

# ميثاق عمل السلوك المهني والقيم الاخلاقية

## Code of Conduct Charter



يخضع هذا الميثاق (القاعدة السادسة من قواعد الحوكمة) الى مبدأ الالتزام أو التفسير وفي حال عدم الالتزام يتعين تضمين ذلك في تقرير الحوكمة مع بيان أسباب عدم التقيد

أبريل 2016

## فهرس المحتويات

3	أولاً: نظرة عامة على الدليل
3	1. الغرض
3	2. نطاق تطبيق الدليل
3	3. تحديث الدليل
4	4. تنسيق الدليل
4	5. حفظ الدليل وتكرار المراجعة
5	ثانياً: تمهيد
5	ثالثاً: المفهوم العام للسلوك المهني والقيم الأخلاقية
6	رابعاً: معايير قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية
6	1. الالتزام بالقوانين والسياسات واللوائح
6	2. قبول الرشوة وتقديم الهدايا والتبرعات
7	3. النزاهة وتعارض المصالح
7	4. الحماية والاستخدام المناسب لأصول الشركة وممتلكاتها
8	5. المحافظة على سرية المعلومات
9	6. الاحتفاظ بسجلات وتوثيق متكامل لأعمال الشركة
9	7. الالتزام بمكافحة غسيل الأموال
9	8. الصحة والسلامة والأمن والبيئة
9	9. التعامل مع شكاوى العملاء
10	10. التعامل مع الصحافة ووسائل الاعلام
10	11. السلوك الشخصي العام والتصرفات الأخلاقية
11	12. الإبلاغ عن المخالفات
12	خامساً: الالتزام والتطبيق
12	سادساً: التعديل والتغيير والإعفاء
13	سابعاً: معلومات السياسة
13	التعديلات على السياسة
13	مراجعة السياسة
13	اعتماد السياسة
14	حفظ وثيقة السياسة
15	ملحق (أ)
15	ملحق (ب)

## الخصوصية

تعتبر هذه الوثيقة ملكية خاصة للشركة، إذ لا يجوز إعادة استخدام أي جزء من هذا المستند في أي شكل من قبيل الطباعة، النسخ، التصوير، أو أية وسيلة أخرى كلياً أو جزئياً أو الكشف عنها لأي شخص خارج الشركة دون الحصول على إذن كتابي من قبل مجلس الإدارة.

## أولاً: نظرة عامة على الدليل

### 1. الغرض

إن الغرض من هذا الدليل هو وضع قواعد للسلوك المهني والقيم الأخلاقية التي يجب إتباعها من قبل كافة موظفي الشركة، وبحيث يساهم ميثاق عمل قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية في قيام كل من مجلس الإدارة وجميع الموظفين بأداء المهام المنوطة بهم على أكمل وجه.

### 2. نطاق تطبيق الدليل

تنطبق القيم الأخلاقية في هذا الدليل على جميع أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والمسؤولين والموظفين العاملين في الشركة سواء الدائمين منهم أو المؤقتين والمستشارين. كما تبين هذه الوثيقة قواعد السلوك الخاصة الواجب تبنيتها من قبل مختلف أصحاب المصالح عند القيام بتنفيذ أعمال الشركة.

### 3. تحديث الدليل

3.1 يتم إجراء التعديلات على هذا الدليل عادةً نتيجةً لسبب واحد أو مجموعة من الأسباب التالية:

- التغييرات في القوانين والتعليمات المحلية
- التغييرات في وظائف الشركة وأنشطتها
- التغييرات في إجراءات الأعمال
- التغييرات في الهيكل التنظيمي للشركة
- التغييرات في هياكل الصلاحيات
- التغييرات في الأدوار والمهام والأوصاف الوظيفية

3.2 يتم الموافقة على التعديلات من قبل الرئيس التنفيذي قبل إدخال التغييرات الضرورية في الدليل الحالي، ثم موافقة مجلس الإدارة.

3.3 يستدل على تحديثات الدليل من خلال التالي:

- قسم إضافي جديد
- أجزاء إضافية على قسم موجود بالفعل
- تعديلات على قسم موجود

3.4 في حالة إضافة أقسام جديدة إلى الدليل (أو أجزاء جديدة على أقسام حالية)، سيتم إضافتها إلى الدليل بعد الموافقة النهائية من قبل مجلس الإدارة. ومع ذلك، وفي حالة وجود تعديلات، يتم استبدال الأقسام الموجودة بالفعل. يحتفظ بالصفحات المستبدلة في ملف مستقل وفقاً لتسلسل ترتيب المحتوى الأصلي

لأغراض أدلة التدقيق. ومن الضروري في كل الحالات تحديث جدول المحتويات الرئيسي بالدليل حسبما هو مناسب، وذلك لضمان صحة الإسنادات المرجعية.

