

مقدمة لقواعد السلوك المهني

يتوقع KIB قيام الأعضاء والموظفين بأداء عملهم بأقصى ما لديهم من قدرة وأن يتصرفوا بطريقة تعكس وتعزز من صورة وسمعة البنك. كما تؤكد قواعد وأخلاقيات السلوك المهني على هذه السياسة وتعتبر إرشادات نحو:

- تعزيز السلوكيات النزيهة والأخلاق التي تتعكس إيجاباً على البنك.
- المحافظة على مناخ مؤسسي يحفظ قيمة ونزاهة وكرامة كل فرد.
- ضمان الالتزام بالقوانين والقواعد والأنظمة التي تحكم أنشطة وعمليات البنك، وضمان الاستخدام السليم لموجودات البنك.

توضح قواعد وأخلاقيات السلوك هذه المعايير لكيفية تصرف كل مدير أو مسؤول أو موظف مع جميع أصحاب المصالح في البنك وعامة الجمهور، وتهدف هذه القواعد في نهاية الأمر إلى ضمان أن ينظر إلى KIB كمؤسسة ملتزمة بمعايير عالية من النزاهة في كافة تعاملاتها. تعالج هذه القواعد كافة المواقف التي قد نواجهها، وليس هي بديل عن ممارسة أي فرد في البنك لحسن التقدير والتصرف السليم.

1. قواعد وأخلاقيات السلوك:

يقوم KIB بتنفيذ أعماله بشرف ونزاهة، مع احترام مصالح شركاء النشاط والالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية الغراء ومبادئ العمل السائد كما يلتزم جميع أفراد البنك بالمحافظة على سمعة البنك ويجب عليهم ما يلي:

- تقديم خدمة مسؤولة وفعالة ذات جودة عالية بنزاهة.
- عدم إساءة استخدام السلطة الممنوحة عند التعامل مع أي شخص أو مقدم شكوى أو جهة.
- التصرف بنزاهة وحيادية تجاه الجميع عند ممارسة أي سلطة تقديرية في أداء الواجبات.
- ممارسة الصلاحيات الممنوحة بطريقة مسؤولة.
- أداء جميع واجباتهم بنزاهة دون محاباة لأحد دون النظر للوضع الاجتماعي أو الجنس أو العرق أو الدين أو المعتقدات السياسية.
- التصرف بشرف وأمانة واحترام وشفافية وبطريقة مسؤولة.

- معاملة جميع الأشخاص على قدم المساواة وبموضوعية.
- استخدام أي سلطة تقديرية مخولة له بعقلانية وحيادية ونزاهة.
- الامتناع عن إفشاء أي معلومات واردة ضمن سياق العمل إلا إذا تطلب ذلك القانون أو الاحتياجات العملية.
- الإبلاغ عن أي رشاوى أو غيرها من أشكال الفساد الناتجة عن أي مصدر؛ والتصرف بطريقة تشوه أو تNAL من سمعة البنك.
- احترام وتطبيق هذه القواعد وفي حال حدوث ما يدعوه للاعتقاد بأن ثمة انتهاكاً لهذه القواعد أو القوانين قد حدث أو على وشك الحدوث فيجب إبلاغ الأمر إلى رئيس مجلس الإدارة، حسب الإجراءات المعتمدة.

2. تضارب المصالح:

يقوم المجلس باتخاذ كافة الإجراءات المعقولة لتحديد إشكالات تضارب المصالح التي قد تضر بالبنك.

يتعين على أعضاء المجلس ممارسة واجباتهم تجاه البنك بغض النظر عن الجهة التي عينتهم، يجب على أعضاء مجلس الإدارة التصرف دائمًا لمصلحة KIB وليس لمصالح مجموعة أو جهة معينة. وهذا يعني طرح المصالح الشخصية جانبًا وأداء واجباتهم في المعاملات الخاصة بالبنك بطريقة تعزز من ثقة الجمهور في سلامة وموضوعية وحيادية مجلس الإدارة.

لا يجوز لأي عضو أن يتلقى أي ريح بصورة مباشرة أو غير مباشرة نتيجة منصبه.

يتعين على عضو مجلس الإدارة أن يكشف فوراً إلى رئيس لجنة التدقيق أو رئيس مجلس الإدارة عن أي موقف ينطوي، أو من المتوقع بصورة معقولة أن ينطوي على تضارب المصالح. يتوقع البنك من موظفيه تجنب أي أنشطة شخصية وأي مصالح مالية أو غير مالية قد تتعارض مع التزامهم بأداء وظائفهم بفعالية. إذ أن كل موظف يشارك بنشاط في مصالح تجارية خارج نطاق عمله في البنك، يتتعين عليه الكشف عن تفاصيل هذه الأنشطة التجارية بصورة مكتوبة. يجب على الموظف الحصول على موافقة إدارة الموارد البشرية قبل تقديم خدمات إلى صاحب عمل آخر. كما لا يسمح للموظف بالتداول في أسهم البنك في أي من أسواق المال وخاصة شركة بورصة الكويت للأوراق المالية. وينبغي على الموظفين عدم الدخول في أي عمل آخر، أو مشروع استثماري قد يؤدي بسبب طبيعته أو نطاقه إلى:

