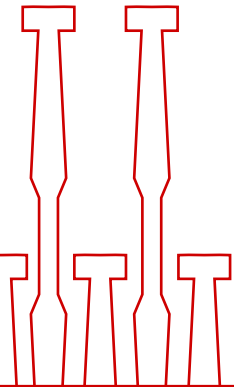


إدارة الموارد البشرية بنك الخليج

قواعد السلوك المهني وأخلاقيات العمل



قام بنك الخليج بوضع هذا الدليل ويعتبر ملكاً له بشكل حصري. وعليه، فإن أية محاولة لنسخ أو إعادة إصدار أو تعديل هذا الدليل تعتبر بمثابة تزوير وقد تخضع للمساءلة الجنائية. هذا الدليل متاح لجميع أعضاء مجلس إدارة بنك الخليج ومسؤوليه التنفيذيين وموظفيه، وتعتبر الإرشادات التي يتضمنها هي قواعد السلوك المهني وأخلاقيات العمل التي يتعين اتباعها والتقيدها بها بشكل تام من قبل جميع أعضاء مجلس إدارة بنك الخليج ومسؤوليه التنفيذيين وموظفيه. ومن واجبهم جميعاً التصرف بناءً على مبادئ حسن النية والنزاهة.

العلاقات مع العملاء

العلاقات الممتازة مع العملاء هي إحدى أعمدة النجاح المستمر للبنك. ويُعتبر كل موظف لدى بنك الخليج ممثلاً له أمام العملاء والجمهور. وعليه، فإنّ الأسلوب الذي نتبعه في أداء عملنا سوف يقدم للعميل صورة عن البنك بأكمله، وسيحكم العميل علينا جميعاً بحسب طريقة التعامل التي يتلقاها من الموظفين الذين يتواصل معهم. ومن هذا المنطلق، يجب أن نضع في مقدمة أولوياتنا توفير الخدمة للعميل الحالي أو المستقبلي بأسلوب يمكننا من كسب ثقته. ومن أهم الأمور في تواصلنا مع العملاء هو اللباقة والأسلوب الودي، والتعاطف وسرعة التجاوب.

النزاهة في التعامل

نحرص في بنك الخليج على أن تكون العلاقات داخل البنك قائمة على نفس مستوى الجودة المرغوبة في علاقات العمل خارج البنك. وعليه، يتعين على الموظفين الالتزام بمبدأ معاملة الزملاء باحترام وثقة وحسن نيّة، والتعامل بنفس الطريقة التي يرغبونها من الغير.

السلوك الشخصي

يتوقع بنك الخليج من موظفيه أن يتصرفوا بشكل ينعكس إيجابياً على صورة البنك. فالسلوك الشخصي لكل موظف يؤثّر على صورة بنك الخليج ومكانته لدى الغير. ولهذا، يتعين على جميع الموظفين إعطاء انطباع مميز للبنك يتسم بالاحترام والكرامة.

سريّة المعلومات المصرفيّة

يتعين على الموظف توكي الحذر عند استخدامه أية معلومات تتناهى إلى علمه أثناء أداء واجباته الوظيفية حيث يُحظر تماماً ويعتبر مخالفاً للقانون أن يستخدم الموظف أية معلومات سرية تتعلق بالبنك أو عملائه لتحقيق أية منفعة شخصية، ولا يجوز له استغلال تلك المعلومات بطريقة تعود بالضرر على البنك أو تؤثّر عليه بشكل سلبي. ويشمل تعريف المعلومات السرية أية معلومات مرتبطة بعمليات البنك أو عملائه، توقعات المبيعات، خطط الأعمال، ونتائج الأداء، للأنشطة المرتبطة بالماضي والحاضر والمستقبل بما فيها خطط المنتجات أو الخدمات، وأسماء وبيانات العملاء، وأية أفكار أخرى، تقارير، بيانات، دريات، أعمال لا تزال في طور التطوير، برامج كمبيوتر، رموز المصادر، الرسومات البيانية، قواعد البيانات، وأسرار المهنة، بالإضافة إلى أية معلومات أخرى داخلية خاصة بالمطلعين، أو المعلومات التي قد تؤثّر على سعر سهم البنك، أو تلك التي تكون غير متوفرة للجمهور والتي يكون متعارف عليها بأنها معلومات سرية. وفي حال عدم وضوح تعريف "المعلومات السرية" أو في حال عدم التأكد مما يجب اعتباره من المعلومات السرية، يتعين على الموظف طلب المشورة بهذا الخصوص من المستشار القانوني العام أو من مدير عام الموارد البشرية.

الإبلاغ عن الممارسات الخاطئة

تهدف سياسة بنك الخليج إلى الالتزام بكافة المتطلبات القانونية والرقابية المعمول بها ويطلب من موظفيه الالتزام بها أيضاً. ولتحقيق هذا الهدف، قام بنك الخليج بوضع سياسة وإجراءات خاصة بعملية الكشف عن مخاوف فعلية من قبل الموظف (والتي يشار إليها غالباً "بالإبلاغ عن الممارسات الخاطئة") تتعلق بتصرفات غير سليمة داخل البنك:

- وتشمل الممارسات الخاطئة، على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
- السلوكيات التي يحتمل أن يكون لها تأثير سلبي على سمعة بنك الخليج.
- مخالفة القانون أو اللوائح والقواعد الداخلية للبنك
- المخالفات الجنائية
- تعريض صحة وسلامة أي شخص للخطر
- إخفاء متعمد لأية ممارسات خاطئة

ويتعين على الموظف الالتزام بمسؤوليته بالإبلاغ (سواء بالهاتف، بالبريد الإلكتروني أو بواسطة كتاب) عن أية ظروف يعتقد بشكل معقول أنه تم أو يتم ارتكاب أية ممارسات خاطئة بموجبها، أو من المحتمل ارتكابها.

إقرار وتعهد السرية

يتعهد الموظف بالمحافظة على السرية التامة وفي جميع الأوقات لكافة المعلومات التي يتعامل معها أو يتمكن من الإطلاع عليها. ويشمل ذلك أية معلومات شخصية شاركه بها أي موظف آخر في البنك. ويكون جميع الموظفين ملزمين بعدم استخدام أو الكشف للغير عن أية معلومات خاصة بزملائهم. ويستمر تعهد السرية هذا إلى أجل غير مسمى، حتى بعد أن يتوقف الشخص عن عمله أو عضويته في بنك الخليج، ما لم يتم التنازل بشكل صريح عن هذا التعهد في ظروف محددة من قبل المستشار العام للبنك.

الأعمال الخارجية

يُمتنع الموظف عن القيام بأية أعمال خارجية، أيًا كان نوعها، أثناء عمله لدى بنك الخليج، دون موافقة صريحة من البنك، وفي حال لدى الموظف أية أعمال خاصة كملكية فردية أو شراكة، يكون ملزماً بالإفصاح عن اسم وطبيعة العمل من خلال استكمال "نموذج الإفصاح عن الأعمال الخاصة بالموظفين" وتقديمه لإدارة الموارد البشرية. وأي إخفاق من جانب الموظف في القيام بذلك يعرضه لأي إجراء يراه البنك مناسباً.

العمل لصالح أطراف أخرى

يحظر على موظفي بنك الخليج طوال فترة عملهم لدى البنك العمل لدى أطراف أخرى. ففي حال رغب الموظف بالمساعدة، خارج ساعات الدوام الرسمي للبنك، في نشاط عملي أو تجاري يملكه الزوج / الزوجة أو أحد الوالدين، يتعين عليه أن يفصح عن رغبته إلى إدارة الموارد البشرية، التي تقوم بالنظر في الأمر حسب كل حالة على حدة.

تجنّب العطايا ووسائل الاستمالة

يتمتع الموظف عن طلب، أو التماس الحصول، على أي أتعاب أو عمولات أو مقابل شخصي أياً كان نوعه، سواءً بصورة مباشرة أو من خلال صلته العائلية أو معارفه، لقاء إنجازة لمعاملات تخصّ بنك الخليج.

