

الملا للتمويل
almulla finance



شركة الملا العالمية للتمويل (ش.م.ك.م)
ميثاق أخلاقيات العمل



<u>المحتويات</u>	<u>الصفحة</u>
1. المقدمة	2
2. نطاق ميثاق أخلاقيات العمل	2
3. ميثاق أخلاقيات العمل	3
4. شكوي العملاء	9
5. بيان سرية المعلومات	9

1. المقدمة

1.1. الغرض من ميثاق أخلاقيات العمل

يضع هذا " الميثاق " المعروف بـ " ميثاق اخلاقيات العمل " الإرشادات والتعليمات بشأن السلوك والتصرفات لمجلس الإدارة، الإدارة العليا والموظفين. كما يهدف أيضاً لسن التعليمات المتعلقة بخصوصية وسرية المعلومات التي تخص عملاء شركة الملا العالمية للتمويل "الشركة" (أي أنها تتضمن المعلومات السرية المتعلقة بنشاط الشركة). يهدف ميثاق أخلاقيات العمل بالنسبة لموظفي الشركة إلى تعزيز القواعد العامة لسلوك موظفي الشركة وبث الروح المهنية التي تركز على كافة القوانين والتشريعات والتعليمات المتعلقة بنظام العمل بالشركة.

1.2. المسؤولية للحفاظ على ميثاق أخلاقيات العمل

يناط بمدير عام إدارة المخاطر والإمتثال مهام إصدار ميثاق أخلاقيات العمل (الجهة المصدرة) بما يتماشى مع قواعد السلوك المهني. وتتولى الجهة المصدرة للميثاق مسؤولية الاحتفاظ بنسخة مستندية منه. يجب مراجعة الميثاق من قبل مدير عام إدارة المخاطر والإمتثال على الأقل مرة واحدة في السنة وتحديثه – إذا لزم الأمر. ويتعين أن يتم الإشارة لكل تعديل يتم إدخاله على النسخة وكذلك الاحتفاظ بالنسخة السابقة للإطلاع عليها وقت الحاجة.

1.3. الموافقات

يتم الموافقة على الميثاق من قبل أعضاء مجلس إدارة الشركة، ويقوم مدير عام إدارة المخاطر والإمتثال (الجهة المصدرة) بتقديم التعديلات المقترحة على الميثاق وعرضها على مجلس الإدارة لاعتمادها، عندما يتطلب الأمر، عقب إجراء مناقشات مع الرئيس التنفيذي ورؤساء الإدارات المعنية.

1.4. التوزيع

يتم توزيع الميثاق على كافة موظفي الشركة.

2. نطاق ميثاق أخلاقيات العمل

يجسد هذا الميثاق الإطار العام للسلوكيات والتصرفات المثلى وأفضل الممارسات المهنية لجميع موظفي الشركة بما في ذلك أعضاء مجلس الإدارة والمسؤولين التنفيذيين وجميع مستويات الموظفين. تتلقى الشركة معلومات من عملائها وأطراف أخرى ذات علاقة - قد تكون غير متاحة للجمهور - من أجل تمكينها من دراسة وتقييم الفرص ، أو بغرض مراقبة وتقييم العلاقات والخدمات القائمة. كما تقوم الشركة بمراعاة واحترام خصوصية وسرية تلك المعلومات.

تتحمل الشركة مسؤولية كافة معلومات العملاء الشخصية بما في ذلك جميع المعلومات التي يتم تمريرها للغير لتنفيذ الأعمال أو حفظها أو لأي أغراض أخرى، وتعتزم الشركة من خلال هذا الإصدار صياغة وتطبيق سياسات وممارسات معينة لحماية المعلومات الشخصية والتي تتضمن – إذا تطلب الأمر - تعيين موظف مسؤول لحماية المعلومات الشخصية. يشرح الميثاق كيفية الاستخدام والافصاح للمعلومات المتعلقة بالعملاء والأطراف الأخرى ذات العلاقة المقنتاة من قبل الشركة، والاجراءات المتبعة لإدارة هذه المعلومات وتحقيق مستوى السرية الملائم لها.

القيم الجوهرية

الإنتماء	: الولاء وروح المسؤولية والالتزام تجاه المؤسسة وموظفيها وعملائها.
النزاهة	: التعاطى بحيادية وموضوعية لتحقيق أهداف وأغراض الشركة.
التدريب والتعليم المستمر	: نسعى دائماً وبإستمرار لتحسين المستوى العلمي والمهني لكي نواكب الممارسات العالمية.
التميز	: إحداث فرق في جودة الخدمات المقدمة وفقاً للمعايير والممارسات العالمية.
جماعية الأداء	: العمل الجماعي وعلى كافة المستويات لضمان تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة عالية.
الشفافية	: تبادل المعلومات والمعرفة وتوضيح وتبسيط الاجراءات وصولاً لأعلى مستوى من المهنية.