- تضارب المصالح التي قد تحول دون قيام الموظف بأداء واجباته بحيادية:
- التداخل في أداء العمل بالبنك أو الحيلولة دون انتباه الموظف إلى عمله اليومي:
- إجراء مساومات أو إساعه استخدام السلطة أو المعلومات:
- التأثير سلباً على مصالح أو سمعة البنك:
- يجب ألا تؤثر الأمور الشخصية أو العائلية في أي وقت على قرارات العمل.

3. المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة:

يلتزم البنك بالمحافظة على أعلى معايير السلوك الأخلاقي والقانوني في الوفاء بمسؤولياته ويدرك أن المعاملات مع أطراف ذات العلاقة تمثل مخاطر متزايدة من التضارب الفعلي أو الواضح في المصالح.

يعتبر طرفين أو أكثر ذات علاقة في الحالات التالية:

- أن يملك أحد الطرفين سيطرة مباشرة أو غير مباشرة على الطرف الآخر، أو
- أن يخضع الطرفان لسيطرة مشتركة من نفس المصدر، أو
- أن يمارس أحد الطرفين تأثير على السياسات المالية للطرف الآخر لدرجة أن الطرف الآخر قد لا يستطيع متابعة مصالحه في جميع الأوقات بصورة منفصلة، أو
- أن يكون الطرفان ذوي قرابة وثيقة

تخضع المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة للسياسة المعمول بها في البنك الخاصة بذلك والتي تنص على القواعد والإجراءات التي تحكم مثل هذه المعاملات. يتم منح الائتمان للأطراف ذات العلاقة بالبنك، بما في ذلك أعضاء مجلس الإدارة، وفقاً لنفس الشروط والاحكام التي تطبق على العملاء الآخرين دون أي شروط تفضيلية وبما يتفق مع التعليمات الصادرة عن بنك الكويت المركزي. ويجب الإفصاح عن المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة طبقاً لمتطلبات بنك الكويت المركزي والجهات الرقابية الأخرى. يتبعن على عضو مجلس الإدارة الامتناع عن المشاركة في اجتماعات المجلس التي سوف تتضمن مناقشة أو التصويت على البنود المتعلقة بالأعمال الخاصة لعضو مجلس الإدارة المعنى.

تقوم إدارة التدقيق الداخلي في البنك بالمراجعة الدورية والتحقق من كفاية نظم الرقابة الداخلية بالبنك فيما يتعلق بالمعاملات مع الأطراف ذات علاقة.

4. التفاعل مع الآخرين:

من المتوقع أن يتصرف الموظفون بنزاهة وأمانة في تعاملاتهم مع العملاء والأطراف الأخرى التي لها صلة بالبنك وفي جميع الأمور الداخلية. لا ينبغي لأي عضو أو مسؤول أو موظف أن يتصرف بطريقة قد تؤدي إلى إلحاق أي ضرر بسمعة البنك. الطريقة التي تتفاعل بها مع الآخرين تعكس تصور الجمهور للثقافة والقيم السائدة بالبنك. وبناء على ذلك، يجب أن يدرك الأعضاء والموظفيين أهمية دورهم كممثلين لبنك إسلامي في جميع التعاملات مع العملاء والجهات الخارجية.

5. سرية المعلومات:

قد يصبح الأعضاء والمسؤولين والموظفيين على علم بمعلومات غير متجاهلة للجمهور ولذا لا يجوز للعضو مطلقاً استخدام المعلومات السرية لمصلحته الشخصية أو لمصلحة أشخاص أو كيانات خارج البنك. كما لا يجوز للأعضاء الكشف عن معلومات سرية خارج البنك سواء أثناء أو بعد عملهم كأعضاء بالبنك، إلا بموافقة صريحة أو ضمنية من مجلس الإدارة أو حسب مقتضي القانون.

يقصد «بالمعلومات السرية» جميع المعلومات غير المتجاهلة لل العامة التي يؤتمن أو يحصل عليها العضو بحكم منصبه كعضو بالبنك. وهذا يشمل، على سبيل المثال وليس الحصر المعلومات غير المتجاهلة لل العامة التي قد تكون مفيدة للمنافسين أو الضارة للبنك أو عملائه إذا تم الكشف عنها مثل:

- المعلومات غير المتجاهلة لل العامة عن المركز المالي للبنك أو الخطط، وبرامج التسويق والمبيعات ومعلومات البحث والتطوير، وكذا المعلومات المتعلقة بعمليات الاندماج والاستحواذ، وعمليات إعادة شراء الأوراق المالية وبيع الاستثمارات:
- المعلومات غير المتجاهلة لل العامة بشأن الصفقات المحتملة مع الشركات الأخرى / البنوك أو المعلومات عن عملاء البنك، أو الموردين أو الشركاء في المشاريع المشتركة التي يلتزم البنك بالحفاظ على سريتها، والمعلومات غير المتجاهلة لل العامة عن المناقشات والمداولات المتعلقة بقضايا الأعمال والقرارات بين الموظفيين والمسؤولين الأعضاء.