3.5 مدير الموارد البشرية والشؤون الإدارية مسئول عن التأكد من أن وظائف الإدارة تتم وفقاً لدليل الأخلاقيات هذا.

3.6 إذا رأت أي إدارة في الشركة أن الالتزام بأي من الإرشادات والسياسات والتعليمات والإجراءات الواردة في هذا الدليل غير ممكناً لأي سبب من الأسباب، فيجب على هذه الإدارة إحالة هذا الأمر خطأً إلى مدير الموارد البشرية والشؤون الإدارية للرفع إلى الرئيس التنفيذي لاتخاذ القرار المناسب.

#### 4. تنسيق الدليل

يتم تقسيم هذا الدليل إلى أقسام عدة، بحيث يحمل كل قسم من الأقسام رقماً مسلسلاً ويمكن إضافة الأقسام الجديدة في نهاية الدليل.

#### 5. حفظ الدليل وتكرار المراجعة

تتم مراجعة الدليل واعتماده بصورة دورية ليعكس أي تغييرات في أنشطة أعمال الشركة.

## ثانياً: تمهيد

تتوقع الشركة من موظفيها ومن كل من يمثلها التصرف وفقاً لأعلى معايير النزاهة الشخصية والمهنية في كافة الأنشطة والالتزام بالقوانين والتعليمات السارية وسياسات الشركة. ويتعين على الموظفين الالتزام بهذه النزاهة سواء لتحقيق منفعة شخصية أو منافع للشركة. وعند قبول أي مركز وظيفي في الشركة، سيصبح الموظف مسؤول عن الالتزام بالقوانين ودليل الأخلاقيات هذا وسياسات وحدات الأعمال داخل الشركة. ويلتزم أعضاء المجلس وموظفي الشركة بصفة عامة بالقواعد الأخلاقية التالية:

**الشفافية:** تحافظ الشركة على خطوط اتصال مفتوحة مع أصحاب المصالح، وتقوم بالتواصل بشفافية وبفعالية إزاء الأداء المالي والاجتماعي للشركة.

**المسؤولية:** تكون الشركة مسؤولة أمام أصحاب المصالح. كما تقوم بتحديد أهداف واقعية وقابلة للتحقيق بالإضافة إلى تقييم النتائج وتقديم التقارير بصورة منتظمة.

**الأمانة:** تلتزم الشركة بالصدق والإنصاف والأمانة في كل تعاملاتها مع أصحاب المصالح وخلق بيئة عمل جيدة. وتسعى جاهدة للتعامل مع عملاتها بعدالة وصدق في جميع عملياتها.

**النزاهة:** تقوم الشركة بتنفيذ جميع التزاماتها، وتتصرف وفقاً لقيمها وتتبع أفضل الممارسات الأخلاقية في تعاملاتها مع أصحاب المصالح.

**الولاء:** يؤمن موظفوا الشركة بأن الولاء الشخصي والوفاء للشركة وإلى بعضهم البعض هي عناصر ضرورية للحصول على مستقبل وظيفي ناجح.

## ثالثاً: المفهوم العام للسلوك المهني والقيم الأخلاقية

إن مفهوم السلوك المهني يتمثل في قيام كل موظف بأداء واجباته الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف الشركة، وأن تكون ممارساته في حدود الصلاحيات المخولة له، وأن يؤدي عمله بحسن نية متجرداً من سوء القصد، أو الإهمال، أو مخالفة القانون، أو الضرر بالمصلحة العامة لتحقيق مصلحة خاصة أو للغير.

وينبغي على جميع الموظفين التحلي بأعلى معايير السلوك المهني والقيم الأخلاقية داخل العمل وخارجه، وذلك من منطلق أن الوظيفة هي مسؤولية وتكاليف للقائمين عليها في سبيل خدمة المساهمين والمستثمرين وأصحاب المصالح على اختلاف فئاتهم.

