

ميثاق السلوك المهني والأخلاقي

Code Of Conduct

2023

الإصدار الثالث

25/12/2023



Housing & Development Bank
بنك التعمير والإسكان

قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية

المحتوى

٢	قيم مصرفنا
٣	المقدمة
٤	علي من يسري هذا الميثاق
٤	أهداف الميثاق
٥	بيئة وظروف العمل
١٠	تعارض المصالح
١٤	قبول الهدايا
١٧	كيفية إتخاذ القرار
١٧	حماية البيانات والمعلومات
٢١	ضوابط إستخدام وسائل التواصل الإجتماعي
٢٢	الإلتزام بالمتطلبات القانونية والرقابية
٢٤	حماية أصول البنك
٢٥	نظم المحاسبة المالية وتأمين وسلامة العمليات المصرفية
٢٦	الإلتزام بالميثاق
٢٧	الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغ
٢٨	نموذج إقرار وتعهد

قيم مصرفنا

عملاؤنا شركاؤنا

نؤمن بأن فهم احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية وتقديم الخدمات المصرفية المتميزة لتلبيتها بإحتراف ومهنية هو محور التركيز الرئيسي لأعمالنا. نعمل جاهدين على تطوير وإستدامة علاقات مثمرة ومربحة مع العملاء وذلك من خلال فهم احتياجاتهم الحالية والمستقبلية وتقديم الخدمات المصرفية والإسكانية المتميزة لتلبية هذه الاحتياجات بإحتراف ومهنية.

التميز

نسعى دائماً إلى التميز في أعمالنا بما يتفق مع المعايير المحلية والدولية ونلتزم بالتطوير المستمر والشامل للمؤسسة لتقديم خدمة متميزة للعميل. نولي عناية خاصة لتطوير كفاءة وقدرات العنصر البشري وتشجيع الأفكار الخلاقة والبناء للحفاظ على مكانة البنك المتميزة في السوق المصري.

المصداقية

نؤمن أن المصداقية هي جوهر السلوك المهني والأخلاقي والتي تحكم جميع تعاملاتنا مع عملائنا وأصحاب المصالح للحفاظ على مصالح مصرفنا ومكانته وسمعته. نلتزم بالبعد عن مواقع الشبهات أو إستغلال المناصب أو تعارض المصالح أو إنتهاك حقوق وحرريات الآخرين أو كرامة الإنسان أو إلحاق الضرر بهم. وكذلك نلتزم بالشفافية في كافة الأمور والإفصاح عنها عند الطلب وفقاً للقوانين.



الإحترام

نبني جميع علاقاتنا مع الغير على الإحترام والمعاملة المتساوية والحفاظ على الكرامة على كافة المستويات. يلتزم جميع العاملين بإحترام الحريات الشخصية والمعتقدات ووجهات النظر بعيداً عن الاختلافات الثقافية والإجتماعية لجميع المتعاملين معهم.

روح الفريق

نؤمن بالعمل بروح الفريق لتحقيق رؤية وأهداف مصرفنا , وبناء روابط وعلاقات عمل متميزة , مع تشجيع روح المنافسة البناءة بين العاملين. نلتزم ببناء روابط وعلاقات عمل جيدة مبنية على التعاون بين جميع الأفراد والمحافظة على توظيفها من خلال كسب الثقة وتشجيع المنافسة الشريفة والبناء وترسيخ الولاء والانتماء للمؤسسة.

التنمية المستدامة

نسعى جاهدين بأن نكون عضو مسئول وفعال في مجتمعنا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. نعمل على تبني المبادرات الشابة والواعدة لتحقيق نمو إقتصادي واجتماعي وبيئي مستدام، وكذلك نعمل على توفير أفضل الخدمات لكافة شرائح المجتمع وذلك تحقيقاً لمفهوم الإستدامة والشمول المالي. كما نشجع العاملين على المشاركة في الأعمال التطوعية التي تخدم المجتمع.

المقدمة



يُعد ميثاق السلوك المهني والأخلاقي لبنك التعمير والإسكان أحد الأدوات الرئيسية لإرساء ثقافة الحوكمة حيث يوضح هذا الميثاق الأسس و القواعد والقيم الواجب إتباعها من كافة العاملين بمصرفنا، بما في ذلك الإدارة العليا بالبنك وأعضاء مجلس الإدارة وكذلك الشركات التابعة التي يملك البنك غالبية أسهمها ، وذلك من خلال ممارستهم وتعاملاتهم الشخصية والمهنية مع جميع الأطراف والمساعدة في إتخاذ القرارات السليمة ضماناً لممارسة العمل بحرفية ونزاهة في إطار من الشفافية والعدالة والمساواة، وليكون دليلاً إستراتيجياً لتطبيق أفضل الممارسات في هذا الشأن حيث لا يحرص مصرفنا على البحث عن أفضل مردود إقتصادي لأنشطته ومنتجاته فقط ، بل إنه يولي اهتماماً أساسياً بالعلاقات مع أصحاب المصالح والمسؤولية تجاه المجتمع والبيئة المحيطة.

إن ما يتحمله العاملون بالجهاز المصرفي من أعباء و مسؤوليات، وما يتعرضون له من مخاطر المهنة، يستلزم بالضرورة إحاطتهم بسياج من الضمانات تكفل لهم إتخاذ القرار الصائب في الوقت المناسب دون إحجام أو تردد، وتمكنهم في الوقت نفسه من الأخذ بزمام المبادرة البناءة.

يأتي هذا الميثاق متضمناً القيم الأساسية التي يجب على الموظف أن يعمل في إطارها ، وعلى مجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تحكم سلوكه المهني والوظيفي ، ولا شك أن الإلتزام بما جاء في هذا الميثاق سوف يكون له بالغ الأثر ، ليس على الموظف فحسب بما يكتسبه من إحترام وتقدير المحيطين به من رؤساء ومرؤسين وزملاء وجمهور المتعاملين معه ، بل سوف يمتد هذا الأثر من خلال الإرتقاء بأداء العاملين وتميزهم وتأهيلهم للتنافس في منظومة مصرفنا بكافة قطاعاته وفروعه وشركاته التابعة.



علي من يسري هذا الميثاق

يسري ميثاق السلوك المهني والأخلاقي علي كافة العاملين والإدارة العليا وأعضاء مجلس الإدارة ببنك التعمير والإسكان وشركاته التابعة حيث يعتبر بمثابة إطار عام موضحاً به قواعد سير العمل والسياسات المطبقة بالبنك ، حيث أن المخاطبين بميثاق السلوك المهني والأخلاقي قد أطلعوا علي ما ورد به من ضوابط وتعليمات لذا فإنهم مسئولين مسئولية كاملة عن كل ما جاء به، وفي حالة عدم إتباع تلك التعليمات المذكورة به أو ما ورد بعقد العمل والإقرارات التي قام العاملين بتوقيعها عند التعيين أو خلال فترة عملهم بالبنك وكافة اللوائح المنظمة للعمل الأمر الذي قد يترتب عليه الخضوع لللائحة الجزاءات المعتمدة بمصرفنا.



أهداف الميثاق

يهدف هذا الميثاق إلى حماية بنك التعمير والإسكان وأصحاب المصالح وهم: المساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين وأصحاب المصالح وأية أطراف أخرى ترتبط بأعمال مصرفنا، وكذلك حماية الموظف الموقع بالإطلاع على الميثاق من الوقوع في تجاوزات أو جرائم مالية أو أخلاقية تعرضه للمساءلة والجزاء.



بيئة وظروف العمل

يجب على جميع العاملين بمصرفنا باختلاف مستوياتهم الوظيفية أن يعملوا على خلق وتعزيز بيئة عمل تتسم بالإحترام المتبادل وترسيخ المثل الأخلاقية و قبول الاختلافات والفروقات في بيئة العمل وأن يكونوا نموذجاً يحتذى به مع جميع الأطراف الداخلية (الزملاء – الرؤساء – المرؤوسين) وكذلك الأطراف الخارجية (العملاء – الموردين – المنافسين) ولتحقيق بيئة عمل مناسبة و سليمة و آمنة يجب على العاملين أن يكونوا دائماً نموذجاً للسلوك المشرف بمصرفنا.

وفيما يلي بعض المعايير التي يجب الإلتزام بها:-



الحفاظ علي مكان صحي وآمن

يُدرّك بنك التعمير والإسكان مدى أهمية توفير بيئة عمل صحية وآمنة تتوافق مع المعايير الآتية :-

- إتخاذ الإحتياطات اللازمة نحو تفعيل نظم الأمن الصناعي وأنظمة ومعدات المراقبة والإبلاغ وأنظمة الحرائق والإسعافات الأولية والفحص الدوري الشامل لها.
- التدريب علي الحرائق وطرق السلامة والإخلاء والإسعافات الأولية للتأكد من أن كافة العاملين بالبنك علي دراية بمتطلبات السلامة والأمان.
- يُحظر التدخين في أماكن العمل تماشياً مع قانون البيئة المصري.
- الإلتزام بالإبلاغ عن أي ظروف عمل غير آمنة إلي المدير المباشر.



التفرقة والتمييز

يلتزم مصرفنا باحترام القيم والآراء المتنوعة لكافة العاملين بالبنك كجزء من إلتزامه بخدمة مجتمع متنوع وشامل ، ويتم تشجيع جميع العاملين بالبنك على المناقشة المفتوحة ومشاركة آرائهم وإهتماماتهم بحرية تجعلهم يشعرون بالتقدير والإحترام والرضا ، فلا يجوز علي الإطلاق ممارسة أي نوع من أنواع التحيز أو التفرقة أو التمييز علي أساس (النوع أو اللون أو العمر أو الدين أو الظروف الصحية) بين العاملين.

منع التحرش والمضايقات

يمنع مصرفنا أي سلوك فعلى أو ضمني من شأنه المساس بكرامة أو صحة الفرد أو ثقته بنفسه وبغض النظر عن الوسيلة المستخدمة سواء من خلال المكالمات الهاتفية أو رسائل البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى يُعد ذلك مخالفاً لميثاق السلوك المهني والأخلاقي ، ويُحظر مصرفنا جميع حالات التحرش أو المضايقات أو التهديدات وطرق التخويف التي تحدث بأشكال مختلفة مثل التهديد و التنمر والإهانات والإيذاء وسوء المعاملة مما يخالف ميثاق السلوك المهني والأخلاقي.

وفي حالة التعرض للإضطهاد أو التحرش أو التمييز ضد أي من العاملين بالبنك يتم التواصل مباشرة مع رئيس قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية من خلال البريد الإلكتروني (Whistleblowing@hdb-egy.com).

حظر إستخدام أو تداول المواد المخدرة والمواد الكحولية

- يحظر مصرفنا تناول أو أحياسة أو تداول المواد الكحولية والمواد المخدرة أو أي من المستحضرات أو العقاقير الطبية التي من شأنها التأثير على الحالة الذهنية للعاملين بالبنك أو التواجد تحت تأثير أي منها في أي من مقر بنك التعمير والإسكان أو على أي ملكية خاصة تابعة للبنك خلال ساعات العمل أو أثناء أداء مسؤوليات تتعلق بالعمل ، حيث سيترتب على مخالفة ذلك إتخاذ إجراءات تأديبية وفقاً لللائحة الجزاءات الخاصة بالبنك بالإضافة إلى إحالة الأمر إلى السلطات المختصة وفقاً للحالة.
- للبنك الحق في إجراء تحليل مخدرات لأى من العاملين بصورة روتينية في مواعيد محددة أو بصورة مفاجأة وفقاً لما يترأى للسلطة المختصة بالبنك .

