



بنك الكويت الصناعي (ش.م.ك.)

مدونة الأخلاق والسلوك المهني

2024

Approved By Board of Directors  
Meeting No.: 04/2024  
Dated : 07/08/2024

Classification: **CONFIDENTIAL**

## جدول المحتويات

|    |                                                  |
|----|--------------------------------------------------|
| 3  | I. ضوابط المستند                                 |
| 4  | 1. المقدمة                                       |
| 4  | 1.1 الغرض والنطاق                                |
| 5  | 2. الإرشادات العامة                              |
| 5  | 2.1 انطباق المدونة                               |
| 5  | 2.2 الالتزام بالقوانين واللوائح                  |
| 5  | 2.3 الالتزام بالسياسات الداخلية                  |
| 6  | 2.4 معايير السلوك المهني                         |
| 6  | 2.5 السلوك القيادي                               |
| 6  | 2.6 النزاهة والصدق والموضوعية                    |
| 6  | 2.7 الاحترام                                     |
| 7  | 2.8 مكافحة الفساد                                |
| 7  | 2.9 دعم البنك                                    |
| 7  | 2.10 سرية وأمن المعلومات                         |
| 8  | 2.11 الملكية الفكرية                             |
| 8  | 2.12 قبول واستلام الهدايا                        |
| 8  | 2.13 التزام الموظف                               |
| 8  | 2.14 المظهر الشخصي                               |
| 8  | 2.15 التحرش والتمييز                             |
| 9  | 2.16 صحة البيئة وسلامتها                         |
| 9  | 2.17 التعامل مع الصحافة ووسائل التواصل الاجتماعي |
| 9  | 2.18 التعامل مع العملاء                          |
| 9  | 2.19 المنظمات                                    |
| 9  | 2.20 نظافة المكاتب والعناية بالمعدات             |
| 10 | 2.21 الأمن                                       |
| 10 | 2.22 تقديم التعهدات                              |
| 10 | 2.23 مخالفة المدونة                              |
| 10 | 2.24 المهام                                      |

Approved By Board of Directors

Meeting No.: 04/2024

Dated : 07/08/2024

Classification: **CONFIDENTIAL**

## I. ضوابط المستند

| ملاحظات | التاريخ | الاصدار           |
|---------|---------|-------------------|
|         |         | 2.0               |
|         | التاريخ | مستند من قبل      |
|         |         | المسؤول           |
|         |         | لجنة الحوكمة      |
|         |         | أمين الحفظ        |
|         |         | الالتزام والحوكمة |

## 1. المقدمة

### 1.1 الغرض والنطاق

1.1.1 تحدد مدونة الأخلاقيات والسلوك المهني المعايير التي يتوقع بنك الكويت الصناعي الالتزام بها، من جانب أعضاء مجلس الإدارة والموظفين، لكي يقوموا بأداء أعمالهم بأفضل ما في وسعهم والتصرف بطريقة تظهر وتعزز صورة البنك وسمعته. وبالتالي، فإن الغرض من المدونة هو:

- تعزيز السلوك الصادق والأخلاقي الذي ينعكس إيجاباً على البنك.
  - الحفاظ على بيئة عمل البنك حيث يتم تقدير نزاهة كل موظف.
  - ضمان الالتزام بالقواعد والقوانين واللوائح المنظمة لأنشطة البنك.
  - ضمان الاستخدام السليم لأصول وموارد البنك.
  - الحفاظ على صورة البنك كمنظمة ملتزمة بأعلى معايير النزاهة في جميع تعاملاته.
  - تعزيز ثقة الموظفين والعملاء في منتجات وخدمات البنك وزيادة الاحترام والتقدير لدوره في تقديم الخدمات بأفضل طريقة ممكنة.
- 1.1.2 تهدف المدونة إلى تعزيز الالتزام والوعي بأسس الممارسات الجيدة وتوجيه الموظفين نحو الأخلاقيات السليمة وأطر الانضباط الذاتي التي تحكم سير العمل في البنك.
- 1.1.3 يدرك البنك أنه قد يتعرض لعقوبات قانونية أو تنظيمية أو خسائر مالية أو فقدان سمعة نتيجة لعدم امتثاله بالقوانين واللوائح والمعايير وقواعد السلوك المطبقة على أنشطته. لذلك، يلتزم البنك بضمان الالتزام بالمدونة.
- 1.1.4 يجب أن تتماشى المدونة مع جميع القوانين واللوائح المعمول بها في دولة الكويت.



## 2. الإرشادات العامة

### 2.1 انطباق المدونة

- 2.1.1 تسري الأحكام الواردة في هذه المدونة على جميع أعضاء مجلس الإدارة والموظفين في البنك.
- 2.1.2 يجب على كل موظف جديد قبل المباشرة في العمل التوقيع على وثيقة تعهد بالالتزام بهذه القواعد، ويجب الاحتفاظ بنسخة من هذه الوثيقة في ملفه/ملفها.
- 2.1.3 أي انتهاك لأحكام هذه المدونة يخضع لإجراءات وعقوبات تأديبية وفقاً لسياسة الموارد البشرية للبنك.

### 2.2 الالتزام بالقوانين واللوائح

- 2.2.1 تنص سياسات وإجراءات وممارسات البنك على أهمية احترام حقوق أصحاب المصالح، ومعالجة أي انتهاكات لحقوقهم وفقاً للقوانين والقواعد واللوائح ذات الصلة.
- 2.2.2 يلتزم البنك بمكافحة عمليات غسل الأموال، لتحقيق ذلك، قام البنك بإعداد سياسة مكافحة غسل الأموال، والتي يجب الالتزام بها من قبل جميع أصحاب المصالح المعنيين في بنك الكويت الصناعي.
- 2.2.3 يلتزم جميع أعضاء مجلس الإدارة والموظفين بالنظام الأساسي للبنك وجميع القوانين والتعليمات، ويعملون بما يحقق المصلحة الفضلى للبنك ومساهمييه وأصحاب المصالح.
- 2.2.4 يجب على جميع أعضاء مجلس الإدارة وموظفي البنك الالتزام بالقوانين واللوائح المحلية المعمول بها في إدارة معاملاتهم وأنشطتهم.
- 2.2.5 يحظر على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين قبول الرشاوى بأي شكل من الأشكال، أو أية محاولة رشوة أو مزايا تجارية أو مالية من مسؤول حكومي أو أي شخص آخر.
- 2.2.6 لا يجوز لأعضاء مجلس الإدارة والموظفين الانخراط في أي عملية احتيال أو أي انتهاك آخر لحقوق الآخرين، كما لا يجوز لهم إشراك أنفسهم أو البنك مع المقاولين أو العملاء الراغبين في الانخراط في أنشطة غير قانونية.
- 2.2.7 يجب أن يكون أعضاء مجلس الإدارة والموظفون صادقين في جميع تعاملاتهم واتصالاتهم مع العملاء والمراجعين والمقاولين والموردين.

### 2.3 الالتزام بالسياسات الداخلية

- 2.3.1 يهدف البنك إلى المحافظة على بيئة حوكمة سليمة، وبالتالي فقد وضع سياساته بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية (أي بنك الكويت المركزي).
- 2.3.2 يلتزم أعضاء مجلس الإدارة والموظفون بجميع سياسات الحوكمة داخل البنك، على وجه التحديد (على سبيل المثال لا الحصر) السياسات التالية:

- التعارض في المصالح
- الإبلاغ عن الممارسات الغير مشروعة
- المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة
- الإفصاح والشفافية
- شكاوي العملاء
- مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- أمن المعلومات
- خصوصية وحماية البيانات

2.3.3 يجب على جميع موظفي البنك قراءة كافة السياسات الداخلية المعمول بها في البنك والتأكد من الالتزام بها. في حال أية أسئلة تتعلق بالسياسات، من المتوقع أن يطلب الموظفون إرشادات للتنفيذ من المشرف/المدير المباشر.

## 2.4 معايير السلوك المهني

2.4.1 يجب على بنك الكويت الصناعي تعزيز ثقافة تحمي مصالحه والمصلحة العامة، من خلال تحديد وتنفيذ القيم والسلوكيات المحددة التي يجب على الموظفين الالتزام بها وتعزيزها. كما يجب أن تتوافق هذه القيم مع القوانين واللوائح المعمول بها في دولة الكويت.

2.4.2 يجب على كافة أعضاء مجلس الإدارة والموظفين الالتزام بمدونة الأخلاق والسلوك المهني المعتمدة من البنك.

2.4.3 يلتزم البنك ببناء ثقافة وبيئة تعزز التميز.

2.4.4 يلتزم البنك بدعم المعايير الأخلاقية والمهنية والقانونية واستخدامها كأساس للقرارات والإجراءات اليومية والطويلة الأجل.

2.4.5 يسعى البنك إلى الحصول على بيئة خالية من العنف والتهديدات والترهيب، واحترام حقوق الموظفين وفرصهم ورفاهيتهم.

2.4.6 يجب على المسؤولين والمشرفين والمدراء عدم إساءة استخدام صلاحياتهم. يتوجب على المسؤولين والمشرفين والمدراء تفويض المهام لأعضاء فريقهم مع مراعاة كفاءاتهم وأعباء العمل. كما أنه من المتوقع أن يتبع الموظفون تعليمات المسؤولين والمشرفين والمدراء وأن يكملوا واجباتهم بمهارة وفي الوقت المناسب.

2.4.7 يلتزم البنك بالاستخدام المسؤول لأصوله وموارده وممتلكاته وحمايتها من السرقة والتلف وسوء الاستخدام.

## 2.5 السلوك القيادي

2.5.1 من أجل تعزيز السلوك المهني والمسؤول، فإن أعضاء مجلس إدارة بنك الكويت الصناعي وأعضاء الإدارة التنفيذية مسؤولون عن الحوكمة الرشيدة من خلال إرساء "أسلوب القيادة". يتم قياس أداء الجهاز القيادي للبنك باستمرار وفقاً لرؤية البنك ورسالته وقيمه. فبعبارة أخرى، لا يقوم بإبداء السلوك المناسب أو يلتزم بهذه المبادئ، سيضر ثقافة البنك ومصداقية الإدارة الجماعية والمصداقية الفردية، وبالتالي فعالية حوكمة البنك.

2.5.2 يقوم بنك الكويت الصناعي بتعزيز القيم الأخلاقية من خلال جميع خدماته وعملياته. تستند هذه القيم إلى السلوك الشخصي لجميع الموظفين على جميع المستويات، وتكون من مسؤولية مجلس الإدارة تعزيز تلك القيم داخل البنك.

2.5.3 يجب على موظفي البنك مراعاة أعلى المعايير المهنية وإبداء الالتزام الشخصي للحفاظ على علاقات إدارية سليمة وعادلة ومتسقة بين جميع الموظفين الذين يحترمون التسلسل الهرمي ضمن مستوياتهم.

2.5.4 يجب على مجلس الإدارة تطبيق آليات فعالة للتعامل مع أية مخالفات للأحكام القانونية والتنظيمية. من أجل تحقيق مبدأ العدل والمساواة، يلتزم البنك بالقوانين واللوائح المعمول بها والمتوافقة مع طبيعة العمل.

## 2.6 النزاهة والصدق والموضوعية

2.6.1 يجب على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين ممارسة واجباتهم ومسؤولياتهم بنزاهة وعناية.

2.6.2 يجب على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين ممارسة العناية الواجبة والحكم الصالح لتحقيق والحفاظ على الاستقلالية والصدق والموضوعية في أنشطتهم المهنية.

2.6.3 يتعين على مجلس الإدارة اتخاذ جميع التدابير المعقولة لتحديد أو تجنب أو منع أو إدارة تعارض المصالح التي قد تكون ضارة لمصالح البنك.

2.6.4 يجب على موظفي البنك تجنب أي مصالح شخصية أو مالية أو غيرها من المصالح التي قد تعوق قدرتهم أو رغبتهم في أداء واجباتهم الوظيفية أو قد تلحق الضرر بالبنك.

2.6.5 يتوقع البنك من أعضاء مجلس إدارته وموظفيه تجنب أي أنشطة شخصية وأي مصالح مالية أو غير مالية قد تتعارض مع التزامهم بمبدأ القيام بواجباتهم الفعلية.

## 2.7 الاحترام

2.7.1 يجب على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين إبداء آرائهم دون أي عائق، ومع الحفاظ على المرونة وتحديد الحلول الوسط كلما أمكن تحقيق ذلك وضمان الانفتاح على وجهات النظر المختلفة.

Approved By Board of Directors

Meeting No.: 04/2024

Dated: 07/08/2024

Classification: CONFIDENTIAL

2.7.2 يجب على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين العمل مع آراء أقرانهم واحترامها وترك الأحكام المسبقة الشخصية خارج جميع مناقشات مجلس الإدارة واللجان ذات الصلة.

2.7.3 يجب على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين إظهار السلوك المهذب في جميع اجتماعات مجلس الإدارة واللجان والاجتماعات الأخرى تجاه بعضهم البعض وتجاه موظفي البنك.

## 2.8 مكافحة الفساد

2.8.1 يحظر على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين عرض أو منح أو التماس أو تلقي أي شكل من أشكال الرشوة أو أي مدفوعات فاسدة أخرى، أو أي شيء ذو قيمة، إلى أو من أي شخص أو منظمة، بما في ذلك الوكالات الحكومية، المسؤولين الحكوميين الأفراد والشركات الخاصة والعاملين في تلك الشركات الخاصة تحت أي ظرف من الظروف.

2.8.2 تعرف الرشوة على أنها فعل ينطوي على تبادل أشياء قيمة، مثل المال، مقابل التأثير على السلوك.

2.8.3 الرشوة بالعمولة (kickback) هي شكل من أشكال الرشوة التفاوضية حيث يتم دفع عمولة لمتلقي الرشوة مقابل خدمات مقدمة.

2.8.4 يحظر على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين استخدام أموال البنك أو الأصول الأخرى للبنك لأي غرض غير قانوني أو غير لائق.

2.8.5 يحظر على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين المساهمة بأموال أو تسهيلات أو خدمات من أي نوع للأحزاب السياسية أو المسؤولين أو المرشحين للمناصب لدعمهم للإجراءات التنفيذية أو التشريعية أو الإدارية أو أي إجراءات أخرى لصالح البنك.

2.8.6 يجب أن تعكس دفاتر وسجلات البنك بشكل صحيح وعادل مع وصف مكتوب للمبلغ لأي معاملة.

2.8.7 يُطلب من الإدارة التنفيذية إجراء العناية الواجبة بشأن الخلفية والسمعة والقدرة التجارية قبل الانخراط أو التعاقد مع ممثلين لطرف ثالث ويجب التنسيق مع الإدارة القانونية ووحدة مكافحة غسل الأموال لتضمنين أحكام مكافحة الفساد في أي عقد من هذا القبيل.

## 2.9 دعم البنك

2.9.1 يجب أن يدعم أعضاء مجلس الإدارة والموظفون، بطريقة إيجابية، جميع الإجراءات التي يتخذها مجلس الإدارة والإدارة.

2.9.2 يجب على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين تمثيل البنك بطريقة إيجابية وداعمة في جميع الأوقات والأماكن.

## 2.10 سرية وأمن المعلومات

2.10.1 يجب اعتبار جميع المعلومات غير العامة المتعلقة بالبنك كمعلومات سرية. لا يُسمح للموظفين والمديرين وأعضاء مجلس الإدارة الذين لديهم إمكانية الوصول إلى المعلومات السرية عن البنك أو عملائه، باستخدام المعلومات أو مشاركتها لأي غرض آخر باستثناء إدارة أعمال البنك.

2.10.2 يجب على البنك حماية السرية والملكية الفكرية من خلال حظر الكشف العلني عن معلومات البنك السرية.

2.10.3 يقوم البنك بفرض إجراءات سرية صارمة على الأطراف الثالثة التي تتعامل مع البنك، مثل المقاولين والاستشاريين.

2.10.4 يجب الاحتفاظ بمعلومات البنك بسرية تامة وفقاً للتشريعات واللوائح ذات الصلة.

2.10.5 يتم تداول المعلومات السرية على أساس الحاجة بناءً على موافقة الشخص الذي يتم تفويض حفظ المعلومات المطلوبة إليه.

2.10.6 يجب على موظفي البنك الحصول على تصريح مسبق من المشرفين المباشرين قبل إزالة أي معلومات حساسة بأي شكل، سواء كانت رقمية أو مادية، من مقر البنك. يؤدي أي تسرب أو مشاركة لمعلومات سرية إلى فرض إجراءات تأديبية على الموظف.

2.10.7 يحظر على موظفي البنك الإفصاح عن أية معاملة مشبوهة أو أي معلومات أخرى تم الإبلاغ عنها إلى أي سلطة، ما لم يكن ذلك مطلوباً بموجب القانون.

2.10.8 لا يجوز استخدام المعلومات السرية التي تم الحصول عليها نتيجة العمل في البنك لغرض تعزيز أي مصلحة خاصة أو كوسيلة لتحقيق أي مكاسب شخصية أو لعائلة الموظف أو أصدقائه أو غيرهم. قد يؤدي استخدام أو الكشف عن مثل هذه المعلومات إلى عقوبات مدنية أو جنائية من قبل البنك.

2.10.9 لا يجوز للموظفين الانخراط في أي نشاط يمكن اعتباره على أنه يشكل استخداماً للمعلومات الداخلية للبنك.

Approved By Board of Directors

Meeting No.: 04/2024

Dated: 07/08/2024

Classification: CONFIDENTIAL

## 2.11 الملكية الفكرية

2.11.1 يتنازل أعضاء مجلس الإدارة والموظفون عن جميع حقوق الملكية الفكرية الحالية والمستقبلية للبنك، بما في ذلك براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق التأليف والنشر والطباعة وجميع المستندات التي قاموا بإعدادها خلال فترة العمل، سواء كانت فعلية أو فوتوغرافية، كلياً أو جزئياً، بالاشتراك مع آخرين، أو تم الحصول عليها بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال استخدامهم لموارد البنك خلال فترة عملهم لدى البنك، ويقررون جميعاً بأنها ملكية حصرية للبنك.

2.11.2 يجب على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين عدم الإفصاح، بشكل مباشر أو غير مباشر، عن استخدام الملكية الفكرية سواء أثناء عملهم أو بعد نهاية خدمتهم مع البنك، ما لم يكن لديهم التفويض المناسب.

## 2.12 قبول واستلام الهدايا

2.12.1 يجب على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين الحصول على الموافقات اللازمة قبل تقديم الهدايا أو وسائل الترفيه للعملاء أو العملاء المحتملين أو المسؤولين الحكوميين أو أفراد عائلاتهم عندما لا يتم تكبد هذه النفقات أثناء ممارسة الأعمال.

2.12.2 يحظر على موظفي البنك تلقي الهدايا أو وسائل الترفيه من الأطراف المذكورة أعلاه، والتي قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعيتهم في أداء واجباتهم أو قد تؤثر على قراراتهم.

2.12.3 يجب على الموظفين الامتناع عن قبول أي هدايا، سواء كانت نقدية أو غير نقدية من عملاء البنك أو المتعاقدين معه. ومع ذلك، يمكن قبول الهدايا الصغيرة ذات قيمة لا تزيد عن 100 دينار كويتي مثل هدايا الشركات، ويلتزم الحصول على استثناء بالنسبة لهذه الهدايا.

2.12.4 يشترط الحصول على موافقة رئيس مجلس الإدارة في حالة استلام أحد أعضاء مجلس الإدارة هدية. كما يجب الحصول على موافقة الرئيس التنفيذي في حالة تلقي أحد الموظفين هدية.

2.12.5 يجب إخطار الرئيس التنفيذي عن الدعوات أو الهدايا أو الأموال أو الخدمات أو الضيافة أو غيرها من المزايا التي قد تؤثر على استقلالية الموظف المعني عند اتخاذ قراراته. كقاعدة عامة، يجوز قبول الوجبات أو المرطبات أو الترفيه أو الإقامة أو السفر إذا كان من الممكن اعتبار تكلفتها نفقات عمل معقولة في حال كان البنك من يتحملها.

## 2.13 التزام الموظف

2.13.1 يجب على الموظفين أداء الأعمال الموكلة إليهم وفقاً لمتطلبات الوظيفة التي يشغلونها.

2.13.2 يلتزم الموظفون بساعات العمل الرسمية وتخصيص ساعات العمل الرسمية لأداء واجباتهم. لا يجوز للموظفين القيام بأنشطة أخرى داخل البنك بطرق قد تتعارض مع أداء واجباتهم المهنية.

2.13.3 يجب على الموظفين احترام وتنفيذ أوامر الرؤساء في العمل والقرارات والتعليمات واللوائح الصادرة عن البنك.

2.13.4 يجب أن يكون الموظفون ودودين ومتعاونين. يجب عليهم محاولة عدم تعطيل مكان العمل أو وضع عقبات أمام عمل زملائهم.

## 2.14 المظهر الشخصي

2.14.1 إن فلسفة البنك هي توفير مكان عمل رائع للموظفين الملتزمين. إن التزام بنك الكويت الصناعي بالتميز قد وضع معايير معينة لضمان والحفاظ على الصورة المهنية.

2.14.2 يجب على الموظف ارتداء شارة التعريف الخاصة به في جميع الأوقات أثناء تواجده في مقر البنك.

2.14.3 إن مظهر الموظف، وأناقته، ونظافته هي عوامل رئيسية في نقل الصورة المهنية للبنك.

2.14.4 تعتبر بعض الملابس غير مناسبة ولا ينبغي لموظفي البنك ارتداؤها. وهذا يشمل السراويل القابلة للتمدد/ ملابس الركض/بنطال رياضية، والقمصان الرياضية، والقمصان بدون أكمام، والجينز، والملابس الشفافة، والقمصان المثقبة والقمصان المفتوحة.

2.14.5 يجب أن يحافظ الموظفون الذين يتفاعلون أو يعملون مباشرة مع العموم بمظهر احترافي عالي المستوى.

## 2.15 التحرش والتمييز

2.15.1 يطبق البنك سياسة عدم التسامح المطلقة مع التحرش والعنف والتمييز على أساس العرق أو الدين أو اللون أو العمر أو الجنس أو الأصل القومي أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية أو الحمل أو أي عوامل أخرى يحميها القانون.

Approved By Board of Directors

Meeting No.: 04/2024

Dated: 07/08/2024

Classification: CONFIDENTIAL

2.15.2 بالإضافة إلى ذلك، فإن السلوك الذي قد يخلق موقفاً غير مريح أو بيئة عمل معادية مثل التعليقات أو النكات أو التخويف أو الاتصال الجسدي غير اللائق سيتم اعتباره مضايقة في مكان العمل ولن يتسامح معه البنك.

2.15.3 يجب على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين تجنب أي إجراء أو عمل قد يفسره الزملاء على أنه مضايقة أو عنف.

2.15.4 يتعين على جميع الموظفين الإبلاغ فوراً عن أي حادث عنيف أو يحتمل أن يكون عنيفاً إلى إدارة الموارد البشرية بالبنك.

## 2.16 صحة البيئة وسلامتها

2.16.1 يجب على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين الالتزام والامتثال لممارسات وسياسات وإجراءات الصحة والسلامة.

2.16.2 تماشياً مع القوانين واللوائح السائدة، يُحظر التدخين بما في ذلك السجائر الكهربائية في مباني البنك.

2.16.3 تتضمن مناطق المكاتب مخاطر السلامة الخاصة بها. يتوقع من الموظفين:

- أن يكونوا دائماً على دراية بمعايير الصحة والسلامة الجيدة، بما في ذلك منع الحرائق والخسائر.
- المحافظة على الأرضيات والسلالم والمخارج واللوحات الكهربائية وطفائيات الحريق والمداخل خالية من مخاطر التعثر في جميع الأوقات.
- ترك أدرج المكتب أو الملفات أو الخزنة مغلقة بإحكام عندما لا تكون قيد الاستعمال.

2.16.4 قد يكون لدى إدارات البنك المختلفة وفقاً لطبيعتها أعمالها ممارساتها الخاصة بالصحة والسلامة والتي يجب على موظفيها الالتزام بها أيضاً.

## 2.17 التعامل مع الصحافة ووسائل التواصل الاجتماعي

2.17.1 الأفراد الوحيدون المخولون بالرد نيابة عن البنك هم المتحدثون الرسميون المعينون وفقاً لدليل حوكمة البنك الخاص بالبنك.

2.17.2 يحظر على أعضاء مجلس الإدارة أو كبار التنفيذيين أو الموظفين (من غير المتحدثين الرسميين) المشاركة في وسائل التواصل الاجتماعي أو الرد على الصحافة سواء عن طريق الخطأ أو عن قصد.

2.17.3 لا يحق للموظفين التحدث نيابة عن البنك أو الكشف عن أي معلومات تتعلق بأنشطة البنك على وسائل التواصل الاجتماعي أو أي وسيلة إعلامية أخرى.

2.17.4 يجب على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين التأكد من أن أي تعليقات يقدمونها لوسائل الإعلام خارج سياق أعمال وممارسات البنك تتسبب إليهم بصفتهم الشخصية وليس بصفتهم مديراً أو موظفاً.

2.17.5 يحظر على أعضاء مجلس الإدارة والموظفين استخدام حساباتهم الشخصية على وسائل التواصل الاجتماعي لمناقشة شؤون البنك.

## 2.18 التعامل مع العملاء

2.18.1 يحظر إقامة علاقات مالية بين حسابات الموظفين وحسابات العملاء، ويجب ألا يوافق الموظفون على التصرف كوكيل أو ممثل مفوض أو نيابة عن أي عمل لإدارة حساباتهم، ولا يجوز للموظفين تقديم ضمان أو ضمان مؤقت لأي تسهيلات من البنك لأي من العملاء.

2.18.2 يتوقع من البنك الاهتمام الفوري بشكاوى العملاء والنظر في الأمر بعناية ومهنية، والرد في الوقت المناسب، يجب تقديم جميع الشكاوى إلى وحدة شكاوى العملاء بالبنك ومعالجتها وفقاً لسياسة شكاوى العملاء المعتمدة من قبل البنك.

## 2.19 التظلمات

2.19.1 يضمن البنك أن أي موظف لديه الحق في رفع أي شكوى إلى مشرفه المباشر، وأن له / لها الحق في الاستئناف إلى مستوى أعلى إذا شعروا أن التظلم لم يتم حله.

2.19.2 يجب قراءة هذا القسم بالاقتران مع سياسة الموارد البشرية للبنك.

## 2.20 نظافة المكاتب والعناية بالمعدات

2.20.1 النظافة والتدبير المنزلي الجيد هي علامات على الكفاءة. يتوقع من جميع الموظفين الحفاظ على منطقة عملهم نظيفة ومنظمة في جميع الأوقات.



2.20.2 يطلب من جميع الموظفين وضع القمامة وأي مواد قابلة لإعادة التدوير في أوعية مناسبة. يجب الإبلاغ عن أي شيء يحتاج إلى إصلاح أو استبدال إلى السلطات المختصة داخل البنك.

2.20.3 تقع على عاتق الموظفين مسؤولية تشغيل المعدات المكتبية اللازمة لأداء واجباتهم. إن العناية المناسبة بأية معدات مستخدمة أثناء تنفيذ الواجبات والاستخدام الفعال للإمدادات تحافظ على مصالح البنك وموظفيه.

2.20.4 إذا وجد أحد الموظفين أن أي من المعدات لا تعمل بشكل صحيح أو تبدو بأي شكل من الأشكال غير آمنة، فيجب عليه إخطار المدير المعني على الفور حتى يمكن إجراء الإصلاحات أو التعديلات. لا يجوز لأي موظف تحت أي ظرف من الظروف تشغيل أي معدات مكتبية تعتبر غير آمنة.

## 2.21 الأمن

2.21.1 إن الحفاظ على أمن مباني ومركبات ومعدات البنك هو مسؤولية كل موظف. يُطلب من الموظفين تطوير عادات تساعد في الحفاظ على أمن المباني:

- يتوقع من الموظفين تحديد مواقع جميع أجهزة الإنذار وطفائيات الحريق، والتعرف على الإجراءات المناسبة لاستخدامها، إذا دعت الحاجة إلى ذلك.
- يتوقع من الموظفين التأكد من أن الأطراف المصرح لهم فقط هم من يمكنهم الوصول إلى مباني البنك والدخول إليها.

## 2.22 تقديم التعهدات

2.22.1 يحظر على الموظفين تقديم أي تعهدات نيابة عن البنك دون الحصول على إذن مصرح به، ويجب توثيق جميع التعهدات وحفظها وفقاً لمصفوفة الصلاحية، على النحو المطلوب.

## 2.23 مخالفة المدونة

- 2.23.1 تعتبر مخالفة المدونة أمراً خطيراً ويجب التعامل مع أي انتهاك مشتبه به أو ادعاء قيد التحقيق بمنتهى السرية.
- 2.23.2 تتم معاقبة الموظفين الذين يخالفون هذه القواعد وفقاً لقواعد وإجراءات تأديب البنك، كما يجوز للبنك اتخاذ إجراءات مدنية أو جنائية ضد هؤلاء الموظفين.

## 2.24 المهام

2.24.1 من مهام الالتزام والحوكمة المحافظة على هذه السياسات بما في ذلك، تحديثها الدوري (على الأقل كل سنتين) بما يتماشى مع أي تغييرات في اللوائح والمعايير الدولية، وتخضع لموافقة مجلس الإدارة

الالتزام الشخصي بمدونة الأخلاق والسلوك المهني لبنك الكويت الصناعي

أقر بموجب هذا الإقرار بأنني قد قرأت وفهمت مدونة الأخلاق والسلوك المهني لبنك الكويت الصناعي وبأنني مسؤولاً عن الحصول على جميع التحديثات والتعديلات المستقبلية عليها.

كما أقر بأنني قد قرأت وفهمت جميع التزاماتي وواجباتي ومسؤولياتي بموجب كل مبدأ وأحكام من مدونة الأخلاق والسلوك المهني لبنك الكويت الصناعي، وبأنني سوف أقرأ وأفهم جميع التزاماتي وواجباتي ومسؤولياتي في ظل جميع الالتزامات المستقبلية وأي تعديلات عليها. أفهم أن انتهاكات قواعد السلوك المهني لبنك الكويت الصناعي قد تؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية بما في ذلك الإيقاف بدون أجر و/أو إبراء الذمة.

أشهد رسمياً بأن هذا البيان صحيح ودقيق بتوقيعي أدناه:

توقيع الموظف

التاريخ

اسم الموظف



**The Industrial Bank of Kuwait K.S.C. (IBK)**  
**Code of Ethics and Professional Conduct**  
**2024**

Classification: **CONFIDENTIAL**

Approved By Board of Directors  
Meeting No.: **04/2024**  
Dated : **07/08/2024**



# Table of Content

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| I. Document Control .....                              | 3  |
| II. Key Definitions .....                              | 4  |
| 1. Introduction .....                                  | 5  |
| 1.1 Purpose and Scope .....                            | 5  |
| 2. General Guidelines .....                            | 6  |
| 2.1 Applicability of the Code .....                    | 6  |
| 2.2 Compliance with Laws and Regulations .....         | 6  |
| 2.3 Compliance with Internal Policies .....            | 7  |
| 2.4 Standards of Professional Conduct .....            | 7  |
| 2.5 Leadership Behavior .....                          | 7  |
| 2.6 Integrity, Honesty and Objectivity .....           | 8  |
| 2.7 Respect .....                                      | 8  |
| 2.8 Anti-Corruption .....                              | 8  |
| 2.9 Support of the Bank .....                          | 9  |
| 2.10 Confidentiality and Security of Information ..... | 9  |
| 2.11 Intellectual Property .....                       | 10 |
| 2.12 Accepting & Receiving Gifts .....                 | 10 |
| 2.13 Employee Commitment .....                         | 10 |
| 2.14 Personal Appearance .....                         | 11 |
| 2.15 Harassment and Discrimination .....               | 11 |
| 2.16 Environmental Health and Safety .....             | 11 |
| 2.17 Dealing with the Press and Social Media .....     | 11 |
| 2.18 Dealing with Customers .....                      | 12 |
| 2.19 Grievances .....                                  | 12 |
| 2.20 Office Cleanliness and Equipment Care .....       | 12 |
| 2.21 Security .....                                    | 13 |
| 2.22 Making Pledges .....                              | 13 |
| 2.23 Contravention of the Code .....                   | 13 |
| 2.24 Responsibilities .....                            | 13 |

Approved By Board of Directors

Meeting No.: 04/2024

Date: 07/08/2024

Classification: **CONFIDENTIAL**



# I. Document Control

| Version History | Date | Notes |
|-----------------|------|-------|
|-----------------|------|-------|

