

دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك

بنك عوده

كلمة المسؤول التنفيذي الرئيسي للمجموعة

يستند النمو المستدام لبنك عوده إلى أسس متينة والتزام راسخ بالعيش على ضوء قيمنا الجوهرية، مع تعزيز ثقافة الثقة بين الأفرقاء داخل المصرف وخارجه، والشركاء، والمجتمع.

يحدّد دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك التصرفات الأخلاقية المتوقعة من منطلق قيمنا الأساسية ومبادئنا التوجيهية، فيساعدنا على أداء واجباتنا على أكمل وجه. ويتيح لنا ذلك ترسيخ هذه القنوات وترجمتها في تفاعلاتنا المهنية اليومية.

ما زال إرث القيم المشتركة في بنك عوده ثابتاً وراسخاً. ومع ذلك، يتطوّر هذا الدليل باستمرار ليعكس التقدم الذي تشهده مجالات القانون والامتثال والمبادئ الأخلاقية.

وفيما نسعى باستمرار للحفاظ على موقعنا الريادي في القطاع المصرفي، أدعوكم جميعاً إلى الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية المنصوص عنها في هذا الدليل والتصرف بمسؤولية تجاه زملائكم، وزبائنكم، والمجتمع على وجه العموم.

سمير حنا

المسؤول التنفيذي الرئيسي للمجموعة
بنك عوده



بنك عوده ملتزم أشدّ الالتزام بالسلوكيات الأخلاقية التي بُنيت
بنجاح على تكريس فعلي للقيم الجوهرية التي ترعى علاقته مع
جميع الأطراف المعنية.

من هذا المنطلق، يحدّد دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك
أعلى المعايير الأدبية والسلوكية التي يتمسّك بها المصرف
ويضعها حيّز التنفيذ في جميع المؤسسات التابعة له أو الملحقة
به في سبيل بناء وترسيخ روابط متينة مع زبائنه، والأفرقاء
المعنيين، والمجتمعات، وفي ما بيننا.

هذا الدليل في الحقيقة هو عبارة عن مجموعة خطوط توجيهية
ترمي إلى تحديد جميع الموجبات الشخصية والمهنية تجاه
المؤسسة، مع حث كل فرد من أفرادها على التصرف بأمانة
ومسؤولية ونزاهة في جميع الأوقات. سوف تساعدكم هذه
التوجيهات على اتخاذ قرارات سريعة وعادلة مع الالتزام بأعلى
المعايير المهنية والأخلاقية.

أنتم مدعوّون بالتالي إلى قراءة دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد
السلوك لفهم مدى ارتباطه بكم والمضي قدماً على ضوء التزاماته.

الفهرس

القيم

/ 01 /

- 6 / 1.1 / الرأسمال البشري
- 6 / 1.2 / الجودة
- 6 / 1.3 / الإرث
- 6 / 1.4 / الدور المدني
- 6 / 1.5 / الشفافية
- 6 / 1.6 / الابتكار

المبادئ الأخلاقية

/ 02 /

- 7 / 2.1 / النزاهة، والاستقامة، والأمانة
- 7 / 2.2 / المنافسة العادلة
- 8 / 2.3 / الالتزام بالمعايير المحلية والدولية

السلوك المهني

/ 03 /

9

الاحترام

/ 04 /

- 10 / 4.1 / مكان عمل خالي من العنف والضغوطات
- 10 / 4.2 / مكان عمل خالي من التمييز

بيئة عمل صحية

/ 05 /

- 11 / 5.1 / بيئة عمل خالية من الكحول والمخدرات
- 11 / 5.2 / بيئة عمل خالية من التدخين
- 11 / 5.3 / النظافة الشخصية

التصرف بمسؤولية

/ 06 /

- 12 / 6.1 / ساعات العمل
- 12 / 6.2 / استخدام ممتلكات المصرف
- 12 / 6.3 / استعمال الهاتف، والانترنت، والبريد الالكتروني
- 12 / 6.4 / الأغراض الشخصية
- 12 / 6.5 / السياسة والدين
- 13 / 6.6 / المراهنة والمقامرة
- 13 / 6.7 / قواعد اللباس
- 13 / 6.8 / التعاطي مع وسائل الإعلام والجمهور

14	7.1 / بيئة عمل آمنة وسليمة	/ 07 /	السلامة كأولوية
14	7.2 / دخول مباني المصرف		

15	8.1 / سرية المعلومات	/ 08 /	إدارة المعلومات
16	8.2 / حماية كلمة السرّ		
16	8.3 / التداول		
16	8.4 / دقة السجلات ومسكها		

17	9.1 / نشاطات الأعمال الخارجية	/ 09 /	تضارب المصالح
18	9.2 / العلاقات الشخصية		
18	9.3 / الشؤون المالية الشخصية		
18	9.4 / الهدايا والمكاسب		

19	10.1 / الانخراط في المسؤولية المجتمعية للشركات	/ 10 /	مثال في المواطنة
19	10.2 / حقوق الإنسان		

20		/ 11 /	التبليغ عن الحوادث
----	--	--------	--------------------

21		/ 12 /	التحقيقات
----	--	--------	-----------

22	13.1 / مخالفة دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك	/ 13 /	إدارة دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك
22	13.2 / مراجعة دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك وتعديلاته		

01 / القيم

1.3 / الإرث

يفتخر بنك عوده بإرثه الغني ويلتزم بتحقيق نمو قوي ومستدام، فيما يرسخ سمعته وماضيه العريق مع مواجهة التحديات التي يحملها التغيير.