؟

إذا تبين لك مخالفة أحد الزملاء لقواعد وأخلاقيات العمل ، ماهو الإجراء الواجب القيام به ؟

- يجب عليك إبلاغ مديرك المباشر كخطوة أولى على الفور ، وفي حالة عدم إتخاذ إجراء من قبل مديرك ، يتم الإبلاغ على الإيميل الخاص بالإبلاغ عن المخالفات ، مع العلم أنه يمكنك الإبلاغ بدون ذكر بياناتك الشخصية.



سلوكيات العاملين

يُشجع مصرفنا ثقافة السلوك المهني المنضبط والإلتزام بمبادئ وقيم المؤسسة ويجب على جميع العاملين أن يكونوا دائماً نموذجاً للسلوك المُشرف لبنك التعمير والإسكان ، ويجب علينا جميعاً الإلتزام بالآتي :-

- تنفيذ الأعمال بكفاءة وفاعلية طبقاً للقوانين واللوائح.
- بذل العناية المهنية الواجبة لحماية مصالح العملاء وأصحاب المصالح الأخرى ومعاملاتهم بطريقة عادلة.
- يجب أن يتمتع جميع العاملين بالنزاهة والصدق لأنهما أساس السلوك المهني والأخلاقي ، وأن يبتعدوا عن أية تعارض للمصالح الشخصية فيما بينهم أو مع مصلحة البنك.
- الإلتزام بالسلوك الشخصي الذي يعكس المهنية والإحترافية في المجال المصرفي.
- الإلتزام بمواعيد العمل وإستغلالها وتوظيفها بالكامل لإنجاز أهداف البنك طبقاً للتعليمات.
- إحترام كافة الزملاء لضمان مناخ عمل مقبول وتمكينهم من أداء واجباتهم.
- الحفاظ على نظافة البنك وأماكن عملهم.
- الحفاظ على أعلى معايير السلوك داخل وخارج البنك.
- الحفاظ علي مظهر لائق يتسم بالوقار سواء داخل مصرفنا أو خارجه ، ومن خلال تأديهِ مهام العمل والإلتزام

بتعليمات **Dress Code**.

- الحد من إستخدام الهاتف المحمول أو هاتف المكتب للأمور الشخصية إلا في الحالات الإضطرارية.
- يُحظر ترك العمل أو الغياب أثناء ساعات العمل الرسمية بدون أسباب جوهريّة ، إلا بموافقة المدير المباشر.
- يُحظر علي العاملين بالبنك التواجد غير المبرر بأمكان العمل بعد ساعات العمل الرسمية دون أن تستدعي حاجة العمل لذلك وبموافقة من المدير المباشر.
- يُحظر الدخول إلى المناطق المحظورة إلا بتصريح مثل الخزن والخزينة الرئيسية ومواقع الكمبيوتر.
- يُحظر إستخدام وسائل النقل الخاصة بالبنك لأي أغراض شخصية.
- يُحظر التصوير أو التسجيل بكافة صوره بإستخدام أي أجهزة أو معدات شخصية لأي مستندات أو محادثات أو إجتماعات ويشمل ذلك تسجيل أي محادثات أو مكالمات لأي من العاملين أو العملاء بالبنك بإستخدام أي وسيلة ، سواء كان التسجيل صوتي أو مرئي ، ولا يسري هذا الحظر علي التسجيلات التي تتم وفقاً لإجراءات البنك الداخلية المعتمدة من السلطة المختصة ، وفي حالة المخالفة يتعرض المخالف لللائحة الجزاءات المعتمدة بمصرفنا.



التقييم والتحفيز

- يؤمن مصرفنا أن العنصر البشري من أهم مقومات نجاحه وأن الإستثمار فيه يدعم ركائز البنك من خلال تنمية مهاراته وتطويرها بما يتفق مع متطلبات العمل المصرفي.
- يحرص مصرفنا على تقييم العاملين وفقاً لمبدأ العدالة والمساواة في التقييم والتحفيز ويؤمن البنك بأن التفرقة بين العاملين تكون فقط على أساس مستوى المهارة والإنتاجية والأداء الوظيفي دون أية اعتبارات أخرى مثل الجنس أو الدين أو الحالة الإجتماعية أو العلاقات الشخصية.
- يلتزم مصرفنا بإتاحة فرص الترقى للعاملين به للوظائف الشاغرة في الإدارات المختلفة بالبنك بشرط إستيفائهم المعايير المطلوبة.
- يقوم البنك بتوفير خطة تدريبية للعاملين لتنمية مهاراتهم الفنية والإدارية التي تكفل لهم القيام بأعمالهم على الوجه الأمثل.

الإدارة الفعالة

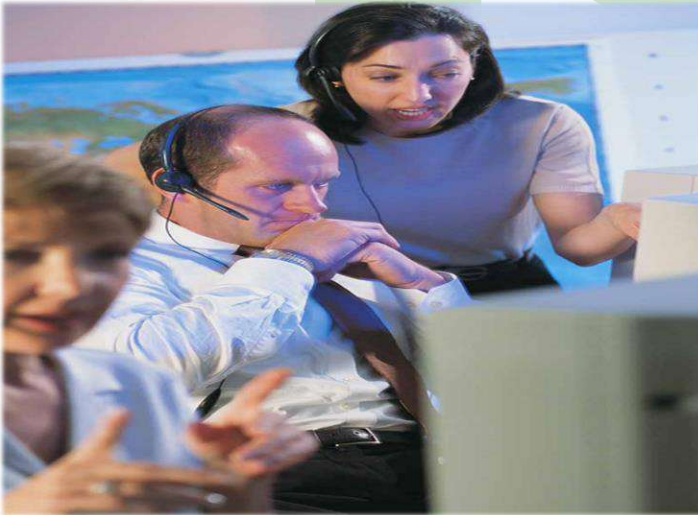
- إن المديرين والإدارة العليا بالبنك هم القدوة لجميع العاملين وينبغي عليهم الإلتزام بأعلى مستويات الأداء الوظيفي في جميع تعاملاتهم بحيث يكونوا مثال يحتذى به ، ولذلك يجب عليهم الآتي :-
- أن يكونوا قدوة لكافة العاملين من خلال الإلتزام بأعلى المعايير المهنية والإحترافية مع كافة أصحاب المصالح.
- أن يتأكدوا من فهم العاملين لمضمون وكيفية تطبيق القواعد والسياسات الداخلية والقوانين واللوائح السارية في أعمالهم اليومية.
- أن يكونوا مسئولين عن تطوير مرؤوسيههم وذلك بالتدريب المستمر والتفويض من خلال خطط مناسبة.
- أن يلتزموا بتقييم مرؤوسيههم طبقاً لأدائهم وجدارتهم وكفاءتهم وليس وفقاً للعلاقات الشخصية، وأن يتأكدوا من إلتزامهم بميثاق السلوك المهني والأخلاقي وسياسات البنك الأخرى.
- هم مطالبون بالسماح لمرؤوسيههم المتميزين بالانتقال الى إدارات أخرى بالبنك كلما كان ذلك مناسباً ليتمكنوا من إكتساب الخبرة اللازمة لمساعدتهم في بناء مساهمهم الوظيفي داخل مصرفنا وذلك لإحكام الرقابة ولتحفيز العاملين وحرصاً علي تطوير الأداء ونقل وتبادل الخبرات وفقاً لآلية تدوير العمالة المعتمدة.
- توفير بيئة آمنة وسليمة للعاملين وعرض المشكلات أو الشكاوى ومعالجة تلك الأمور بطريقة عادلة وفي الوقت المناسب.
- يجب عليهم خلق بيئة عمل ومناخ مناسب يشعر فيه العاملين بالراحة للإفصاح عما يقلقهم .
- تشجيع المرؤسين علي العمل الجماعي لخلق رؤية واضحة للأهداف المشتركة وتحقيقها بكفاءة ، لكسب الثقة وتشجيع المنافسة الصادقة والبناءة وإرساء الولاء والإنتماء فيما بينهم، وتضمين المناقشات حول أخلاقيات العمل في الاجتماعات الدورية معهم .
- أن يتخذوا الإجراءات اللازمة في حدود السلطات المخولة لهم لتحديد ومنع سوء السلوك ، وأن يلتزموا بالإبلاغ عن الحالات التي قد تؤثر على قدرة العاملين على التصرف بشكل أخلاقي.
- أن يحرصوا على إتاحة فرص تدريبية لكامل فريق العمل حرصاً على توفير كوادر بشرية قوية معززة بخبرات مصرفية معاصرة .





المظهر اللائق

- يجب على جميع العاملين بمصرفنا الالتزام بمظهر مهني لائق يتسم بالوقار والالتزام بقواعد العمل الخاصة بالزى المهني **Dress Code** وذلك خلال أوقات العمل الرسمية والدورات التدريبية وجميع المناسبات والمشاركات التي يمثل فيها الموظف البنك.



شكاوى الموظفين

- يوفر بنك التعمير والإسكان آلية آمنة وسرية لتلقي شكاوى ومقترحات العمل على شبكة البنك الداخلية من خلال البريد الإلكتروني (Grievances@hdb-egy.com) وذلك في حالة العجز عن حل المشكلة عن طريق المدير المباشر أو الإدارات المختصة، وفي حالة قيام أيًا من العاملين بأى إدعاءات بسوء نية أو بقصد الضرر أو لتحقيق منافع شخصية سيعرض نفسه للإجراءات التأديبية وفقاً لللائحة الجزاءات المعتمدة بمصرفنا. ولمزيد من الإستفسارات يُرجي الرجوع إلى [سياسة الشكاوى والتظلمات](#).

تعارض المصالح



هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية وإستقلالية مُتخذ القرار إذا كان القرار المتخذ يتعلق بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تعود علي متخذ القرار سواء شخصياً أو أياً من الأطراف المُرتبطة به، أو عندما يتعلق الأمر بإستغلال متخذ القرار لمعلومات متعلقة بالمنشأة لتحقيق مصلحة شخصية له أو للأطراف المُرتبطة به.

- ينبغي على العاملين بمصرفنا ألا يسيئوا إستغلال مراكزهم في كافة التعاملات الخاصة بعملهم سواء مع (العملاء أو الموردين أو في العلاقات أو التعامل مع المديرين والمرؤسين والزلاء الآخرين... إلخ).
- يجب على كافة العاملين بمصرفنا في حالة التعرض لإحدى حالات تعارض المصالح التي تضر بمصالح البنك أو أصحاب المصالح الأخرى أن يقوموا بالإبلاغ فوراً لرئيس قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية وإتخاذ الإجراءات اللازمة للحيلولة دون وقوع ضرر للبنك، وفقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المُبلغ بالبنك وذلك بالتعامل وفقاً للقوانين والضوابط المنظمة وفي إطار من الوضوح والشفافية بإتباع الآتي :-

الحفاظ على المعلومات والبيانات السرية

- يُحظر علي كل من يتلقى أو يطلع بحكم مهنته أو وظيفته أو عمله بطريق مباشر أو غير مباشر على معلومات أو بيانات عن العملاء أو حساباتهم أو ودائعهم ، أو الأمانات أو الخزائن الخاصة بهم أو معاملاتهم إفشاؤها أو تمكين الغير من الإطلاع عليها وذلك في غير الحالات المرخص بها بمقتضي أحكام القانون، ويستمر هذا الحظر بعد تركهم للعمل. (مادة ١٤٢ من قانون البنك المركزي رقم ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠).
- يجب على جميع العاملين الحفاظ علي سرية المعلومات المتعلقة بالبنك وعدم إساءة إستخدامها لتحقيق أية منافع شخصية لهم أو لأحد أقاربهم كما يحظر تماماً إستغلال 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 والعملاء من ناحية أخرى.



