



Housing & Development Bank
بنك التعمير والإسكان



www.hdb-egy.com

لائحة السلوك المهني والأخلاقي

bank
بنك التعمير والإسكان

المحتويات

١. مقدمة
٢. بيئة وظروف العمل
 - ٢,١ سلوك الموظفين وتصرفاتهم
 - ٢,٢ العلاقات مع العاملين
 - ٢,٣ التقييم والتحفيز
 - ٢,٤ الإدارة الفعالة
٣. الالتزام بالضوابط والتعليمات الرقابية
٤. مكافحة غسل الأموال
٥. مسؤولية العاملين تجاه أصول البنك
٦. سرية المعلومات
 - ٦,١ معلومات عن العملاء
 - ٦,٢ معلومات غير معلنة
 - ٦,٣ الإتجار بناءً على معلومات داخلية
٧. التعامل مع وسائل الإعلام
٨. تعارض المصالح
 - ٨,١ الهدايا والأعمال الترفيهية
 - ٨,٢ أنشطة العمل الخارجي
 - ٨,٣ ممارسة النشاط السياسي
٩. الإفصاح
١٠. السجلات والقوائم المالية
١١. ضوابط استخدام وسائل التواصل الاجتماعي
١٢. الالتزام بلائحة السلوك المهني والأخلاقي وتطبيقها

مرفقات*

سياسة الزي DRESS CODE

سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغ

١. مقدمة

يؤمن بنك التعمير والإسكان بأن تطبيق أعلى معايير القيم الاخلاقية في جميع تعاملاتنا والسعي نحو النمو والتطور والتوسع لنصبح من أفضل البنوك العاملة في مصر إنما يتطلب خلق قيم راسخة ودائمة من الوجهة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وذلك استناداً إلى ثقة أصحاب المصالح.

ولقد وضعت "لائحة السلوك المهني والأخلاقي" ليلتزم بها كل فرد داخل البنك (الإدارة العليا – المديرين – الموظفين) كما يمكن تعميمها على الشركات التابعة التي يملك البنك غالبية أسهمها وله التأثير الأوحد في قراراتها وذلك لكي تحدد المبادئ الأساسية للأنشطة في مصرفنا وكذلك بعض الإرشادات الخاصة بالسلوك الشخصي من أجل حماية مصالح عملائنا وحماية العاملين من مخالفة المبادئ والسياسات والقوانين التي تحكم أنشطة مصرفنا.

- تتمثل قيم بنك التعمير والإسكان فيما يلي: -

١- عملائنا شركاؤنا: -نؤمن بأن فهم احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية وتقديم الخدمات المصرفية المتميزة لتلبيتها باحتراف ومهنية هو محور التركيز الرئيسي لأعمالنا.

نؤمن بأن بناء ولاء العميل هو السبب الأساسي في نجاح مصرفنا وذلك من خلال جعل العملاء وإحتياجاتهم محور التركيز الرئيسي لأعمالنا، ونعمل جاهدين على تطوير وإستدامة علاقات مثمرة ومربحة مع العملاء وذلك من خلال فهم إحتياجاتهم الحالية والمستقبلية وتقديم الخدمات المصرفية والإسكانية المتميزة لتلبية هذه الإحتياجات باحتراف ومهنية.

٢- التميز: -نسعى دائماً إلى التميز في أعمالنا بما يتفق مع المعايير المحلية والدولية وملتزم بالتطوير المستمر والشامل للمؤسسة لتقديم خدمة متميزة للعميل.

نسعى دائماً إلى التميز في أعمالنا بما يتفق مع المعايير المحلية والدولية في جميع مجالات أنشطتنا نلتزم بالتطوير الشامل والمستمر للمؤسسة لتقديم خدمة متميزة للعميل تفوق توقعاته وتضمن ولاء العميل للبنك وبناء علاقة مستدامة معه. كما نقوم بتحديث الأنظمة والسياسات والإجراءات بصفة مستمرة بما يضمن أحكام الرقابة وتحجيم المخاطر. كما نولي عناية خاصة لتطوير كفاءة وقدرات العنصر البشري وتشجيع الافكار الخلاقة والبناءة للحفاظ على مكانة البنك المتميزة في السوق المصرفي والعقاري.

٣- النزاهة :- نؤمن ان النزاهة هي جوهر العمل المصرفي والتي تحكم جميع تعاملاتنا مع عملائنا واصحاب المصالح للحفاظ على مصالح مصرفنا ومكانته وسمعته .

نؤمن ان النزاهة هي جوهر العمل المصرفي وذلك من خلال الالتزام بالقيم والمبادئ العامة و**لائحة السلوك المهني والأخلاقي** الخاصة بمصرفنا. ونهدف إلى الحفاظ على مصالح مصرفنا وعمالئنا وشركائنا وأصحاب رأس المال والوفاء بإلتزاماتنا قبلهم والحفاظ على إسم وسمعة البنك. وملتزم بالبعد عن مواقع الشبهات او استغلال المناصب أو تعارض المصالح أو إنتهاك حقوق وحرريات الآخرين أو كرامة الانسان أو الحاق الضرر بهم. وكذلك نلتزم بالشفافية في كافة الأمور والإفصاح عنها عند الطلب وفقاً للقوانين.

٤- الإحترام: - نبني جميع علاقاتنا مع الغير على الإحترام والمعاملة المتساوية والحفاظ على الكرامة على كافة المستويات.

نبني جميع علاقاتنا مع الغير على الإحترام والمعاملة المتساوية والمحافظة على كرامة الأفراد على كافة المستويات والدرجات الوظيفية. وتوفير فرص للتطور والتقدم والتنمية للعاملين وفقا لمعايير الكفاءة ومستويات الأداء. ويلتزم جميع العاملين بإحترام الحريات الشخصية والمعتقدات ووجهات النظر بعيداً عن الإختلافات الثقافية والاجتماعية لجميع المتعاملين معهم.

