



تحدد وثيقة مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين الخارجيين التوقعات والمبادئ والمعايير التي يطلب بنك قطر الوطني من كافة الموردين الخارجيين الحاليين والمستقبليين الالتزام بها.

مقدمة

يلتزم بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق.) ("QNB") بممارسات العمل الأخلاقية والاستدامة ومعايير النزاهة العالية في جميع أعماله وشركاته وسلاسل التوريد الخاصة به. ويُعتبر التوريد المسؤول أحد التزاماتنا الرئيسية لضمان استمرارنا في تقديم الخدمات المالية بأعلى المعايير المهنية في المجتمعات التي نخدمها. ويتبنى QNB سياسة عدم التسامح المطلق مع السلوك غير الأخلاقي وقد وضع البنك مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين الخارجيين التي تحدد الحد الأدنى من المعايير التي يُتوقع من الأطراف الخارجية (الموردين والمقاولين والبائعين والاستشاريين والوكلاء ومقدمي الخدمات ومقدمي المواد والمنتجات)، وشركاتهم الأم وشركاتهم التابعة ومقاوليهم الفرعيين وكياناتهم ذات الصلة وجميع موظفيهم (الدائمين والمؤقتين والعاملين بعقود) المعيّنين أو المكلفين بتقديم خدمات إلى QNB الالتزام بها عند ممارسة الأعمال مع QNB والدخول في ترتيبات معه.

نطاق التطبيق

يتعين على الموردين الخارجيين الامتثال بالكامل لجميع القوانين واللوائح السارية وسياسات QNB المعمول بها عند ممارسة الأعمال مع QNB، ويمثل النطاق والأحكام المنصوص عليها في مدونة QNB لقواعد السلوك الخاصة بالموردين الخارجيين الحد الأدنى من المعايير والمتطلبات والتوقعات والمبادئ التي يجب الالتزام بها من قبل جميع الأطراف الخارجية.

ويتوقع QNB من الأطراف الخارجية مساعدته في الامتثال لأي التزامات قانونية وتنظيمية قد تنشأ في سياق هذه العلاقة. وينبغي على الموردين الخارجيين قراءة الحد الأدنى من المعايير والمتطلبات الخاصة بالموردين الخارجيين والتعهد بالالتزام بها. كما تجدر الإشارة إلى أن الأحكام الواردة في هذه الوثيقة ستكون ملزمة في تنفيذ العقود أو أوامر الشراء. وتعتبر معايير مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين الخارجيين بمثابة إضافة إلى أحكام أي اتفاقية أو عقد بين المورد الخارجي و QNB وليست بديلة لها.

السياسات المرجعية الأخرى

إن مدونة الأخلاق والسلوك الخاصة بمجموعة QNB {سياسات وبيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات} هي وثيقة السياسة الرئيسية التي تصف التزام QNB بالسلوك الأخلاقي.

وتشمل السياسات الأخرى ذات الصلة ما يلي:

- بيان سياسة مكافحة الرشوة والفساد لمجموعة QNB {سياسات وبيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات}
- سياسة الاستدامة لمجموعة QNB {إدارة الاستدامة في QNB}

مكافحة الرشوة والفساد

يلتزم QNB بمنع الرشوة والفساد في جميع تعاملاته وممارساته المرتبطة بالأعمال، ويُتوقع من الموردين الخارجيين الذين نتعامل معهم أيضاً الالتزام بهذه المعايير. ويجب على الموردين الخارجيين عدم الانخراط في أي شكل من أشكال ممارسات الفساد، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الابتزاز والاحتيال والرشوة والتأمر، كما يجب عليهم التأكد من أن لديهم سياسات وبرامج وقواعد سلوك مناسبة لمكافحة الرشوة ومحاربة الفساد أثناء وجود ترتيبات عمل مع QNB. ويجب على الموردين الخارجيين عدم الانخراط في تقديم أو دفع أو التماس أو تلقي (بشكل مباشر أو غير مباشر) أي شكل من أشكال الرشوة التي يمكن اعتبارها حافزاً أو مكافأة غير مشروعة لأي معاملة ذات صلة بالأعمال مثل (على سبيل المثال لا الحصر) الهدايا النقدية والقروض والعمولات والخدمات والرحلات الترفيهية والهدايا.

تضارب المصالح

يجب على جميع الأفراد والكيانات التي تقدم السلع أو الخدمات لـ QNB الحفاظ على أعلى المعايير الأخلاقية وتجنب أي موقف قد يؤدي إلى تعارض بين المصالح الشخصية ومصالح QNB. وهذا يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، الحالات التي تتداخل فيها المصالح الشخصية أو المالية أو العائلية مع عملية اتخاذ القرارات التجارية العادلة والمحايدة.

يجب على الموردين الإفصاح لـ QNB كتابة عن أي موقف أو علاقة أو ظرف قد يؤدي إلى تضارب المصالح. قد يؤدي عدم الكشف عن أي تضارب محتمل في المصالح إلى إنهاء علاقة العمل.

يمكن الإبلاغ عن تضارب المصالح عبر عنوان البريد الإلكتروني: tpscreporting@qnb.com

مكافحة غسل الأموال والامتثال للعقوبات

من المطلوب من QNB الامتثال لجميع التزامات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمسؤوليات القانونية والتنظيمية، ولا يتسامح QNB مطلقاً مع عدم الامتثال للمتطلبات والقوانين المرتبطة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والامتثال للعقوبات. وتتوقع من الأطراف الخارجية التي نتعامل معها الحفاظ على أنظمة وأطر رقابة مناسبة لضمان الامتثال في تلبية هذه المتطلبات.

حقوق الإنسان

يجب على جميع الموردين الخارجيين الامتثال لجميع قوانين حقوق الإنسان المعمول بها فيما يتعلق بموظفيهم وعمليات أعمالهم. كما يجب عليهم مزاوله أنشطة أعمالهم بطريقة تحترم حقوق الإنسان على النحو المنصوص عليه في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الأمم المتحدة والاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية.

لن يتم التسامح مع التحرش أو المعاملة القاسية أو اللاإنسانية للموظفين. ويجب أن تتم معاملة جميع الموظفين بكرامة واحترام ويجب على الموردين عدم استخدام أي تهديد بالعنف أو الاستغلال أو الإساءة الجنسية أو التحرش أو الإساءة اللفظية أو النفسية.

تشغيل الأطفال

يجب على جميع الموردين الخارجيين أن يضمنوا على أقل تقدير الالتزام والممارسة المتسقة مع الحقوق المنصوص عليها في اتفاقية حقوق الطفل الخاصة بمنظمة العمل الدولية والمتطلبات الأخرى على النحو المعترف به بموجب القوانين الوطنية للبلد ذي الصلة أو أي بلد يتم فيه تنفيذ العقود كلياً أو جزئياً.

التمييز والمعاملة وتكافؤ الفرص

يجب على جميع الموردين الخارجيين ضمان المساواة في الفرص والمعاملة فيما يتعلق بالتوظيف والمهن دون تمييز كما هو معترف به بموجب القوانين الوطنية للبلد أو البلدان التي يتم فيها تنفيذ العقود كلياً أو جزئياً.

التوظيف الطوعي والمتطلبات الأخلاقية

يجب على جميع الموردين أن يثبتوا أن عمليات التوظيف الخاصة بهم تتم بشكل طوعي وأن يضمنوا وجود ممارسات توظيف أخلاقية في أعمالهم وسلاسل التوريد الخاصة بهم. ويجب عليهم عدم الانخراط في أو دعم أي شكل من أشكال العبودية، أو الإكراه، أو الاستعباد، أو السجن، أو العمل بالسخرة، أو الاتجار بالبشر للعمل القسري من خلال التهديد، أو الإكراه، أو المطالبات الاحتمالية، أو الإكراه، أو الإرغام. ويجب على الموردين الخارجيين ألا يسبحوا لمقاوليهم الفرعيين بالمشاركة في مثل هذه الممارسات. ويتعين على الموردين الخارجيين الامتنال بالكامل لمتطلبات قوانين محاربة الرق والسخرة والاتجار بالبشر والقوانين التي تكفل حرية تأسيس الجمعيات وحق التفاوض الجماعي المعمول بها في البلد أو البلدان التي يتم فيها تنفيذ العقود كلياً أو جزئياً.

حقوق العمال وممارسات العمل

يلتزم QNB بتعزيز ممارسات العمل العادلة واحترام حقوق العمال في جميع عملياته. يتوقع QNB من مورديه الخارجيين الالتزام بجميع القوانين واللوائح المتعلقة بحقوق العمال وتنفيذ ممارسات العمل العادلة في جميع عملياتهم. ويجب على الموردين أن يدفعوا لجميع عمالهم وموظفيهم على الأقل الحد الأدنى للأجور على النحو المطلوب بموجب القوانين واللوائح المعمول بها، وأن يقدموا لهم كافة المزايا المحددة بمقتضى القانون في الوقت المناسب. ويجب على الموردين توفير ساعات عمل، وإقامة، وأيام راحة مناسبة لعمالهم وموظفيهم وفقاً لما تنص عليه القوانين واللوائح المعمول بها.

يجب إبلاغ الموظفين بوضوح بجميع شروط العمل ويجب أن تكون أي استقطاعات من الأجور متوافقة مع القوانين المحلية المعمول بها. ويجب تمكين العمال من إبلاغ وإخطار الإدارة بشكل علني بالتظلمات المتعلقة بظروف العمل والممارسات الإدارية دون خوف من الانتقام أو الترهيب أو المضايقة.

الإدارة والمراقبة والتقييم

يتوقع QNB أن يكون مورده من الأطراف الثالثة قد طوروا أنظمة إدارة مناسبة تتعلق بمحتوى هذه المدونة وأية ترتيبات مع QNB من أجل ضمان تلبية أهدافه ومتطلباته، ويتوقع QNB أن يقوم الموردون من الأطراف الثالثة بمراجعة إجراءاتهم وعملياتهم الإدارية بشكل فعال ومراقبتها وتعديلها لضمان الامتثال. قد يقوم QNB من وقت لآخر بإجراء زيارات ميدانية لتقييم وتفتيش مرافق ومكاتب عمليات الموردين من الأطراف الثالثة وتلك الخاصة بالمقاولين من الباطن للوقوف على مدى التقدم والالتزام.

يجب على الموردين من الأطراف الثالثة في جميع الأوقات إثبات امتثالهم لمعايير مدونة QNB لقواعد السلوك الخاصة بالموردين من الأطراف الثالثة عند الطلب.

يجب على الموردين من الأطراف الثالثة، عند الطلب من وقت لآخر، تقديم المستندات والمعلومات ذات الصلة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، مواقع مصانع الموردين وأسماء ومواقع الموردين الفرعيين ونتائج عمليات التدقيق السابقة. يجب على الموردين التأكد من الاحتفاظ بالوثائق لتمكينهم من تلبية تلك المتطلبات وإثبات الامتثال لمدونة QNB لقواعد السلوك الخاصة بالموردين من الأطراف الثالثة.

الصحة والسلامة

يتعين على الموردين الخارجيين التأكد من أنهم يستوفون جميع المتطلبات والالتزامات القانونية والتنظيمية المتعلقة بالصحة والسلامة، بقدر ما هو عملي بشكل معقول، لضمان حصول موظفيهم على بيئة عمل آمنة داخل البلد أو البلدان التي يتم فيها تنفيذ العقد، كلياً أو جزئياً.

بالإضافة إلى ذلك، يجب على الموردين الخارجيين إنشاء والحفاظ على سياسة شاملة للصحة والسلامة تحدد التزامهم بمعايير وممارسات السلامة. وينبغي أن يكونوا مستعدين لمشاركة هذه السياسة عند الطلب كدليل على التزامهم بضمان رفاهية موظفيهم والامتثال للوائح الصحة والسلامة ذات الصلة.

البيئة والاستدامة

يطلب QNB من جميع الموردين الخارجيين الامتنال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بحماية البيئة. ينبغي للموردين حيثما أمكن تبني نهج استباقي لتعزيز الممارسات والمبادرات والوعي والمسؤولية المستدامة بيئياً بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الحفاظ على الموارد وإعادة التدوير والنفايات الصديقة للبيئة والإدارة الفعالة للنفايات.

على أساس بذل أفضل الجهود، ينبغي على الموردين الخارجيين تقليل التأثيرات البيئية التشغيلية مثل استهلاك الكهرباء والغاز، وانبعاثات وسائل النقل والسفر، واستهلاك المياه، وإدارة المواد الخطرة، وإنتاج النفايات وإعادة التدوير، وخاصة انبعاثات الاحتباس الحراري.

تغير المناخ

يُعتبر تغير المناخ وانبعاثات غازات الدفيئة من التحديات العالمية الكبرى التي لها آثار كبيرة على البيئة وصحة الإنسان والاقتصادات. يتوقع QNB من مورديه الخارجيين أن يكونوا على دراية بتأثيرات عملياتهم على البيئة، بما في ذلك انبعاثات غازات الدفيئة.

ويُتوقع أيضاً من الموردين الالتزام بجميع القوانين واللوائح ذات الصلة المتعلقة بانبعاثات غازات الدفيئة. بالإضافة إلى ذلك، يشجع QNB مورديه على النظر في استخدام مصادر الطاقة المتجددة وتبني أفضل الممارسات للحد من تأثيرهم السلبي على البيئة.

المعلومات وأمن وخصوصية البيانات

يجب على الموردين الخارجيين الامتنال لمتطلبات QNB المتعلقة بمعلومات التعريف الشخصية (بيانات PII) والسرية والأمان وخصوصية البيانات وحماية الملكية الفكرية على النحو المنصوص عليه في سياسة QNB لحماية البيانات والخصوصية. ويجب على الموردين التأكد من وجود الضوابط المناسبة لحماية العلامة التجارية لـ QNB والملكية الفكرية من الاستخدام

غير المصرح به والأضرار المحتملة. يجب حماية أي معلومات غير عامة وشخصية مستخدمة أو تم الإفصاح عنها في علاقة العمل مع QNB من الضياع والانتهاك. ويجب أن يكون أي إفشاء أو استخدام لهذه المعلومات للأغراض المصرح بها بموجب الاتفاقية التعاقدية. في حالة التعاقد من الباطن، يُحظر تماماً مشاركة أي معلومات سرية والكشف عنها ما لم تتم الموافقة على ذلك من QNB ويجب على الموردين الخارجيين إبلاغ QNB بأي تغييرات تطرأ على الشروط والأحكام الخاصة بهم فيما يتعلق باستخدام معلومات التعريف الشخصية.

الأمن السيبراني

مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا والإنترنت في العمليات التجارية، أصبح الأمن السيبراني مبعث قلق شديد بالنسبة لـ QNB. ويتوقع QNB من مورديه الخارجيين اتخاذ التدابير المناسبة للحماية من التهديدات السيبرانية، مثل تطبيق ضوابط أمنية قوية والامتثال للقوانين واللوائح ذات الصلة المتعلقة بالأمن السيبراني.

يجب أن يكون لدى الموردين خطة قائمة لتحديد وتخفيف مخاطر الأمن السيبراني المحتملة، ويجب أن يكون لديهم عملية للاستجابة للحوادث والتعافي منها في حالة حدوث خرق أمني. ويجب أن يكون لديهم أيضاً إجراءات معمول بها لضمان حماية معلومات العملاء الحساسة، والامتثال للوائح مثل اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) ومعايير أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS).

سلامة المنتج وجودته

يلتزم بنك قطر الوطني (QNB) بتزويد عملائه بمنتجات وخدمات آمنة وعالية الجودة. وعلى هذا النحو، يتوقع QNB من مورديه الخارجيين الالتزام بأعلى معايير سلامة المنتج وجودته في كافة عملياتهم. ويشمل ذلك الامتثال لجميع القوانين واللوائح المعمول بها، وتنفيذ تدابير صارمة لمراقبة الجودة، وتوفير معلومات دقيقة وشفافة حول المنتجات والخدمات التي يقدمونها.

يتوقع QNB من مورديه اتخاذ جميع الخطوات اللازمة للتأكد من أن منتجاتهم وخدماتهم تفي بمعايير القطاع أو تتجاوزها، وتلبي احتياجات وتوقعات العملاء، وأنها خالية من العيوب أو المخاطر. يتضمن ذلك إجراء عمليات تفتيش واختبار وتدقيق منتظمة للتأكد من أن المنتجات والخدمات تستوفي معايير السلامة والجودة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون لدى الموردين عملية لمعالجة وحل شكاوى العملاء والمخاوف المتعلقة بالسلامة في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

النزاهة المالية

يجب على الموردين الخارجيين التأكد من أنهم يحافظون على الملاءة المالية، ويمارسون الحصافة المالية مع إجراءات الحوكمة المناسبة، ويحتفظون بسجلات مالية دقيقة لجميع الأمور المتعلقة بأعمالهم مع QNB وفقاً لممارسات المحاسبة الأساسية مثل المبادئ المحاسبية المقبولة بصفة عامة (GAAP) أو المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS).

استمرارية الأعمال

يلتزم QNB بإدارة ومراقبة وضمان استمرارية الخدمات في جميع عمليات أعماله. ويتوقع من الموردين الخارجيين الحفاظ على أطر عمل مناسبة للإدارة والمراقبة من أجل ضمان تناسب وملاءمة ممارسات مرونة الأعمال للغرض المنشود فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات التي يقدمونها إلى QNB.

يتوقع QNB من مورديه إدارة مخاطر استمرارية الأعمال لضمان توافر الخدمات الهامة لـ QNB أثناء وقوع حدث كارثي. ويُشترط أن يحتفظ كل مورد ببرنامج شامل لاستمرارية الأعمال يعالج فقدان المرافق أو التكنولوجيا أو رأس المال البشري أو الموردين الضروريين لدعم QNB. ويتوقع QNB من الموردين أداء تمرين خطة استمرارية الأعمال/ خطة التعافي من الكوارث بشكل منتظم لتقييم مرونتهم وتحديد المشكلات المحتملة التي قد تؤثر على تقديم الخدمة بشكل مستمر إلى QNB. ومن المتوقع أن يقوم الموردون بمشاركة هذه الخطط ونتائج الاختبار على النحو المطلوب.

مخاطر سلسلة الإمداد

عندما يتم التعاقد من الباطن على توفير السلع والخدمات أو الأنشطة لـ QNB أو يكون ذلك معتمداً بشكل كبير على أطراف رابعة أو خامسة أخرى (وما إلى ذلك)، نتوقع أن تضمن الأطراف الخارجية تحديد أي مخاطر ترتبط بسلسلة التوريد الخاصة بالطرف الآخر ذي الصلة وتقييمها وإدارتها وذلك من خلال إطار عمل محدد. ويتعين إبلاغ QNB في الوقت المناسب بأي تغييرات أو مخاطر تؤثر على توريد الخدمات أو المنتجات إليه. ونشجع موردينا الخارجيين على تطبيق مبادئ مدونة QNB لقواعد السلوك الخاصة بالموردين الخارجيين من خلال سلسلة التوريد الخاصة بهم.

الشفافية والتواصل

يقدر QNB الشفافية والتواصل المفتوح مع الموردين الخارجيين. يتوقع QNB من مورديه أن يتحلوا بالشفافية والصراحة في كافة تعاملاتهم التجارية مع QNB، وأن يقدموا معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب حول عملياتهم وأي تغييرات تطرأ على أعمالهم، وأن يستجيبوا لأية أسئلة أو مخاوف يبديها QNB.

يجب أن يكون لدى الموردين نقطة اتصال مخصصة لـ QNB ويجب أن يكون لديهم نظام للتواصل بشكل فعال مع QNB وتقديم المعلومات أو التقارير ذات الصلة على النحو المطلوب. ويشمل ذلك تقديم تحديثات منتظمة عن عملياتهم وأدائهم وأي تغييرات في أعمالهم قد تؤثر على علاقتهم مع QNB.

الالتزام

تم دمج هذه المدونة من خلال الإشارة إليها في العقد المبرم مع المورد وهي ملزمة قانونياً. قد يؤدي أي خرق لمتطلبات إلزامية منصوص عليها في هذه المدونة إلى اتخاذ إجراءات ضد المورد وفقاً لشروط وأحكام العقد.

الإبلاغ والتعبير عن المخاوف والإنذار المبكر

يتوقع QNB من مورديه مساعدة أعمالنا على النجاح وتعزيز قيمنا ومعاييرنا المهنية العالية، بما في ذلك التزامنا بفعل ما هو صواب من قبل أصحاب المصلحة المتعددين. ويلتزم QNB بتعزيز بيئة يمكن للموردين الخارجيين والمقاولين من الباطن التابعين لنا من خلالها إثارة أي مخاوف بشأن أي خرق فعلي أو مشتبه به لهذه القواعد أو سوء سلوك فعلي أو مشتبه به.

تتوفر مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين الخارجيين على موقع QNB الإلكتروني، ويمكن الإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بهذه المدونة عبر عنوان البريد الإلكتروني أدناه:

• عنوان البريد الإلكتروني: tpsccreporting@qnb.com

• مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين الخارجيين {سياسات وبيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات}