



# مدونة قواعد السلوك المهني والأخلاقي

التحديث الاول سبتمبر 2016م

رقم الإصدار الثاني

تاريخ الإصدار 2016/09/05

حالة المستند معتمد

**جميع الحقوق محفوظة - بنك البلاد 2016**

هذه المواد سرية ومملوكة لبنك البلاد ويمنع إعادة إنتاج أي جزء من هذه المواد أو نشرها في أي صورة منعاً باتاً سواء إلكترونياً أو آلياً بما في ذلك التصوير أو أي نظام لحفظ أو استعادة المعلومات، كما يحظر أيضاً كشف هذه المواد لطرف ثالث بدون موافقة كتابية صريحة من بنك البلاد

**المحتويات**

رقم الصفحة	المواضيع
3	<b>1 المقدمة</b>
3	1-1 أهداف مدونة قواعد السلوك المهني والأخلاقي
3	2-1 نطاق تطبيق قواعد السلوك المهني والأخلاقي
4	<b>2 مبادئ قواعد السلوك المهني والأخلاقي</b>
4	<b>1-2 السلوكيات والمبادئ المرتبطة بمكان العمل</b>
4	1-1-2 الصدق والنزاهة
4	2-1-2 الاحترام والكرامة أساس الاحترافية في أداء العمل
4	3-1-2 السرية وحماية معلومات البنك وعملائه ومنسوبيه
6	4-1-2 حماية أصول بنك البلاد
6	5-1-2 تقنية المعلومات والاتصال بشبكة الانترنت
7	6-1-2 مكافحة الاحتيال والفساد
7	7-1-2 الالتزام بالقوانين والقواعد والأنظمة المعمول بها
8	8-1-2 مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
8	9-1-2 الالتزام بقرارات الهيئة الشرعية
8	10-1-2 خدمة العملاء والمساهمين
8	11-1-2 وضع مصلحة العميل أولاً
9	<b>2-2 القواعد المتعلقة بتعارض المصالح</b>
9	1-2-2 إدارة تعارض المصالح
9	2-2-2 دور قواعد السلوك المهني والأخلاقي تحديد تعارض المصالح
10	3-2-2 أنشطة أعمال خارج البنك
10	4-2-2 التعامل مع الهدايا
10	5-2-2 ممارسات الأعمال العادلة
11	6-2-2 تحصيل المديونيات المتعثرة
11	7-2-2 الاستثمارات الشخصية و سوء استغلال المعلومات الداخلية
11	8-2-2 قواعد السلوك المهني والأخلاقي والمسئولية المجتمعية
12	9-2-2 الإبلاغ عن عدم الالتزام بقواعد السلوك المهني والأخلاقي
12	10-2-2 جزاء انتهاك قواعد السلوك المهني والأخلاقي
12	<b>3 قواعد وأحكام عامة</b>
13	<b>4 تعديل القواعد وتحديثها وتطويرها</b>
13	<b>5 مستندات ذات صلة بسياسة بنك البلاد</b>
14	<b>6 اقرار بالامتثال لمدونه السلوك المهني في بنك البلاد</b>

## 1 المقدمة

يسعى بنك البلاد وشركاته التابعة بشكل مستمر إلى الالتزام بتطبيق المبادئ والقيم المصرفية المستمدة من أحكام الشريعة الإسلامية والملتزمة بالأنظمة وتعليمات الجهات التنظيمية كمؤسسة النقد العربي السعودي وهيئة السوق المالية، وبما يعزز من سمعته وعلامته التجارية، من خلال بذل إدارته ومنسوبيه على اختلاف مناصبهم ومواقعهم قصار جهدهم، وتطبيق أفضل المعايير العملية وأرقى القواعد السلوكية والأخلاقية المهنية لخدمة عملاء البنك والمتعاملين معهم، وضمان تقديم أفضل الخدمات المصرفية والمالية. وتشكّل مبادئ الثقة والمسئولية والأمانة والاحترام عناصر جوهرية ولبنات أساسية في تكوين السمعة والثقة التي شيدها بنك البلاد ويسعى لتعزيزها كمصدر أساسي للقيمة التي يوفرها البنك لعملائه والالتزامات التي وضعها على نفسه تجاه كافة اصحاب المصالح، للمحافظة على قيم ومبادئ البنك، ولا يتحقق هذا إلا إذا قام كافة منسوبي البنك دون استثناء بعملهم وسلوكهم الشخصي والمهني مع الجميع بطريقة تحفظ احترام وكرامة الغير وتعكس أحسن صورة للبنك ومنسوبيه وتصون سمعته وتجنب أي ضرر جراء أي تصرف غير قويم داخل البنك أو خارجه وداخل المملكة وخارجها.

### 1-1 أهداف مدونة قواعد السلوك المهني والأخلاقي:

- 1-1-1 تحديد المعايير المهنية والأخلاقية الواجب العمل بموجبها من جميع منسوبي بنك البلاد وشركاته التابعة بما في ذلك موظفي التعايد (OUTSOURCING).
- 1-1-2 التأكيد على التزام جميع منسوبي بنك البلاد وشركاته التابعة وموظفي التعايد بأعلى المعايير السلوكية والمهنية والأخلاقية كالأمانة والنزاهة والمسؤولية.
- 1-1-3 المساعدة على تحديد المشاكل الأخلاقية والسلوكية وطرق معالجتها.
- 1-1-4 حث جميع منسوبي بنك البلاد وشركاته التابعة وموظفي التعايد على أن يتحملوا مسؤولية أعمالهم وأن يتصرفوا ليس فقط وفقاً لنصوص وحرفية الأنظمة أو القواعد القانونية، بل ويجب عليهم الحرص على تطبيق روح هذه الأنظمة وهذه القواعد، وأن يلتزموا بالنزاهة والحيادية والوضوح والشفافية حال اتخاذ القرارات أو التصرف في الأمور.