٥-روح الفريق: -نؤمن بالعمل بروح الفريق لتحقيق رؤية وأهداف مصرفنا , وبناء روابط و علاقات عمل متميزة , مع تشجيع روح المنافسة البناءة بين العاملين .

نؤمن بالعمل بروح الفريق الواحد بين العاملين وبين الأقسام والإدارات والقطاعات وجميع الوحدات التنظيمية وبين شركائنا الخارجيين وأصحاب المصالح مع خلق رؤية واضحة للأهداف المشتركة لتحقيقها بكفاءة. ونلتزم ببناء روابط وعلاقات عمل جيدة مبنية على التعاون بين جميع الأفراد والمحافظة على توظيفها من خلال كسب الثقة وتشجيع المنافسة الشريفة والبناءة وترسيخ الولاء والانتماء للمؤسسة.

٦-التنمية المستدامة: -نسعى جاهدين بأن نكون عضو مسئول وفعال فى مجتمعنا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

نؤمن بأن نكون عضو فعال فى مجتمعنا من خلال بناء شراكات مع مؤسسات خدمة المجتمع أو الجهات غير الهادفة للربح التي تساهم بشكل جاد في التنمية الإجتماعية والثقافية والصحية والتعليمية وذلك بتقديم مختلف أنواع الدعم سواء مالي أو فني. وكذلك نعمل على تبني المبادرات الشبابية والواعدة لتحقيق نمو اقتصادي واجتماعي وبيئي مستدام. وكذلك نعمل على توفير أفضل الخدمات لكافة شرائح المجتمع وذلك تحقيقا لمفهومى الإستدامة والشمول المالى.كما نشجع العاملين على المشاركة فى الأعمال التطوعية التي تخدم المجتمع.

٢. بيئة وظروف العمل

يضمن البنك التزامه بالقوانين المصرية الخاصة بالعمل والعمالة بما في ذلك فرص العمل المتكافئة والسياسات والإجراءات كما يضمن تطبيق برامج الصحة والأمان بما يكفل الحفاظ على المعايير البيئية وتطبيق مفهوم التنمية المستدامة.

٢,١ سلوك الموظفين وتصرفاتهم

يشجع مصرفنا ثقافة السلوك المهني المنضبط والالتزام بمبادئ وقيم المؤسسة ويجب على العاملين أن يكونوا دائماً نموذجاً للسلوك المشرف للعاملين ببنك التعمير والإسكان وفيما يلي بعض المعايير التي يجب الالتزام بها:

- الالتزام بالنزاهة والصدق لانهما اساس السلوك المهني والاخلاقي.
- الحفاظ على سرية المعلومات لأي نشاط يتعلق بالبنك او عملائه او مقدمى خدماته او شركائه فى العمل.
- الحفاظ على مظهر لائق يتسم بالوقار سواء داخل البنك او خارجه وذلك بالالتزام بقواعد العمل الخاصة بالزى المهني **Dress Code**.
- الالتزام بمواعيد العمل واستغلال ساعات العمل فى انجاز اهداف البنك.
- يمنع الدخول الى المناطق المحظورة الا بتصريح مثل الخزن والخزينة الرئيسية ومواقع الكمبيوتر.
- يمنع استخدام وسائل النقل الخاصة بالبنك لأي أغراض شخصية.
- التأكد قبل مغادرة البنك ان جميع المستندات والملفات إلهامه والتي تحتوي على بيانات ومعلومات سرية جميعها مؤمنة ومحفوظة بالطريقة المقررة.
- الالتزام بجميع قواعد سلامة نظم المعلومات وعلى سبيل المثال إغلاق أجهزة الحاسب الالى قبل الإنصراف.
- يجب على جميع الموظفين الحد من استخدام الهاتف المحمول أو هاتف المكتب للأمور الشخصية إلا في الحالات الإضطرارية.
- يجب على العاملين المحافظة على نظافة البنك وأماكن عملهم.
- لا يسمح بالتدخين فى الاماكن المشتركة المفتوحة او المكاتب المغلقة وذلك بناءً على قانون البيئة المصرى.
- يحظر على جميع العاملين استخدام أو التعامل أو يكون تحت تأثير المواد المخدرة او الكحولية داخل منشآت ومرافق البنك او خلال ساعات العمل سواء كانت داخل او خارج منشآت ومرافق البنك.
- يجب الإلتزام بالسلوك الشخصي الذي يعكس المهنية والاحترافية فى المجال المصرفي.

٢,٢ العلاقات مع العاملين

يجب الالتزام بمعايير الاحترام بين العاملين والعمل بروح الفريق لتحقيق أهداف البنك وفيما يلي بعض الإرشادات للعلاقات بين العاملين:

- يجب على جميع العاملين الالتزام بجميع قوانين الصحة والأمن والبيئة وكذلك كافة التعليمات الصادرة من البنك المركزي المصري واللوائح المنظمة للعمل، وتنفيذ القرارات الصادرة من مجلس الإدارة أو الإدارة العليا واللجان المنبثقة منها.
- لا يجوز للعاملين استخدام الفاظ غير مهذبة في أى وقت من الاوقات.
- يلتزم المديرين بتقييم مرؤوسيههم طبقاً لادائهم وجدارتهم وكفاءتهم وليس وفقاً للعلاقات الشخصية.
- ينبغي على العاملين بالبنك إحترام كافة الزملاء لضمان مناخ عمل مقبول وتمكينهم من اداء واجباتهم.
- يجب أن يتمتع جميع العاملين بالنزاهة وأن يبتعدوا عن أية تضارب للمصالح الشخصية فيما بينهم أو مع مصلحة البنك.
- يجب على جميع العاملين الحفاظ علي سرية المعلومات المتاحة لهم والمتعلقة بالبنك وفى حدود اختصاصهم وعدم مشاركتها مع من ليس له حق الاطلاع عليها مثل (حسابات وبيانات العملاء – ملفات العاملين) وعدم إساءة إستخدامها لتحقيق أية منافع شخصية لهم أو لأقاربهم.