إن التزام بنك عوده العميق والطويل الأمد بقيمه الجوهرية المتمثلة بالشفافية، والرأسمال البشري، والإرث، والجودة، والدور المدني، والابتكار يتجذر في دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك ويتجلى من خلاله.

1.1 / الرأسمال البشري

من ضمن عدّة نقاط قوة تنافسية تعزز مكانة المصرف الرائدة، يبقى الرأسمال البشري الركيزة الأمتن والقيمة الأبرز، وسيشكل على الدوام حجر الزاوية في إستراتيجية التوسع والتحديث ودعامة أساسية من دعائم النجاح.

يعتبر بنك عوده كل موظف كيانًا مستقلًا يشكل قيمة مضافة لبيئة العمل. في الواقع، ينتمي موظفو المصرف إلى جميع المناطق والخلفيات ويتم التعامل معهم على قدم المساواة بصرف النظر عن الجنس، والوضع الاجتماعي، والجنسية، والإعاقة الجسدية، والعرق، والمعتقد. وبما أن النمو والمساهمة هما وجهان لعملة واحدة، يشجّع بنك عوده أصحاب الشأن في الداخل على العمل كفريق واحد في جو عائلي مع الشعور بالانتماء إلى هذه المؤسسة.

1.4 / الدور المدني

يعتبر بنك عوده أن أي مؤسسة مزدهرة لديها مسؤولية تجاه المجتمع الذي تتواجد وتعمل فيه. وانطلاقًا من اهتمام حقيقي بالرعاية الاجتماعية والتنمية، يؤمن المصرف بضرورة خدمة المجتمع وتنميته، كما يؤدي دورًا رائدًا في نشاطات الرعاية ويدعم ازدهار تراث لبنان الثقافي، والفني، والطبيعي.

1.5 / الشفافية

يعتمد نجاح المصرف إلى حدّ بعيد على صون ثقة جميع المعنيين به (الزبائن، المساهمين، الموظفين، إلخ.) والحفاظ عليها من خلال قنوات تواصل مفتوحة وحوار شفاف يستند إلى الإنصاف، والاحترام، والاحتراف.

1.2 / الجودة

يضع بنك عوده الزبائن في صلب نشاطاته ويلتزم بتقديم خدمة متميزة لهم وجودة لا تشوبها شائبة في جميع جوانب أعمال المصرف.

يؤدي الموظفون دورًا أساسيًا في تأمين خدمة لا مثيل لها للزبائن ضمن بيئة إيجابية، فمن منهم يتعامل وديًا وبرحابة صدر يؤثر مباشرة على سمعة المصرف ويحافظ على توازن صحي بين مهامه الخاصة والهدف العام المتمثل بتعزيز التميز ودعم ولاء الزبائن للمصرف وثقتهم به.

1.6 / الابتكار

يشجّع بنك عوده الإبداع ويعزز استخدام التكنولوجيا، وبالنظر إلى إمكانيات الابتكار ذات القيمة المضافة التي يتحلّى بها، يرفع المصرف معايير الأداء باستمرار لتلبية توقعات الزبائن وتخطيها.

02 / المبادئ الأخلاقية



2.1 / النزاهة، والإستقامة، والأمانة

يعتمد نجاح بنك عوده ونموذج أعماله المتكامل إلى حدٍ بعيد على التزام ثابت بترسيخ الثقة واعتماد النزاهة. من أجل تعزيز هذه المصادقية، يتوقع منكم المصرف التحلي بالأمانة، والإنصاف، والوفاء في جميع الأوقات. النتائج مهمة جدًا، غير أن طريقة تحقيقنا لأهدافنا وممارسة أعمالنا هما على القدر نفسه من الأهمية. لذا، أنتم مدعوون إلى إرساء الثقة في نشاطاتكم والإقرار بأن النزاهة والأمانة هما السياسة المثلى للتفاعل مع موظفي المؤسسة والمتعاملين معها.

2.2 / المنافسة العادلة

سيتعامل المصرف بعدل ونزاهة مع الزبائن، والمنافسين، والموردين، وسائر الشركاء. وبالتالي، يتعين عليكم السعي إلى التفوق على الشركات المنافسة بفضل جودة الخدمات والمنتجات وليس عبر الممارسات المضللة. فالحصول على مكاسب غير مشروعة أو أي معلومة مفيدة عن الجهات المنافسة للمصرف عبر التلاعب بالمعلومات الخاصة والسريّة، أو حجبها، أو استغلالها، أو اللجوء إلى أي ممارسة جائرة لا يتوافقان مع دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك.

في هذا المجال مع الحكومات، والمنظمات الدولية، ومختلف المؤسسات المالية للحدّ من الوسائل التي يستخدمها مبيّضو الأموال والإرهابيون. وتقتضي سياسة «مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب» التي ينتهجها بنك عوده من القيمين على الأعمال تطبيق برامج فاعلة تمثل للقوانين والأنظمة المرعية الإجراء وتحمي المصرف من إمكانية استدراجه إلى عمليات تبييض الأموال وتمويل الإرهاب.

بصفتكم مستخدمين في المصرف، يتوجب عليكم التقيد بهذه السياسة كلياً واعتماد مفهوم «Know Your Customer» أو ما يُعرف بالKYC، لاسيما في حالة الزبائن، أو الدول، أو المنتجات، أو الخدمات التي تنطوي على مخاطر عالية.

عليكم إخطار المسؤول المباشر عنكم/مديركم أو مسؤول الامتثال في حال علمتم، أو اشتبهتم، أو كانت لديكم أسباب للاعتقاد بتورّط أي شخص في عمليات تبييض الأموال أو تمويل الإرهاب.

