





نام کتاب : فتوہ اخلاقی کارکنان بینک ملت  
محلہ : استاد غلام حسین زہر خان  
مدیر حسنی : جسٹس پیر محمد  
تذیب : مکین صنایع  
ناشر : بینک ملت  
چاپ : سازمان چاپ و نشر شرکت چاپ بینک ملت  
چاپ اول : رشتان ۱۳۸۵





امام خمینی (ره)

یک فرد خدمت گزار در جمهوری اسلامی ایران باید؛

در کار او	صداقت
در نگاه او	محبت و حیا
در آیدیشه او	خیرخواهی
در رفتار او	شادابی
در سکوت او	دقت
در تلاش او	اخلاص و جدیت باشد





مقام معظمیہ مہبری؛

روحیہ خدمتگزاری  
خاکپاری، تواضع و دُغت ابل مردم  
و شناخت عظمت مردم ابری خودمان  
حفظ کینند؛  
کیه این نعمت بزرگی است.





## مقدمه

من بعنوان یکی از کارکنان بانک ملت پیش از هر چیز شاکر درگاه خداوند بزرگ هستم که نعمت کام نهادنِ همسر خدمت بملت شریف ایران اسلامی ابرسن ارزانی داشته است. راهی که مقصد نهایی آن رضایت اوست.

از او میخواهم که مراد تصف شدنِ صفات مطلوب شخصی و حرفه‌ای در راستای تحقق آرمان و رسالت بانک یاری نماید تا بتوانم نسبت به رعایت اصول و موازین این بنیاد شریف ارزشهای محوری بانک ملت بوده و بیاگر منشور اخلاقی کارکنان است متعهد بمانم.

جایگاه و منبع اعتبار و هویت بانک ملت بدون تردید حاصل تلاش عاشقانه و مجتهدانه کارکنان است که گروهی بی‌فخار با پشت‌کنی نایل آمده‌اند، گروهی دیگر شاغل در حال ارائه خدمت و سلی و دیگر آرایشگران همکارانی هستند که در آینده تعالی بخش و میراث داری این عتبت بسیار خواهند بود. پس در این به با علم با ارزش این سرمایه‌گر نه با همواره خواهیم کوشید تا حفظ زحمات و تلاش‌های ارزشمند کدش همکاران بایه با بات و درخشش آینه‌کان بایم.



انشاء  
کارکنان  
بانک ملت



# مسئولیت‌های

من بعنوان یکی از اعضای خانواده بزرگ بانک  
با وقوف ابرهت و نقش این نگاه اقتصادی در پیشرفت جامعه  
تلاش مینمایم تا در کنار سایر همکارانم  
در راه اعتلای جامعه  
و تحقق توسعه همه جانبه و پایدار قدم برداشته و در تقویت  
غرور ملی و دینی کشورم  
سهیم باشم.



اشفاق  
پاکستان  
بانک





بسیار دوست دارم  
در این دنیا  
که با من است



# رعایت قوانین و مقررات

با این باور که انجام وظایف شعلی،  
و فعالیت های سازمانی و تحقق اهداف عالیّه بانک  
در گرو رعایت قوانین است،  
خود را متعهد و ملزم به رعایت قوانین و مقررات  
و اجرای آنها می دانم.



بنگاه  
پاکستان  
بانک ملت







# انجام وظیفه‌های

با این باور که تعهد و وفاداری احساس تعلق به بانک از مصایف

تحکیم وظیفه‌های سازمانی است؛

متعهد می‌شوم که بشا به یک عضو فعال در پیکره‌ای واحد منسجم عمل نمود

و همواره در جهت هماهنگی هر چه بیشتر آن تلاش کنم

چنانچه فرض معیبه در عملکردی از بهکاران نقاری نامطلوب مشاهده کنم

که به زیان بانک بیشتر این یا جامعه باشد، وظیفه خود می‌دانم

به نحوی شایسته در بر طرف کردن این نقیصه بکوشم.



انشاء  
الله  
بالتوفیق







## توجہ منافع مشترک

من مبنیٰ کی از کارکنان بانک ملت با عقاد بہ اصل مشتری مداری  
و پذیرش مشتری بعنوان عامل محوری صنعت بانکداری؛  
معتقد ہمسوئی منافع بانک و مشتریان بوده و؛  
مصمم ہستم ضمن تلاش ای کسب منافع سازمان حد اکثر منافع مشتریان  
نیز در چارچوب ضوابط و مقررات تامین کردہ و سطح آن از تعداد چشم بیانی دیگر  
من با عقاد بہ عدم تھلیک حقوق مشتری و سازمان؛  
مشتریان و طرف ہای تجاری بانک و شرکای تجاری بانک دانستہ و  
و احترام بہ بان و نیاز ہایشان الازمہ انتفاع متقابل سید نام.