ماذا تفعل اذا طلب منك أحد أقاربك الحصول على بيانات عن بعض العملاء بمصرفنا علي سبيل المثال من أجل التسويق لبيع وحدات لدي الشركة التي يعمل بها ، هل هذا يعد إجراءً صحيحاً ؟

- لا ، يجب ألا تفصح عن تلك المعلومات والبيانات حيث أن ذلك يعد مخالفاً لقانون البنك المركزي المصري وسوف يؤدي إلي تعرضك للمساءلة وفقاً للائحة الجزاءات المعتمدة بمصرفنا.

ممارسة الأنشطة الخارجية

- يُحظر على جميع العاملين لدى البنك أن يباشروا عملاً آخر ولو بطريقة غير مباشرة أثناء سريان عقدهم مع البنك مع أي شخص أو جهة كانت حتي في غير ساعات العمل لدى البنك ، أو ممارسة أي نشاط خارجي أياً كان نوعه أو شكله أو أن يصبح عضواً في مجلس إدارة أو شريك في أي كيان إعتباري بصفة دائمة أو مؤقتة سواء بمرتبة أو بدون مرتبة ، أو أن ينافس أو يشترك في أي عمل منافس للبنك ، أو أن يقوم بتقديم خدمات إستشارية لجهات خارجية.
 - غير مسموح للعاملين أو أقاربهم حتى الدرجة الثانية أن يقوموا بعمليات تجارية شخصية مع العملاء.
 - لا يجب الحصول على ميزة تفضيلية لأقارب العاملين حتي الدرجة الثانية في شركات العملاء بحكم علاقات العمل معهم مما قد يؤثر على موضوعية وحيادية متخذ القرار.
 - لا يجوز لأي موظف مزاول الأعمال التجارية وتأسيس الشركات أو الدخول في مناقصات أو مزادات أو غيرها ولو في غير مواعيد العمل الرسمية.
- يستثني مما سبق :-**

- في حالة قيام العاملين بإلقاء محاضرات أو تدريس في المعاهد المصرفية أو الجامعات يجب الحصول على موافقة كتابية من الرئيس التنفيذي وذلك بعد إستطلاع رأي قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية.
 - السادة ممثلي مصرفنا في الشركات التي يساهم بها مصرفنا.
 - أن يصبح عضواً في مجلس إدارة جمعية أو شركة غير تابعة أو إتحاد ملاك أو أي أنشطة إجتماعية أو خدمية حيث يجب الحصول علي موافقة مُسبقة من الرئيس التنفيذي وذلك بعد إستطلاع رأي قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية.
- (يجب ألا يمثل أي نشاط خارجي أي تعارضاً مع مصالح البنك).

الإقتراض والسلف

- لا يجوز نهائياً أن يقترض أو يقرض أي من العاملين ببنك التعمير والإسكان أيه مبالغ مالية من أو إلي أطراف خارجية مثال (عملاء البنك حاليين أو متوقعين ، أو موظفيه أو مورديه أو أية أطراف خارجية ذات صلة بالبنك) ، ويقصد بذلك السلفيات الشخصية والجمعيات والتسهيلات التي لا تتم عن طريق جهات خاضعة للضوابط الرقابية سواء كان داخل البنك أو خارجه.
- يكون الإقتراض من خلال الجهات الخاضعة للضوابط الرقابية والمصرح لها بمزاولة هذا النشاط .

التعامل بشكل يتسم بالحيادية مع كافة الأطراف

يجب على كافة العاملين ببنك التعمير والإسكان الإلتزام بتطبيق مبدأ العدالة والحيادية في التعامل والبعد عن تعارض المصالح مع جميع الأطراف الداخلية (الزملاء - الرؤساء - المرؤوسين) وكذا الأطراف الخارجية (العملاء - الموردین) ، ويجب عدم الحصول على منافع أو مميزات شخصية عن طريق هذه الأطراف من خلال التلاعب أو الإخفاء أو التدليس أو سوء إستخدام المعلومات والبيانات التي تم معرفتها بحكم العمل في البنك.



إذا تقدم أحد أقاربك (لفتح حساب / أو أي منتجات أو خدمات مصرفية أخرى) لدي الفرع الذي تعمل به .هل هذا يعد تعارضاً في المصالح؟

- يجوز فتح حساب بالفرع ولكن يشترط عدم قيامك بالتدخل في إجراءات فتح الحساب أو التعامل عليه ، ولا يجب التعامل علي الحساب من خلال الـ USER الخاص بك.

التعاقدات والمعاملات التجارية مع أطراف خارجية

لا يجوز لبنك التعمير والإسكان بشكل مباشر أو غير مباشر أن يشتري أو يبيع أو يؤجر أو يستأجر أو يملك من أي من العاملين بالبنك أو من أقاربهم إلا إذا كانت تعود بالنفع على البنك وتم إجراؤها بشكل عادل وسواء في حالة إذا كان لدى أي من العاملين مصالح شخصية لأي معاملة تم الدخول فيها مع البنك ، أو في حالة وجود علاقة تجارية بشكل أو بآخر بين البنك وبين أقارب أحد العاملين فيجب الإبلاغ فوراً لقطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية عن هذه العلاقة فور إكتشافها.

عمليات الضمان و التوكيلات القانونية

يتعين على كافة العاملين بمصرفنا تجنب الشبهات وألا يقوموا بأية أعمال داخل البنك قد يتم تفسيرها علي أنها تدر مصلحة شخصية تعود على العاملين أو أحد أقاربهم أو أحد أصدقائهم، وينبغي على كافة العاملين بالبنك ألا يقوموا بعمليات الضمان أو الموافقة علي منح القروض أو قبول التوكيلات القانونية والشخصية وبما يتفق مع أدلة الإجراءات المنظمة للعمل أو أي عمليات من هذا النوع لعملاء البنك الذين تربطهم صلة قرابة أو نسب أو صداقة خاصة أو التعامل على حساباتهم ، وفي حالة وجود علاقة تجارية بشكل أو بآخر بين البنك وبين أقارب أحد العاملين فيجب الإبلاغ الفوري لرئيس قطاع الإلتزام عن هذه العلاقة وقت إكتشافها.

ممارسة النشاط السياسي والإجتماعي

- لا يمنع مصرفنا مشاركة العاملين في الحياة السياسية بحرية مع الأخذ في الاعتبار الآتي:-
- ينبغي على هؤلاء الذين يختارون الترشح في المناصب العامة (مجلس النواب أو نقابات أو مناصب إجتماعية أو أحزاب سياسية أو نوادي رياضية ... إلخ) أن لا يتأثر عملهم بأفكارهم السياسية أو الشخصية وأن لا يُستخدم اسم البنك أو شعاره أو ممتلكاته وأصوله أو موارده البشرية مثل (سيارات، ماكينات التصوير، التليفونات، فاكس، أجهزة الحاسب، البريد الإلكتروني، نظام الإنترنت الخاص بالبنك، والعاملين في البنك) لتقوية ودعم أنشطتهم أو أهدافهم الخاصة. وألا يتم الوعد بتسهيل إجراءات معينة داخل البنك للتأثير على الناخبين للتصويت لقرار أو شخص معين.
- قبل أن يمارس موظف البنك أية نشاط سياسي، يجب على الموظف أن يخطر رئيس القطاع القانوني ورئيس قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية بالبنك لتجنب المخاطر التي قد تُنسب إلى البنك.
- يجب ألا تمارس الأنشطة السياسية الفردية خلال ساعات العمل، فضلاً عن أن ممارسة الأنشطة السياسية تكون بصفة شخصية ولا يتم إدراج الصفة الوظيفية المرتبطة بالبنك فيها بأي شكل من الأشكال.
- يحظر على العاملين الإشتراك في مناقشات أو إجتماعات دينية أو طائفية أو سياسية أثناء ساعات العمل أو توزيع منشورات أو جمع توقيعات أو مبالغ مالية لأي فرد أو جهة أياً كان السبب مع مراعاة ما تقضى به القوانين المنظمة للنقابات العمالية.

القيام بوظائف متعارضة

- يُعد الجمع بين أداء عمليتين متعارضتين داخل البنك شكلاً من أشكال تعارض المصالح ومنها على سبيل المثال:
- مشاركة الموظف في تقييم أداء لعمل سبق له القيام بتنفيذه أو شارك في تنفيذه.
- مشاركة الموظف في وظائف وضع المعايير أو الإجراءات ووظائف التقييم أو الإستلام في نفس الوقت.

الإتجار بناءً على معلومات داخلية

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

وعلى سبيل المثال:

- لا يُسمح ببيع وشراء الأسهم للموظفين الذين يطلعون بحكم وظيفتهم على معلومات داخلية مرتبطة بهذه الأنشطة.
- يُحظر 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 إستغلال المعلومات المتوفرة عن بعض مساهمات البنك وغير المتاحة للمعاملين 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 أية شركات يتعامل عليها البنك بإسمه أو بإسم زوجته أو أبنائه القصر أو كشف هذه المعلومات لأشخاص خارج البنك.

يقصد بالمعلومات السرية الغير قابلة للنشر:-

هي أي معلومات جوهرية تخص البنك و غير متاحة للعامة و التي قد تؤثر على رأي أي مستثمر في شراء أو بيع أو الإحتفاظ بالأسهم و التي قد تتضمن الآتي:

- أي مؤشرات بوجود تغييرات بإدارة البنك العليا.
- الأرقام التشغيلية للبنك.
- توقعات الأرباح والخسائر للبنك أو لأسهم البنك.
- المنتجات و الخدمات الجديدة المزمع إطلاقها.
- أي مكاسب أو خسائر متوقعة على سعر سهم البنك.
- أي متغيرات قد تطرأ على أسهم البنك.
- أي بيانات سرية داخلية تخص البنك بما فيها عمليات البنك، السياسات والإجراءات الداخلية، الأهداف المستقبلية، أرباح، تقييمات مستوى الأداء، علاوات.

توظيف أقارب العاملين

يمنع مصرفنا تعيين أقارب العاملين الحاليين حتى الدرجة الرابعة ، كما يقوم مصرفنا بتنظيم عمل الأقارب بما يقتضي عدم وجود صلة قرابة بذات الفرع أو الإدارة ، وفي حالة إستحداث صلة قرابة يتم الإلتزام بالقواعد المُنظمة. ولا يجوز بأي حال من الأحوال أن يعمل موظف تحت الإشراف المباشر لأحد الأقارب حتى الدرجة الرابعة في نفس الإدارة.