### 2-1 نطاق تطبيق قواعد السلوك المهني والأخلاقي

تنطبق هذه القواعد على كافة منسوبي بنك البلاد وشركاته التابعة، ابتداءً من رؤساء واعضاء مجالس ادارات البنك والشركات التابعة إلى جميع منسوبي البنك وشركاته التابعة سواء العاملين بدوام كامل أو جزئي بما في ذلك المتعاقدين من شركات التوظيف وحراس الدمن وعمال الضيافة والنظافة وغيرهم من العاملين التابعين لأطراف أخرى، على ان لا تنطبق هذه المدونة على الموظفين الذين يعملون لدى شركات يمتلك فيها بنك البلاد حصصاً كبيرة الا إذا رأى المدير التنفيذي للحكومة بالتشاور مع قطاع الشؤون القانونية و/أو قطاع الالتزام خلاف ذلك.

## 2. مبادئ قواعد السلوك المهني والأخلاقي

### 2-1 السلوكيات والمبادئ المرتبطة بمكان العمل

#### 2-1-1 الصدق والنزاهة:

وترتبط النزاهة بقيم الصدق والأمانة والإخلاص في العمل، وتتضمن الاتساق في السياسات والإجراءات والمبادئ والأهداف والنتائج.

وتعد قيم الصدق والنزاهة من أهم قيم بنك البلاد الأساسية وهو ما يقتضي من منسوبي البنك الالتزام بما يلي:

2-1-1-1 اتباع قواعد السلوك المهني والأخلاقي والأنظمة والتعليمات المعمول بها في المملكة العربية السعودية بشكل عام وقيم بنك البلاد المتمثلة بالمبادرة والابتكار والاهتمام والمشاركة والثقة والمسئولية (المنشورة على موقع بنك البلاد الإلكتروني) بشكل خاص، وعليه لا يجوز لكل من يخضع لهذه المدونة أن يساعد أي طرف آخر على انتهاك الأنظمة أو التحايل عليها.

2-1-1-2 تفادي التعارض الفعلي أو المحتمل للمصالح كما هي موضحة بسياسة تعارض المصالح، وفي حال كان لدى الموظف/المسئول أي استفسار حول تعارض مصالح محتمل، يتعين عليه أن يستشير مديره المباشر أو مدير عام قطاع الموارد البشرية أو مدير قطاع الشؤون القانونية أو مدير قطاع الالتزام ومكافحة الجرائم المالية أو المدير التنفيذي للحكومة بكل انفتاح وشفافية ووضوح.

#### 2-1-2 الاحترام والكرامة أساس الاحترافية في أداء العمل:

2-1-2-1 يجب التعامل مع الزملاء والعملاء والموردين أو أي أطراف ثالثة، باحترام وكرامة بغض النظر عن الدين والمذهب والعرق والجنسية والمنطقة.

وينبغي على منسوبي بنك البلاد وشركاته التابعة أن يتحلوا بأعلى معايير الاحترافية في كل الأوقات، والبرهنة على ذلك من خلال السلوك والتصرفات والمظهر العام بما في ذلك الزي المتوافق مع النظام العام والآداب العامة ومع توجهات البنك وسياساته. فضلا عن التحلي بروح النزاهة والثقة والمصداقية والاحترام المتبادل.

#### 2-1-3 السرية وحماية معلومات البنك وعملائه ومنسوبيه:

2-1-3-1 يشمل مفهوم المعلومات السرية أي مستندات أو بيانات أو معلومات غير معلنة للجمهور تخص البنك، ومقترن تبادلها أو نشرها بقيود وضعها البنك لتنظيم ذلك، سواء كانت هذه المعلومات أو البيانات أو المستندات ملموسة (مادية) كالمستندات الورقية وغيرها، أو غير ملموسة كالمعلومات المستلمة شفهيًا، أو المحفوظة في وسائط إلكترونية (مستندات إلكترونية أو رقمية).

2-1-3-2 يلتزم بنك البلاد وشركاته التابعة بالمحافظة على المعلومات الشخصية والسرية الخاصة بعملائه ومنسوبيه من خلال تطبيق معايير محددة كما حددتها سياسة الالتزام تحت بند السرية وأي سياسات أخرى مخصصة لتطبيق على قطاع أو