3. ميثاق أخلاقيات العمل**3.1. أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا**

- 3.1.1. يتعين على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا بممارسة أعلى معايير النزاهة والسلوك الأخلاقي والالتزام بتطبيق سياسات الشركة المتعلقة بالنزاهة والسلوك الاخلاقي.
- 3.1.2. يتعين على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا تجنب تعارض المصالح بين أمورهم الشخصية ومصالح الشركة فيما يخص التعامل مع الموردين والعملاء والأطراف الأخرى ذات العلاقة وفي إدارة شؤونهم الشخصية الخاصة.
- 3.1.3. يتعين على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا عدم إستخدام الأصول والموارد المتاحة لهم من خلال الشركة لتحقيق مكاسب شخصية أو لتحقيق منافع لأشخاص أو أطراف تابعين لهم.
- 3.1.4. يتعين على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا تحمل المسؤولية لحماية كافة الأصول والموارد.
- 3.1.5. يتعين على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا حماية العقار والممتلكات المملوكة للشركة والمساعدة في حماية موجودات الشركة بشكل عام . وللقيام بذلك، يجب إبلاغ مجلس الإدارة بأي ممارسات أو حوادث ربما تقضي الى إلحاق الخسارة أو الضرر أو سوء الاستخدام أو السرقة لممتلكات الشركة.
- 3.1.6. الموجودات مثل المعدات والحواسيب وبرامج وأنظمة الكمبيوتر والمرافق والقرطاسية والتجهيزات يجب إستخدامها في أداء أعمال الشركة فحسب أو لأغراض محددة من قبل الإدارة .
- 3.1.7. يتعين على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا عدم الافصاح عن المعلومات أو البيانات المتعلقة بالشركة ما لم يكن ذلك للحد المصرح به ووفقاً لمتطلبات وضوابط قانونية.
- 3.1.8. يجب الافصاح عن جميع المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة طبقاً للقوانين المعمول بها وكذلك القرارات والتعليمات الصادرة بهذا الخصوص.
- 3.1.9. يتعين على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا ضمان تنفيذ كافة المعاملات مع أو لصالح الشركة أو مع أي طرف ذات علاقة أو أي شركة تابعة يتم تنفيذها بموجب البنود والشروط التي تقبلها الشركة وضمن الممارسات الصحيحة والأمانة التي تقبلها الشركة ويعتمدها مجلس إدارتها.
- 3.1.10. يتعين على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا اعتماد التعليمات المستخدمة في تحديد أنماط العمليات مع الأطراف ذات العلاقة والشركات التابعة وكفاية وملئمة المستندات المطلوبة والوصول للقرار الصائب من قبل الجهة المفوضة بمنح الاعتماد والموافقة.

3.2. الموظفين



من المتوقع أن يتحلى جميع الموظفين بالتمسك بالمعايير الأخلاقية والقانونية إمتثالاً لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية لحفظ سمعة ونزاهة الشركة.

