

| | |
|-------------------|---|
| العنوان: | قواعد السلوك المهني |
| جهة الاعتماد: | مجلس الإدارة |
| المراجعة الأخيرة: | 16 يناير 2024 (المراجعة اللاحقة خلال عام من هذا التاريخ أو عند الحاجة لمتطلبات تنظيمية أو استراتيجية) |
| الاستثناءات: | تكون لجنة الحوكمة والترشيحات والمكافآت مخولة بالموافقة على الاستثناءات والتعديلات غير الجوهرية على هذه السياسة. يوافق مجلس الإدارة على التعديلات الجوهرية. (يجب تعبئة طلب خاص للموافقة على أي استثناءات أو تعديلات) |

القسم 1 - المقدمة

الهدف
النطاق
التعريفات
السياق التشريعي

القسم 2 - السياسة

المبادئ
السياسة
الوثائق الداعمة

القسم 3 - الحوكمة

المسؤولية
سجل التعديلات

القسم 1 - المقدمة

الهدف

يحدد هذا المستند قواعد الممارسات المهنية والسلوكية الملائمة التي تحكم العلاقة بين الموظفين في مصرف الريان، وتلك التي تعمل من خلالها مجموعة مصرف الريان وتدير أعمالها اليومية مع المساهمين والعملاء والبنائين والمنافسين والجهات الحكومية والرقابية، والإعلام، وأي طرف آخر يربطها به أي نوع من التواصل. وعلاوة على ذلك، توضح قواعد السلوك المهني مبادئ المصرف وقيمه التي توجه قراراته وإجراءاته وأنظمته. ويقرأ هذا المحرر ويفسر بالتوازي مع سياسة الموارد البشرية في مصرف الريان .

النطاق

تتطبق قواعد السلوك المهني موضوع هذا المستند على أعضاء مجلس إدارة مصرف الريان والمدراء والمسؤولين والموظفين في المصرف وأي شركة تابعة له ضمن مجموعته. كما تنطبق هذه القواعد، وبقدر ما تنص عليه العقود، على الأطراف الثالثة التي أبرمت معها عقود لتوفير خدمات للمصرف .

التعريفات

| الكلمة / المصطلح | التعريف |
|--------------------|--|
| مجموعة مصرف الريان | مصرف الريان وأي من شركاته التابعة وفروعه داخل قطر وخارجها. |
| الموارد البشرية | إدارة الموارد البشرية |
| القواعد | قواعد السلوك المهني الموضحة في هذا المستند |
| عضو مجلس الإدارة | عضو مجلس إدارة مصرف الريان |
| المدراء/المسؤولون | أعضاء الإدارة العليا لمصرف الريان من الدرجة الوظيفية 4 وما فوق. |
| الأطراف الثالثة | المقاولون والبنائون والأطراف الخارجية والموردون والشركاء التجاريون الآخرون الذين يوفرون خدمات لمصرف الريان . |
| المعلومات السرية | أي معلومات غير عامة مرتبطة بالمصرف . |
| المصرف | مصرف قطر المركزي |
| البورصة | بورصة قطر |

السياق التشريعي

تكون قواعد السلوك المهني ملزمة لمجموعة مصرف الريان وموظفيها. ويجب على جميع الشركات التابعة لمجموعة مصرف الريان ("أعضاء مجموعة مصرف الريان") اعتماد هذه السياسة وتطبيقها مع الأخذ بالاعتبار متطلبات الحوكمة والقوانين والأنظمة المنطبقة في الدول التي تعمل فيها من دون تأخير غير مبرر.

القسم 2 - السياسة

المبادئ

تتطلب مبادئ قواعد السلوك المهني سلوكاً أميناً وأخلاقياً للتعامل مع تضارب المصالح الفعلي أو الظاهر بين العلاقات الشخصية والمهنية، بالإضافة إلى أعلى مستوى من السرية للمعلومات غير العامة، والتعامل العادل داخل بيئة عمل مجموعة مصرف الريان وخارجها. كما تحث على الالتزام الكامل بالقوانين والقواعد واللوائح المعمول بها وتتناول مسائل سوء استخدام ممتلكات البنك وسوء تطبيق سياساته وسوء استغلال فرصه التجارية.

ويطلب من أعضاء مجلس إدارة مصرف الريان الالتزام بمجموعة من القيم والمسؤوليات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: معايير السلوك المهني العامة، وواجبات الأعضاء في ما يتعلق بالنزاهة والحياد وحسن التقدير، وتضارب المصالح، والمصالح المالية، والكشف عن المصالح المالية، والسرية والالتزام بالقوانين المحلية وقوانين والحوكمة المنطبقة، وقانون الشركات، وتعليمات مصرف قطر المركزي، و قواعد بورصة قطر وأي قوانين أو لوائح معمول بها.

كما يلتزم المدراء والموظفون بالتساوي بمجموعة من المسؤوليات الاخلاقية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، السلوك المهني للموظف، واستخدام الوظيفة، والسلوكيات في ما يتعلق بالإشراف المصرفي وحماية الملكيات والمعلومات المصرفية، وتضارب المصالح، والأنشطة الخارجية، والإبلاغ عن الانتهاكات والإجراءات التأديبية.

السياسة

| | |
|------------|--|
| 1. | قواعد السلوك المهني لأعضاء مجلس إدارة مصرف الريان |
| | يطلب من عضو مجلس الإدارة بموجب هذه القواعد التوقيع على إقرار و/أو توفير أي معلومات تتعلق بأفراد أسرته و/أو الشركات التابعة التي يملك فيها أي أسهم أو مصالح. في حال امتناع العضو عن تقديم مثل ذلك الإقرار أو المعلومات، فإنه يتعين على مجلس الإدارة أن يأخذ علماً بذلك ويقرّ به وعلى أمين سر مجلس الإدارة تسجيل إقرار المجلس في محضر الاجتماع ذي الصلة. |
| 1.1 | المعايير العامة للسلوك المهني |
| | بصفتك عضو مجلس إدارة، يجب عليك أن تتصرّف في جميع الأوقات بطريقة تتناسب مع منصبك كعضو في مجلس الإدارة ولا يجب أن يؤدي سلوكك إلى إلحاق سمعة سيئة بالبنك. |
| 1.2 | واجبات أعضاء مجلس الإدارة |
| 1.2.1 | النزاهة: بصفتك عضو مجلس إدارة، فمن الضروري أن تتصرّف بصدق وأمانة في ما يتعلق بالدوافع والعمل، والقيم، والطرق، والتدابير والمبادئ الخاصة بك وبمجموعة مصرف الريان . |
| 1.2.2 | الحياد: تمنح مجموعة مصرف الريان قيمة كبيرة للثقافات والمعتقدات والخلفيات المتنوعة لمدراءها وموظفيها. ومن المتوقع أن تستند قراراتك إلى معايير موضوعية. وبالإضافة إلى ذلك، يُتوقع منك أن تتعامل مع الموظفين والزملاء بتسامح وكياسة واحترام. |
| 1.2.3 | حسن التقدير: يُتوقع منك ممارسة أقصى درجات التقدير في ما يتعلق بجميع المسائل المتعلقة بمجموعة مصرف الريان، والتمتع بالقدرة على اتخاذ قرارات مسؤولة والامتناع عن تعزيز اهتماماتك الشخصية أو الكشف عن معلومات سرية. |
| 1.3 | تضارب المصالح |
| | بصفتك عضو مجلس إدارة، يُتوقع منك أن تتمتع بمعرفة واسعة بسياسة إدارة تضارب المصالح التي وافق عليها مجلس الإدارة، وأن تمثل لمحتوى هذه السياسة في كافة الأوقات. |
| 1.4 | الهيايا، أو الضيافة، أو الهبات أو العلاوات |
| | يُمنع منعاً باتاً منح أو قبول، من أي مصدر آخر غير مجموعة مصرف الريان، الهيايا أو الضيافة أو الهبات أو العلاوات أو الجوائز المرتبطة بواجباتك كعضو في مجلس إدارة مصرف الريان؛ فهذا السلوك يمكن تفسيره على أنه محاولة للتأثير على تصرفاتك أو تصرفات الآخرين. ومع ذلك، يمكن بشكل استثنائي قبول الضيافة المحدودة والهيايا |

| | |
|------------|--|
| | <p>الصغيرة ذات الطبيعة الاجتماعية أو العرفية، شريطة ألا تتجاوز قيمتها 300 ريال قطري. ويجب الكشف عن الهدايا ذات القيمة غير الجوهرية لرئيس مجلس الإدارة ورئيس الموارد البشرية في المجموعة من خلال أمين سر مجلس الإدارة للعلم فقط. ويجب الإفصاح عن أي هدايا ذات قيمة أكبر وتقديمها إلى رئيس مجلس الإدارة ورئيس الموارد البشرية في المجموعة من خلال أمين سر مجلس الإدارة بهدف اتخاذ القرار حول منحها للجمعيات الخيرية أو استخدامها بأي طريقة أخرى تقررها لجنة الحوكمة والترشيحات والمكافآت.</p> |
| 1.5 | المصالح المالية |
| 1.5.1 | <p>بشكل عام، يكون لعضو مجلس الإدارة حرية إدارة شؤونه المالية الشخصية بحسب ما يراه مناسباً. ولكن، يجب إدارة الشؤون المالية الشخصية بطريقة من شأنها: (i) تجنب التضارب الفعلي أو الظاهر بين المصالح الشخصية، سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، ومصالح مجموعة مصرف الريان؛ و(ii) عدم المساس باستقلالية الحكم أو الإجراء المطلوب في أداء واجبات البنك.</p> |
| 1.5.2 | <p>وعلاوة على ذلك، يتمتع عضو مجلس الإدارة عن استخدام أو تزويد الآخرين بأي معلومات سرية قد يملك حق الوصول إليها نتيجة انتمائه إلى مجموعة مصرف الريان لأي غرض كان. ويستمر هذا الالتزام أيضاً بعد الانفصال عن البنك.</p> |
| 1.5.3 | <p>يجب على عضو مجلس الإدارة الامتناع عن التداول قصير الأجل في الأوراق المالية الصادرة عن البنك؛ والحصول عن علم، بشكل مباشر أو غير مباشر، لحسابه أو لحساب الغير، على أي مصلحة مالية في البنك خلال فترات حظر التداول المنصوص عليها في اللوائح الداخلية لبورصة قطر أو خلال أي فترة أخرى قد يحددها أمين سر مجلس إدارة مجموعة مصرف الريان.</p> |
| 1.5.4 | <p>بالإضافة إلى ذلك، إذا علم أحد أعضاء مجلس الإدارة بحقيقة أن أحد أفراد أسرته المباشرين (كما هو محدد بموجب تعليمات مصرف قطر المركزي أو أي لوائح أخرى معمول بها في قطر أو بموجب قوانين أي دولة أخرى تعمل فيها مجموعة مصرف الريان) لديه أي مصالح مالية في مجموعة مصرف الريان، فعليه إبلاغ رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة عن المصالح المالية من خلال أمين سر مجلس الإدارة.</p> |
| 1.5.5 | <p>يحظر على عضو مجلس الإدارة استخدام أي معلومات مميزة، أي المعلومات التي حصل عليها بحكم منصبه كعضو في مجلس الإدارة، لمصلحته أو لمصلحة أطرافه ذات الصلة. ويمتد هذا الحظر إلى استخدام أي معلومات مميزة للاستفادة مالياً أو الحصول على ميزة تنافسية بأي شكل من الأشكال من خلال التمكن من إعادة موضعة موقعه أو موقع كيانه/الطرف المرتبط به بشكل أفضل في سوق تنافسية. وفي حال حدوث ذلك، يقوم عضو مجلس الإدارة بالإفصاح الكامل عنه لمجلس الإدارة، ويتم تسجيله على النحو الواجب في محضر الاجتماع.</p> |
| 1.6 | الإفصاح عن المصالح المالية |
| | <p>يجب على عضو مجلس الإدارة أن يفصح لرئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة من خلال أمين سر مجلس الإدارة عن أي مصالح مالية خاصة به أو بأسرته المباشرة تتجاوز أي حد على النحو المنصوص عليه في تعليمات مصرف قطر المركزي أو أي لوائح أخرى معمول بها في قطر أو بموجب قوانين أي دولة أخرى يعمل فيها مصرف الريان أو أي من شركاته التابعة.</p> |
| 1.7 | السرية |
| 1.7.1 | <p>لا يجوز الإفصاح عن المعلومات السرية لأي شخص خارج مجموعة مصرف الريان، بما في ذلك أفراد الأسرة المباشرين.</p> |
| 1.7.2 | <p>لا يجوز استخدام الملكية الفكرية المتعلقة بمجموعة مصرف الريان من أجل مصلحة شخصية أو لمصلحة الآخرين.</p> |
| 1.7.3 | <p>تبقى الالتزامات المذكورة أعلاه سارية بعد الانفصال عن البنك.</p> |
| 1.8 | ممتلكات وأصول وموارد مصرف الريان |
| | <p>يجب استخدام ممتلكات مجموعة مصرف الريان وأصولها ومواردها بحذر شديد ضد الهدر والإساءة. ويُمنع استخدام خدمات أو لوازم أو منشآت مجموعة مصرف الريان من أجل المكاسب الشخصية.</p> |

| | |
|-------|---|
| 1.9 | حماية المبلغ عن المخالفات |
| 1.9.1 | يؤكد أعضاء مجلس الإدارة مجدداً على دعمهم والتزامهم بسياسة الإبلاغ عن المخالفات الخاصة بمجموعة مصرف الريان ، والتي تتألف من واجب الموظفين إبلاغ رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة عن الاشتباه بسوء سلوك مهني، بالإضافة إلى واجب البنك حماية أحد المبلغين عن المخالفات ضد أيّ انتقام أو تآر. |
| 1.9.2 | سيشجع مجلس الإدارة على الإبلاغ عن أيّ سلوك مهني من جانب أعضاء مجلس الإدارة يكون مخالفاً لقواعد السلوك المهني، ولن يتسامح مع أيّ عمل انتقامي ضد أيّ شخص يقوم بحسن نية بإبلاغ رئيس لجنة التدقيق و/أو أمين سر مجلس الإدارة و/أو رئيس إدارة متابعة الالتزام عن هذه المخالفات. |
| 1.10 | القوانين المحلية |
| | يجب على عضو مجلس الإدارة مراعاة جميع القوانين المعمول بها والوفاء بكافة الالتزامات الشخصية المنصوص عليها في هذه القوانين. |
| 1.11 | سياسات والتزامات مجموعة مصرف الريان |
| | يجب على عضو مجلس الإدارة مراعاة جميع السياسات المعتمدة من قبل مجلس الإدارة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، سياسة الحوكمة، ميثاق مجلس الإدارة، وسياسة إدارة تضارب المصالح وسياسة الإفصاح والشفافية. |
| 1.12 | الإفصاح عن البيانات أو تقديمها للإعلام |
| | يمنع عضو مجلس الإدارة عن مشاركة أيّ معلومات تتعلق بمجموعة مصرف الريان و/أو أعمالها و/أو شؤونها مع وسائل الإعلام بدون موافقة خطية مسبقة من رئيس مجلس الإدارة. |
| 1.13 | الإقرار (أعضاء مجلس الإدارة) |
| | أوافق على الالتزام بقواعد السلوك المهني الخاصة بمصرف الريان ، والتي وافق عليها مجلس الإدارة وأيّ تعديلات مستقبلية يتم الإبلاغ عنها، وأيّ تشريع وسياسات أخرى ذات صلة، خلال أداء واجباتي. وفي حال وقع أي التباس أو وضعت بموقف لم أعرف كيفية التصرف فيه، فإنني أقر وأتعهد بأن أتشاور مع رئيس مجلس الإدارة أو أمين سر مجلس الإدارة بهذا الخصوص. |
| | التوقيع: |
| | اسم عضو مجلس الإدارة: |
| | التاريخ: |