- إدارة أو وحدة أو فرع أو مركز تابع للبنك لتحقيق هذه الغاية، وعلى سبيل المثال وليس الحصر فإن المعلومات السرية تشمل ولا تقتصر على:
- 2-1-3-2-1 المعلومات الشخصية الخاصة بالموظفين كالراتب والمزايا والدرجات الوظيفية وغيرها.
- 2-1-3-2-2 الاسرار التجارية.
- 2-1-3-2-3 السياسات والمعلومات الخاصة بتحديد اسعار ورسوم المنتجات والخدمات التي يقدمها بنك البلاد الى عملائه.
- 2-1-3-2-4 برامج وتوقعات الاعمال واستراتيجيات التشغيل.
- 2-1-3-2-5 المعلومات المالية غير المعلنة لعامه العملاء أو الشركاء أو الموردين.
- 2-1-3-2-6 دراسات المنتجات الجديدة أو عمليات التسويق.
- 2-1-3-2-7 معلومات العملاء المالية والشخصية.
- 2-1-3-2-8 معلومات العقود والاتفاقيات مع الموردين.
- 2-1-3-2-9 البيانات التي يلتزم بنك البلاد بصفه قانونيه أو تعاقدية (بيانات البطاقات الائتمانية -بيانات ومعلومات الموظفين - المعلومات التي تحدد الهوية)
- 2-1-3-2-10 قوائم الموظفين والعملاء والشركاء والموردين المصحوبة بمعلومات اتصال أو بدون.
- 2-1-3-2-11 البرامج وبرامج الكمبيوتر.
- 2-1-3-2-12 معلومات المتعلقة بأنظمة تقنيه المعلومات والبنية الأساسية للبنك.
- 2-1-3-2-13 خطط دمج أو بيع أو شراء للأصول.
- 2-1-3-2-14 معلومات الموارد البشرية (كالأجور- الرواتب - وسجلات الموظفين-أو كشف الرواتب).
- 2-1-3-2-15 الخطط أو التغييرات الإدارية الهامة في البنك.
- 2-1-3-2-16 الاتصالات الداخلية مثل تسجيلات التصوير التلفزيوني والتسجيل الهاتفي ونصوص محاضر الاجتماع.
- 2-1-3-3 يجب على كل من يعمل لدى بنك البلاد عند تعامله مع معلومات سرية أن يلتزم بمعايير مهنية عالية تتضمن على الأقل ما يلي:
- 2-1-3-3-1 أن لا يتم استلام أو تقديم أي معلومات سرّية لطرف/شخص ما قبل التفاوض على اتفاق سرّية (عدم إفصاح) وتوقيعه.
- 2-1-3-3-2 أن يتم التعامل مع المعلومات السريّة بموجب الشروط والأحكام الخاصة باتفاق السريّة الذي تم الاتفاق عليه.
- 2-1-3-3-3 أن يقرأ وينفذ الموظف/المسئول الذي يستلم أو يقدّم معلومات سرّية الشروط والأحكام المحدّدة في اتفاق السريّة بكل دقة.
- 2-1-3-4 يجب الالتزام التام بالقواعد والسياسات والقوانين/الأنظمة المحلية والدولية المعتمدة محلياً والمتعلقة بخصوصية البيانات وأمن المعلومات، و قد اعتمد بنك البلاد عدداً من الإجراءات الداخلية التي تهدف إلى منع تسرب المعلومات الداخلية وحصرها ضمن البنك بما في ذلك المعلومات الخاصة بأمن المعلومات وكذلك أي معلومات غير معلنة قد تؤثر على سعر سهم البنك بالسوق المالية، كما تنطبق هذه السياسات أيضاً على الموظفين وأفراد عائلاتهم الذين

يسكنون في منزلهم، و على أفراد عائلة الموظف/المسئول الذي بإمكانه التأثير أو السيطرة على قراراتهم الاستثمارية بالأوراق المالية.

أنظر: سياسة المطلعين على معلومات داخلية

#### 2-1-4 حماية أصول بنك البلاد:

يعتبر الاختلاس واساءه استغلال أصول بنك البلاد وشركاته التابعة أو الإفصاح غير المأذون عنه انتهاكاً للأمانة والنزاهة ويشكل فعلاً احتيالياً، لذا على منسوبي بنك البلاد الالتزام بما يلي:

2-1-4-1 المحافظة على أصول البنك وممتلكاته، وعدم استخدام تلك الأصول للاستخدام الشخصي أو لتحقيق منفعة شخصية، كما لا يحق لهم استخدام الأدوات المكتبية الرسمية للبنك، أو العلامة التجارية للبنك، أو وثائق البنك أو اسمه لغايات غير مرخص بها، وتشمل هذه الأصول على سبيل المثال أيضاً ما يلي:

- 2-1-4-1-1 النقد والأوراق المالية.
- 2-1-4-1-2 الملكية المادية والفكرية.
- 2-1-4-1-3 انظمه الكمبيوتر والمعدات والتقنية.
- 2-1-4-1-4 خطط الأعمال والمنتجات.
- 2-1-4-1-5 معلومات عن العملاء والموظفين.
- 2-1-4-1-6 معلومات عن الموردين والموزعين.
- 2-1-4-1-7 العلامة التجارية لبنك البلاد.
- 2-1-4-1-8 قنوات الاتصال الخاصة بالبنك مثل البريد الإلكتروني والهواتف.
- 2-1-4-1-9 بالإضافة إلى كافة المعلومات الشخصية والخاصة والسريّة الأخرى الخاصة بالبنك أو موظفيه.
- 2-1-4-2 عدم القيام بإجراء أي تصرف ناقل للملكية أو المنفعة كالبيع والاقراض والرهن والتبرع بأي أصول أو غيرها عائدة لبنك البلاد، بغض النظر عن حالة هذه الأصول أو قيمتها، ما لم يكونوا مخولين للقيام بذلك وفقاً لمصفوفة تفويض الصلاحيات.
- 2-1-4-3 تجنب الإهمال أو الهدر أو الاستخدام غير المصرح به لأصول بنك البلاد.
- 2-1-4-4 عدم إساءة استغلال أي منتج أو نظام آلي أو ملكية فكرية أنشأها/أوجدتها أو طورها أثناء فترة عمله لديه، حيث تعتبر من أملاك البنك ويلتزم بذلك حتى بعد انتهاء علاقته بالبنك.