3.3. تعارض المصالح

- 3.3.1. يحظر على الموظف القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوب تضارب في مصلحته الشخصية أو مصالح أسرته أو طرف ثالث مع مصالح الشركة أو عملائها.
- 3.3.2. يجب على جميع الموظفين الإفصاح بشكل تام عن أي ممارسة أو تصرف قد تؤدي إلى تعارض في المصالح بين الموظف (أو أي شخص من أسرة الموظف) ومصالح الشركة من خلال نموذج متوفر لدى إدارة الموارد البشرية.
- 3.3.3. يجب على الموظف الحصول على الموافقة من الرئيس التنفيذي وإدارة الموارد البشرية وأخذ النصيحة القانونية من الإدارة القانونية في الشركة إذا لزم الأمر قبل القيام بأي نشاط قد يصنف على أنه تعارض محتمل في المصالح.
- 3.3.4. تشمل المجالات المحتملة لتعارض المصالح والتي يتعين تجنبها على سبيل المثال لا الحصر:
 - أ. تملك حصة مالية و/أو عضوية مجلس إدارة أو تقلد منصب إداري في أية مؤسسة، ويدخل في حساب تملك الحصص المالية ما تبلغ ملكيته 5% أو أكثر من المؤسسة بغض النظر عن القيمة أو إذا كانت قيمتها أكثر من 100,000 د.ك.
 - ب. وجود مصلحة شخصية أو مصلحة عمل أو مصلحة مالية أو نشاط أو علاقة عائلية خارج نطاق عمل الشركة والتي قد تكون سبباً لتعارض المصالح مع مصالح الشركة.
 - ت. توفير خدمات إستشارية أو إدارية أو إرشادية، أو العمل لدى جهة خارجية تتعامل مع الشركة أو تنافس الشركة وبدون علم وموافقة الشركة المسبقة.
 - ث. تمثيل الشركة في أي معاملة تكون فيها مصالح مالية أو شخصية أو عائلية.
 - ج. التنافس مع الشركة في بيع أو شراء أي أصول ملموسة أو أخذ فرصة عمل من الشركة من أجل المصلحة الشخصية للموظف.
 - ح. استخدام أصول الشركة مثل الأموال أو المرافق أو المعرفة أو الموظفين للربح والمنفعة الشخصية.
 - خ. قبول الهدايا المقدمة للموظف أو فرد مباشر من عائلة الموظف سواء كانت نقدية أو عينية أو على شكل قروض (إلا إذا كانت من البنوك والمؤسسات المالية)، أو إجازات ترفيهية أو غير ذلك من الخدمات أو المنافع المبالغ بها من بائع أو عميل أو جهة منافسة.

3.4. الاحتفاظ بالسجلات المالية

تقوم الشركة بالإفصاح عن بياناتها المالية في موعدها وبشكل دقيق وعادل بما يتماشى مع المعايير المحاسبية المعمول بها والقوانين السارية والتشريعات السائدة. تشكل الدقة والشفافية في الحفاظ على السجلات والتقارير والمعلومات أمراً حيوياً لقدرة الشركة على إتخاذ قرارات مسؤولة. ويتم الاعتماد على السجلات والدفاتر المحاسبية التي تحتفظ بها الشركة في إعداد تقاريرها المالية لتزويدها إلى كل من إدارة الشركة ومساهميها والجهات الرقابية والهيئات الحكومية. لذا يتعين أن تعكس تلك السجلات والدفاتر بدقة ووضوح عن عمليات وأنشطة الشركة بما يتماشى مع النظم المحاسبية والضوابط القانونية المعمول بها.

يتشارك كافة الموظفين المسؤولية لضمان عدم إحتواء السجلات والدفاتر المحاسبية للشركة أي قيود كاذبة أو مُضللة و يتحمل الموظف المختص بالدفاتر المحاسبية المسؤولية عن أي معلومات ترد بها.

3.5. قبول مبالغ مالية

لا يجوز للموظف السعي أو قبول - سواء بطريق مباشر أو غير مباشر - أي مبالغ مالية أو خدمات (بغض النظر عن قيمتها أو مبالغها) من أي شخص أو مؤسسة لديها علاقة تجارية مع الشركة أو تسعى للحصول على علاقة تجارية مع الشركة في المستقبل.



3.6 ربما تقتضي علاقات العمل للموظف على خلق تواصل مع مؤسسات خارجية في إطار النمط المعتاد في تنفيذ الأعمال أو الممارسات المألوفة أو العلاقة الإجتماعية مما يتولد عنه قبول هدايا أو مُجاملة. حدوث مثل تلك الأمور ربما يضع الموظف في موقف حرج. لذا يجب أن يتجنب أي موظف أو أي فرد من عائلته - من أقارب الدرجة الأولى- قبول هدية من مورد أو عميل أو أي شخص آخر يرتبط بعلاقة عمل بالشركة تحت أي ظرف من الظروف أو إعتبارات شخصية أو خاصة، مثل الخصومات أو الهدايا أو أي شيء آخر ذا قيمة ما لم تكن ذات قيمة نقدية زهيدة جداً وعادة ما تكون مرتبطة بممارسات مقبولة وفقاً للنشاط. وفي جميع الأحوال، يجب ابلاغ رئيسك المباشر لتلقي النصيحة.

المطلوبات والإستثناءات

يلتزم الموظف بتعويض الشركة كلياً وفعلياً تجاه كافة المطالبات والدعاوي والقضايا والخسائر والأضرار والتكاليف والمصروفات والتي يتم رفعها أو تقديمها ضد الشركة، أو التي تتكبدتها أو تتحملها الشركة كنتيجة إلى أي مخالفة يرتكبها الموظف لإلتزاماته المترتبة بموجب هذا الميثاق.