نظراً لصعوبة حصر جميع حالات تعارض المصالح التي قد تنشأ ، فإنه ينبغي الكشف عن الحالات التي يُشتبه بأنها حالات تعارض مصالح عندما تقتضي الحاجة. يجب على جميع العاملين تجنب الشبهات لتعارض المصالح في كافة الأحوال ، و يجب طلب النصح و المشورة فوراً و الإبلاغ عن جميع حالات تعارض المصالح المحتملة إلي رئيس قطاع الإلتزام و الحوكمة المؤسسية.

الإفصاح و الشفافية

تعزيراً لمفاهيم المساءلة والشفافية داخل البنك وكذلك تأكيداً على قيم النزاهة والأخلاق والصدق وتشجيعاً للعاملين على المبادرة بالإفصاح عن أي مشاكل قد تظهر في نطاق العمل فالعاملون مطالبون بالإفصاح لرئيس قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية عن الحالات الآتية:-

- 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 شريك أو مساهم في أي شركة.
- إذا كان يقوم بمنح أو التوصية بمنح قروض أو تسهيلات إئتمانية لأحد من أفراد عائلته أو أحد أقاربه.
- إذا كان لديه أقارب يعملون في شركات الإئتمان الخارجية أو مع أي مورد يتعامل مع مصرفنا.

ولمزيد من الإستفسارات يُرجي الرجوع إلى [سياسة إدارة تعارض المصالح](#).

معاملات العاملين المصرفية والمالية

- يُحظر أن يقوم الموظف بإجراء معاملات على حساباته الشخصية أو حسابات أحد أقاربه حتى الدرجة الثانية (يقصد بذلك تنفيذ طلب المعاملة) مثل: قيام التيللر بالسحب من حسابه الشخصي من خلال خزينته.
- يدير كل موظف شؤونه المالية بشكل مستقل خلال أو بعد وقت العمل بكل نزاهة، لتفادي المواقف التي قد تنعكس بشكل سلبي عليه بوجه خاص وعلى البنك بشكل عام ، بما فيها الآتي:
 - الإلتزام في دفع المستحقات والوفاء بالتعهدات.
 - تجنب إصدار شيكات أو أوامر دفع لا تتناسب مع دخله والحرص على الوفاء بقيمتها.
 - يُحظر المشاركة في جميع الأوقات في أي أنشطة مراهنت أو ألعاب المقامرة بأي شكل كانت.

حسابات العاملين بمصرفنا

- إن الهدف من حسابات العاملين هو إجراء المعاملات الشخصية الإعتيادية للموظف فقط ، ويجب ألا يتم توسط الحسابات الشخصية بكافة أنواعها في أية معاملات لأطراف أخرى، ولا يتم إستخدام الحساب كوعاء لتجميع مبالغ مالية ، كما يحظر إستخدام الحسابات الخاصة بالعاملين لأى طرف ثالث كإجراء معاملات مصرفية (تلقى إيداعات أو حوالات) لصالح أشخاص آخرين.
- يحظر إستخدام العاملين لكافة حساباتهم المفتوحة بالبنك أو البنوك الأخرى في أغراض تجارية.

تجنب تعارض المصالح مع جهات الإئتمان الخارجية والموردين

- يحصر بنك التعمير والإسكان على ألا يكون مقدم الخدمة - إذا لم يكن شركة تابعة للبنك - مملوكاً أو متحكم فيه من قبل أي عضو من أعضاء مجلس إدارة البنك أو أحد مديري الإدارة العليا بالبنك أو أحد أقاربهم حتى الدرجة الثانية.
 - يجب إخطار البنك رسمياً في حالة وجود علاقة نسب أو مصاهرة أو صلة قرابة ما بين أصحاب الشركات أو ممثليهم وموظفي البنك بما يؤثر سلباً على إستقلالية أحكامهم و وجود تعارض في المصالح.
- ولمزيد من الإستفسارات يُرجي الرجوع إلى [قواعد السلوك المهني لموردي بنك التعمير والإسكان](#).



إذا كنت موظف في موضع لإتخاذ قرار في التعاقد مع جهات الإئتمان الخارجية او الموردين، واكتشفت أن أحد أقاربك يمثل الشركة أمام البنك ماهو الإجراء الواجب القيام به ؟

- يجب إخطار البنك رسمياً في حالة وجود علاقة نسب أو مصاهرة أو صلة قرابة ما بين أصحاب الشركات أو ممثليهم وموظفي البنك بما يؤثر سلباً على إستقلالية أحكامهم و وجود تعارض في المصالح.

قبول الهدايا

الهدية هي أي شيء ذي قيمة يتم منحه أو إستلامه من قبل أي شخص أو شركة أو جهة تتعامل مع البنك أو نتيجة لعلاقة مُحتملة قد تنشأ مع البنك مثل الموردين أو العملاء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ذات صلة بالعاملين.

- يُحظر علي كافة العاملين بمصرفنا بمختلف درجاتهم الوظيفية قبول أية هدايا ذات قيمة سواء كانت مادية (الأحجار الثمينة / الذهب / الفضة) أو هدايا عينية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من أطراف أخرى كعملاء البنك (الحاليين أو المتوقعين) أو الموردين أو أي طرف خارجي يتعامل مع مصرفنا لأي غرض في معاملات يكون الموظف مسئولاً عنها ، ويجوز إستثناء قبول الهدايا وتقديمها وفقاً للضوابط الواردة بالسياسة المعتمدة وبما يتفق مع ميثاق السلوك المهني والأخلاقي
- لا يجوز للموظفين الحث علي الهدايا ولو بسيطة أو رمزية أو تقديمها أو تلقيها بشكل مباشر أو غير مباشر من أي عميل / أو عن طريق وسيط / أو أي طرف خارجي يتعامل مع مصرفنا وذلك بغرض تفضيل عميل علي آخر أو لأي غرض يحمل شبهة منح مزايا خاصة .
- في حالة قبول الموظف للهدية (الرمزية) يجب أن تكون من الهدايا المقبولة ضمن حدود اللياقة والمعايير العادية للمجاملة وأن لا يكون لها تأثير سلبي على سمعة البنك وذلك بعد توافقها مع الإجراءات المنصوص عليها بسياسة قبول الهدايا وميثاق السلوك المهني والأخلاقي والموافقات المعتمدة وتكون بغرض إظهار التقدير العام أو الإمتنان فقط .
- في حالة تلقي الموظف هدية تتجاوز المعايير الموضحة بسياسة قبول الهدايا يستوجب عليه الاعتذار عن قبول الهدية.
- تُعتبر الهدية مُقدمة أو تم تلقيها من قبل الموظف بالبنك إذا تم تقديم الهدية أو إستلامها من:-
- الموظف نفسه.
- أي فرد من أفراد أسرة الموظف (الدرجة الأولى) ويعلم منه بما في ذلك علي سبيل المثال تلقي (هدايا / خدمات / قروض / معاملة تفضيلية) توظيف أي فرد من أفراد أسرته .

تقسيم الهدايا من حيث القبول أو الرفض

أولاً – الهدايا غير المقبولة :-

- لا تُقبل الهدايا الآتية :-
- الهدايا التي قد تؤثر علي قرار الموظف .
- الهدايا التي قد تكون غير قانونية أو تخالف لوائح وسياسات مصرفنا .
- الهدايا التي قد يترتب عليها منفعة شخصية ويقوم مُتلقياها بإخفاء أمرها عن المدير المباشر أو أي أطراف أخرى ذات صلة .
- الهدايا النقدية لأي سبب من الأسباب ودون إستثناءات .
- في حالة عدم التأكد من أن الهدية المقدمة مقبولة أم غير مقبولة وفقاً للسياسة المُعتمدة يتم إعتبارها غير مقبولة وذلك من حيث :-
(التأثير أو عدم التأثير علي قرارات العمل / مدي تأثير الهدية سلباً أو إيجاباً علي سمعة مصرفنا / مدي كونها مقدمة وفقاً لحدود المجاملات الإجتماعية الإعتيادية وتقع ضمن حدود الهدايا المسموح بها) .

ثانياً – الهدايا المسموح بها والمقبولة:-

- يجوز تقديم وقبول الهدايا الترويجية الرمزية التي يتم تقديمها في المناسبات العامة مثل رأس السنة كما يجب أن تحمل هذه الهدايا الصفة الإعلانية ومطبوع عليها شعار مقدم الهدية مثلاً (القلم والأجندة ، إلخ) ولاتنتمي إلي علامة تجارية ذات قيمة مرتفعة و لا تتجاوز الحدود المسموح بها .
- لا يجوز قبول الهدايا بصورة متكررة لكافة المستويات الوظيفية خلال فترة زمنية قصيرة (بحد أقصى مرة كل 6 أشهر).

ثالثاً – يُحظر علي القطاعات والجهات التالية قبول أي نوع من أنواع الهدايا سوي المواد الدعائية الرمزية المُشار إليها بعاليه :-

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية . | قطاع المراجعة الداخلية . |
| قطاع التدقيق الداخلي . | كافة قطاعات المخاطر . |
| كافة القطاعات الإئتمانية . | أعضاء لجان البت والإسناد . |
| القطاعات القانونية . | قطاع نظم المعلومات . |
| الإدارة العامة للأمن . | الإدارة العامة للعلاج الطبي . |
| الشئون الإدارية . | الإتصال المؤسسي . |

حدود قبول الهدايا للعاملين بمصرفنا

- يكون الحد الأقصى لقبول الهدية العينية ما قيمته 1000 جنية مصري وعلي الموظف مُستلم الهدية إستيفاء نموذج قبول الهدايا موقع من المدير المباشر ويتم تقديم نسخة من النموذج لقطاع رأس المال البشري ، وتقديم نسخة لقطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية .
- في حالة تجاوز الهدية القيمة المسموح بها يتقدم الموظف مُستلم الهدية بالتعاون مع المدير المباشر بالإعتذار عن قبول الهدية ويتم رفضها بطريقة لائقة ، وفي حالة تعذر ذلك لأسباب تتعلق بعلاقة العميل مع البنك ، يتم إستيفاء نموذج قبول الهدايا موقع من المدير المباشر ويتم تقديم نسخة من النموذج لقطاع رأس المال البشري ونسخة لقطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية ويتم تسليم الهدية وصورة من النموذج لقطاع الشؤون الإدارية.

مع مراعاة الحالات الآتية :

- في حالة تلقي دعوات لحضور حفلات أو مؤتمرات أو برامج تدريبية يتم إبلاغ الجهات المختصة :-
- قطاع رأس المال البشري وقطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية .
- في حالة العروض التي يتم تقديمها أثناء شراء سلعة أو خدمة لإستخدام البنك يجب أن تقدم مباشرة للبنك مهما كانت قيمتها إلا في حالة صدور موافقة من مجلس الإدارة أو العضو المنتدب.
- في حالة شركات السياحة والسفر التي تُقدم للعاملين بالبنك عروض في إطار الأعمال الخاصة بالبنك يُحظر قبولها من الموظف لنفسه تحت أي ظرف من الظروف ويجب أن تُقدم مباشرة للبنك علي أن يتم إبلاغ قطاع رأس المال البشري وقطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية.
- في حالة وجود أي شك في قيمة الهدايا العينية المُقدمة يتقدم الموظف مُستلم الهدية بإستيفاء نموذج قبول الهدايا موقع من مديره المباشر ويقوم بإرسال النموذج إلي إدارة المشتريات لتحديد قيمة الهدية على أن يتم تسليم الهدايا التي تزيد قيمتها عن الحدود المذكورة في السياسة إلي الشؤون الإدارية وإرسال نسخة إلي قطاع الإلتزام و الحوكمة المؤسسية وقطاع رأس المال البشري.
- يتم التنسيق بين قطاع الإتصال المؤسسي والشؤون الإدارية لإستخدام الهدايا المُسلمه ضمن سياسة تحفيز العاملين بمصرفنا بعد أخذ الموافقات اللازمة.