#### رابعاً: محددات ومعايير قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية

يقع على عاتق الموظف خلال تأديته واجباته الوظيفية أن يسلك مسلكاً لائقاً يتفق مع سياسات قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية، وذلك على النحو التالي:

##### 1. الالتزام بالقوانين والسياسات واللوائح

- 1.1 يلتزم جميع أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء الإدارة التنفيذية والموظفين في الشركة بتطبيق القوانين السارية في دولة الكويت واللوائح النافذة والأعراف المحلية أثناء القيام بأنشطتهم والأعمال الموكلة إليهم وأثناء تعاملاتهم اليومية مع الآخرين، ويحظر القيام بأي معاملة مخالفة للقانون والنظم والسياسات النافذة باسم الشركة. وتشمل هذه القوانين على سبيل المثال لا الحصر قانون الشركات ولائحته التنفيذية، وتعليمات وزارة التجارة والصناعة، وتعليمات هيئة أسواق المال الكويتية، وقوانين الجهات الرقابية. كما تولي الشركة اهتماماً بالقوانين واللوائح المتعلقة بالبيئة والأمن والسلامة وحقوق الانسان.
- 1.2 يسعى أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لتحقيق مصالح الشركة والمساهمين والعاملين فيها وأصحاب المصالح؛ بدون تحيز لمصلحة مجموعة معينة.
- 1.3 يتوجب على كافة موظفي الشركة اللجوء إلى الجهة القانونية بالشركة أو الرئيس التنفيذي في حال وجود أي شك حول قانونية أي تصرف أو عمل.

##### 2. قبول الرشوة وتقديم الهدايا والتبرعات

- 2.1 إن قبول الرشوة أو تقديمها بأي شكل من الأشكال يعتبر من المشكلات الأخلاقية المرفوضة في الشركة، وعليه يُمنع منعاً باتاً على أعضاء مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية أو المسؤولين أو الموظفين قبول الرشوة أو تقديمها إلى مسؤول حكومي أو طرف ثالث تتعامل معه الشركة سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة؛ وذلك لغرض تحفيزه لاتخاذ إجراء أو الامتناع عنه في سبيل تسهيل أعمال الشركة أو الحصول على منفعة. ويحظر في كل الأحوال تقديم أو استلام مبالغ نقدية إلا وفق لوائح وسياسات الشركة المنظمة لذلك.
- 2.2 يتعين على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين الامتناع عن طلب أو قبول أو تقديم هدايا أو تبرعات أو اكراميات أو عطايا سواء نقدية أو غير ذلك، بخلاف الهدايا الرمزية متواضعة القيمة، وذلك من عميل أو مقاول، أو مورد أو غيرها من الأعمال المرتبطة بالشركة.
- 2.3 ينبغي في جميع الأحوال إخطار المدير المباشر أو مدير الموارد البشرية والشؤون الإدارية أو الرئيس التنفيذي بحسب ما تقتضيه كل حالة، بأي هدايا أو مدفوعات أو خدمات أو ضيافة أو أي مزايا أخرى يتم استلامها أو تقديمها.
- 2.4 تتمتع الشركة من خلال أعضاء مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية أو الموظفين عن تقديم أي دعم أو مساهمات مادية أو تبرعات مالية أو عينية إلى الأحزاب أو التنظيمات السياسية باسم الشركة.

### 3. النزاهة وتعارض المصالح

- 3.1 على كافة الموظفين الالتزام بالتصرف لما فيه مصلحة الشركة. تقع على عاتق كل موظف مسؤولية الكشف عن أي نشاط أو مشاركة أو مصلحة أو قرار من شأنه أن يتعارض مع سياسات الشركة ومصحتها.
- 3.2 تتخذ الشركة التدابير المعقولة لتحديد وتفايدي وتنظيم حالات تعارض المصالح التي يمكن أن تضر بمصالح الشركة، ومن ذلك قيام مجلس إدارة الشركة بوضع واعتماد السياسات التي تنظم تعارض المصالح.
- 3.3 يتمتع أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين في الشركة من استخدام النفوذ أو السلطة الوظيفية للمنصب من أجل تحقيق المنفعة الخاصة أو أي مآرب شخصية لهم أو لغيرهم.
- 3.4 يُحظر على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية استغلال الفرص التجارية التي تم اكتشافها خلال عملهم في الشركة لأغراضهم الشخصية، حيث أنه من الواجب العمل لصالح الشركة كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

