

بيان سياسة شكاوى وتظلمات  
الموظفين والحماية من الانتقام  
يناير 2024

في إطار التزام بنك الكويت الوطني ("البنك") بالتوظيف المسؤول وخلق بيئة عمل آمنة وصحية لموظفيه، قام البنك بوضع سياسة الشكاوى والتظلمات والحماية من الانتقام للموظفين لتعزيز ثقافة الشفافية والثقة وتشجيع وتسهيل الإبلاغ عن حالات الشكاوى والتظلمات. وتهدف السياسة إلى ضمان معاملة الموظفين بشكل عادل ودون تمييز بغض النظر عن الجنس أو العرق أو اللون أو اللغة أو الدين أو الرأي السياسي أو أي وضع آخر (مثل العمر أو الإعاقة). ويشجع بنك الكويت الوطني موظفيه على التحدث بصراحة وطرح مخاوفهم بشأن التصرفات والسلوكيات التي تتعارض مع قيم البنك وسياساته. كما يدعوهم إلى الشعور بالأمان والثقة عند استخدام القنوات المخصصة لتصعيد مخاوفهم.

## طرح المخاوف

تقدم السياسة طريقة واضحة وفعالة لرفع أي شكوى أو تظلم وتضمن اتخاذ الخطوات اللازمة لحماية الرفاهية الشخصية والمهنية للموظفين المعنيين. ويمكن أن تكون الشكوى/التظلم رسمية أو غير رسمية، وفي حالة الشكاوى أو التظلمات الرسمية فيجب الإبلاغ عنها لوحدة علاقات الموظفين عن طريق تقديم نموذج رسمي يتم بعد ذلك رفعه إلى لجنة داخلية للمراجعة والتوصية بقرار غير متحيز. ويضمن بنك الكويت الوطني إجراء التحقيقات في الشكاوى والتظلمات بشكل شامل ومستقل وفي الوقت المناسب من قبل الخبراء المختصين.

أما في حالة الشكاوى والتظلمات غير الرسمية، فيمكن رفع الموضوع دون تقديم نموذج رسمي. وفي هذه الحالة، ينبغي توجيه الأمر إلى المدير المباشر و/أو رئيس المجموعة قبل تصعيدهم إلى الإجراءات الرسمية. وفيما يلي الخطوات الخاصة بهذه العملية:



## السرية

يطبق البنك إجراءات مناسبة للحفاظ على سرية الموظفين الذين يطرحون مخاوفهم، حيث يتم التعامل مع المخاوف المطروحة في إطار من السرية التامة، وإلى أقصى درجة ممكنة.

أنواع الشكاوى / التظلمات المقدمة من الموظفين

تتقسم حالات الشكاوى والتظلمات إلى أربع فئات رئيسية:

1- التمييز: من خلال المعاملة أو الاعتبار أو التمييز لصالح أو ضد شخص أو مجموعة من الأشخاص على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو اللغة أو الدين أو الرأي السياسي أو أي وضع آخر (مثل العمر أو الإعاقة) التي ينتمي إليها هذا الشخص أو مجموعة الأشخاص وليس على أساس الجدارة الشخصية.

2- التحرش: من خلال ارتكاب أفعال منهجية و/أو مستمرة غير مرغوب فيها ومزعجة لطرف أو مجموعة، بما في ذلك التهديدات والمطالبات، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- إلقاء النكات المسيئة لمجموعات عرقية

- إرسال رسائل بريد إلكتروني إباحية أو ذات إيحاءات جنسية
- التلطف بتعليقات مهينة أو الاستهزاء بعرق شخص ما أو دينه
- الإيذاء الجسدي
- الإساءة اللفظية
- الصراخ أو استخدام لغة مسيئة
- استبعاد أو عزل الموظفين
- الترهيب
- تكليف الموظفين بمهام غير ممكنة
- تقويض أداء العمل عن طريق حجب المعلومات الضرورية للقيام بالعمل على نحو فعال

3- تقييم الأداء: وهي الشكاوى الخاصة بتقييم أداء الموظف في نهاية العام ويتم النظر فيها حسب كل حالة.

4- شكاوى أخرى: وفقاً لتقييم فريق علاقات الموظفين بالموارد البشرية لمجموعة بنك الكويت الوطني، ويتم النظر فيها حسب كل حالة.

#### الحماية

تم اتخاذ التدابير الكفيلة بالحماية من الانتقام، والذي يُعرّف بأنه جميع الإجراءات السلبية والعدائية المتخذة ضد الموظف نتيجة لرفع مخاوف أو شكوى إلى الإدارة أو موظفي الموارد البشرية، بما في ذلك التصرفات التالية:

- التقييم الضعيف للعمل وخفض الدرجة الوظيفية بشكل غير مبرر
- الاستقطاع غير المبرر من المزايا
- تشويه الشخصية
- الإيذاء
- الإنذارات أو العقوبات غير المبررة
- إنهاء التوظيف و/أو الإيقاف عن العمل بشكل غير مبرر
- الاستبعاد من المناسبات والتجمعات المؤسسية
- خلق بيئة عمل عدائية أو مخيفة

وتهدف الحماية من الانتقام إلى ضمان عدالة التقييم ومنح الموظفين المساحة الكافية لإبداء ملاحظاتهم بحرية حول أي تناقضات أو مخالفات والتخفيف من أي مخاطر قانونية على المؤسسة بسبب المخالفات.

وفيما يلي الضوابط المطبقة لضمان الحماية من الانتقام:

- السياسة: توجد لدى بنك الكويت الوطني سياسة خاصة بالحماية من الانتقام والتي تقدم منهجاً عاماً لمعالجة القضايا المتعلقة بالحالات المذكورة.
- التواصل: سيقوم بنك الكويت الوطني بالتواصل وتثقيف الموظفين بشأن إجراءات الحماية من الانتقام.
- الإجراءات التأديبية: يقوم بنك الكويت الوطني بتوقيع جزاءات بحق من يقومون بالانتقام من الموظف بعد تقديمه للشكاوى، فضلاً عن الإجراءات التأديبية المتخذة في حال الشكاوى الكاذبة والتي يتم تقييمها وتحديدها من قبل لجنة التظلمات وفقاً للسياسة ولقانون العمل الكويتي.
- نموذج التعهد بعدم الانتقام: يتعين على جميع الموظفين المرتبطين بعملية التظلم توقيع نموذج تعهد لضمان التطبيق السليم قبل إجراءات الاستماع للتظلم.

لا يتغاضي بنك الكويت الوطني أو يتسامح مع أي مضايقات أو إيذاء أو أعمال انتقامية ضد الموظفين القائمين برفع الشكاوى أو التظلمات، ويلتزم باتخاذ الإجراء المناسب لحماية من يطرحون مخاوفهم بحسن نية.

- بيان بنك الكويت الوطني بشأن حماية وتعزيز حقوق الإنسان للعام 2020
- سياسة مجموعة بنك الكويت الوطني للإبلاغ عن المخالفات
- قواعد السلوك المهني لمجموعة بنك الكويت الوطني