ما الذي ينبغي عليك فعله إذا قُدمت لك هدية من أحد العملاء ، هل سوف تقبل تلك الهدية؟

- يجب عليك أن ترفضها وتوضح أن سياسة البنك تمنع قبول الهدايا حيث يمثل تقديم أو قبول الهدايا في بعض الحالات تعارضاً في المصالح وفي حالات معينة يمثل إنتهاكاً للقوانين ، وإذا حصلت علي هدية دون إتاحة فرصة لرفضها يرجى استشارة مديرِك للحصول علي التوجيهات اللازمة وفي جميع الأحوال يتم الإلتزام بحدود قبول الهدايا للعاملين المنصوص عليها بسياسة قبول الهدايا، مع العلم أنه يُحظر على بعض القطاعات قبول هدايا.

تقديم الهدايا لأطراف أخرى

- يُحظر على جميع العاملين بالبنك إعطاء أو عرض أى هدية تقع تحت شبهة تقديم رشوة أو تبرع أو تخفيض أو تنازل عن رسوم أو عمولات مُستحقة علي البنك أو إعطاء مزايا خاصة بالمخالفة للتعليمات والضوابط وفقاً للسلطات أو خدمات أو شئ من هذا القبيل أو تقديم هدايا ذات قيمة كبيرة لأي طرف خارجي لغرض تسهيل أو تيسير أى عمليات تخص مصرفنا .
- وهذا لا يعنى الأعمال الطبيعية والمتعارف عليها بالبنك مثل تقديم هدايا البنك بغرض الدعاية والإعلان أو أية مزايا طالما كانت في إطار القيمة المادية العادية وغير مبالغ فيها أو الهدايا المُقدمة لكبار العملاء بمعرفة العاملين المختصين بهذا الشأن.
- يُعاد النظر في حدود السُلطة والهدايا المُقدمة بصورة دورية ومتابعة تتسم بالدقة من قبل مصرفنا.

ولمزيد من الإستفسارات يُرجي الرجوع إلى [سياسة قبول الهدايا](#).

قبول الهدايا أو المزايا الشخصية من موردى بنك التعمير والإسكان وجهات الإسناد الخارجية

لا يجوز لأى من العاملين بمصرفنا قبول أية هدايا أو مزايا شخصية مقدمة من أى من موردى البنك أو جهات الإسناد الخارجية المتعاملة مع مصرفنا للتأثير على صنع القرار بواسطة العاملين بالبنك بغرض إعطاء المورد ميزة تفضيلية ، ولذلك يجب على كافة العاملين الرفض فى أى من الحالات التالية :-

- قيام المورد بتقديم أية عروض أو هدايا أو مزايا شخصية للموظف أثناء المشاركة في إتخاذ قرار الشراء أو التعاقد (مثل طلب أوراق المناقصات أو العروض أو طلب معلومات أو مقترحات).
- تقديم المورد أية هدايا ذات قيمة سواء كانت مادية (بطاقات الهدايا / الأحجار الثمينة / الذهب / الفضة .. إلخ) أو هدايا عينية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة للعاملين بالبنك تحت أي مسمى أو ظروف .
- تقديم المورد لرحلات ترفيهية ، أو السفر ، أو إقامة برعايته ، أو أية هدايا لدعم الأعمال الخيرية لأى من العاملين بمصرفنا.
- تقديم المورد فرصة لشراء المنتجات والخدمات لأي من العاملين بالبنك وفقاً لشروط غير متوافرة للجميع.

كيفية إتخاذ القرار

نحن جميعاً ندعى جاهدين لاتخاذ قرارات سليمة ومدروسة والقيام بالتصرف الصحيح، بصرف النظر عن طبيعة قرار معين، يجب مراعاة ما يلي لمساعدتك في اتخاذ قرارات صحيحة:

- تأكد من أن لديك الحقائق ذات الصلة والمعلومات الكافية.
- تحديد البدائل المحتملة وعواقبها.
- دعم قيم البنك عند اختيار القرار المناسب.

عند مواجهة أي موقف أخلاقي أو صعوبة في اتخاذ قرار، يجب عليك أن تسأل نفسك



- إذا كانت إجابتك على هذه اسئلة بـ "نعم" يتم الإلتزام بالتعليمات وتنفيذ القرار.
- إذا كانت اجابة " لا " أو " لا أعلم " ، يجب العرض على المدير المباشر و/أو قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية.



حماية البيانات والمعلومات

يلتزم العاملون بالحفاظ على حماية المعلومات الخاصة بالبنك وغير المخصصة للنشر والتي تتضمن كل ما يتعلق بأعمال البنك وسياساته الائتمانية أو مركزه المالي وكذلك المعلومات غير المعلنة والسرية بطبيعتها ، على سبيل المثال (إستراتيجية البنك – الخطط التسويقية والاستثمارات – منتجات تحت الدراسة – مواصفات فنية – العقود والأسعار) وكذلك حماية كافة المعلومات والبيانات عن العملاء أو حساباتهم أو ودائعهم أو الخزائن الخاصة بهم أو معاملاتهم وعدم تمكين الغير من الإطلاع عليها في غير الحالات المرخص بها بمقتضى أحكام قانون البنك المركزي رقم (١٩٤) لسنة ٢٠٢٠.

سرية المعلومات

- يجب الحفاظ على سرية جميع المعلومات ، سواء كانت شفوية أو مكتوبة أو مخزنة باستخدام الوسائط الإلكترونية ، كالمذكرات والخطابات ومحاضر الاجتماعات و السجلات المحاسبية والبيانات المخزنة على الورق أو على وسائط مغناطيسية أو إلكترونية وبرامج الكمبيوتر ووثائق البرامج والصور والرسومات الخاصة بالبنك.
- عدم استخدام أو مشاركة المعلومات التي تم الحصول عليها خلال فترة العمل بالبنك لمصلحة الموظف أو لصالح منفعة لأحد أفراد عائلته أو أصدقاء له ، كما يُحظر كذلك استخدام المعلومات الخاصة بأحد عملاء البنك لصالح عميل آخر أو لصالح آخرين داخل البنك أو خارجه.
- يُحظر تداول أو الإطلاع على أي معلومات تخص الموظفين مثل (المستحقات المالية للعاملين - البدلات - التقييمات - السجلات الشخصية أو الصحية .. إلخ) ، عدا الأشخاص المعنيين بذلك طبقاً لطبيعة عملهم بالبنك.
- يُحظر على جميع العاملين إرسال معلومات وبيانات تخص مصرفنا وخاصة المعلومات الداخلية وغير المعلنة للعملاء إلى جهات الإسناد الخارجية والموردين إلا وفق الإجراءات والتعليمات المتبعة في هذا الشأن.
- عدم إساءة استخدام المعلومات السرية لتحقيق مكاسب شخصية غير متاحة للجمهور ، وعلى موظفي البنك توخي الحذر عند مشاركة المعلومات مع أطراف خارجية أو داخلية ، وأن يكون ذلك في إطار ما تسمح به القوانين والتعليمات.
- لا يجوز الاستفادة بشكل غير عادل من أي شخص أو الإضرار به من خلال التلاعب أو الإخفاء أو إساءة استخدام المعلومات أو مشاركتها أو استخدامها بشكل غير لائق أو تحريف الحقائق المادية أو المعاملات.
- يلتزم العاملون بعرض بيانات دقيقة وصحيحة في جميع الأوقات لأي من جهات اتخاذ القرار بالبنك ، ويُحظر تماماً إخفاء عرض أو تقديم أو تدليس أي بيانات أو منتجات أو إحصائيات يكون من شأنها التأثير على متخذي القرار بالبنك أو إخفاء حقائق سواء عند تقديمها لأي من العاملين أو الرؤساء أو القطاعات الرقابية.

- **معلومات عامة :-** المعلومات العامة المحدد استخدامها داخلياً أو خارجياً والكشف عنها لا يؤثر على البنك (عناوين الفروع والمعلومات المتاحة على الموقع الإلكتروني للبنك).
- **معلومات للإستخدام الداخلي فقط:-** المعلومات المحدد نشرها داخل نطاق البنك فقط والتي من شأنها أن تتسبب في ضرر للبنك حال وقوعها في أيدي أشخاص غير مصرح لهم الإطلاع عليها (سياسات البنك والتعليمات التشغيلية الداخلية التي يتم إستلامها عبر البريد الإلكتروني أو في شكل مذكرات ومعلومات منشورة على الشبكة الداخلية للبنك).
- **معلومات سرية:-** المعلومات التي لا يتم الإطلاع عليها إلا بموجب تصريح محدد والتي يتم توزيعها بقواعد معينة ، سواء كان المتلقي من داخل البنك أو خارجه (إستراتيجية البنك – خطط المنتجات قبل طرحها – الخطط التسويقية قبل الإعلان عنها - المعلومات ذات صلة بالعملاء والمعلومات الشخصية للموظفين).

التصريحات العامة لوسائل الإعلام والمقابلات

- غير مصرح لأي من الموظفين بالبنك إجراء مقابلات أو إصدار بيانات أو عقد مؤتمرات صحفية ، حيث يجب إرسال الطلبات أو الاتصالات التي يتلقاها العاملين بالبنك إلى القطاعات المختصة بغرض الرد على هذه الإستفسارات وتقييم موضوع المقابلة بعد مراجعة محتواها وملائمة توقيتها ومكان نشرها وإتفاقها مع الأهداف الإعلامية للبنك والتأكد من دقته والموافقة عليه من جانب الإدارة العليا للبنك.
- يجب الحصول على موافقة القطاعات المختصة بشأن أية خطابات أو مقابلات أو عروض توضيحية أو مشاركة من قبل أي من موظفي البنك في فعاليات تتعلق بعمل البنك ، بما في ذلك الإعلانات والحملات الترويجية وتصوير مرافق ومنشآت البنك حيث يجب إتباع السياسات والإجراءات المتبعة.
- يحظر نشر أو تداول المعلومات غير المعلنة والسرية غير المتاحة لعامة الناس خارج البنك كالإتصالات والمراسلات بين موظفي البنك وغيرها.



الإتصالات الإلكترونية والصوتية

- يُحظر على العاملين بالبنك تسجيل المكالمات أو التقاط صور أو فيديوهات للأشخاص دون علمهم ، وإذا تم التهديد بإفشاء أو إذاعة أمر من الأمور التي تم الحصول عليها عن طريق التنصت أو التسجيل أو التصوير ، يعرض الموظف للإحالة إلى القطاع القانوني.
- لا يسرى هذا الحظر على التسجيلات التي تتم وفقاً لإجراءات البنك الداخلية المعتمدة وباستخدام الوسائل الخاصة بالبنك في سبيل تنفيذ الأعمال الإعتيادية.