• التهرب الضريبي

تماشياً مع المستلزمات الدولية والممارسات المثلى الهادفة إلى ضمان الشفافية في المسائل المالية ومكافحة التهرب الضريبي، يتوجّب عليكم الامتناع عن مساعدة الزبائن على التهرب من تسديد الضرائب أو تشجيعهم على ذلك لأي سبب من الأسباب.

2.3 / الالتزام بالمعايير المحلية والدولية

• الامتثال للقوانين، والقواعد، والأنظمة

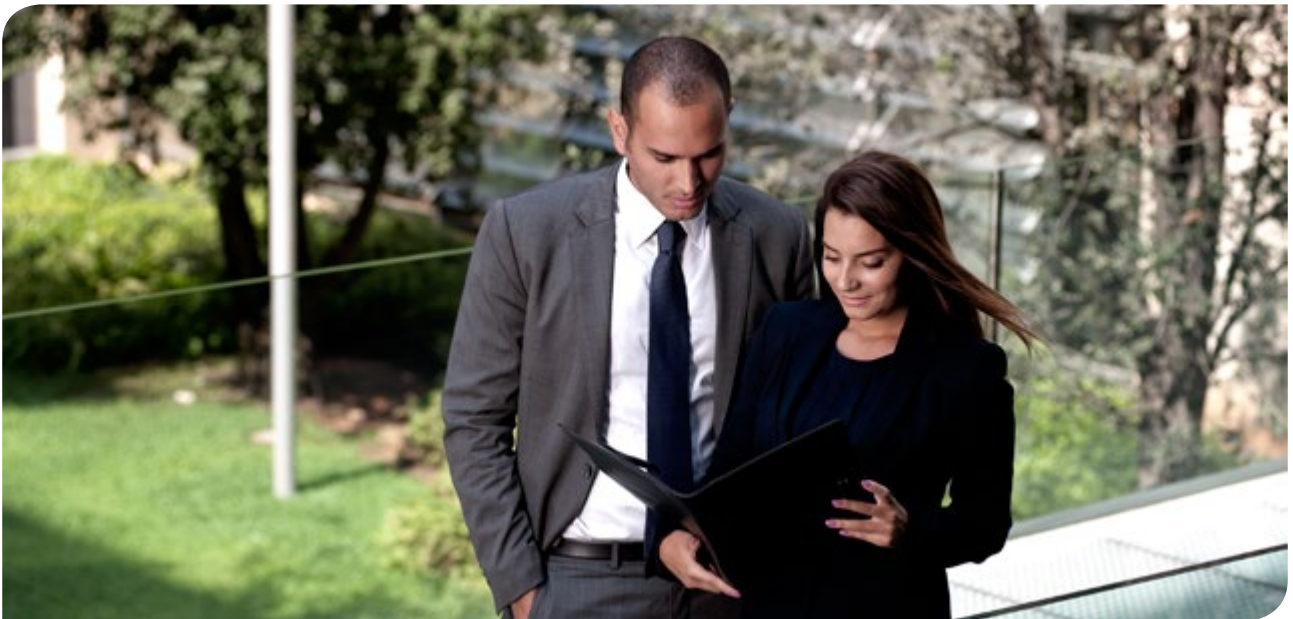
تقع على عاتق المصرف مسؤولية الامتثال للقوانين والقواعد، والأنظمة المرعية الإجراء في بلدان تواجده. بصفتكم أفراداً في هذه المؤسسة، تتكلّمون باسمها وتتصرّفون بالنيابة عنها، يتعيّن عليكم الامتثال لهذه القواعد والتقيّد بأخلاقيات المهنة والأدبيات القانونية في نشاطاتكم اليومية. عليكم أيضاً اتّخاذ القرارات والتعامل مع الآخرين بحكمة ومنطق.

• مكافحة تبييض الأموال

تبييض الأموال وتمويل الإرهاب هما مشكلتان عالميتان يترتّب عنهما عواقب قد تكون مدمّرة للمجتمعات، والمؤسسات المالية، والمصارف.

ونعني بتبييض الأموال تغطية المصادر المالية للأنشطة غير الشرعية عبر مجموعة من العمليات المشروعة. وكذلك، تمويل الإرهاب هو جمع الأموال بطريقة مشروعة (من خلال التبرعات، والأعمال الخيرية، إلخ.) أو غير مشروعة (الاتجار بالمخدرات مثلاً) لتمويل أنشطة إرهابية.

بوصفه مؤسسة تؤمّن المنتجات والخدمات المالية، ينشط المصرف كثيرًا على جبهة مكافحة تبييض الأموال فيتعاون





03 / السلوك المهني

يعود نجاح بنك عوده إلى رضا الزبائن وسمعة المصرف الراسخة التي تُعزى أساساً إلى مهنية الموظفين.

أنتم تظهرون السلوك المهني من خلال:
• فهم حاجات الزبائن وتلبيتها من خلال منتجات وخدمات تراعي ظروفهم؛

• الامتناع عن الضغط على الزبائن من أجل حصّهم على اتّخاذ قرارات متسرّعة وعدم استعمال أساليب بيع مُخالفة وغير أخلاقيّة؛

• الامتناع عن التصرف بطريقة تعطي أفضلية لزيون على آخر؛

• معالجة شكاوى الزبائن بسرعة، وسرية، وكفاءة.

• المحافظة على سلوك إيجابي في جميع الأوقات.

