



وثيقة أخلاق المهنة

المحتويات

٥	رؤية مجموعة QNB	٥	١٦. المظهر الشخصي
٥	مهمة المجموعة	٥	١٧. التعامل مع أسهم البنك
٥	القيم التي تقوم عليها مجموعة QNB	٥	١٨. الملكية الفكرية
٥	الغرض	٥	٢. الانضباط
٥	مجالات التطبيق	٦	١٩. الالتزام بالقانون
	١. السلوك	٦	٢٠. التقيد بجميع سياسات
	١. العمل بروح الفريق	٦	٢١. إجراءات مجموعة QNB
	٢. علاقة مبنية على الثقة	٦	٢٢. عدم إفشاء المعلومات
	٣. حماية ممتلكات ومصالح المجموعة وعملائها	٦	٢٣. السرية (الجدان الصينية)
	٤. العلاقة مع الموردين	٦	٢٤. تجنب تضارب المصالح
	٥. المسؤولية الاجتماعية	٦	٢٥. تجنب الإجراءات المادية
	٦. كلمتنا هي عهد ملزم	٧	٢٦. التزوير وغسل الأموال وتمويل الإرهاب
	٧. حظر العمل لدى الغير	٧	٢٧. الإبلاغ عن المخالفات
	٨. التعامل مع الإعلام	٧	٣. الأمن
	٩. الإدارة السليمة لحسابات الموظفين	٧	٣١. السلامة والأمن
	١٠. المديونية الشخصية	٨	٣٢. استمرارية العمل في أوقات الأزمات
	١١. المعاملات الشخصية	٨	٤. السياسة
	١٢. الاهتمام بالأموال الشخصية	٨	٥. مواقف الالتباس/المازق
	١٣. التطور المهني	٨	٦. مبادئ ختامية
	١٤. الاستقامة في العلاقة مع الآخرين	٨	
	١٥. السلوك الشخصي	٨	

إلى: جميع موظفي مجموعة QNB

الموضوع: وثيقة أخلاق المهنة

بصفتنا أكبر مؤسسة مالية في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، فنحن نلعب دوراً جوهرياً في القطاع المصرفي، وقد جعل منا نمونا المستدام لاعباً مهيمناً في السوق، وأتاح النزاهة والشفافية والكفاءة المهنية لموظفي مجموعتنا، بالإضافة إلى الالتزام القوي بالمسؤولية الاجتماعية والكفاءة العالية والرؤية المستقبلية الواسعة لإدارة المجموعة، لتحقيق التميز في عملياتها وعروضها.

إن تظافر جميع هذه العوامل جعل من مجموعة QNB المؤسسة المصرفية المفضلة لدى العملاء وذلك في الوقت الذي عززت فيه المجموعة علامتها التجارية لتصبح العلامة المصرفية التجارية الأعلى قيمة في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا.

كما تعمل مجموعة QNB على تحقيق رؤيتها لتصبح إحدى البنوك الرائدة في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا وجنوب شرق آسيا بحلول عام ٢٠٢٠، ولن نتمكن من تحقيق ذلك إلا من خلال تفاني موظفينا والجهود التي يبذلونها على المستويين الفردي والجماعي، بالإضافة إلى التزامهم القوي بوثيقة أخلاق المهنة لـ QNB بشكل يومي.

وبصفتكم موظفي QNB، فلا بد من أن تحرصوا على العمل ضمن هذه المجموعة المختارة من الكوادر التي تركز الوقت والجهد لدعم قيم QNB ووثيقته الأخلاقية، والتي يتوقع منكم الالتزام بها في جميع الأوقات سواء في المكتب أو خارجه. ولمساعدتكم في تحقيق ذلك، قمنا بإعداد مجموعة من السياسات التي يتوجب علينا جميعاً الالتزام بها، فالرجاء تأكيد فهمكم وموافقكم على وثيقة أخلاق المهنة لمجموعة QNB بتوقيع آخر صفحة من هذه الوثيقة وإعادة إدخالها إلى إدارة الموارد البشرية.