٢,٣ التقييم والتحفيز

يؤمن البنك أن العنصر البشري من أهم مقومات نجاحه وان الاستثمار فيه يدعم ركائز البنك من خلال تنمية مهاراتهم وتطويرهم بما يتفق مع متطلبات العمل المصرفي.

- يحرص البنك على تقييم العاملين وفقاً لمبدأ العدالة والمساواة فى التقييم والتحفيز ويؤمن البنك بأن التفرقة بين العاملين تكون فقط على أساس مستوي المهارة والإنتاجية والأداء الوظيفي دون أية اعتبارات أخرى مثل الجنس أو الدين أو الحالة الإجتماعية أو العلاقات الشخصية.
- يلتزم البنك بإتاحه فرص الترقى للوظائف الشاغرة فى الإدارات المختلفة بالبنك بشرط إستيفائهم المعايير المطلوبة.

- يقوم البنك بتوفير فرص تدريبية للعاملين لإكسابهم المهارات الفنية والإدارية التي تكفل لهم القيام بأعمالهم على الوجه الأمثل.

٢,٤ الإدارة الفعالة

إن المديرين والإدارة العليا بالبنك هم القدوة لجميع العاملين وينبغي عليهم الالتزام بأعلى مستويات الأداء الوظيفي في جميع تعاملاتهم بحيث يكونوا مثال يحتذى به.

على سبيل المثال:

- ينبغي على المديرين أن يكونوا قدوة لكافة العاملين من خلال الالتزام بأعلى معايير المهنية والاحترافية مع كافة أصحاب المصالح.
- إن المديرين مسؤولون عن تطوير مرؤوسيههم وذلك بالتدريب المستمر والتفويض من خلال خطط مناسبة.
- المديرون مطالبون بالسماح لمرؤوسيههم المتميزين بالانتقال الى إدارات أخرى بالبنك كلما كان ذلك مناسباً ليتمكنوا من اكتساب الخبرة اللازمة لمساعدتهم في بناء مسارهم الوظيفي داخل البنك.
- يجب على المديرين عند تقييم مرؤوسيههم أن يتأكدوا من التزامهم **بلائحة السلوك المهني والأخلاقي** وسياسات البنك الأخرى.
- يجب على المديرين خلق بيئة عمل ومناخ مناسب يشعر فيه العاملين بالراحة للإفصاح عما يقلقهم، وشرح أهمية التزام العاملين **بلائحة السلوك المهني والأخلاقي**.

٣. الإلتزام بالضوابط والتعليمات الرقابية

- يخضع بنك التعمير والإسكان للعديد من القوانين والتشريعات والتعليمات الرقابية المحلية والدولية فعلى جميع العاملين الإلتزام بتلك القوانين والتعليمات وكذلك السياسات الداخلية حيث ان مصرفنا يخضع للإشراف من البنك المركزي المصري والعديد من الجهات الرقابية ومن أمثلة تلك القوانين (قانون البنك المركزي المصري - قانون الشركات المساهمة- قانون الاستثمار- قانون العمل المصري- قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب - قانون الضرائب - وغيرها من القوانين والتشريعات). وفي حالة عدم الإمتثال لهذه القوانين والتعليمات يمكن أن يؤدي ذلك إلى المساس بسمعة البنك وكذلك التعرض للمسائلة القانونية.
- الإلتزام بالقوانين والتشريعات الضريبية الدولية التي تخص أعمال مصرفنا مثل (الإمتثال الضريبي الأمريكي (Fatca).
 - يلتزم جميع العاملين بالتعليمات الصادرة من البنك المركزي المصري والجهات الرقابية وكذلك اللوائح المنظمة للعمل.
 - يلتزم جميع العاملين بالحفاظ علي سرية المعلومات وتنفيذ القرارات الصادرة داخلياً من مجلس الإدارة والإدارة العليا واللجان المنبثقة منها.
 - يمنع قيام أى من العاملين بالبنك بأي ممارسات من شأنها مساعدة العملاء في إخفاء أي من بيانات الهوية او التهرب الضريبي.

٤. مكافحة غسل الأموال

يلتزم مصرفنا بقوانين وتشريعات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب حيث أنه مسئولية جميع العاملين مع بذل العناية الواجبة للتعرف على هوية العملاء والغرض من معاملاتهم ومدى تناسبها مع طبيعة النشاط والدخل. والإلتزام بدقة بالإجراءات الواجب إتباعها في حالة وجود أي اشتباه.

على سبيل المثال:

- يجب على العاملين بذل العناية المهنية الواجبة والإلتزام بقواعد التعرف على هوية العملاء والغرض من المعاملات التي يجريها العميل ومدى تناسبها مع طبيعة نشاطه ودخله.
- يجب على العاملين أن يناؤا بأنفسهم عن أى نشاط أو عمل فيه اشتباه غسل الأموال وذلك سواء بطريقة مباشرة أو عن طريق مساعدة طرف ثالث.
- يلتزم جميع العاملين بالإبلاغ بسرعة وبدقة وبسرية عن أى نشاط مشبوه أو غير إعتيادي يمكن أن يواجههم أثناء تعاملهم مع العملاء لوجود شبهة غسل أموال أو تمويل إرهاب.
- يحظر تماماً على العاملين الإفصاح لأي عميل أو أي مستفيد عن أى بيانات أو معلومات تتعلق بالتحقيق أو الفحص والإبلاغ عن أى حالات مشتبه فيها والتي تتعلق بغسل الأموال نظراً للسرية الخاصة بتلك الحالات.
- في حالة وجود أى اشتباه يتم إخطار قطاع الإلتزام (وحدة مكافحة غسل الأموال) على الفور من خلال مسئول الإلتزام بكل فرع وفقاً للإجراءات المحددة بسياسة الإلتزام الخاصة بمصرفنا.

٥. مسؤولية العاملين تجاه أصول البنك

إن كافة العاملين مسئولون عن حماية أصول وممتلكات البنك وعدم استغلالها في غير الأغراض المخصصة لها ولصالح البنك.

