

شركة أكاد للتمويل والتنمية

مدونة السلوك الأخلاقي

شباط 2015

(جرى إقرار هذه المدونة من قبل مجلس الإدارة بتاريخ 10 شباط 2015)

جدول المحتويات

1. مقدمة
2. القيم والمبادئ الأساسية
3. الأخلاقيات والعلاقات الداخلية
4. الأخلاقيات والعلاقات الخارجية
5. الامتثال لمدونة السلوك الأخلاقي
6. العقوبات
7. كيفية تحديث مدونة السلوك الأخلاقي

1. مقدمة

1.1 الأهداف والجمهور

تضع مدونة السلوك الأخلاقي هذه مبادئ وقواعد السلوك التي يجب أن تحكم العلاقات الداخلية والخارجية في شركة أكاد للتمويل. كما تقدم هذه المدونة الخطوط العريضة العامة لجميع الموظفين حول كيفية التصرف وإنجاز المهام اليومية وفقا لأنظمة داخلية وقواعد غير مكتوبة جرى إقرارها خاصة بشركة أكاد للتمويل. وجرى تصميم هذه المدونة بشكل رئيسي لتحقيق الأهداف التالية:

- ضمان التزام شركة أكاد للتمويل بالمعايير العليا لممارسة الأعمال المسؤولة في تعاملاتها مع كل طرف من الأطراف المعنية؛
- تعزيز الثقافة المؤسسية بين الموظفين وتسهيل عمليات صنع قرار سريعة على جميع مستويات المؤسسة؛
- ضمان فهم وتطبيق موحد لقواعد الأخلاقيات من قبل أكاد للتمويل؛
- خلق صورة إيجابية لشركة أكاد للتمويل في البيئة التي تعمل بها والحفاظ على هذه الصورة.

كما توفر مدونة السلوك الأخلاقي هذه لشركة أكاد للتمويل مزيدا من التفاصيل حول كيفية تطبيق القيم التي تؤمن بها في مكان العمل، ومن ضمن ذلك تقديم الإرشاد حول كيفية صنع قرارات تقوم على القيم. تعتبر مدونة السلوك الأخلاقي مرجعية هامة للسياسات الحالية والمستقبلية؛ وتعتبر مكملة للقواعد والأحكام التي تتطلبها القوانين الفلسطينية.

ومدونة السلوك الأخلاقي هذه موجهة لجميع أعضاء المؤسسة بغض النظر عن نوع النشاط الذي يقومون به ونوع العقد الذي يعملون وفقا له (دائم / مؤقت / دوام جزئي) وبغض النظر عن صلاحياتهم ومسؤولياتهم: يجب على جميع أعضاء مجلس الإدارة والمديرين والموظفون في شركة أكاد للتمويل، بدون أي استثناء، احترام قيم الشركة ومبادئها الأخلاقية المترسخة في مدونة السلوك الأخلاقي هذه.

2.1 النشر

بهدف ضمان أن جميع أعضاء طاقم العمل على معرفة بمدونة السلوك الأخلاقي، تتوقع شركة أكاد للتمويل أن يقوم جميع الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بقراءة وفهم هذه المدونة وأن يصبحوا على اطلاع على دورهم فيما يتعلق بمدونة السلوك الأخلاقي. ولهذا الغاية، سوف يتم عرض المدونة بشكل رسمي على جميع الموظفين والشركاء والأطراف المعنية، وسيكون هذا جزءاً من المناهج التدريبية وتهيئة الموظفين الجدد وتسليم نسخة من المدونة لكل موظف، وسيكون لديهم مدة أسبوع واحد لقراءتها والتوقيع عليها¹، ويمكن اختبار الموظفين من وقت لآخر حول محتويات المدونة. كما تكون المدونة علنية ومتوفرة لجميع العملاء في جميع موقات الشركة وعلى الصفحة الإلكترونية لشركة أكاد، ويقوم المدقق الداخلي في الشركة بمتابعة ومراقبة الامتثال لمدونة السلوك الأخلاقي هذه.

¹ بالتوقيع على المدونة، يكون الموظفون قد أعطوا وعداً بدعم وتأييد معاييرها.

2. القيم والمبادئ الأساسية

1.2 الرسالة الاجتماعية

تتمثل الرسالة الاجتماعية لشركة أكاد للتمويل في توفير خدمات مالية فعالة ومستدامة لصغار المزارعين والنساء والأسر ذات الدخل المحدود في المناطق الريفية بشكل رئيسي، وذلك بهدف المساهمة في تخفيف الفقر والتنمية الاقتصادية في فلسطين. تعزز شركة أكاد للتمويل المبادئ التالية: المساءلة، المهنية، الاستقامة، التمكين والشفافية.

2.2 قيم الشركة

قامت الشركة بتبني مجموعة من القيم الأساسية وتطوير الثقافة التنظيمية والأولويات وإطار صنع القرار على أسس هذه القيم. تتشارك الأطراف المعنية وطاقم عمل أكاد للتمويل في هذه القيم وتلتزم بضمان ممارستها والعمل بها عبر الشركة.

المساءلة

* تلتزم أكاد للتمويل بأن تكون مسؤولة أمام جميع الأطراف المعنية بخصوص أدائها المالي والتشغيلي والاجتماعي. وسوف تقوم أكاد للتمويل بتنفيذ المعايير الدولية لإدارة الأداء الاجتماعي USSPM وتوفير معلومات في الوقت المناسب وتنفيذ خطط أعمالها وخططها السنوية وتضع موظفيها أمام مسؤولية أداء الأهداف. وبصورة أساسية، تكون أكاد للتمويل مسؤولة أمام عملائها من خلال قدرتها على جذبهم والحفاظ عليهم بتوفير خدمة عملاء عالية الجودة.

المهنية

* تلتزم أكاد للتمويل بأعلى معايير المهنية وتشجع جميع موظفيها على فعل ذلك. يتضمن تقييم الأداء قياساً للسلوك المهني عند التعامل مع العملاء والزملاء والمجتمع المحلي.

الاستقامة

* تمارس أكاد للتمويل الاستقامة عبر جميع مستويات المؤسسة، حيث تجري إدارة الأعمال والموظفين باستقامة ونزاهة وذلك من خلال التصرف بصراحة وصدق

وبمراعاة للآخرين و باحترام للالتزامات المهنية و باعتبار للمتطلبات القانونية و التنظيمية. كما يلتزم طاقم العمل باحترام شديد و بصدق عند التعامل مع العملاء.

المسؤولية الاجتماعية
تعمل أكاد للتمويل على تمكين عملائها و موظفيها و الأطراف المعنية الأخرى ليكونوا مسؤولين اجتماعيا عن تعزيز و تشجيع التنمية الاقتصادية في فلسطين. كما تتبنى أكاد للتمويل الحملة الذكية لمبادئ حماية العملاء Smart Campaign Client Protection Principles. و من خلال تقديم التمويل للنساء و الأسر في المناطق الريفية، تأمل أكاد للتمويل من تمكين المجتمعات المحلية من خلال خلق أعمال و زيادة دخولهم.

الشفافية
* نلتزم أكاد للتمويل بالشفافية في اتصالاتها الخارجية و الداخلية و تقدم تقارير مالية و معلومات اجتماعية إلى سوق تبادل معلومات التمويل المتناهي الصغر MIX Market. و لكي تعكس التزامها بالشفافية لعملائها، قامت أكاد للتمويل بتبني مبادئ شفافية التمويل المتناهي الصغر و تعمل على ضمان أن عملائها على اطلاع تام على السعر قبل استلام القرض.

3.2 مبادئ عامة

إضافة إلى القيم الأساسية المشار إليها أعلاه، يسترشد السلوك الداخلي و العلاقات مع العملاء و طاقم العمل و المساهمين و المجتمع المحلي و البيئة في أكاد للتمويل بالمبادئ العامة التالية التي تسري عبر الأقسام المختلفة لمدونة السلوك الأخلاقي هذه:

- **جودة الخدمات:** تقدم أكاد للتمويل بشكل رئيسي خدمات تمويل متناهي الصغر تقوم على أساس نظام مالي سليم و يجري تكيفها وفقا لاحتياجات العملاء و تفضيلاتهم.
- **الأداء المالي و الاجتماعي:** نلتزم أكاد للتمويل بتطوير العمليات و الخدمات و تبني سلوك و معايير تضمن أداء مالي و اجتماعي و حماية العملاء.
- **الأداء البيئي:** نحترم أكاد للتمويل البيئة و تشجع التوجه و الوعي البيئي بين موظفيها و شركائها.

- **المساواة وعدم التمييز:** تلتزم أكاد للتمويل بتبني مبادئ النزاهة والمساواة والفرص المتساوية وعدم التمييز أو التحيز (المحسوبية) عند الإقراض أو التوظيف. يجب أن تكون جميع القواعد والقوانين المكتوبة وغير المكتوبة لأكاد للتمويل وفقاً لهذا المبدأ. وعلاوة على ذلك، تعطي أكاد للتمويل قيمة للتنوع وتشجعه حيث أنها تسمح وتعطي فرصة لإبداء وجهات نظر وآراء مختلفة.
- **العمل كفريق:** تؤمن أكاد للتمويل أنها كفريق تستطيع المؤسسة أن تحقق نجاحات أكثر مما تستطيع تحقيقه كأفراد؛ فهي لذلك تقدر عمل الفريق داخل وعبر وحدات الأعمال والمقر الرئيسي والفروع.
- **السرية:** تحافظ أكاد للتمويل على سرية المعلومات الحساسة وتحترم خصوصية الناس.
- **تجنب تضارب المصالح:** يمكن أن يحدث تضارب مصالح بين المصلحة الشخصية ومصالح أكاد للتمويل أو مصالح آخرين مثل شركاء أعمال أكاد للتمويل أو شركاء مشاريع أو المجموعات المستهدفة. يجب التبليغ فوراً عن تضارب المصالح إلى مدير الخط وإيجاد حل لذلك.
- **منع الإساءة والمضايقة:** لا تتساهل أكاد للتمويل مع أي شكل من أشكال المضايقة وتقوم بخلق بيئة عمل وأعمال خالية من المضايقة والتخويف، حيث يتم تقصي شامل في حالة وجود حالة مضايقة وفرض عقوبة قاسية.

3. الأخلاقيات والعلاقات الداخلية

1.3 علاقة أكاد للتمويل مع طاقم العمل

تولي أكاد للتمويل أعلى الاعتبار لكرامة موظفيها، وتعترف بوجود التزامات تتعلق بالحقوق الفردية وتعمل جاهدة من أجل ضمان أن جميع الموظفين لديهم تجربة كريمة في تعاملاتهم مع أكاد للتمويل.

- **الامتثال:** سوف تلتزم أكاد للتمويل بالاتفاقيات التعاقدية وتحترم قانون العمل في البلاد وأي بند من البنود التي يتضمنها دليل الموارد البشرية.
- **احترام وعدم الإساءة:** تحترم أكاد للتمويل جميع موظفيها وتولي أعلى الاعتبار لكرامة موظفيها وتعزز الاحترام المتبادل. كذلك تمنع أكاد للتمويل منعا باتا أي إساءة لأي موظف من أي شخص كان سواء كان ذلك الشخص من المشرفين أو المنسقين أو أعضاء مجلس الإدارة.
- **الخصوصية والسرية:** تحترم أكاد للتمويل خصوصية الموظف وسوف تجمع من الموظفين وتحفظ فقط بالمعلومات الشخصية اللازمة للعمل الفعال أو كما يتطلب القانون. كما تقوم أكاد للتمويل بحماية المعلومات التي يوفرها الموظفون وتحفظ بسريتها وتسمح بالاطلاع عليها فقط لأولئك الذين لديهم احتياجا قانونيا لتلك المعلومات أو الذين لديهم تفويض للاطلاع عليها.
- **عدم التمييز:** تقوم سياسات التوظيف والترقية والتعويض في شركة أكاد للتمويل على أساس المؤهلات وتخلو هذه السياسات من التمييز؛ ويتم اتخاذ أي قرار على أساس أسباب ومعايير موضوعية بدون أي تمييز من حيث العرق أو الجنس أو الديانة أو الثقافة أو الوضع الاجتماعي أو المعتقدات السياسية أو التوجه الجنسي أو أي صفة أخرى.
- **معاملة وفرص متساوية:** تعامل أكاد للتمويل جميع موظفيها في الوحدات والوظائف المختلفة بالتساوي، وتلتزم بتبني مبدأ المساواة والفرص المتساوية.
- **بيئة عمل ملائمة وآمنة:** تسعى أكاد للتمويل جاهدة من أجل توفير بيئة عمل ملائمة وصحية وآمنة لجميع موظفيها؛ كما توفر لهم المواد والأجهزة المناسبة والأدوات الملائمة لعملهم. كما تقوم أكاد للتمويل بضمان وجود أماكن عمل مريحة ونظيفة ومناسبة لمنع الحوادث والأمراض الناتجة عن