إننا ندرك أن هذه الوثيقة لا يمكن أن تغطي جميع الجوانب التي يمكن فيها لإجراء معين أن يتم على نحو غير سليم، لذا فإننا نرجو منكم طلب التوجيه والمشورة من المدير المباشر أو إدارة الموارد البشرية إذا كان لديكم اعتراض على أي إجراء.

ونؤكد لكم بأن جميع الأطراف المعنية سوف تراقب وتحافظ على سرية أي مناقشات بشأن المشكلات ذات الصلة.

مع أطيب التحيات،

عبد الله مبارك آل خليفة
الرئيس التنفيذي للمجموعة بالوكالة

رؤية مجموعة QNB

أن نصبح أحد البنوك الرائدة في الشرق الأوسط وأفريقيا وجنوب شرق آسيا بحلول ٢٠٢٠.

مهمة المجموعة

• أن نكون الخيار الأول للعملاء والعمالين والمستثمرين والشركاء

• أن نكون المجموعة الرائدة في السوق

• المحافظة على أعلى تصنيف للمجموعة

• أن نحظى بسمعة ممتازة وعلامة تجارية موثوق بها

• تحقيق نمو مستدام للأرباح

• تعزيز العائد للمساهمين

القيم التي تقوم عليها مجموعة QNB

• تميّز الخدمات
تحسين معايير خدمة العملاء بمعدل عشرة أضعاف كل سنة.

• النزاهة
العمل بنزاهة وثقة وأمانة في كل الأوقات وتحت كل الظروف.

• الشفافية
ضمان الشفافية والإنصاف في جميع الإجراءات والمنتجات والخدمات.

• المسؤولية الاجتماعية
المساهمة في نمو وتعزيز المجتمعات التي نعمل فيها.

• جودة الأداء
إنماء ثقافة عمل تستند إلى جودة الأداء والتميز في كل ما نقوم به.

• التطوير المستمر
السعي إلى التطوير المستمر عن طريق التجديد والابتكار في كل ما نقدمه من منتجات وخدمات.

• التطوير المهني
التركيز على تطوير وتنمية القدرات والمواهب من خلال التدريب والتطوير المستمر.

• العمل بروح الفريق
بناء وإثراء العمل الجماعي بروح الفريق الواحد.

الغرض

تعتبر وثيقة أخلاق المهنة جزءاً لا يتجزأ من مجموعة سياسات مجموعة QNB وتشكل إطاراً لتوجيه مزاولة العمل في البنك. كما أنها تعدّ دليلاً مرجعياً عند التعامل مع الهيئات والأفراد، وخاصةً الزملاء، والعملاء، والموردين، والجهات الرقابية.

مجال التطبيق

تُطبق هذه الوثيقة على جميع موظفي ومستخدمي (يشار إليهم بالضمير "نحن")، وكذلك جميع العاملين في مجموعة QNB، وشركائها التابعة والشركات الزميلة التي للمجموعة حصة مهيمنة فيها، وعلى جميع هؤلاء الالتزام بمبادئها المدرجة أدناه في كل الأوقات.

السلوك

١. العمل بروح الفريق

إن العمل كفريق واحد هو أحد المتطلبات الأساسية لتحقيق النجاح والتميز في العمل. ويتوجب علينا التزام التعاون المستمر والمحافظة على التنسيق بين الزملاء لإثراء ثقافة الابتكار والإبداع وتشجيع المبادرات الجماعية. كما يتعين علينا معاملة الآخرين على نحو ما نحب أن يعاملنا به الآخرون، بالإكرام والاحترام والاعتناء بصحتهم وسلامتهم. إن بإمكاننا كسب احترام وثقة الآخرين عن طريق التزامنا على الدوام بالتهذيب والهدوء واللفظ مع الزملاء والعملاء.

