



مصرف الخليج التجاري  
GULF COMMERCIAL BANK

سياسات مجلس الإدارة  
سياسة وإجراء التعامل مع  
اصحاب المصالح  
2025

## مصرف الخليج التجاري

السياسات والاجراءات الخاصة بمجلس الادارة			
سياسة واجراء التعامل مع اصحاب المصالح			
قائمة المراجعات والتعديلات			
ت	رقم المراجعة	سنة التعديل	تفاصيل المراجعة
1	الاولى	2021- 2022	تم اصدار اول سياسة خاصة بالتعامل مع اصحاب المصالح وفق دليل الحوكمة المؤسسية 2018
2	الثانية	2023	تم تعديل السياسة في الجلسة (9/8) القرار رقم 19 في 2023/9/25
3	الثالثة	2024	تم اجراء التعديلات على السياسة بناء على تعديل دليل المعايير البيئية والاجتماعية في 2024/9/25 والمصادقة على التعديل من قبل مجلس الادارة. في 2025/3/25 جلسة رقم 3
4	الرابعة	2025	اجراء تعديلات على السياسة بما يتلائم مع دليل المعايير البيئية والاجتماعية المحدث في 2025/7/30 والعمل على موافقته مع اصلاحات البنك المركزي العراقي .

## سياسة واجراءات التعامل مع أصحاب المصالح

### أولاً: المقدمة

انسجاماً مع مبادئ الحوكمة المؤسسية ، يعتمد مصرف الخليج التجاري هذه السياسات والاجراءات لتنظيم التعامل مع اصحاب المصالح ، بما يضمن الشفافية والعدالة وحماية الحقوق المشروعة ، ويحقق التوازن بين مصالحهم ومصالح المصرف وفق القوانين النافذة وتعليمات البنك المركزي العراقي ودليل النعاير البيئية والاجتماعية يؤمن المصرفق بأن بناء علاقات فعّالة ومستدامة مع أصحاب المصالح يُعد ركناً أساسياً من أركان الحوكمة المؤسسية الرشيدة، ويسهم في تعزيز الثقة والشفافية وتحقيق الاستدامة المؤسسية.

ويحرص المصرف من خلال هذه السياسة على ضمان العدالة وعدم التمييز، وحماية المصالح المشروعة لجميع لجميع اصحاب المصالح ، بما يعزز الاستقرار المؤسسي ، ويدعم استدامة الاعمال ، ويسهم في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمصرف

### ثانياً: هدف السياسة

تهدف سياسة التعامل مع أصحاب العلاقة إلى تحقيق ما يأتي:

1. تنظيم العلاقة بين المصرف وأصحاب العلاقة بما يضمن حماية حقوقهم ومصالحهم المشروعة.
2. تعزيز مبادئ الحوكمة المؤسسية والشفافية والنزاهة والعدالة في جميع تعاملات المصرف.
3. الحد من مخاطر تعارض المصالح وضمان إدارتها بشكل فعال.
4. تعزيز الثقة المتبادلة بين المصرف وأصحاب العلاقة.
5. ضمان الالتزام بالقوانين والتعليمات والضوابط الصادرة عن البنك المركزي العراقي.
6. دعم استدامة أعمال المصرف وتحقيق التوازن بين مصالح المصرف وأصحاب العلاقة.

### ثالثاً: نطاق التطبيق

تُطبق سياسة التعامل مع أصحاب العلاقة في مصرف الخليج التجاري على مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وجميع الموظفين، وعلى كافة الفروع والوحدات التنظيمية التابعة للمصرف، كما تسري على جميع أشكال التعامل والتواصل مع أصحاب العلاقة الداخليين والخارجيين.

ويشمل نطاق التطبيق، على سبيل المثال لا الحصر، ما يأتي :

1. إدارة العلاقة والتواصل مع أصحاب العلاقة .
2. التعاملات المالية وغير المالية.
3. الإفصاح وتبادل المعلومات.