اخلاق  
بازگشت  
بانک ملت







صدف افروخته بود بر آفتاب است میزند

کز کار خلاقیت کرده است و آنگند

مشاق  
احسان  
باکانت



# نگرش های من و سر و پای این شخصی

ضمن عقاید اصیل وجود نگرش های علایق مختلف  
و حتی تضاد در میان همکاران مجذبه در تلاش هم نامر شای  
فردی و علایق شخصی و گروهی در تصمیم ها  
و ظایف و مسئولیت های خود در رکن داشته و  
و اجازه ندیم که این تفاوت ها در نحوه انجام  
و ظایف شغلی را مخلی وارد سازد.



اشفاق  
برکت  
بالت







## ادب، وقت، سرعت

این اصل برقرقه شده از شعار راستین ما و اصل بانک ملت بوده نمایانگر اولویت های مطرح نزد کارکنان این بانک است .

**ادب :** من در بانک ملت با آگاهی از که است انسانی و ضرورت تکرم مقام ولای انسان رعایت ادب اسر لوجه اعمال خود قرار داده میوسته در <sup>رابطه</sup> خود با همکاران و مشتریان مراقب آن هستم که مبادا بخله ای از این اصل عدول نماید .

**وقت :** دصنعت بانکداری وقت از مهمترین ابزارهای جلب اعتماد مشتریان به شمار می آید . در بانک ملت نیز من آن محور انجام فعالیت های جاری خود میدنم .

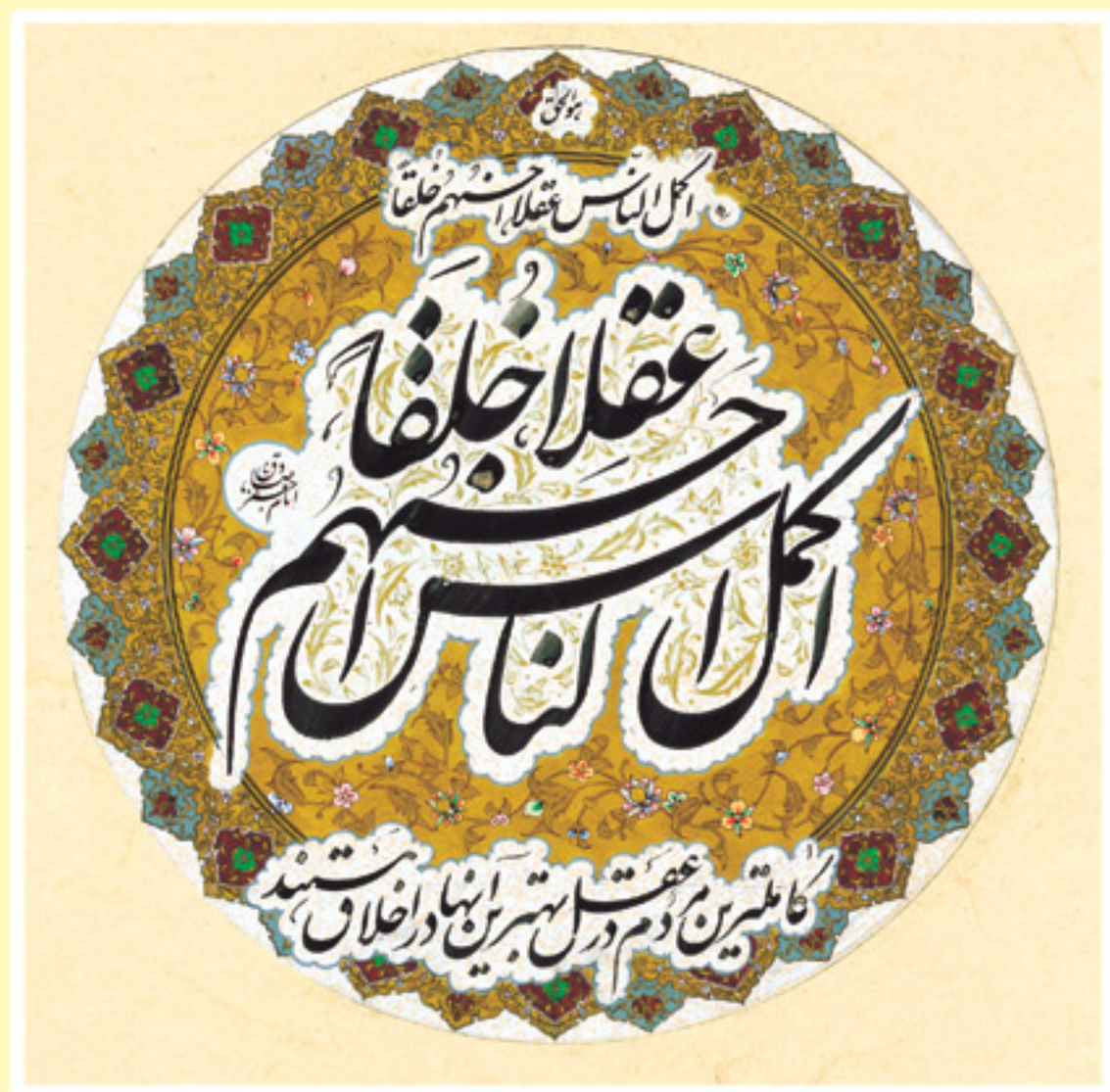
**سرعت :** در عصری که زمان کمیسانی بزرگ محسوب می شود طبیعی است که مشتریان نسبت به سرعت در انجام امور بانکی خود متوقع باشند . پس کوشش نمودیم در عین رعایت ادب و وقت ، با سرعتی مطلوب انجام امور سپردیم .



انشاء  
بنک ملت  
بنک ملت







## گوش دادن مؤثر و پاسخگویی

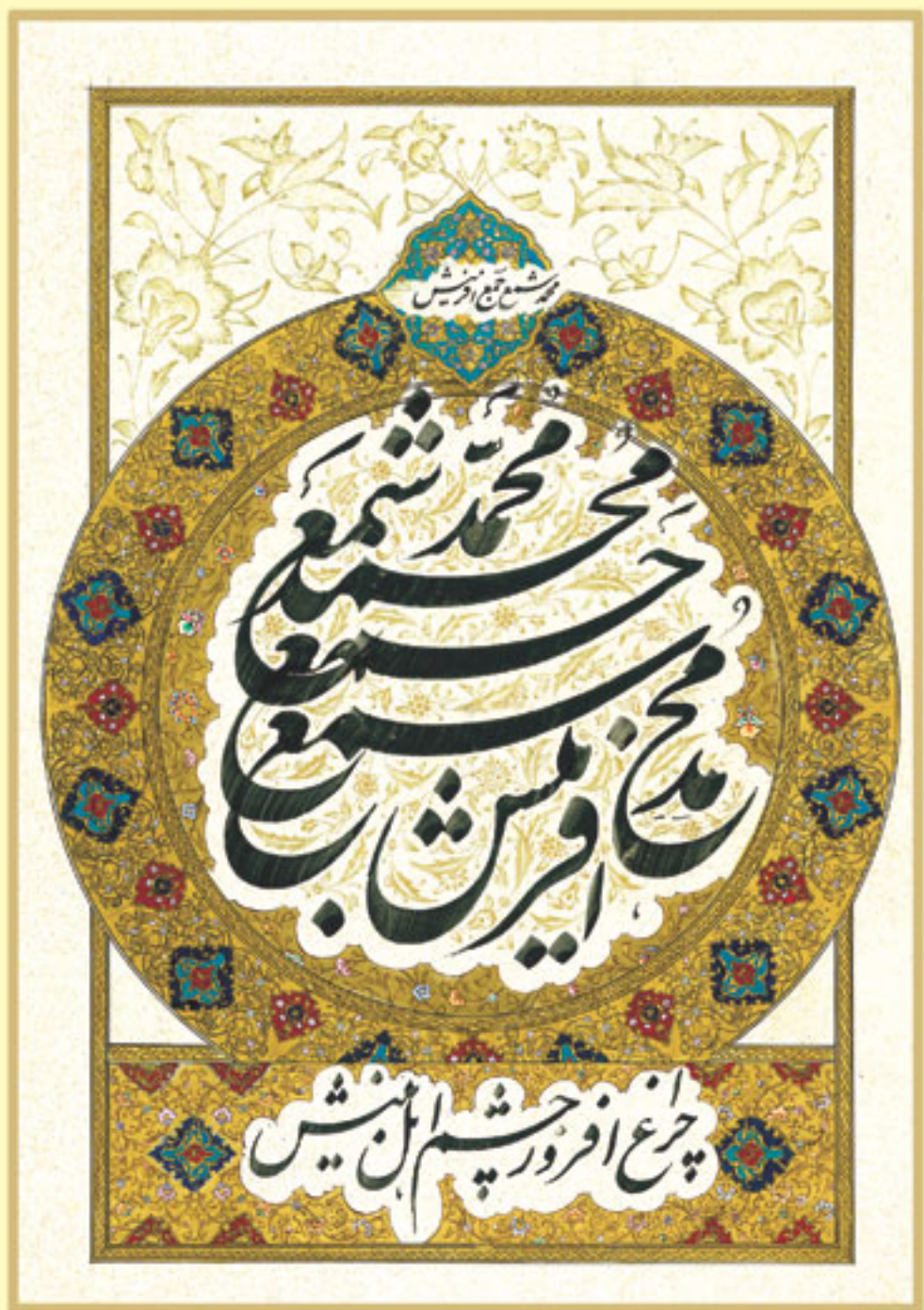
اعتقاد دارم گوش دادن بیچگونگی تو ضعیفانه، خیرخواهانه و مستقل از بن  
جنس، نژاد، آئین و طبقه اجتماعی افراد،  
از مضامین بارز ادب احترام و محبت نسبت به دیگران است،  
لذا گوش دادن مؤثر به خواسته‌های مشتریان  
تلاش مسؤلانه در ارائه پاسخ بسزایست  
به سوالات و خواسته‌های آنها همچنین پذیرش انتقادهای احتمالی آنها  
از جمله مسؤلیت‌های اجتماعی حرفه‌ای خود میدانم.



اشفاق  
میرزا  
باکنت







# رازداری و امانت در

من بعبسوان کی از کارکنان بانک ملت

اطلاعات مربوط به مشتریان را

محرمانه و پنهانند و ختم آنان امانتی دزد و بانک میدنم

لذا همواره از دسترسی غیر مجاز و غیر قانونی سایر اشخاص

به این موارد جلوگیری مینمایم



انشاء  
بنک ملت  
بانک ملت







مشفق  
اکبر  
بکانت



# رفار در مقابل رُقبای

من رُقبای رُقبای بانک

همواره انصاف رعایت کرده و با اعتقاد به رقابت سالم  
از بکارگیری شیوه‌های غیر حرفه‌ای و غیر اخلاقی،

در تعامل با آنان اجتناب می‌نمایم

در این استازارنشای هرگونه اطلاعات محرمانه مربوط به آنان

خودداری می‌نمایم.

و هرگز چنین اطلاعاتی را در معرض سوءاستفاده دیگران

نخواهیم گذاشت.



انصاف  
رقابت  
بانک







سلامت در  
تعاملات تجاری

من در همه فعالیت های سازمانی خود به عنوان

نماینده بانک

بهترین شرکای تجاری وارد تعامل شد  
و هرگز انتظار کسب منفعت و یا اعتبار شخصی بصورت تقسیم یا  
غیر تقسیم ندارم.



بنگاه  
مکاتبات  
بانک ملت





# ماداپش و هدیه

بن این باور، هتم که،  
اظهار رضایت و حسن اعتماد مشتریان باکند  
نسبت بجهت انجام وظایف شغلی ام بهترین ماداپش است.  
این باور برگرفته از عزت انسانی، وجدان حسنه و شرافت شغلی است

## و این ماداپش درونی

بسیار بالاتر از آن است که بتوان آن را با مصداق مادی برابر دانست  
پس انتظار دریافت هرگونه هدیه یا امتیاز شخصی از سوی مشتریان را  
در شان خود نیل نم و از آن فوری می جویم.



اخلاق  
باکند  
باکند







مشاق  
احسان  
بانت



# باعثش خدمت‌ش

من عنوان غنوی از خانواده بزرگ بانک ملت  
خدمت‌بشتری لطف در حق وی ندانسته بلکه پانچی شاسته

به لطف و عمت او؛

و تجلی سلفه وجودی خود در این مجموعه می‌نم

از این رو با اهتمام به خلق محیط صمیمی و شاداب تلاش می‌نمایم

تا با خدمت صادقانه ام تجلی شقی پایدار به مردم را در صفحه زندگی

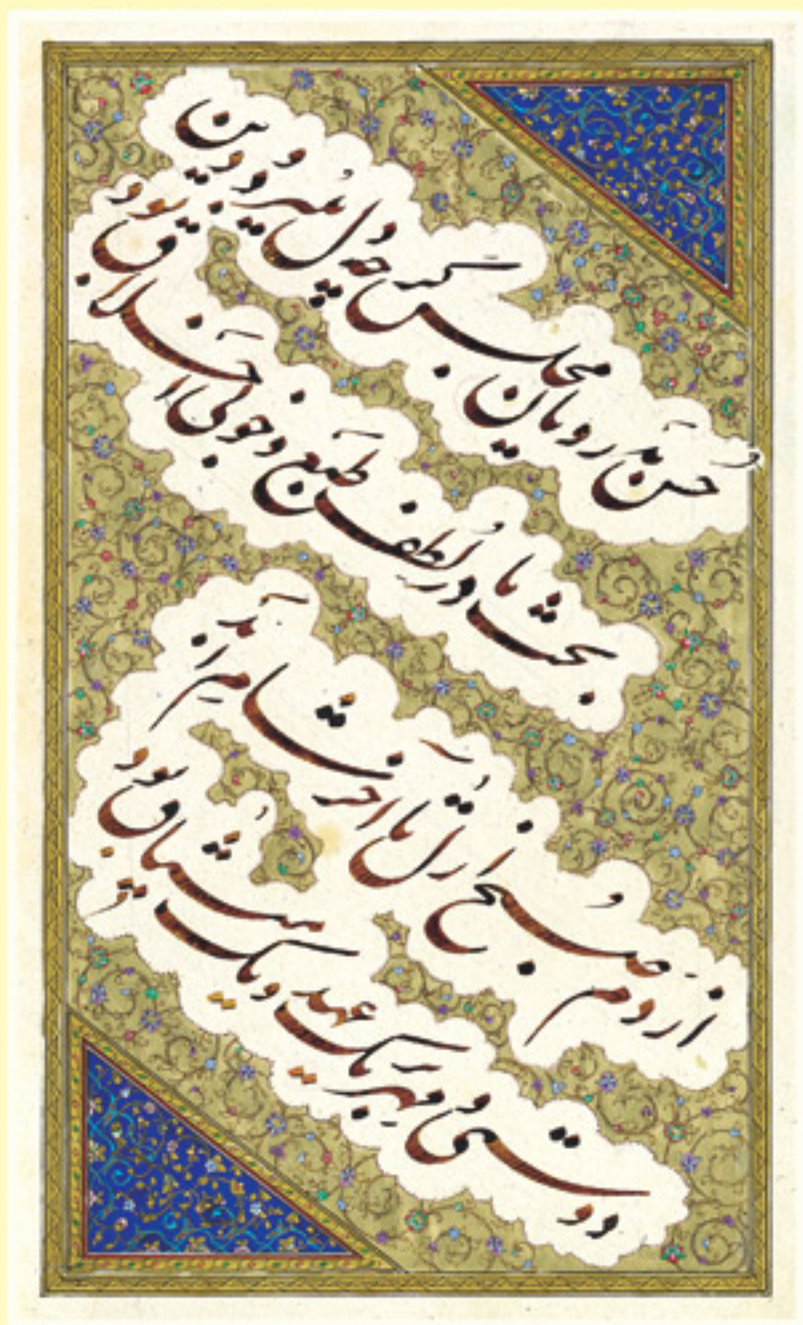
به تصویر کشید و در جهت پیشبرد کشور عزیزم

سزای پان‌شنامم.



بنیاد  
ملی  
بانک ملت





اشفاق  
 کهنه  
 باکنت





... و .

اصول بیانیہ حاضرہ سوره مد نظر داشته  
پسویستہ زقار و ملکہ و خویش را با محک این اصول می بنجم و  
به مسئولیت جمعی خود در خانواده بزرگ بانک ملت عقاد دارم  
و بسیاری خداوند متعال تمامی سعی توان خود را بکار خواهم گرفت تا  
بر عزت و عظمت و رفاهیت بیشتر این مجموعه انسانی که طی سالها تلاش  
کار صادقانه بدست آمده است به فرمایم؛  
و در این مسیر سوره به الطاف الهی دست حمایت قادر متعال  
محتاج خواهم نمود.



بنیاد  
بانک ملت