٢. علاقة مبنية على الثقة

إن علاقتنا مع البنك مبنية على الثقة. وعليه، فإننا جميعاً مطالبون ببذل قصارى جهدنا مقرونة بالنوايا الحسنة في سبيل إنجاز مهام عملنا، وعند التعامل مع عملائنا وزملائنا. كما يتوجب علينا تكريس وقتنا لتعزيز وخدمة مصالح البنك، وأن نجتهد في جميع الأوقات من أجل إضافة قيمة حقيقية لأعمال المجموعة من خلال المساهمة الإبداعية والإيجابية.

٣. حماية ممتلكات ومصالح المجموعة وعملائها

يتوجب علينا جميعاً أن نستخدم ممتلكات المجموعة المخصصة لكل منا لتسهيل عملية أداء الأعمال الموكلة إلينا على أكمل وجه. إن مصالح المجموعة هي مصالحنا، وعليه، فإنه يتوجب علينا أن نحيط مسؤولنا المباشر علماً بأية مخالفات للنظام أو أمور تتعلق بعدم الأمانة أو غيرها من الأمور المثيرة للشك عند تعرضنا لها. كما يتوجب علينا حماية مصالح عملاء المجموعة في كل الأوقات وعدم إساءة استعمال الثقة التي أودعها في المجموعة وفي كل واحد منا.

وعند تسويق منتجاتنا وخدماتنا للعملاء، يتوجب علينا أن نوضح لهم جميع المعلومات اللازمة، بما في ذلك الرسوم والمخاطر وفقاً لما تقتضيه النزاهة التي يلتزم بها البنك في مزاولته عمله. وفي حالة وجود مخاطر وشيكة على أصول البنك أو عملائه، يتعين علينا إبلاغ الأمر للسلطات المعنية و/أو إدارة المخاطر.

٤. العلاقة مع الموردين

تعتمد مجموعة QNB على خدمات الموردين في إنجاز بعض أعمالها والتي تعود بالنفع للطرفين. ويتوجب علينا أن نختار موردين بناءً على ميزاتهم وبما يضمن استمرار خدماتهم للبنك دون انقطاع، خاصة فيما يتعلق بدعم وإسناد العمليات الحيوية. كما يجب أيضاً تقييم الموردين من حيث التزامهم بأخلاقيات المهنة والجوانب الاجتماعية والامتثال بقيم المجموعة.

٥. المسؤولية الاجتماعية

تلتزم مجموعة QNB بدعم المجتمعات التي تزاوّل فيها العمل والإسهام في رفاهيتها فيما يتصل بالتعليم، والصحة، وحماية البيئة، والتوظيف، إلخ. ويتوقع منا دعم هذه القطاعات على نحو مناسب بالتنسيق مع إدارة الاتصالات للمجموعة. ومن أمثلة الدعم التي تقدمها المجموعة للمجتمع، الحد من استخدام الورق والبلاستيك، والمساهمة في المجالات الخيرية، وتدريب الخريجين الجدد، والمشاركة في الاحتفالات والمناسبات الاجتماعية للبلدان التي تعمل فيها المجموعة، إلخ.

٦. كلمتنا هي عهد ملزم

حيث أن كلمتنا تعتبر عهداً ملزماً لنا، فإنه يتوجب علينا تجنب الدخول في التزام فعلي أو ظاهري، سواء كان شفهيّاً أو خطياً، بدون تفويض مسبق بما يتوافق مع السياسات والإجراءات السارية. ويجب أن تكون جميع الالتزامات موثقة وموافق عليها بتوقيعين معتمدين في أغلب الأحوال.

٧. حظر العمل لدى الغير

لا يُسمح لأي من موظفي مجموعة QNB بالعمل أو تقديم خدمة مقابل أجر مالي أو غيره لدى أي شركة أو كيان أو شخص آخر إلا بموافقة خطية مسبقة. ويتوجب عليك الإعلان عن أي نشاط من هذا القبيل لمديرك المباشر الذي بإمكانه أن يوافق أو يرفع الأمر للموافقة حسبما يكون عليه الحال. ولا ينطبق هذا الحظر على أنشطة المسؤولية الاجتماعية.

٨. التعامل مع الإعلام

لا يُسمح لأي من موظفي مجموعة QNB التعامل مع أي من أنواع الإعلام بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت، مثل الفيسبوك والتويت و لينكد إن والمدونات، فيما يتعلق بأي موضوع يخص أي من عمليات مجموعة QNB (بما في ذلك الحوادث). ستتحمل إدارة الاتصالات للمجموعة المسؤولية الكاملة عن إدارة جميع قنوات التواصل الخارجية وتنفيذها. لن يتم السماح بإجراء اتصالات داخلية أو خارجية بدون الحصول على الموافقات المناسبة من المدير العام لإدارة الاتصالات والرئيس التنفيذي للمجموعة.

٩. الإدارة السليمة لحسابات الموظفين

يتوجب علينا جميعاً الالتزام بسياسات وإجراءات مجموعة QNB فيما يتعلق بإدارة حساباتنا الخاصة مع البنك، كما أنه يجب ألا نستخدم هذه الحسابات بطريقة لا تتفق مع مصالح البنك أو قوانينه أو أهداف ومناهج العمل الإجمالية لديه.

يجب ألا نسمح أبداً بكشف حسابنا أو تأجيل التسهيلات الائتمانية أو كتابة شيكات لا يمكن تمويلها عند تقديمها.

إن الهدف من حسابات الموظفين هو إيداع الرواتب الشهرية وإجراء المعاملات البنكية الشخصية الاعتيادية للموظف فقط.

كما يتحتم على الموظفين استعمال الأسعار التفضيلية الممنوحة لهم بشكل محدود وحسب سياسات البنك المعتمدة.

سنتنع عن التورط في أي أنشطة مشبوهة، مثل:

- استخدام حساب QNB الشخصي لأغراض تجارية
- إجراء أي معاملات نيابة عن الآخرين، للاستفادة من أسعار الموظفين التفضيلية، مثل صرف العملات الأجنبية.
- شراء أو بيع العملات الأجنبية لغرض التداول.

١٠. المديونية الشخصية

يتوجب علينا جميعاً أن ندير أموالنا وممتلكاتنا الخاصة بحكمة، وأن نوائم بين التزاماتنا المادية ودخلنا الشهري وأن نقصر طلباتنا للحصول على مختلف أنواع التسهيلات الائتمانية التي يتيحها البنك على حاجتنا الحقيقية لها. كما يتوجب علينا أن ندير أمورنا المالية الشخصية على نحو لائق وأن نتجنب الاقتراض من الزملاء في البنك وإقراضهم.

١١. المعاملات الشخصية

يجب علينا تجنب اعتماد و/أو تنفيذ أي معاملة مالية أو إدارية تقع ضمن الصلاحيات التنفيذية المتاحة لنا إذا كانت تتعلق بحساباتنا الشخصية أو أي شكل آخر من أشكال علاقتنا مع البنك بدون الحصول على موافقة خطية مسبقة من مسؤولنا المباشر.

١٢. الاهتمام بالأموال الشخصية

يتوجب علينا تكريس كل وقتنا خلال ساعات العمل الرسمية لتحقيق أهداف البنك، وأن نقوم بقضاء الأمور الشخصية خارج أوقات العمل. كما يتوجب علينا الالتزام بالساعات المحددة للعمل، وأن نحصل على التصريحات اللازمة في الحالات التي لا نستطيع فيها التقيد بساعات الدوام. كما أنه علينا تفادي استخدام الأدوات المكتيبة الخاصة بالبنك وموارده الإلكترونية في الأمور الشخصية.