يعتبر احترام السرية حجر الزاوية في الثقة إضافة إلى الالتزام القانوني. يجب على أعضاء مجلس الإدارة دائمًا احترام سرية أسماء العملاء والظروف التي قد تحدد هؤلاء العملاء. وبالمثل، يجب المحافظة على السرية التامة في جميع الأمور التي يتناولها مجلس الإدارة خلال

الاجتماعات والأمور المتعلقة بشؤون الموظفين والمعاملات المالية والاستثمارات وخطط العمل. وتعني السرية ألا يقوم أعضاء مجلس الإدارة بإفشاء أو ربط هذه الأمور إلى أي شخص بما في ذلك، أفراد الأسرة من جميع درجات القرابة. يستمر واجب المحافظة على السرية إلى أجل غير مسمى بعد ترك العضو لمجلس الإدارة.

يتعين على جميع الموظفين عدم الإفصاح أو نسخ أو استخدام أي مما يلي أثناء وبعد عملهم بالبنك باستثناء ما يكون ضمن المسار المناسب للقيام بواجبات العمل لدى البنك بالطريقة المسموح بها في البنك أو حسب مقتضي القانون، أو عندما يكون الإفصاح مضمون بموجب تشريعات الحكومة:

• الأسرار التجارية والملكية الفكرية أو أي معلومات تتعلق بما يلي: النشاط أو الترتيبات المالية أو مركز البنك أو قوائم العملاء أو قوائم العملاء المحتملين؛ أو الإشعارات إلى العملاء أو غيرها من الوثائق المقدمة للعملاء، ورموز المصدر أو أنظمة الكمبيوتر أو العروض، أو خطط التسويق والترويج أو الأنشطة التجارية الأخرى، أو أي من المعاملات، أو شؤون نشاط البنك أو عملائه، أو أي من شروط العقود أو الترتيبات أو المعاملات بين البنك وعملائه.

• المعلومات الفنية المتعلقة بأعمال البنك غير المتاحة ضمن النطاق العام على سبيل المثال لا الحصر النماذج المالية، والعروض، وأنشطة البحوث والأفكار.

• المعلومات الشخصية بما في ذلك هوية الموظفين، وأعضاء مجلس الإدارة، والاستشاريين العاملين أو المستخدمين من قبل البنك.

• أي معلومات يصنفها البنك على أنها سرية أو التي من المتوقع أن تصنف بصورة معقولة أنها سرية، إلى شخص أو إلى غرض.

يجب على جميع الموظفين اتخاذ الخطوات المعقولة واللزمة لحفظ السرية ومنع الإفصاح عن المعلومات السرية، وأن يقوموا على الفور بإخبار البنك عن أي استخدام غير مصريح به فعلي أو مشتبه فيه أو نشر أو إفشاء المعلومات السرية، وتقديم أية مساعدة يطلبها البنك فيما يتعلق بأي خطوات قد يتتخذها للقيام بحماية المعلومات السرية.

6. قبول وتقديم الهدايا:

يتعين على الأعضاء والموظفيين الامتناع عن قبول أي هدايا، سواء نقدية أو غير ذلك من العملاء أو المقاولين. يمكن قبول الهدايا ذات القيمة النقدية التي لا تزيد عن 25 دينار كويتي (مثل هدايا الشركات، والتقويمات التي تحمل نقوش خاصة ب يقدم الهدية).

وينبغي في جميع الحالات إخطار مدير إدارة الموارد البشرية بأي دعوات، أو هدايا، أو مدفوعات، أو خدمات، أو ضيافة أو مزايا أخرى قد تؤثر على قدرة العضو أو الموظف المعنى على ممارسة الحكم المستقل. كقاعدة عامة، يمكن قبول وجبات الطعام، أو المرطبات، أو الترفيه، أو الإقامة أو السفر ذات القيمة المعقولة، فقط على أساس أن هذه المصارييف تعتبر مصروفات عمل مناسبة لو تم تحميلاها على البنك.

يجب على الموظفين عدم طلب أو قبول إكراميات، سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، من العملاء أو الأطراف الأخرى التي تتعامل مع البنك فيما يتعلق بالعمل المسؤول عنه الموظف. يجب على الموظف عدم قبول الهدايا أو الرعاية أو إذا كانت مثل هذه تؤثر أو تضر بموقف الموظف أو بأي قرار تجاري يتخذه البنك.

7. الرشوة والفساد:

يتعين على أي عضو أو موظف في البنك الامتناع عن تقديم أو قبول الرشاوى بشكل مباشر أو غير مباشر. يجب رفض أي طلب رشوة سواء في مجال العمل أو بشكل خاص وإبلاغ رئيس مجلس الإدارة أو الرئيس التنفيذي بذلك على الفور. يجب على جميع أعضاء مجلس إدارة البنك عدم الدخول في معاملات ينطابهم الشك في وجود رشوة متضمنة بها. يجب تشبيط وتجنب أي محاولات للرشوة والفساد في جميع قطاعات الأعمال فيما يتعلق بنشاط شركائنا التجاريين وموظفيها وعملائنا. يجب الاضطلاع بأعمال البنك بشكل صحيح مع احترام القانون. في حالة الشك بأحد الشركاء، فيجب أن نوضح له أننا لا نوافق على هذا التصرف ونحتفظ بالحق في إنهاء العلاقة.

8. الصحافة:

يتعين على أي عضو أو موظف الحذر عند التعامل الاجتماعي أو الرد على الصحافة سواء عن طريق الصدفة أو من خلال موعد، كما لا يصرح للموظفين التحدث نيابة عن البنك، أو إفشاء أية معلومات تتعلق بأنشطة البنك. على أن يصدر مثل هذا التصريح عن طريق المسؤول المفوض من وحدة الاتصال المؤسسي.

9. عدم التمييز:

يجب على أي عضو أو موظف التعامل مع العملاء والزملاء الحاليين والمحتملين دون أي تمييز بسبب العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو العقيدة. وبالتالي، يجب أن تكون بيئة العمل خالية من تأثيرات مدمرة قد تتدخل مع أو تعطل عمل البنك، حيث أن مثل هذا السلوك أو التوجه قد يؤدي إلى الفصل من الخدمة.

10. صيانة معدات البنك:

يتعين على كافة العاملين المحافظة على معدات البنك واستخدامها على نحو فعال دون التبذير في استهلاك القرطاسية أو الكهرباء، أو الجهد أو الوقت.

11. الالتزام بالقوانين واللوائح:

يجب على جميع الأعضاء والمسؤولين والموظفيين في KIB الالتزام بالقوانين واللوائح المحلية السائدة في تعاملاتهم وأنشطتهم.

يحظر إجراء أي معاملة باسم البنك تخالف القوانين أو القواعد أو اللوائح الخاصة بأي دولة أو أي هيئة حكومية تابعة لتلك الدولة التي يمارس البنك فيها هذا النشاط.

يمنع منعاً باتاً قيام أي عضو أو مسؤول أو موظف بتقديم أو محاولة تقديم أي شكل من أشكال الرشوة لمسؤول حكومي أو أي شخص آخر للحصول على أعمال أو مزايا مالية.

يتعين على الأعضاء والمسؤولين والموظفيين عدم التورط في الاحتيال أو أي شكل من أشكال التعدي على حقوق الآخرين، وينبغي عليهم عدم الزج بأنفسهم أو البنك مع المقاولين والعملاء الذين يعتزمون ارتكاب أنشطة احتيالية أو غير قانونية.

يجب على جميع الأعضاء والمسؤولين والموظفيين KIB أن يتحلوا بالأمانة في كافة تعاملاتهم واتصالاتهم بالعملاء ومراقبى الحسابات والرؤساء، والمقاولين.

يتعين على الأعضاء والمسؤولين والموظفيين التقيد بتعليمات بنك الكويت المركزي الخاص بدليل حماية عملاء البنك بعمليم رقم رب/أ 349/2 بتاريخ 5 يوليو 2015 وعدم تضليل العميل عمداً أو عن غير عمد بخصوص النتائج التي يمكن تحقيقها من خلال استخدام خدمات البنك. وعلاوة على ذلك، يجب على الأعضاء والمسؤولين والموظفيين أن لا يقتربوا وسائل تخالف القانون بهدف تحقيق متطلبات العميل.

إذا وجد ما يدعو إلى شك حول مطابقة مسار العمل لنص وروح القانون من عدمه، يتوجب الحصول على المشورة من الرئيس التنفيذي للبنك أو من ينوبه. تمثل مراعاة القانون الحد الأدنى. حيث يسعى البنك من خلال أخلاقيات السلوك إلى وضع تصور أفضل لمستوى السلوك المهني الأخلاقي يتجاوز بكثير الحد الأدنى المطلوب بموجب القانون.

12. الأدوات الرقابية لمكافحة غسل الأموال:

يلتزم البنك بمنع ومكافحة غسل الأموال كما يجب على كل عضو وموظفي في البنك إجراء المعاملات فقط التي يتم فيها تحديد شركائنا بوضوح. في الحالات غير المؤكدة، يجب أخذ مشورة وحدة مكافحة غسل الأموال للتحري عن الخلفية التجارية. ولكي نمنع التورط في المعاملات التي قد تكون ذات صلة بغسل الأموال، يجب على جميع العاملين في البنك إجراء تحليل نقيدي للمعاملات بما يؤكد التزامنا مع توثيق أي عناصر مشبوهة. وذلك إلتزاما بقانون غسل الأموال ومكافحة الإرهاب الصادر بقانون رقم 106 لسنة 2013 وتعديلاته.

13. الأمور المالية الشخصية للموظفين:

من المتوقع أن يقوم كافة الموظفين بتنفيذ وإدارة أمورهم الشخصية والمالية بطريقة مسؤولة. ويجب على الموظفين إدارة شؤونهم الإنثمانية بمهنية.

14. الإبلاغ عن المخالفات:

يرجى الاطلاع على الملحق الخاص بسياسة التبليغ.

15. استخدام أصول البنك:

يجب على مجلس الإدارة وكل عضو به العمل بمثابة وصي على موجودات البنك وضمان استخدام موجودات البنك للأغراض التجارية المشروعة فقط. ويحظر على الأعضاء والمسؤولين والموظفين استخدام موجودات البنك، والمعلومات السرية أو الخاصة أو استغلال مناصبهم لتحقيق مكاسب شخصية.

16. يوجد لدى البنك سياسة شاملة خاصة بأمن المعلومات معتمدة من مجلس الإدارة:

إن أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالبنك، وموارد الشبكات، ونظم الاتصالات الإلكترونية بما في ذلك البريد الإلكتروني والهاتف والأنظمة الصوتية والمعلومات المعالجة الأخرى باستخدام الكمبيوتر ويشار إليها بشكل مجمع بنظام تكنولوجيا المعلومات بالبنك هي ملكية خاصة بالبنك وتستخدم كأداة لتعزيز وتسهيل الاتصالات الخاصة بالعمل. وبالتالي يتعين على جميع الموظفين، استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات بالبنك لتقديم الخدمة للعملاء أو لأغراض تجارية أخرى. لا يجوز استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات بالبنك لإنشاء أو تخزين أو نقل معلومات غير عادلة، أو ضارة، أو غير قانونية، أو جنسية، أو تحرض على التمييز، أو التحرش، أو معلومات مدنية، أو مسيئة أو مهينة لآخرين. كما لا يجوز استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في البنك للوصول عمداً إلى موقع على شبكة الإنترنت تتضمن محتويات غير قانونية أو جنسية أو عنصرية.

يتعين على جميع الأعضاء والموظفيين ممارسة أعلى معايير السلوك المهني والاجتماعي في كافة استخدامات أنظمة تكنولوجيا المعلومات.

17. العلاقات المالية مع العملاء:

لا يجوز إقامة علاقات مالية بين حسابات الموظفين وحسابات العملاء. ويتتعين على الموظفين الموافقة على العمل كوكيل أو بموجب توكيل رسمي لصالح أو نيابة عن أي عميل لإدارة حساباته. ويجب على موظفي البنك عدم تقديم ضمانت عينية أو ضمنية لأية تسهيلات يقدمها البنك إلى أي عميل.

18. الملكية الفكرية:

إن الملكية الفكرية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق التأليف والنشر، التي يطورها أو يحصل عليها موظفي KIB بخلاف ذلك، من خلال استخدامهم لموارد البنك خلال فترة عملهم لدى البنك والتي ترتبط بعمل البنك هي ملكية خاصة للبنك. يتعين على جميع العاملين ممن لهم حق الوصول إلى الملكية الفكرية لـ KIB عدم الكشف بشكل غير مناسب أو استخدام الملكية الفكرية سواء أثناء أو بعد العمل لدى البنك، ما لم يحصلوا على التصريح المناسب بذلك.

19. التحرش الجنسي:

يرى KIB ضرورة توفير بيئة عمل خالية من كل أشكال التمييز والتصرفات التي تعتبر من قبيل التحرش، أو تعتبر قسرية، أو تخريبية، بما في ذلك التحرش الجنسي. ويُخضع أي شخص يرتكب التحرش لإجراءات تأديبية تتراوح من الإنذار إلى إنهاء الخدمة.

يعتبر من أعمال التحرش الجنسي أي عروض مادية أو لفظية أو بصرية، أو طلب الجنس، وأي سلوك آخر يهدف إلى ممارسة الجنس ويعتبر مسيئاً أو مكرهًا من المتلقى، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر: عبارات التدليل، أو التعليقات المهينة أو الموجية، أو الافتراضات أو الإيماءات أو الملصقات المهينة، أو الرسوم أو الصور.

يشكل التحرش الجنسي كل من العروض الجنسية غير المقبولة (سواء اللفظية أو الجسدية)، وطلبات ممارسة الجنس والتصرفات اللفظية أو البدنية الأخرى ذات الطابع الجنسي في الحالات التالية:

- يكون الخضوع لمثل هذا السلوك إما شرط صريح أو ضمني أو من شروط التوظيف على سبيل المثال: الترقى أو التدريب أو السجلات الزمنية الخاصة بالحضور والانصراف أو مهام العمل الإضافي.
- عندما يستغل قبول أو رفض هذا السلوك كأساس لاتخاذ القرارات الخاصة بالتوظيف (التعيين، والترقية، إنهاء الخدمة).
- السلوك المفترض أو له تأثير على أداء الفرد لعمله أو خلق بيئة عمل مخيفة أو عدائية أو مهينة.

لا يشير التحرش الجنسي إلى المجاملات المقبولة اجتماعياً من حين لآخر، ولكن التحرش يشير إلى أن التصرفات غير المرغوب بها التي تعتبر مهينة للشخص وتحط من كرامته أو تضعف الروح المعنوية.

أي موظف يشعر بأنه تعرض لتحرش جنسي، يجب عليه تبليغ مدير الموارد البشرية أو مدير وحدة أو المدير العام للإدارة فوراً إما بصورة مكتوبة أو شفهية وفي كل الأحوال يحق لهذا الموظف التوجة للسلطات الرسمية بالدولة وفق القوانين المرعية.

تقوم إدارة البنك بالتحقيق في الشكوى واتخاذ الإجراءات المناسبة.

20. شكاوى العملاء:

يجب على البنوك إعطاء الاهتمام الواجب لشكوى العملاء، وينبغي النظر في موضوع الشكوى بدقة وصورة مهنية وتقديم الرد في أقرب وقت ممكن. يجب أن يتم توجيه جميع الشكاوى من خلال وحدة شكاوى العملاء لدى البنك.

21. التداول الداخلي:

يجب على الأعضاء أو الموظفين أو المسؤولين ممن في حوزتهم معلومات جوهرية عن البنك الامتناع عن التداول في الأوراق المالية الخاصة بالبنك حتى تصبح هذه المعلومات متاحة للجمهور عن طريق بيان صحفي أو وسائل الإعلان العامة الأخرى.

هذه المواد «المعلومات الداخلية» يمكن أن تشمل تقديرات الأرباح ونشاط الأسهم وتوزيعات الأرباح، والتغيرات في السيطرة أو الإدارة، وعمليات الدمج المعلقة، والمبيعات، وعمليات الاستحواذ، ومبالغ الاحتياطيات أو غيرها من معلومات الأنشطة الجوهرية وغيرها من التطورات الهامة.

يمنع منعاً باتاً أيضاً تقديم مثل هذه المعلومات الداخلية للآخرين الذين يقومون بالتداول عليها بعد ذلك.

22. التعامل العادل:

يتعين على مجلس الإدارة عدم اللجوء إلى الأنشطة غير الأخلاقية أو غير القانونية في إدارة نشاط البنك بما في ذلك أي ممارسات غير سلية في التعامل. ويتعين على كل عضو وموظف ومسؤول السعي نحو التعامل بأمانة وأخلاق مع أعضاء البنك ومسؤوليه وموظفيه ومراقبى الحسابات والاستشاريين والعملاء والموردين والمنافسين عند الاضطلاع بالأعمال نيابة عن البنك.

يجب الالتزام بمعايير السلوك هذه أو القانون ويمنع منعاً باتاً ما يخالف ذلك من ممارسات العمل التجارية غير الأخلاقية أو غير النزيهة عند التصرف نيابة عن البنك حيث قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ إجراءات تأديبية، بما في ذلك إنهاء الخدمة.

23. فرص النشاط:

يحظر على الأعضاء والمسؤولين والموظفين الاستفادة لأنفسهم شخصياً أو لأفراد عائلتهم المباشرين من أي فرص قد تكون ذات فائدة للبنك التي يتم معرفتها عن طريق استخدام ممتلكات أو معلومات أو مركز الشركة ما لم يتم عرض مثل هذه الفرص أولاً على البنك ويقرر ويؤكد البنك عدم الرغبة في متابعة تلك الفرص. يحظر على كل عضو أو مسؤول وموظفي الاشتراك في أي أعمال من شأنها منافسة KIB.

أعضاء البنك الذين يضطلعون بالمسؤولية المدنية من خلال عضويتهم في هيئات تتخذ قرارات عامة أو شبة عامة مثل مجالس الإدارة المدرسية ومجالس البلديات والنواحي. الخ يتبعن عليهم الحذر الشديد من احتمال تضارب المصالح والإعلان عن أي تضارب للمصالح حيث أن مثل هذه المؤسسات قد تكون أيضاً من مستخدمي الخدمات المالية وبالتالي فهم عملاء فعليين أو محتملين للبنك.

يجب أن يكون الأعضاء دقيقين في إعلان أي تضارب للمصالح والحكم بعانياة ما إذا كانت الظروف تبرر الانسحاب من المداولات الخاصة بمناقشة الاستفادة من أنشطة البنك. في حالة قبول الأعضاء مناصب أعضاء في مجالس إدارات الشركات أو البنوك الأخرى أو في النواحي الاجتماعية أو غيرها، ينبغي عليهم تجنب أي تضارب محتمل للمصالح من خلال الإعلان عن طبيعة مصلحتهم في المجتمعات الرسمية للمؤسسة وإذا لزم الأمر، إتباع قواعد المؤسسة فيما يتعلق بعدم التصويت في مثل هذه الحالات.

24. حماية الصحة والسلامة والبيئة:

يلتزم KIB بأداء أعماله بطريقة تهدف إلى حماية صحة وسلامة الموظفين والعملاء والبيئة. يتبعن على موظفي KIB الالتزام بجميع القوانين واللوائح ذات الصلة، ويجب إبلاغ الإدارة فوراً عن أية ظروف قد تشكل مخاطر على الصحة أو السلامة أو البيئة.

25. الالتزام والتنفيذ:

يجب على كل عضو أو مسؤول أو موظف العلم بمحفوظيات قواعد السلوك المهني هذه وعليه الالتزام بالمعايير المبينة بالتفصيل.

توجيه جميع الأسئلة المتعلقة بتفسير أو تطبيق هذه القواعد فيما يتعلق بموقف أو حالة معينة توجه إلى الرئيس التنفيذي للبنك أو من ينوب عنه. ويمكن تقديم هذه الطلبات كتابة أو شفاهة، وسوف يتم التعامل معها بسرية تامة.

ينبغي إبلاغ رئيس مجلس الإدارة للبنك أو من ينوب عنه فوراً دون اعتبار لخطوط ومستويات الإبلاغ المعتادة عن أي اشتباه بمخالفة القوانين أو اللوائح المعمول بها أو قواعد وأخلاقيات السلوك هذه، بما في ذلك أية معاملات أو علاقات من المتوقع بشكل معقول أن تؤدي إلى تضارب المصالح، ويتم بذل كل الجهود المعقولة لضمان معالجة كافة الأسئلة والمعلومات بسرية تامة.

26. العقوبات:

سيتم اتخاذ إجراءات تأديبية في حالة مخالفة قواعد السلوك هذه. وهذا ينطبق أيضاً على الإهمال في تعميم قواعد السلوك هذه والإرشادات الأخرى. تقوم إدارة الموارد البشرية بتنفيذ هذه الإجراءات بعد المناقشة مع مشرف الموظف وقد تتضمن الفصل من الوظيفة والملحقة القضائية.

27. الإدارة والتنازل عن التعليمات البرمجية:

يجب أن تدار هذه القواعد ومراقبتها من قبل رئيس قسم الموارد البشرية. يتطلب من جميع أعضاء البنك على إتباع هذا الدليل في جميع الأوقات. عموماً، يجب ألا يكون هناك استثناءات من هذه القواعد. ومع ذلك، في حالات نادرة، قد تنشأ أحوال تحمم التنازلات والاستثناءات والتي سيتم تقييمها على أساس كل حالة من قبل الرئيس التنفيذي. إلا أن مجلس الإدارة سيكون لديه سلطة تقديرية مطلقة للموافقة على أي تجاوز أو تنازل عن هذه القواعد.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

1. التعريف العام

إن الشخص المبلغ عن المخالفات هو ذلك الشخص الذي يقوم بنية حسنة بتقديم دليل أو ما يعد دليلاً أو ادعاء سري أو مجهول المصدر على سوء تصرف أو احتمال ارتكاب أخطاء. وينبغي التنويه إلى أن المقصود بالشخص المبلغ عن المخالفات في هذه السياسة ليس ذلك الشخص الذي يقوم بطرح قضايا أو مشكلات في إطار اجتماعات العمل العادلة أو من خلال القنوات الإدارية المعروفة بأسلوب واضح وصريح وبدون مراعاة عامل السرية.

2. مقدمة

يجدر بكافة موظفي KIB لفت الانتباه والإبلاغ عن أي دواعي قلق أو مشكلات حقيقة تتعلق بتصرفات غير لائقة محتملة حول الأمور المالية وكذلك كل ما يعد ممارسات خاطئة وذلك في أقرب فرصة ممكنة ومع مراعاة الطريقة المناسبة للإبلاغ.

فيما يلي توضيح الأهداف الأساسية لهذه السياسة:

- تقديم المساعدة والدعم للقيم الأساسية التي يتبعها KIB.
- التأكد من أن الموظفين بمقدورهم التعبير عن دواعي قلقهم حول أي مشكلات بصرامة تامة دون الخوف من أي عقوبة أو جزاء.

- طرح آلية ومنهج للتعامل مع تلك المشكلات مع مراعاة الشفافية والسرية التامة. هذا وفضلاً عن أن هذه السياسة تتناول الإبلاغ عن المخالفات المتعلقة بالأخطاء والتصرفات غير الملائمة المحتملة ذات الصلة بالأمور المالية، فإنها أيضاً تتضمن ما يلي:

- حالات الغش والاحتيال.
- حالات الفساد والرشوة والابتزاز.
- الأفعال والتصرفات الإجرامية الجنائية.
- عدم الالتزام والامتثال للتعليمات والإرشادات القانونية والرقابية.
- القصصير في تطبيق أحكام العدالة.
- تعريض صحة وأمن وسلامة الأفراد لأي شكل من أشكال المخاطر.
- التستر على أي معلومات ذات صلة بأي من المخالفات أو المشكلات سالفة الذكر أو إخفائها.

3. المبادئ العامة

- يتم التعامل مع كافة المشكلات والمخاطر التي يتم الإبلاغ عنها من قبل الشخص المبلغ على أساس مراعاة العدالة وبالطريقة والشكل الملائم.
- يتحتم على الشخص المبلغ الحرص على تدعيم إدعاءاته بالدلائل والقرائن التي تبرر اثارة وطرح تلك الادعاءات من جانبه.
- لن يسمح KIB بالإساءة إلى أو سوء معاملة أو الحق الضرر والأذى بأي شخص يحرص على الإبلاغ عن المخالفات.
- الحرص على عدم الكشف عن هوية الشخص المبلغ عن المخالفات ما لم يوافق على الإفصاح عن هويته.
- ينبغي أن يتتأكد KIB أن الشخص المبلغ عن أي مخالفات أو مشكلات على علم جيد بالجهة أو الشخص الذي يقوم بالتحري عن هذه المخالفة أو المشكلة والتعامل معها.
- ينبغي أن يتتأكد KIB من عدم تعرض أي شخص مبلغ لأي شكل من أشكال المخاطر وعدم خضوعه لأي نوع من أنواع العقوبة أو الجزاء جراء اثارة وطرح تلك المخالفات أو المشكلات حتى وإن كان الشخص المبلغ مخطئا في تلك الشكوك والادعاءات.

4. الأشخاص المشمولين في السياسة

إن سياسة الإبلاغ عن المخالفات تكفل الحماية الالزمة لكافه أعضاء مجلس الإدارة والمسؤولين والمديرين والموظفين ممن يقومون بالإبلاغ بنية حسنة عن أي اشتباه في ارتكاب أي مخالفات من قبل أعضاء مجلس الإدارة أو أي موظفين آخرين بالبنك.

5. إجراءات الإبلاغ عن المخالفات

في حال اعتقاد أو اشتباه أي موظف بنية حسنة وبشكل معقول، عن ارتكاب ممارسات غير سليمة في مكان العمل، يجدر به إبلاغ رئيس مجلس الإدارة مباشرة. وبعد ذلك يقوم رئيس مجلس الإدارة بتقييم كل حالة من الحالات المبلغ عنها، ويتم توجيهها إلى الجهات المناسبة للتحري والتحقيق حتى يتم التعامل مع كافة الشكاوى المبلغ عنها، وإذا تطلب الأمر، يتم توجيه تلك الشكاوى إلى اللجنة المعنية (على سبيل المثال، لجنة التدقيق و/ أو مجلس الإدارة حتى يتم الوصول إلى القرار المناسب في ذلك الخصوص). وعلى الرغم من ذلك، وفي حال تم مخاطبة الجهة سالفة الذكر إلا أن الموظف المعني قد لا

يزال يساوره الشك وعدم الارتياح، أو إذا كان الموظف يشعر أن الموضوع من الأهمية بحيث لا يمكن تداوله ومناقشته، يجدر بالموظفي حينئذ الاتصال بالجهات الرقابية المعنية. وجدير بالذكر أن أولئك الموظفين الذين حرصوا على الإبلاغ عن المخالفات أو الشكاوى على الصعيد الداخلي، سيتم تبليغهم بالشخص أو الجهة القائمة على التحقيق في الموضوع، وسيكونوا على علم بالطريقة المناسبة للاتصال بهؤلاء الأشخاص أو تلك الجهات، وعما إذا كان هناك داع أو احتياج للحصول على المزيد من المساعدة أو الدعم من قبلهم، ولهذا سيراعي KIB الإفصاح عن القدر الممكن من الإفادات للموظفين المبلغين دون إخلال أو مساس بأي سرية مصرفية.

هذا ولن يتم الكشف عن هوية الموظفين المبلغين دون الحصول على موافقتهم بالشكل الملائم، أما في حال توقف أو تطلب الوصول إلى حل المشكلة على الكشف عن هوية أولئك الموظفين المبلغين (على سبيل المثال، في حال تطلب الأمر الإدلاء بشهادته أمام المحكمة)، يقوم KIB بالتشاور والتفاوض مع الموظف بشأن كيفية التدخل في الأمر والطريقة الأمثل التي يمكن من خلالها المضي قدما في التعامل مع الموضوع.