4. حماية حقوق ومصالح أصحاب العلاقة.
5. إدارة حالات تعارض المصالح.
6. الالتزام بمبادئ الشفافية والعدالة والنزاهة في جميع التعاملات.
7. وتُعد هذه السياسة مكملة لسياسات الحوكمة المؤسسية وتعارض المصالح والإفصاح ونظام الضبط الداخلي المعتمدة في المصرف، وتُطبق بما لا يتعارض مع القوانين والتعليمات النافذة الصادرة عن البنك المركزي العراقي والجهات الرقابية ذات العلاقة.

رابعاً: تعريف السياسة :

المصرف	مصرف الخليج التجاري
مجلس الإدارة	مجلس إدارة مصرف الخليج التجاري.
الإدارة التنفيذية	المدير المفوض وكبار التنفيذيين المسؤولين عن الإدارة اليومية لأعمال المصرف.
أصحاب العلاقة	جميع الأطراف التي لها مصلحة مباشرة أو غير مباشرة في أنشطة وأعمال المصرف، وتشمل أصحاب العلاقة الداخليين والخارجيين.
أصحاب العلاقة الداخليين	مجلس الإدارة، الإدارة التنفيذية، الموظفون، واللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية.
أصحاب العلاقة الخارجيين	المساهمون، العملاء، الموردون، المتعاقدون، الجهات الرقابية، الشركاء الاستراتيجيون، والمجتمع المحلي.
تعارض المصالح	: أي حالة تتعارض فيها المصلحة الشخصية أو الوظيفية لأحد أصحاب العلاقة مع مصلحة المصرف، بشكل فعلي أو محتمل .
الإفصاح:	تزويد أصحاب العلاقة بالمعلومات الجوهرية بشكل دقيق وفي الوقت المناسب ووفق القوانين والتعليمات النافذة.
الحوكمة المؤسسية:	الإطار الذي يحدد العلاقات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وأصحاب العلاقة، ويضمن الإدارة الرشيدة للمصرف.

خامساً: مبادئ التعامل مع أصحاب المصالح :

يلتزم المصرف بالمبادئ الآتية:

1. الشفافية: توفير معلومات دقيقة وواضحة وفي الوقت المناسب.
2. العدالة: معاملة جميع أصحاب المصالح دون تمييز.
3. الامتثال: الالتزام بالقوانين والتعليمات النافذة.
4. المسؤولية: مراعاة الأثر المالي والاجتماعي والبيئي للقرارات.
5. السرية: حماية معلومات أصحاب المصالح وعدم الإفصاح عنها إلا وفق القانون.

سادساً: تصنيف أصحاب المصالح وآليات التعامل

ت	فئة أصحاب المصالح	أمثلة	آليات التعامل
1	المساهمون	الهيئة العامة، كبار المساهمين	التقارير الدورية، الاجتماعات، الإفصاح المالي
2	العملاء	أفراد، شركات، مؤسسات	قنوات خدمة العملاء، الشكاوى، الإفصاح عن المنتجات
3	الموظفون	جميع العاملين	سياسات الموارد البشرية، التدريب، قنوات التواصل الداخلي
4	الجهات الرقابية	البنك المركزي العراقي، جهات حكومية	التقارير الرقابية، الالتزام بالتعليمات
5	الموردون	مزودو الخدمات	العقود، معايير النزاهة والشفافية
6	المجتمع	المجتمع المحلي	المسؤولية الاجتماعية، الاستدامة

سابعاً: إجراءات التعامل مع أصحاب المصالح

1. تحديد أصحاب المصالح:
- تقوم الإدارة المختصة بتحديث قائمة أصحاب المصالح بشكل دوري.
2. تحليل التوقعات والمخاطر:
- تقييم توقعات كل فئة وتأثيرها المحتمل على أعمال المصرف.
3. التواصل والتفاعل:
- اعتماد قنوات رسمية وواضحة للتواصل بما يضمن وصول المعلومات.