المجاملات والهدايا

يجوز للموظفين في إطار العمل عرض أو قبول هدايا المجاملات العادية والتي تكون متناسبة مع الظروف وفقاً للشروط التالية:

ألا يقبل الموظف أية هدية تتجاوز قيمتها ٥٠ د.ك من عميل أو طرف يتعامل معه البنك بدون علم مديره المباشر وموافقة الخطية. ويتعين إبلاغ رئيس المجموعة بالهدايا التي تتجاوز قيمتها ١٥٠ د.ك وإرسالها إلى إدارة الموارد البشرية.

السحب على المكشوف والقروض

لا يسمح للموظفين بالسحب على المكشوف من أي من حساباتهم الجارية لدى البنك، ولا يجوز لهم التخلف عن سداد أي قرض ممنوح لهم من قبل بنك الخليج.

سحوبات الدانة

تُحظر المشاركة بسحوبات بنك الخليج على موظفي البنك وموظفي الشركات المزودة للخدمة المتعاقدة مع بنك الخليج وأي أشخاص آخرين معنيين بترويج وتسويق و/أو تنظيم أي نشاط مرتبط بالسحوبات و/أو الجوائز. كما يمنع ذلك على أزواجهم وأقاربهم حتى الدرجة الثانية، أو أي شخص أو كيان آخر تم استبعاده وفقاً لأنظمة وزارة التجارة والصناعة. ويكون الفائز ملزماً في حال مخالفة هذا الحظر بإعادة الجائزة فوراً إلى بنك الخليج لإلغائها. ويحق لبنك الخليج أن يخصم قيمة الجائزة من حساب/حسابات ذلك الفائز غير المؤهل دون الحصول على موافقته أو إخطاره بذلك.

التعامل مع وسائل الإعلام

لا يجوز لأي موظف في بنك الخليج الإذلاء بأي تصريح إلى وسائل الإعلام إلا إذا كان مخولاً من قبل البنك في إطار عمله الاعتيادي أو في إطار ما قد يُسمح له بموجب تفويض خاص من الجهة المناسبة في البنك.

نشاط التداول للأشخاص المطلعين

وفقاً للقرار رقم ٧٢ لسنة ٢٠١٥، بخصوص صدور اللائحة التنفيذية المعدلة للقانون رقم ٧ لسنة ٢٠١٠ بشأن تأسيس هيئة أسواق المال وتنظيم نشاط الأوراق المالية (قانون هيئة أسواق المال)، وأحكام المرسوم بقانون رقم ٢٥ لسنة ٢٠١٢ وتعديلاته، فقد تبني بنك الخليج سياسة التداول للأشخاص المطلعين لمنع أية مخالفات في التداول من قبل الأشخاص المطلعين ولحماية سمعة البنك فيما يتعلق بالنزاهة وقواعد السلوك المهني.

ونظراً إلى أن أسهم بنك الخليج من الأسهم المدرجة للتداول في السوق، يتعين أن يكون جميع أعضاء مجلس الإدارة والمسؤولين والموظفين على دراية والتزام بالقوانين والتعليمات التي تحظر عمليات التداول من قبل الأشخاص المطلعين.

ويتسم هذا الجانب من القانون بالتعقيد، وبالتالي يتعين على جميع أعضاء مجلس الإدارة والمسؤولين والموظفين رفع أية استفسارات لديهم حول هذه السياسة دون تردد إلى المستشار العام للبنك، أو رئيس وحدة الالتزام الرقابي والإفصاح، وقرءة هذه السياسة بعناية على الإنترنت.

غسل الأموال

غسل الأموال هي عملية تُستغل فيها البنوك كوسيلة للتمويه على عوائد النشاط الإجرامي. وهذه العمليات هي عمليات غير قانونية وتؤدي إلى تقويض سمعة البنك وزعزعة مكانته كمؤسسة تتحلى بالنزاهة، وتؤدي إلى عزوف العملاء الشرفاء عن التعامل معه، كما تؤدي لتعريض البنك إلى عقوبات صارمة.

