسات التي يتم تطبيقها والمنتجات التي يتم تقديمها والإجراءات التي تتم تتوافق مع الميثاق، ولتحقيق هذا الغرض يتعاون قطاع الالتزام مع عدد من القطاعات لتحديد المؤشرات الهامة التي تسمح بتقييم ما تم تحقيقه من

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

الأهداف الاجتماعية والبيئية، ومن بين هذه القطاعات: التفتيش والموارد البشرية وإدارة المخاطر، وسيتم رصد عملية تقييم الأهداف المحققة في تقارير متابعة الالتزام. كذلك يتعاون قطاع الالتزام مع قطاع الموارد البشرية في تطوير ونشر الثقافة والقيم التي ينص عليها الميثاق.

هذا ويباشر قطاع الالتزام الرقابة الثانوية بغرض تحديد القضايا الهامة المحتملة، كما يشرف القطاع على التطورات التي تطرأ على تلك القضايا ويتعاون مع الإدارات المعنية في اتخاذ الإجراءات التصحيحية للتصدي لتلك القضايا.

ومن ناحية أخرى يقدم قطاع الالتزام المقترحات بشأن التعديلات المحتمل إجراؤها على الميثاق حتى يظل مساهما للتطورات التي يشهدها البنك، كما يضمن القطاع استمرار الاتصال مع لجنة المراجعة وذلك فيما يتعلق بتقارير الرقابة على الالتزام وكيفية التعامل مع الظروف غير المتوقعة.

ب- قطاع التفتيش: يلعب قطاع التفتيش دورا رقابيا من أجل التحقق من أن العمليات التي يضطلع بها البنك تتم على نحو صحيح وأيضاً لضمان التزام العاملين بالقواعد المنصوص عليها في الميثاق من أجل حماية أنشطة البنك بما في ذلك تلك المتعلقة بالالتزامات الأخلاقية والمسؤوليات الاجتماعية. كذلك يدعم هذا القطاع لجنة المراجعة في الرقابة على الالتزام بالمبادئ والقيم المتضمنة في الميثاق. ولتحقيق هذا الغرض يقوم القطاع بتلقى وتحليل تقارير عدم الالتزام.

ج- لجنة المراجعة: يتضمن دورها الرقابي الإشراف على الالتزام بالمبادئ والقيم المتضمنة في الميثاق. وتتلقى اللجنة تقارير دورية من قطاعي التفتيش والالتزام وذلك للعرض على مجلس الإدارة، وتتعلق هذه التقارير بنتائج عمليات المراجعة والرقابة الداخلية بكل فرع أو إدارة فضلاً عن الإشراف على الإجراءات التصحيحية. كما تتلقى اللجنة تقارير عن المخالفات الخطيرة وحالات عدم الالتزام.

الإجراءات التي يتم اتخاذها في حالة عدم الالتزام في حالة انتهاك هذا الميثاق وعدم الالتزام به، يتخذ البنك مجموعة من الإجراءات البناءة الملائمة ومنها في الحالات بخلاف عمليات الاحتيال أو انتهاك القوانين أو اللوائح السارية أو العقود المبرمة تنظيم برامج تدريبية لزيادة وعي العاملين بالالتزام بالقيم والمبادئ المنصوص عليها في الميثاق.

د- الإبلاغ عن حالات عدم الالتزام والحماية من الانتقام: يتم إرسال تقارير عدم الالتزام بالميثاق عن طريق البريد الإلكتروني أو من خلال البريد العادي على عنوان البنك، ويتعهد البنك بحماية أي

موظف يقوم بالإبلاغ عن أي من حالات عدم الالتزام طالما كان حسن النية، كما يتعهد بإحاطة الأمر بالسرية التامة فيما عدا الحالات التي يلزم القانون بالإفصاح عنها.

6. أسئلة مقترحة لامتحان أخلاقيات الأعمال

بعد عرض محتوى مقياس أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية بتفاصيله نضع بين يدي الطلبة مجموعة من الأسئلة لاختبار الاستيعاب، والتي يمكن استعمالها في التقييمات الفصلية والاستدراكية:

1. علم الأخلاق من أهم العلوم فهو تاج العلوم وكل العلوم تسعى للكشف عن ما هو خير وما هو ضرر وما هو نافع وما هو ضار، وكل هذا هو موضوع علم الأخلاق لهذا لقي هذا العلم الاهتمام الكبير، فما هي أهمية ترسيخ أخلاقيات الأعمال في المنظمة؟

2. يلتزم البنك بالقيام بمجموعة من الأنشطة الاجتماعية للمساهمة في التنمية المستدامة مثل تحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكل السكن والمواصلات، فماذا نسمي هذا النوع من الالتزام؟ وكيف يمكن مراقبة مدى التزامه بتحقيق هاته المسؤولية؟ وما علاقتها بأخلاقيات الأعمال البنكية؟

3. يلجأ البنك إلى استعمال وسيلة أو أسلوب إداري إشرافي تنسيقي ليعكس مصداقية إدارته في رعايتها لمصالح المساهمين (ملاك أسهم البنك)، ما هي هذه الوسيلة؟ وما هي المعايير التي تقوم عليها؟

4. يشرح البنك القيم التي يتبناها بهدف توجيه سلوكيات الأفراد بما يتفق معها، مدركا في نفس الوقت أن الاعتبارات الاجتماعية والبيئية تسهم في تخفيض احتمالات التعرض لمخاطر الائتمان وتعزز سمعة البنك، ما هي الوثيقة التي تتضمن هاته القيم؟ عرفها، واذكر المبادئ الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها في التعامل مع الزبائن والمساهمين.

5. تستمد أخلاقيات الأعمال في منظمات الأعمال من مصادر عديدة ومتنوعة، أذكر أهم هذه المصادر.