سرية حسابات وبيانات العملاء

- يحترم البنك خصوصية شركائه في جميع تعاملاته وبالأخص العملاء حيث يلتزم كافة العاملين بجميع قوانين سرية المعاملات التجارية.
- يجب عدم إجراء أي معاملات مصرفية علي حسابات العملاء نيابة عنهم وكذلك عدم إجراء أي معاملات مصرفية من حساب الموظف الشخصي لصالح عملاء البنك أو الأطراف المرتبطة به.
- يُحظر علي جميع العاملين إعطاء معلومات بطريقة مباشرة أو غير مباشرة تتعلق بعملاء أو موردين البنك إلي طرف آخر إلا وفق الإجراءات والتعليمات المتبعة.

طلب الحصول علي معلومات وبيانات

- قد يقوم البنك بالتحفظ علي حساب أحد العملاء بناء على قرارات الجهات القضائية أو الرقابية أو قرارات البنك المركزي المصري و يكون هذا الإجراء في إطار الإلتزام بالقوانين المنظمة لهذا الشأن.
- يُحظر علي العاملين إبلاغ العميل بطلب إحدي الجهات الرقابية الإستفسار عن حسابه.

إلتزامات العاملين السابقين (إستقالة - إحالة للمعاش)

تستمر بعض الإلتزامات المحددة التي تنشأ أثناء العمل إلى ما بعد إنتهاء عملهم لدى البنك (بما في ذلك بلوغ سن التقاعد)، وتشمل تلك الإلتزامات التي تظل سارية حتى بعد إنتهاء مدة عملهم لدى البنك المسئولية عن إعادة جميع متعلقات البنك الموجودة في حوزتهم ، والحفاظ على سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالبنك، وعملائه، ومورديه، وشركاء الأعمال، أو الموظفين السابقين.

خصوصية البيانات الشخصية للعاملين

يلتزم مصرفنا بالحفاظ علي البيانات الشخصية الخاصة للعاملين ، مثل كشوف المرتبات والرعاية الصحية والمزايا الأخرى ، ويلتزم جميع العاملين باحترام خصوصية البيانات من خلال الدخول عليها وإستخدامها من أجل أغراض العمل المشروعة مع إمتلاك الصلاحية المناسبة لذلك وعلي أساس الحاجة للمعرفة ، ويُحظر عليهم مشاركة أو مناقشة هذه المعلومات مع من ليس لديه صلاحية في العمل للإطلاع عليها.

أمن المعلومات

- يقع على عاتق الموظفين مسئولية الإلمام الدائم والالتزام المستمر بسياسات وإجراءات أمن المعلومات ، بما في ذلك المتطلبات الخاصة بأمن أجهزة الكمبيوتر والبريد الإلكتروني واستخدام الإنترنت من حيث اختيار واستخدام كلمات المرور (Password) وتأمين استخدامها وكذلك حماية الأجهزة ضد الفيروسات أو أية برمجيات ضارة أخرى.
- يُحظر إخفاء أو حذف أو تعديل المعلومات المدرجة بنظام البنك أو سجلاته وفقاً للصلاحيات والضوابط الموضوعية في هذا الشأن.
- جميع المعلومات بغض النظر عن الشكل الذي يتم تخزينها به أو تقديمها سواء المستخرجة من النظام أو المعدة يدوياً تكون ملكاً للبنك، ويجب على الموظفين التعامل معها بحرص ومراعاة حماية المعلومات التي تكون في عهدهم.
- عدم استخدام البريد الإلكتروني الشخصي الخاص بالموظف في إرسال واستقبال المعلومات الخاصة بالبنك والسرية بطبيعتها.

كلمات السر (Password)

- يُحظر حظراً باتاً الإفصاح عن اسم المستخدم الخاص بك (User Name) وكذلك كلمة السر الخاصة بك لأي من زملاء العمل.
- يجب تأمين المعلومات المخزنة إلكترونياً بكلمة سر (Password) ووفقاً لصلاحيات محددة.
- يلتزم موظفي البنك بضرورة إنشاء كلمات سر مُعقدة لضمان عدم تعرض أنظمة البنك أو بياناته للخطر.

الحفاظ علي مستندات وسجلات مصرفنا

- يتعين علي العاملين بالبنك الإحتفاظ بالمستندات والسجلات سواء الورقية أو الإلكترونية في مكان مناسب لحماية سريتها ويجب التعامل معها وفقاً للقواعد والإجراءات التي يتم وضعها لهذا الغرض ولا يجوز نقل المعلومات إلي خارج البنك إلا وفقاً للقواعد والإجراءات الملزمة في هذا الشأن.
 - يتعين علي العاملين بذل كل العناية الواجبة لمنع تسلل أي فيروسات إلي برامج الحاسب الآلي ، ومنع الوصول غير المصرح به إلي أي أجهزة أو معلومات مخزنة إلكترونياً ، والإستخدام غير المصرح به سواء من خلال تعديل أو إتلاف أي بيانات مخزنة فيها.
 - يُحظر علي العاملين بالبنك الإحتفاظ بنسخ من أية مستندات أو مراسلات خاصة بالبنك خارج مقر البنك أو علي الأجهزة الشخصية الخاصة بهم ، فيما عدا الأشخاص المصرح لهم بذلك طبقاً لإجراءات البنك الداخلية.
 - يلتزم العاملين بالسياسات والإجراءات الداخلية فيما يخص إعدام أو إتلاف المستندات والبيانات وفقاً للقواعد والإجراءات الملزمة في هذا الشأن.
 - يُحظر علي العاملين بالبنك نقل أي بيانات أو معلومات بطرق غير آمنة مما قد يُعرض تلك البيانات للسرقة أو الفقد أو التلف.
 - يجب الحرص على تأمين الملفات وحافظات الملفات وأجهزة التخزين الخارجية (USB) والأقراص المضغوطة (CD) بعناية وكذلك الوسائط المحمولة الأخرى ، وتأمينها في أدراج مغلقة.
- ولمزيد من الإستفسارات يُرجي الرجوع إلى [سياسة المكتب النظيف](#).



إذا طلب منك زميلك ال USER الخاص بك لاتمام بعض العمليات الخاصة بأحد العملاء ، هل هذا يعد اجراء صحيح؟

- لا، حيث يجب عليك الحفاظ على ال user الخاص بك وعدم الافصاح عنه لأي موظف في البنك حتي لا تتعرض للمساءلة وفقاً لللائحة الجزاءات.

ضوابط استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

نظراً للتطورات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة بوسائل التواصل الاجتماعي بكافة برامجها وتقنياتها المختلفة والتي تُعتبر مورداً مهماً من موارد المعلومات والمعرفة ، وأصبحت ضرورة للتعامل بين الأفراد والمؤسسات ، وبما أن معظم وسائل التواصل الاجتماعي بكافة برامجها وأنشطتها المختلفة مثل: (Facebook / Twitter / WhatsApp / Instagram / YouTube / Tik Tok) وغيرها يستخدمها العاملين بالبنك ، فيجب الإلتزام بآلية واضحة وضوابط محددة للتنظيم الآمن دون تعريض سمعة البنك للمخاطر (مخاطر السمعة) ، فلا بد وأن تُقيد بعدة ضوابط مهمة.



إذا وجدت في مواقع التواصل الاجتماعي أحد الأشخاص يتحدث عن البنك بصورة غير لائقة وسلبية ، هل ستقوم بالرد نيابة عن البنك ؟

- لا ، يحظر علي جميع العاملين بالبنك الرد علي أي شكاوي أو استفسارات أو أخبار تخص البنك أو منتجاته أو أي من الخدمات التي يقوم بالبنك بتقديمها علي أي من المواقع المختلفة ، حيث يجب عليهم إخطار الجهة المكلفة وهي التي ستقوم بالرد بالنيابة عن البنك.

الضوابط والتعليمات الخاصة بتنظيم استخدام العاملين بالبنك لوسائل التواصل الاجتماعي:

- يُحظر 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 به 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.
- يُحظر على جميع العاملين بالبنك الرد على أي شكاوي 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.
- يُحظر 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.
- يُحظر 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 .
- يُحظر على جميع العاملين عند استخدامهم صفحاتهم الشخصية نشر أو تداول أي أخبار أو معلومات أو صور عن البنك أو منشأته أو العاملين فيه (رؤساء - مرؤوسين - 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 به . (حيث أن البنك يحترم الحرية الخاصة والشخصية لجميع العاملين فيه شريطة أن تكون حرية مسنولة دون الإساءة أو الإهانة للآخرين).
- يجب على جميع العاملين الإلتزام بكونهم يمثلون البنك أن يكون تمثيلهم مشرفاً لسمعة ومبادئ البنك من حيث نشر أو تداول أي أخبار أو معلومات لا تتسم بالقيم أو الفضيلة في شتى المجالات.
- عند استخدام الإيميل الداخلي الخاص بالبنك يجب تحديد الأشخاص الذين يستلزم إخطارهم بالمعلومات المطلوبة بمسئولية وعناية مع الإلتزام بالصلاحيات المحددة خاصة فيما يتعلق بالمعلومات الأمنية أو المالية الخاصة بالعملاء ومنع استخدام صلاحية الإرسال لجميع العاملين إلا بضوابط وصلاحيات محددة.
- عند حدوث أي مخالفة مما سبق الإشارة إليه يلتزم من يعلم بالإخطار وفقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغ وبالتواصل علي البريد الإلكتروني (Whistleblowing@hdb-egy.com).

الإلتزام بالمتطلبات القانونية والرقابية

مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

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 يأنوا بأنفسهم عن أي نشاط أو عمل فيه اشتباه غسل الأموال أو تمويل الإرهاب وذلك سواء بطريقة مباشرة أو عن طريق مساعدة طرف ثالث.
 - يلتزم جميع العاملين بالإبلاغ بسرعة وبدقة وبسرية عن أي نشاط مشبوه أو غير اعتيادي يمكن أن يواجههم أثناء تعاملهم مع العملاء لوجود شبهة غسل الأموال أو تمويل الإرهاب.
 - يحظر تماماً على العاملين الإفصاح لأي عميل أو أي مستفيد عن أي بيانات أو معلومات تتعلق بالتحقيق أو الفحص والإبلاغ عن أي حالات مشتبها فيها والتي تتعلق بغسل الأموال نظراً للسرية الخاصة بتلك الحالات.
- (في حالة وجود أي اشتباه يتم إخطار قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية (الإدارة العامة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب) على الفور وفقاً للإجراءات المحددة بدليل قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية الخاصة بمصرفنا).

إن بنك التعمير والإسكان بصفته مؤسسة مالية يُقدم خدمات مصرفية يخضع للعديد من القوانين والتشريعات والتعليمات الرقابية المحلية والدولية حيث يلتزم جميع العاملين بالبنك وشركاته التابعة بتلك القوانين والتعليمات والسياسات الداخلية ومن أمثلة تلك القوانين (قانون البنك المركزي المصري - قانون الشركات المساهمة - قانون الاستثمار - قانون العمل - 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 للمساءلة القانونية.

كما يجب على جميع العاملين الإبلاغ فوراً عن أي مخالفات للقوانين والتعليمات الرقابية إلى المدير المباشر أو رئيس قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية .

- يجب الإلتزام بالقوانين والتشريعات الضريبية الدولية التي تخص أعمال مصرفنا مثل قانون الإمتثال الضريبي الأمريكي (Fatca).
- يلتزم جميع العاملين بالحفاظ على سرية المعلومات وتنفيذ القرارات الصادرة داخلياً من مجلس الإدارة والإدارة العليا واللجان المنبثقة منها.
- يُمنع قيام أي من العاملين بالبنك بأي ممارسات من شأنها مساعدة العملاء في إخفاء أي من بيانات الهوية أو التهرب الضريبي.

الجرائم المالية

نلتزم بأعلى المعايير الأخلاقية والمهنية لمنع إستخدام البنك كأداة لإرتكاب جرائم مالية ، بما في ذلك التهرب الضريبي وكذا يلتزم البنك بجميع القوانين والتشريعات والمعايير الدولية الخاصة بمكافحة الجرائم المالية الصادرة عن الجهات التشريعية والرقابية وكذلك يتمسك البنك بتوصيات Financial Action Task Force (FATF) الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وانتشار التسليح.

مكافحة الإحتيال الداخلي

الإحتيال هو تقديم معلومات زائفة/كاذبة أو إخفاء الحقائق والمعلومات والتصرف بالأسلوب الذي يضر ببنك التعمير والإسكان بصورة متعمدة ويشمل ذلك تقديم بيانات ومعلومات غير حقيقية وإخفاء المخالفات الجوهرية بصورة غير مباشرة ومتعمدة أو تقديم مستندات مزورة.

إن الهدف من مكافحة الإحتيال هو تقليل الخسائر الناتجة عن الإحتيالات من خلال وضع إجراءات لمكافحة الإحتيال المصرفي وخلق التوعية لدى موظفي المؤسسة لكشف عمليات الإحتيال. وتُحظر سياسة البنك كافة أنشطة الإحتيال الذي يضمن إيقاف أو الحد من الأعمال التالية والتي منها على سبيل المثال وليس الحصر:

- الغش أو الإحتيال سواء كان داخلي أو خارجي.
- إختلاس أموال العملاء أو أموال البنك .
- تزيف أو تعديل أو تبديل أو حذف في المستندات مثل أعمال التزوير في (سجلات - دفاتر - شيكات - كمبيالات).
- إختلاس أو سوء إستخدام مُمتلكات خاصة بالبنك أو الممتلكات الخاصة بالعملاء أو الموظفين أو خاصة بالموردين.
- الإستيلاء أو الإستخدام الشخصي لأموال أو سندات مالية أو معدات وأجهزة تخص البنك.
- المعاملات غير المصرح بها أو إصدار تقارير غير صحيحة عن عمليات البنك أو تزوير سجلاته أو قوائم المالية سواء لمصلحة شخصية أو لأي أسباب أخرى.
- قيام أي من موظفي البنك بأي ممارسات مباشرة أو غير مباشرة من شأنها مساعدة العملاء في إخفاء أي من بيانات الهوية أو التهرب الضريبي.
- في حالة التسرُّ على أي من السلوكيات الواردة بعاليه، سيتم التعامل مع مخالفة سياسة الإحتيال بأكبر قدر من الحزم والشدّة، وإذا كنت تشك في وجود أي نشاط إحتيالي في البنك، فيجب عليك إبلاغ الإدارة العامة لمكافحة الإحتيال الداخلي بمجموعة مخاطر التشغيل الخاصة بمصرفنا. ولمزيد من الإستفسارات يُرجي الرجوع إلي [سياسة مكافحة جرائم الإحتيال المصرفي](#).

مكافحة الفساد والرشوة

- يُحظر علي جميع العاملين بالبنك تقديم الهدايا أو دفع مبالغ مالية ، أو التبرع ، أو تخفيض أو تنازل عن رسوم أو عمولات مستحقة للبنك أو إعطاء مزايا خاصة بالمخالفة للتعليمات والضوابط لأي طرف خارجي لغرض تسهيل أو تيسير أي عمليات تخص البنك وهذا لا يعني الأعمال الطبيعية والمتعارف عليها بالبنك بغرض الدعاية والإعلان وبما يتفق مع سياسات البنك الداخلية.
- يُحظر على العاملين بشكل مباشر أو غير مباشر ، طلب أي مبلغ أو قرض أو سلفة أو هدية أو عنصر ذي قيمة أو خدمة من أي نوع من أي طرف ثالث لأنفسهم أو لأي شخص آخر.
- يجب على جميع العاملين الإبلاغ فوراً إذا نما إلى علمهم أي موقف أو إشتباه في محاولة للحصول على رشوة لرئيس قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية.

حماية حقوق العملاء

- تُعد العناية بخدمة العملاء إحدى المبادئ الأساسية التي يهتم بها بنك التعمير والإسكان حيث يعمل على تعزيز الأنشطة المتعلقة بالعملاء والتجاوب معهم سريعاً ، ويهدف مصرفنا إلى تقديم أعلى مستوى من الخدمات بحيث يلبي إحتياجات وتوقعات عملائه متمثلاً في الآتي :-
- إلتزام كافة العاملين بالبنك بمعاملة جميع العملاء بطريقة عادلة وأخلاقية والعمل على تحقيق ميزة تنافسية من خلال منتجات وخدمات متميزة.
- الإفصاح و الشفافية عند إتاحة المعلومات اللازمة للعملاء حيث لا يجوز لأي موظف تقديم معلومات مُضللة أو خاطئة أو غير كاملة للعملاء لإقناعهم بشراء منتجات البنك أو حثهم على توقيع أي نماذج دون توضيح جميع الشروط والأحكام ذات الصلة أو طلب التوقيع على نماذج فارغة بدون ملئ البيانات الأساسية الخاصة بالعمل.
- يفصح البنك عن معدلات العائد الفعلية السنوية وأسعار الخدمات المصرفية في صالات إستقبال العملاء بمقراته وفروعه والموقع الإلكتروني أو من خلال وسائل الإعلام المختلفة أو في المراسلات الخاصة والخطابات المرسلة للعملاء ، وبما يتفق مع قانون البنك المركزي المصري رقم ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠ في هذا الشأن.
- يتم الفحص الفوري لكافة الشكاوى الواردة والعمل على حلها فوراً بدون تأجيل بمهنية وكفاءة وفق نظم ولوائح العمل المعمول بها.
- يمكن للعملاء تقديم الشكاوى من خلال قنوات الإتصال المعمول بها من خلال البريد الإلكتروني customer.rights@hdb-egy.com.

حماية أصول البنك

إن كافة العاملين مسئولين عن حماية أصول وممتلكات البنك وعدم إستغلالها في غير الأغراض المخصصة لها ولصالح البنك وتتمثل في (الإسم والعلامة التجارية – أموال البنك – الأجهزة الإلكترونية – المباني والأثاث – الأنظمة وبرامج الكمبيوتر).

إستعمال أنظمة وأجهزة ووسائل الإتصال بالبنك

الهدف من توفير أنظمة وشبكات الإتصال بالبنك هو إستخدامها في تسيير الأعمال اليومية (عمليات مصرفية - مراسلات) الخاصة بالبنك فقط ، ولا يجوز بأي حال من الأحوال إستعمال تليفونات البنك أو ماكينات التصوير أو أجهزة الفاكس أو أنظمة الإنترنت أو البريد الإلكتروني أو أية أنظمة مستخدمة بالبنك إلا في إطار الأعمال اليومية التي تخص بنك التعمير والإسكان فقط.

تحديد المسؤولية تجاه أصول البنك وممتلكاته

يتحمل جميع العاملين المسؤولية عن ضمان حماية أصول وممتلكات البنك بشكل عام بأفضل ما في وسعهم ، وعلى كافة العاملين بالبنك بذل العناية الواجبة لحماية هذه الأصول وإخطار مديرهم المباشر أو القطاعات الرقابية عن أي حالات ، أو أحداث أو مخالفات قد تؤدي إلى تكبد خسائر مادية أو تشغيلية ناتجة عن الإستخدام الغير سليم أو سوء إستخدام أو سرقة ممتلكات البنك سواء حدوثها فعلياً أو إحتمال حدوثها مستقبلاً ، ويُحظر إستخدام الأصول المسلمة كعهدة شخصية لتسهيل الأعمال في الأغراض الشخصية.

حقوق الملكية الفكرية

تعود ملكية الحقوق الفكرية المكتسبة من قبل العاملين خلال فترة عملهم للبنك وحده ، حيث أن جميع التقنيات والمنتجات والخدمات التي يستخدمها أو يطورها الموظفون أثناء فترة عملهم بالبنك هي ملكية خاصة للبنك ، ولا يُسمح بأي حال من الأحوال الكشف عن الأفكار التي تم الحصول عليها إلي أي مؤسسات أخرى لإستخدامها أو تداولها.

نظم المحاسبة المالية وتأمين وسلامة العمليات المصرفية

التقارير المالية

- عند إعداد التقارير الدورية الخاصة بالبنك ، يتم إتخاذ جميع الخطوات اللازمة للتأكد من أن هذه التقارير كاملة وكافية ودقيقة ومعدة بطريقة تتفق مع المعايير المحاسبية المصرية الصادرة بقرار وزير الإستثمار وقواعد إعداد وتصوير القوائم المالية للبنوك الصادرة عن البنك المركزي المصري ، مع مراعاة القواعد والإجراءات الداخلية التي يضعها البنك في هذا الشأن.
- يلتزم بنك التعمير والإسكان بالمواعيد المحددة سواء كانت (دورية - إستثنائية) لتقديم هذه البيانات والتقارير بأسرع طريقة ممكنة وفي الوقت المحدد لإعطاء الإدارة العليا والمراجعين والمدققين الوقت الكافي لدراسة ومراجعة وتقييم جميع البيانات والوثائق والتقارير ، و تأكيد دقتها قبل اعتمادها.



■ نظام المحاسبة المالية للبنك مُعدّ لتسجيل وحفظ القيود المحاسبية بالبنك والمحافظة على الدقة في كافة الإجراءات المحاسبية ، وينبغي أن تُنفذ كافة المعاملات المحاسبية والمالية بموجب الإجراءات المحددة بالبنك ووفقاً للسياسات والخطابات الدورية المنظمة لها والقواعد المحاسبية المتعارف عليها ، ويجب أن تعكس السجلات والحسابات جميع هذه المعاملات المحاسبية والمالية مع توثيق الدقة الشديدة.

■ أية مدفوعات تتم عن طريق البنك أو بالنيابة عنه يجب أن تكون مدعومة بالوثائق المؤيدة لمثل هذه المدفوعات بشكل صحيح ودقيق ولا يجوز أن تتم أية مدفوعات نيابة عن البنك بالتعليمات الشفهية ولا تتم عمليات الدفع إلا لغرض المبين بالمستندات.

■ يجب تسجيل أصول والتزامات البنك طبقاً لنظم المعايير المحاسبية المصرية الصادرة بقرار وزير الإستثمار وقواعد إعداد وتطوير القوائم المالية للبنوك الصادرة عن البنك المركزي المصري ، ولا يجب تحت أي ظرف من الظروف أن يكون لدى البنك أصول أو التزامات غير مسجلة وموثقة، بغض النظر عن الغرض الموجودة من أجله.

■ إن عمليات تسجيل أصول البنك أو التزاماته بشكل غير صحيح أو إدخال بيانات غير دقيقة بالسجلات سيترتب عليه إجراءات تأديبية وفقاً للوائح الجزاءات المعتمدة بمصرنا.

■ في حالة تسجيل أو توثيق العمليات أو صفقات البنك بطريقة ما تُحرف أو تُخفي طبيعتها أو توقيتها أو أي من تفاصيلها ، أو في حالة وجود أو إكتشاف أن هناك شخص ما يقوم بمثل هذه المخالفات فإنه من مسئولية العاملين الإبلاغ فوراً عن تلك الأعمال لرئيس قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية من خلال البريد الإلكتروني (Whistleblowing@hdb-egy.com).

الإلتزام بالميثاق

- يعتبر ما جاء في هذا الميثاق 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 لتناسب مع القواعد والقوانين.
- يجب على العاملين الإلتزام بكل ما جاء بميثاق السلوك المهني والأخلاقي وفي حالة وجود ملاحظات ناتجة عن أى من التصرفات أو الممارسات التي يعتقد أنها غير صحيحة أو غير ملائمة أو غير أخلاقية فيجب على جميع العاملين باختلاف وظائفهم الإبلاغ فوراً عن تلك المخالفات لرئيس قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية.
- تقع مسئولية تطبيق ميثاق السلوك المهني والأخلاقي على جميع العاملين بمصرفنا والإبلاغ عن أي مخالفات لرئيس قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية وبالتنسيق مع رئيس قطاع رأس المال البشري ورئيس القطاعات القانونية، مع إشراف لجنة الحوكمة والترشيحات.
- يأخذ البنك جميع التقارير عن احتمالات مخالفة القوانين والتعليمات بشكل جدي مع الإلتزام بالسرية والتحقيق الكامل بجميع الإدعاءات. بعد التحقق من إنتهاكات ميثاق السلوك المهني والأخلاقي يتم التنسيق بين قطاع الإلتزام وكل من قطاع المراجعة الداخلية والقطاع القانوني وقطاع رأس المال البشري لإتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة وفقاً للأضرار المترتبة على هذا الإنتهاك.
- في حالة مخالفة ميثاق السلوك المهني والأخلاقي يقوم البنك بتطبيق الإجراءات التأديبية المناسبة.
- عندما يتبين أن الموظف قد خالف ميثاق السلوك المهني والأخلاقي ، تصدر مذكرة بالقرار النهائي وتوضع نسخة من أية مخاطبات تحذيرية في ملف الموظف الخاص كجزء من سجل عمل الموظف الدائم.
- يجب على جميع العاملين توقيع الإقرار والذي يفيد بالإستلام والإطلاع على ما ورد بميثاق السلوك المهني والأخلاقي للبنك وأنهم ملتزمين به، وسيكون مطلوباً من جميع العاملين أن يوقعوا على إقرارات مشابهة بين الحين والآخر. كما لا يتم منح إعفاءات على كل أو جزء من ميثاق السلوك المهني والأخلاقي وعدم القراءة أو التوقيع على الإقرار لايعطي أى عذر بعدم الإلتزام بميثاق السلوك المهني والأخلاقي للبنك.



الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغ

المُبلغ عن المخالفات هو الشخص الذى يكشف أو يحاول الكشف عن معلومات حول ارتكاب أى مخالفات بمختلف أشكالها، كتلك المتعلقة بمخالفة ميثاق السلوك المهني والأخلاقي أو الإحتيال أو الفساد، أو إنتهاك سياسات البنك أو القوانين والتشريعات والتنظيمات وما إلى ذلك. ويهدف الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغ إلى تعزيز قواعد وإجراءات مصرفنا للإلتزام بمبادئ الحوكمة لتحقيق أعلي درجات الشفافية والإنضباط والمساءلة ، بما يشجع العاملين والمتعاملين مع مصرفنا علي الإبلاغ عن الممارسات التي قد تصل إلي علمهم وتؤثر علي مصرفنا وسمعته ومصالحه واصلوه.

حيث تساعد السياسة الإدارة العليا بالبنك لإكتشاف أي سلوك غير أخلاقي ، وبالتالي إتخاذ الإجراءات اللازمة مما يؤدي إلى الحد من مثل هذه الممارسات غير المشروعة أو غير الأخلاقية وبناء بيئة عمل سليمة تساعد على ترسيخ القيم الأخلاقية للعاملين. وفرض مجموعة من القواعد والأدوات الرقابية التي تحتم بضرورة الإبلاغ عن أي مخالفات أو إنتهاكات للسياسات والقواعد والإجراءات المعمول بها بمصرفنا.

قنوات الإبلاغ

يُشجع مصرفنا العاملين لديه علي الإبلاغ عن أي شكاوي أو مخاوف لديهم ، وبوفر وسائل وقنوات للعاملين بمصرفنا للإفصاح عن مخاوفهم ، بما في ذلك إنتهاكات السياسات والقوانين واللوائح والتعليمات الداخلية أو الإحتيال أو الرشوة أو الفساد أو الخطأ المُتعمد في السجلات المالية. باستخدام قنوات الإبلاغ التالية:

- البريد الإلكتروني مع إرفاق كافة المستندات المؤيدة للبلاغ بالإضافة إلي نموذج الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغ البريد الإلكتروني (Whistleblowing@hdb-egy.com).
- البريد أو التسليم باليد بمقر قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية.

إجراءات حماية الموظفين المُبلغين

- يجب أن تتم عملية الإبلاغ عن المخالفات بناءً على مستندات أو معلومات محددة ودون إنتهاك لأية قواعد أخلاقية متعارف عليها بالبنك، حيث يُعتبر قيام أي من العاملين بإلحاق الضرر بمن يقوم بحسن نية بالإبلاغ عن أي من الممارسات غير المشروعة إنتهاكاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المُبلغ الخاصة بمصرفنا ، ومن أمثلة هذا الضرر (إيذاء الموظفين – المضايقة أو التمييز – خفض الدرجة أو الفصل غير المبرر – فقدان فرصة للترقية – فقدان المكانة الاجتماعية).
 - يتم تقديم المساعدات للموظف للحد من أي صعوبات قد تواجهه وفي حالة تعرضه لأي سلوك أو تصرف إنتقائي نتيجة الإبلاغ عن المخالفات على الرغم من الحماية المقدمة له يجب عليه الإتصال برئيس قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية (المسئول عن سياسة الإبلاغ) لبحث ما يمكن إتخاذه من إجراءات إضافية لحمايته ومنع تعرضه لأي مضايقات أو إيذاء ولعلاج أي ضرر قد يكون تعرض له.
 - لن يتم إتخاذ أي إجراء ضد أي شخص يتقدم بادعاء بحسن نية معتقداً أنه إدعاء صحيح حيث يجب تقديم معلومات وبيانات حقيقية وأمانة ودقيقة وكاملة كما ينبغي عدم حجب أي معلومات فيما يتعلق بأي تحقيق مصرح به أو محاولة تحريفها أو الإمتناع عن تقديمها.
 - يتم بذل كل الجهود لضمان السرية من قبل الموظفين الذين يتعاملون مع البلاغات المقدمة.
 - يجب على مُقدم البلاغ المحافظة على سرية البلاغ المُقدم من قبله وعدم كشفه لأى زميل أو شخص آخر ويجب عليه أيضاً عدم إجراء أية تحقيقات بنفسه حول البلاغ.
 - يجوز للمُبلغ أن يقوم بالإبلاغ دون ذكر أي من بياناته الشخصية.
- ولمزيد من الإستفسارات يُرجي الرجوع إلى [سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغ](#).

الإجراءات التأديبية

- إنتهاك هذا الميثاق أو أي من سياسات بنك التعمير والإسكان الأخرى أو الضوابط واللوائح السارية أو حث الآخرين على القيام بذلك إنما يعرض سمعة مصرفنا للخطر، ومن ثم قد يؤدي إلى الخضوع إلى الإجراء التأديبي المناسب من القطاعات المختصة .
- تعمد عدم الإبلاغ الفوري عن أية إنتهاكات معروفة ارتكبتها آخرون قد يمثل في حد ذاته إنتهاكاً لهذا الميثاق.
- قد تتضمن الإجراءات التأديبية الفصل من العمل وفقدان المزايا المرتبطة بالعمل وفقاً للائحة الجزاءات الخاصة بمصرفنا.

مراجعة السياسة

يتم تحديث السياسة بصفة دورية متى إقتضت الحاجة و تقوم الإدارة العامة للحوكمة المؤسسية بمراجعة السياسة والعرض على لجنة الحوكمة والترشيحات ويتولى مجلس الإدارة إعتقاد السياسة وتعديلاتها.

نموذج إقرار وتعهد

أقر وأتعهد :- الرقم الوظيفي :-.....
بأنني قد أطلعت علي ميثاق السلوك المهني والأخلاقي وكافة السياسات والقواعد والبنود الخاصة بمصرفنا مثل (سياسة إدارة تعارض المصالح – سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المُبلغ – سياسة قبول الهدايا – سياسة المكتب النظيف – سياسة الإفصاح والشفافية – قواعد السلوك لموردي بنك التعمير والإسكان – سياسة سرية وخصوصية المعلومات ... إلخ) ، وأوافق علي كل ما جاء بهم وألتزم بما يلي :-

- أنني لست مشاركاً بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في أي علاقات استثمارية أو أي نشاط آخر مع أي من العملاء أو الموردين أو أي طرف له نشاط مع البنك والذي يترتب عليه مصلحة أو منفعة شخصية لي حالياً أو مستقبلاً.
- عدم الحصول علي أي مكاسب أو أرباح شخصية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مستفيداً من موقعي كموظف في البنك وذلك سواء لي أو لأقاربي أو لذوي الصلة.
- الحفاظ علي سرية البيانات والمعلومات المتعلقة بالبنك وعملائه وعدم استخدام أي معلومات تخص البنك أو أصوله أو موارده للأغراض الشخصية أو إستغلالها لمنفعه خاصة.
- عدم الدخول في أي علاقات تجاربه أو أي أعمال تثير الشبهات ويتم تفسيرها علي أنها تُدر مصلحة شخصية لي أو لأحد أقاربي أو ذوي الصلة.
- كما أقر بأنني سأقوم بالإبلاغ إلي قطاع الإلتزام والحوكمة المؤسسية وفقاً لميثاق السلوك المهني والأخلاقي الذي قمت بالتوقيع عليه والإلتزام بما جاء فيه من بنود وتعليمات في حالة عدم تحقق أي بند مما سبق أعلاه.
- كما أقر بإستلامي وإطلاعي علي ميثاق السلوك المهني والأخلاقي وما جاء بعقد العمل وكذلك كافة اللوائح المعمول بها بالبنك وشئون العاملين وقرارات مجلس الإدارة فيما يتعلق بالميثاق وكافة سياساته التي تُعتبر جزء لا يتجزء من هذا الميثاق ، وألتزم بها إلتزاماً تاماً وأتحمل أي عواقب في حالة الإخلال أو عدم الإلتزام بالقواعد والبنود التي تضمنها هذا الميثاق، وهذا تعهد مني بذلك.

الإسم بالكامل (رباعي) :-

بطاقة الرقم القومي :-

التاريخ :- / /

التوقيع :-