ويؤيد بنك الخليج بشكل كامل التوجهات العالمية (القانونية والتشغيلية) نحو مكافحة هذه الجريمة الخطيرة، ويلتزم بمساعدة السلطات المختصة في منع عمليات غسل الأموال. وأي موظف في البنك يُثبت بأنه قام بمخالفة هذا الالتزام، سيكون معرضاً للمساءلة القانونية والجزاء التأديبي.

السداد غير القانوني للقروض

ينطوي السداد غير القانوني للقروض على نشاط غير مشروع يقوم الموظف بموجبه بإقراض المال للعميل لسداد ذلك القرض بفائدة تتجاوز النسبة المعتمدة بموجب القانون أو التعليمات الرقابية. ويعتبر بنك الخليج أي نشاط مماثل من قبل أي موظف مخالفة لقواعد السلوك المهني وأخلاقيات العمل. وعليه، يحتفظ بحقه في القيام بأية إجراءات تأديبية و/أو قانونية ضد الموظف حسبما يراه مناسباً.

تمويل الإرهاب

تمويل الإرهاب هو أي فعل يرتكبه أي شخص يقوم بتوفير أو تجميع الأموال بغرض استخدامها في تنفيذ أو دعم عمل إرهابي، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، ويقوم به طوعاً أو عن علم بأن تلك الأموال سوف تستخدم بشكل كلي أو جزئي في ذلك الفعل، أو في دعم منظمة إرهابية أو شخص إرهابي.

يعتبر أي فعل من الأفعال المذكورة أعلاه "جريمة تمويل الإرهاب" حتى لو لم يتم في نهاية الأمر تنفيذ ذلك الفعل الإرهابي أو الاستخدام الفعلي لتلك الأموال، وذلك بصرف النظر عن الدولة التي تم فيه ذلك الفعل أو المحاولة.

ويدعم البنك كامل الاتفاقيات الدولية وقوانين دولة الكويت القابلة للتطبيق وتعليمات بنك الكويت المركزي الصادرة بهذا الخصوص. ويتعامل البنك مع أي فعل ينطبق عليه التعريف المبين أعلاه يتم من قبل موظف أو عميل لديه على أنه جريمة خطيرة، ويقوم باتخاذ الإجراءات اللازمة والتي يراها مناسبة بهذا الشأن.

الإقراض والإقراض وكفالة المقترضين

يمنع بنك الخليج منعاً باتاً الأمور التالية:

- قيام الموظفين بالإقراض أو الإقراض فيما بينهم، أو كفالة بعضهم البعض عند الإقراض.
- قيام الموظف بإقراض أحد عملاء بنك الخليج أو الإقراض منه أو كفالته عند الإقراض (إلا إذا كان العميل الذي يقوم الموظف بكفالته من أقارب الدرجة الأولى).
- الإقراض من جهات الإقراض غير المرخص لها أو غير الخاضعة للرقابة.

الراتب والبيانات الشخصية

يعتبر بنك الخليج تبادل المعلومات بشأن الرواتب والتفاصيل الشخصية للموظفين جريمة وخيانة للثقة. وبينما يشجع بنك الخليج موظفيه على التواصل الاجتماعي، إلا أنه يحظر الكشف عن التفاصيل الشخصية والرواتب.

الحوكمة

الحوكمة هي مجموعة من القوانين والقواعد والإجراءات التي تستهدف الانضباط المؤسسي والالتزام بالمعايير الدولية والتنظيمية الصادرة عن الهيئات الرقابية المعنية.

وتتحقق مبادئ الحوكمة من خلال تحديد واجبات ومسؤوليات أعضاء مجلس الإدارة والتنفيذية، مع الأخذ في الاعتبار حماية حقوق المساهمين وجميع أصحاب المصالح الآخرين. وقد حرص بنك الخليج دائماً على إعطاء أهمية كبيرة لحوكمة البنك من خلال تبنيه إطار عمل شامل من المبادئ الإرشادية للحوكمة والتي تهدف إلى تحقيق التوازن بين الأداء والالتزام حيث يتعين على أعضاء مجلس إدارة بنك الخليج وإدارته التنفيذية وموظفيه الالتزام التام بتعليمات الحوكمة الصادرة عن بنك الكويت المركزي والسياسات والإجراءات الداخلية للبنك.

