



BANK  
OF ALEXANDRIA

بنك الإسكندرية

# ميثاق قيم ومبادئ العمل

فبراير 2010

Bank of INTESA  SANPAOLO

ميثاق قيم ومبادئ العمل – بنك الإسكندرية 2009

أصبح على البنوك أن تضطلع بمسئوليات أكبر لا تقتصر على مجرد تحقيق المردود الاقتصادي لأنشطتها، حيث زادت مهامها وباتت أكثر وضوحاً وتحديداً.

وتحقيقاً للاستجابة الفعالة في مواجهة الزيادة المطردة في الاحتياجات، على البنوك أن تثبت وعيها الكامل بأن دورات إنتاجها ومنتجاتها يجب أن تراعى مصالح العملاء - الذين يجب أن يحصلوا بالفعل على مردود اقتصادي ملائم - والمواطنين على حد سواء.

وترتبط هذه المصالح بالحفاظ على بيئتنا الطبيعية وصحتنا وعمالنا ومستقبلنا ورفاهية المجتمع ككل وحماية نظام العلاقات الاجتماعية.

وسوف يزداد عدد أصحاب المصالح الذين يجب أن يرتبط البنك بعلاقات معهم جنباً إلى جنب مع زيادة مجموعة المصالح التي تتأثر بنشاط البنك.

ويعرف أصحاب المصالح بأنهم جميع الأفراد - سواء داخل البنك أو خارجه - الذين لديهم مصلحة في قيام البنك بنشاطه، سواء لأنهم يشاركون في تحقيق رسالة البنك، أو نتيجة تأثير مصالحهم بشكل كبير - سواء إيجاباً أو سلباً - بهذا النشاط، وبالتالي يشاركون البنك في المخاطر التي يتعرض لها.

ويتمثل هؤلاء الأفراد في العملاء وحملة الأسهم والعاملين بالبنك والموردين ومقدمي الخدمات والمستشارين، ناهيك عن البيئة نفسها - أو حقوق الأجيال القادمة في هذا الشأن - وفي نهاية الأمر المجتمع ككل.

بالإضافة إلى ذلك، تجد البنوك نفسها وقد بدأت تعمل بصورة أكثر تواتراً في مختلف المجالات وتتعامل مع قوانين مختلفة.

وهذا هو سبب أهمية الانضباط الذاتي الذي - إلى جانب أنه يؤدي إلى احترام القوانين السارية - يساعد على وضع معايير أعلى يعتزم البنك الوفاء بها في المجالات التي يعمل فيها.

لذلك، قرر بنك الإسكندرية أن يضع ميثاق القيم والمبادئ الخاصة به "الميثاق" في ضوء ميثاق القيم الصادر عن الشركة الأم "مجموعة انيسا سان باولو"، والذي سيكون بمثابة "ميثاق علاقات" بين البنك وكافة أصحاب المصالح.

ويشرح هذا الميثاق القيم التي يؤمن ويلتزم بها بنك الإسكندرية، كما يحدد مبادئ السلوك المستمدة من سياق العلاقة مع كل صاحب مصلحة ويرفع بالتالي مستوى المعايير التي يجب على كل فرد - داخل البنك - المحافظة عليها حتى ينال ثقة كافة أصحاب المصالح.

والقيم الواردة في هذا الميثاق هي تعبير عن ثقافة بنك الإسكندرية والخلفية التي جاء منها ويمثلها، فهي من ناحية تمثل "المنظور" التي يرى من خلاله المواقف المختلفة ويفسرهما، ومن ناحية أخرى تمثل هدفا يسعى البنك إلى تحقيقه وسمة من سمات نشاطه خلال السنوات القليلة القادمة.

وهذا الميثاق - الذي يعد إحدى أدوات الحوكمة - هو جزء من رؤية بنك الإسكندرية الأوسع نطاقاً بشأن مسؤوليته الاجتماعية والبيئية، والذي يولي اهتماماً أساسياً بالعلاقات مع أصحاب المصالح. فالحوار البناء مع أصحاب المصالح يؤدي إلى تطوير مستمر لهذه العلاقات من خلال الاستماع إلى المطالب والموازنة بينها وبين إستراتيجية البنك.

ومن خلال إصدار التقرير السنوي للمجموعة بشأن المجتمع والبيئة، إلى جانب الالتزام بالشفافية في تقرير ما تم انجازه، سنستطيع إعداد قائمة بالمطالب التي نتجت عن الحوار المتواصل مع أصحاب المصالح والإعلان عن الأهداف التي نرنو إلى تحقيقها. إن قدرتنا على الاستجابة لمطالب أصحاب المصالح تساعدنا في الحفاظ على القيم التي يهدف هذا الميثاق إلى تفعيلها وتطبيقها على نحو ملائم داخل بيئة العمل.

## رسالتنا

يعمل البنك على تقديم الخدمات المصرفية والمالية عالية الجودة لعملائه، وعلى تنشيط سبل التشجيع على التطوير في كافة المجالات التي يعمل فيها. وإدراك قيمة نشاط بنك الإسكندرية في مصر والخارج سيؤدي إلى دعم النمو ومواصلة تحقيق النتائج الجيدة وتعزيز الثقة النابعة من رضا العملاء وأصحاب المصالح وتنمية شعور العاملين بالبنك بالانتماء والمتابعة الدقيقة لاحتياجات المجتمع المحلي.

ويعمل البنك في الأسواق المالية على أساس المنافسة العادلة ويتعاون مع الكيانات الاقتصادية الأخرى لدعم إمكانيات النمو الاقتصادي للدولة.

ويتبع البنك نهج الإدارة الحذرة لأموال المودعين، ويعمل على زيادة إمكانية حصول الجميع على الائتمان والأدوات المالية المختلفة وعلى مواصلة تنمية النظام التجاري، إدراكاً منه لأهمية الآثار المباشرة وغير المباشرة لقراراته على البيئة والمجتمع.

نحن نسعي إلى الإسهام في تحقيق رفاهية كل من البيئة والمجتمع (ليس على المستوى المادي فحسب) من خلال رعاية وتنفيذ مشروعات ثقافية وأخرى للمصالح العام.

## القيم والمبادئ الرئيسية

تهدف استراتيجية النمو التي ينتهجها البنك إلى خلق قيم راسخة ودائمة من الوجهة الاقتصادية والمالية والاجتماعية والبيئية، وذلك استناداً إلى ثقة كافة أصحاب المصالح، وتقوم هذه الاستراتيجية على القيم الآتية:

### المصادقية

يواصل البنك تحقيق أهدافه على أساس من النزاهة والعدالة والمسئولية ومن الاحترام الكامل للقواعد والسلوك الاحترافي والالتزام بروح الاتفاقيات الموقعة.

### التميز

يضع البنك لنفسه هدفاً يتمثل في التطوير المستمر من خلال التنبؤ بالتحديات المستقبلية وتنمية القدرة على الابتكار، وذلك إلى جانب مكافأة المتميزين.

### الشفافية

يلتزم البنك بالشفافية في كافة تعاملاته، وما يعلن عنه من أنشطة وخدمات، وما يبرمه من عقود بما يسمح لأصحاب المصالح باتخاذ القرارات باستقلالية بناء على ما يفصح عنه البنك من معلومات.

### احترام قيم خاصة

يهدف البنك إلى دمج عملياته واسعة النطاق مع أنشطته المحلية عميقة الجذور وأن تكون له رؤية واسعة دون تجاهل لرؤية الأفراد.

### المساواة

يلتزم البنك بالامتناع عن كافة أشكال التمييز بين الأفراد بسبب الجنس أو السن أو العرق أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الانتماءات النقابية أو اللغة أو الإعاقة الجسدية.

### القيم الفردية

قيمة كل فرد هي الدليل الذي يقود إلى تبنى الشركة سياسة الحوار المتبادل كوسيلة لتوطيد علاقاتها المستمرة مع كافة أصحاب المصالح.

### المسئولية في استخدام الموارد

نسعى إلى استخدام كافة مواردنا بحرص وإلى دعم السلوكيات القائمة على الاستغلال الأمثل للموارد وتجنب إهدار المال ومظاهر البذخ مع إعطاء الأولوية للخيارات التي تأخذ الاستمرارية في الحسبان.

## مبادئ السلوك في العلاقات مع جميع أصحاب المصالح

من خلال هذا الميثاق يشرح بنك الإسكندرية القيم التي يتبناها ويهدف بالتالي إلى توجيه سلوكيات الأفراد بما يتفق معها، مدركاً في الوقت نفسه أن الاعتبارات الاجتماعية والبيئية تسهم في تخفيض احتمالات التعرض لمخاطر الائتمان والالتزام وتعزز سمعة البنك.

وتمشياً مع القوانين واللوائح المحلية ومبادئ ميثاق السلوكيات الذي وضعته مجموعة انيسا سان باولو - ويلتزم بها بنك الإسكندرية - يتعهد البنك بالآتي:

- دعم حماية حقوق الإنسان .
- الاعتراف بمبادئ حقوق العاملين .
- المساهمة في مكافحة الجرائم المالية .

كما يتعهد بنك الإسكندرية بأن يدعم - في كافة فروعها والمناطق التي يعمل فيها - السلوكيات التي تتفق مع هذه المبادئ في كل علاقاته مع أصحاب المصالح. كما يتعهد بنشر القيم والمبادئ الواردة في هذا الميثاق في الشركات التي يمتلك فيها حصة أقلية.

## العلاقات مع العملاء

### الحوار المتبادل

يؤمن البنك أن العملاء ينبغي أن يكونوا دائماً في بؤرة اهتمامه، وأنه فقط من خلال الحوار المستمر معهم يمكنه فهم توقعاتهم والحفاظ على علاقاته الممتازة معهم:

- عند ابتكار منتجات وخدمات جديدة يستخدم البنك وسائل الحوار المنهجى بغرض تفهم مقترحات العملاء.
- من خلال الحوار مع العملاء، يستطيع البنك أن يحدد بدقة نوعية المخاطر المحتملة، فيما يمثل نقطة الانطلاق لتقديم المشورة والمنتجات المالية التي تتفق مع احتياجات العملاء. ويدرك البنك أنه بذلك يقوم بدور مهم في مساعدة المستثمرين وتقديم خدمات الإدارة الحذرة لأموال المودعين.
- يجيب البنك فوراً على الاستفسارات والشكاوى بهدف حل الخلافات حلاً حاسماً حتى وإن كان ذلك بصورة غير رسمية.

### الشفافية

يؤمن البنك أن دوام العلاقات القائمة على الثقة يستلزم التواصل مع العملاء بما يتيح لهم المعرفة المستديرة بقيمة ومميزات ما يقدمه البنك من خدمات ومنتجات:

- يقدم البنك منتجاته بطريقة ميسرة تتسم عقودها بسهولة الفهم والخلو من التعقيد والغموض، وتتضمن معلومات واضحة وكاملة، ويقوم البنك بالإخطار فوراً عن أي تعديلات في العقود أو في الشروط الواردة بها.
- حفاظاً على وقت العملاء، يستخدم البنك جميع القنوات المتاحة لإخطارهم بشكل واضح بما يستجد من معلومات.

### المساواة

يؤمن البنك بضرورة إتاحة منتجاته وخدماته للجميع:

- لا يميز البنك بين عملائه على أساس الجنسية أو الدين أو النوع.
- يصمم البنك خدمات تلبى احتياجات كل طبقات المجتمع.
- تتفق سياسة التسعير التي يطبقها البنك مع جودة الخدمات المقدمة.
- يعتمد البنك تيسير دخول ذوي الاحتياجات الخاصة إلى فروعهم وذلك بإزالة العوائق الإنشائية.

## توفير الائتمان

يؤمن البنك أن زيادة فرص حصول الطبقات الاجتماعية الدنيا على الائتمان من الأمور الأساسية التي تتيح الاندماج الاجتماعي وتمكن الأفراد من تحسين ظروف معيشتهم وممارسة حقوق المواطنة.

يلتزم البنك بأسس تقييم الجدارة الائتمانية وفي ذلك حماية لمصلحة البنك والعملاء على حد سواء:

- يحدد البنك مجالات العمل الممكنة ويعمل وفقا لذلك على زيادة المنتجات والخدمات التي تعزز التنمية الاجتماعية.
- يساند البنك المشروعات الجديدة بهدف دعم الأنشطة التي من شأنها إضافة قيمة اجتماعية واقتصادية جديدة.
- يولي البنك اعتباراً خاصاً للمشروعات الاجتماعية التي لا تهدف إلى الربح، اعترافاً منه بأنها تشكل عنصراً رئيسياً في الهيكل الاجتماعي وعاملاً هاماً في تعزيز الحقوق المدنية.

## دعم التنمية

يؤمن بنك الإسكندرية أن البنك الكبير يتحمل مسؤولية خاصة في دعم النمو الاقتصادي والاجتماعي في البلد الذي يزاول فيه أنشطته، وفي هذا الصدد:

- يساعد الشركات على زيادة وتحسين قدراتها التنافسية وتنمية أعمالها بالخارج.
- يدعم الشركات ذات الملاءة التي تواجه صعوبات في وضع حلول مبتكرة لإعادة هيكلة مشروعاتها القائمة ومعاودة النشاط.
- يدعم القطاع العام والسلطات المحلية في حدود الدور المسموح به بالتعاون دون تدخل في شؤونها، وذلك بوضع الحلول المالية التي تضمن توازناً طويل الأجل بهدف تحقيق النمو والتحديث بما من شأنه تحسين الظروف المعيشية في المجتمع عموماً.
- يطبق أفضل المعايير والمبادئ الاسترشادية المعترف بها دولياً في تقييم الآثار البيئية والاجتماعية في مجال تمويل المشروعات لاسيما مشروعات البنية الأساسية.
- يضع آليات جديدة في مجال التمويل متوسط الأجل لدعم أصحاب الابتكارات ممن ينقصهم رأس المال ولديهم أفكار ومشروعات واعدة، حيث يمتد دوره من مجرد منح الائتمان والمشاركة في رأس المال المخاطر للمشروعات إلى دعم المشروعات ذات احتمالات النمو المباشرة في القطاعات الجديدة.

## دعم الاقتصاديات المحلية وتفعيل دور البنك في مصر والخارج

يؤمن بنك الإسكندرية بأهمية تقديم الدعم الفعال إلى المناطق التي يزاول فيها نشاطه، وأن يربط تحقيق أهدافه الاقتصادية بتعزيز القيم الأساسية في المجتمعات المحلية. لذا يعتزم البنك:

- توثيق الصلات مع المجتمعات المحلية.
- دراسة تطور النظم الاقتصادية المحلية بغرض دعم القرارات الاستراتيجية لتنفيذ المشروعات، وأن يوجه سياساته لتوفير التمويل اللازم للكيانات الاقتصادية التي تعمل في منطقة محددة.
- تقديم الخدمات والمنتجات ليس فقط بوصفه مانحاً للائتمان أو مشاركاً في رأس المال ولكن أيضاً كشريك في عمليتي التطوير والتنمية.
- العمل عن كثب مع الأفراد والمجتمع بهدف حفز عملية التنمية وتعزيز التقدم الاجتماعي والاقتصادي.
- تعزيز المبادرات التي تهدف إلى إرساء المثل الاجتماعية العليا.
- توفير العديد من القنوات بهدف تيسير الحصول على منتجات البنك وخدماته.

## مراعاة البعد الاجتماعي في الاستثمار

يؤمن بنك الإسكندرية أن الاستثمارات لا بد وأن تأخذ دائماً في الاعتبار مبادئ الحوكمة والمعايير الاجتماعية والبيئية بهدف تحقيق تنمية دائمة ومتوازنة، لذا توفر المجموعة لعملائها فرصة اختيار المنتجات التي تتفق مع المبادئ المشار إليها (أ) لتحسين نسبة العائد إلى المخاطرة، (ب) مع توجيه العملاء نحو الالتزام تدريجياً بسلوكيات التنمية الدائمة، وفي هذا الصدد:

- يقدم البنك المزيد من الأدوات الاستثمارية التي تتفق مع تلك المبادئ
- كما يشارك في ضوء ما تقدم في اتخاذ القرارات في الشركات التي يساهم فيها.

## الأمن والسلامة

يؤمن بنك الإسكندرية أن توفير الحماية والأمان للعملاء وأموالهم والحفاظ على سرية بياناتهم ليس فقط واجبا حتميا، ولكنه الأساس في العلاقة القائمة على الثقة والتي يرغب البنك في الحفاظ عليها مع عملائه:

- يتعهد البنك بالحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له، وبما يتيح له تقديم الخدمة التي تفي بشكل كامل باشتراطات الثقة والاستمرارية والحفاظ على السرية.
- يضمن البنك الالتزام الدائم بالقوانين واللوائح المطبقة.
- يلتزم البنك بمعايير الشفافية المطلقة فيما يتعلق بإطلاع العملاء على حقهم في الخصوصية وعلى كيفية تداول المعلومات الخاصة بهم.

## تقييم المخاطر الاجتماعية والبيئية

يؤمن بنك الإسكندرية أن قرارات الاستثمار والسياسات الائتمانية ينبغي وأن تأخذ في الاعتبار المخاطر الاجتماعية والبيئية لاسيما وأن استمرارية الأنشطة الاقتصادية مرهونة بمراعاتها للتقييم الاجتماعية والبيئية، وفي هذا الصدد:

- يلتزم البنك بالبروتوكولات المحلية والدولية وبالمعايير الاجتماعية والبيئية.
- لا يشارك البنك في الأنشطة الاقتصادية التي تتسبب ولو بطريق غير مباشر في انتهاك الحقوق المدنية الأساسية أو التي تعوق التنمية البشرية أو تلحق ضررا جسيما بالصحة أو بالبيئة.
- يشجع البنك على التعايش السلمي ويتجنب تقديم الدعم المالي للأنشطة التي قد يكون من شأنها تعريض هذا التعايش السلمي للخطر.
- يولي البنك أولوية للمشروعات ذات المردود البيئي والاجتماعي المرتفع.

## العلاقات مع المساهمين

يعتمد بنك الإسكندرية نظاما ثنائيا يقوم على فصل وظائف الإشراف وتطبيق السياسات الإستراتيجية التي يضطلع بها مجلس الإدارة عن تلك التي يضطلع بها المساهمون الذين تمثلهم الجمعية العامة.

ويضع هذا النسق حدودا أكثر وضوحا بين الملكية والإدارة حيث يشكل المجلس حدا فاصلا بين الطرفين، ولذلك فإن هذا النسق يعد أكثر استجابة لمتطلبات الشفافية ومن شأنه خفض المخاطر المحتملة التي تنشأ عن تضارب المصالح.

ويؤكد الدور متعدد الجوانب الذي يضطلع به مجلس الإدارة بموجب القانون والنظام الأساسي للبنك فصل أعمال الإدارة وتطبيق السياسات الإستراتيجية عن أعمال الإشراف، مما يساعد على تحديد الأدوار والمسؤوليات ويضمن إدارة البنك على أساس سليم.

وتأكيدا على تمثيل مجلس الإدارة للمساهمين، تقوم الجمعية العامة بتعيين أعضاء المجلس.

توضح التقارير السنوية المتاحة على الموقع الإلكتروني للبنك: [www.alexbank.com](http://www.alexbank.com) نظام حوكمة الشركات الذي يحدد الشروط الواجب توافرها في أعضاء مجلس الإدارة وخاصة شروط الاستقلالية على وجه التحديد.

### المساواة

يعمل البنك على حماية أموال المساهمين وزيادتها على نحو دائم:

- يضمن البنك تساوي جميع المساهمين في الحصول على المعلومات وأقصى درجات الاهتمام دون تمييز.
- يؤمن البنك أن اجتماعات الجمعية العامة تمثل فرصة جيدة لإقامة حوار ناجح، وذلك بما يتفق مع مبادئ شفافية المعلومات واللوائح المتصلة بشفافية المعلومات المؤثرة على الأسعار. وفي هذا الصدد يشجع البنك على المشاركة قدر الإمكان في اجتماعات الجمعية العامة ويضمن الممارسة الصحيحة لحق التصويت.
- يتولى رئيس مجلس الإدارة رئاسة اجتماعات الجمعية العامة ويقدم لها الإرشادات اللازمة ويضمن حقوق جميع المساهمين.

## الشفافية

تعتمد التقارير المالية بالبنك وكذا المقدمة إلى السلطات الرقابية والشركة الأم على الشفافية والمعلومات الكاملة والمقدمة في حينها، كما تعتمد أيضاً على الالتزام بالقانون والمعايير المطبقة:

- يضمن البنك للمساهمين والأوساط المالية بوجه عام الاتصال الواضح في حينه بقصد توفير معلومات واضحة وكاملة وفورية عن مدى تنفيذ الاستراتيجيات والنتائج التي يتم تحقيقها. وتكون المعلومات متاحة من خلال قنوات مختلفة لضمان حصول جميع المساهمين ومختلف المؤسسات الأخرى المتأثرة بتوجهات البنك على نفس القدر من المعلومات، ومن هذه القنوات موقع البنك على شبكة الإنترنت الذي ينشر معلومات من بينها ما يلي:
  - القوائم المالية وتقرير مراقبي الحسابات.
  - التقرير السنوي.
  - معلومات للمساهمين عن شروط وإجراءات ممارسة حقوقهم مثل المشاركة في اجتماعات الجمعية العامة.
  - بيانات صحفية وعروض خاصة بالنتائج والاستراتيجيات.
  - المستندات الرسمية الأساسية.
  - مؤشرات حركة الأوراق المالية في البورصة والهيكل الخاص بالمساهمين.
  - التقييم الممنوح للبنك من جانب الوكالات المتخصصة.
- يعقد البنك لقاءات ومؤتمرات دورية - طبقاً لأفضل الممارسات الدولية - مع الجهات العاملة في القطاع المالي المصرية والدولية لتعزيز العلاقات طويلة المدى والمستمرة التي تساهم في خلق قيم مستدامة.

## سياسات الإثابة للإدارة والعاملين

بالإضافة إلى ما ينص عليه النظام الأساسي للبنك والقوانين السارية ولوائح اللجان الرقابية، فإن سياسة الرواتب والحوافز للإدارة والعاملين تتسم بالشفافية؛ الأمر الذي يحسن من تنافسية البنك ويجعله قادرا على جذب أفضل الكوادر الماهرة. ولمجلس إدارة البنك دور أساسي في تحديد هيكل الرواتب والحوافز. ومن النتائج المترتبة على تطبيق اللوائح الرقابية الجديدة الخاصة بتنظيم وحوكمة الشركات ما يلي:

- يتم إبلاغ الجمعية العامة للمساهمين، على نحو واف، بالسياسات التي يتبناها البنك بخصوص رواتب العاملين وحوافزهم. ويترتب على ذلك تحديد مكافآت أعضاء مجلس الإدارة واعتماد سياسة المكافآت الخاصة بهم.
- قيام مجلس الإدارة بتحديد مكافآت كبار المديرين التنفيذيين والإدارة المسؤولة عن المهام الرقابية، و اعتماد سياسة رواتب العاملين.

بالنسبة للمعايير التي تطبق بشكل مستمر، تعتمد سياسة مكافآت الإدارة على مبدأ المساواة، والربط بين المكافآت (بما في ذلك البنود المتغيرة) ومسئوليات المنصب، وتقييم الجدارة، واستمرارية تحقيق النتائج. وبشكل موجز، يعتمد نظام تحديد مكافآت الإدارة على معايير موضوعية مستمدة من تقييم الدور الوظيفي والأداء والمهام. ويهدف ذلك إلى إنشاء نظام متكامل لتقييم المكافآت الخاصة بالعاملين والمساهمة في تطويرهم.

تتفق نظم المكافآت التي يطبقها البنك مع سياسات الإدارة الحذرة للمخاطر والاستراتيجيات طويلة المدى؛ حيث يضع البنك نظم إثابة محفزة لتحسين الأداء، وتعتمد تلك النظم أيضا على الأدوات المالية أو ترتبط بالنتائج التي يحققها البنك؛ مع الأخذ في الاعتبار المخاطر التي يمكن مواجهتها. لذا يجب هيكلة نظام المكافآت بحيث يتم تجنب تقديم حوافز تعارض مع مصلحة البنك على المدى الطويل.

تحدد مكافآت جميع أعضاء مجلس الإدارة وفقا لمدة تعيينهم وليس بالاعتماد على الأدوات المالية أو النتائج الاقتصادية المحققة. وبالنسبة للعضو المنتدب والمديرين، فإن تحديد مكافآتهم يعتمد على تحقيق التوازن بين البنود الثابتة والمتغيرة. ولضمان تحقيق نتائج فعالة ودائمة، تطبق المجموعة الآليات المناسبة لتقييم المخاطر المتعلقة بالبنود المتغيرة.

يتبنى نظام المكافآت الخاص ببقية العاملين - بما فيهم المتعاملين بالسوق والبورصة - نفس المبدأ الذي يعتمد على تحقيق التوازن المطلوب بين البنود الثابتة والمتغيرة. فضلا عن ذلك، يقدم البنك المكافآت للمسؤولين عن أعمال التفتيش الداخلي والتنفيذيين المسؤولين عن إعداد القوائم المالية مع الأخذ في الاعتبار المسؤوليات والالتزامات المنوطة بكل منهم..

تُصرف مكافأة نهاية الخدمة بحد أقصى عملا بتوصيات لجنة الجماعة الأوروبية بشأن سياسات المكافآت في قطاع الخدمات المالية ووفقا للقواعد واللوائح القانونية والتعاقدية السارية حاليا. ولا نقوم بصرف مكافآت تشجيعية في حالة النتائج السلبية

## العلاقات مع العاملين

### احترام الفرد

- يؤمن البنك بأن احترام شخصية وكرامة كل موظف هي أساس تطور بيئة العمل المبنية على أساس الثقة المتبادلة والولاء الذي يشريه مساهمة كل فرد، ولذا فإن البنك:
- يتبنى تطبيق إجراءات تعيين وإدارة العاملين التي تعتمد على العدالة والسلوك المتسق مما يحد من سوء استخدام السلطة والتمييز بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الانتماءات النقيابية أو اللغة أو السن أو الإعاقة الجسدية.
  - يضمن تكافؤ فرص التطور والنمو المهني كما يضمن الحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية.
  - يقر بأن لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل كما يعمل على أن يعطسكل منهم أفضل ما لديه، وهو ما يعطي الدافع نحو الابتكار الذي يُسهم بصورة أساسية في نمو البنك.
  - يسعى للتمييز في نتائجه من حيث الكم والكيف وذلك من خلال التعاملات التجارية وسياسات الموازنة التي يجري تحديدها وإعدادها ومراقبتها بما يتماشى مع المبادئ الأخلاقية لهذا الميثاق. كما يحترم البنك المكانة المهنية لكل موظف وكرامته وتميز الظروف التي يعمل فيها.
  - يولي أقصى اهتمامه بتحديد أهدافه وتسهيل استيعابها والمشاركة فيها لتعزيز السلوك الملائم والمتسم بالشفافية في علاقاته بالعملاء.

- يحدد الأهداف وأنظمة الحوافز الواضحة التي تستكمل الأهداف الواقعية التي يمكن تحقيقها.
- يعمل على تيسير العمل من خلال تبسيط المنتجات والإجراءات ووسائل الاتصال، كما يحرص على الحفاظ على صحة وسلامة العاملين من خلال تبني إجراءات أكثر فعالية.
- يطور السياسات التي من شأنها تيسير الحياة الشخصية والمهنية لكل العاملين به من خلال العمل على زيادة المرونة واتخاذ المبادرات التي من شأنها التوفيق بين التزامات العمل والاحتياجات الشخصية، حيث أن البنك يدرك تماماً أن الحياة الخاصة لكل عامل لها بالغ الأثر على مستوى أدائه.

### التقييم والتحفيز

- يعتزم بنك الإسكندرية تطبيق مبدأ العدالة والمساواة والجدارة في تقييم وإثابة وتحفيز العاملين وتحقيق التقدم المهني لهم، ومن ثم فإن البنك:
- يدرك أن مهارات الاتصال والمهارات التنظيمية والفنية لكل موظف هي المورد الاستراتيجي الرئيسي للبنك؛ وعليه فإن البنك يتعهد بحماية العاملين وإظهار أفضل ما لديهم من إمكانيات حيث أن ذلك يعد ركيزة أساسية للحفاظ على استمرار المزايا التنافسية.
  - يتبنى نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقاً لمعايير الشفافية فضلاً عن تقييم جدارتهم بغية تحفيزهم وإثابتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى أفضل النتائج.
  - يضع البرامج التدريبية التي تركز على الاحتياجات الفردية إيماناً منه بأن معرفة احتياجات العاملين تعد أمراً حيوياً في وضع الخطط التدريبية.
  - يعمل على خلق الظروف المواتية لكل موظف من أجل الاضطلاع بدوره على أكمل وجه مما يحقق التطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة في تحقيق أهداف البنك.
  - يشجع المشاركة المسئولة من جانب العاملين ويغرس فيهم روح الانتماء والمشاركة الفعالة في عملية التطوير والتي يمكن أن يتحقق لهم أيضاً من خلالها الترقى الوظيفي.
  - تشجيع العاملين على التعاون في الاستخدام الأمثل لكل الموارد التي تتطلبها وظائفهم.

### الحوار المتبادل

- يؤمن بنك الإسكندرية بأن الحوار المتبادل هو الأساس الذي تبنى عليه العلاقات الوطيدة، ومن ثم فإن البنك يعمل على:
- تشجيع الدور الاستراتيجي للاتصالات الداخلية لمساعدة العاملين على المشاركة الفعالة والواعية في تطوير البنك.
  - إرساء قنوات الاتصال على معايير المصداقية والشفافية والاكتمال وسهولة الاتصال.
  - تطوير وسائل تبادل المعلومات والخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات البنك المختلفة.
  - حث المسؤولين على التعرف على احتياجات العاملين والاستفادة من مقترحاتهم وآرائهم المختلفة لتحقيق النمو والازدهار للبنك.

## التماسك

يعد التماسك السمة المميزة لمجتمع من العاملين الذين يعملون معاً في انسجام تام ويشعرون بالفخر لانتمائهم إلى بنك كبير. ومن أجل غرس روح التعاون في جميع العاملين يعتزم البنك:

- توضيح قيم التعاون ونشرها بين العاملين والتحقق الدائم من مدى ملاءمتها حتى يسهل على العاملين الأخذ بها.
- إتاحة المعلومات بشأن استراتيجيات البنك وأهدافه لكافة العاملين من أجل المشاركة.
- تعزيز القدرة لدى المسؤولين على إرشاد العاملين والفصل بينهم، بما يتوافق دائماً مع قيم ومبادئ البنك.
- تبنى سياسات إدارية وتحفيزية من شأنها تقدير الجهود الفردية والجماعية التي تحقق أهداف البنك.
- وضع تصور للمشاركة الجماعية في تحقيق إنجازات البنك.
- تشجيع المبادرات التي من شأنها خلق روح التضامن بين الزملاء.

## العلاقات مع الموردين

### الحوار المتبادل

يؤمن بنك الإسكندرية بأن الحوار المتبادل وتبادل الأفكار مع الموردين من شأنه التحسين المستمر لتلك العلاقات وتعزيزها وتحقيق تبادل القيم من خلال:

- اتخاذ إجراءات مبنية على الثقة يكون من شأنها إسناد دور فعال للموردين.
- قياس مدى رضا الموردين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وبصفة خاصة الشفافية وقنوات الاتصال والالتزام بشروط السداد.

### الشفافية

يؤمن بنك الإسكندرية بأن الإجراءات التي تتم بوضوح وشفافية من شأنها الحفاظ على العلاقات القائمة مع الموردين. ومما يذكر أن البنك لديه قناعة تامة بأن المصادقية هي إحدى الركائز الأساسية للعلاقات مع الموردين، وعليه:

- يستند اختيار الموردين إلى مجموعة من المعايير الواضحة من خلال إجراءات تتسم بالشفافية.
- يلتزم البنك بسياساته التي تنص على إرساء العلاقات على أقصى حدود الصدق والأمانة وبصفة خاصة في مجال إدارة وإبرام العقود، الأمر الذي من شأنه تجنب حدوث أي تعارض محتمل في المصالح.
- وفي مجال الاستشارات المهنية، تركز قرارات البنك على المعايير المهنية مع تجنب حدوث أي تعارض محتمل في المصالح.
- يلتزم البنك بنشر سياساته فيما يتعلق بعلاقاته مع الموردين.

### المساواة

يؤمن بنك الإسكندرية بأن أي مؤسسة كبرى ينبغي أن تكون قادرة على إدارة علاقاتها التعاقدية بكفاءة، ومن ثم فإن البنك:

- يضمن وجود فرص متساوية عند اختيار الموردين والشركاء التجاريين مع دراسة مدى قدرتهم على الوفاء باحتياجات البنك.
- يعزز التحقق من أن العقود المبرمة مع الموردين تركز على العدالة وبصفة خاصة ما يتعلق بشروط السداد والالتزام الإداري.

## المبادئ المتعلقة بالبيئة

تعد حماية البيئة أحد المحاور الرئيسية لمعهد بنك الإسكندرية بالاضطلاع بمسئوليته. هذا ويتمثل أحد جوانب المسؤولية الاجتماعية للبنك في حرصه على عدم ضياع الموارد هباءً والاهتمام بالآثار البيئية للقرارات التي يتخذها. وباعتباره أحد البنوك الكبرى فإن لبنك الإسكندرية تأثير يعتد به في مجال الحفاظ على البيئة وبصفة خاصة في المجال الاجتماعي والبيئي الذي يضطلع فيه بأنشطته سواء في الأجل القصير أو الطويل.

وينتج هذا التأثير عن استهلاك الموارد وما ينتج عن ذلك من مخلفات ترتبط بصورة مباشرة بالأنشطة التي يضطلع بها (تأثير مباشر)، وما ينتج عن الأنشطة والسلوكيات التي لا يتحكم فيها بصورة مباشرة حيث يقوم بها طرف آخر مثل العملاء والموردين الذين يتعامل معهم البنك (تأثير غير مباشر) ومن هنا فإن بنك الإسكندرية:

- يضمن الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة.
- يسعى دائما لإيجاد الحلول الجديدة والفعالة التي تتعلق بالبيئة حتى من خلال طرح منتجات وخدمات محددة للعملاء فضلا عن إيجاد الحلول للموردين.
- يعتزم نشر أفضل الممارسات المتعلقة بالمسؤولية نحو البيئة وذلك من خلال تطبيق المبادئ المحلية والدولية.
- لديه الاستعداد للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها.

## الاستخدام الأمثل والفعال للموارد

- يسعى البنك إلى الاستخدام الواعي للموارد التي يحتاجها للقيام بأنشطته من خلال تحسين كفاءة هذه الأنشطة، وتنفيذ نظام فعال للتعامل مع البيئة.
- يسعى البنك دائما إلى حماية البيئة وذلك من خلال متابعة البيانات والمعلومات الخاصة بالبيئة وزيادة وعي العاملين بها.

## تعميم الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك

- يدرك البنك أن مسؤوليته نحو البيئة والمجتمع تمتد لتشمل جميع الجهات المتعاملة معه، ولهذا السبب يسعى إلى توجيه سياسات الموردين والمتعاقدين من الباطن نحو حماية البيئة واحترام حقوق الإنسان وكذلك حقوق العاملين.
- يقدر البنك الموردين الذين يعتبرون الجوانب البيئية والاجتماعية أساساً لنشاطهم كما يتخذون الإجراءات اللازمة للحد من الآثار البيئية السلبية الناتجة عن الأنشطة التي يقومون بها.
- يعتزم البنك توعية مورديه بالفرص والمخاطر البيئية والاجتماعية والأخلاقية الناتجة عن أنشطتهم.

## المبادئ المتعلقة بالمجتمع

### إقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح

يرى بنك الإسكندرية أن إقامة الحوار مع المؤسسات المختلفة له أهمية استراتيجية لتحقيق النمو الدائم في نشاطه، كما أن البنك يحرص على:

- النظر بعين الاعتبار للملاحظات التي يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.
- الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل في المصالح.
- إخطار وإشراك المؤسسات - التي تعد أهم ممثلي أصحاب المصالح - في الأمور التي تخصها.

### دعم المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح

- اعترافاً من بنك الإسكندرية بدور المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح في دفع عجلة التنمية العادلة في المجتمع فإنه يعتمد:
- دعم الكيانات التي تعنى بالشئون الاجتماعية بالإضافة إلى دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التي تعود بالنفع على المجتمع.
- تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.
- إقامة و/أو المشاركة في كيانات لا تهدف إلى الربح وتسعى فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع.
- التشجيع على تنفيذ البرامج التي من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية.

### مسئوليات البنك نحو المجتمع الدولي

إدراكاً من بنك الإسكندرية بأن تحقيق التوازن الاقتصادي والبيئي والاجتماعي على الصعيد العالمي يعتمد على مجموعة من العوامل المتداخلة، فإنه يسعى إلى أن يكون له تأثير على الصعيد العالمي وذلك من خلال:

- إعطاء الأهمية القصوى لقضية تحقيق التنمية الدائمة في الاقتصاد الكلي كلما سنحت الفرصة لذلك.
- توجيه سياسة العملاء من الشركات ودعمهم في حالة مزاولتهم للنشاط في دول ذات مستويات حماية اجتماعية وبيئية أقل.
- دعم المبادرات التي تسعى إلى تحقيق التضامن على المستوى الدولي.

### دعم المجتمع من خلال المساهمات ورعاية الأنشطة

يحدد بنك الإسكندرية احتياجات المجتمع ويسعى للمساهمة في الوفاء بها من خلال تقديم المنح ورعاية الأنشطة:

- عند اختيار المجالات التي سوف يتدخل فيها البنك، فإنه يولي اهتماماً خاصاً بالقيم المرجعية التي يتبناها، وعائد المبادرات المعروضة عليه، ومدى أهمية الاحتياجات الاجتماعية التي تسعى إلى الوفاء بها، على أن يكون من بينها تقدير وحماية التراث التاريخي والفني والثقافي.
- ممارسة النشاط وفقاً لإجراءات تتسم بالشفافية والمسئولية ومن شأنها تجنب أي تعارض شخصي أو مؤسسي محتمل في المصالح.
- التحقق من أن المنح التي يقدمها البنك لأي جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية.

## علاقات البنك مع المؤسسات

تهدف العلاقات المتبادلة بين البنك والجهات الحكومية المختلفة من جهة وبينه وبين المؤسسات الدولية من جهة أخرى إلى دعم الصور المختلفة للاتصال مع هذه الجهات والمؤسسات لتحديد آثار القرارات الإدارية والإجراءات القانونية على البنك، والذي سوف يستجيب لأى طلب غير رسمى أو أسئلة أو استفسارات .. الخ، ويشارك فى أى حدث يتناول الموضوعات الهامة، وذلك من خلال:

- خلق قنوات رسمية للاتصال على الصعيدين المحلى والدولى.
- تمثيل مصالحه بصورة تتسم بالشفافية.
- تبنى نماذج تنظيمية محددة لمواجهة الجرائم المالية ومن ثم حماية مصالح المجتمع وكل أصحاب المصالح.
- المساهمة بصورة فعالة فى المبادرات التى يتخذها السلطات الرقابية والجهات الإشرافية أو منظمات الأعمال والمؤسسات الأخرى التى تسعى إلى تحقيق النمو والاستقرار والعدالة فى القطاع المالى والمصرفى.

## التنفيذ والرقابة

### آليات تنفيذ المبادئ والحوكمة والرقابة

تهدف آليات التنفيذ والحوكمة والرقابة الموضحة فيما بعد إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تكامل الاستراتيجيات والسياسات والإجراءات بالبنك مع المبادئ والقيم الأخلاقية.
- الإشراف والرقابة على الالتزام بالإجراءات والسلوكيات التى تتفق مع المعايير الأخلاقية المتعارف عليها.

### تطبيق الميثاق

يعتمد مجلس إدارة البنك هذا الميثاق وأية تعديلات لاحقة عليه، ويكون قطاع الالتزام مسئولاً عن تحديث الميثاق.

### تفعيل الميثاق

#### إجراءات الإفصاح والمشاركة

يتم إتاحة الميثاق بموقع البنك على شبكة الانترنت [www.alexbank.com](http://www.alexbank.com) حتى يمكن للعملاء أو أى جهة أخرى الإطلاع عليه، كما يتاح على الشبكة الداخلية "intranet" الخاصة بالبنك،

مع تسليم نسخة من الميثاق للتوقيع بما يفيد الإطلاع عليها من جانب كل مدير أو موظف أو أى شخص يتم الاستعانة به من خارج البنك وذلك عند التعيين أو بدء العمل.

ويتم تناول القيم والمبادئ الواردة بهذا الميثاق من خلال البرامج التدريبية التى تهدف إلى تحقيق المعرفة الجماعية بها فضلاً عن إتاحة الأدوات اللازمة لزيادة الوعى والإلمام بالآليات والإجراءات اللازمة لترجمة هذه القيم والمبادئ إلى سلوكيات يتم تطبيقها فى برامج العمل اليومي

ويتم تنظيم برامج تدريبية يتلاءم محتواها مع وظيفة المتدربين، كما يتم تطوير البرامج بما يحقق اكتمال تدريب العاملين.

ومما يذكر أن القيم والمبادئ المنصوص عليها فى الميثاق سيتم تطويرها أيضاً وتداولها من خلال كافة قنوات الاتصال الداخلية المتاحة.

وسيشمل تقييم أداء كافة المسؤولين مدى الالتزام بالقيم والمبادئ التى تحكم العلاقات مع العاملين.

## إجراءات الإدارة و الرقابة الداخلية على الالتزام بالميثاق

تجدر الإشارة إلى وجود ميثاق سلوكيات العمل بالمجموعة للعاملين بالبنك، وهو ميثاق داخلي يتم العمل به بما يتوافق مع القيم والمبادئ الأخلاقية التي ينص عليها هذا الميثاق. ويحدد الميثاق الخاص بالعاملين المعايير الأساسية للسلوكيات التي ينبغي أن يلتزم بها المديرون والعاملون والمستشارون عند تطبيق وحماية القيم التي ينص عليها هذا الميثاق.

هذا ويرتكز النموذج الذي استوحاه البنك على أن تكون كل إدارة مسؤولة بصفة مستقلة عن نشاطها ويلتزم هذا النموذج بالسلوك الاجتماعي المسئول، ويعتزم البنك صياغة وتنفيذ سياسات فعالة في كل قطاع من قطاعات النشاط يكون له تأثير هام على سمعة البنك.

هذا ويضمن كل فرع أو إدارة بالبنك اتفاق الأنشطة والإجراءات مع المبادئ والقيم التي ينص عليها الميثاق، ومن ثم فإن كل مدير فرع أو إدارة يعد مسئولاً بصورة

مباشرة، داخل نطاق اختصاصه، عن تحديد الأهداف وأيضاً خطة العمل اللازمة لإعطاء مردود ملموس لتطبيق الميثاق والذي يحدد سلوك البنك في كافة علاقاته حتى مع أصحاب المصالح.

كما أن كل فرع / إدارة تتحمل مسؤولية الرقابة على الالتزام بالميثاق في نطاق اختصاصها واكتشاف حالات عدم الالتزام التي قد تحدث وإبلاغها للقطاعات المعنية وذلك وفقاً للإجراءات المحددة من جانب البنك. ويلتزم رؤساء القطاعات ومديرو الفروع بدعم وظيفة الالتزام، وذلك من أجل إرساء وتفعيل مبدأ المسؤولية الذاتية. وسيقوم رؤساء القطاعات ومديرو الفروع بممارسة نشاطهم تحت مظلة سياسة الالتزام الخاصة بالبنك ومن خلال شبكة من مسئولى الالتزام بالقطاعات والفروع. كما يلتزمون أيضاً بالتعاون مع قطاع الالتزام من خلال تحديد أهداف الالتزام داخل الإدارات الخاصة بهم، ومن خلال إدارة ومراقبة الموضوعات الخاصة بالالتزام وإعداد التقرير الدورية حولها.

### قطاع الالتزام

يدعم قطاع الالتزام فروع وإدارات البنك في مجال تطبيق الميثاق، كما يشرف على إعداد الإجراءات الرقابية الفعالة التي من شأنها التحقق من أن السياسات التي يتم تطبيقها والمنتجات التي يتم تقديمها والإجراءات التي تتم تتوافق مع الميثاق، ولتحقيق هذا الغرض يتعاون قطاع الالتزام مع عدد من القطاعات لتحديد المؤشرات الهامة التي تسمح بتقييم ما تم تحقيقه من الأهداف الاجتماعية والبيئية، ومن بين هذه القطاعات: التفتيش والموارد البشرية وإدارة المخاطر، وسيتم رصد عملية تقييم الأهداف المحققة في تقارير متابعة الالتزام. كذلك يتعاون قطاع الالتزام مع قطاع الموارد البشرية في تطوير ونشر الثقافة والقيم التي ينص عليها الميثاق.

هذا ويباشر قطاع الالتزام الرقابة الثانوية بغرض تحديد القضايا الهامة المحتملة، كما يشرف القطاع على التطورات التي تطرأ على تلك القضايا ويتعاون مع الإدارات المعنية في اتخاذ الإجراءات التصحيحية للتصدي لتلك القضايا.

ومن ناحية أخرى يقدم قطاع الالتزام المقترحات بشأن التعديلات المحتملة إجراؤها على الميثاق حتى يظل مساهماً للتطورات التي يشهدها البنك، كما يضمن القطاع استمرار الاتصال مع لجنة المراجعة وذلك فيما يتعلق بتقارير الرقابة على الالتزام وكيفية التعامل مع الظروف غير المتوقعة.

### قطاع التفتيش

يلعب قطاع التفتيش دوراً رقابياً من أجل التحقق من أن العمليات التي يضطلع بها البنك تتم على نحو صحيح وأيضاً لضمان التزام العاملين بالقواعد المنصوص عليها في الميثاق من أجل حماية أنشطة البنك بما في ذلك تلك المتعلقة بالالتزامات الأخلاقية والمسؤوليات الاجتماعية. كذلك يدعم هذا القطاع لجنة المراجعة في الرقابة على الالتزام بالمبادئ والقيم المتضمنة في الميثاق. ولتحقيق هذا الغرض يقوم القطاع بتلقي وتحليل تقارير عدم الالتزام.

### لجنة المراجعة

يتضمن دورها الرقابى الإشراف على الالتزام بالمبادئ والقيم المتضمنة فى الميثاق. وتتلقى اللجنة تقارير دورية من قطاعى التفتيش والالتزام وذلك للعرض على مجلس الإدارة، وتتعلق هذه التقارير بنتائج عمليات المراجعة والرقابة الداخلية بكل فرع أو إدارة فضلا عن الإشراف على الإجراءات التصحيحية. كما تتلقى اللجنة تقارير عن المخالفات الخطيرة وحالات عدم الالتزام.

### الإجراءات التى يتم اتخاذها فى حالة عدم الالتزام

فى حالة انتهاك هذا الميثاق وعدم الالتزام به، يتخذ البنك مجموعة من الإجراءات البناءة الملائمة ومنها. فى الحالات بخلاف عمليات الاحتيال أو انتهاك القوانين أو اللوائح السارية أو العقود المبرمة. تنظيم برامج تدريبية لزيادة وعى العاملين بالالتزام بالقيم والمبادئ المنصوص عليها فى الميثاق.

### الإبلاغ عن حالات عدم الالتزام

يتم إرسال تقارير عدم الالتزام بالميثاق عن طريق البريد الإلكتروني [hmhamdy@alexbank.com](mailto:hmhamdy@alexbank.com) أو من خلال البريد على العنوان التالى: بنك الإسكندرية، 28 شارع الجمهورية، القاهرة. ويتعهد البنك بحماية أى موظف يقوم بالإبلاغ عن أى من حالات عدم الالتزام طالما كان حسن النية، كما يتعهد بإحاطة الأمر بالسرية التامة فيما عدا الحالات التى يلزم القانون بالإفصاح عنها.