

## وثيقة السلوك المصرفي Code of Conduct

<p>This Code of Conduct is designed to serve as a voluntary code for Banks to follow, providing guiding principles to raise the professional standards of banking practice and promote trust in the UAE Banking Industry.</p> <p>The Code is not a legal document, nor is it intended to replace the bank's own policies. Its main purpose is to provide a Code of behavior between banks in order to promote fair competition between banks and to strengthen and develop the UAE Banking Industry.</p> <p>The responsibility to comply with the Code rests with each individual bank. Every member of the UAE Banking Federation will be expected to adhere to the Code at all times.</p>	<p>تم تصميم وثيقة السلوك المصرفي هذه بهدف منح القطاع المصرفي مجموعة قيم وقواعد طوعية تحكم سلوكهم المهني للارتقاء بمعايير الممارسات المصرفية، وتعزيز الثقة والمصادقية في عمل القطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة.</p> <p>لا تحمل هذه الوثيقة أي صفة قانونية، كما لا تشكل بديلاً عن السياسات الداخلية المتبعة في المصارف. ويتمثل الهدف الرئيسي من هذه الوثيقة في تحديد مجموعة قواعد السلوكيات المهنية بين المصارف بغية تشجيع المنافسة العادلة فيما بينها لتطوير وترسيخ مكانة القطاع المصرفي في الدولة.</p> <p>تقع مسؤولية الامتثال لبنود الوثيقة على عاتق كل مصرف بشكل فردي، ويتوقع من البنوك الأعضاء في اتحاد مصارف الإمارات الالتزام بالمعايير والقيم التي تتضمنها هذه الوثيقة في جميع الأوقات.</p>
---	---

Attribute	Requirement	المتطلبات	القيمة / السمة
<b>Integrity, due skill, care and diligence</b>	A bank must conduct its business with integrity, high ethical standards, due skill, care and diligence.	يجب على المصرف مزاولة جميع عملياته بكل نزاهة، واتباع معايير أخلاقية رفيعة، وكفاءة عالية، وعناية فائقة وإتقان تام.	النزاهة، والكفاءة، والعناية والإتقان
<b>Management and control</b>	A bank must take reasonable care to organise and control its affairs responsibly and effectively, with adequate risk management systems and financial resources.  A bank must have and employ effectively the resources, policies and procedures, processes, systems and control checks, including compliance checks and staff training that are necessary for compliance with and understanding of this Code and the bank's own code of conduct/ethics.  A bank must take reasonable care to keep secure from unauthorized disclosure; any confidential information it receives on clients, or any details of the transactions of its clients, only releasing information	يجب على المصرف اتخاذ التدابير المناسبة لتنظيم ومراقبة شؤونه المختلفة بمسؤولية وفعالية، مع مراعاة توظيف أنظمة إدارة المخاطر والموارد المالية الكافية.  يجب على المصرف توظيف الموارد والسياسات والإجراءات والأنظمة والضوابط بشكل فعال، بما يشمل تقديم التدريب اللازم للموظفين لضمان تفهمهم لقيم وقواعد هذه الوثيقة والامتثال لها وكذلك لوثيقة السلوكيات المهنية الخاصة بالمصرف.  يجب على المصرف إيلاء أهمية عالية لموضوع ضمان عدم الكشف غير المصرح به عن المعلومات السرية والخاصة التي يتلقاها عن العملاء، أو عن تفاصيل أي عمليات مالية خاصة بعملائه، والالتزام بكشف مثل تلك المعلومات فقط في حال المطالبة وفق ما تسمح به القوانين والتشريعات.  يجب على المصرف اتخاذ التدابير المناسبة لضمان كفاءة استخدام التقنيات والأنظمة بما يضمن حماية العملاء والنظام	الإدارة والتحكم

	<p>when required, or specifically permitted by laws and regulations.</p> <p>A bank must take reasonable care to ensure their use of technology and systems protects clients and the banking system as a whole and does not subject its clients nor the system to unnecessary loss.</p>	<p>البنكي بشكل عام، وعدم تعريض العملاء أو النظام لأي خسائر يمكن تفاديها.</p>	
<p><b>Relationship between banks</b></p>	<p>Interbank relationships should be based on accessibility, mutuality and confidence through the exchange of current and truthful information where appropriate and in line with any applicable law and regulation..</p> <p>Banks should respond (to the fullest extent possible in line with their internal policies and any applicable law and regulation) in a timely manner to information requests on former employees. Information given between banks should always be treated in confidence.</p>	<p>ينبغي أن تكون علاقة العمل المشتركة بين المصارف قائمة على الانفتاح والتعاون المتبادل والثقة من خلال تبادل أحدث البيانات والمعلومات الموثوقة حيثما كان ذلك مناسباً وبما يتماشى مع القوانين والتشريعات المتبعة.</p> <p>يجب على المصارف أن تستجيب بسرعة (في حدود المتاح وبما ينسجم مع السياسات الداخلية للمصرف والقوانين والتشريعات المتبعة) عند وجود طلبات من المصارف الأخرى لمعلومات حول الموظفين السابقين. وينبغي اعتماد السرية التامة في تبادل المعلومات بين المصارف في جميع الأوقات .</p>	<p>العلاقات بين المصارف</p>
<p><b>Market conduct</b></p>	<p>A bank must observe proper standards of market conduct and manage conflicts of interest fairly, both between itself and its customers and stakeholders, and between a customer and another customer.</p> <p>A bank should engage in areas of activity permitted under its licence, only after it has taken reasonable measures to ensure it has the necessary resources and expertise to conduct them without endangering the well being of the financial system.</p>	<p>يجب على المصرف مراعاة المعايير المناسبة للسلوكيات المهنية المتبعة في السوق، وإدارة تضارب المصالح بشكل عادل لمراعاة مصالح المصرف وعملائه وكافة الأطراف المعنية، وكذلك مراعاة مصالح العملاء فيما بينهم.</p> <p>ينبغي على المصرف مزاولة الأنشطة المصرح له بها فقط ضمن ترخيص العمل الممنوح له، وذلك بعد ضمان توفر التدابير المناسبة والموارد والخبرة الضرورية لإنجاح عمله دون تعريض منظومة عمل القطاع المالي للخطر.</p>	<p>السلوك المهني في السوق</p>
<p><b>Customer conduct</b></p>	<p>A bank must pay due regard to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>the interests of its customers and treat them fairly,</li> <li>customer complaints and deal with them promptly, efficiently and fairly,</li> <li>the specific needs of the elderly and disabled,</li> <li>the training needs of staff to allow the provision of guidance on:- <ul style="list-style-type: none"> <li>the suitability of its products and services for its retail clients,</li> <li>its advice for any customer who is</li> </ul> </li> </ul>	<p>يجب على المصرف مراعاة المعايير التالية عند التعامل مع العملاء:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● معاملة العملاء بشكل عادل ومراعاة مصالحهم .</li> <li>● الاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل معها بشكل فوري ، وفعل ومنصف.</li> <li>● الاهتمام الخاص بفئة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.</li> <li>● تلبية الاحتياجات التدريبية للموظفين لضمان تقديم الإرشادات للعملاء حول:</li> <li>● مدى ملائمة المنتجات والخدمات لعملاء الخدمات المصرفية للأفراد.</li> <li>● تقديم النصح والإرشادات للعملاء بطريقة يمكنهم الاعتماد عليها.</li> </ul>	<p>السلوك المهني مع العملاء</p>

	<p>entitled to rely upon its judgment.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>provide the customer with a copy (or make a copy available to the customer) of the contract, transaction or agreement before, or at the time it takes effect,</li> <li>the information needs of its customers/clients, and communicate information to them in a way which is clear, fair and not misleading. Full disclosure of all relevant material information in a way that seeks to inform the customer, including providing statements of transactions periodically and upon request.</li> <li>deposit &amp; savings rates, are to be published in an accessible format &amp; periodically updated.</li> <li>client instructions should be executed promptly so as not to cause financial loss. If any request cannot be executed due to any legal or regulatory reason, the bank has to notify the client promptly where this does not conflict with the relevant law or regulation.</li> <li>any complaints received from clients and employ systems and processes to ensure that these are responded to promptly and where required independently. Banks should set performance targets for the resolution of complaints and report performance to an appropriate level of senior management</li> </ul> <p>In respect of retail clients utilizing credit facilities banks must additionally: -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>take reasonable care to ensure the borrower and any guarantor is aware of the obligations they are undertaking,</li> <li>be transparent in advising applicable interest rates, service charges and fees on websites or on notice boards in branches. In particular effective interest rates should be published and not flat rates of interest. When terms such as cost of funds or base rate are used</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تزويد العملاء بنسخة (أو توفير نسخة لهم) من العقد أو العملية المصرفية أو الاتفاقية، قبل أو خلال تنفيذها.</li> <li>تلبية احتياجات العملاء للمعلومات وإيصالها إليهم بطرق واضحة ومنصفة وغير مضللة ، والكشف الكامل للعميل عن كافة المعلومات المهمة والمناسبة بما فيها تقديم كشوفات الحسابات أو المعاملات المصرفية بشكل دوري أو عند الطلب عرض أسعار الفائدة على الودائع بشكل واضح ومنظور ، والعمل على تحديثها بشكل دوري.</li> <li>تنفيذ تعليمات العميل بشكل سريع لتفادي التسبب في خسائر مالية. وفي حال تعذر تنفيذ أي تعليمات لأسباب قانونية أو تشريعية، يجب على المصرف إخطار العميل فوراً وبما لا يتعارض مع أي قانون أو تشريع ذو صلة.</li> <li>توظيف النظم والعمليات المناسبة لضمان الاستجابة السريعة لشكاوى العملاء والتعامل معها بشكل مستقل عند الضرورة. ويتوجب على المصارف تحديد أهداف للأداء في التعامل مع الشكاوى وإيجاد الحلول السريعة لها، ورفع التقارير المتعلقة بالأداء للإدارة العليا المختصة.</li> </ul> <p>يجب على المصارف اتباع المعايير الإضافية التالية فيما يخص عملائهم من الأفراد الذين يستفيدون من التسهيلات الائتمانية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>اتخاذ العناية المناسبة التي تضمن وعي ومعرفة المقترض و الكفيل بالالتزامات المترتبة للحصول على مثل هذه التسهيلات.</li> <li>مراعاة الشفافية في إبلاغ نسب الفوائد المطبقة ورسوم الخدمات ، وعرضها في المواقع الإلكترونية الخاصة للبنوك أو من خلال لوحات إعلانية في الفروع. ويجب الكشف بشكل خاص عن معدلات الفوائد الفعلية وليس معدلات الفوائد الثابتة، و في حال استخدام مصطلحات مثل تكلفة التمويل أو معدل الفائدة الأساسي، يتوجب توضيح العملية الحسابية المتبعة للعملاء والسوق.</li> <li>عدم تجاوز نسب الرسوم المعلنة أو فرض رسوم خفية أو غرامات أو رسوم أخرى دون أن تكون موضحة في العقد أو متفق عليها.</li> <li>تقديم الدعم للعملاء للذين يواجهون صعوبات مالية في إدارة مديونياتهم.</li> <li>السعي لوضع خطة سداد للعميل ، قبل اللجوء إلى سبل خارجية لتحصيل المديونية أو اتخاذ أي إجراءات قانونية.</li> <li>منح العميل إشعار مسبق، حيثما أمكن، بتعيين وكلاء لتحصيل الديون، والحرص على اتخاذ المصرف الخطوات المناسبة لضمان تنفيذ موظفي التحصيل لعملهم وفق إطار ممارسات سلوكية وأخلاقية مسؤولة.</li> </ul> <p>يجب إتاحة المعلومات للعملاء باللغتين العربية والإنجليزية، أو أي لغات إضافية اختيارية تتناسب مع التنوع الثقافي والعرقى لعملاء</p>	
--	--	---	--

	<p>the basis of the calculation should be clear to the market and to customers.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>not exceed their published rates and not impose hidden charges, penalties or levies that are not contracted or agreed upon.</li> <li>provide clients facing financial difficulties with support for the management of their indebtedness,</li> <li>try to develop a repayment plan with the client before resorting to external debt collection, or legal action,</li> <li>give the client prior notice, where possible, of the appointment of debt collection agents and take reasonable steps to ensure any such agents perform their duties ethically and responsibly.</li> </ul> <p>Information should be given in English, or Arabic and may optionally be given in such other language as may be suitable for their client mix.</p> <p>Bank should provide adequate protection for clients' assets when it is responsible for them, particularly any outsourced arrangements</p>	<p>المصرف. ينبغي على المصرف تقديم الحماية المناسبة لأصول العملاء حين يكون مسؤولاً عنها، وبشكل خاص تلك الأصول التي يتم الاستعانة بمصادر خارجية لإدارتها.</p>	
<p><b>Advertising</b></p>	<p>Banks will ensure that all its advertising and promotional material is clear, fair and not misleading.</p>	<p>يجب على المصارف التأكد من أن جميع المواد الإعلانية والعروض الترويجية ، تُقدم بشكل واضح ومنصف وغير مضلل للعملاء.</p>	<p>الإعلان</p>
<p><b>Relations with regulator and the country at large</b></p>	<p>A bank must:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>comply with all the laws and regulations applicable to its operations in the UAE or elsewhere in the world where the bank operates,</li> <li>take reasonable measure to comply with relevant UAE corporate governance principles and regulations and international</li> </ul>	<p>يجب على المصرف الالتزام بالتالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الامتثال الكامل لجميع القوانين والتشريعات المتعلقة بطبيعة عملياته في دولة الإمارات وغيرها من الدول التي يتواجد فيها.</li> <li>اتخاذ التدابير المناسبة للامتثال لنظم ومبادئ حوكمة الشركات في دولة الإمارات، والتشريعات ، وأفضل الممارسات العالمية.</li> <li>التعامل مع الجهات المنظمة لعمله بشكل منفتح وبكل تعاون، والإفصاح لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي،</li> </ul>	<p>العلاقة مع الجهات المنظمة لعمل المصارف والدولة بشكل عام</p>

	<p>best practice,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deal with its regulators in an open and cooperative manner, and disclose to the Central Bank of the UAE as its home regulator anything relating to the bank of which the Central Banks would reasonably expect notice,</li> <li>• take reasonable steps to support the government in its efforts to increase the level of financial literacy in the country</li> <li>• take reasonable steps to support the efforts of the Government in the development of society and the economy.</li> </ul>	<p>بصفته الجهة المنظمة لعمل المصارف في الدولة، عن أي قضية ذات صلة بعمل البنك يتوقع المصرف المركزي إشعاره بها.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• اتخاذ الخطوات المناسبة لدعم جهود الحكومة المتواصلة لزيادة الوعي العام حول طريقة عمل ومفاهيم القطاع المالي في الدولة.</li> <li>• اتخاذ الخطوات المناسبة لدعم الحكومة في جهودها المتواصلة لتحقيق التنمية المجتمعية والاقتصادية بالدولة.</li> </ul>	
<p><b>Development of the UAE National staff</b></p>	<p>Banks should develop and train UAE National staff in line with national objectives to increase the proportion of banking professionals who are UAE Nationals.</p> <p>Banks should endeavor to develop their own UAE National talent through their own banking schools and academies and encourage the recruitment of fresh competent graduates.</p>	<p>ينبغي على المصارف تنمية وتطوير وتدريب الكوادر من مواطني الدولة، بما ينسجم مع الرؤية الحكومية الهادفة لزيادة عدد الكوادر الوطنية المؤهلة العاملة في القطاع المصرفي.</p> <p>ينبغي على المصارف السعي باستمرار لتطوير قدرات ومهارات كوادرها الوطنية عبر برامج تدريبية وأكاديمية تابعة لها، وتشجيع الخريجين الجدد من المواطنين المؤهلين للالتحاق بالعمل في المصارف.</p>	<p>تطوير الكوادر الوطنية</p>