المهنة، بالإضافة إلى بيئة عمل خالية من التدخين أو المواد السامة الأخرى التي تلحق الأذى بالصحة الجسدية والعقلية وتتخذ أكاد للتمويل كافة الإجراءات الممكنة لمنع حدوث أي حوادث أو أضرار عمل.

- **عبء العمل:** تعمل أكاد للتمويل على تشجيع التوزيع العادل للعمل بين الموظفين والمناطق المختلفة وضمان أن الموظفين يقومون بأعباء عمل ممكنة ومستدامة.
- **تدريب مناسب وتشجيع التطور الشخصي:** سوف تشجع أكاد للتمويل وتساعد موظفيها على تطوير إمكانياتهم الكاملة وسوف تقدم لطاقم العمل التدريب الملائم والفرص المناسبة لتطورهم الشخصي. كما تعمل أكاد للتمويل على تسهيل تطور الموظفين من خلال التدريب والتمرين والإرشاد الملائم ومهام أثناء العمل، وتشجع أكاد للتمويل خطط المهنة وفي حالات وجود وظائف شاغرة في الشركة، تعطي أكاد للتمويل الأولوية للطلبات الداخلية.
- **تقييم أداء منصف وعادل:** تشارك أكاد للتمويل في عمليات تقييم الأداء بطريقة بناءة وموضوعية؛ ويتضمن ذلك اتصال واضح وشفاف للمعايير لجميع الموظفين ومنسجمة وإعطاء وتلقي تغذية راجعة بطريقة مسؤولة.
- **ممثل طاقم العمل والمفاوضات الجماعية:** تحترم أكاد للتمويل حق الموظفين بحرية تشكيل جمعيات وأن يكون لديهم ممثلاً وأن يكون لهم الحق باستشارة طرف ثالث والحق بالتفاوض الجماعي حيثما يكون ذلك مسموحاً به في القانون الوطني.

2.3 علاقة طاقم العمل مع شركة أكاد للتمويل

يعتمد نجاح أكاد للتمويل وصورتها وسمعتها الطيبة على المهنية والالتزام والسلوك الأخلاقي لموظفيها. وفي ذات الوقت، يحترم طاقم العمل هوية أكاد للتمويل كهويتهم الذاتية ويلتزمون بضمان تحقيق الأهداف المالية والاجتماعية والبيئية للشركة.

يؤكد جميع الموظفين الحاليين والمستقبليين كتابة فهم معايير السلوك المهني التي تنص عليها وثيقة مدونة السلوك الأخلاقي والامتثال لها.

نحن كموظفين في أكاد للتمويل نلتزم بمعايير السلوك المهني التالية:

- **الالتزام الاجتماعي:** نحن على معرفة ونقوم بتشجيع وتنفيذ رسالة ورؤية أكاد للتمويل وقيمها المشتركة.
- **الامتثال للقواعد والسياسات:** نلتزم بقواعد وأنظمة أكاد للتمويل ونعمل بالتماشي مع سياساتها وإجراءاتها بغض النظر عن موقعنا الوظيفي الهرمي وعملنا.
- **صورة وسمعة أكاد للتمويل:** نقوم بجميع الجهود الممكنة لحماية صورة وسمعة أكاد، حيث أننا لا نخرط في أي نشاط أو تصرف من المحتمل أن يلحق الضرر بسمعة أكاد للتمويل؛ كما أننا لا نمثل أكاد للتمويل ببيانات سلبية قد تلحق الضرر بسمعتها ومكانتها عند التعامل مع الأطراف الداخلية والخارجية.
- **استخدام موجودات أكاد للتمويل:** نتعامل مع ممتلكات وأجهزة أي موجودات مادية أخرى خاصة بشركة أكاد للتمويل بعناية واحترام وتجنب أي استخدام غير ملائم أو خسائر أو سرقات. يحدث الاستخدام غير المناسب عندما يستخدم موظف ممتلكات الشركة أو معلوماتها لكسب أو منفعة² شخصية أو لمنفعة آخرين خارج الشركة مثل الأصدقاء أو أفراد العائلة. كما يجب عدم استخدام الموجودات التي نحصل عليه قانونيا مثل اللاب توب أو الكمبيوتر الشخصي بطريقة مفرطة لغايات أخرى غير أعمال الشركة.
- **حماية الملكية الفكرية لشركة أكاد للتمويل:** نتعامل مع الملكية الفكرية لشركة أكاد للتمويل كأحد موجودات الأعمال الثمينة ونقوم بالإفصاح عن معلومات حول الملكية الفكرية للشركة فقط للأطراف ذات الصلة على أساس الحاجة للمعرفة.
- **السرية:** لا يجوز تحت أي ظرف من الظروف التشارك بمعلومات سرية أو حساسة حول أكاد للتمويل أو/وشركاء أعمالها و/أو المجموعات المستهدفة مع أشخاص غير مفوضين أو منافسين. ويسري أيضا الالتزام والواجب بحفظ السرية حتى بعد إنهاء العقد.

² مثال على ذلك المبالغة في استخدام هاتف المكتب في اتصالات شخصية غالية الثمن.