| | |
|------------|---|
| | |
| 2. | قواعد السلوك المهني لموظفي مصرف الريان |
| 2.1 | واجبات مصرف الريان |
| 2.1.1 | تحرص مجموعة مصرف الريان على توفير مكان عمل خالٍ من التمييز والمضايقة وضمان تحقيق أفضل المعايير الممكنة في ما يتعلق بتوفير الخدمات والسلوك المهني. |
| 2.1.2 | تتحمل مجموعة مصرف الريان ، بصفتها صاحب العمل، المسؤولية الرئيسية عن منع السلوك غير المقبول والأداء الضعيف للموظفين إلى جانب اتخاذ الإجراءات المناسبة عند حدوث مثل هذا السلوك والأداء. |
| 2.2 | واجبات الموظفين |
| | يتحمل كل شخص في مصرف الريان ، بغض النظر عن منصبه أو مدة خدمته، مسؤولية فردية عن ضمان عدم التمييز ضد الموظفين أو العملاء الآخرين أو مضايقتهم، أو الانخراط في أي سلوك مهني غير مقبول، أو سوء أداء واجباتهم. كما يجب على المقاولين والبنائين والأطراف الخارجية والاستشاريين الالتزام بقواعد السلوك المهني الخاصة بمجموعة مصرف الريان وضمان الامتثال للالتزامات التشريعية والتنظيمية. |
| 2.3 | المخالفات |
| | لن يتم التغاضي عن أي مخالفة تقع لقواعد السلوك المهني. وقد تشمل الإجراءات التأديبية لمخالفة قواعد السلوك المهني ما يلي: الفصل، أو الإيقاف عن العمل؛ أو الإنذار؛ أو المشورة أو مد فترة الاختبار المقررة وفقاً للقانون. |
| 2.4 | احترامك قيم مصرف الريان |
| 2.4.1 | في جميع الأوقات، يجب أن يخضع سلوكك كموظف لقيم مصرف الريان الأربع (التعاون، والكفاءة، والالتزام والتميز). |
| 2.4.2 | تدور هذه القواعد بشكل رئيسي حول قيم مجموعة مصرف الريان . عندما تواجه قراراً صعباً: <ul style="list-style-type: none"> ○ كن متعاوناً مع أصدقائك وزملائك في اتخاذ القرار الصحيح. ○ تأكد من تعزيز سمعة مصرف الريان كمؤسسة كفوءة. ○ كن سفيراً لعلامة مصرف الريان التجارية، وأثبت أننا ملتزمون جميعاً بالتميز. |
| 2.5 | الامتثال |
| 2.5.1 | لا تمتثل في جميع الأوقات بنص جميع القوانين المحلية فحسب، بل بروح القوانين، واللوائح، وسياسات وتعليمات مجموعة مصرف الريان وهذه القواعد. |
| 2.5.2 | مجموعة مصرف الريان هي ضيفة في كل بلد تعمل فيه، لذا لا تقدم سوى المنتجات أو الخدمات التي تمتثل للقوانين واللوائح المحلية - حتى إذا كانت المنتجات أو الخدمات تتوافق مع القانون في بلدان أخرى. |
| 2.5.3 | إذا كانت القوانين واللوائح المحلية أكثر تحفظاً من سياسات أو تعليمات مجموعة مصرف الريان أو هذه القواعد، فامتثل لتلك القوانين واللوائح المحلية. في حال عدم وجود قانون محلي أو لوائح محلية بشأن مسألة معينة، أو إذا كانت القوانين واللوائح المحلية أقل تحفظاً من سياسات وتعليمات مجموعة مصرف الريان أو هذه القواعد، فتنطبق عندئذ سياسات وتعليمات مجموعة مصرف الريان وهذه القواعد. |
| 2.5.4 | تقع على عاتقك مسؤولية الاطلاع على هذه القواعد وسياسات وتعليمات مجموعة مصرف الريان ، والالتزام بها - ويجوز أن تتعرض لإجراءات تأديبية أو حتى الفصل من الخدمة في حال عدم الاطلاع عليها والالتزام بها. |
| 2.5.5 | تتطلب استثناءات قواعد السلوك المهني موافقة خطية مسبقة من الرئيس التنفيذي أو المدير العام للبلد، مع مراعاة إخطار رئيس إدارة الموارد البشرية للمجموعة بهذه الموافقة من أجل إبلاغها مباشرة إلى مجلس الإدارة. |
| 2.6 | رفع الصوت |
| 2.6.1 | أبلغ مديرك المباشر أو رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة عن أي مخالفات لقواعد السلوك المهني هذه، أو سياسات وتعليمات مجموعة الخليجي أو الأفعال الجرمية أو أي مسألة تشكك أو تعتقد بأنها ستلحق الضرر بسمعة الخليجي. لا تخف - إذا شككت بوجود خطأ ما، ولم تكن متأكدًا؛ فمن الأفضل دائماً إثارة |