أمثلة عن ممتلكات البنك:

- أموال البنك
- أوقات الموظفين في العمل
- أنظمة الكمبيوتر وبرامج الكمبيوتر
- الهواتف
- أجهزة الإتصالات اللاسلكية
- آلات النسخ
- سيارات البنك
- المعلومات الخاصة السرية

يجب على جميع العاملين بذل العناية الواجبة للمحافظة على ممتلكات البنك والابلاغ عن أي مخالفات قد تؤدي الى تكبد البنك خسائر مادية وتشغيلية ناتجة عن الاستخدام الغير سليم او سوء الاستخدام.

كذلك يمنع منعاً باتاً استعمال اصول البنك ومهامه او اجهزته في اي غرض من الإغراض غير المخصصة لها أو استخدامها لأغراض شخصية مثل (الأصول الثابتة -كمبيوتر – أجهزة الفاكس – الادوات المكتبية – اجهزة الطباعة والتصوير).

- إن وقت العاملين خلال ساعات العمل هو أصل من أصول البنك ويجب المحافظة عليه واستخدامه في الأغراض التي تخص البنك وعدم الاستهانه به.
- يمنع استخدام اجهزة الكمبيوتر والتليفونات والبريد الالكتروني ونظم وشبكات الإنترنت الخاصة بالبنك في الاغراض الشخصية حيث ان البنك يتحمل تكاليف الاستخدام وفي حالة الاستخدام يكون في اضييق الحدود وفي الظروف الطارئة فقط.
- يحظر على العاملين إختراق نظام كمبيوتر البنك للعبث بالأموال او محاولة السرقة أو تسريب معلومات عن العملاء لأي غرض يناهض سياسات وإجراءات البنك.

٦. سرية المعلومات

يلتزم العاملين بالحفاظ على حماية المعلومات الخاصة بالبنك وغير المخصصة للنشر والتي يدخل ضمنها كل ما يتعلق بأعمال البنك على سبيل المثال (الخطط التسويقية والإستثمارات – منتجات تحت الدراسة – مواصفات فنية -العقود – والأسعار) وكذلك كل ما يتعلق ببيانات وحسابات العملاء والمودعين والعاملين بالبنك.

٦,١ معلومات عن العملاء

يحترم البنك خصوصيات جميع شركاؤه في جميع تعاملاته وبالأخص العملاء حيث يلتزم العاملين بجميع قوانين سرية المعاملات التجارية.

- يحظر على جميع العاملين إعطاء معلومات بطريقة مباشرة أو غير مباشرة تتعلق بعميل الى طرف آخر إلا وفق الإجراءات والتعليمات المتبعة.
- في حالة ترك الموظف الخدمة في البنك لأي سبب (استقالة أو بلوغ سن التقاعد) فلا يحق له الكشف أو الإفصاح عن اية معلومات أو بيانات قد تم الحصول عليها أثناء الخدمة.

٦,٢ المعلومات غير المعلنة

المعلومات غير المعلنة هي معلومات مصنفة بدرجة عالية من الأهمية والسرية وليست متاحة للتداول والنشر لغير الجهات المتخصصة والعاملين عليها حيث أنها قد تؤثر على قرارات الإستثمار والمنافسة في السوق المصرفية مثل عملية إستحواذ او بيع لم يتم الفصل فيها او تطوير منتجات أو إعادة هيكلة أو أي معلومات وبيانات متعلقة بأسعار الأسهم أو الأرباح المتوقعة أو تغييرات في الإدارة العليا أو مجلس الإدارة حيث يؤدي الإفصاح عنها بالتأثير سلباً على مصرفنا.

وعلى سبيل المثال:

- عدم التصريح بالمعلومات غير المخصصة للنشر إلى الآخرين داخل البنك ما لم يكن سبب معرفتهم يتعلق بالعمل وأن تكون الإتصالات سرية طبقاً لسياسة حماية المعلومات.
- يجب على الموظفين حماية معلومات البنك غير المخصصة للنشر في جميع الأوقات بما في ذلك خارج موقع العمل وساعات العمل حتى إلى ما بعد انتهاء خدمتهم في البنك.
- يحظر على كافة العاملين استخدام أو نشر أية معلومات تم الحصول عليها خلال فترة عملهم بالبنك بما في ذلك أفراد الأسرة والأصدقاء إلا إذا كان استخدامها مطلوباً لأغراض تتعلق بمصلحة العمل. وحتى في هذه الحالة عليك أن تتخذ الإجراءات المناسبة لذلك للمحافظة على السرية لتجنب سوء استخدام المعلومات.

٦,٣. الإتجار بناءً على معلومات داخلية

إن الإتجار بأسهم أو سندات البنك المالية بناءً على المعلومات غير المخصصة للنشر وكذلك إتاحة المعلومات لغير المصرح لهم بالإطلاع وعليها هو عمل غير أخلاقي وغير قانوني ويمكن أن يؤدي للملاحقة القانونية.

وعلى سبيل المثال:

- يحظر إفشاء أي معلومات بأي صورة لأي شخص، بما في ذلك أفراد العائلة الذين بدورهم قد يقومون ببيع أو شراء أسهم أو يمدوا شخص آخر بالمعلومات لتسهيل التعامل على الأسهم.
- لا يجوز استغلال المعلومات المتوفرة عن بعض مساهمات البنك وغير المتاحة للمتعاملين بالسوق أو التعامل في أسهم ذات علاقة مع البنك ويحظر على العاملين الذين يطلعون على تلك المعلومات الجوهرية غير المتاحة للعامة نتيجة لطبيعة عملهم أو أثناء قيامهم بواجباتهم ومسئوليتهم الوظيفية شراء أسهم أي شركات يتعامل عليها البنك بإسمه أو باسم زوجته أو أبنائه القصر أو كشف هذه المعلومات لأشخاص خارج البنك.