في حال وجود أي تعارض بين ما ورد في هذا الميثاق من أحكام وبنود مع أي عقد آخر يتم إبرامه من وقت لآخر بين الموظف وصاحب العمل عندئذ سوف يُعتمد بما ورد في ذلك العقد من بنود.

يوافق الموظف على أنه يحق للشركة الحصول على تعويض عادل بما في ذلك أمر قضائي أو أمر أداء محدد، في حال ورود مخالفة لأحكام وبنود هذا الميثاق.

إذا ثبت عدم قانونية أو بطلان أو قصور أي جزء من هذا الميثاق عن طريق المحاكم الكويتية أو هيئة إدارية لجهة إختصاص قضائي، فإنه لن يؤثر هذا الخلل على نفاذ وفعالية بقية أجزاء المستند الأخرى.

يلتزم الموظف بالحفاظ على سرية المعلومات لمدة 3 سنوات من تاريخ إنتهاء أو إنهاء علاقة العمل بينه وبين الشركة.

3.7 الإلتزام بالقوانين واللوائح

تطلب الشركة من موظفيها الإلتزام بكافة القوانين واللوائح المطبقة داخل وخارج دولة الكويت. مخالفة القوانين واللوائح الداخلية أو الخارجية ربما تُعرض الموظف المخالف فضلاً عن الشركة نفسها لُثم ودعاوي مدنية وجنائية.

يتحمل الموظف المسؤولية الكاملة عن الإلتزام بكافة القوانين بما في ذلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب والأشخاص المعرضين سياسياً والتشريعات واللوائح والسياسات والإجراءات، كما أنهم مُلزمون بإبلاغ الإدارة لدى إكتشاف أي مخالفات.

ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

1. حماية وتأمين وتحديث جميع سجلات الشركة وبياناتها.
2. الإلتزام بسياسة وإجراءات الموارد البشرية .
3. الإلتزام بسياسات وإجراءات الأطراف ذات العلاقة.
4. الإلتزام بسياسة تعارض المصالح.
5. الإلتزام بسياسة و إجراءات الإبلاغ (Whistleblower Policy).
6. الإلتزام بإرشادات حماية أمن المعلومات للموظفين.
7. الإلتزام بسياسات وإجراءات مكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب.
8. الإلتزام بسياسات التمويل المعمول بها لدى الشركة.
9. الإلتزام بالتعليمات و التعاميم الصادرة من بنك الكويت المركزي.
10. الإلتزام بسياسات الامتثال، التدقيق الداخلي والقانونية.
11. الإلتزام بجميع التعليمات الصادرة عن لجنة الرقابة الشرعية بالشركة.



12. اتباع التسلسل الإداري خلال مراسلاته مع الإدارة.
13. مراعاة الإجراءات المتعلقة بالدورة المستندية طبقاً لما يتم تفعيله من قبل الشركة.
14. الالتزام بجميع خطط العمل بالشركة.
15. تقوم الشركة بتوظيف الأفراد المصرح لهم قانوناً بالعمل داخل دولة الكويت. علاوة على ذلك، تمتنع الشركة عن استمرار علاقة العمل بينها وبين موظف إنتهت إقامته داخل دولة الكويت.

3.7.1 مراعاة الإبلاغ عن المخالفات

يلتزم كل موظف بالإبلاغ المباشر فوراً لإدارة الشركة عن أي حالة يعتقد أنها الموظف من منظور حسن النية أنها تشكل انتهاكاً لميثاق أخلاقيات العمل دون أن يكون ذلك ضغينةً ضد موظف، فمثل تلك الحالة التي يتحلى صاحبها بحسن النية يتم قبولها. ولكن الإبلاغ عن المخالفة لن يعفي من عواقب المخالفة ذاتها. تلتزم الشركة بالبحث والتقصي عن أي مخالفة يتم الإبلاغ عنها وسوف تقوم الشركة باتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب في هذا الشأن.

3.8 معايير الأداء والسلوكيات أثناء العمل

3.8.1 المظهر العام

لا تضع الشركة قيوداً محددة فيما يتعلق بمظهر الموظف ولكن يُتوقع من الموظف أن يرتدي زياً مناسباً في جميع الأوقات يتلائم مع المنصب الوظيفي الذي يشغله لإظهار حُسن أناقته ومظهره الشخصي خلال فترات العمل، وفي حال قامت الشركة بتوفير زي معين ليرتديه الموظف، عندئذ يتعين على الموظف أن يرتدي هذا الزي في جميع أوقات العمل ويقع على عاتق الموظف التأكد من نظافة وأناقته هذا الزي.