١٣. التطور المهني

في حين أن المجموعة تقدم لموظفيها مجموعة كبيرة من برامج التدريب لتحسين أدائهم وفقاً للمعايير المحددة من قبل المجموعة، فإن كل موظف مسؤول عن تحديث معلوماته ومهاراته لضمان مواكبته للتطورات في مجال عمله. ونحثكم على الحصول على مؤهلات وشهادات تخصصية ومهنية في مجال عملكم. كما يجب على الموظف الالتزام

بسياسات وإجراءات التدريب والتطوير بما في ذلك الانتظام في حضور برامج التدريب واستيفاء متطلباتهم لمنحهم شهادات التدريب.

١٤. الاستقامة في العلاقة مع الآخرين

في تعاملاتنا مع زملاء العمل، يجب علينا أن نلتزم دائماً بمبدأ عامل الناس كما تحب أن يعاملك الآخرون، وبصفة خاصة، يتوجب علينا تجنب الآتي:

- الطعن أو التعليق على استقامة أو شخصية أي من الزملاء
- نقل و نشر الأقاويل والإشاعات التي نعرف أنها غير صحيحة أو لا يمكن إثباتها عن أي من الزملاء الآخرين
- ويشمل هذا بدون حصر، جميع أنواع الإساءة/التمييز اللغوي والديني والوطني والعقائدي والعمرى والجنسي وغيرها من أنواع التمييز والإساءة بما في ذلك المضايقة والمعاكسة

١٥. السلوك الشخصي

علينا جميعاً أن نتذكر دائماً أن سلوكنا الشخصي قد يؤثر في نظرة الجمهور لمجموعة QNB، وعليه فإنه يتوجب أن نتصرف دائماً خلال الدوام الرسمي أو خارجه بطريقة تدعم الصورة الحسنة للمجموعة.

يجب أن تكون جميع محادثاتنا ومراسلاتنا نزيهة ودقيقة وملتزمة بالتواريخ المحددة، مع ضمان عدم إفشاء المعلومات السرية.

١٦. المظهر الشخصي

يجب علينا أن نظهر في صورة جيدة عند الاتصال بالجمهور أثناء قيامنا بواجباتنا، وفي كل الأوقات الأخرى التي يعكس فيها سلوكنا ومظهرنا أدوارنا داخل البنك. ولذلك فإن علينا أن نحافظ دائماً على مظهر مهني أنيق خلال أوقات العمل، كما يتعين على الموظف الالتزام بالزي الرسمي عندما يكون ذلك مطلوباً منه وفقاً لسياسة البنك. ويعتبر الزي القطري التقليدي والبدايات الرسمية وربطات العنق زياً مقبولاً في حالة أن لا يكون مطلوباً منك التقيد بزي رسمي.

كما يجب توخي الحرص على الظهور بالهيئة المناسبة خلال حياتنا الاجتماعية، حيث أننا نبقى في جميع الأوقات سفراء لمجموعة QNB.

١٧. التعامل مع أسهم البنك

من المسموح لنا ولأبنائنا القاصرين بشراء الأسهم والدخل الثابت و/ أو ما يعادلها من "الأدوات المالية المدرجة" الصادرة عن أي عضو من مجموعة QNB بشرط الحصول على موافقة الرئيس التنفيذي للمجموعة قبل الشراء لأول مرة. ويتوجب علينا ضمان الالتزام بلوائح البورصة التي تتم فيها المتاجرة في هذه الأسهم.

١٨. الملكية الفكرية

تعود ملكية الحقوق الفكرية التي يتم الحصول عليها أو خلقها خلال فترة عمل موظفي المجموعة ونتيجة تأديتهم لواجباتهم للبنك بمفرده. ويجب على جميع الموظفين والمستخدمين عدم إفشاء أو استخدام هذه الحقوق الفكرية سواء كانت قائمة أو جديدة، أو كانت محفوظة في أشكال مادية أو إلكترونية.