4. استلام الملاحظات والشكاوى:

تمكن أصحاب المصالح من تقديم الملاحظات والشكاوى ومعالجتها وفق آليات معتمدة.

5. التصعيد والمتابعة:

رفع القضايا الجوهرية إلى الإدارة العليا أو مجلس الإدارة عند الحاجة.

6. التوثيق:

توثيق جميع عمليات التواصل والقرارات ذات العلاقة.

ثامناً: المسؤولين

• مجلس الإدارة:

إقرار السياسة والإشراف على تطبيقها.

• الإدارة التنفيذية:

تنفيذ السياسة وضمان الالتزام بها.

• إدارة الحوكمة / إدارة المخاطر:

المتابعة والتقييم الدوري ورفع التقارير.

• الموظفون:

الالتزام بأحكام هذه السياسة عند التعامل مع أصحاب المصالح.

تاسعاً: المراجعة والتحديث

تخضع هذه السياسة للمراجعة الدورية أو عند صدور تعليمات جديدة من البنك المركزي العراقي أو أي جهة رقابية ذات علاقة، ويتم تحديثها حسب الحاجة وبموافقة مجلس الإدارة.

## اجراءات التعامل مع اصحاب المصلحة

### اولاً: تحديد أصحاب المصالح

يقوم المصرف بتحديد وتصنيف أصحاب المصالح ذوي العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بأنشطته، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- المساهمين
- العملاء
- الموظفين
- البنك المركزي العراقي والجهات الرقابية
- الموردين والمتعاقدين
- المجتمع المحلي
- الجهات الحكومية ذات العلاقة

ثانياً: تصنيف أصحاب المصالح يتم تصنيف أصحاب المصالح وفق معايير:

1. درجة التأثير على أعمال المصرف.
2. مستوى الاهتمام بأنشطة المصرف
3. المخاطر والفرص المرتبطة بكل فئة
4. ويُستخدم هذا التصنيف لتحديد آلية ومستوى التواصل المناسب.

ثالثاً: قنوات التواصل: يعتمد المصرف قنوات تواصل واضحة وشفافة مع أصحاب المصالح، تشمل:

1. الاجتماعات الدورية والطارئة
2. التقارير الرسمية والإفصاحات
3. الموقع الإلكتروني ووسائل الاتصال المعتمدة
4. الشكاوى والمقترحات
5. المخاطبات الرسمية مع الجهات الرقابية

رابعاً: آلية تلقي الملاحظات والشكاوى :

1. استلام الملاحظات أو الشكاوى عبر القنوات المعتمدة.
2. تسجيلها في السجلات أو الأنظمة المخصصة.
3. تحليلها وتحديد الجهة المختصة بالمعالجة.
4. اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة ضمن مدد زمنية محددة.
5. إشعار صاحب المصلحة بنتيجة المعالجة عند الاقتضاء.

خامساً: إدارة التعارض والمخاطر:

- رصد حالات تعارض المصالح المحتملة ومعالجتها وفق السياسات المعتمدة.
- تقييم المخاطر المرتبطة بعلاقة المصرف مع أصحاب المصالح (التشغيلية، القانونية، السمعة، البيئية والاجتماعية).
- اتخاذ التدابير الوقائية للحد من تلك المخاطر.

سادساً: الإفصاح والشفافية

- الإفصاح العادل والدقيق وفي الوقت المناسب عن المعلومات الجوهرية.
- ضمان عدالة الوصول إلى المعلومات دون تمييز.
- الامتثال لمتطلبات البنك المركزي العراقي والأنظمة ذات العلاقة.

سابعاً: التوثيق والمتابعة

- توثيق جميع التفاعلات الجوهرية مع أصحاب المصالح.
- متابعة مؤشرات رضا أصحاب المصالح بشكل دوري.
- رفع تقارير دورية إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة عند الحاجة.

اعداد قسم ادارة المخاطر