مراقبة حسابات الموظفين

يحظر البنك التعامل بكافة الأنشطة التي قد تندرج في إطار الممارسات المالية المشبوهة. وعليه، يقوم بمراقبة حسابات الموظفين التي قد تكون مخالفة لأية معايير مصرفية دولية و/أو قوانين أو قواعد أو تعليمات صادرة عن حكومة دولة الكويت والجهات الرقابية الأخرى.

سرية بيانات العملاء

يتعهد موظفو بنك الخليج بالحفاظ على السرية التامة لكافة المعلومات التي يتعاملون بها أو يقومون بالإطلاع عليها، في جميع الأوقات. وقد يعتبر تبادل المعلومات الخاصة بالعملاء جريمة يعاقب عليها.

ويتعين على الموظفين الالتزام بسياسة البنك الخاصة بالسرية وعدم الكشف عن المعلومات، والتعهد بعدم الكشف خلال فترة عملهم/ عضويتهم في البنك وحتى بعد تركهم العمل لدى بنك الخليج، عن أية معلومات تتعلق بشؤون البنك أو عملائه، أو التي يتم تبادلها مع العملاء، والتي قد يكونوا قد اطلعوا عليها نتيجة لطبيعة وظائفهم في البنك، وعدم الكشف عنها للغير إلا في إطار ما هو مسموح به بشكل محدد من قبل البنك.

ويكون الموظفون مسؤولين شخصياً عن الحفاظ على سرية المعلومات التي بإمكانهم الإطلاع عليها وحماية أمن تلك المعلومات والبيانات وعدم السماح للغير بالإطلاع عليها إلا للأشخاص المصرح لهم.

أي مخالفة أو إهمال لهذا التعهد من قبل موظفي البنك قد يعتبر على أنه خرق لسياسة السرية والإقرار بعدم الكشف، وسوف يتعرض الموظفون المخالفون لأي عقوبة مناسبة قد يقرر البنك اتخاذها ضدهم بما في ذلك إنهاءهم عن العمل و/أو الجزاءات المنصوص عليها في المادة رقم ٢٨ من القانون رقم ٣٢ لسنة ١٩٦٨ المعدلة بالمادة رقم ٨٥ (مكرر) من القانون رقم ٢٨ لسنة ٢٠٠٤، وأي قانون أو لائحة أخرى قابلة للتطبيق.

تعارض المصالح

يلتزم الموظفون بالعمل ضمن إطار المبادئ الإرشادية التي تحظر أي تعارض للمصالح، سواء كان فعلياً أو محتملاً، ويحدث تعارض المصالح الفعلي أو المحتمل عندما يكون الموظف في وضع يسمح له بالتأثير على أي قرار قد يؤدي إلى تحقيق كسب شخصي لذلك الموظف أو لقریب له نتيجة لتعاملاته مع بنك الخليج.

وقد يتحقق الكسب الشخصي ليس فقط في الحالات التي يكون فيها للموظف أو أي قريب له ملكية كبيرة في مؤسسة تتعامل مع بنك الخليج بل أيضاً حين يتلقى الموظف أو أي من أقاربه أية إكرامية أو رشوة أو هدية ذات قيمة مرتفعة أو مراعاة خاصة نتيجة لأية معاملة أو تعامل يكون بنك الخليج طرفاً فيه.

وكقاعدة عامة، حين يكون هناك تعارضاً محتملاً في المصالح لدى أي من الموظفين أو هناك احتمال وجود تعارض مصالح ظاهري، فيتعين على الموظف الإنسحاب من إجراءات المعاملة المعنية والقيام فوراً بإبلاغ المدير العام المعني، سواء مباشرة أو عن طريق رئيسه المباشر، مع ذكر ظروف علاقته بالطرف الآخر، وبالتالي التأكد من إمكانية قيام البنك بإجراء المعاملة بشفافية تامة.