٢. الانضباط

١٩. الالتزام بالقانون

يجب علينا تجنب خرق أو تجاهل القوانين المعمول بها في البلد الذي نعمل فيه أو أي بلد آخر نزاول فيه العمل أو نقيم فيه أو نزوره. وفي حال بدأ أي من القوانين أو التشريعات مبهماً أو غير واضح، فإنه يتوجب علينا السعي للحصول على توجيهات المسؤول المباشر أو مدير دائرة الموارد البشرية أو مدير الشؤون القانونية أو السلطات المحلية المختصة، وذلك حسب الحالة التي نواجهها.

٢٠. التقيد بجميع سياسات وإجراءات مجموعة QNB

علينا الالتزام بسياسات وإجراءات مجموعة QNB نصاً وروحاً في جميع الأوقات. إن كل فرد منا مسؤول عن دراسة السياسات والإجراءات التي تتعلق بعملنا وانتسابنا إلى مجموعة QNB. إن الجهل بأي من سياسات وإجراءات المجموعة ليس بالexcuse المقبول. وعليه، يُرجى السعي للحصول على التوجيه اللازم من الجهة المعنية إذا كنت في شك حيال موافقة أي من القرارات مع سياسات وإجراءات مجموعة QNB.

٢١. عدم إفشاء المعلومات السرية (الجدران الصينية)

علينا، في كل الأوقات، أن نقوم بحماية وعدم إفشاء جميع المعلومات (سواء كانت داخلية أم خارجية) التي نتاح لنا نتيجة مهامنا الوظيفية أو من خلال عضويتنا في مجموعة QNB. ويشمل ذلك، ولكنه لا يقتصر، على ما يلي:

- خطط عمل مجموعة QNB وأهدافها وتقاريرها وسياساتها وإجراءاتها
- جميع المعلومات المتعلقة بعملاء مجموعة QNB