6. للحرص على عدم جعل السلوك المهني المثالي محدد بناء على اجتهد العامل، تلجأ منظمات الأعمال لتجسيد أخلاقيات الأعمال إلى وسيلة عملية معينة، ما هي هذه التي الوسيلة التي تستعملها، وما هي المبادئ التي تقوم عليها؟
7. تتبنى منظمات الأعمال إجراء إداري إشرافي يعكس مصداقية مجلس الإدارة في رعاية مصالح الشركاء، فما هو هذا الإجراء؟ وما هي المعايير التي يجب أن يخضع لها؟.
8. لتتكامل الاستراتيجيات والسياسات التي ينتهجها البنك مع المبادئ والقيم الأخلاقية، يقوم هذا الأخير بوضع ميثاق سلوكيات العمل للعاملين، يحدد فيه المعايير الأساسية للسلوكيات التي ينبغي أن يلتزم بها المديرون والعاملون والمستشارون عند تطبيق وحماية القيم التي ينص عليها هذا الميثاق. فما هي الآليات والإجراءات الكفيلة بتنفيذ هذا الميثاق الأخلاقي؟.
9. للأخلاق أهمية بالغة في حياة الأفراد والجماعات لذلك فإن القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة اهتمتا بالأخلاق اهتماما كبيرا سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص، فما هي الأخلاقيات المطلوبة من العامل من جهة وصاحب العمل من جهة أخرى؟
10. إن من أخلاقيات الأعمال أن تتحلى منظمات الأعمال المالية والبنكية بالمسؤولية الاجتماعية، ويتم قياس وتحليل الأداء الاجتماعي لهذه المنظمات من خلال وظيفة معينة، عرف هذه الوظيفة واذكر أهم أهدافها.
11. إن تطبيق الميثاق الأخلاقي الذي يجب أن يلتزم به العاملون في المؤسسات المالية والبنكية يتطلب إجراءات عملية لتنفيذه، أذكرها مع الشرح؟.
12. من وسائل تحقيق أخلاقيات الأعمال في المنظمات هو تبنيها لثقافة تنظيمية معينة، فما هي أهم الآليات الكفيلة بتشكيل الثقافة التنظيمية الخاصة بالمنظمة؟
13. ما هي مبادئ أخلاقيات الأعمال التي يجب أن يلتزم بها البنك تجاه الموردين والزبائن؟
14. إن تحلي المنظمات بأخلاقيات الأعمال يستوجب عليها القيام بمجهودات وتدابير معينة تمكنها من ترسيخ الأخلاقيات المطلوبة من العاملين والمسؤولين على حد السواء. فكيف يتم ترسيخ هاته الأخلاقيات في العمل الوظيفي؟

15. للحرص على عدم جعل السلوك المهني المثالي محدد بناء على اجتهد العامل، تلجأ منظمات الأعمال لتجسيد أخلاقيات الأعمال إلى وسيلة عملية معينة، ما هي هذه التي الوسيلة التي تستعملها، وما هي المبادئ التي تقوم عليها؟
16. أصبح الفساد الإداري آفة إدارية متفشية في كل من القطاعين العام والخاص في معظم دول العالم، ومن المعلوم أن الفساد الإداري أكثر انتشارا في الدول النامية لأسباب عدة، أذكر أهمها.
17. للأخلاق أهمية بالغة في حياة الأفراد والجماعات لذلك فإن القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة اهتمتا بالأخلاق اهتماما كبيرا سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص، فما هي الأخلاقيات المطلوبة من العامل من جهة وصاحب العمل من جهة أخرى؟
18. من وسائل تحقيق أخلاقيات الأعمال في المنظمات هو تبنيها لثقافة تنظيمية معينة، فما هي أهم الآليات الكفيلة بتشكيل الثقافة التنظيمية الخاصة بالمنظمة؟
19. إن من أخلاقيات الأعمال أن تتحلى منظمات الأعمال المالية والبنكية بالمسؤولية الاجتماعية، ويتم قياس وتحليل الأداء الاجتماعي لهذه المنظمات من خلال وظيفة معينة، عرف هذه الوظيفة واذكر أهم أهدافها.
20. إن تحديد أخلاقيات الأعمال التي يجب أن يلتزم بها المتعاملون مع المؤسسات المالية والبنكية يجب أن تخضع لمبادئ معينة، فما هي المبادئ التي يجب أن يلتزم بها البنك تجاه كل من المؤسسات الدولية والجهات الحكومية؟
21. تلجأ منظمات الأعمال إلى حماية حقوق المساهمين وحملة السندات إلى أسلوب إداري يمنح لهم الحق في مساءلة إدارة الشركة، فما هو هذا الأسلوب؟ وما هي شروط تطبيق هذا الأسلوب؟.

خاتمة:

تعد القيم والمبادئ الأخلاقية المتوارثة من الأسباب التي تجعل المؤسسات المصرفية متماسكة لبث الاعتقاد لدى الأفراد بالشعور بالأمان المصرفي حيال أموالهم المتداولة في تلك المصارف، ولا سيما إذا كانت أنشطة المصرف ظاهرة للجميع فيشكل خدمات مجتمعية تقدمها تلك المؤسسات من أجل المجتمع المحيط بها جغرافيا.

إن التفرقة بين المؤسسات البنكية والمالية التي تهتم بأخلاقيات الأعمال في ممارساتها وبين تلك التي لا تهتم بها يظهر من خلال توفر ميثاق أخلاق خاص بها، إلا أن إلزام المؤسسات المالية والبنكية بأخلاقيات الأعمال لا يقتصر على إعداد ونشر موثيق الأخلاق فقط، وإنما يتطلب إرادة صادقة في تطبيق ما تتضمنه هذه الموثيق من سلوكات أخلاقية سليمة، ولا يتحقق ذلك لا من خلال القيام بإجراءات عملية تتمثل أساسا في استعمال طرق ووسائل يمكن قياس آثارها ونتائجها على واقع تلك المؤسسات وربحياتها وآدائها المالي. ولقد تناولنا في هذه المطبوعة العديد من الطرق العملية التي يمكن أن تمارسها المؤسسات البنكية والمالية لترسيخ مبادئ أخلاقيات الأعمال مع جميع الأطراف المتعاملة معها، ونشر ثقافة الإبلاغ عن عدم الإلتزام وتبسيط العقوبات الصارمة للمخالفين. حيث أن الاهتمام بأخلاقيات الأعمال أصبح لا يقتصر فقط على المساهمين بل تعداه إلى العاملين وأطراف التعامل في المجتمع بوجه عام.