### 4. الحماية والاستخدام المناسب لأصول الشركة وممتلكاتها

- 4.1 كل موظف مسنول عن حماية الأصول الملموسة وغير الملموسة للشركة، وتتضمن الأصول على سبيل المثال لا الحصر النقد والأسهم والأوراق المالية وخطط الأعمال وحقوق الملكية الفكرية والممتلكات المادية من مباني وأثاث وتجهيزات.
- 4.2 يتعين على كافة موظفي الشركة مراعاة استخدام أصول وموارد وممتلكات الشركة استخداماً سليماً لأغراض العمل الخاص بالشركة ولتحقيق أهدافها فقط، وعدم استغلال أصول وموارد الشركة لتحقيق مصالح شخصية، بما في ذلك استخدام اسم الشركة أو شعارها أو مستنداتها أو أوراقها الرسمية حيث يتعارض ذلك مع الاستغلال الأمثل لموارد الشركة.
- 4.3 إن خطوط الهاتف والبريد الإلكتروني والبريد الصوتي ونظم الكمبيوتر كلها من أصول الشركة ويجب أن تستخدم بصورة أساسية لأغراض أعمال الشركة، ولا يجوز للموظفين استخدامها بطريقة تضر الشركة أو تسبب لها مشكلات أو متاعب. كما يجب أن تكون الاتصالات الشخصية في أقل مستوى أو حد ممكن.
- 4.4 يحظر طبع أو نسخ أو بيع أو استخدام أو توزيع أي معلومات أو برامج أو أي حقوق ملكية فكرية بما يخالف اتفاقيات الترخيص المبرمة.
- 4.5 يجب إخطار الجهة المعنية داخل الشركة عند تعرض أصول الشركة أو ممتلكاتها للضرر أو الضياع أو شبهة السرقة فوراً للتحقيق في الحادثة وتقييم الأضرار الناتجة.

## 5. المحافظة على سرية المعلومات

- 5.1 يلتزم جميع أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين بالشركة بممارسة أعلى درجات الكتمان داخل أو خارج الشركة فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة بالشركة وعمالها التي تكون بحوزتهم نتيجة قيامهم بأعمالهم.
- 5.2 يلتزم جميع العاملين بالشركة بالمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بتعاملات الشركة، والبيانات المالية، والاحصائيات غير المعلنة، وكذلك ينطبق واجب السرية على ما يتعلق بالمعلومات غير المعلنة سواء كانت شفوية أو مكتوبة أو مخزنة على الوسائط الالكترونية؛ ومن أمثلتها المذكرات والخطابات ومحاضر الاجتماعات والقيود المحاسبية وبرامج الحاسب الآلي والصور الفوتوغرافية والرسومات الفنية أو نسخ مما سبق. ويشمل أسلوب المحافظة التأكد من عدم الإهمال في ترك هذه المعلومات أو مصدرها عرضة لاطلاع غير المخولين عليها.
- 5.3 يتعهد أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وموظفي الشركة بعدم استغلال المعلومات الخاصة بالشركة والتي اطلعوا عليها بحكم موقعهم لمصلحتهم الشخصية. كما يتوجب عليهم التعهد بعدم الإفصاح عن أي معلومات خاصة بالشركة إلا في الحالات المسموح بها حسب سياسة الإفصاح المعتمدة وبصورة قانونية.
- 5.4 يلتزم أعضاء مجلس الإدارة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بشكاوى وبلاغات العاملين في الشركة حول أي ممارسات غير سليمة أو أي أمر مثير للريبة في الأعمال المرتبطة بالشركة (كالتقارير المالية وأنظمة الرقابة الداخلية وغيرها). إذ يجب ضمان افتراض حسن النية والسرية للمُبلغ؛ وذلك بهدف ضمان عدم حدوث أي رد فعل سلبي تجاه ذلك المُبلغ قد يضر بمصلحته.
- 5.5 يُستثنى من شرط السرية حالات ضرورة الإفصاح عن المعلومات لأداء واجب قانوني أو للشهادة في المحاكم.
- 5.6 يستمر واجب المحافظة على سرية المعلومات حتى بعد الاستقالة أو انتهاء الخدمة من الشركة.
- 5.7 في الحالات التي يُصرح فيها للغير بالحصول على معلومات عن الشركة أو عملائها مثل مراقبي الحسابات الخارجيين أو شركات الخدمات القانونية، أو شركات خدمات تكنولوجيا المعلومات؛ فإن العقود المبرمة مع هذه الأطراف يجب أن تتضمن شرطاً خاصاً بالحفاظ على سرية المعلومات التي يتم التصريح بها.
- 5.8 يجب على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين اتخاذ الخطوات المعقولة واللازمة للحفاظ على السرية وتجنب وسائل الإفصاح الغير مقصود عن المعلومات السرية، مثل التحدث في الأماكن العامة أو على الهاتف أمام الجمهور بصوت مسموع، أو الإرسال عبر البريد الإلكتروني، أو النسخ للمعلومات، أو ترك الأوراق في مكان مرئي أو عدم حفظ المستندات المحتوية على معلومات سرية في خزائن مغلقة أو غيره من الوسائل التي يمكن أن تؤدي إلى وصول المعلومات السرية إلى غير المخولين للاطلاع عليها.
- 5.9 ينبغي على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين القيام على الفور باخطار الجهات المسؤولة في الشركة عن أي استخدام غير مصرح به فعلي أو مشتبه فيه أو نسخ أو افشاء للمعلومات السرية، وتقديم المساعدة اللازمة للشركة فيما يتعلق بأي خطوات تتخذها الشركة لحماية المعلومات السرية.
- 5.10 يخضع كل من يخالف أو يشتبه بمخالفة الالتزام بسرية المعلومات الخاصة بالشركة أو عملائها إلى



اتخاذ الاجراءات التأديبية التي تقررها الشركة بحقه بعد إجراء التحقيق المُستقل والعدل.

## 6. الاحتفاظ بسجلات وتوثيق متكامل لأعمال الشركة

- 6.1 تلتزم الشركة بالشفافية في كافة معاملاتها، وعلى جميع الموظفين الاحتفاظ بسجل كامل ومستوفي ودقيق لكل المعاملات المتعلقة بأعمال الشركة وعلاقاتها التجارية حسب الأصول المرعية، وأن يتم عكس هذه المعاملات في الدفاتر والسجلات والحسابات والتقارير المُستخدمة.
- 6.2 ينبغي استخدام نظام حفظ مناسب لسجلات ودفاتر وحسابات الشركة بما يسهل معه الرجوع إلى المعلومة واستخدامها.
- 6.3 يمنع منعاً باتاً تزوير أي سجلات خاصة بالشركة، وينبغي لكافة التقارير والخطابات والوثائق الصادرة من الشركة والمُصرح بالافصاح عنها للعمامة، أن تكون كاملة ومناسبة ودقيقة ومحددة ومؤرخة ومحددة بجدول زمني (عند اللزوم).
- 6.4 بصفة عامة، يتم الاحتفاظ بسجلات الأعمال وفقاً للقواعد والمدد التي تنص عليها التشريعات أو الهيئات الرقابية، كما يجب الاحتفاظ بسجلات الأعمال لفترة لا تقل عن 10 سنوات.

## 7. الصحة والسلامة والأمن والبيئة

- 8.1 تلتزم الشركة بأداء أعمالها بالأسلوب الذي يهدف إلى حماية الصحة والسلامة للموظفين والعملاء والبيئة.
- 8.2 يتعين على كافة الموظفين في الشركة الالتزام بالقوانين واللوائح ذات الصلة، ومراعاة قواعد وارشادات السلامة لتفادي أي مخاطر ممكن أن تنشأ أثناء أداء أعمالهم، قد تعرض الانسان أو البيئة أو السلامة العامة للضرر أو الخطر.
- 8.3 يجب الإبلاغ فوراً عن مخاطر الأمن والسلامة والصحة للجهات المختصة داخل أو خارج الشركة حسب مقتضى الحال.

## 8. التعامل مع شكاوى العملاء

- 9.1 تولي الشركة الاهتمام اللازم لشكاوى العملاء، ويجب على كافة الموظفين التعامل مع موضوع أي شكوى مستلمة من العملاء بأقصى درجة من المهنية والاهتمام.
- 9.2 يجب الرد على الشكوى المستلمة في أقرب وقت ممكن امتثالاً للسياسات ذات العلاقة، وتوجيه كافة الشكاوى من خلال القسم/ الشخص المُكلف بذلك في الشركة.
- 9.3 تستلم الشركة الشكاوي من خلال نموذج مُخصص لذلك (ملحق "ب")، ويجب تسجيل كافة الشكاوى التي تم استلامها في سجل الشكاوى ومتابعة الاجراءات المُتخذة للتعامل معها.
- 9.4 يتم رفع الشكاوى التي يُرى أن لها تأثيراً سلبياً على سمعة الشركة وأعمالها إلى الرئيس التنفيذي/ مجلس

الإدارة بحسب أهميتها، وذلك للنظر فيها واتخاذ اللازم بشأنها.

## 9. التعامل مع الصحافة ووسائل الاعلام

- 10.1 تحافظ الشركة على علاقات تواصل طيبة مع المستثمرين والجمهور والجهات الرقابية والرسمية الأخرى وتحرص على نقل المعلومة الصحيحة للجميع من خلال الوسائل الرسمية والأشخاص المصرح لهم بذلك.
- 10.2 يتعين على عضو مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين الحذر عند التعامل الاجتماعي أو الرد على وسائل الاعلام والصحافة، سواء عن طريق الصدفة أو من خلال موعد مسبق، بحيث لا يتم الإفصاح عن ما لا يجب الإفصاح عنه خلال هذه التعاملات الاجتماعية. وينبغي أن ينص في كل ما يُنشر من أحاديث أو لقاءات لأعضاء مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية أو الموظفين على بيان بأن ما تم التحدث به يُعبر عن الآراء الخاصة للشخص فقط وليس عن الشركة.
- 10.3 لا يجوز لغير المصرح لهم من قبل الشركة كالمتحدث الرسمي أو رئيس مجلس الإدارة، إعطاء أي تصريحات للاعلام عن الشركة أو سياساتها أو عملها أو إجراءاتها أو نتائج أعمالها.
- 10.4 يتعين على كافة الموظفين تحويل أية استفسارات أو أسئلة عن الشركة وأنشطتها إلى الجهة المختصة المصرح لها بالرد على وسائل الاعلام والجمهور.