| | |
|-------------|---|
| | المسألة. ويكون جلّ ما في الأمر أنّ شكك في غير محلّه ولا داعي للقلق. أما الأسوأ فهو أن تكون على حقّ ولا تقم بالتبليغ، وبالتالي تُعتبر شريكاً. |
| 2.6.2 | إذا قمت بإثارة مسألة ما، سيتم التعامل مع تقريرك بحساسية والتحقيق في الأمر بسريّة تامّة. كما سيتم إخطارك بالنتيجة إذا كان ذلك ملائماً. |
| 2.6.3 | لمزيد من المعلومات حول المشاكل والحالات التي يتعيّن الإبلاغ عنها، يجب عليك قراءة "سياسة الإبلاغ عن المخالفات الخاصة بالمجموعة" والامتنال لها أو استشارة رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة. |
| 2.7 | التعاون مع الجهات الرقابية |
| 2.7.1 | تتعامل مجموعة مصرف الريان بانفتاح وشفافية مع الجهات التنظيمية والرقابية في الدولي التي تعمل فيها، لذا لا تحاول التستر على أيّ مشكلة. |
| 2.7.2 | إذا كنت على دراية بمخالفة لأي أنظمة أو قوانين، فعليك الإبلاغ عنها إلى مديرك المباشر أو رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة. وسيقوم بوضع أفضل طريقة للتعامل مع الجهة التنظيمية. |
| 2.8 | سريّة العملاء وخصوصية البيانات |
| 2.8.1 | يُعدّ الكشف عن معلومات العميل لأيّ شخص خارج البنك، أو بين فروع أو شركات مصرف الريان أو حتى داخل المكتب نفسه، مخالفةً قانونية خطيرة، ما لم: (أ) يمنح العميل موافقته وكنّت مخوّلاً القيام بذلك، أو (ب) تكن مجبراً على القيام بذلك (على سبيل المثال بأمر من المحكمة أو الجهة التنظيمية)، أو (ج) يتوجّب على مصرف الريان حماية أصوله (على سبيل المثال في حالات الاحتيال أو استرداد الديون)، أو (د) يكن بهدف معالجة أو التعامل مع البيانات الخاصة بأداء نشاط البنك الشرعي وفقاً لسياسات البنك وإجراءاته، وكنّت مخوّلاً القيام بذلك. |
| 2.8.2 | تأكد من أنّ جميع البيانات والمعلومات الخاصة التي يحتفظ بها البنك بشأن العملاء والموظفين والموردين والأطراف الأخرى المحتملين أو الحاليين أو السابقين: (أ) دقيقة وحديثة وغير متحيّزة أو مضلّة (ب) مستخدمة فقط للغاية التي تم توفيرها من أجلها (ج) يُحتفظ بها بشكل آمن وطالما كان ذلك ضرورياً (د) ذات صلة، وغير مفرطة أو غير ضرورية (هـ) لم تتم مناقشتها في أماكن حيث يمكن استراق السمع |
| 2.9 | إخفاء المعلومات من أجل البيع والتضليل |
| 2.9.1 | لا تبع منتجاً غير مناسب للعميل أو احتياجاته - فأنت تقع على عاتقك مسؤولية معرفة المنتجات بما يكفي للحكم على ذلك. ويعرّض إخفاء المعلومات من أجل البيع البنك لعقوبات وإجراءات قانونية وأضرار تلحق بسمعنا. |
| 2.9.2 | تنطبق قواعد خاصة على بيع المنتجات الاستثمارية وتقديم المشورة الاستثمارية. يرجى استشارة رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة حول ذلك. |
| 2.9.3 | اشرح بوضوح ميزات المنتج، شفهيّاً وفي مواد التسويق. يجب الموافقة المسبقة على المواد الإعلانية من قبل رئيس الشؤون القانونية ورئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة من أجل ضمان أنّها: (أ) دقيقة وغير مسيئة لأيّ ثقافة أو دول أو منظمات أو مجموعات أو أفراد وسهلة الفهم (ب) تتمثل للقوانين واللوائح المحلية وتشرح أيّ مخاطر كبيرة (ج) لا تجري مقارنات غير عادلة للمنافسين |
| 2.10 | الشكاوى |
| 2.10.1 | يجب تسجيل كافة شكاوى العميل - فهي الطريقة الفضلى لتعلّم كيف يمكننا أن نتحسّن. |
| 2.10.2 | يجب التعامل مع كافة الشكاوى وتصحيحها بلطف وكفاءة وسرعة. ضع نفسك مكان الشخص الآخر - كيف تريد أن تُعامل في هذا الموقف؟ |

| | |
|------------------|---|
| 2.10.3 | أي ردود قد يكون لها آثار قانونية على مصرف الريان يجب أن تتم الموافقة عليها مسبقاً من قبل رئيس الشؤون القانونية للمجموعة. |
| -2 11 | الرشوة والفساد |
| 2.11.1 | ارفض كافة أشكال الرشوة والفساد. ولا: |
| | (أ) تعرض أو تقبل أي مدفوعات أو هدايا أو مصلحة غير رسمية أو غير تقليدية على أو من المسؤولين الحكوميين أو غيرهم في مناصب سلطة أو نفوذ |
| | (ب) تعرض أن تدفع لعميل أو موظف أحد العملاء مقابل عمله أو عملهم |
| 2.11.2 | إذا تواصل معك أي شخص واشتبهت بأن ذلك قد يكون شكلاً من أشكال الرشوة أو الفساد، فعليك إبلاغ رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة على الفور. وينطبق ذلك في كل من الحياة الخاصة والعملية - إذ لا يمكن فصل الاثنين في هذه الأمور. |
| 2.12 | غسل الأموال والاحتيال |
| 2.12.1 | لا تساعد المجرمين على إخفاء الأصل غير المشروع للأموال - فنحن نصبح شركاء في جرائمهم إذا فعلنا ذلك لتفادي ذلك يجب القيام بما يلي: |
| | (أ) تحديد هوية العميل باستخدام وثائق موثوق بها |
| | (ب) معرفة ما يكفي عن عميلك للتمكن من تحديد المعاملات التي لا تتناسب مع أعمالهم أو الوضع الشخصي |
| | (ج) الإبلاغ عن المعاملات المشبوهة لرئيس متابعة الالتزام في البلد الذي تعمل فيه |
| | (د) الحفاظ على أمن أي عميل وسجلات المعاملات التي قد تكون مطلوبة خلال التحقيق |
| | (هـ) عدم تقديم المشورة للعملاء إذا كان يُشتبه بتورطهم في غسل الأموال |
| 2.12.2 | اتبع دائماً أنظمة البنك وضوابطه وسياساته وتعليماته وهذه القواعد - إذا لم تقم بذلك، فهذا يزيد بشكل كبير من خطر الاحتيال |
| 2.12.3 | أبلغ عن أحداث غريبة أو غير عادية (مثل طلبات المعاملات غير التقليدية)، والصفقات التي ليس لها غرض واضح أو التي لا يمكن تصديقها |
| 2.12.4 | أبلغ عن عمليات الاحتيال الفعلية أو المشتبه بها فوراً إلى رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة. وهو سيجري المزيد من التحقيقات في المسألة |
| 2.12.5 | اقرأ وامتثل لسياسة ودليل متابعة الالتزام للمجموعة وسياسة مكافحة غسل الأموال وسياسة الاحتيال |
| 2.13 | تضارب المصالح |
| 2.13.1 | يحدث تضارب المصالح الشخصية عندما تتداخل مصلحتك الخاصة (أو مصلحة أصدقائك وزملائك وأقاربك والشركات المرتبطة الخ.) مع مصلحة البنك |
| 2.13.2 | يحدث تضارب المصالح التجارية عندما يكون لدى مجموعة مصرف الريان عميلان يربطهما تضارب في المصالح، أو لدى البنك معلومات سرية عن عميل يمكن أن تكون ذات فائدة لعلاقة عميل أخرى |
| 2.13.3 | احم نفسك والبنك من خلال عدم السماح لنفسك أو لمجموعة مصرف الريان بالتورط في تضارب مصالح منذ البداية. وفي حال لم يكن ذلك ممكناً، أبلغ عن التضارب فوراً إلى مديرك المباشر أو رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة |
| 2.13.4 | اقرأ سياسة المجموعة الخاصة بإدارة تضارب المصالح لمزيد من المعلومات حول هذه المسألة |
| 2.14 | الهيايا والضيافة |
| 2.14.1 | لا تقدّم أو تستلم أموالاً نقدية أو هدايا أو منافع أخرى، إلا في حال: |
| | (أ) كانت ذات قيمة اسمية (300 ر.ق أو أقل)، أو |
| | (ب) كانت ضيافة معقولة مرتبطة بالأعمال والترفيه (بموافقة مسبقة من مديرك المباشر) |
| | (ج) كانت ذات قيمة كبيرة، وقد يشكل رفضها إهانة غير ضرورية. في هذه الحالة، يجب الإعلان عنها فوراً إلى مديرك المباشر ورئيس الموارد البشرية في المجموعة الذي يقوم بقرمه بالتبرّع بها للموظفين أو المناسبات الخيرية. |

| | |
|-------------|--|
| 2.14.2 | يجوز أن يؤدي القبول غير المرخص به إلى إجراءات تأديبية صارمة بما في ذلك الفصل بدون سابق إنذار. |
| 2.15 | التعامل بناء على معلومات سرية |
| 2.15.1 | لا تقدم نصائح حول أو تتاجر (أي شراء أو بيع أو ممارسة خيارات) في أوراق مالية لحسابك الخاص أو لحساب الأقارب أو الأصدقاء، إذا كنت تملك معلومات حول المصدر أو الأوراق المالية تفيد بأنها غير عامة أو مؤثرة على سعر السهم |
| 2.15.2 | في ما يتعلق بأسهم مجموعة مصرف الريان : |
| | أ) لا تتاجر خلال "الفترات المغلقة" (كما هو محدد بموجب اللوائح الداخلية لبورصة قطر) أو التواريخ الواردة في تعاميم البريد الإلكتروني الداخلي ب) يتطلب جميع الموظفين الحصول على موافقة مديرهم المباشر ورئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة من أجل التداول في أسهم مصرف الريان |
| 2.15.3 | يجب عليك قراءة ومراعاة قواعد التعامل بناء على معلومات سرية الواردة في سياسة إدارة تضارب المصالح والتي وافق عليها مجلس الإدارة أو أي من لجانها الفرعية |
| 2.16.1 | عامل الآخرين بالطريقة التي تريد أن تُعامل بها - بكرامة واحترام واهتمام. اكتسب الاحترام والثقة من خلال الحفاظ على التهذيب والهدوء ورباطة الجأش مع الزملاء والعملاء |
| 2.16.2 | أظهر صورة مهنية من خلال ارتداء الملابس بشكل مناسب والحفاظ على نظافة شخصية جيدة |
| 2.16.3 | أدر أموالك الشخصية بطريقة تناسب الصيرفي ولا تقترض أو تقرض المال لزملائك في مصرف الريان |
| 2.16.4 | لا تستخدم قرطاسية / وقت البنك للمسائل الشخصية |
| 2.16.5 | تعد مجموعة مصرف الريان صاحب عمل متكافئ الفرص ولن تتساهل مع التمييز والمضايقة في مكان العمل |
| 2.16.6 | من المتوقع أن تكشف عن أي حالة طبية من شأنها أن تمنعك من أداء واجباتك وتلبية متطلبات منصبك |
| 2.16.7 | يجب أن تقبل أن للمسؤولية المهنية الأسبقية على الأهداف والاحتياجات والآراء الشخصية. ومن المتوقع أن تمارس التقدير المهني ضمن معايير أهداف مجموعة مصرف الريان واتجاهاتها الاستراتيجية، وسياساتها وممارساتها |
| 2.17 | استخدام أجهزة الكمبيوتر، والبريد الإلكتروني، والانترنت، والهواتف، وأوراق الشركة وأي ممتلكات أخرى لمجموعة مصرف الريان |
| 2.17.1 | يُتوقع منك استخدام ممتلكات مجموعة مصرف الريان بطريقة مناسبة بحيث يقل خطر الضرر الذي قد يلحق بها. وفي حال حدوث ضرر للممتلكات، اعتبره مديرك المباشر متعمداً، فقد يتم اتخاذ إجراءات تأديبية وبدء تدابير إصلاحية |
| 2.17.2 | من غير المقبول استخدام ممتلكات مجموعة مصرف الريان لأغراض شخصية حيث تزداد تكلفة كبيرة على مصرف الريان، سواء من الناحية المالية أو التشغيلية |
| 2.17.3 | لا يجب أن تُظهر نفسك علناً كمتحدث رسمي باسم مجموعة مصرف الريان من دون الحصول على إذن مسبق من الرئيس التنفيذي. وتشمل التمثيلات استخدام أوراق البنك والبريد الإلكتروني ومرافق الإنترنت والممتلكات الأخرى لمجموعة مصرف الريان بطريقة تؤدي إلى خلق انطباع لدى وكالة أخرى أو للجمهور بأنك مخول بالتحدث أو التصرف بالنيابة عن مجموعة مصرف الريان . |
| 2.18 | الأنشطة غير القانونية الأخرى |
| 2.18.1 | من غير المقبول أن يشارك الموظف في أي شكل من أشكال النشاط غير القانوني خلال ساعات العمل أو في سياق عمله. وعلاوة على ذلك، إذا كنت متورطاً في أي نشاط غير قانوني خارج العمل، يؤدي إلى اتهامك بارتكاب جرائم من شأنها الإضرار بسمعة مصرف الريان أو عمله، فعليك إبلاغ مديرك المباشر الذي سيناقش معك تأثير الاتهامات على عملك وعلى مصرف الريان كمؤسسة وبدء استجابات تنظيمية حسب الاقتضاء. |

| | |
|-------------|---|
| 2.18.2 | تشمل الأمثلة على أنواع الأنشطة غير القانونية التي قد تؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية ما يلي: الخيانة والسرقة؛ واختلاس الممتلكات؛ وتسلم الممتلكات المسروقة؛ والاحتيال؛ والتخريب؛ ومخالفات الصحة والسلامة؛ والتميز والمضايقة؛ والاعتداء. |
| 2.19 | التغيب |
| | إنّ عدم الحضور إلى العمل وعدم احترام الوقت (مثل الوصول المتأخر للعمل بشكل منتظم) ومغادرة العمل للقيام بأعمال تجارية خاصة بدون موافقة، أمور غير مقبولة. ففي حال تغيبك، عليك إبلاغ مديرك المباشر في أقرب وقت ممكن وعند الساعة 8:30 صباحاً من اليوم عينه. أنت بحاجة دائماً إلى سبب مقنع للغياب (مثل المرض). |
| 2.20 | تجنّب الواجبات |
| | قد يشير النوم في العمل أو الابتعاد عن العمل لفترات طويلة بدون سبب أو موافقة مقبولة إلى عدم الرغبة أو عدم القدرة على تلبية متطلبات الوظيفة. أنت بحاجة دائماً إلى سبب مقنع لتجنّب ممارسة واجباتك. |
| 2.21 | الترهيب |
| | إنّ ترهيب الزملاء أو العملاء أو الاستشاريين أو المقاولين أمر غير مقبول. ومن الأمثلة على ذلك: الإكراه والتهديدات؛ واللغة الوقحة، بما في ذلك الفكاهة غير الملائمة؛ وسلوك الاستبداد والتهديد؛ والتخويف؛ وعدم الاحترام المتعمد لمعتقدات الآخرين السياسية أو الثقافية أو الدينية؛ والتحرش الجنسي. |
| 2.22 | التبعية |
| | عليك الالتزام بتعليمات معقولة وقانونية، سواء من مدير فريقك / مديرك أو من الإدارة العليا، عند الاقتضاء. يجب أن تتوافق التعليمات مع عقود العمل والوصف الوظيفي. |
| 2.23 | التوظيف وإدارة الموظفين |
| | إذا كنت مشاركاً في تعيين الموظفين، فعليك التأكد من إجراء التعيينات على أساس الجدارة وفقاً لسياسات وإجراءات التوظيف الخاصة بمجموعة مصرف الريان. ويجب أن تحافظ على الاستقلالية في أيّ تعيين، أو أيّ قرارات أخرى متعلقة بالانضباط أو الترقية أو الرواتب وشروط أيّ موظف آخر (أو موظف محتمل) تجمعك به قرابة أو علاقة شخصية وثيقة. |
| 2.24 | الإفصاح عن معلومات رسمية |
| | لا يحق لك استخدام أيّ معلومات سرّية حصلت عليها أثناء عملك مع مجموعة مصرف الريان لأيّ غرض خاص خارج نطاق عملك، أو لأيّ غرض آخر بخلاف ما تم الحصول عليه من أجله، إلا خلال تنفيذ أحد أعمال مجموعة مصرف الريان. وتشمل القيود المفروضة على الإفصاح عن المعلومات السريّة، معلومات ذات طبيعة تجارية مهما كانت طريقة اكتسابها، سواء أثناء عملك أو غير ذلك. وهذا ضروري لحماية مصالح مجموعة مصرف الريان. |
| 2.25 | حماية المبلغين عن المخالفات |
| | يجب على كلّ موظف قراءة سياسة الإبلاغ عن المخالفات للمجموعة، والتي تتألف من واجب الموظفين الإبلاغ عن سوء سلوك مشتبّه به إلى رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة، إلى جانب واجب البنك في حماية المبلغين عن المخالفات من الانتقام أو التآمر. |
| 2.26 | القواعد التأديبية |
| | يستحيل إدراج جميع القواعد والمعايير التي يجب عليك الالتزام بها كموظف في مجموعة مصرف الريان ضمن وثيقة واحدة. تحدّد قواعد السلوك المهني هذه بعض المعايير العامة، و عليك التأكد من اطلاعك على أيّ قواعد أخرى تنطبق على مهنتك وموقعك ومكان عملك. أما أيّ خرق لهذه القواعد أو أيّ شروط أو قواعد أخرى معمول بها، فيجعلك عرضة لاتخاذ إجراء تأديبي بحقك. |
| | كلمة المرور الشخصية وأمن الكمبيوتر |
| | إنّ الموظفين الذين مُنحوا حق الوصول إلى جهاز الكمبيوتر الرئيسي للبنك أو أيّ نظم إلكترونية أخرى عبر كلمة مرور المخصّصة لهم، يتحمّلون مسؤولية الحفاظ على سلامة كلمة المرور هذه وعدم الإفصاح عنها إلى أشخاص آخرين، أو كتابتها ليمكّن الآخرين من العثور على كلمة المرور هذه واستخدامها. وسيتم اعتبار الإفشاء أو الضغط للحصول على مثل هذه المعلومات من قبل موظف آخر، مهما علا شأنه، مسألة خطيرة من جانب الإدارة وقد يوفّر أسياً للفصل من دون سابق إنذار. |

| | |
|------|--|
| | بعد الانتهاء من العمل على الكمبيوتر، يجب تسجيل الخروج من الشاشة حتى لا يتمكن أي شخص آخر من دخول الكمبيوتر باستخدام كلمة مرور شخص آخر. |
| | ممتلكات البنك |
| | يتحمل الموظفون المسؤولية عن جميع ممتلكات البنك الموجودة بحوزتهم أو تحت تصرفهم وعن اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحفظها وصيانتها بشكل آمن. ولا يسمح للموظفين باستخدام أدوات البنك أو غيرها من الممتلكات خارج مكان العمل من دون موافقة صريحة من المدير المعني. وعند إنهاء عقد العمل من قبل أي من الطرفين، يجب إعادة جميع الأدوات أو المواد الموجودة بحوزة الموظف. |
| | حظر اقتراض الأموال من مؤسسة مالية أخرى |
| | لا يمكن للموظفين الدخول في علاقة اقتراض مع أي بنك أو مؤسسة مالية أخرى داخل قطر. وفي حال كانت الرهونات العقارية أو غيرها من علاقات الاقتراض الخاصة بالمستهلك قائمة في الأصل، فيجب الإفصاح عنها لرئيس إدارة الموارد البشرية للمجموعة. ولا يجوز الحصول على أي تسهيلات جديدة من هذا القبيل إلا بعد نيل الموافقة المناسبة من إدارة الموارد البشرية. |
| | الشيكات المرتجعة |
| | يجب أن يتأكد الموظفون العاملون في البنك من الحفاظ على الرصيد المطلوب في حساباتهم في جميع الأوقات. وفي حال ارتجعت أي شيكات صادرة عن الموظف بسبب عدم كفاية الرصيد، فسيتم اتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة من قبل إدارة الموارد البشرية. |
| | حق البنك في التحقيق في أصول أي موظف |
| | للبنك الحق في إجراء أي فحص يراه ضرورياً، والتأكد من أصول أي موظف والسعي للحصول على شرح لأي أصول تبدو مرتفعة بشكل غير معقول بالنظر إلى الموارد المتاحة للموظف. |
| 2.27 | الإقرار (الموظفون) |
| | أوافق على الالتزام بقواعد السلوك المهني لموظفي مجموعة مصرف الريان، والتي وافق عليها مجلس الإدارة وأي تعديلات مستقبلية يتم الإبلاغ عنها، بالإضافة إلى أي تشريعات وسياسات أخرى ذات صلة، خلال أداء واجباتي. وفي حال وجود أي شكوك تجاه مسار العمل المناسب، فأنا أوافق على استشارة مديري المباشر أو إدارة الموارد البشرية. |
| | التوقيع: اسم الموظف: المنصب: الإدارة/الوحدة: التاريخ: |

الوثائق الداعمة

إدارة النماذج والسجلات

| النموذج | وقت الاحتفاظ | موقع الاحتفاظ |
|----------------------------|--------------|-----------------------------|
| خطاب الإقرار | 10 سنوات | ملفات إدارة الموارد البشرية |
| نموذج الإقرار باستلام هدية | 5 سنوات | ملفات إدارة الموارد البشرية |

المواد ذات الصلة

| الاسم | الموقع | الملف |
|-------------------------------------|--------------|-----------------|
| سياسة الموارد البشرية للمجموعة | سجل السياسات | الموارد البشرية |
| سياسة إدارة تضارب المصالح للمجموعة | سجل السياسات | متابعة الالتزام |
| ميثاق الحوكمة للمجموعة | سجل السياسات | حوكمة الشركة |
| سياسة الإبلاغ عن المخالفات للمجموعة | سجل السياسات | متابعة الالتزام |
| سياسة الإفصاح والشفافية | سجل السياسات | حوكمة الشركة |

القسم 3 - الحوكمة

المسؤولية:

| | |
|---|---------------------------|
| بالنسبة لقواعد السلوك المهني للموظفين - رئيس إدارة الموارد البشرية للمجموعة | المسؤولون عن هذه السياسة: |
| بالنسبة لقواعد السلوك المهني لأعضاء مجلس الإدارة - أمين سرّ مجلس الإدارة | |

سجل التعديلات:

| رقم النسخة | تاريخ الموافقة | جهة الاعتماد | التعديل |
|------------|----------------|--------------|---|
| V.0 | يناير 2022 | مجلس الإدارة | إصدار جديد تمت آخر مراجعة لهذه السياسة في 16 يناير 2024. لا تغييرات مطلوبة للنسخة الحالية وفقاً لنموذج طلب الموافقة على تعديل اللوائح الداخلية ذي الصلة. |