• تزويد الزبائن بمعلومات أساسية، دقيقة، وواضحة، ووافرة عن منتجات المصرف وخدماته، بالإضافة إلى مخاطرها ومنافعها، وكذلك عن أي تعديل قد يطرأ على شروطها.

04 / الاحترام

الأذى الجسدي بالآخرين، أو التحرش، أو حتى الضغط على الزملاء للمشاركة في أنشطة غير مرحّب بها.

تقع على عاتقكم مسؤولية الحرص على احترام هذه السياسة في سلوككم وتصرفاتكم. إذا وقعت ضحية الضغوطات في مكان العمل، حاولوا حل المشكلة مع صاحب العلاقة. وإذا عجزتم عن مواجهته أو إذا استمر الوضع على حاله، يمكنكم تقديم شكوى (Grievance Notification Form).

يقدر بنك عوده الكرامة الإنسانية كثيرًا ويصون بيئة عمل تتحلّى بالاحترام المتبادل، وبالتالي، لا يتسامح إطلاقًا مع جميع أشكال العنف، والضغوطات، والتمييز، والترهيب.

يتوقع منكم التصرف بطريقة لائقة ومحترمة في ما بينكم.

4.1 / مكان عمل خالي من العنف والضغوطات

إن حياة الأسلحة النارية أو أي نوع من الأسلحة الخطرة في حرم المصرف ممنوعة منعًا باتًا، ويشمل ذلك السكاكين، والبنادق، والمسدسات أو أي غرض آخر يمكن استخدامه لإيذاء النفس و/أو الآخرين.

لا يتساهل المصرف مع أي سلوك يهدّد سلامة أي شخص أو راحته، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر اللجوء إلى الكلام البذيء أو العبارات النابية، أو التناحر، أو إلحاق

4.2 / مكان عمل خالي من التمييز

يعتدّ المصرف بثقافة جامعة تحظر جميع أشكال التمييز على أساس الجنس، و/أو العمر، و/أو الوضع العائلي، و/أو الحمل، و/أو العرق، و/أو الجنسية، و/أو الدين، و/أو الانتماء، و/أو المعتقد، و/أو العاهة الجسدية.



05 / بيئة عمل صحية



5.1 / بيئة عمل خالية من الكحول والمخدرات

لن يتساهل بنك عوده مع التعاطي المُحظَر، و/أو حيازة، و/أو تصنيع، و/أو توزيع، و/أو بيع، و/أو شراء أيّ مادّة ممنوعة من مخدرات أو كحول من شأنها المساس بقدرتكم على أداء واجباتكم كما تشكّل خرقاً للقوانين الجزائية أو تلحق ضرراً بسلوك زملائكم أو أعمال المصرف. سيتم التعامل مع هذه التصرفات بسرعة وصرامة.

5.2 / بيئة عمل خالية من التدخين

إنطلاقاً من التزام بنك عوده بصون صحة وسلامة جميع الموظفين، والزبائن، والزائرين وتعزيزهما، أصبحت بيئة المصرف خالية من التدخين تماماً. يُمنع منعاً باتاً التدخين في المكاتب، وقاعات المحاضرات والاجتماعات، وصالة الرياضة، والممرات، والسلالم، والمصاعد، ومواقف السيارات، والحمامات، وجميع المنشآت المقفلة الأخرى.

5.3 / النظافة الشخصية

في سبيل تأمين بيئة عمل نظيفة وتحسينها، وضمان الصحة والسلامة للجميع، أنتم مدعوون إلى اعتماد ممارسات النظافة الشخصية الفعّالة مثل نظافة اليدين، والملابس، والمظهر، والنظافة بمختلف أبعادها.

06 / التصرف بمسؤولية

6.1 / ساعات العمل

الإنترنت والبريد الإلكتروني مخصّصان لغايات العمل فقط. لا يتسامح المصرف بشأن أي بريد إلكتروني أو مضمون على علاقة بالسياسة، أو ذات طبيعة إباحية، أو فيه مسّ بشعور الآخرين، أو لا يتعلّق بالعمل.

من أجل ضمان حسن سير العمل وأداء أمثل للواجبات، يتعيّن عليكم الالتزام بدوام عمل المصرف وإدارة وقتكم بفعالية في سبيل تعزيز الإنتاجية.

6.2 / استخدام ممتلكات المصرف

لا يسمح بتعميم أي رسالة إلكترونية إذ ستسبّب بإبطاء العمل على شبكة الإنترنت وإثقال صندوق بريد زملائكم. في حال احتجتم إلى تعميم خبر على زملائكم، ينبغي مراجعته والمصادقة عليه من قبل دائرة التسويق والإعلام قبل تعميمه بواسطة الشبكة الداخلية للاتصالات الإلكترونية.

يتعيّن عليكم الاهتمام بممتلكات المصرف، وأصوله، وموارده والمحافظة على سلامة حالتها كما ينبغي، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أجهزة الاتصال الإلكترونية، والمعدات، وسائر التجهيزات والتسهيلات. إلى ذلك، لا يجوز لكم استعارة أو نقل أي ممتلكات من منشآت المصرف من دون إذن مسبق من الأقسام المعنية.

يهدف حماية الشبكة الإلكترونية للمصرف من التعرض للقرصنة أو الفيروس، يمنع منعاً باتاً تنزيل أي برامج على النظام.

6.4 / الأغراض الشخصية

يتعيّن عليكم عدم ترك الممتلكات الشخصية كالمفاتيح، أو حقائب اليد، أو بطاقات التعريف، أو الهواتف الخلوية بعيداً عن نظركم. لا يتحمل المصرف أيّ مسؤولية لجهة فقدان، أو تلف، أو سرقة قد تلّم بالموظفين.

6.3 / استعمال الهاتف، والإنترنت، والبريد الإلكتروني

الهاتف متوفّر لغايات العمل المشروعة، لذا يطلب منكم الحدّ ما أمكن من استخدامه لأغراض شخصية كي لا يؤثر ذلك على أداء عملكم اليومي. إلى ذلك، يتعيّن عليكم استخدام الهاتف من دون إزعاج الآخرين وذلك عن طريق التكلّم بلياقة وبصوت منخفض.

6.5 / السياسة والدين

يُحظر عليكم تمثيل بنك عوده في أي منظمة سياسية أو دينية كما لا يمكنكم المشاركة في أيّ نشاط سياسي أو ديني خلال ساعات العمل أو استخدام منشآت المجموعة لهذه الغاية.

في حال عدم تواجدكم في المكتب، من المستحسن تحويل اتصالاتكم إلى الزملاء الذين يستطيعون تقديم المساعدة اللازمة وبالتالي تلبية المكالمات الهاتفية الموجهة إليكم أثناء غيابكم.



يُمنع منعًا باتًا إبراز الشارات السياسية كما ينبغي تجنّب عرض العلامات الدينية أو الحرص على عدم إظهارها بشكل واضح.

6.6 / المراهنة والمقامرة

في جميع الأوقات، أثناء دوام العمل وخارجه، لا يجوز لكم المراهنة والمقامرة واللجوء إلى ألعاب الحظ (ماكينات النقود، ألعاب البينغو، بوكر، إلخ.) نظرًا إلى الضرر البالغ الذي قد تسببه هذه النشاطات.

6.7 / قواعد اللباس

يُتوقّع منكم الظهور بمظهر لائق في العمل أو عند تمثيل المصرف. لمزيد من التفاصيل عن اللباس المهني في بنك عوده، يمكنكم مراجعة سياسة **قواعد اللباس** في كتيب الموظف.

6.8 / التعاطي مع وسائل الإعلام والجمهور

من أجل الحفاظ على سبل تواصل واضحة وثابتة، ينبغي تحويل جميع الاستفسارات الواردة من قبل وسائل الإعلام أو الجمهور بشأن المصرف إلى دائرة التسويق والإعلام. تشمل هذه الاستفسارات، على سبيل المثال، لـ الحصر، أعمال المصرف، و/أو منتجاته، و/أو السياسات المتبعة فيه، و/أو نشاطاته، و/أو نتائجه المالية، و/أو استثماراته.

07 / السلامة كأولوية

7.1 / بيئة عمل آمنة وسليمة

عليكم إبلاغ المعنيين في مكان العمل عن أي حالة من شأنها أن تسفر عن حادث، أو مرض، أو ضرر من أي نوع كان.

يؤمن بنك عوده بيئة عمل آمنة وسليمة وفقاً للقوانين والأنظمة المرعية الإجراء، ولقد وضع إجراءات للتعامل مع جميع الحوادث الخطيرة والأحداث الطارئة التي قد تهدد السلامة في مكان العمل؛ في حال حدوث أي طارئ عمل، عليكم اتباع إرشادات خبراء السلامة.

7.2 / دخول مباني المصرف

يجب الاستحصال على موافقة مديركم والالتزام بجميع الإجراءات الأمنية اللازمة قبل دخول مباني المصرف خارج ساعات العمل وفي أيام العطلة.

يتوقع منكم المصرف أن تتحلّوا بروح المبادرة والتعاون في حال طرأت على المؤسسة مسألة صحية أو أمنية، كما يتعيّن



08 / إدارة المعلومات

8.1 / سرية المعلومات

ينبغي المحافظة على سرية كافة المعلومات المتعلقة، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، بالمصرف، و/أو بزبائنه وعملائه، واستعمالها فقط لضروريات العمل البحتة.

يحظر بنك عوده نشر المعلومات السرية أو الإفصاح عنها شفهيًا أو خطيًا. لذا، يتعين عليكم الالتزام والتقيّد بالقوانين المرعية الإجراء (لإسيما قانون السرية المصرفية). لا يحقّ لكم، من دون موافقة خطية ومسيقة، الإفصاح لأيّ طرف ثالث أو زميل عن أيّ معلومات تتعلّق بنشاطات المصرف وشؤون زبائنه. لا يجب الإفشاء عن المعلومات لموظفي المصرف الآخرين إلا على قاعدة الحاجة إلى المعرفة.

وبالتالي، من واجبكم عدم الكشف عن:

- أيّ معلومات غير مخصّصة للنشر اطلعت عليها أو توصلتم إليها أثناء عملكم في المصرف.
- أيّ معلومات مالية أو تنظيمية تتعلّق بالمصرف، بما فيها، على سبيل المثال لا الحصر، تلك المتعلقة بالعمليات، و/أو الخطط الإستراتيجية، و/أو برامج العمل، و/أو الإجراءات، و/أو منتجات المصرف، و/أو التكنولوجيات، إلخ.
- أيّ معلومات عائدة للزبائن (بمن فيهم الزبائن العرضيين) وحساباتهم.
- أيّ معلومات تخصّ طرقًا ثالثًا يوفرها للمصرف الموردون والأشخاص الذين تربطهم به علاقات عمل.



الملائمة المفضّلة في **سياسة كلمة السرّ** الخاصة بالمصرف لاختيار كلمة السرّ وحمايتها. يمنع منعاً باتاً الإفصاح عن كلمة السرّ لأي شخص بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الإدارة، وقسم المعلوماتية، وقسم التدقيق، والأقرباء، والصدقاء، والزملاء.

8.3 / التداول

يتعيّن عليكم الامتناع عن التداول، و/أو التلاعب بالأسعار، و/أو استغلال أسواق أسهم بنك عوده و/أو أسهم شركات أخرى وفقاً لبيانات سرّية أو معلومات غير مخصّصة للنشر اطلّعت عليها، قد تؤثر على أسهم المصرف و/أو الشركات الأخرى إذا ما تمّ نشرها. يُمنع منعاً باتاً الكشف عن معلومات مماثلة لأي طرف ثالث.

8.4 / دقّة السجلات

ينبغي تسجيل جميع العمليات التي تجري بين المصرف وأي طرف خارجي (أفراد/شخص معنوي)، وحفظها بدقة، وتوثيقها جيّداً.

يتعيّن عليكم حفظ سجلات دقيقة، وموثقة، وكاملة عن جميع الأعمال وفقاً لسياسات مسك السجلات المقررة من قبل المصرف و/أو القوانين المرعية الإجراء.

إذا ساورك الشكّ، يرجى الاتصال بمديركم لضمان الامتثال للسياسة المتبعة في المصرف.

• أيّ معلومات تتعلق برواتب الموظفين، و/أو سجلاتهم الصحية، و/أو الشخصية، و/أو المهنية، إلخ.

• أيّ معلومات أخرى تخصّ المصرف، و/أو ترتبط بأيّ من زبائنه و/أو ممثليه.

أنتم مدعوّون إلى حفظ جميع البيانات والمعلومات السريّة الخاصة بالمصرف و/أو الزبائن فضلاً عن المعلومات غير المخصصة للنشر في أماكن آمنة وعدم عرضها على أيّ طرف ثالث أو زميل لا حاجة لديه للاطلاع عليها.

يُمنع أيضاً نقل البيانات والمعلومات السريّة خارج المصرف بطرق ووسائل غير آمنة (كالطبع، و/أو البريد الإلكتروني، و/أو الفلاش يو أس بي، إلخ). يمكن أن تعرّض البيانات والمعلومات السريّة للتسريب و/أو السرقة.

لا يمكنكم استعمال أيّ معلومات خاصة بالمصرف من أجل مكسب شخصي، بما في ذلك المعلومات التي تتضمنها النسخ الأصلية أو المصورة للكتيبات، و/أو المذكرات، و/أو الملاحظات، و/أو التقارير، و/أو الاقتراحات، و/أو سائر المستندات التي تعود ملكيتها الحصريّة لبنك عوده.

يتوجّب عليكم، حتى بعد ترك العمل، الحفاظ على سرّيّة المعلومات وفقاً لما ذكر أعلاه.

8.2 / حماية كلمة السرّ

تشتط حماية المعلومات استعمال كلمة سرّ يصعب كشفها. كلمة السرّ الضعيفة قد تعرّض أنظمة بيانات بنك عوده وخدماته للخطر. لذلك، يتوجّب عليكم اتخاذ الإجراءات

09 / تضارب المصالح



ينبغي عليكم تجنب النزاعات أو الحؤول دون ظهورها في أي من نشاطات المصرف. يمكن أن ينشأ تضارب في المصالح عندما تقدّمون خدمة لزيون قد تخدم مصلحة المصرف (أو زيون آخر للمصرف) وتضرّ بمصلحة الزيون الأول؛ لذلك، يُتوقع منكم المساهمة في نجاح المصرف مع تجنب نشوء تضارب في المصالح أو ظهوره في نشاطاتكم الشخصية والمهنية. وبالتالي، عليكم أن تفهموا بوضوح كيفية إدارة أنواع مختلفة من النزاعات. إذا ساوركم الشك، يمكنكم تصعيد النزاعات إلى الإدارة العليا.

9.1 / النشاطات الخارجية

قد ينشأ تضارب في المصالح نتيجة ممارسة نشاطات خارجية كأي وظيفة ثانوية أو مساهمة مالية في أي مؤسسة.

الوظيفة الثانوية

إذا أردتم ممارسة وظيفة ثانوية خارج دوام عملكم في المصرف، ينبغي عليكم الحصول على موافقة مديركم ودائرة الموارد البشرية من خلال تعبئة **استمارة إجازة وظيفة ثانوية (Secondary Employment Authorization Form)**.

لا يمكنكم ممارسة عمل إضافي، بما في ذلك المهنة الحرة إذا كان:

- ينطوي على استخدام أجهزة المصرف أو موارده؛
- يضرّ بسمعة المصرف ويعرّضه للانتقادات؛
- يتنافس مباشرة مع أي من نشاطات أعمال المصرف؛
- يؤثر سلباً على أدائكم لوظيفتكم أو يتداخل مع جدول أعمالكم؛
- ينتهك واجب السرية تجاه المصرف وزبائنه.

المساهمة المالية

ينبغي عليكم الحصول على موافقة دائرة الموارد البشرية بشأن أي مساهمة مالية في أي مؤسسة كانت عبر تعبئة استمارة الموافقة على المساهمة المالية (Financial Participation Approval Form).

الضمانات والكفالات الشخصية

يحق لكم إعطاء كفالات أو ضمانات شخصية لأفراد العائلة المباشرين فقط (الأهل، الإخوة والأخوات، الزوج أو الزوجة، الأولاد) بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من دائرة الموارد البشرية.

الوكالات

يمكنكم قبول وكالة لإدارة حسابات في بنك عوده تعود لأفراد العائلة المباشرين فقط (الأهل، الإخوة والأخوات، الزوج أو الزوجة، الأولاد). في حالات أخرى، يتعين عليكم الحصول على موافقة خطية من قسم إدارة الفروع.

9.2 / العلاقات الشخصية

عليكم ضمان عدم تعارض علاقاتكم الشخصية مع أدائكم لوظيفتكم أو مساسها بقدرتكم على ضمان مصلحة المصرف، واتخاذ قرارات على علاقة بالتوظيف ينبغي أن تبنى حصرياً على المهارات والخبرات. إذا ساورك الشك، استشيروا مديركم أو دائرة الموارد البشرية.

9.4 / الهدايا والمكاسب

في سياق الأعمال، ليس من الغرابة أن يتلقى فرد/شخص معنوي أو يقدم الهدايا أو المكاسب كدعوات العشاء وتذكر حضور الحفلات، إلخ.

قبول الهدايا والمكاسب

يمكن أن ينشأ تضارب في المصالح عندما تقبلون الهدايا أو المكاسب من زبائن وموردين حاليين أو محتملين. يتوقع المصرف منكم ثنيهم عن تقديم أي نوع من الهدايا أو المكاسب ورفض أي هدية من شأنها التأثير أو يبدو أنها تؤثر على مصالح المصرف أو قدرتكم على اتخاذ قرارات مهنية سليمة. إذا ساورك الشك، استشيروا مديركم، أو دائرة الموارد البشرية، أو قسم الامتثال.

عندما لا يكون من اللائق رفض الهدية، يمكنكم قبول هدايا غير نقدية ذات قيمة مالية لا تتعدى 200 دولار أميركي. إذا تعدت قيمة الهدية الرقم المذكور، يتعين عليكم إخطار مديركم المباشر من خلال تعبئة استمارة التصريح عن الهدية (Gift Declaration Form).

تقديم الهدايا والمكاسب

لا يجوز لكم تقديم الهدايا والمكاسب للزبائن مما يمنحهم نفوذاً أو أسبقية في غير محلها. كذلك، يمنع بتاتا تقديم الهدايا والمكاسب التي يمكن اعتبارها رشوة أو استمالة، حتى وإن كانت لغايات الأعمال.

ينبغي عليكم الامتناع عن تقديم أي هدية قيّمة إلى مسؤولين رسميين بهدف التأثير عليهم لاتخاذ خطوات رسمية أو الامتناع عن ذلك أو إقناعهم بالتعامل مع المصرف.

9.3 / الشؤون المالية الشخصية

يفترض بكم إدارة شؤونكم المالية الشخصية بدرجة عالية من الأمانة والاستقامة مع أخذ علاقتكم بالمصرف بعين الاعتبار. لذا، يطلب منكم عدم ممارسة أو الالتزام بأي نوع من العمليات التي من شأنها تشويه سمعتكم أو سمعة المصرف.

بهدف حماية أعماله وموظفيه، اعتمد المصرف المبادئ التالية:

العمليات المصرفية والمالية

يحظر عليكم تنفيذ أي عملية مصرفية ومالية، أو مراقبتها، أو الإشراف عليها وذلك على أي حساب من حساباتكم الشخصية إلا من خلال خدمة الصيرفة عبر الانترنت Online Banking. تطبق القاعدة عينها على حسابات أفراد عائلتكم أو أي شخص تربطكم به علاقة عمل أو علاقة شخصية وثيقة.

القروض والاستدانة

لا يحق لكم الحصول على أي قرض (بما في ذلك بطاقات الائتمان والقروض الميسرة) من مصرف آخر أو مؤسسة مالية أخرى من دون الحصول على موافقة دائرة الموارد البشرية ودائرة شؤون المستخدمين المالية المسبقة. يمكنكم الاستدانة فقط من منظمة حسنة السمعة تعتمد معادل الفائدة السائد. الاستدانة من الزملاء، أو الموردين، أو الزبائن ممنوعة منعاً باتاً.



10 / مثال في المواطنة

10.1 / حقوق الإنسان

يدعم بنك عوده ويصادق على المبادئ المعترف بها دوليًا في **الإعلان العالمي لحقوق الإنسان** الذي يعزز احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية للجميع من دون تمييز على أساس العرق، أو اللون، أو الجنس، أو اللغة، أو الدين، أو الرأي، أو الجذور، أو الأصل الوطني أو الإثني.

10.1 / الانخراط في المسؤولية المجتمعية للشركات

يتبنى المصرف المسؤولية المجتمعية للشركات ويحرص على تطوير المجتمعات التي يتواجد فيها عبر تادية دور إيجابي وفاعل من خلال التعاون والتنسيق. ويساعد بنك عوده على ضمان حياة أفضل وراحة أكبر لعامة الشعب، مع الحرص على تأمين التقدم الثقافي وتحويل المجتمع إلى محيط معيشي ومهني أفضل. من هنا، يشجع المصرف كلاً منكم على التطوع في النشاطات التي تسهم في تحسين حالة المجتمع على وجه العموم.

11 / التبليغ عن الحوادث

عندما تواجهون حالة أو حادثة تجهلون كيف تتعاملون معها، ينبغي عليكم استشارة مديركم، أو دائرة الموارد البشرية، أو قسم الامتثال.

يتعين عليكم الإبلاغ عن أي نشاطات مشبوهة أو لالأخلاقية تنتهك القوانين والسياسات التي يعتمد عليها المصرف من خلال **Operational Risk: SAS**.

في مطلق الأحوال، سوف تبقى هويات الأشخاص الذين يبلغون عن نشاطات مشبوهة أو لالأخلاقية طيّ الكتمان.





12 / التحقيقات

جميعها أسباب كافية تسفر عن إنهاء عقد العمل فوراً أو أيّ علاقة أخرى بالمصرف.

عليكم الامتناع دائماً عن إغفال الإبلاغ عن أيّ معلومة تطرح مسائل أخلاقية وينبغي لفت انتباه الإدارة العليا إليها.

ينبغي عليكم التعاون بالكامل مع أيّ تحقيق داخلي أو خارجي مُجاز بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التحقيق في مسائل أخلاقية وشكاوى من التفرقة وممارسة المضايقات.

إن الإدلاء بتصاريح كاذبة أو تضليل الذين يقومون بالتدقيق الداخلي أو الخارجي، أو المستشارين، أو الممثلين، أو المراقبين

13 / إدارة دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك

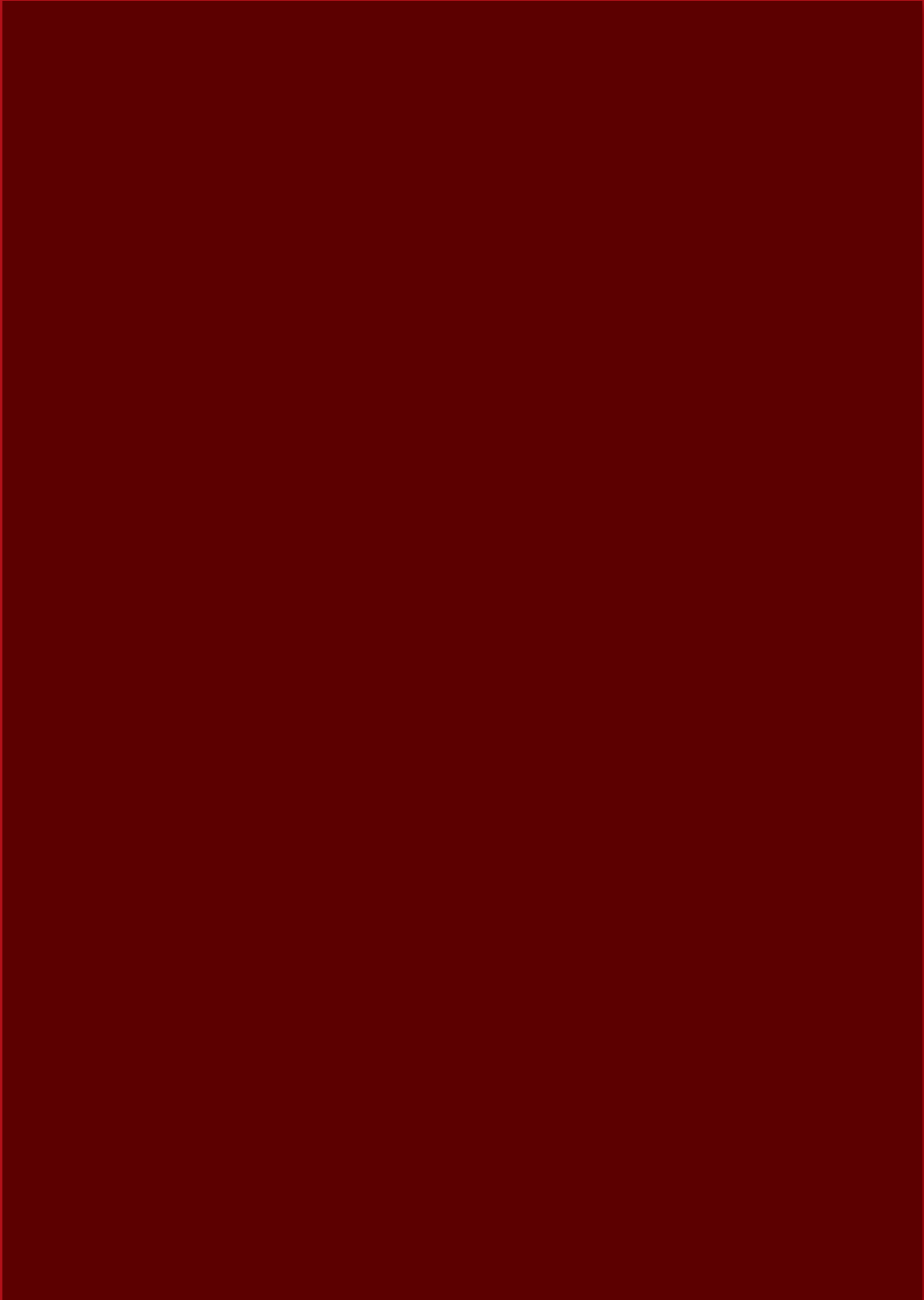


13.1 / انتهاك دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك

إن انتهاكات دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك والإخفاق في الإبلاغ عنها تعرّضكم للإجراءات التأديبية بما في ذلك إنهاء عقد العمل أو التوظيف.

13.2 / مراجعة دليل المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك وتعديلاته

تراجع دائرة الموارد البشرية وقسم الامتثال هذا الدليل بانتظام أو عندما تدعو الحاجة ويوصيان بأيّ تعديلات لازمة لسائر الجهات المختصة.



دائرة الموارد البشرية

بنك عودة ش.م.ل. بالاديووم - باب ادريس
بيروت
ص.ب. 11-2560
قسم خدمة الزبائن: + 961 1 964 777
فاكس: + 961 1 985 620
Human.resources@bankaudi.com.lb