## 10. السلوك الشخصي العام والتصرفات الأخلاقية

- 11.1 إن العلاقة الأساسية بين الشركة وموظفيها تقوم على مبدأ احترام كيان الموظف (كإنسان) داخل مقر العمل مع المحافظة على طبيعة الرئيس والمرووس التي تحقق إنجاز العمل دون المساس بصورة أو بأخرى باحترام قيمة الفرد كشخص بذاته.
- 11.2 لا يجوز بأي حال من الأحوال التدخل في الشؤون السياسية أو المذهبية أو القيام بأية تعليقات أو تعبيرات أو تصريحات تنطوي على المساس بالاحترام الواجب للأوامر والقرارات الصادرة من الجهات الرسمية. إن الشركة تحترم حقوق الخصوصية لموظفيها وشؤونهم الشخصية والخاصة، ما لم ينشأ عنها ضرر فعلي أو متوقع بمصالح الشركة أو الإضرار بالغير.
- 11.3 إن التصرفات المرتبطة بالمضايقات الأخلاقية كالفعل الفاضح أو التحريض على الفجور والفاحشة، إضافة إلى كونها تصرفات غير قانونية، من شأنها خلق بيئة عمل غير آمنة، وعدائية وسلبية، ولذلك فإن الإقدام على أي من هذه التصرفات من قبل أي من موظفي الشركة وعمالها بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية من شأنه توقيح أقصى العقوبات من قبل الشركة والقانون في دولة الكويت.
- 11.4 إن الشركة لا تجيز أي انتهاكات عرقية أو تلك الناتجة عن أي نوع من التمييز العنصري بسبب الديانة، أو المذهب، أو العرق، أو الجنس، أو العمر، أو اللون، أو الإعاقة الجسدية أو العقلية، وغيرها من أنواع التمييز، ويتم التعامل مع الإدعاءات بحدوث هذه الانتهاكات ضمن الإجراءات الرسمية في الشركة.
- 11.5 يُحظر تعاطي أو الاحتفاظ أو تقديم أو قبول المخدرات والمسكرات والكحول وغيرها من المواد المحظورة في أوقات العمل أو أماكن العمل أو المناسبات التي تقيمها الشركة أيا كان نوعها.

11.6 يلتزم أعضاء مجلس إدارة الشركة والإدارة التنفيذية والموظفين بعدم الدخول في أية معاملات تنطوي على غش أو احتيال أو على أي شكل من أشكال انتهاك حقوق الآخرين أو اقتراح وسائل مخالفة للقانون من أجل تحقيق متطلبات العميل، كما ينبغي عليهم عدم توريط انفسهم أو الشركة مع مقاولين أو عملاء يبنون القيام بانشطة غير مشروعة أو تنطوي على غش.

## 11. الإبلاغ عن المخالفات

12.1 ينبغي على أعضاء مجلس الإدارة والمدراء والمسؤولين تشجيع كافة الموظفين على حرية التحدث بشكل صريح مع مشرفيهم ومدرائهم أو الموظفين المناسبين عن أي انتهاكات أو مخالفات لقواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية.

12.2 في حال وجود أي شك معقول مع حسن النية لدى أي موظف بوجود ممارسات خاطئة أو غير قانونية أو انتهاك للقوانين في موقع العمل، يتوجب عليه إبلاغ مديره المباشر بهذا الأمر على الفور. وفي حال وجود أي سبب يمنعه من التوجه إلى مديره المباشر، يتوجب عليه الإبلاغ عن مخاوفه إلى مدير الموارد البشرية والشؤون الإدارية أو المدقق الداخلي أو الرئيس التنفيذي أو رئيس مجلس الإدارة أو شخص يتم تكليفه رسمياً بمتابعة مثل هذه الأمور.

12.3 يمكن أن يتم الإبلاغ بواسطة الهاتف، أو بشكل شخصي، أو عن طريق الكتابة أو البريد الإلكتروني.

12.4 تلتزم الشركة بالحفاظ على سرية هوية كل الأطراف ذات العلاقة بمزاعم الانتهاكات حتى يتم التأكد من وقوعها وصحتها، وسوف يعمل مجلس الإدارة جاهداً ليحافظ على سرية هوية كل من يقوم بالإبلاغ عن احتمال وقوع انتهاكات.