#### 2-1-4 تقنية المعلومات والاتصال بشبكة الإنترنت:

- 2-1-4-1 تعد كافة البيانات الموجودة على الأنظمة التابعة لبنك البلاد وشركاته التابعة ملكاً لبنك البلاد وشركاته التابعة، ويُسمح لمنسوبي البنك وشركاته التابعة للاتصال بشبكة الإنترنت إذا اقتضت وظائفهم أو مهامهم ذلك. ويعتبر الاستخدام السيء أو غير الضروري لشبكة الإنترنت التابعة للبنك انتهاكاً لقواعد السلوك المهني والأخلاقي قد يعرض مقترفه للعقاب.
- 2-1-4-2 كما يحظر على أي من منسوبي البنك القيام بالأنشطة التالية (على سبيل المثال لا الحصر):
- 2-1-4-2-1 الاطلاع على بيانات لا تعود إليه أو الدخول إلى الأنظمة (أو السعي للتحايل على الأنظمة) بدون تصريح من صاحب الصلاحية.
- 2-1-4-2-2 استخدام برامج/نصوص/إدخال بيانات وأوامر برمجية غير مجازة.
- 2-1-4-2-3 الكشف عن رقم المستخدم أو الرقم السري الخاصة به أو غيره من الموظفين أو السماح باستخدام أنظمة الحسابات من قبل أطراف ثالثة، بما فيهم أفراد العائلة وأي أفراد آخرين في الأسرة.
- 2-1-4-2-4 تثبيت أو توزيع منتجات "مقرصنة" أو منتجات برامج أخرى غير مرخصة بشكل ملائم لاستخدامها من قبل البنك.
- 2-1-4-2-5 إعادة إنتاج مواد محفوظة الحقوق بدون تصريح ملائم.
- 2-1-4-2-6 استخدام شبكة الإنترنت بشكل مفرط لأغراض غير خاصة بالعمل أو الدخول على مواقع غير لائقة.

يقع لقطاع المراجعة الداخلية وقطاع حوكمة تقنية المعلومات وقطاع تقنية المعلومات وإدارة أمن المعلومات مجتمعين أو منفردين التأكد بشكل عشوائي من طبيعة المواقع التي تتم زيارتها أو محتوى البريد الإلكتروني غير المتعلق بالعمل من أجل ضمان الالتزام بقواعد السلوك وسيتم التحقيق مع مقترف هذا الفعل وتطبيق الجزاءات المنصوص عليها بجدول الجزاءات والمخالفات بحقه.

#### 2-1-5 مكافحة الاحتيال والفساد

##### 2-1-5-1 تعريف الاحتيال في الأعمال المالية والمصرفية:

هو ممارسه تنطوي على استخدام الخداع للحصول المباشر أو غير المباشر على أي شكل من اشكال الاستفادة المالية لمرتكب الفعل الاحتيالي أو تسهيل ذلك لغيره تؤدي الى شكل من اشكال الخسارة للطرف الذي تعرض للاحتيال. وغالباً ما تتصل الخسارة الفعلية الناتجة عن الفعل الاحتيالي في البنوك بالموجودات السائلة مثل النقد والأوراق المالية وغيرها من الأصول الملموسة وغير الملموسة وتؤدي الي خسارة للبنك والمساهمين أو العملاء. وقد يطال التحريف المتعمد للحقيقة لإغراء أحدهم للتنازل عن شيء ذا قيمة أو حق قانوني.

2-1-5-2 لقد وضع بنك البلاد مجموعة شاملة من السياسات التي تتعلق بمكافحة الاحتيال والفساد بهدف تحقيق وتفعيل الضوابط التي ستساعد في الكشف عن أنشطة الاحتيال والوقاية منها، ويهدف بنك البلاد إلى الترويج للسلوك

المؤسسي الموحد من خلال وضع قواعد صارمة لوضع وإدارة الضوابط الداخلية للبنك ومعرفه وحصر المخاطر الاحتمالية المحتملة ضد البنك وايضا إجراء التحقيقات المتعلقة بالأفعال الاحتمالية.

يلتزم بنك البلاد بالامتثال للقوانين والأنظمة ومعايير المحاسبة وضوابط المحاسبة الداخلية وممارسات التدقيق المعمول بها، ويتعين على جميع الموظفين قراءة سياسات البنك وضوابطه المتعلقة بمكافحة الاحتيال وفهمها والالتزام بها.

(أنظر السياسات التي تتعلق بمكافحة الاحتيال والفساد)

### **2-1-7-1-2 الالتزام بالقوانين والقواعد والأنظمة المعمول بها:**

على جميع منسوبي بنك البلاد وشركاته التابعة للالتزام بما يلي:

2-1-7-1-1 معرفة واحترام والتقييد بتطبيق القوانين والأنظمة والقواعد المعمول بها في المواقع التي يعملون، بالإضافة إلى سياسات البنك وقراراته واجراءات العمل الداخلية. وفي حال تعارض أي سياسة أو بند داخلي مع القانون/النظام المعمول به في أي دائرة اختصاص يخضع لها البنك أو في حال كان أقل تقييداً منه، يتم تطبيق القانون/النظام الأكثر تقييداً أو الأكثر تشدداً، ويحق لبعض وحدات الأعمال من وقت إلى آخر وضع سياسات أكثر تقييداً من قواعد السلوك، وفي مثل هذه الحالات، يتم تطبيق السياسات الأكثر تقييداً.

