



مدونة قواعد سلوك باركليز لمقدمي الخدمات من الجهات الخارجية

أكتوبر 2023 – الإصدار 13.0

جدول المحتويات

3	مقدمة
3	التعريفات
4	1. الإدارة البيئية
4	2. القوى العاملة وحقوق الإنسان
7	3. التنوع والإنصاف والاندماج (DEI)
8	4. المجتمع
8	5. المنتج والخدمة والمسؤولية التشغيلية
9	6. قيم باركليز وسلوكياته
10	7. الإبلاغ عن مخاوفك (الإبلاغ عن المخالفات)
12	8. المراقبة وإجراءات العناية الواجبة
12	9. مراقبة الاتجاه الهابط والعناية الواجبة

مقدمة

باعتبارنا إحدى أكبر مؤسسات الخدمات المالية على مستوى العالم، فإننا ندرك أننا لا بد أن نحثل الصدارة بأن نكون مثلاً في الطريقة التي نؤدي بها أعمالنا. نسعى إلى تعزيز نزاهة الأعمال من خلال السعي إلى تحسين الخدمة التي نقدمها واتخاذ قرارات مسؤولة حول كيفية إدارتنا للأعمال وإدارة الآثار الاجتماعية والبيئية التي نجعلها تساعد الأفراد والمجتمعات والشركات والاقتصادات على التقدم والنمو. وهدفنا هو تحقيق التميز في هذه المجالات في جميع أنحاء مؤسستنا، ودعم هذه المجالات في سلسلة التوريد والتأثير فيها بشكل إيجابي. ونحقق ذلك من خلال برنامج بنك باركليز لإدارة سلسلة الإمداد البيئية والاجتماعية والإدارية (ESG).

كجزء من برنامج إدارة سلسلة الإمداد ESG، من خلال مدونة سلوك باركليز لمقدمي الخدمات من الجهات الخارجية (TPSP)، نطلب من موفري خدمات الأطراف الثالثة الامتثال لكل القوانين واللوائح والمعايير السارية داخل المناطق الجغرافية التي يعملون فيها. وفي الحالات التي تختلف فيها المعايير المبينة في هذه الوثيقة عن القوانين والعادات المحلية، نتوقع من مقدمي الخدمات من الجهات الخارجية أن يحترموا هذه المعايير في سياق العادات والقوانين المحلية للجغرافيا الخاصة بها.

سيتم تحديث المعايير الموضحة في مدونة سلوك باركليز لمزودي الخدمات من الأطراف الخارجية بشكل دوري لتعكس التغييرات في القوانين واللوائح والمعايير. وقد قامت معايير الإبلاغ العالمية، مثل تلك التي حددتها المبادئ التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة العالمية لمجموعة الأربع لمبادرة الإبلاغ العالمية، بإطلاع المجموعة الحالية من المبادئ التوجيهية إلى جانب المعايير الداخلية والخارجية الأخرى ذات الصلة التي سيتم الرجوع إليها في المستند بأكمله.

التعريفات

يعني مقدم الخدمة من الجهات الخارجية (TPSP) أي كيان دخل في ترتيب مع بنك باركليز من أجل توفير وظائف الأعمال والأنشطة والسلع و/أو الخدمات.

1. الإدارة البيئية

يدرك باركليز أن إدارة التأثيرات البيئية تشكل جزءاً لا يتجزأ من الممارسات التجارية الجيدة. ونشجع TPSP لدينا على تنفيذ برامج الإدارة البيئية حسب الاقتضاء لطبيعة ونطاق أعمالها، وتتوافق مع أنشطة أفضل الممارسات بما في ذلك ما يلي:

- السياسة البيئية
وينبغي أن يضع TPSP سياسة بيئية تحدد التزام المنظمة بالحد من الضرر الذي يلحق بالبيئة ووضع إطار للإدارة البيئية.
- الجوانب البيئية
ينبغي أن يكون لدى TPSP عملية لتحديد وتقييم الجوانب البيئية لأنشطتها بطريقة منظمة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، استخدام المواد الخام والموارد الطبيعية (بما في ذلك المياه)؛ وإدارة المواد الخطرة؛ وإدارة النفايات والحد منها إلى أدنى حد؛ ومنع التلوث؛ والتأثيرات على البيئة الطبيعية بما في ذلك المناطق المحمية والتراث الثقافي/الطبيعي؛ وانبعاثات غازات الدفيئة.
- الإدارة البيئية
ينبغي أن يكون لدى TPSP برنامج وممارسات تنفيذية لتقاضي الجوانب البيئية الهامة لأنشطتها والتخفيف منها وإدارتها بطريقة أخرى، بما في ذلك أهداف وغايات التحسين المستمر ووسائل الرصد وقياس الأداء.
- الإبلاغ والإفصاح
ينبغي أن تكشف TPSP عن المعلومات المطلوبة وأن تقدم إلى بنك باركليز، حسب الاقتضاء، بيانات لإثبات الأداء البيئي. يجب أن تكشف TPSP عن الانتهاكات التنظيمية والحوادث التي تقع على قسم بنك باركليز والتي تتضمن نتائج عمليات التفتيش السنوية والتدقيق والإخطارات؛ بالإضافة إلى إجراءات التحسين المخطط لها لتصحيح الانتهاك وحله.
- انبعاثات غازات الدفيئة وتغير المناخ
ينبغي لـ TPSP أن تحدد المخاطر التجارية المرتبطة بتغير المناخ وأن تتفق مع طموح باركليز في التعامل مع تغير المناخ. وينبغي أن يكون لدى TPSP برنامج للحد من انبعاثات غازات الدفيئة، وأن تحدد أهداف لخفض انبعاثات غازات الدفيئة تستند إلى العلم، وأن تضع التزامات طويلة الأجل صافيها صفر. وينبغي أن يكشف TPSP علناً عن المعلومات المتعلقة ببرنامج لتغير المناخ.

2. القوى العاملة وحقوق الإنسان

يلتزم باركليز باحترام أعلى معايير العمل وحقوق الإنسان على النحو المنصوص عليه في المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة للأعمال التجارية وحقوق الإنسان. نحن نمثل لكل القوانين واللوائح المعمول بها، بما في ذلك قانون العبودية الحديثة في المملكة المتحدة لعام 2015، وقانون العبودية الحديثة في أستراليا لعام 2018، والتزاماتهم بالإبلاغ عن نشر بيان العبودية الحديثة السنوي حيث تكشف عن كيفية التعامل مع مخاطر العبودية الحديثة في عملياتنا وسلاسل الإمداد. وتمشيا مع إطار برنامج الأمم المتحدة العام، حيث يختلف القانون الوطني والمعايير الدولية لحقوق الإنسان، فإننا نتبع المعيار الأعلى. وحيثما تكون هذه الحقوق في صراع، فإننا نحترم القانون الوطني، بينما نسعى إلى احترام مبادئ حقوق الإنسان المعترف بها دولياً.

يطلب بنك باركليز من TPSP العمل وفقاً للمبادئ والمتطلبات وبالامتثال الكامل لكل القوانين واللوائح المعمول بها. نطلب من TPSP لدينا السماح بإجراء أي عمليات تدقيق أخلاقية وتشجيع برامج دعم النقاط التجارية الخاصة بنا على مشاركة بيانات مصادرها المسؤولة معنا. ومن المتوقع أن يبدأ TPSP في رسم خرائط لسلسلة التوريد الخاصة بها من أجل تحقيق الشفافية في سلاسل التوريد وفقاً للقانون. ونتوقع من TPSP دفع الإدارة النشطة لسلاسل التوريد التابعة لها كجزء من الالتزام بضمان تشجيع مبادئ برامج الأمم المتحدة العالمية على نطاق سلسلة التوريد الخاصة بها.

ويسعى بنك باركليز إلى دعم حقوق الإنسان من خلال سلسلة الإمداد لدينا من خلال تشجيع السلوكيات والممارسات المتسقة مع أهداف [بيان باركليز بشأن حقوق الإنسان](#). ونرحب بالعلاقات مع TPSP التي نقدمها بوصفها فرصاً لتحسين وتطوير الممارسات في ما يتعلق بحقوق الإنسان. ومن المتوقع أن يدعم المشاركون في سلسلة الإمداد التزامنا باحترام حقوق الإنسان من خلال:

• الصحة والسلامة المهنية

توفير بيئة عمل آمنة وصحية من خلال الإدارة والمراقبة الاستباقية التي تقلل من مخاطر الصحة والسلامة وتدعم الوقاية من الحوادث لجميع الأفراد، مع مراعاة المعرفة السائدة في الصناعة، متطلبات قوانين الصحة والسلامة المحلية وأي مخاطر محددة، حيثما يقوم الموظفون بواجباتهم، مثل المصانع والمستودعات وحلقات العمل والمكاتب، السيارات والمرافق الخارجية أو أماكن العمل وتناول الطعام والترفيه الأخرى . وفي الحالات التي يقدم فيها TPSP أماكن الإقامة للعمال، تكون هذه الإقامة نظيفة وآمنة وتوفر للعمال مساحة معيشة معقولة. ويجب أن تكون جميع الدورات التدريبية اللازمة في مجال الصحة والسلامة في مكان العمل متاحة باللغة الأولى للعمال.

• وظيفة يتم اختيارها بحرية

ضمان إتمام جميع الأعمال طوعاً وخبواً من العبودية والعمل القسري أو الإلزامي والإتجار بالبشر. يتمتع العمال بحرية إنهاء عملهم في أي وقت دون عقوبة، عند إخطارهم بذلك على نحو معقول. لا تفرض TPSP قيوداً غير معقولة على التنقل داخل مكان العمل أو عند الدخول إلى المرافق التي توفرها الشركة أو الخروج منها. نطلب من TPSP لدينا تجنب جميع الممارسات التي يمكن أن تؤدي إلى استغلال العمال، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر فرض رسوم توظيف على العمال أو فرض رسوم على معدات الحماية الشخصية، مما يمكن من إساءة استخدام العمالة، الاستفادة بأي شكل من الأشكال من ضعف موظفيهم أو عدم رصد علامات الاستغلال.

• حرية الدين أو المعتقد

ضمان حق جميع العمال في حرية الفكر والوجدان والدين والحق في التعبير عن معتقداتهم.

• تجنب عمل الأطفال

لا يجوز استخدام عمل الأطفال. ويشير لفظ "الطفل" إلى أي شخص يقل عمره عن 15 سنة (أو 14 سنة إذا كان قانون البلد يسمح بذلك)، ما لم ينص القانون المحلي على أن الحد الأدنى لسن العمل أو التعليم الإلزامي هو أعلى من ذلك، وفي هذه الحالة ينطبق العمر الأعلى المنصوص عليه في تلك المنطقة. ويجوز لـ TPSP أن يوظف الأشخاص الأحداث الذين تزيد أعمارهم عن الحد الأدنى القانوني المعمول به ولكنهم تقل أعمارهم عن 18 سنة، شريطة ألا يؤدي عملهم إلى تعرض صحتهم أو سلامتهم أو أخلاقهم للخطر. ولا يشترط TPSP على العاملين الأحداث العمل الإضافي أو القيام بالعمل الليلي. وسوف يضمن TPSP الإدارة السليمة للعاملين في الطلاب من خلال الصيانة اللائقة لسجلات الطلاب، والعناية الواجبة الصارمة للشركاء في التعليم، وحماية حقوق الطلاب وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها. يوفر TPSP الدعم والتدريب الملازمين لجميع الطلاب العاملين.

• ترتيب مكان العمل

ضمان حصول جميع العمال على شروط العمل وظروفهم بلغتهم الأساسية وعدم التسامح إطلاقاً في ما يتعلق بتسليم أي بطاقة هوية صادرة عن الحكومة أو جوازات السفر أو تصاريح العمل كشرط للعمل.

• ساعات العمل

ضمان حق جميع العمال في العمل ودفع أجورهم عن الحد الأدنى من ساعات العمل؛ وعدم الإفراط في ساعات العمل؛ وعدم امتثال الحد الأقصى لساعات العمل للقوانين الوطنية. وتكون جميع ساعات العمل الإضافية طوعية تماماً ما لم تكن جزءاً من اتفاق جماعي معترف به قانوناً. ولا يجوز لأي عامل أن يعمل ساعات إضافية في ظل التهديد بالعقوبة أو الفصل أو نقض السلطات أو كندبير تأديبي. وينبغي أن يكون لدى TPSP تدابير لمنع الإفراط في الإجهاد البدني والعقلي.

• وكالات التوظيف التابعة لجهات خارجية

التأكد من أن وكالات التوظيف الخارجية التي تستخدمها ممثلة لأحكام هذه المدونة ومدونة سلوك باركليز لموفري الخدمات من الجهات الخارجية والقانون. يجب أن يضع TPSP عملية العناية الواجبة لضمان قيام وكالات التوظيف التابعة للطرف الثالث بدفع أجور العمال بدقة وفي الوقت المناسب. وسوف يضمن TPSP ألا تطالب وكالات التوظيف التابعة للطرف الثالث بتسليم وثائق الهوية الأصلية للعمال، أو حجب وثائق الهوية الأصلية للعمال، أو تقييد وصول العمال إلى وثائق الهوية الأصلية لأي سبب من الأسباب. يجب أن يضمن TPSP ألا يكون لوكالات التوظيف التابعة لطرف ثالث سيطرة مباشرة على حسابات العاملين المصرفية أو إمكانية الوصول إليها غير إجراء ودائع مباشرة للتعبؤ. ينفذ TPSP نظاماً إدارياً شاملاً للتحقق من عدم فرض أي رسوم على العمال للحصول على وظيفة من وكالة توظيف تابعة لجهة خارجية. وسوف يضمن TPSP أن عقود وكالات التوظيف التابعة للجهة الخارجية مع العمال تلبى نفس المتطلبات التي تفرضها العقود الموقعة مباشرة بين TPSP والعمال. يقوم TPSP بإبلاغ سياسته الإدارية التابعة لوكالة العمالة التابعة للجهة الخارجية بفعالية إلى جميع العمال والمشرفين والمديرين خلال فترة التوجيه الأولى، ويتم تعزيزها من خلال التدريب التكريري بانتظام.

• الأجور والمزايا

لا بد من تحمل المسؤولية عن تعويض الموظفين ودفع أجور عادلة. ينبغي أن يدفع لجميع الموظفين أجراً عادلاً يتناسب مع ظروف الصناعة السائدة أو الحد الأدنى للأجور، أيهما أعلى. يؤمن باركليز بمبدأ "أصحاب العمل يتحملون النفقات" (Employer Pays) أي أنه لا ينبغي لأي عامل أن يدفع ثمناً لينال وظيفة. ولا يدفع أي عامل لأرباب العمل أو لوكلائهم رسوم توظيف أو رسوم أخرى مماثلة للحصول على وظيفة. لا يدفع أي عامل ثمن معدات الحماية الشخصية (PPE) الخاصة به أو أي معدات أخرى متعلقة بالعمل.

• حرية العمال في تكوين الجمعيات والتفاوض الجماعي

لا بد من احترام حقوق العمال في ممارسة حرية تكوين الجمعيات والتفاوض الجماعي. وفي الحالات التي يكون فيها الحق في حرية تكوين الجمعيات والتفاوض الجماعي مقيداً بموجب القانون، لن يعوق TPSP استحداث وسائل بديلة لعلام/استشارة الموظفين. ولا يجوز لـ TPSP خصم رسوم عضوية النقابات أو أي رسوم نقابية أخرى من أجور العمال من دون الحصول على موافقة صريحة وكتابية من العمال الأفراد، ما لم يتم تحديد خلاف ذلك في المفاوضات الجماعية السلمية والمفاوضة بحرية.

• مشاركة القوى العاملة

يعتقد باركليز أن ارتباط القوى العاملة (والذي يشار إليه أحياناً باسم "صوت الموظفين") يشكل عنصراً مهماً في توفير قوة عمل منخرطة تعمل بشكل مستمر على دفع التحسن في منتجات الأعمال والخدمات وتجربة العملاء. ويمكن لآليات المشاركة الفعالة أيضاً أن تسلط الضوء على أوجه القصور في الطريقة التي تتعامل بها المؤسسة مع القوى العاملة لديها.

يجب على شركات TPSP التي يزيد عدد موظفيها عن 250 موظف أن تثبت من خلال التقارير السنوية وجود آليات فعالة لإشراك القوى العاملة لتوفير قنوات للقوى العاملة لمشاركة الأفكار والمخاوف مع الإدارة العليا ومجلس الإدارة.

ينبغي أن توضح التقارير الآليات المستخدمة وأي قطاعات من القوى العاملة التي طبقتها، بما في ذلك الموظفون وغيرهم من العمال (مثل موظفي الوكالات أو المقاولين). يجب أن تشهد جميع الشركات البريطانية المدرجة في قائمة بريميوم أيضاً أنها تستوفي متطلبات قانون مجلس التقارير المالية (FRC) في هذا المجال.

• عدم التسامح إزاء التمييز والمضايقة وإساءة المعاملة

الالتزام بمكان عمل خالٍ من التمييز والمضايقة (الجنسية، البدنية، العقلية) والإكراه، المعاملة القاسية أو اللاإنسانية أو التهديدات أو الإيذاء أو الانتقام أو أي شكل آخر من أشكال السلوك غير اللائق أو إساءة المعاملة على أي أساس (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، العمر أو الإعاقة أو الأصل العرقي أو الجنس أو الهوية الجنسية، الحالة الاجتماعية، الحالة الأبوية، المظهر البدني، الإذانات السياسية، الحمل، والعرق، والمعتقدات الدينية، والتوجه الجنسي، والهوية الجنسية، الأصل الاجتماعي أو الوضع الاقتصادي أو الانتماء النقابي أو الوضع المهني – يتقاضى أجراً أو كل ساعة أو بدوام كامل أو دوام جزئي أو موسمي أو متدرب).

• التظلمات

توضيح الآليات الرسمية التي تسمح بتقديم شكاوى الموظفين بشأن انتهاكات حقوق الإنسان والعمل ومعالجتها وحلها على النحو المناسب دون خوف من الانتقام الفعلي أو المتصور. تتوفر آليات التظلم باللغة الأصلية للموظف وتتضمن القدرة على الإبلاغ عن المظالم دون الكشف عن هويته.

• الإبلاغ عن المخالفات

توضيح الآليات الرسمية التي تتيح للموظفين الإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالممارسات التشغيلية أو التجارية التي تنتهك القوانين أو اللوائح أو قيم الشركة، ولالإبلاغ عن المخاوف ومعالجتها وحلها بشكل صحيح. تحمي TPSP سرية المبلغين وتحظر الانتقام.

3. التنوع والإنصاف والاندماج (DEI)

في باركليز، نلتزم بمواصلة بناء مكان عمل متنوع ومنصف وشامل. نحن نؤمن أنه عندما نجعل مؤسستنا شاملة ومنصفة، يمكننا الاستفادة إلى أقصى حد من الخلفيات ووجهات النظر والتجارب المختلفة لزملائنا وخدمة عملائنا بشكل أفضل. تتمثل رؤيتنا في DEI في تعزيز ثقافتنا المتنوعة والعادلة والشاملة، وفي النهاية جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها، وبناء فرق عالية الأداء تحقق نتائج أفضل لعملائنا وعمالنا، مع الوفاء في الوقت نفسه بتوقعات الهيئات التنظيمية والمساهمين وأصحاب المصالح الآخرين. لمساعدتنا في مسيرتنا نحو تحقيق رؤيتنا، نعمل في خمسة مجالات إستراتيجية ذات أولوية عبر ستة جداول أعمال أساسية كما هو محدد في [إستراتيجية باركليز للتنوع والإنصاف والاندماج](#). إن مجالات الأولوية الإستراتيجية هذه - تنوع القوى العاملة والثقافة الشاملة والمنصفة والمساءلة عن القيادة وشفافية البيانات والمساءلة وتحسين العلاقات الخارجية - تركز على مبادئنا التوجيهية الخاصة بالمساءلة والشفافية والمشاركة.

بالإضافة إلى ذلك، ما زلنا ملتزمين بتنوع سلسلة التوريد وإدراجها كما هو موضح في [إستراتيجية باركليز المتعلقة بتنوع الموردين وإشراكهم](#). إننا لا نستوفي المتطلبات القانونية الأساسية في كل ولاية قضائية نعمل فيها فحسب، بل نسعى إلى قيادة الطريق في هذا المجال. المزيد من المعلومات حول تقدمنا في أن نصبح مؤسسة أكثر شمولية ترد في [تقرير التنوع والاندماج](#). يحدد هذا التقرير إستراتيجيتنا لبناء ثقافة تجعل الجميع يشعرون بأنهم مشمولون ومدعومين، مما يوفر تكافؤ الفرص للمواهب على جميع المستويات ومن جميع الخلفيات إلى النمو. نحن نشجع برامج دعم النقاط التجارية الخاصة بنا على المشاركة معنا لتحقيق التميز في التنوع والإنصاف والاندماج من خلال:

• التنوع والإنصاف والاندماج في مكان العمل

إظهار الالتزام بالتنوع والإنصاف والاندماج من خلال جميع جوانب عمليات وإدارة أماكن العمل مع إيلاء اعتبار واضح للمساواة في الفرص في التوظيف وتنمية المهارات والتقدم الوظيفي، لا سيما مع شرائح المجتمع الممثلة تمثيلاً ناقصاً في مجال العمليات المحلية. توثيق نهج التنوع والإنصاف والاندماج، والذي ينبغي أن يتضمن كحد أدنى التزامات بتحديد وقياس وتحسين ثقافة الإندماج لكل مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة فيها، مع المساءلة الواضحة ورصد التقدم المحرز على جميع مستويات العمليات والإدارة.

• تنوع الموردين

دفع الإدارة النشطة لسلاسل التوريد في الاتجاه الهابط كجزء من التزامها حتى يتم تشجيع مبادئ التنوع والإنصاف والاندماج من خلال سلسلة التوريد الخاصة بها. كجزء من هذه الإدارة النشطة، نتوقع من موفري خدمات TPSP لدينا المساهمة في جهود تنوع الموردين لدينا من خلال توظيف أعمال متنوعة واستخدامها وتطويرها على أعمال بنك باركليز. تُعرف "الشركات المتنوعة" على نطاق واسع باسم "التنوع الحجمي"، أي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم التي يتم فيها تحديد حدود الدخل و/أو الأهلية للعمل محلياً أو "تنوع الملكية"، أي عندما تفي الشرائح الاجتماعية الاقتصادية الممثلة تمثيلاً ناقصاً من المجتمع على النحو المحدد بالمعايير المحلية/الإقليمية بمعايير الملكية والسيطرة والتشغيل للنساء والأقليات العرقية ومجتمع الميم والمحاربين القدامى وذوي الاحتياجات الخاصة.

4. المجتمع

يدرك باركليز تأثير ممارسات الشراء التي تتبناها على المجتمع المحلي. ونحن نشجع TPSP على تجنب القرارات التي قد يكون لها تأثير اجتماعي أو اقتصادي سلبي على المجتمع، بما في ذلك:

- **دفع سريع لشركات TPSP**
الالتزام بتسريعات أو معايير الدفع المحلية الفورية لضمان الصحة الاقتصادية المستمرة للأعمال التجارية المتعاقد معها لتوفير السلع والخدمات في سلسلة التوريد وتجنب الممارسات التجارية التي يمكن أن تؤدي إلى الفقر واستغلال العمال.

5. المنتج والخدمة والمسؤولية التشغيلية

يلتزم بنك باركليز التزاماً راسخاً بتقديم المنتجات والخدمات التي يتم الحصول عليها وإنتاجها وتسليمها بشكل مسؤول إلى عملائنا. ومن المتوقع أن يدعم شركاؤنا في سلسلة التوريد هذا الالتزام من خلال:

- **التسمية**
يتم تصميم المنتجات والخدمات وإنتاجها وتوزيعها على نحو يتفق مع اللوائح والقوانين الطوعية المتعلقة بالمعلومات ووضع العلامات على المنتجات والخدمات طوال دورة حياتها.

- **تجنب المنتجات والخدمات المحظورة أو المتنازع عليها**
توضيح لتجنب البيع والاستخدام والتسويق والاتصالات، بما في ذلك الإعلان، الترويج للمنتجات أو الخدمات المحظورة أو المتنازع عليها أو الرعاية التي تحددها اللوائح والقوانين الطوعية.

- **تعامل عادل مع العملاء**
وأي حوافز رسمية للموظفين الذين لديهم ارتباط بعملاء باركليز يتم تصميمها والتحكم فيها على النحو الذي يتوافق مع التنظيمات والقواعد الطوعية ومبادئ ومعايير التحفيز التي يتبناها باركليز، فضلاً عن توفير الشفافية وضمانات الحماية لمنع المخاطر الأخلاقية ومخاطر السلوك التي قد تؤثر سلباً على نتائج العملاء.

- **نقاط ضعف العملاء**
عندما يتوقع TPSP أن يكون على اتصال بالعملاء الذين يعيشون في ظروف ضعيفة، يجب أن يكون لديه إجراءات وأنظمة وضوابط كافية، والاحتفاظ بالسجلات المناسبة لإثبات اتخاذ خطوات معقولة لضمان إمكانية تحديد هؤلاء العملاء وإدارتهم بشكل مناسب لتجنب إلحاق الضرر بهم أو إيدائهم.

- **تقنية مسؤولة**
إمكانية الوصول الرقمية
تم تصميم الخدمات الرقمية وأدوات مكان العمل وتطويرها لتكون سهلة الرؤية والسمع والفهم والاستخدام لكل العملاء والزلاء، بمن فيهم الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة. هناك مطلب قانوني وفرصة تجارية وضرورة أخلاقية لضمان عدم إهمال مليار شخص من ذوي الإعاقة في جميع أنحاء العالم أو تخلفهم عن استخدام خدماتنا الرقمية.

يجب أن تتوافق تقنيات TPSP مع أحدث إصدار من المعايير الدولية لإمكانية الوصول إلى المحتوى على الويب إرشادات الوصول إلى المحتوى (WCAG) على مستوى AA من أجل إنشاء منتجات ومواقع ويب وبرامج وتطبيقات على الويب/على الأجهزة المحمولة والمحتوى الرقمي والخدمات التي يمكن الوصول إليها. ويجب أن تتضمن برامج TPSP إمكانية الوصول في سياساتها، وعمليات الإدارة، وممارسات الشراء وتدريب الموظفين. ويبرهن TPSP على التزامه بإمكانية الوصول، والسعي إلى تجاوز الامتثال لمعايير إمكانية الوصول والاعتراف بقيمة الاختبارات والاستشارة المتنوعة للمستعملين.

6. قيم باركليز وسلوكياته

لا يمكن فصل نجاحنا كبنك عن ثقافتنا. وقوة من نكون أعظم حين نربط بيننا بهدف مشترك وقيم مشتركة.

هدفنا

إن هدفنا هو سبب وجود شركتنا والحاجة المجتمعية التي ننتظمها. فهي تلخص ما نحن هنا في الأساس لكي نقوم به. فهي توفر تعبيراً واضحاً عن نوع العمل الذي نريد أن نكون عليه، وما نهتم به، مما يساعدنا بدوره في إرشادنا في القرارات التي نتخذها. نحن ننشر الموارد المالية بمسؤولية لدعم الأفراد والشركات التي تعمل بتعاطف ونزاهة، ونناصر الابتكار والاستدامة، لتحقيق الصالح العام وعلى المدى الطويل.

قيمنا

إن قيمنا الخمسة – الاحترام، والنزاهة، والخدمة، والتميز، والإعتراف – هي فرقنا الأخلاقي؛ وأساسيات من نكون، وما نعتقد أنه صحيح:

الاحترام – نحن نستفيدنا من قوة التنوع والاندماج في أعمالنا ونثق في الأشخاص الذين يعمل معهم ونقدر إسهام الجميع في هذه الأنشطة.
النزاهة – نعمل بنزاهة وشفافية ونزاهة في كل ما نقوم به.

الخدمة – نتصرف بتعاطف وتواضع، ونضع الأشخاص والشركات التي نخدمها في قلب ما نفعله.

التميز – نحن نناصر الابتكار ونستخدم طاقتنا وخبرتنا ومواردنا لتحقيق فرق إيجابي.

الإشراف – نحن نمنح جائزة الاستدامة ونحن شغوفون بترك الأمور بشكل أفضل مما وجدناه.

ونحن نشجع TPSP على التعاون معنا في تحقيق هذا الهدف، من خلال ضمان إظهار كل موظفيهم والمتعاقدين من الباطن الذين يتفاعلون مع موظفي بنك باركليز وعملائه بالنيابة عن باركليز، غرضاً مشتركاً وقيماً مشتركة. نطلب منك، عند الاقتضاء، أن تنقل إلى موظفيك المعلومات الموجودة في ["هدفنا وقيمنا"](#)، لمساعدتهم في تجسيد قيم بنك باركليز وإظهارهم في تفاعلاتهم مع موظفي باركليز وعملائه.

ينبغي لموظفي TPSP أن يكونوا على دراية بالقواعد والقيود التي تنظم التعامل مع موظفي بنك باركليز وأن يسعوا إلى تجنب عدم الامتثال للسياسات. على وجه التحديد:

• تجنب المجازفة المرتبطة بالسلوك

تعزيز الامتثال للسياسات التي تحكم تفاعل TPSP مع موظفي بنك باركليز مثل سياسات الهدايا والترفيه وتضارب المصالح. يُمنع موظفو بنك باركليز من تلقي الهدايا ووسائل الترفيه من موفري TPSP ويجب عدم السماح لهم بأي استثناءات. كما يجب على موظفي بنك باركليز الحصول على موافقة على الارتباطات الخارجية، بما في ذلك تلك التابعة لبرامج دعم النقاط التجارية.

نريد أن يتمتع جميع موفري خدمات TPP والعملاء بتجربة تعكس قيم بنك باركليز وسلوكياته وتعزز نظرتهم إلى بنك باركليز على أنه بنك من اختيارهم.

إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن غرض بنك باركليز وقيمه التي لا يتم التمسك بها، يرجى الاتصال بنا [هنا](#).

7. الإبلاغ عن مخاوفك (الإبلاغ عن المخالفات)

يلتزم بنك باركليز بإجراء كل أنشطته التجارية بطريقة أخلاقية ووفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها، بالإضافة إلى أعلى المعايير المهنية. إن النزاهة في سلوكنا التجاري وفي أنظمتنا الإدارية هي أمر بالغ الأهمية لنجاح باركليز وعملائنا ومساهميننا، فضلاً عن الوفاء بمسؤوليات شركتنا.

يعكس Barclays Group Whistlebling Standard التزامنا بضمان معالجة المخاوف المتعلقة بانتهاكات محتملة للقوانين أو القواعد أو اللوائح أو سياسة الامتثال بطريقة مناسبة وتصحيحها عند الضرورة. الإبلاغ عن المخاوف والإبلاغ عن المخالفات هو العملية التي يمكنك من خلالها الإبلاغ، بثقة، عن مثل هذه الانتهاكات المحتملة. وقد يعني ذلك الاحتيال أو السلوك الإجرامي أو المشاكل الأخلاقية أو السلوك الذي لا يتوافق مع قيمنا المعلنة أو انتهاكات الخدمات المالية أو الصحة والسلامة أو الالتزامات التنظيمية، أو إخفاء أي من هذه الأمور بشكل متعمد.

نتوقع من موفري خدمات TPSP أن يشجعوا موظفيهم بشدة على الإبلاغ عن مخاوفهم لدى بنك باركليز بشأن السلوك غير المناسب من قبل بنك باركليز أو موظفيه وعلى إدراكه كيفية القيام بذلك.

يمكن أن يثير TPSP والمتعاقدين من الباطن أي مخاوف بثقة أو بدون الكشف عن هويتهم (حيث يُسمح بذلك) من خلال [نقطة الأخلاقيات](#) وسنقوم بما يلي:

- معالجة جميع المسائل التي أثيرت من خلال العملية بجدية، وإذا استحق ذلك، سيجري تحقيق؛
- التأكد من عدم القيام بأي محاولة لتحديد هويتك إذا كنت ترغب في أن تظل مجهول الهوية؛
- تقديم الدعم والإرشاد خلال العملية؛
- تقديم المشورة لك عند انتهاء إحدى المسائل وإبقائك على اطلاع إلا إذا كان ذلك سيؤدي إلى مشاكل في خصوصية البيانات و/أو في سرية البنك؛ و
- زودك بتفاصيل الاتصال الخاصة بـ Protect، وهي مؤسسة خيرية مقرها في المملكة المتحدة، في حال كنت ترغب في الوصول إلى إرشادات مجانية ومستقلة للأشخاص الذين يفكرون في الإبلاغ عن سلوك غير لائق.

قد يقوم TPSP في المملكة المتحدة وموظفهم والمقاولون من الباطن أيضاً بالكشف عن معلومات محمية لهيئة رقابة السلوك المالي (FCA) أو هيئة التنظيم الاحترازي (Prudential Regulation Authority). من الممكن الإبلاغ باستخدام الترتيبات الداخلية للشركة وكذلك إلى هيئة رقابة السلوك المالي/وكالة تنظيم الرقابة المالية (FCA)؛ ويمكن استخدام هذه المسارات بشكل متزامن أو بشكل متتابع:

هيئة السلوك المالي

الهاتف: +44 20 7066 9200

البريد الإلكتروني: whistle@fca.org.uk

النشر: قسم الاستخبارات

هيئة تنظيم السلوك المالي

12 Endeavour Square

لندن E20 1Jn

هيئة التنظيم الاحترازي

الهاتف: +44 0 203 461 8703

البريد الإلكتروني: whistleblowing@bankofengland.co.uk

العنوان البريدي AWB (المديرية القانونية)،

Bank of England

Threadneedle Street

لندن،

EC2R 8AH

ويُطلب من TPSP إبلاغ موظفيهم بأنهم لن يتعرضوا للانتقام من قِبَل رب عملهم أو باركليز أو موظفي باركليز نتيجة الإبلاغ عن مخاوفهم؛ وأنه إذا تم انتقامهم، فيجب إبلاغ باركليز بهذا الأمر.

كما يُدعى TPSP إلى النظر في اعتماد إجراءات داخلية مناسبة، إذا لم يكن لديهم مثل هذه العملية بالفعل، ما يشجع العمال (الموظفين أو المقاولين من الباطن) الذين لديهم مخاوف على إطلاق الصفير داخليًا حول المسائل ذات الصلة بوظائف هيئة رقابة السلوك المالي/PRA.

8. المراقبة وإجراءات العناية الواجبة

يتحمل بنك باركليز مسؤولية إجراء العناية الواجبة المناسبة قبل الدخول في علاقات مع موفري خدمات TPSP الرئيسيين. وقد يشمل ذلك، ولكن لا تقتصر على مراجعة نسخ من سياسات العمالة والصحة والسلامة والقيام بالعناية الواجبة بهدف إثبات عدم ارتباط أي من ورقات النقاط التجارية الخاصة بنا بالرق الحديث وعدم انخراطها في أي نشاط له تأثير سلبي على حقوق الإنسان.

يُتوقع من كل TPSP مراقبة مدى امتثالهم لمدونة سلوك باركليز الخاصة بمزودي الخدمات من الجهات الخارجية وإبلاغنا بأي حالة عدم امتثال. كما يتطلب باركليز أن يكون موفرو خدمات TPSP أطراف أساسيين في عمليات باركليز ومطالبين بالرد على شهادة ذاتية سنوية بموجب مدونة سلوك باركليز لقواعد السلوك. كما نتوقع من كل TPSP أن يزودنا بالإجابات على طلباتنا المعقولة للحصول على معلومات تتعلق بالامتثال لقواعد سلوك باركليز الخاصة بمزودي خدمات الأطراف الثالثة.

قد يخضع أي TPSP لا يفي بمتطلباتنا أو توقعاتنا لتدابير قد تشمل عملية معالجة.

9. مراقبة الاتجاه الهابط والعناية الواجبة

ومن المتوقع أننفذ موفرو خدمات TPSP إجراءات فعالة للعناية الواجبة بالنسبة لموفري خدمات TPSP والمتعاقدين من الباطن وغيرهم من المشاركين في سلسلة التوريد لضمان تلبية متطلبات ومعايير مدونة قواعد السلوك.