- **الصدق:** سوف نساهم في خلق بيئة عمل إيجابية وسوف نتصرف دائما ونتواصل بصدق. كما نعمل بشفافية ولا نقوم بتنفيذ أعمال يمكن أن ينتج عنها فوائد شخصية أو مكاسب غير مستحقة لأطراف ثالثة.
- **تضارب المصالح³:** نعمل على تجنب وضع أنفسنا في مواقف تتضارب فيها مصالحنا الشخصية مع واجباتنا في الشركة. نعمل بعدم تحيز ونزاهة وأخلاق عندما نواجه أوضاعا يمكن أن تؤدي إلى خلق تضارب مصالح. كما سنعمل فقط من أجل المصلحة الفضلى لأكاد للتمويل. تتطلب الشركة من الموظفين الإفصاح عن جميع تضارب المصالح المحتملة ومن ضمن ذلك الإفصاح عن مصالح شخصية أو عائلية يمكن أن تؤثر على أعمال الشركة. كما سيتم تحديد تضارب المصالح لكي لا يشارك الأفراد في قرارات تبدو فيها أعمالهم وكأنها منحازة. لمزيد من المعلومات، أنظر سياسات تضارب المصالح⁴.
- **الاحتيال:** نلتزم بالامتناع عن أي نوع من الاحتيال والرشوة الإيجابية أو السلبية؛ ويمنع معنا باتا أي دفعة مالية شخصية أو رشوة لأفراد من قبل عملاء أكاد للتمويل أو ممولياها، أو استلام رشوة (دفعات مالية كعمولة غير شرعية) أو دفعات مالية شخصية من قبل موظفي أكاد للتمويل؛ وتتخذ إجراءات تأديبية صارمة في حال انتهاك هذه السياسات ومن ضمن ذلك إنهاء العمل. علاوة على ذلك، تعتبر الرشوة غير قانونية وتخضع لعقوبات جنائية.
- **قبول الهدايا:** استلام الهدايا والضيافات والعطايا والبقشيش من أفراد لديهم أعمال مع أكاد للتمويل غير مقبول بشكل عام لأن قبول مثل هذه الأشياء يقتضي ضمنا التزاما من جهة أكاد للتمويل ويخلق إمكانية تضارب مصالح. ولا تقبل أكاد للتمويل هدايا نقدية وغير نقدية أو ضيافات ويمكن قبولها فقط⁵ عندما تكون هذه الهدايا ذات قيمة قليلة (لا تتجاوز قيمتها 50 دولار أمريكي) وعدم وجود أي انطباع بوجود أي علاقة غير صحيحة أو مناسبة ويمكن الحصول من خلالها على منفعة غير صحيحة. ويجب على الموظف تبليغ مديره عن أي هدية يقبلها الموظف.

³ يأتي تضارب المصالح عندما يكون للموظف علاقة شخصية أو مصلحة مالية أو مصلحة أخرى يمكن أن تتدخل بهذا الالتزام، أو عندما يستخدم الموظف وظيفته في الشركة لمكاسب شخصية.

⁴ مثال على سياسات تضارب المصالح في شركة أكاد للتمويل: عدم صرف قروض لأعضاء مجلس الإدارة أو الأقارب من الدرجة الأولى؛ عدم الانخراط في عملية إقرار قرض للأقارب؛ عدم توظيف أقارب من الدرجة الأولى، الخ.

⁵ على سبيل المثال الهدايا التي يقدمها الموردون وشركاء آخرون لإستراتيجيات التسويق.

- **التبليغ عن أي أنشطة غير أخلاقية أو جنائية:** الالتزام بالاتصال بأسرع وقت ممكن بالرؤساء و/أو اللجنة الأخلاقية في حال وجود أي سلوك غير أخلاقي أو نشاط جنائي (أو عند الشعور بضغط لارتكاب أعمال غير مناسبة أو صحيحة (ومن ضمن ذلك السرقة والاحتيال والفساد والتهديد).
- **فصل الحياة المهنية والحياة الخاصة:** لن نسمح بتدخل العلاقات الشخصية بالسلوك المهني. ولن تؤثر الحياة الخصوصية على عمليات أكاد للتمويل وسمعتها.
- **الالتزام والمواظبة:** سوف نحضر باستمرارياً ومواظبة جميع المواعيد واللقاءات المؤسسية.
- **تجنب إساءة استعمال السلطة:** لن نستعمل سلطة وصلاحيات التفويض بطريقة غير مناسبة والحصول على منافع غير شرعية.
- **احترام الهرم التنظيمي:** نحترم الأدوار والمسؤوليات التنظيمية؛ كما نحترم التواصل وعمليات صنع القرار.
- **عمل الفريق:** سوف نعمل ضمن فريق لتسهيل تحقيق النتائج ونتغلب على الصعوبات ونعمل على تقوية العلاقات المهنية والشخصية.
- **التطوير الذاتي:** سوف نبذل جهوداً لتطوير قدراتنا ومهاراتنا بهدف المساهمة في نجاح شركة أكاد للتمويل.
- **قانون الملبس:** يجب أن يكون طاقم العمل جيد الملبس والمظهر وبطريقة تعطي الثقة والاحترام للمؤسسة؛ ويجب على الموظفين ارتداء شارة أكاد للتمويل أثناء قيامهم بالزيارات الميدانية.
- **المعتقدات الدينية:** نتجنب، بأي وسيلة من الوسائل، نشر المعتقدات الدينية باستخدام اسم أكاد للتمويل.

3.3 العلاقات بين طاقم العمل

تعتبر بيئة العمل الممتعة والمتسمة بالاحترام والودية عنصراً أساسياً لنجاح المؤسسة والالتزام الشخصي لكل فرد.