٧. التعامل مع وسائل الاعلام

- يحظر على جميع العاملين الإدلاء بأي أحاديث أو تصريحات إلى وسائل الإعلام أو الظهور في مقابلات بإستثناء العاملين المفوضين بذلك من الإدارة العليا.
- يحظر نشر أو تداول أي معلومات غير معلنه أو تلك غير المتاحة للعامة خارج البنك بما فيها الاتصالات والمراسلات بين العاملين دون الحصول على موافقة مسبقة، بما في ذلك الإعلانات والحملات الترويجية وتصوير مرافق ومنشآت البنك حيث يجب الإلتزام بالسياسات والإجراءات المنظمة.

يحظر إمداد الإعلام (التقليدي أو الإلكتروني) بمعلومات غير صحيحة أو غير مؤكدة والتي تؤدي إلى التأثير على السوق أو المتعاملين به بغرض تحقيق منفعة شخصية أو في صالح شخص آخر أو مؤسسة أخرى

٨. تعارض المصالح

يمكن تعريف "تعارض المصالح" بالوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية متخذ القرار إذا كان القرار المتخذ يتعلق بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهم متخذ القرار شخصياً أو أياً من الاطراف المرتبطة به.

حيث ينبغي على الموظفين ألا يسيئوا إستغلال مراكزهم في كافة التعاملات الخاصة بعملهم سواء مع (العلاء أو الموردين أو في العلاقات أو التعامل مع المديرين والمؤسسين والموظفين الآخرين... إلخ).

على سبيل المثال:

- يحظر تماماً استغلال المعلومات أو المراكز المالية التي إطلع عليها العاملون خلال فترة عملهم بالبنك بطريقة قد يترتب عليها تعارض بين المصالح الشخصية لهم من ناحية ومصالح البنك والعلاء من ناحية أخرى.
- غير مسموح للعاملين أو أقاربهم من الدرجة الأولى أن يقوموا بعمليات تجارية شخصية مع العلاء.
- في حالة شغل منصب في مجلس ادارة بنك اخر او شركة ترتبط بعلاقة تجارية مع البنك، يمكن أن تمتلك ١% من أسهم تلك الشركة أو البنك دون موافقة إذا كانت ملكية الاسهم مطلوبة كشرط للعمل كعضو مجلس الإدارة.
- إذا خدمت كعضو في مجلس إدارة شركة أخرى بناءً على طلب البنك وكنت تستلم مستحقات مالية لقاء عمالك كعضو في مجلس الإدارة، يجب أن تلتزم بالقواعد والضوابط التي وضعها مجلس إدارة البنك في هذا الشأن.

لا يمكن للأنحة السلوك المهني والاخلاقي أن تعالج كل تضارب محتمل في المصالح لذلك استعمل ضميرك والتفكير السليم. واسأل نفسك هل في حالة محتملة لتضارب المصالح؟

هل يمكن لمصاحي الشخصية أن تتداخل مع مصالح البنك؟

هل يمكن أن يفسر هذا التصرف بذلك الشكل للآخرين، إما داخل أو خارج البنك؟

عندما تكون غير متأكد، اطلب النصح من الجهة أو الإدارة المختصة

-تجنب الإستثمارات التي يمكن أن تؤثر أو تبدو أنها قد تؤثر على قرارك الذي تتخذه نيابة عن البنك كأن تطبق معلومات معينه على ملكية أسهم عميل، مورد، مودع أو منافس للبنك.

-إذا كنت تتمتع بسلطة إختيار التعامل مع شركة ما كجزء من عملك مع بنك التعمير والإسكان، فلا يكون لك أي مصلحة مالية في تلك الشركة دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من الجهة المختصة داخل البنك.

-إذا لم تكن لك سلطة حرية الإختيار في التعامل مع شركة كجزء من عملك، يمكنك أن تملك ١% من أسهم تلك الشركة.

-يمكنك أن تملك أكثر من ١% من أسهم أي عميل، مورد أو منافس فقط بعد حصولك على موافقة خطية مسبقة من لجنة الحوكمة والترشيحات بالبنك.

-عليك أن تجدد موافقة لجنة الحوكمة والترشيحات في موقعك سنوياً إذا إستمرت ملكيتك للأسهم.

من يعتبر قريب بموجب لائحة السلوك المهني والأخلاقي؟؟

الزوج/الزوجة، الوالدين، الأخوات، الأجداد والجدات الأبناء والبنات، الأحفاد، الحمو والحماة، جميعهم يعتبرون أقرباء. كما يدخل ضمنهم أي فرد من أفراد الأسرة يعيش معك وأنت مسئول عنه مادياً أو هو مسئول عنك مادياً. حتى عند التعامل مع أفراد الأسرة غير المذكورين في هذا التعريف، كن حريصاً على التأكد من أن علاقتك لا تتدخل أو تظهر بأنها تتدخل بقدرتك على العمل لتحقيق أفضل مصلحة لبنك التعمير والإسكان

الأقارب والأصحاب

يوجد للعديد من العاملين أقارب يعملون أو يستثمرون مع العملاء أو الموردين أو المودعين أو المساهمين للبنك.

لذلك يجب أن يراعي ما يلي:

- عند اختيار إحدى الشركات في التعامل مع البنك يجب عدم إعطاء الأفضلية لاي منها إلا بناءً على الأسس والمعايير الموضوعية واللوائح من قبل البنك.
- في حالة وجود علاقات شخصية من أشخاص يعملون أو يمتلكون مصالح عمل مع العملاء أو الموردين للبنك فإذا كنت تتعامل مع مثل هذا العميل أو المورد أو المودع إحرص على التأكد من أن علاقتك لا تؤثر أو تبدو أنها تؤثر على قدرتك في العمل على تحقيق أفضل مصلحة للبنك (إذا كنت في شك ما أن علاقتك ستخلق لك مشكلة إستشر مديرك أو الجهة المختصة داخل البنك).
- لا يجب الحصول على ميزة تفضيلية لأقارب العاملين في شركات العملاء بحكم علاقات العمل معهم مما قد يؤثر على موضوعية وحيادية متخذ القرار.
- يجب ألا تؤثر العلاقات الشخصية في العمل على قدرتك في التصرف لتحقيق أفضل مصلحة للبنك، ويجب ألا تؤثر على أي علاقة توظيف. كما يجب أن تعتمد القرارات المتعلقة بالتوظيف على المؤهلات والمهارة والخبرة.