2-1-7-2 كافة قواعد ومتطلبات الالتزام التي تصدرها الجهات الرقابية والإشرافية، فضلاً عن سياسات ومبادئ وضوابط وقواعد البنك الداخلية وإجراءات العمل به،

**\*\*\* سيقدم البنك إلى منسوبيه المعنيين التدريب والدعم المصممين خصيصاً وفقاً للمتطلبات الرقابية وجوانب الالتزام في مسؤولياتهم، وبما يضمن التزام أنظمتهم وإجراءاته بالقوانين والانظمة ويتوقع من الموظفين تطبيق المعرفة والمهارات المكتسبة من التدريبات المقدمة.**

### **2-1-8 مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:**

يلتزم البنك وشركاته التابعة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتطبق في سبيل ذلك برامج فعالة مبنية على المخاطر للوقاية من تلك الجرائم وتجنب الأنشطة المشبوهة والكشف والتبليغ عنها، ومن أهم التطبيقات لذلك تطبيقات / نماذج مبدأ اعرف عميلك ومبدأ العناية الواجبة بالعملاء (CDD) والعناية المشددة للعملاء ذوي المخاطر العالية (EDD)، التي أصدر لها البنك قواعد خاصة ومفصلة، فعلى الموظفين المساعدة كل وفق تخصصهم ووظيفته في تطبيق هذه المبادئ والقواعد، والابلغ عن حالات الاشتباه في غسل الأموال وتمويل الارهاب وفق الضوابط والإجراءات المحددة من قبل قطاع الالتزام بالبنك، تجنباً للوقوع في مخالفة النظام والقواعد القانونية وسياسات البنك وما يترتب على ذلك من عقوبات.

(أنظر السياسات والاجراءات والقواعد الخاصة بذلك على الشبكة الداخلية للبنك)



## 2-1-9 الالتزام بقرارات الهيئة الشرعية:

على جميع منسوبي بنك البلاد وشركاته التابعة للالتزام التام بقرارات الهيئة الشرعية بالنسبة للعقود والنماذج والإجراءات وتقديم المنتجات والخدمات، حيث يعتبر البنك القرارات والأفعال التي تخالف قرارات الهيئة الشرعية انتهاكاً لقواعد السلوك، كما يطلب منهم الرجوع لقطاع الشرعية في جميع العقود والمنتجات والخدمات الجديدة.

## 2-1-10 خدمة العملاء والمساهمين:

يؤمن البنك بتقديم أعلى المعايير في خدمة العملاء الخارجيين والداخليين، ويشمل ذلك معاملة العملاء ومختلف الأطراف ذوي المصلحة بعدل وإنصاف وبدون تمييز، كما يحرص البنك على أن تعكس منتجاته وخدماته وعلامته التجارية واتصالاته التزامه بالحق والعدل والشفافية والموثوقية والاستجابة، وبناء علاقات استشارية موثوقة من خلال العناية بعملائنا وفهم وتلبية احتياجاتهم وأهدافهم على أفضل وجه.

## 2-1-11 وضع مصلحة العميل أولاً:

على كافة ذوي الاختصاص من منسوبي بنك البلاد وشركاته التابعة مراعاة مصالح واحتياجات عملاء البنك عند تقديم المشورة المالية والمصرفية والاستثمارية، والتخلي بالصدق والمهنية والدقة تحقياً لمصالح العملاء وبما يتوافق مع سياسات وتعليمات وإرشادات البنك بشأن ممارسات البيع والتسويق، كما يجب أن تكون التوصيات مناسبة لاحتياجات وإمكانيات العميل على ضوء أهدافه الاستثمارية، ومعرفته المالية، ودرجة تحمله للمخاطر، كما يجب أن تعكس هذه التوصيات أي عوامل أخرى ذات صلة بالعمل تتم معرفتها من خلال العميل مباشرة أو من خلال نموذج "اعرف عميلك". مع الحرص على إفهام العملاء طبيعة وتداعيات أي نصيحة تقدم لهم، بما في ذلك المخاطر والرسوم والعمولات بكل دقة ووضوح، ودون محاولة التأثير على قرارات العميل الاستثمارية أو توجيهه دون إرادته إلى استثمار معين ويجب أن يفهم العميل صراحة بأن البنك ليس مستشاره الأول وأن قرارته الاستثمارية والمالية والمصرفية يجب ان تصدر منه وأن يتحمل جميع تبعاتها، كما يجب على منسوبي البنك اتخاذ التحولات التي تحد من المخاطر على البنك بما في ذلك المخاطر القانونية المترتبة على العلاقة مع العميل.

## 2-2 القواعد المتعلقة بتعارض المصالح

### 2-2-1 إدارة تعارض المصالح:

يعرف تعارض المصالح وفق سياسات بنك البلاد بأنه "الوضع الذي يربّب مصلحة لأي شخص كان بما في ذلك الأشخاص ذوي الصلة أو الارتباط والمعرفين في -سياسة تعارض المصالح الخاصة بالبنك- ويكون متعارضاً مع مصالح بنك البلاد أو المبادئ أو القيم التي يعتمدها البنك فيما يتعلق بحماية أصوله ومرافقه".