12.5 يمكن أن يكون الإبلاغ عن هذه الانتهاكات من قبل مصدر مجهول، ولكن التحقيق في البلاغات مجهولة المصدر سيتم فقط في حال توافر حقائق كافية لتبرير الإجراء وإفساح المجال أمام الشركة للتحقيق.

12.6 تقوم الشركة من خلال إجراءات داخلية بالتحقيق المناسب في الانتهاكات واتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل الموظفين المخولين حسب الاقتضاء، ويتوقع من كافة الموظفين التعاون مع أي جهة تحقيق داخلية أو خارجية.

12.7 تعمل الشركة على توفير بيئة عمل سليمة خالية من ترويح الإشاعات وتبادل البيانات غير الصحيحة والمضللة. ويتم اتخاذ إجراءات تأديبية قاسية بحق من يعمل على ترويح وتبادل وتقديم البيانات الخاطئة والمضللة يمكن أن تصل إلى الانهاء الفوري من الخدمة في الشركة.

12.8 تلتزم الشركة بتوفير الحماية للمبلغين أو إلى الموظف الذي يحمل على عاتقه تبادل المعلومات لخدمة مصلحة الشركة كالإبلاغ عن أنشطه غير مشروعة لأحد زملاءه، ولا تتسامح الشركة مع أي أعمال انتقامية ضد الشخص أو الموظف الذي قام بالإبلاغ بحسن نية عن الانتهاكات في محاولة للامتثال بهذه القواعد.

12.9 يتعين على الشركة تطبيق إجراءات لمراقبة والكشف عن الأنشطة المشبوهة التي تخالف القوانين التجارية والمدنية بما في ذلك قوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتداول بناء على معلومات داخلية واستغلال الموارد الداخلية بصورة غير مرخصة والغش وسوء توزيع الأموال، الخ، وإبلاغ الهيئات الحكومية والرقابية عن هذه الأنشطة المشبوهة.

#### خامساً: الالتزام والتطبيق

1. يتولى كل عضو مجلس إدارة ومسؤول وموظف بالشركة مسؤولية معرفة محتويات وثيقة قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية والالتزام بالمعايير كما هو مبين فيها، كذلك التوقيع على الاقرار المرفق بها (ملحق "أ").
2. يجب تقديم الاستفسارات الخاصة بتوضيح أو تطبيق قواعد السلوك المهني فيما يتعلق بموقف أو حالة معينة إلى الرئيس التنفيذي للشركة أو من ينوب عنه من أشخاص مكلفين بذلك، ويمكن أن تكون تلك الاستفسارات كتابية أو شفاهة، ويتم التعامل معها بالسرية التامة عند اللزوم وحسب نوع الاستفسار.
3. لا يجوز لأي من أعضاء مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية أن يوجه أو يمارس ضغطاً على عضو آخر أو موظف لانتهاك أي جانب من جوانب هذه السياسة، كما لا يجوز لأعضاء المجلس العمل بالتواطؤ لأي انتهاك لهذه السياسة.
4. تقوم وحدة التدقيق الداخلي/ المدقق الداخلي بمراجعة مدى الالتزام بقواعد السلوك المهني بصفة دورية.
5. إن عدم الامتثال لقواعد السلوك المهني قد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية فورية تتراوح بين الإنذار، أو اتخاذ قرار بعدم تعيين عضو مجلس الإدارة لمدة أخرى، أو احتمالية إنهاء الخدمات للموظف وفقاً للقوانين واللوائح. وفي حالات قصوى قد تلجأ الشركة إلى:
  - الإحالة للجهات القضائية.
  - اتخاذ الإجراءات القانونية لاسترداد أي خسائر أو أضرار بالشركة التي عانت من الانتهاك.

#### سادساً: التعديل والتغيير والإعفاء

1. يجب أن يتم اعتماد أي تعديل أو تغيير على هذه القواعد من قبل مجلس إدارة الشركة.
2. لا يُسمح بمنح إعفاء أو استثناء من الالتزام بقواعد السلوك المهني المذكورة إلا في ظروف استثنائية وعلى أساس كل حالة على حدة وباعتماد من مجلس إدارة الشركة.
3. يتم نشر وثيقة قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية على الصفحة الإلكترونية للشركة، ويتم مراجعة القواعد سنوياً.