قائمة المراجع:

• المؤلفات:

- ابراهيم أحمد، حوكمة الشركات ومسؤولية الشركات عبر الوطنية وغسيل الأموال، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2010.
- ابن مسكويه، تهذيب الأخلاق وتطهير الأعراق، بيروت، دار الكتب العلمية، ط1، 1401هـ-1981.
- أحمد عزم، فضيحة البنوك و"الليبور" .. انحراف آخر عن الليبرالية، جريدة الغد، 2012/07/25.
- أحسن بوسقيعة، الوجيز في القانون الجزائي الخاص، جرائم الفساد، الجزء الثاني، دار هومه للطباعة والنشر، الجزائر، 2008.
- الجاحظ، تهذيب الأخلاق، دار الصحابة للتراث، الطبعة الأولى، 1989.
- الغالي طاهر و العامري صالح، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، عمان: دار وائل، 2005.
- أحمد أمين، كتاب الأخلاق، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 2003.
- بلال السكارنة، التطوير التنظيمي والإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- توفيق عبد المحسن، أخلاقيات الأعمال، القاهرة، دار الفكر العربي، 2014.
- جلال الشافعي، الحوكمة الضريبية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد الأول والثاني، يناير ويولية 2003.
- رشا العمارة و هامبتون للدراسات والتدريب، أخلاقيات الأعمال الإدارية والتجارية، عمان: دار الراية، 2015.
- شاو وليام ترجمة عبد الحكيم الخزامي، أخلاقيات منظمات الأعمال، القاهرة: دار الفجر، 2005.
- عامر الكبيسي، الفساد الإداري والعمولة " تزامن لا توأمة"، المكتب الجامعي الحديث، الرياض، السعودية، 2005.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

- عبد السلام أبو قحف، مقدمة في الأعمال، الدار الجامعية الإسكندرية ، مصر، 2004.
- عصام مطر، الفساد الإداري: ماهيته، أسبابه، مظاهره، الوثائق العالمية والوطنية المعنية بمكافحته دور الهيئات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية في مواجهة الفساد"، الإسكندرية مصر، دار الجامعية الجديدة، 2011.
- نجم عبود، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق، 2005.
- محمد مصطفى، معضلة الفساد في الجزائر، دراسة في الجذور والأسباب والحلول، منشورات جيتلي للنشر والتوزيع، برج بوعريريج، الجزائر.
- كريستيان هيتزنر، فضائح جديدة تضاف إلى ملف بنك "كريدي سويس" على خلفية صفقات مع مروجي مخدرات وزعماء سياسيين فاسدين، 2022/02/23.
- مجد الدين محمد، القاموس المحيط، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثامنة، بيروت: الفيروز أبادي، 2005.
- هامبتون للدراسات والتدريب ترجمة رشا العميرة، أخلاقيات الأعمال الإدارية والتجارية، ط 1، الأردن، 2015.
- طاهر الغالي، و صالح العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.
- محمد سليمان، حوكمة الشركات ومعالجة الفساد المالي والإداري، الدار الجامعية، مصر، 2006.
- محمد مروان، مبادئ الاقتصاد، بدون ناشر، 2008.
- محسن الخضير، الاقتصاد الإبداعي، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، 2009.
- منصور محسن و الخفاجي عباس، نظرية المنظمة: مدخل العمليات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- هامبتون للدراسات والتدريب ترجمة رشا العميرة، أخلاقيات الأعمال الإدارية والتجارية، ط 1، الأردن، 2015.
- A. Peter Stanwick & D. Sarah, Understanding Business ethics, Pearson printice Hall; 2009.

- W. Andrew Ghiller, Bussiness Ethics A real World approach, Me Gr Aw-Hill Education, 2010
- Bradly R.Schiller, The economic today, McGraw-Hill, 2006.
- Paul A.Samuelson & William D.Nordhaus, Economics, McGraw-Hill Companies, 1985.
- Georges Enderle; International Business Ethics, University of Notre, Dame Press, 1999.
- Jean Languier , Code penal special , Dalloz , Pris, 1975 .

● المقالات:

- عبد السلام علي، أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات العمل الوظيفي ضمن وظيفة الموارد البشرية، مجلة الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2010.
- بن عزوز محمد، الفساد الاداري والمالي، المجلة الجزائرية للعملة والسياسات الاقتصادية، العدد 7، 2016.
- محمود عبد الفضيل، مفهوم الفساد ومعاييره، دورية المستقبل العربي، سنة (27)، العدد 309، نوفمبر 2004.
- عبد الحميد الهنداوي، تأثير ممارسات الخداع التسويقي على اتجاهات الزبائن نحو الشراء: دراسة تطبيقية على عملاء شركات قطع غيار السيارات، المجلة العلمية: التجارة والتمويل، معهد مصر العالي للتجارة والحاسبات، المقالة 10، المجلد 35، العدد 4، مصر، ديسمبر 2015.
- سعد العنزي، وجهة نظر تحليلية في الفساد مجلة المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية، العدد السادس، السنة الثانية، آب 2002.
- طاهر الغالي؛ و صالح العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2008.
- هندة غزيوي، الجهود العربية والدولية لمكافحة الفساد، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد 12، 2016.
- نشأت إدوارد ناشد، انعكاسات أخلاقيات الأعمال المصرفية على المسؤولية المجتمعية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 02، العدد 03، ديسمبر 2017.

- Hare, R. M. What is wrong with slavery journal Philosophy and Public Affairs, volume 8, 1979 .
- Bolino, Mark C. and Turnley, William H., Going the extra mile: Cultivating and managing employee Citizenship Behavior, Academy of Management Executive, Vol. 17, No. 3, 2003 .
- Lynn pain; Rohit Deshpande Joshus, D. Margolis and Kim Erie Bettehern, Llys to code does your companys conduct Meat World class standards, Harvard Rusiness Revieiw, 83, N 12, 2005 .
- M. Dion, l évolution de l étique des affaires aux Etats-Unis (1961-2002): la théorie institutionnelle en action, Revue éthique et économique, 5(2).

- المدخلات:

- عرابة رابح، آيت مختار عمر، دور حوكمة الشركات في تفعيل وتنشيط الأسواق المالية الناشئة، الملتقى الدولي حول السوق المالي بين النظري والتطبيقي إطار تجارب الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، يومي 21 و22 أكتوبر 2008.
- صديق عفيفي، أخلاقيات العمل الاستشاري، مؤتمر الاستشارات والتدريب، 3-4 أبريل المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة، مصر، 2004.

● مواقع الانترنت:

- جليدان سعود، أسواق -أسواق المال- أوجه الفساد المالي، العربية نت، <https://www.alarabiya.net/aswaq/financial-markets/2014/06/01>، تاريخ الإطلاع: 2021/03/18.
- عمر أسماء، العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية ونية الموظف لترك العمل، دراسة في المصارف التجارية الأردنية، 2007، ص ص: 15-16، <http://slideshare.net>، تاريخ الإطلاع: 2022/10/06.

- جيفري موراي، ترجمة إبراهيم الحجي، مدخل حول تنوع أخلاقيات الأعمال (*Business ethics*)، والمسؤولية الأخلاقيات على الشركات مع المستهلكين والموظفين، موسوعة ستانفورد للفلسفة، <https://hekma.org>.

- أنور منصور، أخلاقيات العمل، محاضرات مادة أخلاقيات العمل، كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع، عمادة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، جامعة الدمام، السعودية، ص ص: 62-63. محملة من الموقع:

<https://vb.ckfu.org/attachment.php?attachmentid=108226&d=1361168871>

- بورصة البحرين (2016)، قواعد السلوك وأخلاقيات العمل، موقع بورصة البحرين: https://www.bahrainbourse.com/resources/files/PDF/code_ethics_ar.pdf . ((16/12/2016

- بنك الاسكندرية، ميثاق قيم ومبادئ العمل، 2010، ص: 4، موقع بنك الاسكندرية: <https://www.alexbank.com/retail/our-world/corporate-governance/code-of-ethics.html> . (18/12/2016

- عجيل النشمي، أخلاقيات التعامل في المؤسسات المالية الإسلامية، من موقعه الرسمي: www.dr-nashmi.com، تاريخ الإطلاع: 2022/09/29.

- موقع الموسوعة العربية: فريق التحرير، ما هي أخلاقيات العمل وأهميتها، 2 يوليو 2020، www.mosoah.com.

- موقع منظمة الشفافية الدولية <https://www.transparency.org>

- وسيم أو فاشة، حسن أيوب، وآخرون، الفساد السياسي: إعادة النظر في المفهوم، سلسلة دراسات وأبحاث، معهد مواطن للديمقراطية وحقوق الإنسان، جامعة بيرزيت، 2021، نسخة إلكترونية:

[http://www.muwatin.birzeit.edu/sites/default/files/publications/attachments/Muwatin%20-](http://www.muwatin.birzeit.edu/sites/default/files/publications/attachments/Muwatin%20-%20Political%20Corruption%20%2816%20x%2023%29%20Book%20Two%20for%20WEB-2_2.pdf)

[tin%20-%20Political%20Corruption%20%2816%20x%2023%29%20Book%20Two%20for%20WEB-2_2.pdf](http://www.muwatin.birzeit.edu/sites/default/files/publications/attachments/Muwatin%20-%20Political%20Corruption%20%2816%20x%2023%29%20Book%20Two%20for%20WEB-2_2.pdf)، تاريخ الإطلاع: 2022/10/11.

- بيتر إيجين رئيس منظمة الشفافية الدولية، بيان المنظمة، أكتوبر 2004، موقع منظمة الشفافية الدولية <https://www.transparency.org>

- Milton Friedman, The Social Responsibility of Business is to Increase Its Profits, 1970-09-13, The New York Times Magazine, www.rohan.sdsu.edu/faculty/dunnweb/rprnts.friedman.html .
- <https://www.starshams.com/2021/06/work-ethics.html>

● التقارير:

- ألكسندر شكولينكوف و جون ليتشمان و جون سوليفان، النموذج التجاري لمواطنة الشركات، التقرير رقم 410، مركز المشروعات الدولية الخاصة، ديسمبر 2004.

● الملاحق:

- لائحة أخلاقيات العمل لبنك "ABC" بملكة البحرين كنموذج عملي.

الملاحق

لائحة أخلاقيات العمل

١. نبذه عن لائحة أخلاقيات العمل

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

١ مقدمة -

يتعهد بنك "ABC" (البنك) بالمحافظة على أعلى مقاييس المعاملة الأخلاقية والمهنية .
تبين لائحة أخلاقيات العمل الحد الأدنى من السلوك المتوقع من جميع الموظفين والمدراء والإدارة العليا وموظفي العقود والموظفين المؤقتين في كل المجموعة.
ترتكز هذه اللائحة على سياسات وإجراءات العمل ذات العلاقة والتي يتوقع منكم قراءتها وفهمها، إضافة إلى فهم والالتزام بسياسات الموارد البشرية وعقد التوظيف لكل منكم.
يتم الالتزام بالقوانين والتشريعات المحلية عندما تكون هذه القوانين والتشريعات أشد صرامة من تلك المذكورة في هذا الدليل.
في حال وجود أي استفسارات حول لائحة أخلاقيات العمل يرجى سؤال مديركم المباشر أو دائرة الالتزام.

٢ قيمنا - ١

يجب عليكم أداء العمل اليومي الخاص بالبنك بطريقة تعكس قيمنا الرئيسية وهي:

الأولوية للعميل

نتعهد بمعرفة عملائنا وتطوير علاقات طويلة الأمد معهم مع الحرص على توفير أعلى مستويات الخدمة لهم وذلك عن طريق:

- التركيز على بناء علاقات مع العملاء من جميع المستويات.
- الرد السريع على العملاء مع الأخذ بعين الاعتبار دور السرعة في عالم اليوم.
- المحافظة على حوار مستمر ومفتوح لمعرفة احتياجات العملاء.
- تحديد وتوفير خدمات مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات العملاء على اختلافها.

نعمل كفريق

نحن نعمل سوياً كفريق واحد على مستوى شبكتنا العالمية كي نوفر تجربة متميزة لعملائنا وذلك عن طريق توظيف الآتي:

- تسخير مزايا شبكتنا العالمية.
- تعزيز قوة الفريق الواحد المتجانس عبر الحدود الجغرافية.
- التركيز على احتياجات العملاء التي تمتد عبر الدول وإعطائها أولوية على الأهداف المتعلقة بالأداء المنفرد.
- ابتكار طرق جديدة لأداء الأعمال وجعل العمليات أكثر إنسيابية.

أدأونا ثابت

يثق بنا عملاؤنا لتوفير الخدمة بشكل صحيح في كل مرة، مظهرين نحن بذلك نزهتنا في العمل تجاه جميع أصحاب المصلحة وذلك من خلال:

- توفير الخدمات على مستوى عال من الأداء.
- إيلاء سمعة البنك أولوية على الأرباح قصيرة الأمد.
- تركيز لامتناهي على الامتثال بالقوانين للمحافظة على أعمال مستدامة.
- القيام بإيفاء جميع وعودنا تجاه عملائنا وزملائنا.

لائحة أخلاقيات العمل

٣ مسؤوليات الموظف - ١

- نحن نعتمد على نزاهتكم الشخصية لحماية سمعة البنك.
- تتمثل مسؤولياتكم فيما يتعلق بلائحة أخلاقيات العمل في ما يلي:
- فهم اللائحة و الامتثال بها.
- التصرف بعدل وصدق ونزاهة أثناء القيام بأعمال البنك.
- تجنب تضارب المصالح.
- الامتثال بجميع القوانين والتشريعات.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

- الامتثال بسياساتنا و إجراءاتنا.
- الامتثال بحدود الصلاحيات الموكلة وعدم تجاوزها.
- التعاون خلال إجراء أية تحقيقات أو استجوابات أو دعوات قضائية فيما يتعلق بأعمال البنك.
- الالتزام بالتدريب المتعلق بلائحة أخلاقيات العمل عند الحاجة.
- الالتزام بالإبلاغ عن أية إجراءات قانونية أو تشريعية متعلقة بالموظف شخصياً.
- الإبلاغ عن أي سلوك يتعارض مع قيم البنك وأخلاقيات المهنة.
- تقع على المدراء مسؤولية أكبر و يندرج تحتها ما يلي:
- أن يكونوا قدوة للموظفين.
- تعزيز المساواة وعدم تفضيل أو تهميش أي زميل.
- مساعدة الموظفين بشأن أي أسئلة متعلقة بالتصرف الأخلاقي أو توجيههم إلى من يستطيع المساعدة.
- تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي سلوك غير مقبول أو مثير للشبهات.
- حماية الموظفين الذين يعملون على تبليغ أي سلوك مثير للشبهات أو غير مقبول من أية ردود أفعال قد تنتج إثر إبلاغهم عن سوء السلوك بحسن نية.
- وبما أننا نعزز ثقافة النزاهة الشخصية والشفافية، يترتب عليكم مسؤولية إبلاغ المدير المباشر أو مناقشته بشأن أية حوادث أو مخاطر سواء كان وقوعها حتمياً أو ممكناً، وسيقوم المدير بدوره بتصعيد المعلومات إلى الإدارة العليا حسب سياسة التصعيد إذا اقتضت الحاجة.

٤ الامتثال بلائحة أخلاقيات العمل - ١:

عند التعيين وسنوياً بعد ذلك يتوجب عليكم الإقرار خطياً أو إلكترونياً بإتمام قراءة وفهم مسؤولياتكم والتزاماتكم المبينة في لائحة أخلاقيات العمل والسياسات والإجراءات المتعلقة بها، و الإقرار أيضاً بموافقتكم على الامتثال بها. في حال الإخلال بأي من بنود اللائحة أو أي من السياسات ذات العلاقة، فإنه يتوجب عليكم فوراً استشارة مديركم المباشر ودائرة الالتزام بالأنظمة والقوانين اللذان سيقومان بدورهما بالتعامل مع الموضوع والتأكد من معالجته. في حال ارتكاب أي إخلال مقصود أو عدم التبليغ عمداً عن أي إخلال بالدليل فإنه يترتب على ذلك عواقب عليكم أو على البنك، الأمر الذي قد يتبعه إجراءات تأديبية مثل الفصل من الخدمة أو المحاكمة الجنائية في بعض الحالات.

٥ اتخاذ القرارات بشكل أخلاقي - ١:

لا يمكن تغطية جميع الحالات الممكن أن يتعرض لها الموظف في لائحة أخلاقيات العمل وفي سياسات وإجراءات البنك، وعليه، فإنه يمكن استخدام الأسئلة التالية للمساعدة على اتخاذ أي قرار:

- هل الأمر قانوني أو يلتزم بروح القانون؟
- هل يتماشى الأمر مع لائحة أخلاقيات العمل؟
- هل القرار مبني على معلومات كافية؟
- لائحة أخلاقيات العمل
- هل من الضروري استشارة الآخرين؟
- من هي الجهات أو الأشخاص الذين قد يتأثرون من هذا القرار؟
- هل يمكن أن ينعكس القرار على أو على البنك بصورة سلبية؟
- لو تم الإعلان عن القرار في وسائل الإعلام، كيف سيظهر الخبر؟
- هل يمكن أن يتسبب القرار بإحراج لي؟
- هل أشعر بأن هذا القرار صائب؟

٢. موظفونا

نحن نعلم بأن موظفي البنك هم أهم مكوناته والعامل الرئيسي في نجاحنا وتحقيق أهدافنا، وعليه فإننا نركز على توفير بيئة

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

آمنة تركز على التعامل معهم بعدل واحترام.

١ إدارة الأداء - ٢

يعمل البنك على تطوير ودعم وزرع ثقافة الأداء المتميز، حيث يتم تحديد ومراجعة الأهداف المهنية والموافقة عليها في بيئة تميز وتقدير الأداء الذي يفوق التوقعات وتدعم وتشجع على تطوير الموظفين.

٢ تساوي الفرص - ٢

نحن نؤكد على مبدأ تساوي الفرص لجميع المتقدمين للعمل في البنك وللموظفين، ونحن لا نميز بين الأشخاص على أسس العرق أو الدين أو اللون أو الجنسية أو الأصل العرقي أو الوطني أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو الإعاقة أو على أي أسس أخرى. لن يتم التسامح مع التمييز أو المضايقة أو العنف أو التهيب من أي نوع. تقع على عاتق كل موظف مسؤولية الإبلاغ عن أي سلوك يخالف هذه السياسة ونحن نأخذ كل التقارير على محمل الجد.

٣ القدرة على العمل - ٢

تقع على عاتق الموظف مسؤولية التأكد من القدرة الجسدية والصحية لأداء واجباته عند القدوم إلى العمل. يحظر استخدام الكحول أو المخدرات أو أي من العقاقير غير المشروعة في مقر البنك أو أثناء ساعات العمل الرسمية. سيؤدي ظهور علامات التسمم أو استهلاك المخدرات أو أي من العقاقير غير المشروعة على الموظفين إلى اتخاذ إجراءات تأديبية بما في ذلك الفصل من العمل.

٤ بيئة عمل آمنة - ٢

تقع على عاتقكم مسؤولية المحافظة على سلامتكم وسلامة الآخرين فيما يتعلق بالآتي بشكل خاص:

• الالتزام بالسياسة المتعلقة باندلاع الحرائق والصحة والسلامة.

• التأكد من فهم المخاطر الموجودة في بيئة العمل اليومية واتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة

لمنع حوادث العمل والإصابات.

• الإبلاغ الفوري عن أي ظروف غير آمنة للعمل، سواء حوادث خطيرة أو حوادث أوشكت على الحدوث، إلى المدير المباشر.

• معرفة ما يجب القيام به في حالات الطوارئ.

• القيام بتدريبات الصحة والسلامة الذي يكلف البنك الموظفين بها.

• المشاركة في تدريبات إخلاء المبنى.

٣. عملاؤنا والسوق

١ معاملة العملاء بطريقة عادلة - ٣

معاملة العملاء بطريقة عادلة وأخلاقية وغير قائمة على التمييز طوال فترة علاقتنا معهم هي جزء لا يتجزأ من ثقافة العمل لدينا، وهذا يساعد على بناء علاقات بناءة طويلة الأمد مع عملائنا.

لائحة أخلاقيات العمل

يجب دائما الحرص على:

• أن تكون الاتصالات مع العملاء واضحة وعادلة و غير مضللة

• بيع المنتجات والخدمات الموافق عليها والمعتمدة بما يتناسب واحتياجات العميل

• التعامل مع شكاوي العملاء بحساسية ومهنية وكفاءة.

يجب عدم استغلال عملائنا من خلال:

• التلاعب

• الإخفاء

• إساءة استخدام المعلومات السرية

• تحريف الوقائع المادية

• أي ممارسات أخرى غير عادلة

٢ استغلال المعلومات السرية في التداول - ٣

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

إن استغلال معلومات داخلية في عمليات التداول أو عن طريق إفشائها للأطراف غير المصرح لها بذلك يضعف سلامة النظام المالي من خلال خلق ميزة غير عادلة. كموظفين لدى البنك، قد يكون لديكم صلاحية الوصول إلى معلومات جوهرية عن البنك وعملائنا أو غيرهم من الشركات التي تتعامل معها. هذه المعلومات الداخلية، «المعلومات الداخلية» (غير معلنه لو يتم الإعلان عنها، من المرجح أن تؤثر على سعر السوق للأوراق المالية للشركة المتعلقة بها، أو قد تؤثر على قرار مستثمر عقلائي لشراء أو بيع الأوراق المالية لتلك الشركة).

إن نشر أي معلومات سرية قد تؤثر على السوق المالي لأشخاص غير مصرح لهم بمعرفة هذه المعلومات والتصرف بها يعتبر جريمة جنائية.

وعلى وجه الخصوص، يجب أن لا نقوم بما يلي:

- في حال معرفة معلومات داخلية وسرية يجب عدم استخدامها في التداول لحساباتكم الشخصية أو للحسابات المفوضين عنها.
- بحث الآخرين على تداول أوراق مالية معينة استناداً للمعلومات الداخلية عن طريق الإيحاء لهم بذلك أو إعطائهم هذه المعلومات بشكل مباشر.

٣- السرية

ينبغي التعامل بسرية تامة مع جميع المعلومات التي نحصل عليها خلال العمل ما لم يصرح صاحب هذه المعلومات خطياً بعكس ذلك. يجب عدم الإفصاح عن أية معلومات تخص البنك أو العملاء أو أي أطراف أخرى ما لم تكن لديكم الصلاحية بفعل ذلك أو ما يقتضيه القانون، وينطبق هذا الالتزام حتى بعد ترك العمل مع البنك. يجب استخدام المعلومات التي يتم الحصول عليها أثناء العمل لدى البنك فقط لأداء واجباتكم في البنك. ولا يجوز استخدام معلومات خاصة بشركات عملت فيها سابقاً.

٤ العلاقات مع الموردين- ٣

يجب التأكد من أن يتم التعامل مع جميع الموردين ومزودي الخدمات الذين يتم التعاقد معهم بعامل على أساس السعر وجودة تقديم الخدمة، ولا ينبغي أن يكون هناك أي معاملة تفضيلية أو شخصية. يجب اتباع السياسات والإجراءات المتعلقة بالمشتريات وتوظيف مصادر خارجية لتقديم الخدمات من الموردين.

٥ التعامل مع المنافسين- ٣

يجب أن يتم الحصول على أية معلومات تخص السوق أو منافسينا من خلال قنوات قانونية وأخلاقية. يجب عدم تحريض موظفي منافسينا للحصول على معلومات مملوكة من قبل المنافسين.

لائحة أخلاقيات العمل

٦ التواصل الخارجي- ٣

لا يسمح بإصدار بيانات باسم البنك إلا للمتحدثين الرسميين باسم البنك ويجب مراجعة سياسة وسائل الإعلام للمزيد من التوجيه والمعلومات.

٧ الحياد السياسي- ٣

نحن محايدون سياسياً. إن وجدت الرغبة في المشاركة في نشاطات سياسية كالحملات أو التبرعات السياسية، يجب على الموظف فعل ذلك بصفته الشخصية وليس بصفته ممثلاً للبنك، ولا ينبغي الانخراط في هذه الأنشطة في أماكن العمل أو أثناء ساعات العمل أو استخدام أجهزة البنك.

٤. الجرائم المالية

١ المقدمة- ٤

نحن ملتزمون بتعزيز أعلى المعايير الأخلاقية والمهنية والسعي لمنع استخدام البنك كأداة لارتكاب الجرائم المالية سواء أكان ذلك بقصد أو بغير قصد.

ونحن نتمثل بجميع القوانين والتشريعات والمعايير الدولية، ويشتمل ذلك على أنظمة الجرائم المالية التي يصدرها مصرف

البحرين المركزي والهيئات التنظيمية المحلية للبلدان التي نعمل فيها، ونحن نتمسك أيضاً بتوصيات فرقة العمل المعنية

(Financial Action Task Force – FATF). بالإجراءات المالية

يندرج تحت الجرائم المالية ما يلي:

- غسيل الأموال
- تمويل الجهات الإرهابية
- حرق العقوبات
- الاحتيال

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

• الرشاوي و الفساد

٢ مسؤوليات الموظفين فيما يتعلق بالجرائم المالية- ٤

يجب على جميع الموظفين ما يلي:

- التعامل بحرص شديد وتحري الأعمال بدقة في مجال عملك لمنع تعرض البنك للجرائم المالية.
- الفهم والامتثال بسياسات وإجراءات البنك حول الجرائم المالية وجميع القوانين والتشريعات المتعلقة بذلك.
- كيفية التعرف على المؤشرات الملحة إلى أن أحد العملاء قد يكون في صدد محاولة المشاركة بعلاقة أو صفقة لدوافع غير قانونية أو باستخدام عائدات نشاطات غير قانونية.

• ضمان إجراء التحريات المطلوبة حول أعمال العملاء الجدد والحاليين وفقاً لسياسات وارشادات البنك.