كموظفين في أكاد للتمويل، سوف نساهم في خلق بيئة عمل ممتعة ومتسمة بالاحترام ومخلصة تتسم بالثقة بيننا. ولهذه الغاية، نلزم أنفسنا بإتباع معايير السلوك المهني التالية في التعامل والعمل مع زملائنا:

- **الاحترام وتجنب المضايقة:** نعامل زملائنا باحترام وبكرامة، ولا نسيء أو نرتكب أي إساءة أبداً⁶. نتصرف بلطف واحترام ولا نعمل أبداً (بغض النظر عن الهرم الوظيفي) بطريقة يمكن اعتبارها نوعاً من تهريب أو مضايقة الآخرين. وتجنب أي عمل يمكن اعتباره تحرشاً جنسياً أو أخلاقياً.
- **التسامح:** لا نفرض فلسفاتنا ومعتقداتنا الشخصية على الآخرين؛ وندرك أن الناس المختلفون لديهم أفكاراً مختلفة؛ ويتم الكشف عن أي سوء تفاهم بطريقة بناءة و بروح الاحترام المتبادل. نحترم الفروقات الدينية والأيدولوجية والثقافية واختلاف الجنس والاختلافات الأخرى فيما بيننا.
- **اللطف:** نبقى لطفاً مع زملائنا في جميع الأوقات؛ ونتأكد من أن عاداتنا لا تلحق الأذى أو تسبب عدم الارتياح، ونتأكد من أننا نأخذ صحة زملائنا ورفاههم بعين الاعتبار.
- **عمل الفريق:** عند العمل ضمن الفريق، نكون واضحين حول ما هو دور كل واحد من أعضاء الفريق ويكون كل شخص مسؤولاً شخصياً عن واجباته ضمن الفريق. كما نحترم الالتزامات إزاء الفريق.
- **روح الفريق:** نُقدر عمل زملائنا ونقبل آرائهم وشكاويهم ونقدم البناء.
- **الحوار البناء:** نحن مستعدون لدعم زملائنا.
- **العلاقات الشخصية / المهنية:** نحن نعمل بمهنية بحيث لا نسمح لخلافاتنا ومشكلاتنا الشخصية أن تلحق الضرر ببيئة العمل.
- **الخصوصية:** نتجنب تجريد الأهلية العلني ولا نؤنب الآخرين أمام زملاء الآخرين أو العملاء أو أطراف ثالثة.
- **منع التحيز (المحسوبية):** لا نسمح أو نعطي فرصة للصدقة أو التفضيل أو المصالح الشخصية بالتأثير على صنع القرار.

⁶ "الإساءة" تعني أي تصرف يعيق عمل الموظفين أو يهين كرامتهم المهنية أو الإنسانية أو يخلق جو عمل لا يستطيع فيه المرء أن يقوم بالأنشطة بطريقة نوعية.

- **الإساءة إلى المرؤوسين:** لا نعطي أوامر غير مهذبة وفضة أو نضع ضغوطات على الذين نترأسهم لإنجاز خدمات ذات طبيعة شخصية.
- **احترام الرؤساء:** نحن نقبل وننفذ القرارات التي يصدرها الرؤساء في حال تماشيها مع السياسات الداخلية والقيم المشتركة ووفقا للوصف الوظيفي.
- **نحترم هرم السلطة:** نتجنب تخطي مستويات السلطة.

4. الأخلاقيات والعلاقات الخارجية

1.4 علاقة أكاد للتمويل مع العملاء

يريد العملاء القيام بأعمال مع المؤسسات التي تتكلم لغتهم ولديهم حساسية لثقافتهم ويقدرّون ما يقدرّون، فلنساعدهم في النجاح مالياً من خلال منتجات ملائمة ومتأقلمة ولا نلحق الضرر بهم. لذلك، يجب أن نضع عملاءنا في مركز كل شيء نقوم به ونضع مصلحتهم أولاً.

تلتزم شركة أكاد للتمويل بتطبيق التمويل المسؤول والذي يعني تسليم خدمات مالية بطريقة تتسم بالشفافية، والنزاهة والأمان والفعالية والتي يمكن أن تنتج فوائد للعملاء ذوي الدخل المحدود. ولهذه الغاية، تلتزم أكاد للتمويل أن تسترشد بالمبادئ التالية عندما تقوم بعملياتها:

التضمين المالي: تلتزم أكاد للتمويل بزيادة التضمين المالي إلى الحد الأقصى، بمنتجاتها وخدماتها لذوي الدخل المحدود والأشخاص المنكشفين في فلسطين (وبشكل خاص المزارعين والنساء).

رضا العملاء: تلتزم أكاد للتمويل بأن تفعل أفضل ما في وسعها لضمان رضا العملاء وتقوم بتصميم منتجات وخدمات ونماذج وقنوات تسليم تلبي احتياجات عملائها وتفضيلاتهم وتقديم خدمات في الوقت المناسب.

حماية العملاء: تلتزم أكاد للتمويل بأن لا تلحق الضرر بعملائها من خلال منتجات مالية وإجراءات إقراض غير مناسبة. ولكي تقوم بذلك، تلتزم أكاد للتمويل بتبني الحملة الذكية لسبعة مبادئ لحماية العملاء:

- **تصميم وتسليم منتج مناسب:** نولي عناية كافية لتصميم المنتجات وقنوات التسليم بطريقة لا تلحق الضرر بالعملاء. سوف يتم تصميم المنتجات وقنوات التسليم مع أخذ خصائص العملاء بالحسبان.
- **منع المديونية الثقيلة:** نولي عناية كافية لتصميم منتجات في جميع مراحل عملية القرض لنقرر فيما إذا كان لدى العملاء القدرة على التسديد دون أن تثقلهم الديون. علاوة على ذلك، نقوم بتنفيذ ومتابعة الأنظمة الداخلية التي تدعم منع المديونية الثقيلة.

- **الشفافية:** نقوم بإيصال معلومات واضحة وكافية وفي الوقت المناسب بطريقة وبلغة يستطيع العملاء فهمها لتمكينهم من صنع قرارات ملائمة؛ كما أننا لا نستخدم كلمات مضللة ونلتزم بالإفصاح عن سعر الفائدة الفعلي للعملاء.
 - **تسعيرة مسؤولة:** نبذل كل الجهود لوضع تسعيرة وشروط ومرجعية بطريقة تكون في متناول العملاء وفي ذات الوقت ضمان الاستدامة المالية.
 - **معاملة نزيهة تتسم باحترام العملاء:** نلتزم بمعاملة العملاء بنزاهة واحترام. كما يضمن المزودون حماية كافية لتقصي الفساد وتصحيحه وكذلك المعاملة العدوانية أو المسيئة من قبل طاقم العمل والوكلاء وخصوصاً أثناء عمليات مبيعات القروض وجمع الديون وذلك بتطبيق ممارسات جمع ديون عادلة.
 - **السرية وخصوصية بيانات العملاء:** نحترم خصوصية بيانات العملاء الفردية وفقاً للقوانين وأنظمة سلطة القضاء. وتستخدم مثل هذه البيانات فقط لغايات يجري تحديدها في الوقت الذي يتم فيه جمع المعلومات أو كما يسمح به القانون، ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك مع العملاء.
 - **آليات لحل الشكاوي:** نقوم بتمكين المقترضين في التعبير عن وجهات نظرهم وإبداء شكاوي محتملة حول عمليات ومنتجات وموظفي أكاد للتمويل. ونستجيب بطريقة ملائمة لشكاويهم ونتخذ الأعمال التصحيحية الضرورية.
- تلتزم أكاد للتمويل بتطبيق هذه المبادئ عبر جميع مراحل عملية الإقراض أي قبل وأثناء وبعد صرف القرض للعملاء.
- وفي تطبيق مبادئ حماية العملاء وإضافة لهذه المبادئ، من المتوقع من موظفي أكاد للتمويل التعامل مع العملاء وفق التصرفات التالية:
- **لا دعاية كاذبة:** تعمل أكاد للتمويل بصدق، ولا يمكن تبرير أي دعاية خادعة أو نشاط ترويجي مشكوك به. هذه مبادئ حيوية لتفاني وإخلاص الشركة لعملائها وضرورية لاكتساب ولاء العملاء المستمر والحفاظ عليه.

- **تثقيف مالي:** يجب أن يكون لدى مؤسسات التمويل المتناهي الصغر التابعة لأكاد للتمويل عملية مكرسة لزيادة توعية العملاء بالخيارات والاختيارات والمسؤوليات إزاء المنتجات والخدمات المالية المتوفرة. ويجب إطلاع العملاء الجدد حول سياسات المؤسسة وإجراءاتها لمساعدتهم على فهم حقوقهم وواجباتهم كمقترضين.
- **لا تمييز:** نعامل جميع عملائنا بإنصاف ولا نعطي أي عميل ميزات غير نزيهة على عميل منافس آخر. لا يوجد لدينا تمييز حسب حجم أو نوع أو جنس العميل عند الموافقة على القروض.
- **لا هدايا:** تماشيا مع ما ورد في الفقرة 3.2 من هذه الوثيقة، لا يقبل موظفو أكاد للتمويل أي هدايا من العملاء.

2.4 علاقة أكاد للتمويل مع المساهمين والمستثمرين

تؤثر سمعة أكاد للتمويل على مصداقية المستثمرين. يخاطر المساهمون والمستثمرون برؤوس أموالهم في مؤسستنا؛ لذلك يجب أن نرد على ثقتهم بنا بالإدارة الفعالة والشفافة.

- سوف نعمل بصدق وبطريقة صحيحة مع جميع المساهمين والمستثمرين.
- نهدف للوصول إلى تنمية مستدامة ونريد تحقيق رسالتنا الاجتماعية ولكننا نعترف بحاجتنا إلى جني أرباح لكي نعيد الاستثمار في تميمتنا وتطورنا ومكافأة المساهمين.
- نحترم الاتفاقيات التعاقدية، ولا نقدم بيانات ومعلومات مالية كاذبة، ولا نتلاعب بالأنظمة والمعلومات لمكاسب شخصية أو مؤسساتية غير سليمة، ولا نخرط في أنشطة مثل "مناجرة داخلية".
- نقدم تقاريرنا بطريقة دقيقة وشفافة وفي الوقت المحدد للمساهمين والمستثمرين حول الوضع المالي ونتائج المؤسسة وأيضا حول عملياتنا.
- نهتم بموجودات الشركة ونقوم بترويج صورة إيجابية للشركة وحماية سمعتها ومصداقيتها.
- نقوم بإيفاء التزاماتنا المالية بالوقت المحدد.
- نلتزم بالأحكام الواردة في اتفاقية المساهمين.

3.4 علاقة أكاد للتمويل مع المنظمين والسلطات الحكومية

تجري عملياتنا بالتوافق مع الإطار القانوني والتنظيمي: وتخلو أي من علاقاتنا من الاحتيال والفساد.

- نعمل بصدق وبطريقة صحيحة مع كافة السلطات المحلية والمنظمين ومن ضمن ذلك سلطة النقد الفلسطينية ووزارة المالية ووزارة الاقتصاد.
- نلتزم بالقوانين والقواعد والأنظمة الفلسطينية وملتزم أيضا بمتطلبات التبليغ والمتطلبات القانونية لسلطة النقد الفلسطينية ووزارة المالية ووزارة الاقتصاد وقانون العمل الفلسطيني.
- ندين بشدة أي فساد أو احتيال تجريبي، ولا نقبل أي هدية نقدية أو غير نقدية من السلطات العامة، ورفض أي شكل من أشكال الرشوة (هدايا، مال، معروف) لموظفي الحكومة سواء كان ذلك لتلبية التزامات أو للإسراع في عملهم الروتيني.
- لا نرفع معلومات أو تقارير كاذبة.
- نحفظ بدفاتر محاسبية ونعد التقارير الضرورية وفقا للقانون والأنظمة، نرسل تقارير دورية للهيئات العامة والسلطات التنظيمية ونفصح عن الوضع المالي للشركة بطريقة مهنية تتسم بالشفافية وفقا لأحكام القانون.
- نقوم بإيفاء التزاماتنا الضريبية.
- نطبق فكرة "اعرف عملاءك" وملتزم بإجراءات مكافحة غسل الأموال لتحديد هوية العملاء ونشاطهم اللازم ومتابعة الحسابات وحفظ السجلات والتقارير.

4.4 علاقة أكاد للتمويل مع المنافسين

تؤمن أكاد للتمويل بقوة وثبات أن المنافسة النزيفة تساهم في خلق سوق مالي مزدهر وعفي.

- نعمل بصدق وبطريقة صحيحة مع كافة مجموعات الأطراف المعنية ومن ضمنها المنافسين.

- نلتزم، تحت مظلة شبكة شركاه، بالتعاون والتنسيق مع أعضاء آخرين من الشبكة بهدف تطوير وتعزيز قطاع التمويل المتناهي الصغر في فلسطين.
- نوّمن بالتنافس الشريف لأننا جميعا نستفيد من الأسواق العادلة والحرّة والمفتوحة؛ ننافس بحزم وثبات حول مؤهلات منتجاتنا وخدماتنا ولا نكسب عملاء من خلال خلق مساوئ غير عادلة للمنافسين.
- لا نخرط مع منافسين بطرق تتخطى الممارسات التنافسية: نحن لا ندخل في اتفاقيات تواطؤية مع منافسينا تتعلق بالأسعار وحجم الإنتاج ومقاطعة مشتركة للعملاء أو مناطق مبيعات مشتركة للموردين أو العملاء.
- نحن لا ننتقص أو نستخف من منتجات أو خدمات منافسينا.
- نجتمع معلومات تنافسية من خلال قنوات عامة مناسبة أو قنوات قانونية أخرى ولكننا لا نستخدم معلومات حصل عليها آخرون بطريقة غير قانونية أو صحيحة، ومن ضمن ذلك من خلال التحريف والتشويه أو غزو ممتلكات أو خصوصية أو بالإكراه.
- يحدث استئجار موظف من منافسين فقط من خلال تقديم طلب تلقائي من قبل مرشح لوظيفة شاغرة جرى الإعلان عنها بطريقة علنية.

5.4 علاقة أكاد للتمويل مع المجتمع المحلي والبيئة

تعمل أكاد للتمويل على دمج الشأن والاهتمام الاجتماعي والبيئي في عملياتها.

- بعملياتنا المالية، نحاول الوصول إلى الناس المستبعدين والمزارعين وأصحاب المشاريع المتناهية الصغر بهدف تعزيز التضمين المالي والتنمية الزراعية والاقتصادية المستدامة في فلسطين.
- نحترم البيئة ونقلص إلى الحد الأدنى توليد نفايات ونعمل على ترشيد استخدام المياه والورق وموارد الطاقة.
- نلتزم بتطوير منتجات وخدمات صديقة للبيئة لضمان أن منتجاتنا ليس لها تأثيرا سلبيا قويا يتعذر إزالته عن البيئة.

- نشجع نشر معلومات تدفع باتجاه التنمية المجتمعية للمجتمع المحلي والحفاظ على البيئة.
- تماشيا مع سياسات دفع أرباح الأسهم، نلتزم بإعادة استثمار جزء من الأرباح في مبادرات ومشاريع تنمية المجتمع.
- لا نستخدم عمالة الأطفال ونقوم برفع توعية عملائنا بأهمية مواظبة أطفالهم في الذهاب إلى المدرسة.

5. الامتثال لمدونة السلوك الأخلاقي

1.5 قنوات للتبليغ عن الانتهاكات

تعتبر حماية سمعة الشركة بشكل عام والامتثال لهذه المدونة بشكل خاص مسؤولية كل موظف ومدير. في حال أصبحت على علم أو لديك شكوك حول انتهاك موظف ما للمدونة، فإنك تتحمل مسؤولية التبليغ الفوري عن ذلك الانتهاك.

تتحمل أكاد للتمويل مسؤولية ضمان وجود عمليات تجري إدارتها بصورة فعالة خاصة بالموظفين بهدف البحث عن نصيحة أو التبليغ عن أي سلوك غير أخلاقي. وبدورهم، يتحمل جميع الموظفين مسؤولية التبليغ عن أي سلوك غير أخلاقي أو البحث عن النصيحة عندما يكونون غير متأكدين من أخلاقيات أي قرار أو عملية. ومن واجب أي عضو في أكاد للتمويل يواجهه أو يلاحظ أوضاعاً غير منسجمة ومتعارضة مع المبادئ الأخلاقية، أن يقوم بحل القضية أو بالتبليغ بطريقة سرية أو مجهولة (بدون ذكر الاسم) عن هذه الحوادث وذلك باستخدام المقاربات المذكورة في ما يلي:

1. يمكن حل المشكلة أحياناً بمعالجتها مع الفرد المتورط أو الأفراد المتورطين؛ وعندما لا يكون ذلك غير ممكن أو مناسب، يجب توجيه هذه القضايا أو القلق إلى انتباه مستوى أعلى من السلطة مثل مستوى المدراء.
2. بعد ذلك، يتم معالجة القضية مع المشرف المباشر أو رئيس الدائرة المعنية مباشرة مع استبعاد الشخص المتهم بالسلوك الممنوع أو بالمضايقة التمييزية؛ يتم تقصي القضية وتوثيقها وإرسال التوثيق إلى مدير الموارد البشرية والمدقق الداخلي.
3. في حالات الانتهاكات الخطيرة، يتم دعوة لجنة خاصة للانعقاد لمراجعة القضية⁷ واختيار العقوبة المناسبة.
4. تقوم الإدارة العليا (والمدقق الداخلي) بمتابعة القضية للتأكد من أن خطوات مناسبة قد أُتخذت لحل القضية.

⁷ يمكن للجنة الخاصة تفويض المدقق الداخلي للقيام بأعمال التقصي.

إن عدم التبليغ عن ملاحظة أي انتهاك أو الشك بانتهاك ما لمدونة السلوك الأخلاقي قد يكون له عواقب خطيرة على الموظف وأيضا على الموظف الذي قام بانتهاك المدونة. تلتزم أكاد للتمويل بحماية موظفيها الذين يقومون بالتبليغ بنية حسنة عن الانتهاكات المحتملة. وأي موظف يحاول تهريب أو تخويف الموظف، الذي يقوم بالتبليغ، سوف يخضع لإجراءات تأديبية.

2.5 إجراءات للتعامل مع حالات الانتهاكات الخطيرة

في حالات الانتهاكات الخطيرة لمدونة السلوك الأخلاقي، وعند وجود أمور مثيرة للخلاف والجدل تتعلق بتطبيق المدونة، تُدعى لجنة خاصة للانعقاد بموافقة رئيس مجلس الإدارة.

تهدف هذه اللجنة بشكل رئيسي لتقرير فيما إذا كان هذا الوضع المثير للجدل قد نتج عن تضارب مصالح⁸ أو هو انتهاك للمدونة، وبالتالي مساعدة طاقم عمل أكاد للتمويل في وضع حد لهذا الوضع. تقوم اللجنة الخاصة بدراسة فيما إذا جرى انتهاك للمدونة، وإجراء التفصيلات⁹ الضرورية، واتخاذ قرارات حول الأعمال التأديبية التي يجب اتخاذها.

يمكن أن تكون تركيبة اللجنة الخاصة مرنة ولكن يجب أن تتضمن بشكل عام فريق الإدارة والمدقق الداخلي ومدير الفرع / مدير الخط المباشر للشخص المتورط¹⁰.

3.5 التدقيق الداخلي

يقوم فريق التدقيق الداخلي بالتأكد من امتثال والتزام طاقم العمل بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد وتضارب المصالح كجزء من التدقيق الداخلي المنتظم. كما يقوم هذا الفريق بفحص الامتثال لقواعد السلوك التي تتضمنها المدونة وتقديم تقرير سنوي على الأقل (أو لدى الطلب منه) لهيئة لجنة التدقيق والأخلاقيات حول

⁸ تتم معالجة قضايا تضارب مصالح محددة (مثل القروض للأصدقاء أو أفراد من العائلة) وفقا لسياسة تضارب المصالح الواردة في إطار إدارة المخاطر.

⁹ يمكن تفويض المدقق الداخلي للقيام بأعمال التفتيش.

¹⁰ باستثناء المدير المتورط في الانتهاك

تطبيق مدونة السلوك الأخلاقي، ونتائج التقصيات والأعمال التأديبية التي تتخذها أكاد للتمويل. كما يتضمن التقرير السنوي توصيات.

قد يتلقى المدقق الداخلي، كوكيل متابعة لاحتزام سياسات وإجراءات أكاد للتمويل، تفويضا للتقصي عند إمكانية وجود تضارب مصالح واضح أو انتهاك لمدونة السلوك الأخلاقي.

6. العقوبات

كل تصرف لا يكون وفقا لمدونة السلوك الأخلاقي يعتبر انتهاكا جديا للمسؤوليات ويعاقب عليه. عندما يقوم فرد بانتهاك المدونة، ثمة عواقب سوف ترافق سوء هذا التصرف. تهدف معاقبة الأفراد نتيجة القيام بسلوك غير أخلاقي لما يلي:

- إعلام جميع الأطراف المعنية وطاقم العمل أن أكاد للتمويل ينظر بجدية لتطبيق المعايير الأخلاقية وتحذيرهم بوجود عقوبات للذين يشاركون في سوء سلوك مهني.
- معاقبة الشخص الذي يقوم بالانتهاك.
- تقوم هذه العقوبات بدور آلية للتنقيف وإعادة التأهيل: من الأهمية بمكان توفير تغذية راجعة للأفراد الذين ينتهكون المدونة لكي يفهموا ويقدرُوا كم كان سلوكهم السابق غير مناسب.
- حماية سمعة وسلامة أكاد للتمويل.

كما أن الموظف الذي يكون هدفا لعمل تآديبي يصبح غير مؤهل للترقية. وبالطبع، قد يضر ذلك بالموظف وذلك من خلال وضعه في فترة تجريبية أو إنهاء خدماته، تماشيا مع أنظمة دليل الموارد البشرية. واستنادا إلى مدى جدية سوء التصرف وخطورة الإساءة، يوجد لدى لجنة الأخلاق مجموعة من الأعمال التأديبية / العقوبات التي يمكن أن تفرضها، وهي التالية وتندرج من الأقل إلى الأكثر عقابيا.

1. التأنيب، تعبير رسمي لعدم الموافقة على السلوك يتم سريرا وبصورة شخصية.
2. إشعار خطي ينص على تطبيق عقوبة مناسبة في حالة العودة إلى ارتكاب سوء التصرف.
3. قرار بإحالة الأمر إلى الشرطة لإجراء تقصي ومحاكمة الموظف في حال كان سوء التصرف يشكل جريمة جنائية.

7. كيفية تحديث مدونة السلوك الأخلاقي

1.7 تحديث مدونة السلوك الأخلاقي

سوف تقوم أكاد للتمويل بتنفيذ مدونة السلوك الأخلاقي هذه اعتباراً من يوم إقرارها من قبل مجلس الإدارة وسيتم تحديثها بانتظام تماشياً مع السياسات الداخلية وقضايا الحوكمة الخاصة بالشركة والأنظمة الخارجية. كما سيتم تحديث المدونة مع المبادئ والممارسات المقبولة وطنياً ودولياً المتعلقة بأخلاقيات مزودي الخدمات المالية ونظام حماية المستهلك والنظام الذاتي (مثلاً: أي تغيير في إطار الحملة الذكية لمبادئ حماية العملاء سوف يتم تبني ذلك التغيير)، تؤكد أكاد للتمويل التزامها بنشر وتعزيز مبادئ السلوك الأخلاقي.

كما ستتم مراجعة المدونة وتحديثها بطريقة مثالية مرة كل سنتين. ويجب أن تكون المراجعات والتحديث للمدونة عملاً تشاركياً ويتضمن جمع تغذية راجعة / تعليقات (ممكن أن يكون ذلك من خلال عقد ورش عمل). سوف تعين اللجنة الإدارية لجنة خاصة تتولى مسؤولية تحديث المدونة.

وبناءً على التغذية الراجعة، التي يتم جمعها، و على توصيات المدقق الداخلي، ترفع اللجنة الخاصة بالتغييرات المقترحة إلى مجلس الإدارة للإقرار النهائي واتخاذ قرارات.