3.8.2 مكاتب الشركة

يجب على الموظف عدم إصطحاب أي شخص غير مصرح له بالدخول إلى مكاتب الشركة وممتلكاتها دون الموافقة المسبقة من رئيسه المباشر، ما لم يكن الموظف مسموح له بفعل ذلك كجزء من طبيعة عمله، وفي مثل هذه الحالة، يتعين على الموظف ذاته أن يكون مسؤولاً عن إيلاء الرقابة اللازمة لهذا الزائر خلال فترة وجوده بالمكان، حتى لا يدخل هذا الزائر لأماكن ومناطق غير مخصص له الدخول إليها، كما يجب على الموظف عدم نقل ممتلكات الشركة من مقراتها ما لم يكن ذلك بموجب تفويض مسبق من رئيسه المباشر.

3.8.3 الملكية الشخصية

يقع على عاتق الموظف مسؤولية إقتناء أو اصطحاب مجوهرات أو مبالغ نقدية أو بطاقات إئتمان أو ملابس أو سيارات أو دراجات نارية أو دراجات عادية.... إلخ إلى داخل مقرات الشركة، ويُصح الموظف بشدة بعدم ترك أي مقتنيات ثمينة بدون رقابة سواء كان ذلك داخل مكاتب الشركة أو سياراتها، ولن تتحمل الشركة أي مسؤولية أو مطالبة بالتعويض من ضياع أو فقدان أو خسارة أي مقتنيات شخصية مهما كانت طبيعتها.

3.8.4 الهواتف والمراسلات

يجب عدم استخدام هواتف أو أجهزة الإتصالات النقالة أو التسهيلات البريدية الخاصة بالشركة لأغراض شخصية بدون الإذن المسبق من الرئيس المباشر للموظف، في حال حدوث ذلك - تحت أي مبرر - وتم الإستخدام الشخصي لتلك الخدمات، عندئذ يجب إتخاذ الترتيبات اللازمة لسداد تكلفة تلك الخدمات المستفاد منها، كما أن سوء إستخدام تلك الخدمات سيؤدي إلى تطبيق اللائحة الجزائية الملائمة، كذلك لا يسمح باستخدام الهواتف الخلوية في قاعات الاجتماعات.



3.8.5 التدخين والعادات الأخرى خلال العمل

وفقاً للتشريعات السائدة حالياً فإن التدخين مخالف للقانون في الأماكن العامة المغلقة، لذا فالتدخين ممنوع منعاً باتاً داخل جميع مكاتب الشركة (بما في ذلك الممرات والمداخل والمخارج) والسيارات. تم تحديد أماكن خارجية لأولئك الأشخاص الذين يرغبون في التدخين خلال أوقات الراحة، وفي حال رغب الموظف في الاستفادة من تلك المرافق يمكنه التواصل مع رئيسه المباشر.

3.8.6 أجهزة الحاسوب والبريد الإلكتروني والإنترنت

في حال أتيح للموظف استخدام حواسيب الشركة بما في ذلك البريد الإلكتروني وخدمة الإنترنت كجزء من طبيعة عمله، يتعين على الموظف تجنب سوء استخدام مثل تلك التجهيزات لأغراض لا تتعلق بنشاط وأغراض الشركة. يسمح في نطاقات محددة استخدام الإنترنت أثناء فترات الراحة للموظف الرسمية، وتتم مراقبة خدمة الإنترنت والدخول للمواقع المحظورة أو أي برامج غير مسموح بها بما في ذلك المزايدات أو مواقع إجتماعية معينة، حيث يحظر تماماً تصفحها، ومخالفة ذلك تستوجب تطبيق اللائحة التأديبية المناسبة وقد تقضي في بعض الأحيان إلى الفصل من العمل.

فقط يسمح باستخدام التطبيقات البرمجية المرخصة والتي تم تحميلها من قبل الشركة، لذا يجب على الموظف عدم تحميل أي برامج غير مرخصة على حواسيب الشركة. إذا كانت الشركة لديها بريد إلكتروني، فإنه يستوجب استخدام هذه التقنية بروح المسؤولية وبما يخص أعمال الشركة وتجنب استخدامها بأي طريقة أخرى مهما كانت. يجب أن يكون جميع الموظفين على دراية بسياسة استخدام خدمة الإنترنت والبريد الإلكتروني الخاص بالشركة عن طريق الرئيس المباشر.

3.9 الرشوة وسلوكيات الفساد الأخرى

تقوم الشركة بتطبيق سياسة محاربة الرشوة والفساد بصرامة ويقصد بالرشوة: منح شخص ما ميزة مالية أو أفضلية من أي نوع لتحفيزه لأداء الأعمال المنوطة به أو الأنشطة بطريقة غير صحيحة أو مكافأة هذا الشخص على فعل قام به سلفاً. إذا قدم الموظف رشوة (أو حاول تقديم رشوة) لشخص آخر بقصد الحصول أو الإبقاء على نشاط تجاري لصالح الشركة أو للحصول على أولوية للشركة ونشاطها، سوف يعتبر مثل هذا العمل سوء تصرف جسيم، وبالمثل قبول أو السماح لشخص آخر بقبول رشوة تُعد أيضاً سوء تصرف جسيم، وفي مثل تلك الحالات سوف يخضع الموظف للتحقيق الرسمي بموجب اللوائح التأديبية المعمول بها لدى الشركة ويتم تطبيق الإجراءات المناسبة للحد من هذه السلوكيات والتي يمكن أن تؤدي إلى الفصل من العمل.

3.10 الأفكار والأنشطة الفردية

يتم تشجيع الموظف للإنخراط في البحث والظهور العام في منديات الأعمال إلا أن هذه الأفكار والانخراطات تمثل رأي الفرد نفسه ولن تكون الشركة مسؤولة (مادياً أو معنوياً) عن الآراء الفردية، كما أنه عند القيام بأي تمثيل للشركة أو حضور مُنتدى أو إلقاء كلمة يجب التنسيق المسبق مع الرئيس التنفيذي للشركة. يمنع منعاً باتاً الموظفين خلال فترة عملهم بالشركة بالانخراط في حزب سياسي أو أنشطة غير إجتماعية أو أعمال إرهابية أو أي أعمال أخرى أو أنشطة محظورة داخل دولة الكويت، علاوة على ذلك، يتم تحفيز الموظفين بالتواصل مع إدارة الموارد البشرية بغرض أي إستفسار يتعلق بانضمام الموظف لأي أنشطة عامة يمكن أن تؤثر على سمعة وشهرة الشركة. يتعين على جميع الموظفين الإفصاح عن أي قضايا جوهرية قد تنشأ عن تضارب في المصالح وتنعكس على القدرة التنافسية للشركة ونشاطها وعملياتها.

3.11 في مجال العلاقات المتداخلة

1. سلوك الموظف تجاه رؤسائه في العمل

يجب على الموظف:

- أ. التقيد بتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري، وإذا كانت تلك الأوامر والتعليمات مخالفة للتشريعات النافذة، فعلى الموظف أن يُعلم رئيسه خطياً بالمخالفة الواقعة، ولا يلتزم بتنفيذ هذه الأوامر والتعليمات إلا إذا أَرادها رئيسه خطياً، وفي جميع الأحوال على الموظف أن يرفض تنفيذ التعليمات إذا كان التنفيذ يشكل مخالفة أو جنحة أو جنابة يعاقب عليها قانون العقوبات أو أي تشريع نافذ آخر .
- ب. التعامل مع رؤسائه باحترام، وعدم محاولة كسب أي معاملة تفضيلية عبر أساليب التملق أو الخداع أو من خلال الوساطة والمحسوبية.
- ت. عدم خداع أو تضليل رؤسائه، والإمتناع عن إخفاء أية معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة، أو إعاقه سير العمل، وعليه أن يتعاون مع رؤسائه وتزويدهم بالرأي والمشورة والخبرة التي يمتلكها بكل موضوعية وصدق، وأن يضع تحت تصرفهم المعلومات التي بحوزته بما يحقق مصلحة العمل.
- ث. إعلام رئيسه المباشر عن أية تجاوزات أو مخالفات أو صعوبات يواجهها في مجال العمل .
- ج. إبلاغ رئيسه المباشر عن المستجدات والموضوعات ذات الصلة بكل جوانبها وبدرجة عالية من الدقة بما في ذلك الأمور العالقة لضمان إستمرارية العمل.

2. سلوك الموظف تجاه زملائه في العمل

يجب على الموظف:

- أ. التعامل باحترام ولباقة وصدق مع زملائه، والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم، دون تمييز، والحرص على احترام خصوصياتهم، والإمتناع عن إستغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة .
- ب. التعاون مع زملائه ومشاركتهم آراءه بمهنية وموضوعية عالية، وتقديم المساعدة لهم حيثما أمكن لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل، والحرص على نشر الأفكار الإيجابية بين الزملاء، للمساعدة في الإرتقاء بأداء العمل، وتحسين بيئة العمل، وتعميق الثقافة المؤسسية السليمة في الشركة .
- ت. الإمتناع عن أية تصرفات أو ممارسات أو أعمال لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم .

3. سلوك الموظف تجاه المرؤوسين

يجب على الموظف:

- أ. تنمية قدرات مرؤوسيه ودفعهم ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم، وأن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه من حيث الإلتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة .
- ب. نقل المعرفة والخبرات التي إكتسبها إلى مرؤوسيه، وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.
- ت. يجب على الموظف أن يظهر بسلوك قويم أمام مرؤوسيه والإمتناع عن حيازة أو تعاطي أو شرب المواد الكحولية والمخدرة أثناء ساعات العمل.



ث. كما يجب الإمتناع عن حمل أسلحة ومواد خطرة أثناء وجوده بالشركة أو محل العمل بإستثناء أولئك الأفراد الذين تتطلب طبيعة عملهم حمل تلك المواد أو الأسلحة الخطرة مثل رجال الأمن الداخلي.

4 شكاوى العملاء

يجب على الشركة أن تولي الاهتمام الواجب للشكاوى التي يقدمها العملاء، ويجب أن تنتظر فيها بدقة ومهنية والاستجابة لها في أقرب وقت ممكن. كما يجب توجيه جميع الشكاوى من خلال وحدة شكاوى العملاء الخاصة بالشركة.

5 بيان سرية المعلومات

5.1 يتحمل جميع الموظفين مسؤولية الحفاظ على سرية المعلومات والتي تعتبرها الشركة ذات طبيعة حساسة وسرية. وتشمل هذه المعلومات على سبيل المثال لا الحصر- السجلات والتقارير المالية والمعلومات المتعلقة بالتخطيط الإستراتيجي والمستندات المرتبطة بالموظف، والمستندات غير المطبوعة والمعلومات الأخرى التي لا ترغب الشركة للكشف عنها لأي شخص غير مصرح له بذلك أو تلك التي تلحق ضرر بالشركة أو عملائها في حال الإفصاح عنها - سواء كانت تلك المعلومات تُصنف على أنها "سرية" من عدمه.

5.2 كما تشمل المعلومات السرية أيضاً تلك المعلومات المتعلقة بالعمليات المالية المحتملة مع شركات أخرى أو معلومات بشأن عملاء الشركة أو شركائها والتي تسعى الشركة بالتعامل معها بسرية.

لا يحق للموظف استخدام المعلومات السرية لمصلحته الشخصية الخاصة أو لمصلحة أشخاص أو كيانات خارج الشركة. كما يجب أن يتوخى الموظف الحذر والفتنة حيال التخلص أو نسخ أي مستند مؤقت متعلق بتلك المعلومات السرية أو ذات طبيعة حساسة من مكاتب الشركة، كما ينبغي حماية تلك المعلومات من الإفصاح غير المتعمد أو الفقد.

5.3 يتعهد الموظف بالحفاظ على سرية المعلومات وإتخاذ الحذر والحيلة الواجبتين في جميع الأوقات وأخذ التدابير اللازمة لحماية تلك السرية والخصوصية للمعلومات السرية. كما يجب عدم استخدام الموظف تلك المعلومات السرية لأي غرض آخر بإستثناء ما يتعلق بأداء واجباته والخدمات ذات الصلة.

5.4 تُعتبر من قبيل "سرية المعلومات أو حقوق الملكية الخاصة" كافة المعلومات الخاصة بالعملاء الحاليين والمستقبليين والمساهمين والشركاء التجاريين وحساباتهم ومعاملاتهم مع الشركة ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر -المعلومات المالية والتجارية والإئتمانية وكافة المعلومات الخاصة بشأن نشاط العمل ومركزه المالي وأنظمة العمل لديه وإجراءاته وحقوق الملكية الفكرية.

5.5 يجب على الشركة الحفاظ على تلك المعلومات السرية وحقوق ملكيتها وفقاً للقوانين المطبقة وحسب التعديلات التي يُجرى عليها من وقت إلى آخر.

5.6 يجب على الشركة استخدام تلك المعلومات السرية والكشف عنها فقط حيثما يتطلب الأمر ذلك لغرض مزاولة نشاط الشركة وعدم استخدام أو الكشف عن أو بيع أو إعطاء أو تبادل أي من تلك المعلومات السرية لمصالح شخصية أو لمصلحة الغير ما لم يصرح بذلك صاحب الحق في تلك المعلومات.

5.7 وكشرط من شروط التوظيف، يجب أن يتعهد جميع الموظفين بمراعاة ميثاق أخلاقيات العمل والذي يعد أحد ركائزه الأساسية الحفاظ على السرية وتأمين وخصوصية تلك المعلومات المُضمنة في سجلات وملفات العمل.

5.8 يلتزم جميع الموظفين بحماية خصوصية العميل وعدم الكشف عن أي معلومات يمكن أن تلحق الضرر بالعميل شخصياً أو تتسبب في إلحاق الضرر به مستقبلياً.

5.9 يجب أن تقتصر المعلومات المطلوبة من العميل على المعلومات اللازمة لتقديم الخدمة له.



5.10 تقوم الشركة بتطبيق ضوابط أمنية لحماية المعلومات المتعلقة بالعميل من الإختراق والدخول غير المشروع إليها بغض النظر عن الوسيلة المستخدمة في أرشفة وحفظ تلك المعلومات. وتسعى الشركة جاهدة لتنفيذ القيود الأمنية ووضعها موضع التنفيذ لتواكب التطورات التقنية الحديثة.

5.11 وسائل توفير الحماية يمكن أن تتضمن:-

- 5.11.1 معدات ووسائل أمنية ملموسة مثل نظام التحكم بالدخول ونظام الملفات الإلكترونية.
 - 5.11.2 نظام التحكم بالدخول فنياً وإلكترونياً للمعلومات المحفوظ بها على أجهزة الحاسوب مثل استخدام كلمات المرور وحفظ قواعد البيانات والأرقام السرية للدخول إلى البرامج.
 - 5.11.3 آليات تنظيمية مثل حظر دخول غير المرخص لهم للمعلومات الشخصية والتصريح فقط لمجموعة مختارة من الأشخاص أو المفوضين لتلك الملفات.
 - 5.11.4 الالتزامات التعاقدية مع الغير الذين لديهم صلاحيات للدخول على معلومات العميل الشخصية والتي تقرر عليهم حماية خصوصية وسرية وتأمين المعلومات الشخصية.
- 5.12** الامتناع بالإفصاح عن أي معلومات عبر الهاتف باستثناء حالات طارئة، وفي هذه الحالة يجب أن يكون الشخص المعني بالكشف عن تلك المعلومات مفوضاً ويتم الرجوع إليه في أي وقت تقتضيه الحاجة. كما يجب أن تكون المعلومات المفصح عنها خطية وفقاً للنموذج المعد لذلك - بقدر الإمكان.
- 5.13** يتم الإحتفاظ بسجلات العميل وفقاً للتشريعات واللوائح المطبقة في هذا الشأن، وكذلك التخلص منها بإتلافها في هذا الإطار.

5.14 لن يتم الإفصاح عن أي معلومات تتعلق بأي عميل بدون موافقة العميل الكتابية ، فيما عدا الحالات التالية:-

- 5.14.1 بناء على طلب المدققين الخارجيين للشركة، والسلطات النظامية والمدققين الداخليين وإدارة المخاطر و الامتثال و/أو أي جهة رقابية سوف يحق لهم الاطلاع على بيانات العميل وفقاً لما تقتضيه طبيعة عملهم.
- 5.14.2 يجوز للشركة ممارسة حقها في الكشف عن مثل تلك المعلومات للعميل- فيما يتعلق بالخدمة المقدمة - إذا رأت الإدارة التنفيذية بالشركة أن الكشف عن مثل تلك المعلومات غير العامة ربما يجنب الشركة التعرض لخطر وشيك وضرر جسيم للصحة العامة أو الأمن أو السلامة و/أو آثار وإنعكاسات سلبية جسيمة على البيئة.
- 5.14.3 بناءً على تفويض صادر للشركة بقرار محكمة، يجوز لمدير عام إدارة المخاطر والامتثال الكشف عن معلومات تخص عميل ما بدون موافقة العميل، علماً بأن مثل هذا التفويض لن يتطرق للكشف عن معلومات لأي جهة غير مشمولة بقرار المحكمة.
- 5.14.4 أي إفصاح عن المعلومات من هذا القبيل من جانب الشركة سوف يكون في أضيق نطاق بحيث يقتصر هدفه الوفاء بالغرض من الإفصاح تماماً كما يرد في مذكرة الهيئات والسلطات النظامية بهذا الصدد.