2.0

Approved by

Controller

Board Governance Committee

Custodian

Compliance and Governance Unit

Approved By Board of Directors  
Meeting No.: 04/2024  
Dated: 07/08/2024

## II. Key Definitions

| No. | Term            | Definition                 |
|-----|-----------------|----------------------------|
| 1.  | AML             | Anti-Money Laundering      |
| 2.  | BoD             | Board of Directors         |
| 3.  | CBK             | The Central Bank of Kuwait |
| 4.  | CEO             | Chief Executive Officer    |
| 5.  | HR              | Human Resources            |
| 6.  | IBK or the Bank | Industrial Bank of Kuwait  |

Approved By Board of Directors  
Meeting No.: 04/2024  
Dated : 07/08/2024

# 1. Introduction

## 1.1 Purpose and Scope

- 1.1.1 The Code of Ethics and Professional Conduct sets out the standards in which IBK expects members of the BoD and employees to perform their business to the best of their ability and to act in a manner that will demonstrate and enhance the Bank's image and reputation. Thus, the purpose of the code is to:
- Promote honest and ethical behavior that reflects positively on the Bank.
  - Maintain the Bank's working environment where the integrity and dignity of each employee is appreciated.
  - Ensure compliance with the rules, laws and regulations governing the Bank's activities.
  - Ensure the proper use of the Bank's assets and resources.
  - Preserve the Bank's image as an organization committed to the highest standards of integrity in all its dealings.
  - Enhance employee and customer confidence in the Bank's products and services and increase respect and appreciation for its role in providing services in the best possible way.
- 1.1.2 The code aims to promote adherence to the foundations of good practices and rationality through the awareness of the Bank's employees and guiding them to sound ethics and self-discipline frameworks governing the workflow in the Bank.
- 1.1.3 The Bank is aware that it may incur legal or regulatory sanctions, financial loss or loss of business reputation as a result of its failure to comply with the laws, regulations, standards and codes of conduct applicable to its activities. As such, IBK is committed to ensure the adherence to the Code.
- 1.1.4 The Code shall be in line with all applicable laws, and regulations in the State of Kuwait.

Approved By Board of Directors  
Meeting No.: 04/2024  
Dated: 07/08/2024

## 2. General Guidelines

### 2.1 Applicability of the Code

- 2.1.1 The provisions set out in this code shall apply to all members of the BoD and all employees of the Bank.
- 2.1.2 Each new employee shall, before commencing work, sign a document undertaking to abide by this Code, and a copy of this document shall be kept in his / her file.
- 2.1.3 Any violation of the provisions of this code shall be subject to disciplinary action and penalties in accordance with the Bank's HR policy.

### 2.2 Compliance with Laws and Regulations

- 2.2.1 The Bank's policies, procedures and practices state that it is important to respect the rights of stakeholders, as well as to assert their rights and to address any violations of their rights in accordance with relevant laws, rules and regulations.
- 2.2.2 The Bank is committed to combating money laundering operations. To achieve this, the Bank has implemented an AML policy, which shall be adhered to by all relevant stakeholders within IBK.
- 2.2.3 All BoD members and employees shall abide by the Bank's Articles of Association and all laws and instructions, operate with the best interest of the Bank, its shareholders, and other stakeholders.
- 2.2.4 All BoD members and employees of the Bank shall comply with the local laws and regulations in force in the conduct of their transactions and activities.
- 2.2.5 BoD members and employees are prohibited from accepting bribes in any way, attempting to bribe or obtain business or financial benefits from a government official or any other person.
- 2.2.6 BoD members and employees shall not engage in any fraud or any other infringement of the rights of others, nor shall they engage themselves or the Bank with contractors or clients wishing to engage in unlawful or illegal activities.
- 2.2.7 BoD members and employees shall be honest in all their dealings and contacts with customers, auditors, contractors, and suppliers.

Approved By Board of Directors  
Meeting No.: 04/2024  
Dated : 07/08/2024

## 2.3 Compliance with Internal Policies

- 2.3.1 The Bank aims to have sound corporate governance, thus, it has developed policies in line with regulatory requirements (i.e. CBK).
- 2.3.2 The Bank's BoD members and employees shall comply with all corporate governance policies within IBK, specifically (but not limited to) the following policies:
- Conflict of Interest
  - Whistleblowing
  - Related Party Transactions
  - Disclosure and Transparency
  - Customer Complaints
  - Anti-Money Laundering
  - Information Security
  - Data Privacy and Protection
- 2.3.3 All IBK employees shall read and ensure adherence with all internal policies applicable within the Bank. For any questions regarding the policies, all employees are expected to seek guidance for implementation from their immediate supervisor/manager.

## 2.4 Standards of Professional Conduct

- 2.4.1 IBK shall foster a culture that protects its best interests as well as public interest, through the identification and implementation of specific values and behaviors that employees should abide by and promote. Such values should also be in line with applicable laws and regulations of the State of Kuwait.
- 2.4.2 All BoD members and employees are to abide by the Bank's approved Code of Ethics and Professional Conduct.
- 2.4.3 The Bank is committed to build a culture and environment that fosters excellence.
- 2.4.4 The Bank is committed to uphold the ethical, professional, and legal standards and use them as the basis for the day-to-day and long-term decisions and actions.
- 2.4.5 IBK seeks to have an environment that is free from violence, threats, intimidations, that is respectful of the rights, opportunities as well as the welfare of its employees.
- 2.4.6 Bank team leaders', supervisors and managers mustn't abuse their authorities. Team leaders', supervisors and managers are expected to delegate duties to their team members taking into account their competences and workload. Likewise, it is expected that team members to follow team leaders', supervisors and managers instructions and complete their duties with skill and in a timely manner.
- 2.4.7 The Bank is dedicated to responsibly use its assets, resources, and properties, and protect them from theft, damage, misuse, and destruction.

## 2.5 Leadership Behavior

- 2.5.1 In order to promote professional and responsible behavior, IBK BoD members and Executive Management members are responsible for good governance by establishing the "tone at the top". Leaders are all constantly measured against the Bank's vision, mission and values. Otherwise, anyone who does not model appropriate behavior nor lives up to these principles will undermine the Bank's

Approved By Board of Directors  
Meeting No.: 04/2024  
Dated: 07/08/2024



culture, collective management credibility, individual credibility, and, ultimately, the effectiveness of the Bank's governance.

- 2.5.2 IBK shall promote ethical values through all of its services and operations. Such values are based on the personal conduct of all employees at all levels and it is the responsibility of the BoD to promote those values within the Bank.
- 2.5.3 The Bank's employees shall observe the highest professional standards and demonstrate personal abidance to preserve sound, fair, and consistent administrative relationships among all employees respecting the hierarchy within their levels.
- 2.5.4 The BoD should implement effective mechanisms to deal with violations of any legal and regulatory provisions. In order to achieve the principle of justice and equality, IBK shall abide by its applicable laws and regulations that are compatible with the nature of work.

## 2.6 Integrity, Honesty and Objectivity

- 2.6.1 BoD members and employees shall exercise the duties and responsibilities of their office with integrity, collegiality and care.
- 2.6.2 BoD members and employees shall exercise due diligence and good judgment to achieve and maintain independence, honesty and objectivity in their professional activities.
- 2.6.3 The BoD shall take all reasonable measures to identify, avoid, prevent or manage conflicts of interest that may be detrimental to the Bank's interests.
- 2.6.4 The Bank employees shall avoid any personal, financial or other interests that might hinder their capability or willingness to perform their job duties or may cause detriment to the Bank.
- 2.6.5 The Bank expects its BoD members and employees to avoid any personal activities and any financial or non-financial interests that may conflict with their commitment to the principle of carrying out their actual duties.

## 2.7 Respect

- 2.7.1 BoD members and employees shall express their opinions, unencumbered, yet always with the goals of flexibility and compromise whenever achievable by remaining open to differing viewpoints.
- 2.7.2 BoD members and employees shall work with and respect the opinions of their peers and leave personal prejudices out of all BoD, committee and work related discussions.
- 2.7.3 BoD members and employees shall observe and display courteous conduct in all BoD, Committee and other meetings towards each other and towards the Bank's employees.

## 2.8 Anti-Corruption

- 2.8.1 BoD members and employees are prohibited from directly or indirectly offering, giving, soliciting or receiving any form of bribe, kickback or other corrupt payment, or anything of value, to or from any person or organization, including government agencies, individual government officials, private companies and employees of those private companies under any circumstances.
- 2.8.2 A **bribe** is an act involving the exchange of valuables, such as money, with the purpose of influencing behavior.

Approved by the exchange  
Meeting No.: 04/2024  
Dated: 07/08/2024



- 2.8.3 A **kickback** is a form of negotiated bribery in which a commission is paid to the bribe-taker in exchange for services rendered.
- 2.8.4 BoD members and employees are prohibited for using the Bank's fund or other assets of the Bank for any unlawful or improper purpose.
- 2.8.5 BoD members and employees are prohibited from making contribution of funds, facilities or services of any kind to political parties or official or candidates for office to their support for executive, legislative, administrative or other action favorable to the Bank.
- 2.8.6 The Bank's books and records must correctly reflect accurately and fairly both the amount with a written description of any transaction.
- 2.8.7 Executive management are required to perform due diligence on background, reputation and business capability before engaging or contracting with third party representatives and shall coordinate with the Legal Department and AML Unit to include anti-corruption provisions in any such contract.

## 2.9 Support of the Bank

- 2.9.1 BoD members and employees shall support, in an affirmative manner, all actions taken by the BoD and management.
- 2.9.2 BoD members and employees shall represent the Bank in a positive and supportive manner at all times and in all places.

## 2.10 Confidentiality and Security of Information

- 2.10.1 All non-public information about the Bank should be considered confidential information. All employees, Managers, Executive Management , and BoD members who have access to confidential information about the Bank or its customers are not permitted to use or share information for trading purposes for any other purpose except the conduct of the Bank's business.
- 2.10.2 IBK shall protect Confidentiality and Proprietary Information by prohibiting public disclosure of confidential Bank information.
- 2.10.3 IBK shall enforce strict confidentiality measures upon third parties dealing with the Bank, such as contractors and consultants.
- 2.10.4 IBK's information shall be held in the strictest confidence and in compliance with relevant legislation and regulation.
- 2.10.5 Circulation of confidential information shall occur on a need-to-know basis based on the approval of the person to whom custody of the required information is delegated.
- 2.10.6 IBK employees must obtain prior clearance from their immediate supervisors before removing any sensitive information in any form, whether digital or physical, from the Bank's premises. Any leakage or sharing of Bank confidential information done by an employee would result in imposing disciplinary action upon him/her.
- 2.10.7 IBK employees are strictly prohibited from disclosing, unless required by law, that a suspicious transaction or any other relevant information is or has been reported to any authority.
- 2.10.8 Confidential information obtained as a result of employment with IBK may not be used for the purpose of furthering any private interest or as a means of generating any personal gain or the personal gain of the employee's family, friends, or others. The use or disclosure of such information may result in civil or criminal sanctions by IBK.

Approved By Board of Directors

Meeting No.: 04/2024

Dated: 07/08/2024

2.10.9 Employees shall not engage in any activity which may be deemed to constitute the use of Bank's inside information.

## 2.11 Intellectual Property

2.11.1 BoD members and employees assign all current and future intellectual property rights to IBK, including patents, trademarks, copyrights, printing and all documents they have prepared in the course of the work period, whether actual or photographic, in whole or in part, in association with others, or obtained directly or indirectly through their use of the Bank's resources during their period of employment with the Bank and all acknowledge that they are the sole property of the Bank.

2.11.2 BoD members and employees must not disclose, directly or indirectly, the use of intellectual property either during their employment or after leaving the Bank, unless they have the appropriate authorization.

## 2.12 Accepting & Receiving Gifts

2.12.1 BoD members and employees shall obtain the necessary approvals before providing gifts or entertainment to clients, prospects, government officials or their family members when such expenses are not incurred while conducting business.

2.12.2 The Bank's employees are prohibited from receiving gifts or entertainment from the aforementioned parties, which may have a direct or indirect impact on their objectivity in performing their duties or may affect their decisions.

2.12.3 Employees shall refrain from accepting any gifts, whether cash or non-cash from the Bank's clients or contractors. However, small gifts of little value (no more than 100 KD) such as corporate gifts may be accepted, and an exception to these is required.

2.12.4 It is required to obtain the approval of the BoD Chairman in the event a BoD member receives a gift. CEO approval must be obtained in the event an employee receives a gift.

2.12.5 The CEO shall always be notified of invitations, gifts, money, services, hospitality or other benefits that may affect the independence of the employee in question when making their decisions. As a general rule, meals or refreshments may be accepted or entertainment, accommodation or travel if its cost may be considered reasonable business expenses if it were the Bank that would bear it.

## 2.13 Employee Commitment

2.13.1 Employees shall perform the work assigned to them in accordance with the requirements of the position they occupy.

2.13.2 Employees shall abide by the official working hours and allocate the official working hours to performing their duties. Employees shall not perform other activities in or within the Bank in ways that may interfere with the performance of their professional duties.

2.13.3 Employees shall respect and execute the orders of the superiors at work and the decisions, instructions and regulations issued by the Bank.

2.13.4 Employees should be friendly and collaborative. They should try not to disrupt the workplace or present obstacles to their colleagues' work.

Approved By Board of Directors  
Meeting No.: 04/2024  
Dated: 07/08/2024

## 2.14 Personal Appearance

- 2.14.1 IBK's philosophy is to provide a great workplace for committed employees. IBK's commitment towards excellence has set certain standards to ensure and maintain a professional image.
- 2.14.2 Employee shall wear their identification badge at all times while on the Bank's premises.
- 2.14.3 Employee appearance, neatness, cleanliness, hygiene are main factors in conveying the professional image of IBK.
- 2.14.4 Certain clothing items are considered inappropriate and should not be worn by IBK's employees. This includes stretch/ jogging/ sweats pants, T-shirts, tank tops, sport shirts, denim jeans, transparent garments, piercings and low cut tops.
- 2.14.5 Employees who interact or work directly with the public, are held to a higher-level professional appearance.

## 2.15 Harassment and Discrimination

- 2.15.1 IBK applies a zero tolerance policy on harassment, violence, and discrimination based on race, religion, color, age, gender, national origin, disability, marital status, pregnancy or other factors that are protected by law.
- 2.15.2 In addition, conduct that may create an uncomfortable situation or hostile work environment such as inappropriate comments, jokes, intimidation, or physical contact will be considered workplace harassments and will not be tolerated by the Bank.
- 2.15.3 BoD members and employees should avoid any action or work that might be interpreted by colleagues as harassment or violence.
- 2.15.4 All employees are required to immediately report any violent or potentially violent incident to the Bank's Human Resources Department.

## 2.16 Environmental Health and Safety

- 2.16.1 BoD members and employees shall adhere and comply with health and safety practices, policies and procedures.
- 2.16.2 In line with prevailing laws and regulations, smoking including electric cigarettes shall be prohibited on the Bank's premises.
- 2.16.3 Office areas present their own safety hazards. Employees are expected to:
- Always be aware of good health and safety standards, including fire and loss prevention
  - Keep floors, stairways, exits, electrical panels, fire extinguishers, and doorways clear of tripping hazards at all times
  - Leave desk, file or cabinet drawers firmly closed when not in use
- 2.16.4 Different IBK departments depending on the nature of their business might have their own health and safety practices to which their staff must abide by as well.

## 2.17 Dealing with the Press and Social Media

- 2.17.1 The sole individuals authorized to respond on behalf of the Bank, are the designated spokespersons as per the Bank's Corporate Governance manual.

Approved By Board of Directors  
Meeting No.: 04/2024  
Dated: 07/08/2024

- 2.17.2 Members of the BoD, senior executives or employees are prohibited from engaging in social media or responding to the press either by accident or through a previously scheduled date in the name of the Bank.
- 2.17.3 Employees are not authorized to speak on behalf of the Bank or disclose any information related to the activities of the Bank on social media or any other media outlet.
- 2.17.4 BoD members and employees shall ensure that any comments made by them to the media outside of the context of the Bank's business and practices is attributed to them in their personal capacity and not in their capacity as a Director or employee.
- 2.17.5 BoD members and employees are prohibited from using their personal social media accounts to discuss Bank's affairs.

## 2.18 Dealing with Customers

- 2.18.1 It is prohibited to establish financial relations between employee accounts and customer accounts, and employees must not agree to act as the agent or authorized representative of or on behalf of any customer to manage their accounts, and employees shall not provide a guarantee or temporary guarantee for any facilities from the bank to any of the clients.
- 2.18.2 The Bank shall provide immediate attention to customer complaints and consider the matter carefully and professionally, and respond in a timely manner, all complaints must be submitted to the Bank's Customer Complaints Unit and treated according to the approved Customer Complaints policy by the Bank.

## 2.19 Grievances

- 2.19.1 The Bank ensures that any employee has the right to raise any grievance with his/her immediate supervisor, and that he/she has the right to appeal to any higher level if they feel that the grievance has not been resolved.
- 2.19.2 This section shall be read in conjunction with the Bank's HR policy.

## 2.20 Office Cleanliness and Equipment Care

- 2.20.1 Neatness and good housekeeping are signs of efficiency. All employees are expected to keep their work area neat and orderly at all times.
- 2.20.2 All employees are required to place litter and any recyclable materials in the appropriate receptacles. Anything that needs repairing or replacing should be reported to the relevant authorities within the bank.
- 2.20.3 It is the responsibility of employees to operate the office equipment needed to perform their duties. Appropriate care of any equipment used during the course of carrying out duties as well as the efficient use of supplies will benefit the Bank and its employees.
- 2.20.4 If a member of staff finds that a piece of equipment is not working properly or in any way appears unsafe, they are required to notify the relevant manager immediately so that repairs or adjustments may be made. Under no circumstances should an employee operate any office equipment deemed unsafe.

Approved By Board of Directors  
Meeting No.: 04/2024  
Dated: 07/08/2024

## 2.21 Security

2.21.1 Maintaining the security of the Bank's buildings, vehicles and equipment is every employee's responsibility. Employees are required to develop habits that aid in maintaining the security of premises:

- Employees are expected to identify the locations of all alarms and fire extinguishers, and familiarize themselves with the proper procedures for using them, should the need arise.
- Employees are expected to ensure that only authorized parties have access to and are admitted to the Bank's premises.

## 2.22 Making Pledges

2.22.1 Employees are prohibited to making any pledges on behalf of the Bank without obtaining authorized permission, all pledges shall be documented and preserved according to the authority matrix, as required.

## 2.23 Contravention of the Code

2.23.1 Contravention of the Code is a serious matter and any suspected or allegation contravention under investigation shall be treated with the utmost confidentiality.

2.23.2 Employees who breach this Code shall be disciplined in accordance with the Bank's disciplinary code and procedures, and the Bank may, in addition, take civil or criminal action against such employees.

## 2.24 Responsibilities

2.24.1 The Compliance and Governance Function shall maintain this Policy and ensure that it is updated periodically (at least every 2 years), in line with any changes in regulations and international standards subject to the approval of the BOD

Approved By Board of Directors  
Meeting No.: 04/2024  
Dated: 07/08/2024





**Your Personal Commitment to  
The Industrial Bank of Kuwait  
Code of Ethics and Professional Conduct**

I hereby acknowledge that I have read and understood IBK Code of Ethics and Professional Conduct and will be responsible for obtaining all future amendments and modifications thereto.

I hereby acknowledge that I have read and understand all of my obligations, duties, and responsibilities under each principle and provision of IBK Code of Ethics and Professional Conduct and will read and understand all of my obligations, duties and responsibilities under all future amendments and modifications thereto.

I understand that violations of the IBK Code of Ethics and Professional Conduct may result in disciplinary action including suspension without pay and/or discharge.

I certify that this is a true and correct statement by my signature below:

\_\_\_\_\_  
Employees Signature

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Employees Name