- جميع المعلومات المتعلقة بموظفي مجموعة QNB
 - جميع كلمات المرور والرموز الإلكترونية
 - جميع المعلومات المتعلقة بشركاء العمل والمؤسسات المتعاملة مع مجموعة QNB
 - جميع المعلومات المتعلقة بمساهمي مجموعة QNB
 - جميع المعلومات المالية المتعلقة بالإيرادات، والأرباح، والموجودات، إلخ. التي لم يتم نشرها
 - يجب على جميع الموظفين حماية المعلومات السرية بعناية تامة. كما يجب استخدام المعلومات المتاحة التي يحصل عليها الموظفون من خلال عملهم في مجموعة QNB للغرض المقصود فقط، ويجب عدم استخدامها لأي منفعة شخصية. كما يتحمل الموظفون مسؤولية ضمان عدم انتهاك الجدران الصينية عمداً أو عن غير قصد. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تتم الموافقة على مشاركة أي معلومات سرية مع أي أطراف ثالثة من قبل المسؤولين عن المخاطر والانضباط في كل دولة.
- ٢٣. تجنب الإغراءات المادية**
- الكشف عن هذه المصلحة وتوضيح طبيعة علاقة الموظف بالجهة المعنية فوراً
 - عدم المشاركة أو المحاولة في التأثير على عملية اتخاذ القرار
 - فيما يتعلق بأعمال مجموعة QNB، يتوجب علينا (أو أي شخص يعمل بالنيابة عنا، بمن فيهم أفراد الأسرة المباشرة) تجنب الآتي:
 - طلب أو قبول رسوم شخصية أو عمولة أو أي شكل آخر من أشكال المكافآت والتي قد تفسر على أنها ذات علاقة بالوضع الوظيفي أو طبيعة العمل لأي منا
 - إعطاء، أو الوعد بإعطاء، أو منح دفعة مالية أو هدية أو ضيافة مع توقع، أو على أمل الحصول على فائدة تجارية، أو مكافأة على ميزة تجارية منحت سلفاً
 - إعطاء أو قبول أي هدية أو ضيافة خلال أي مفاوضات تجارية أو عملية مناقصة، إذا كان يفهم منه أنه بغرض التأثير، أو من المحتمل أن يؤثر، على النتيجة
 - قبول ضيافة من طرف ثالث تنطوي على سخاء غير عادي أو إسراف لمثل هذه الظروف
 - قبول أي دفعة مالية أو هدية أو ضيافة من طرف ثالث تعرف، أو تشك في أنها أعطيت مع توقع الحصول منها على فائدة تجارية لذلك الطرف أو لأي شخص آخر في المقابل
 - تقديم أو قبول هدية من أو لمسؤولين أو ممثلين حكوميين، أو سياسيين أو لأحزاب سياسية، بدون موافقة مسبقة من مدير من رئيس الانضباط في بلدك
 - تهديد موظف آخر أو الانتقام منه لرفضه ارتكاب جريمة رشوة أو أبلغ عن مخالفات بموجب هذه السياسة
 - القيام بأي نشاط قد يقود إلى خرق هذه السياسة
 - عمل أو قبول أي دفعات تسهيلات أو أي رشوة من أي نوع. دفعات التسهيلات هي في العادة مبالغ صغيرة غير رسمية يتم دفعها لتأمين أو تعجيل أي إجراء روتيني أو إجراء لازم (مثلاً، من قبل مسؤول حكومي). والرشاوى تكون في العادة مبالغ تدفع مقابل خدمة أو فائدة تجارية
 - أي هدية تزيد قيمتها عن ١٥٠ دولاراً أمريكياً (أو ما يعادله بعملة محلية) يجب التبليغ عنها خطياً إلى مساعد مدير عام أو مدير عام إدارتك. وفي الحالات التي تكون فيها المادة المهداة قيمة، إلا أن رفضها قد يترتب عليه إهانة لا داعي
- ٢٤. التزوير وغسل الأموال وتمويل الإرهاب**
- تُسهّم مجموعة QNB بجد في مكافحة أنشطة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ويتوقع من موظفينا التعاون فيما من شأنه مكافحة هذه الأنشطة والتدرب على طرق مكافحتها. كما يتعين علينا تفادي ما من شأنه أن يساعد المجرمين على إخفاء مصادر أموالهم غير الشرعية، وإلا فإننا سنكون متواطئين معهم في جرائمهم. وللمساعدة في تفادي ومكافحة هذه الأنشطة الإجرامية، يتوجب علينا الالتزام بالآتي:

٣. الأمن

- تحديد هوية كل عميل باستخدام المستندات الموثوق بها

٣٦. السلامة والأمن

تحتزم مجموعة QNB حقوق الإنسان وتولي عناية فائقة بسلامة وأمن جميع الموظفين والعملاء والمتقاعدين والزوار. وعليه، فقد وفرت المجموعة كافة ما يلزم من أجهزة ومعدات الأمن والسلامة والتدريب عليها.

وحيثما وجدنا نواقص أو مشكلات، فإنه يتعين علينا أن نقوم فوراً بإبلاغ إدارة الأمن والسلامة أو إدارة المخاطر لتصحيح الوضع.

٣٧. استمرارية العمل في أوقات الأزمات

إنه لأمر حيوي أن يتمكن البنك من استمرارية أعماله ومواصلة تقديم الخدمات المصرفية لعملائه في الحالات التي تقع فيها كوارث طبيعية أو مشكلات فنية أو تهديدات أو صعوبات لا يمكن تلافيها. ويتوقع منا الإسهام في تطبيق مبادئ استمرارية العمل الصادرة من إدارة المخاطر.

٤. السياسة

إن مجموعة QNB مؤسسة محايدة سياسياً ولا تقدم أي مساهمات لأي أحزاب أو حملات سياسية. ونعني أن البنك لا يشجع على المشاركة في الأنشطة السياسية، وإذا حدث أن شاركنا في مثل هذه الأنشطة، فإنه علينا ضمان انفصالها عن البنك وعدم الزج باسم QNB في أي نشاط سياسي.