٨,١ الهدايا والأعمال الترفيحية

أولاً: قبول الهدايا

- يجب على العاملين بالبنك الامتناع عن قبول ايه هدايا سواء نقدية او غير نقدية بشكل مباشر او غير مباشر من عملاء البنك او من أي أطراف أخرى تتعامل مع البنك في معاملات يكون الموظف مسؤولاً عنها.
- يجوز قبول الهدايا لو أن رفضها يمكن أن يسبب مضايقة للعميل على أن تكون رمزية وفي حدود ما يعادل قيمته ٣٠٠ جم.
- يجب إخطار "المدير المباشر" بما يعرض من دعوات او هدايا او خدمات او ضيافته او غيرها من المزاي والتى قد تؤثر على استقلالية الموظف المعنى عند اتخاذ قراراته.
- في حالة تجاوز قيمة الهدية الحد المذكور يجب إبلاغ " قطاع الإنترام " و " قطاع رأس المال البشري "
- يمنع تماماً قبول الهدايا المالية كما يمنع قبول أي نوع من الهدايا مهما كانت قيمتها للإدارات الرقابية.

ثانياً: تقديم الهدايا

- يحظر على جميع العاملين بالبنك إعطاء أى هدية أو تقاع تحت شبه تقديم رشوه أو تبرع أو تخفيض أو تنازل عن رسوم او عمولات مستحقة للبنك أو إعطاء مزايا خاصة بالمخالفة للتعليمات والضوابط وفقاً للسلطات او خدمات او اى شئ من هذا القبيل أو تقديم هدايا ذات قيمة كبيرة لأي طرف خارجي لغرض تسهيل او تيسير اى عمليات تخص مصرفنا.
- وهذا لا يعنى الأعمال الطبيعية والمتعارف عليها بالبنك مثل تقديم وجبات او مرطبات او هدايا البنك بغرض الدعاية والإعلان او اية مزايا طالما كانت فى إطار القيمة المادية العادية وغير مبالغ فيها أو الهدايا المقدمة لكبار العملاء بمعرفة العاملين المخولين بهذا الشأن.
- يجب أن يعاد النظر في حدود السلطة والهدايا المقدمة بصورة دورية ومتابعة تتسم بالدقة والتي يتم مراجعتها مع مسئول الالتزام

٨,٢ أنشطة العمل الخارجي

يحظر على العاملين أن يباشروا عملاً اخر ولو بطريقة غير مباشرة أثناء سريان هذا العقد مع أى شخص أو جهة كانت حتى في غير ساعات العمل لدى البنك أو ان يمارس أو يشترك فى أى عمل منافس للبنك.

وفي حالة حدوث ذلك يحق للبنك إعتبار عقد العمل معهم مفسوخاً من تلقاء نفسه دون حاجة إلى إنذار أو تنبيه ولا يحق للعاملين في هذه الحالة مطالبة البنك بأية حقوق أو تعويضات عن فسخ هذا العقد وذلك لكونه المتسبب والمسئول عن هذا الفسخ كما يحق للبنك الرجوع على (العاملين) بالتعويض فى حالة قيامه بعمل من شأنه الإضرار بمصلحة البنك.

يستثنى مما سبق:

-في حالة قيام العاملين بإلقاء محاضرات أو تدريس فى المعاهد المصرفية أو الجامعات يجب الحصول على موافقة كتابية من السيد الأستاذ /رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب.

٨,٣ ممارسة النشاط السياسي والإجتماعي

- لا يمنع البنك المشاركة الشخصية فى الحياة السياسية بأسلوب يتمشى مع جميع القوانين ذات العلاقة بتعليمات البنك.
- وينبغي على هؤلاء الذين يختارون الترشح فى المناصب العامة (مجلس الشعب أو نقابات أو مناصب اجتماعية الخ) إتباع الآتي:
- لن يدفع البنك إلى الموظفين المبالغ التى يتكبدوها فى النشاط السياسى الشخصى.
- لن يتأثر عملك بأفكارك السياسية الشخصية أو بإختيارك فى المساهمات السياسية.
- لا تستخدم اسم البنك أو شعاره أو ممتلكاته وأصوله مثل (سيارات، ماكينات التصوير، العاملين بالبنك، التليفونات، فاكس، اجهزة الحاسب، البريد الإلكتروني ونظام الإنترنت الخاص بالبنك) لتقوية ودعم أنشطتك أو أهدافك السياسية الخاصة.
- ألا يتم الوعد بتسهيل إجراءات معينة داخل البنك للتأثير على الناخبين للتصويت لقرار أو شخص معين.
- إذاكنت تسعى وراء أو تريد أن تقبل منصباً حكومياً، عليك أن تحصل على موافقة مسبقة من مجلس إدارة البنك.

٩. الإفصاح

تعزيزاً لمفاهيم المساءلة والشفافية داخل البنك وكذلك تأكيداً على قيم النزاهة والأخلاق والصدق وتشجيعاً للعاملين على المبادرة بالإفصاح عن أى مشاكل قد تظهر في نطاق العمل فالعاملون مطالبون بالإفصاح لمسئول الالتزام عن الحالات التى يكون لأحد العاملين.