ووفق سياسات وتوجهات بنك البلاد على جميع منسوبي البنك وشركاته التابعة مراعاة ما يلي:

- 2-2-1-1 عدم دفع المورد أو العميل للاعتقاد بأنه قد يتلقى معاملة تفضيلية من خلال التودد إلى الموظف.
- 2-2-1-2 تجنب عرض اتفاقيات مقايضة أو قبولها فيما يتعلق بأي عرض عمل أو معاملة أو اتفاق، أو اقتراح سحب العمل أو الخدمة أو منحه مقابل عمل آخر.
- 2-2-1-3 تجنب التعارض الفعلي أو المحتمل في المصالح.
- 2-2-1-4 الإفصاح عن أي تعارض في المصالح فوراً عندما يستحيل تجنبه أو عندما يكون متعمداً.
- 2-2-1-5 الإفصاح عن أي ارتباطات شخصية بأي طرف ثالث يشاركون في تقييمه أو التفاوض معه بالنيابة عن بنك البلاد، سواء لتوظيفه، أو بصفته عميل أو مورد، أو لأي سبب آخر.
- 2-2-1-6 الحفاظ على علاقات مهنية مع العملاء والموردين وأي أطراف ثالثة.
- 2-2-1-7 الحصول على موافقة كتابية مسبقة من البنك قبل إجراء أي أعمال أو مسك حسابات أو القيام بأي تعامل مع العملاء أو الموردين، أو خلق مصلحة مالية مباشرة أو غير مباشرة لدى العملاء أو الموردين الذين يتعامل معهم من خلال عمله لدى البنك.
- 2-2-1-8 الإفصاح عن أي من الاقارب حتى الدرجة الثالثة وفق التحديد الوارد بسياسة تعارض المصالح- عند توظيفهم، وعليهم الإعلان فوراً عن هذه العلاقة في حال علموا بوجودها فقط بعد انضمامهم إلى البنك والخضوع للسياسات والإجراءات ذات الصلة وتوقيع أي نماذج تحكم هذا التصريح معمول بها في البنك.
- لمزيد من التوضيح والتفاصيل أنظر:(سياسة تعارض المصالح) الخاصة بالبنك.**

## 2-2-2 دور قواعد السلوك المهني والأخلاقي تحديد تعارض المصالح:

قد تساعد هذه القواعد في تفسير ما يلي:

- 2-2-2-1 هل يمكن للغير اعتبار القرار أو النشاط أو المعاملة تصرفاً يتوخى المصلحة الشخصية؟ هل ستشعر أنت وبنك البلاد بالإحراج في حال تمّ الإعلان عن هذه الحقائق؟
- 2-2-2-2 هل الفعل أو التوجيه أو الطلب محاولة للتأثير في قرار؟
- 2-2-2-3 هل سيتأثر بنك البلاد أو عملاؤه أو المساهمون فيه سلباً بأي شكل من الأشكال؟
- 2-2-2-4 هل ستدفعك متابعة النشاط أو القرار إلى التصرف بطريقة معينة أو تجعلك منحازاً في اتخاذ قراراتك؟
- 2-2-2-5 هل سيتدخل الوقت الذي يستغرقه النشاط الخارجي في قدرتك على إنجاز مهامك الوظيفية تجاه البنك أو المساهمين فيه أو عملائه بشكل فعّال؟

## 2-2-3 أنشطة أعمال خارج البنك:

يجب أن يبقى العمل في البنك وشركاته التابعة هو التزام العمل الأساسي والوحيد لدى الموظف ما لم يكن عقد العمل معه ينص على غير ذلك، وبالتالي، يجب الامتناع بتاتاَ -بدون موافقة كتابية مسبقة من البنك- عن السعي أو قبول مهام خارجية أو المشاركة في أية أنشطة خارجية تقدّم منفعة مالية أو منفعة متعلقة بالسمعة، لكون هذه الأنشطة قد تزيد من مسؤولية بنك البلاد، وغالباً ما تقوّض جودة والتزام موظف البنك بوظيفته.

#### 2-2-4 التعامل مع الهدايا:

يحرص بنك البلاد بشكل دائم على توطيد العلاقة وتعزيز الثقة بينه وبين عملائه والمتعاملين معه، دون تفريط أو تنازل عن الالتزام بالأنظمة والقواعد القانونية ومبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية، وقواعد ومبادئ السلوك المهني والأخلاقي بشكل عام ومبادئ الإفصاح والشفافية والمسئولية بشكل خاص، حيث يحظر البنك -كقاعدة عامة- قبول أو أخذ أو عرض أو تقديم أي هديا أو وعداً بها، إلا في حالات استثنائية محدودة ومحددة على سبيل الحصر وبما لا يخالف الأنظمة والقواعد القانونية المنظمة وأحكام الشريعة الإسلامية ذات الصلة، وسياسة التعامل مع الهدايا لبنك البلاد.

(انظر سياسة التعامل مع الهدايا).

#### 2-2-5 ممارسات الأعمال العادلة:

2-2-5-1 لا يقبل ولا يمارس بنك البلاد وشركاته التابعة التلاعب بالمعلومات السرية أو إخفائها أو إساءة استخدامها أو تقديم حقائق خاطئة أو أي ممارسة غير عادلة في التعامل، يحظر على الموظفين قبول الرشاوى أو الوعود أو المنح التفضيلية للتمويل، حيث يجب أن تكون العروض والمعاملات والعقود والالتزامات مبنية على معايير عمل موضوعية، كما يحظر تماما التآمر أو التواطؤ مع المنافسين بأي شكل من الأشكال، وتشكل المحاباة أو المحاباة المحتملة تعارضا في المصالح وانتهاكاً لقواعد السلوك.

2-2-5-2 يتعين على جميع منسوبي البنك وشركاته التابعة المشاركين بشكل مباشر أو غير مباشر في تسويق وبيع المنتجات وخدمات بنك البلاد للعملاء الامتثال الكامل لسياسات البنك وتعليمات الجهات الرقابية حول المبيعات وممارسات التسويق المسموح وغير المسموح بها.

#### 2-2-6 تحصيل المديونيات المتعثرة:

يحظر على موظفي وممثلي بنك البلاد القيام بالأمر التالية:

2-2-6-1 الاتصال بموظفي العميل المتأخر عن سداد ديونه أو أفراد عائلته أو جيرانه أو زملائه بغرض التحري عن أوضاعه المالية أو التشهير به أو الضغط عليه لسداد ديونه المستحقة.

2-2-6-2 الاتصال على العميل في غير الأوقات المسموح الاتصال عليه به نظاماً (بعد غروب الشمس، الاجازات الرسمية وغيرها).

2-2-6-3 تقديم معلومات خاطئة أو غير دقيقة إلى المدين.

2-2-6-4 تملك الضمانات العينية دون الالتزام بالأنظمة والقوانين والتعليمات الداخلية المنظمة لذلك.

2-2-6-5 إخراج المدين المتخلف عن سداد ديونه من خلال التأشير على المطاريف المرسله إليه بمعلومات ظاهرة متعلقة بتحصيل الديون.

2-2-6-6 الإفشاء عن معلومات متعلقة بالمدين أو الاطلاع عليها بدون الحصول على تصريح مسبق.

## 2-2-7 **الاستثمارات الشخصية و سوء استغلال المعلومات الداخلية:**

يقصد بالمعلومات الداخلية: المعلومات التي يحصل عليها الشخص المطلع، والتي لا تكون متوافرة لعموم الجمهور، ولم يتم الإعلان عنها، والتي يدرك الشخص العادي، بالنظر إلى طبيعتها ومحتواها، أن إعلانها وتوافرها سيؤثر تأثيراً جوهرياً على سعر الورقة المالية أو قيمتها التي تتعلق بها هذه المعلومات، ويعلم الشخص المطلع أنها غير متوافرة عموماً وأنها لو توافرت لأثرت على سعر الورقة المالية أو قيمتها تأثيراً جوهرياً.

على المطلعين على المعلومات الداخلية عدم استخدامها لأي أغراض تخالف الانظمة والقواعد القانونية ذات الصلة وسياسات بنك البلاد الخاصة بالمطلعين على معلومات داخلية، ويمثل أي شكل من أشكال التعامل مع المعلومات الداخلية السرية أو الاستخدام غير الملائم لها انتهاكاً لقواعد السلوك المهني والأخلاقي بما في ذلك الاستثمار الشخصي في أسهم بنك البلاد وشركاته التابعة... إلخ.

(أنظر سياسة المطلعين على المعلومات الداخلية)

## 2-2-8 **قواعد السلوك المهني والأخلاقي والمسئولية المجتمعية:**

تتوافق قواعد السلوك المهني والأخلاقي وتتكامل مع مبادئ المسئولية المجتمعية وتأتي هذه القواعد لتؤكد وتطبق أهم مبادئ المسئولية المجتمعية المعتمدة بينك البلاد مثل:

2-2-8-1 **الشفافية:** فيلتزم البنك بالإفصاح عن سياساته وإجراءاته وقراراته وأنشطته وتأثيراتها المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين (اصحاب المصالح/العلاقة)، أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل البنك.

2-2-8-2 **السلوك الأخلاقي:** حيث يبني بنك البلاد سلوكياته وتصرفاته على أخلاقيات الأمانة والنزاهة والعدل والتكامل تجاه كافة عناصر المجتمع والالتزام بتحقيق مصالح الأطراف المعنية بما في ذلك عملائه ومنتسبيه.

2-2-8-3 **احترام مصالح الأطراف المعنية:** فيضع البنك في اعتباره العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية والتوقعات الأكبر للمجتمع بالإضافة إلى طبيعة علاقة تلك الأطراف بالبنك، وكذا الأخذ في الاعتبار رؤى هذه الأطراف التي قد تتأثر بقرار معين.

2-2-8-4 **احترام النظام وسيادة القانون:** فيلتزم البنك ومنسوبوه -بلا استثناء- بجميع الأنظمة، واللوائح والضوابط والمعايير السارية المحلية، والدولية المكتوبة، والمعلنة، النافذة واجبة التطبيق طبقاً لسياسات وإجراءات راسخة ومحددة وموثقة.

2-2-8-5 **احترام المعايير والأعراف الدولية للسلوك المهني:** حيث يحترم البنك المعايير والأعراف الدولية المعترف بها من الدولة، حال تقديم خدماته ومنتجاته وتعامله مع عملائه والمتعاملين معه بل ومنسوبيه والمجتمع بشكل عام.

(أنظر سياسة المسئولية المجتمعية)

## 2-2-9 **الإبلاغ عن عدم الالتزام بقواعد السلوك المهني والأخلاقي**

في حال التأكد أو الاشتباه من وجود خرق/ أو عدم التزام لهذه القواعد على منسوب البنك اتباع ما يلي:

- 2-2-9-1 الإبلاغ المباشر عبر قنوات الإبلاغ المحددة بالبنك، علماً بأن البنك يكفل الحماية للمبلغين حسني النية من أي فعل انتقامي سواء من مرجعه الإداري أو غيره، وكما يكفل السرية للإبلاغ والمبلغ، وفق سياسة البنك ذات الصلة.
- 2-2-9-2 في حالة عدم التأكد أو في حال اشتبه بحصول انتهاك محتمل لقواعد مدونة السلوك المهني والأخلاقي أو الأنظمة أو السياسات أو التعليمات الداخلية، أو في حال عدم فهمه أو معرفته للتصرف المناسب عليه أن يلتمس المشورة من الجهة المختصة في البنك.

(للمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على سياسة الإبلاغ والاذنار المبكر عن الاشتباه في الاحتيال والفساد وحماية المبلغين).

### 2-2-10 جزاء انتهاك قواعد السلوك المهني والأخلاقي

قد يؤدي انتهاك قواعد السلوك المهني والأخلاقي إلى إجراءات تأديبية أو إجراءات تصحيحية أخرى بموجب الأنظمة المعمول بها في المملكة وسياسات ولوائح البنك المعتمدة قد تصل الي الفصل من العمل والمقاضاة غير الجنائية والجنائية اذا لزم الامر. ويعتمد تطبيق الإجراءات التأديبية و/أو القضائية على طبيعة وشدّة الانتهاك وأثره، وتتم معالجة هذه المسائل بالتشاور مع قطاع الالتزام وقطاع الشؤون القانونية وقطاع الموارد البشرية، ويتم تقييم ما إذا كان العمل إرادياً أو عرضياً وما إذا كان ناجماً عن حسن نية كاعتبارات تساهم في التخفيف من العقوبة.

### 3 قواعد وأحكام عامة:

3-1 على جميع منسوبي البنك وشركاته التابعة عند تمثيل البنك خارجياً أو من خلال الوسائل الإعلامية أو وسائل التواصل الاجتماعي أو غير ذلك من وسائل الإعلام الرجوع إلى تعليمات البنك المنظمة لذلك، كما لا يُسمح بتمثيل البنك في أي منتدى خارجي إلا للموظفين المرخص لهم من قبل البنك. وأي نقاش حول أنشطة البنك وأدائه يجب عرضه على المرجع الإداري وإلى قطاع التسويق والتواصل في البنك أولاً قبل الادلاء به للعلن. ويتعين عليهم الرجوع إلى مرجعهم الإداري أو مدير قطاع التسويق والتواصل في حال لديهم أي أسئلة حول المبادئ التوجيهية الخاصة بالتواصل الداخلي والخارجي، كما يجب دائماً الرجوع إلى "سياسة أمن المعلومات".

3-2 على منسوبي البنك مراعاة مبادئ ومتطلبات وأهداف المسؤولية المجتمعية حال التعامل مع عملاء البنك وتقديم خدماته ومنتجاته، وكذا الحفاظ على البيئة وصيانتها، وإتباع أفضل الممارسات في سبيل ذلك.

3-3 على الموظفين الجدد التوقيع على اقرار رسمي باستلامهم كتيب لمدونة قواعد السلوك المهني والأخلاقي وقراءتها وفهم التزاماتهم المحددة فيها، وعلى قطاع الموارد البشرية التأكيد على جميع الموظفين سنوياً ضرورة الاطلاع على هذه المدونة والسياسات ذات الصلة والتوقيع يدوياً أو إلكترونياً على ما يثبت مراجعتها والاطلاع عليها. وأي خرق أو عدم التزام كامل لهذه القواعد يجب أن يتم تسجيله والإبلاغ عنه وفقاً لسياسات بنك البلاد.

#### 4. تعديل القواعد وتحديثها وتطويرها:

يتولى قطاع الموارد البشرية بالتنسيق مع المدير التنفيذي للحوكمة مسؤولية مراجعة مدونه قواعد السلوك المهني والأخلاقي هذه وتطويرها بشكل مستمر، والرفع إلى لجنة (الالتزام والحوكمة) للتوصية باعتمادها من مجلس الإدارة.

#### 5. سياسات ومستندات ذات صلة بمدونة قواعد السلوك المهني والأخلاقي لبنك البلاد

يجب قراءة مدونة قواعد السلوك المهني والأخلاقي بالتوافق مع السياسات والأدلة ذات الصلة أدناه:

5-1 سياسة الإبلاغ والإبذار المبكر عن الاشتباه في الاحتيال والفساد وحماية المبلغين.

5-2 سياسة التعامل مع الهدايا.

5-3 سياسة أمن المعلومات.

5-4 سياسة مكافحه الاحتيال.

5-5 مبادئ اعرف عميلك.

5-6 دليل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

5-7 سياسة الإفصاح.

5-8 سياسة المطلعين على المعلومات الداخلية.

5-9 سياسة معاملات الأطراف ذوي العلاقة.

5-10 سياسة تعارض المصالح.

5-11 سياسة المسؤولية المجتمعية.

5-12 سياسة الالتزام.

5-13 دليل الالتزام.

اقرار بالامتثال لمدونه قواعد السلوك المهني والاخلاقي

أنا، .....، الموقع أدناه، أقرّ بموجب التوقيع علي هذا المستند أنني قد قرأت قواعد السلوك المهني والاخلاقي وفهمت ووافقت على بنودها وعلى واجباتي المتمثلة بالامتثال لها وتنفيذها مع كامل العناية الواجبة، والرعاية، والدقة، والأمانة اللازمة، وأتعهد بعدم القيام بأي عمل أو الامتناع عن القيام بأي عمل قد ينتهك هذه القواعد، وكذلك الانظمة والقرارات والتعليمات والسياسات المعتمدة بالبنك وقرارات الهيئة الشرعية. وأقر بأنه في حال ارتكبت أي انتهاك أو إخلال بقواعد السلوك، فإنه يحق لبنك البلاد تطبيق العقوبات الملائمة بحقي وفقا لما نصت عليه جدول الجزاءات والمخالفات.

اسم الموظف :  
المسمى :  
الوظيفي :  
رقم الموظف :  
القطاع / الإدارة :  
التوقيع :  
التاريخ :