• حضور أي تدريب يتعلق بالجرائم المالية وحسب متطلبات العمل ودرجات التحصيل المطلوبة.

• فهم واتباع والالتزام بنطاق العقوبات الملزمة قانونياً وسياسة البنك في هذا الشأن.

عن أي نشاط يثير الشك (MLRO). إبلاغ مسؤول مكافحة غسيل الأموال لدى البنك

٣ الرشاوي والفساد- ٤

نحن لن نتسامح مع أية مواقف تشتمل على رشوة أو فساد، وتشمل هذه الأعمال إعطاء أو تلقي هدايا غير لائقة أو وسائل الترفيه أو دفعات التسهيل أو أي شيء آخر ذو قيمة للحصول على ميزة تنفيذ الأعمال بشكل غير مشروع.

في العديد من المناطق التي يتواجد بها البنك يعتبر تقديم أو وعد أو طلب أو إعطاء أو قبول الرشاوي جريمة جنائية يترتب عليها عقوبات وخيمة في حال ارتكابها.

جميع الهدايا أو وسائل الترفيه أو الضيافة المقدمة أو التي يتم تلقيها وتزيد قيمتها عن ١٠٠ دولار يجب الإبلاغ عنها وفقاً لسياسة مكافحة الرشوة والفساد المعتمدة.

لائحة أخلاقيات العمل

٤ المصاريف- ٤

يجب إعداد تقارير النفقات بشكل دقيق وفي الوقت المحدد لذلك. ويجب أن تكون جميع النفقات متعلقة بعمل البنك وموافق عليها حسب ما تقتضيه سياسات النفقات. كذلك لا يجوز استخدام بطاقة الائتمان الرسمية الخاصة بالموظف لأي أغراض غير متعلقة بنفقات العمل.

٥ المؤسسات الخيرية وغير الربحية- ٤

عند التعامل مع مؤسسات خيرية أو غير ربحية يجب أخذ الآتي بعين الاعتبار:

• التأكد من أن ذلك لا يتعارض مع مسؤولياتكم في البنك.

• عدم تشجيع العملاء أو الموردين أو غيرهم من الموظفين للمساهمة أو المشاركة في ذلك النشاط.

في بعض الأوقات قد يطلب العملاء أو الموردين من البنك تقديم مساهمة لمؤسسة خيرية أو غير ربحية، وفي مثل هذه الحالات يجب أن تتم الموافقة على جميع المساهمات من قبل مدير الالتزام بالأنظمة والقوانين للتأكد من أنها لا تخالف أية قوانين أو سياسات تحكم هذه الأنشطة. على سبيل المثال، من الممكن أن تكون المساهمة الموجهة لمسؤول حكومي تخرق سياسة مكافحة الرشوة والفساد.

٥. حماية أصول البنك

١ المقدمة- ٥

تقع على عاتق الموظف حماية أصول البنك ضد السرقة أو الضياع أو الهدر أو سوء الاستخدام، كما ينبغي أن تستخدم للقيام بأعمال البنك المشروعة فقط.

تشمل أصول البنك ما يلي:

• أثاث المكاتب والمعدات واللوازم.

• البرمجيات ونظم المعلومات ونظم الدعم.

• الوثائق والبيانات) بما في ذلك النسخ الاحتياطية (سواء المطبوعة أو الألكترونية.

• القروض والمطالبات الأخرى على العملاء والأطراف الأخرى.

• النقد والأوراق المالية.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

• الملكية الفكرية.

•علاقات العملاء.

٢ حماية المعلومات والبيانات- ٥

يجب الامتثال بقوانين حماية البيانات والمعلومات المعمول بها، ويمكن الاستعانة بالمبادئ الرئيسية التالية للتوجيه.

يجب مراعاة مايلي بخصوص البيانات الشخصية التي نحتفظ بها:

•أن يتم جمعها واستخدامها بصورة عادلة و قانونية.

•أن تكون دقيقة وذات صلة ومحدثة.

•أن يتم حفظها بشكل آمن على النحو المطلوب في التشريعات والقوانين وفي العقود التي تشتمل على شروط ذات صلة.

•أن يتم الكشف عنها للجهات المصرح لها بذلك فقط.

•أن لا يتم الاحتفاظ بها لمدة أطول من اللازم.

يجب احترام حقوق الفرد فيما يتعلق بمعلوماته الشخصية وفيما يتعلق بالآتي:

•أن يتم تقديم نسخة من معلوماتهم الشخصية عند الطلب خلال فترة زمنية معقولة وحسب ما تقتضيه القوانين والتشريعات المحلية.

•أن يتم تقديم تفاصيل عن مصدر المعلومات وكيفية استخدامها في البنك.

لائحة أخلاقيات العمل

•أن يتم التأكد من تصحيح أو حذف البيانات غير الدقيقة.

٣ أمن المعلومات- ٥

تعتبر المعلومات ونظم المعلومات أساسية لأداء أعمال وعمليات البنك، وعليه فإن الحوادث التي تنطوي على فقدان السرية أو النزاهة أو توفر المعلومات قد تجلب آثارًا مكلفة وسلبية لسمعتنا.

قد تتم مراقبة ومراجعة والتصريح عن البيانات التي يتم إنشاؤها أو تخزينها أو إرسالها أو استقبالها على أنظمتنا من قبل الموظفين، وعليه يجب أن لا يكون هنالك توقعات للخصوصية الشخصية عند استخدام أنظمة البنك أو البنية التحتية الخاصة بها.

يجب الامتثال بسياسة أمن وحماية المعلومات وعلى وجه الخصوص بالأشكال الآتية:

•عدم إرسال معلومات سرية خارج شبكتنا دون استخدام التشفير أو برنامج أمن مخصص لذلك ومعتمد.

•عدم إرسال المعلومات السرية إلى حساب البريد الإلكتروني الشخصي.

•عدم انتهاك اتفاقيات ترخيص البرمجيات أو حقوق الملكية الفكرية.

•عدم استخدام أجهزة الكمبيوتر والشبكة الالكترونية للبنك لارتكاب أنشطة غير قانونية أو استخدامها بطريقة قد تكون مخرجة أو ضارة للبنك أو تضر بسمعة أو مصالح البنك.

•عدم مشاركة كلمات السر الخاصة بك مع أي شخص أو الاحتفاظ بكلمة سر أي شخص آخر.

أو مناطق الشبكة • (Shared Folders) عدم محاولة الدخول إلى النظم أو الملفات المشتركة أو ملفات التخزين المشتركة غير المصرح بالدخول إليها ومحاولة نقل أية معلومات منها.

•عدم إجراء تغييرات غير مصرح بها على وظائف أو مهام أو تنظيم الأصول الإلكترونية الخاضعة لإدارة أو مراقبة الموظف.

•عدم ترك المعلومات الحساسة دون مراقبة، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر المحمولة والأجهزة المحمولة.

•عدم الكشف عن أو مناقشة أمور حساسة أو معلومات خاصة أو سرية في الأماكن العامة، بما فيها شبكة الإنترنت) مثل البريد الإلكتروني العام، وسائل الإعلام الاجتماعي وما إلى ذلك.)

٤ حقوق الملكية الفكرية- ٥

نحن نملك جميع حقوق الملكية الفكرية التي يعمل أي موظف على تطويرها أثناء عمله بالبنك ونمتلك حق التصرف بها وجميع ما يتعلق بها.

و تشتمل الملكية الفكرية على المقترحات الاستراتيجية وخطط الأعمال والسياسات الداخلية والإرشادات والإجراءات والتحسينات و الأفكار والعمليات الأخرى متعلقة بالبنك.

٥ حفظ السجلات- ٥

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

أنتم مسؤولون عن حفظ سجلات دقيقة وكاملة وفقاً للقوانين والتشريعات ذات الصلة.

٦. تضارب المصالح

١ المقدمة- ٦

من المهم تجنب الحالات التي يكون فيها أو يبدو فيها وجود تضارب للمصالح الشخصية مع مصالح البنك أو مصالح عملائنا. يتواجد تضارب للمصالح أو يشتبه بوجودها عندما تؤثر ظروف شخصية على الحكم المهني أو على القدرة على التصرف بما يتوافق مع مصلحة البنك أو مصلحة عملائنا.

٢ تجنب تضارب المصالح- ٦

من الصعب تحديد كل الظروف التي قد تؤدي إلى تضارب المصالح سواء أكان ذلك مؤكداً أو مشتبهاً فيه، وعليه يجب عليكم استخدام الحكم الجيد وطلب المشورة من مدير الالتزام في حال عدم التأكد من المسار الأفضل اتخاذه في هذه المواقف.

من أمثلة المواقف التي قد ينتج عنها تضارب للمصالح:

• وجود مصالح شخصية في أعمال خارجية.

• توظيف أو العمل مع الأقارب أو مع أشخاص تربطهم بكم علاقة وطيدة.

لائحة أخلاقيات العمل

• التعامل والتداول بحسابك الشخصي أو استخدام منصبك في البنك لكسب ميزة غير عادلة أو معلومات داخلية غير متاحة للشخص العادي.

• اتخاذ إجراءات بالنيابة عن البنك في معاملات أو صفقات يكون الموظف طرفاً فيها، أو أحد أقربائه أو معارفه أو أي مؤسسة للموظف أو لأحد معارفه منافع مادية أو مصالح شخصية معها.

وعليك مسؤولية تحديد والكشف عن أي تضارب أو تضارب محتمل في المصالح أمام رئيس الدائرة الخاصة بك ومدير الموارد البشرية ومدير الالتزام.

٣ الأموال الشخصية- ٦

يجب التعامل مع الشؤون المالية الخاصة بكم بطريقة مسؤولة وبنزاهة مع الامتنال بالقانون لتجنب الحالات التي يمكن أن تنعكس سلباً على البنك.

بشكل عام لا يجوز:

• المشاركة في تعاملات مالية شخصية مع الزملاء أو العملاء أو الموردين، بما في ذلك أنشطة الاستثمار) ما لم يكن ذلك جزءاً من خطة استثمارية يديرها البنك).

• الاقتراض من أو إقراض المال لزملائك أو العملاء أو الموردين باستثناء مبالغ رمزية مثلاً لتناول طعام الغداء.

٧. العلاقات مع الجهات التشريعية والمدققين

نحن نهدف إلى تحقيق التميز في الالتزام عند تلبية جميع المتطلبات التشريعية والتنظيمية ذات الصلة، حيث أن المحافظة على علاقة قوية وإيجابية مع الجهات التشريعية والسلطات الحكومية الأخرى أمر ضروري لضمان استمرار نجاح أعمالنا.

يجب على الموظف أن يكون صريحاً ومتعاوناً وسريع الرد مع الجهات الرقابية والمدققين الداخليين والخارجيين وإعلامهم بشكل تام عن الأمور التي ينبغي أن يكونوا على علم بها.

يجب عليكم:

• إحالة جميع الاستفسارات الواردة من الجهات الرقابية إلى مدير الالتزام.

• عدم الاتصال بالجهات الرقابية إلا إذا أذن بذلك مدير الالتزام.

٨. التبليغ عن الأمور المريبة

نحن ملتزمون بالنزاهة والصدق والشفافية في كل ما نقوم به—.

ستكون غالباً أول شخص يدرك بأن بعض زملائك في العمل منخرطون في أنشطة غير ملائمة أو مخالفة للمعايير والسياسات والسياسات المعتمدة.

نحن نشجعكم بقوة على الإبلاغ عن أي سلوك جرمي أو غير أخلاقي أو أي سلوك مريب، علماً بأننا نتعامل مع جميع التقارير بسرية وبشكل ثابت وبعيد وفي الوقت المناسب، وحيثما يتم التبليغ عن هكذا أمور بحسن نية سوف نقوم بحمايتكم من التعرض لأي ضرر أو إيذاء أو فقدان محتمل للعمل.

مطبوعة أخلاقيات الأعمال البنكية والمالية

يمكنك الإبلاغ عن أي شكوك أو مخاوف من خلال الخط الساخن أو البريد الإلكتروني أو بواسطة البريد كما هو مذكور في (Whistleblowing).

Policy) سياسة الإبلاغ عن المخالفات

٣٢٧٧: الخط الساخن ١٧٥٤ ٩٧٣+

البريد الإلكتروني gco-wb@bank-abc.com :

ص ب ٥٦٩٨ ، المنامة، مملكة البحرين ،، ABC البريد :إدارة الالتزام بالأنظمة والقوانين، بنك

في حال لم تتلق ردا مرضيا يمكنك الإبلاغ عن مخاوفك لمدير التدقيق في المجموعة.

٣٣٥٠: الهاتف ١٧٥٤ ٩٧٣+

البريد الإلكتروني ga-wb@bank-abc.com :