على سبيل المثال:

- إذا كان أحد أفراد العائلة يتعامل مع البنك في أي نوع من الأعمال مثل: تقديم الخدمات، المقاولات.
- إذا كان له أقارب يعملون بالبنك أو يعملون تحت إشرافه.
- إذا كان لديه توكيلاً لأي حساب لأحد أفراد العائلة.
- إذا كان شريك أو مساهم في أي شركة.
- إذا كان يقوم بمنح أو التوصية بمنح قروض أو تسهيلات إئتمانية لأحد من أفراد عائلته أو أحد أقاربه

الإبلاغ عن الانتهاكات الفعلية والمخالفات المحتملة

-إن توفير وسيلة إتصال آمنة وسرية للموظفين لتساعدهم فى تبديد أى مخاوف قد تساورهم فى حالة قيامهم بالإبلاغ عن أى ممارسات غير مشروعة أو غير أخلاقية وذلك بطمأننتهم بأنه سيتم حمايتهم من التعرض لأي ضرر جراء إبلاغهم عن تلك المخالفات وحرصاً من البنك على العاملين تم إصدار سياسة خاصة بذلك (سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغ)

- العاملين مطالبون بإبلاغ قطاع الالتزام عما يلي:
 - عدم الالتزام بالسياسات والإجراءات الداخلية بالبنك مثل (لائحة السلوك المهني والأخلاقي الخاصة بالبنك).
 - مخالفة القوانين أو التعليمات الصادرة من جهات رقابية والإضرار بمصلحة العمل من خلال الإفصاح عن المعلومات الداخلية والمعلومات التي قد تسبب خسارة مالية أو غير مالية للبنك.
 - الممارسات غير الامنة في العمل أو التسبب في مخاطر بيئية أو صحية للموظف مما قد يعرض سلامته للخطر.
 - التمييز بين العاملين على اساس النوع أو الجنس أو العمر أو اي نوع من الإنتهاكات.
 - تعارض المصالح وذلك بتنفيذ معاملات على نحو مخالف للقانون لتحقيق مصالح شخصية.
 - أي إستخدام لاموال البنك بطريقة غير مشروعة أو أي تصرف ضد البنك يتسبب في خسارة محتملة أو ضرر لأصول البنك أو سمعته بأي شكل أو صورة بما في ذلك إحتتمالات الإحتيال داخلياً وخارجياً.
 - المخالفات الجنائية (الفساد-السرقه-الابتزاز-الاحتيال الداخلي-تزوير مستندات).
 - أي شكاوى أو ادعاءات أو سلوكيات أو تصرفات غير لائقة ضد العاملين.
 - أي معلومات تتعلق بمشاكل مالية للعاملين والتي قد تدفعهم إلى أمور تتعلق بالنزاهة والصدق.
 - أي معلومات تم الحصول عليها من وسائل الإعلام أو من مصادر موثوق بها والتي تخص سمعة أو نزاهة أو الوضع المالي لأي فرد من العاملين أو العملاء.
 - إخفاء معلومات تتعلق بأى من المخالفات السابق ذكرها في لائحة السلوك المهني والأخلاقي عن عمد.
- وفى حالة الإبلاغ يتخذ البنك كافة الإجراءات المتاحة لحماية من يبلغون بحسن نية عن ما هو محل شك ولن يسمح البنك بتعرضهم لأي مضايقات أو إيذاء بما فى ذلك الضغوط غير الرسمية.

١٠. السجلات والقوائم المالية

يبدأ العمل بنزاهة من داخل البنك من خلال التعامل مع السجلات والتأكد من صحة جميع سجلات التعامل التجارى والمالى للبنك حيث تتضمن هذه السجلات الحسابات المالية. تقارير الكفاءة , سجلات ساعات العمل , إلخ

سجلات التعامل التجارى والمالى

- تقع مسئولية التأكد من صحة إكمال سجلات التعامل التجارى والمالى على كل فرد، وليست مقتصرة على موظفي الحسابات المالية. كما ينعكس حفظ الدفاتر الحسابية والسجلات والتقارير الصحيحة طبقاً للتعليمات المطبقة في هذا الشأن على سمعة البنك والثقة به حيث تؤكد على أنه يفي بالتزاماته القانونية والتنظيمية.
- ولتحقيق ذلك على سبيل المثال:
- سجل دائماً جميع المعاملات فى فتراتها المحاسبية لتحقيق أهداف الميزانية.
 - يجب اعداد القوائم والتقارير المالية طبقاً للمبادئ والمعايير المحاسبية.
 - يجب دعم التقارير بالمستندات المعتمدة.
 - تأكد من أن جميع التقارير التي ترفع الى المستويات التنظيمية المختلفة تكون كاملة , عادلة , صحيحة , مقدمة بمواعيدها ويمكن فهمها.
 - لا تزور أية مستندات على الإطلاق.
 - لا تشوه حقيقة طبيعة أية معاملة تجارية.
 - لا تساعد نهائياً شخص آخر على التهرب من الضرائب أو إفساد القوانين المصرفية ولهذا السبب يجب سداد الأموال بشكل عام الى الشخص او الشركة التي قدمت فعلاً البضائع او الخدمات.
 - الحفاظ على سجلات البنك أو التخلص منها طبقاً لسياسات البنك فى المحافظة على السجلات.
 - يجب على جميع العاملين الإجتهد ليكون عملهم صحيحاً عند إعداد أية بيانات للبنك. على أنه تعتبر التصرفات المتعمدة عند إعداد أو تسجيل أية معاملات مالية بصورة خاطئة أو غيرها سيؤدي هذا التصرف لتزوير سجلات معاملات البنك التجارية ومن ثم المسائلة القانونية

١١. ضوابط استخدام وسائل التواصل الإجتماعي

نظراً للتطورات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة في وسائل التواصل الإجتماعي (Facebook / Twitter / YouTube وغيرها) وبطبيعة الأمر إستخدام العاملين بالبنك لتلك الوسائل بكثرة كوسيلة للتواصل فيجب الالتزام بألية واضحة وضوابط محددة للتنظيم الأمن لاستخدامهم تلك الوسائل دون تعريض سمعة البنك للمخاطر (مخاطر السمعة).