التوكيلات الخاصة بالموظفين

في إطار سياسة بنك الخليج، يجب على جميع الموظفين تعبئة نموذج الإقرار عن تفاصيل التوكيلات على نظام الموارد البشرية (HRMS). ووفقاً لإجراءات الموارد البشرية، يسمح للموظفين فقط استخدام توكيل صادر عن وزارة العدل أو البنك لإجراء العمليات المصرفية الخاصة ببنك الخليج المرتبطة بالوصاية القانونية على حسابات القصر (أقل من ٢١ عاماً).

ولا يحق لموظفي البنك إجراء عمليات مصرفية لأي أطراف أخرى.

للتأكد من الالتزام بسياسة البنك، يتعين على جميع موظفي بنك الخليج الإقرار بوجود تلك التوكيلات وإظهار تفاصيلها إلكترونياً على نظام HRMS.

- قم بتسجيل الدخول على نظام HRMS.
- اختر الخدمة الذاتية لموظفي بنك الخليج (GB Employee Self Service) - نموذج الإقرار
- الإقرار عن وضع التوكيل الخاص بك
- اضغط على التوقيع الإلكتروني e-sign

الإرشادات الخاصة بوسائل التواصل الاجتماعي التابعة للبنك (الداخلية والخارجية)

- عند استخدام منصات التواصل الاجتماعي الداخلية أو الخارجية، يرجى مراعاة ما يلي:
- انتبه إلى السرية ولا تشارك سوى المعلومات المتاحة للعامة.
- لا تفصح عن أية معلومات سرية أو امتلاكية خاصة بمؤسستك أو بعملائها أو بأي طرف آخر تم كشفها لك في إطار السرية.
- لا تنشر أية معلومات شخصية غير مصرح بها (أسماء، عناوين، أرقام هواتف، بريد إلكتروني، وغير ذلك) تخص مستخدمين آخرين.
- لا تنشر أي محتوى ينطوي على ألفاظ غير لائقة أو على تشهير أو تهديد أو عنصرية ضد أي فرد، دولة، منظمة سياسية، وكالة حكومية، منظمة دولية، علامة تجارية أو أي كيان آخر.
- كن منصفاً وحافظ على احترام جميع الأفراد والمجموعات التي تتعامل معها من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.
- لا ترد على استفسارات أي عميل إن لم تكن مخلولاً بذلك أو إذا كان الرد سيؤثر من خلال حسابك الشخصي على وسائل التواصل الاجتماعي، بل يتعين عليك إحالة جميع الاستفسارات إلى القنوات الرسمية الخاصة بالبنك.

يرجى اتباع الإرشادات المذكورة أعلاه والتأكد من امتناعك عن النشر أو المشاركة بما يلي:

- المواد التي تتضمن تعابيراً أو صوراً مبتذلة، بذئثة أو غير لائقة.
 - المواد التي تنطوي على تشهير أو إساءة أو تهديد للآخرين.
 - العبارات التي تحث على التعصب أو الكراهية أو العنصرية.
 - المواد التي تدعم أنشطة غير قانونية أو تتطرق إليها بغرض تنفيذها.
 - المواد التي تنتهك حقوق النشر الخاصة بالغير (سرقة أدبية أو تقديم محتوى شخص آخر على أنه لك) أو استخدام مواد محمية بحقوق الطباعة والنشر دون ذكر المراجع الخاصة بها.
- سيتم حذف المنشورات أو المواد الأخرى التي يعتبرها المسؤولون عن مواقع التواصل لدى البنك غير مناسبة بمجرد اكتشافهم لها. وعليه، قد يتعرض المستخدمون المخالفون لهذه الإرشادات إلى خسارة حساب التواصل الاجتماعي الداخلي للبنك "يامر" (Yammer) الخاص بهم بشكل دائم أو قد يتم حضره. وسوف تتعامل إدارة الموارد البشرية مع أي حادثة يرتكبها الموظف على أي من وسائل التواصل الاجتماعي التابعة للبنك وفقاً للإجراءات التأديبية التي وضعها البنك.