٥. مواقف الالتباس/المآزق

بالنظر لتواجد عمليات QNB في العديد من بلدان العالم تحت مختلف الاختصاصات القضائية والتنوعات الثقافية والبيئية، إلخ، فمن المحتمل أن تتعرض لمواقف ملتبسة/مآزق لم يرد شيء بشأنها في وثيقة أخلاق المهنة. وفي مثل هذه المواقف، يتعين علينا أن نوجه لأنفسنا الأسئلة التالية وأن نطلب التوجيه المناسب من المدير المباشر:

- هل هذا القرار قانوني في بلدي؟

- هل يتفق هذا القرار مع السياسات والإجراءات والقيم والمبادئ؟

- إذا تم نشر هذا القرار في وسائل الإعلام، هل سيكون ذلك مقبولاً للبنك؟

- هل يترتب على هذا القرار خسارة للبنك، أو يزيد من درجة المخاطر؟

- هل سيكون هذا من مصلحة البنك وعمالته في هذا الموقف المعين؟

٦. مبادئ ختامية

إن كونك عضواً في فريق مجموعة QNB، هو دليل على تميزك وتمتعك بمهارات عالية. وإدارة البنك وموظفوه سعداء بوجودك بين موظفي المجموعة، ويحثونك على تحديد أهدافك الشخصية والمهنية على أعلى المستويات. ونحن كزملاء لك، مستعدون لمساعدتك وكلنا ثقة في قدرتك على تحقيق هذه الأهداف.

يتمثل الهدف الأول الذي نسعى لتحقيقه كمؤسسة رائدة في تقديم خدمات مميزة لعملائنا في جميع الأوقات، وعليه، فإننا مدعوون لبذل أقصى ما في وسعنا للتوصل لأفضل سبل العمل في مختلف المواقف لتحقيق أهداف المجموعة في مجال تقديم خدمات متميزة في جميع الأوقات ضمن السياسات والإجراءات المعتمدة للمجموعة.

- التعرّف على ما يكفي عن عملائنا لتنتمكن من تحديد المعاملات التي لا تناسب أعمالهم وأوضاعهم الشخصية

- الإبلاغ عن المعاملات المشبوهة لرئيس دائرة الانضباط في البلد الذي نعمل فيه

- المحافظة على سجلات العملاء والمعاملات التي قد يطلب منا تقديمها في سياق أي تحريات

- تجنب إشعار العملاء في حالة الاشتباه في قيامهم بغسل أموال

- الالتزام دائماً بإتباع النظم والضوابط والسياسات والتعليمات وبأحكام هذه الوثيقة، وإذا لم تتقيد بها، فإن ذلك يزيد من مخاطر وقوع عمليات تزوير/احتيال بدرجة كبيرة

- الإبلاغ عن أي حوادث غريبة أو غير عادية (مثل طلب معاملات غير مألوفة)، أو المعاملات التي ليس لها غرض واضح، أو المعاملات التي يصعب تصديقها

- الإبلاغ فوراً عن أي عمليات تزوير فعلية أو مشتبّه فيها لرئيسك المباشر أو لرئيس الانضباط في البلد الذي نعمل فيه لإجراء التحريات اللازمة

٢٥. الإنذار المبكر

حيثما لاحظنا أن موظفين آخرين، سواء من بين رؤسائنا أو مرؤوسينا، أو موظفين من وحدات عمل أخرى، لا يتقيدون بوثيقة أخلاق المهنة وأن تصرفاتهم تنطوي على مخالفات جسيمة، فيجب إحالتهم على الفور إلى المسؤول الرئيسي عن الانضباط في المجموعة وفقاً لسياسات وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات (سياسة الإنذار المبكر).