الضوابط والتعليمات الخاصة بتنظيم إستخدام العاملين بالبنك لوسائل التواصل الإجتماعي:

- ١- يحظر على جميع العاملين الإفصاح أو النشر على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة لأي بيانات أو معلومات أو أخبار مالية أو غير مالية تخص البنك أو عملائه أو العاملين فيه أو المساهمين فيه أو منتجاته أو الخدمات التي يقوم بها أو غيرها إلا من خلال الإدارة أو الجهة المكلفة بالنشر أو الإفصاح عن تلك المعلومات.
 - ٢- يحظر على جميع العاملين بالبنك الرد على أي شكاوى أو استفسارات أو أخبار تخص البنك أو منتجاته أو أي من الخدمات التي يقوم بتقديمها على أي من المواقع المختلفة حيث سيقوم بالرد الجهة المكلفة بذلك.
 - ٣- يحظر على جميع العاملين عند استخدامهم صفحاتهم الشخصية نشر أو تداول أي معلومات أو بيانات أو صور تخص البنك أو المساهمين فيه أو أي من المنتجات أو الخدمات التي يقوم بتسويقها أو تقديمها أو أي من عملائه أو الموردين له أو غيرهم.
 - ٤- يحظر على جميع العاملين عند استخدامهم صفحاتهم الشخصية نشر أو تداول أي أخبار أو معلومات أو صور عن البنك أو منشأته أو العاملين فيه (رؤساء -مرووسين - زملاء) تتضمن معلومات أو أخبار تتعلق بعملهم المصرفي بالبنك حتى لو كان من خلال التلميحات والرموز التي يمكن معها تحديد الأشخاص المقصودين فيها والتي قد يترتب عليها الإساءة أو الإهانة لبعض العاملين فيه
-
- (حيث أن البنك يحترم الحرية الخاصة والشخصية لجميع العاملين فيه شريطة أن تكون حرية مسئولة دون الإساءة أو الإهانة للأخرين).

- ٥- يحظر على كافة العاملين إنشاء أية صفحات تحمل اسم البنك أو لوجو البنك أو العاملين فيه دون موافقة الجهة ذات الاختصاص. كما يحظر مشاركة العاملين في أية صفحات غير رسمية تحمل ذات المسميات.
- ٦- يجب على جميع العاملين الالتزام بكونهم يمثلون البنك أن يكون تمثيلهم مشرفاً لسمعه ومبادئ البنك من حيث نشر أو تداول أي أخبار أو معلومات لا تتسم بالقيم أو الفضيلة في شتى المجالات.
- ٧- عند استخدام الإيميل الداخلي الخاص بالبنك يجب تحديد الأشخاص الذين يستلزم إخطارهم بالمعلومات المطلوبة بمسئولية وعناية مع الالتزام بالصلاحيات المحددة خاصة فيما يتعلق بالمعلومات الأمنية أو المالية الخاصة بالعملاء ومنع استخدام صلاحية الإرسال لجميع العاملين إلا بضوابط محددة.
- ٨- عند حدوث أي مخالفة مما سبق الإشارة إليه يلتزم من يعلم بالإخطار وفقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغ وبالتواصل مع مسئول الالتزام بالبنك.

١٢. الالتزام بلانحة السلوك المهني والأخلاقي وتطبيقها

- لقد تم تصميم **لائحة السلوك المهني والأخلاقي** في العمل للتأكد من تطابق سلوك العاملين داخل وخارج البنك. وجرى تطوير الإجراءات للتعامل مع المخالفات المحتملة للائحة السلوك المهني والأخلاقي للتأكد من توحيد تطبيقها في البنك.
- يعتبر ما جاء في هذه اللائحة من أمثلة وإرشادات على سبيل المثال وليس الحصر حيث لا يمكن لمجموعة واحدة من القواعد أن تغطي جميع الظروف والمواقف لذا يمكن لهذه الإرشادات أن تتغير عند الحاجة لتنسجم مع القواعد والقوانين.
- لذلك يجب على العاملين الالتزام بكل ماجاء بالميثاق وفي حالة وجود ملاحظات ناتجة عن أي من التصرفات أو الممارسات التي يعتقد أنها غير صحيحة أو غير ملائمة أو غير اخلاقية فيجب على جميع العاملين باختلاف وظائفهم الإبلاغ (سياسة الإبلاغ وحماية المبلغ) فوراً عن تلك المخالفات لمسئول الالتزام.
- تقع مسئولية تطبيق **لائحة السلوك المهني والأخلاقي** على مسئول الالتزام بالبنك وبالتنسيق مع مسئول راس المال البشري والشئون القانونية، مع إشراف لجنة الحوكمة والترشيدات.
- يأخذ البنك جميع التقارير عن احتمالات مخالفة القانون بشكل جدي مع إلتزامها بالسرية والتحقق الكامل بجميع الادعاءات. بعد التحقيق من انتهاكات **لائحة السلوك المهني والأخلاقي** يتم التنسيق بين قطاع الالتزام وكل من قطاع المراجعة الداخلية والقطاع القانوني وقطاع رأس المال البشري لاتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة وفقاً للاضرار المترتبة على هذا الانتهاك.
- في حالة مخالفة لائحة السلوك المهني والأخلاقي يقوم البنك بتطبيق الإجراءات التأديبية المناسبة.
- عندما يتبين أن الموظف قد خالف **لائحة السلوك المهني والأخلاقي**، تصدر مذكرة بالقرار النهائي وتوضع نسخة من خطابات تحذيرية في ملف الموظف الخاص كجزء من سجل عمل الموظف الدائم.

-يجب على جميع العاملين توقيع الإقرار والذي يفيد أنه استلم واطلع على ما ورد **بلائحة السلوك المهني والأخلاقي** للبنك وانهم ملتزمين بها. وسيكون مطلوباً من جميع العاملين أن يوقعوا على إقرارات مشابهة بين الحين والآخر. كما لا يتم منح إعفاءات على

كل او جزء من لائحة السلوك المهني والأخلاقي وعدم القراءة أو التوقيع على الإقرار لايعطي أى عذر بعدم الإلتزام بلائحة السلوك المهني والأخلاقي.

نموذج تعهد لائحة السلوك المهني والأخلاقي

أقر أنا الموقع أدنا بأنني إستلمت وقرأت لائحة السلوك المهني والأخلاقي وأنني ملتزم بكل ما جاء فيها وبعقد العمل وكافة لوائح البنك المنظمة للعمل وشنون العاملين والقواعد والتعليمات وقرارات مجلس الإدارة.

الإسم:

.....

الرقم الوظيفي:

التوقيع:

.....

التاريخ: / /

.....