سابعاً: معلومات السياسة

التعديلات على السياسة

التاريخ	بواسطة	رقم الاصدار	طبيعة التعديل
	ادارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية		

مراجعة السياسة

التاريخ	بواسطة	المنصب	ملاحظات
	نائب الرئيس التنفيذي للخدمات المساندة		

اعتماد السياسة

الاسم	المنصب	الجهة	التوقيع	التاريخ
		مجلس الإدارة		

حفظ وثيقة السياسة

ملاحظات	عدد النسخ	بواسطة (اسم)	المكان

## ملحق (أ)

### إقرار

أقر بأنني قرأت وفهمت ميثاق عمل السلوك المهني والقيم الأخلاقية وعلمت التزاماتي كموظف نحو التقيد بالمبادئ والسياسات والقوانين التي يتضمنها بما في ذلك أي تعديلات من قبل الشركة.  
كما أعلم أن موافقتي على الالتزام بقواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية لن تعتبر ولن تفسر على أنها عقد توظيف لفترة محددة أو ضمان لاستمرار التوظيف.

يرجى التوقيع هنا : \_\_\_\_\_ التاريخ : \_\_\_\_\_

الإسم (مطبوع) : \_\_\_\_\_

يجب رد هذا النموذج بعد توقيعه واستكمالته إلى مدير الإدارة التابع لها الموظف / إدارة الموارد البشرية والملف الشخصي للموظف خلال 3 أيام من استلام الميثاق. وعدم القيام بذلك لن يؤثر على تطبيق وسريان ميثاق عمل السلوك المهني والقيم الأخلاقية هذا أو تطبيق أي من أحكامه على الموظف.

## ملحق (ب)

Date:	التاريخ:
Complaint No.:	رقم الشكوى:
Client's Name:	اسم العميل:
Civil I.D.:	الرقم المدني:
Address:	العنوان:
Phone #:	رقم الهاتف:
Mobile #:	رقم النقال:
Email address:	البريد الإلكتروني:
Complaint Subject:	موضوع الشكوى:
List of attached supporting documents (if any)	قائمة بالمستندات المرفقة المؤيدة (إن وجدت):
No Attachments: <input type="checkbox"/>	لا يوجد مستندات: <input type="checkbox"/>
Is the complaint pending before a juridical authority	هل الشكوى منظورة أمام القضاء: Yes <input type="checkbox"/> نعم No <input type="checkbox"/> لا
Please provide details (if yes):	الرجاء تزويدنا بالتفاصيل (إن كانت الإجابة بنعم):
<b>Declarations:</b>	<b>الإقرارات:</b>
1- I declare that all the above given information and supporting documents are true and accurate.	1. أقر بأن جميع البيانات والمعلومات الواردة أعلاه والمستندات المرفقة صحيحة ومطابقة للواقع.
2- I undertake full responsibility for any misleading or inaccurate statements contained therein.	2. أتحمّل المسؤولية القانونية الكاملة عن عدم صحة أو دقة هذه المعلومات.
3- I also declare that the complaint subject is currently not being heard at any court, nor any judicial application has been filed in this regard.	3. أقر بأن موضوع الشكوى غير منظور أمام القضاء.
4- I hereby comply by not taking any further action once a mutual agreement with the company for a corrective action has been reached, and a successful implementation has been completed.	4. التزم بعدم اتخاذ أي إجراء في حالة الاتفاق مع الشركة على إجراء تصحيحي لحل موضوع الشكوى وتمام تنفيذ الشركة لهذا الإجراء.
5- I further pledge not to re-submit the same complaint subject matter to concerned regulatory authorities	5. أتعهد بعدم إعادة تقديم أي شكوى للجهة الرقابية المختصة عن ذات الموضوع.
<b>Notes:</b>	<b>الملاحظات:</b>
Please fill out the complaint form, sign it and sent it as follows:	يرجى تعبئة نموذج الشكوى وتوقيعه وإرساله بإحدى الطرق التالية:
1- In person to the Clients Complaints Unit at the Company.	1- الحضور شخصياً وتسليم النموذج باليد إلى وحدة شكاوى العملاء بالشركة.
2- By post to the Head of Clients Complaints Unit Address: ( _____ ).	2- بواسطة البريد باسم وحدة شكاوى العملاء على العنوان التالي: ( _____ ).
3- By E-mail to the Head of Clients Complaints Unit at: <a href="mailto:complaints@-----.com">complaints@-----.com</a>	3- البريد الإلكتروني على: ( _____ ).
The reply to the client shall be within 30 days from the day of receipt of the complaint by the Clients Complaints Unit.	يتم الرد على الشكوى المقدمة من العميل في مدة أقصاها 30 يوم من تاريخ استلام الشكوى إلى وحدة شكاوى العملاء.
<b>Client Signature:</b>	توقيع العميل: