



سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات 2019م



عنوان المستند:	سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات
مرجع الصلاحية:	مجلس الإدارة
الإدارة المسؤولة:	إدارة الالتزام
حُرر بواسطة:	رئيس إدارة الالتزام / أحمد ماجد أبو حليقة
تاريخ قرار موافقة مجلس الإدارة:	31/10/2019 م
تاريخ المراجعة التالية:	2020/10/01 م

فهرس المحتوى

الصفحة	العنوان
3	التعاريف
3	المراجع
3	الإطار العام
3	الهدف
4	الغرض
4	النطاق
4	معايير عامة
5 - 4	حالات الإبلاغ عن الأنشطة المخالفة
5	وسائل الإبلاغ وقنواتها
5	التزامات المُبلغ عن المخالفة
6	التزامات الشركة عند تلقي البلاغ
6	التزامات عامة لحماية الشخص المُبلغ عن المخالفة
7 - 6	مراحل معالجة البلاغات
7	الإشراف والاعتماد
7	تاريخ النفاذ والمراجعة
7	النشر



أ التعاريف

- **المؤسسة:** مؤسسة النقد العربي السعودي.
- **الشركة:** شركة اتحاد الخليج للتأمين التعاوني.
- **المجلس:** مجلس الإدارة.
- **أصحاب المصلحة:** كل من له مصلحة مع الشركة، كالمساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين، وأي طرف خارجي.
- **منسوبي الشركة:** أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه، والمسؤولين التنفيذيين، والموظفين (رسميين ومتعاقدين)، والاستشاريين، والموظفين الذين يعملون من خلال طرف ثالث.
- **المخالفة:** أي عملية احتيالية، أو فساد، أو تواطؤ، أو إكراه أو سلوك غير قانوني، أو سوء تصرف، أو سوء إدارة مالية أو تجاوزات محاسبية أو وجود تضارب في المصالح أو أي تصرف خاطئ أو ممارسات غير نظامية أو غير أخلاقية أو غير ذلك من انتهاكات للأنظمة والتعليمات السارية أو التستر على أي مما سبق.
- **المُبلِّغ:** الشخص الذي يقوم بالإبلاغ عن مخالفة.
- **مسؤول البلاغات:** الشخص الذي يقوم بتلقي البلاغ.
- **وحدة معالجة المخالفات:** الجهة المسؤولة التي تتبع إلى إدارة الالتزام وهي الجهة المخولة في تلقي البلاغات الصادرة من المُبلِّغ.

ب المراجع:

- سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدى المؤسسات المالية الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي في أغسطس 2019م.

ج الإطار العام

تعتبر "سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات" مرجع معتمد لتحديد أطر سياسة شركة اتحاد الخليج التي يجب الالتزام بها كحد أدنى في استقبال بلاغات المخالفات ومعالجتها.

د الهدف:

- تعد سياسة الإبلاغ عن المخالفات عنصراً رئيسياً في حماية نزاهتها وتتطلب الدعم الفعال من جميع منسوبيها وأصحاب المصلحة الذين يتعين عليهم التبليغ عن أي وقائع يشتبه في انطوائها على مخالفة. ويجب أيضاً على منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة التعاون في عمليات التحقيق في هذه الوقائع. وأن تقوم بتشجيعهم على التعاون التام من خلال إيجاد بيئة ذات موثوقية وحماية قصوى لهم.
- تهدف هذه السياسة إلى تحديد الحد الأدنى للضوابط اللازمة لاستقبال البلاغات ومعالجتها ليكون من السهل على منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة التبليغ عن المخالفات دون أن يترتب على تصرفهم على أثر سلبي.
- تقديم ضمان بأن جميع الإفصاحات سيتم التعامل معها على محمل الجد، وتُعامل بسرية تامة وتُدار دون خوف من الأذى على المُبلِّغ بأي شكل من الأشكال.
- المساعدة في تعزيز وتطوير ثقافة المساءلة والنزاهة والشعور بالمسؤولية لدى كافة العاملين بالشركة.
- توفير إجراءات واضحة للإبلاغ عن هذه المخالفات ومعالجتها.
- توفير وسيلة سرية للموظفين وأصحاب المصلحة لغرض الإبلاغ عن أي مخالفة.
- الوقاية من سوء السلوك وردعه بشكل استباقي مما قد يؤثر على الأداء المالي ويضر بسمعة الشركة.



ه الغرض:

السعي إلى خلق قنوات اتصال آمنة بين المُبلِّغ ووحدة معالجة المخالفات لاستقبال ومعالجة البلاغات عن أي انتهاكات ارتكبت أو ترتكب أو على وشك أن ترتكب بغرض مكافحة الاحتيال والاختلاس وقضايا الفساد والسلوك غير القانوني أو غير الأخلاقي أو غير المهني تم أو سوف يتم من قبل الموظفين أو الإدارة التنفيذية أو أعضاء مجلس الإدارة أو الموردين أو الوكلاء وغيرهم من منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة.

و النطاق:

تطبق هذه الوثيقة على منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة في جميع الإجراءات المتخذة لمعالجة بلاغ عن مخالفة أو سوء تصرف لدى الشركة.

ز معايير عامة:

- تحل هذه السياسة والإجراءات محل أي سياسة مماثلة صدرت أو اعتمدت بتاريخ سابق لاعتماد هذه السياسة والإجراءات.
- يتوجب رفع تقرير دوري إلى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة في الشركة بالبلاغات والحالات التي تم استقبالها والإجراءات التي تم اتخاذها حيال تلك البلاغات.
- إن هذه السياسة والإجراءات تشجع وتحت منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة على التبليغ عن أي مخالفة داخل الشركة أو خارجها في نطاق عملها.
- يتم التعامل مع هوية المبلغ والمعلومات المتضمنة في أي بلاغ بسرية تامة وذلك لجميع مراحل المعالجة التي يمر بها البلاغ.
- تضمن هذه السياسة والإجراءات توفير الحماية لمقدمي البلاغات من أي إجراء انتقامي ضد المُبلِّغ.
- يتوجب عدم التردد في الإبلاغ عن أي مخالفة كون أن المُبلِّغ غير متأكد من صحة البلاغ، وإذا ما كان يمكن إثبات هذا البلاغ أو الإدعاء أم لا.
- يجب على جميع منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة الامتناع عن الشائعات والسلوك غير المسؤول في الإدعاءات الكاذبة، وإذا كان هذا الإدعاء بحسن نية ولكن لم يتم تأكيد هذا الإدعاء في التحقيق فلن يتم اتخاذ أي إجراء ضد مقدم البلاغ.

ح حالات الإبلاغ عن الأنشطة المخالفة:

تحت الشركة منسوبيها وأصحاب المصلحة بالإبلاغ عما قد يرشدها إلى تصحيح الخطأ أو الإجراء أو الكشف عن المخالفات أو تعزيز القيم، والإبلاغ يكون عن الأنشطة الآتية:

1. الفساد المالي والإداري، والمتمثل في أي استغلال غير مشروع للموارد المالية أو التنظيم الإداري في الشركة.
2. مخالفة الأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات واجبة الاتباع الصادرة عن الجهات الرقابية والنظامية بما فيها أنظمة وقوانين مؤسسة النقد العربي السعودي.
3. مخالفات تتعلق بالبيئة والصحة والسلامة في النطاق المكاني للعمل، والتي تشمل أي سلوك سلبي من شأنه إلحاق الضرر بالبيئة أو مكان العمل أو تهديد سلامة أي إنسان.
4. التصرفات غير اللائقة المخالفة للنظام العام والأداب الإسلامية والعادات والتقاليد.
5. سوء الاستخدام لممتلكات الشركة أو أصولها.
6. إساءة استخدام السلطة أو اتخاذ قرار قد يكون ضد مصلحة الشركة من قبل منسوبيها.
7. تمرير عمليات غير نظامية لأعمال الشركة أو التحايل على الأنظمة أو تستر على أخطاء نظامية.
8. عند وجود تضارب في المصالح في أي من الأعمال أو العقود التي تقوم بها الشركة.



9. عند سوء استخدام الصلاحيات الممنوحة من قبل الشركة لمنسوبيها كعمليات تبادل الأرقام السرية وغيرها.
10. الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة.
11. الإفصاح عن معلومات سرية بطريقة غير نظامية.
12. الإخفاء بسوء النية أو الإهمال المقصود أو اتلاف الوثائق الرسمية أو التستر عن التقارير المالية الاحتياطية.
13. الإهمال الجسيم الذي قد يترتب عليه الإضرار بالشركة.
14. التستر على أي من المخالفات الواردة أعلاه.

ط وسائل الإبلاغ وقنواتها:

يمكن لمنسوبي الشركة وأصحاب المصلحة الإبلاغ عن أي مخالفة أو الاستفسار عن ما إذا كان تصرف ما يمثل مخالفة، وذلك من خلال القنوات التالية:

- هاتف مباشر: 0138358499
- الموقع الإلكتروني الخاص بشركة اتحاد الخليج للتأمين التعاوني / الإبلاغ عن المخالفات: <https://gulfunion.com.sa/violations-reporting/>
- الخدمات البريدية:
وحدة معالجة المخالفات – إدارة الالتزام
الدمام – المملكة العربية السعودية
5719 الدمام 31432
- البريد الإلكتروني (خاص فقط بالبلاغات): GUWBS@gulfunion-saudi.com

ي التزامات المبلغ عن المخالفة:

ينبغي على المبلغ عن أي مخالفة مراعاة التالي:

1. تحري المصادقية في الإبلاغ وذلك بتجنب الإشاعات والمزاعم غير المستندة على أساس حقيقي، والإبلاغ متى ما توفر لديه معطيات اشتباه حقيقية ومعقولة.
2. تجنب البلاغات الكيدية لغرض تشويه سمعة الآخرين أو الإيقاع بهم أو الانتقام أو زعزعة الثقة في الشركة أو منسوبيها أو أصحاب المصلحة.
3. بذل العناية الواجبة بتحري الدقة في الإبلاغ وإيضاح كافة التفاصيل ذات العلاقة بالبلاغ التي من شأنها الإرشاد إلى حالة المخالفة وإرفاق كل ما من شأنه إعطاء تفاصيل وأدلة عن المخالفة وبما يتفق مع طبيعة المخالفة.
4. سرعة الإبلاغ عن المخالفة في أقرب فرصة ممكنة.
5. السرية التامة للبلاغ لتحقيق الصالح العام للشركة.
6. تحمل مسؤوليات الإدعاءات الكيدية التي تؤدي إلى تشويه سمعة أو إلحاق الضرر بالشركة أو أحد منسوبيها أو أصحاب المصلحة.



ك التزامات الشركة عند تلقي البلاغ:

تلتزم الشركة من خلال وحدة معالجة المخالفات التابعة لإدارة الالتزام بالآتي:

1. التعامل مع أي بلاغ بالجدية اللازمة مهما كانت طبيعة البلاغ أو لغته أو كفاية معلوماته أو حجم تأثيره وأهميته.
2. اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها حماية المبلغ وعدم الإضرار به.
3. إفادة المبلغ عن استلام البلاغ، وحالة البلاغ، وما تم التوصل إليه من قرار إن أمكن ذلك.
4. اتخاذ الإجراءات التصحيحية للمخالفة في حال ثبوتها.
5. مراعاة مصلحة منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة.
6. إحالة البلاغات إلى الجهة المختصة في أعمال الضبط والتحقيق سواء داخل الشركة أو خارجها.
7. تراعي الشركة مدة حفظ البلاغات والوثائق ذات العلاقة بها من تسجيلات وفقاً للأنظمة والتعليمات وبحد أدنى مدة عشرة سنوات من تاريخ حدوث الإبلاغ.
8. إعداد تقارير خاصة بالبلاغات وطرق معالجتها.
9. التعامل مع البلاغات الواردة بموجب تعليمات داخلية تضمن معالجة موضوعية وتصاعديّة ورسم خطة إجراءات تصحيحية. وأن يتم تصنيف البلاغ حسب نوع المعالجة لكل بلاغ بما يتناسب مع الهيكل الإداري للشركة.

ل التزامات عامة لحماية الشخص المُبلِّغ عن المخالفة:

1. تلتزم الشركة بحماية مقدمي البلاغات غير الكيدية من أي إجراء انتقامي قد يصدر من منسوبي الشركة ضد المُبلِّغ.
2. لا يحق للمُبلِّغ الذي لم يذكر اسمه وهويته ولم تكن الشركة قادرة على تحديد الاسم والهوية الخاصة به، المطالبة بالحماية التي تغطيها هذه السياسة والإجراءات.
3. تلتزم الشركة بعدم الإفصاح عن أية معلومات بشأن الشخص المُبلِّغ عن المخالفة، ويستثنى من ذلك الجهات المختصة، كجهات التحقيق والجهات القضائية في المملكة العربية السعودية.

م مراحل معالجة البلاغات:

يتم دراسة البلاغات واتخاذ الإجراء المناسب، وذلك خلال سبعة أيام عمل، وفيما يلي، إجراءات العمل التفصيلية الواجب اتباعها بما يخص معالجة البلاغات:

1. استقبال البلاغ:
خلال يوم عمل، سوف يتم تزويد المبلغ بإشعار استلام البلاغ ذو الصلة، بحيث سوف يحتوي الإشعار على رقم مرجعي خاص بكل بلاغ، وذلك بحسب القناة التي تم رفع البلاغ من خلالها.
2. تقييم مبدئي:
خلال يومين عمل، سوف تقوم وحدة معالجة المخالفات بدراسة البلاغ ووضع تقييم مبدئي حول البلاغ، وذلك بعد الإطلاع على مسوغات البلاغ، والمستندات الداعمة لذلك البلاغ إن وجدت، ومناقشة البلاغ مع المبلغ (في حال كان اسم المبلغ معروف لدى وحدة معالجة المخالفات).
3. تحديد خطة التحقق:
خلال يومين عمل، سوف تقوم وحدة معالجة المخالفات بالنظر بصحة البلاغ عن المخالفة، وفي حال ثبوت صحة البلاغ، سوف تقوم الوحدة بوضع خطة تصحيحية وإجرائية لاتخاذ اللازم.
4. توثيق المسوغات الداعمة لقرار المعالجة:
سوف تقوم وحدة معالجة المخالفات بتدوين وتوثيق جميع المسوغات والقرارات التي تم ساهمت في اتخاذ القرار في شأن البلاغ ذو الصلة.



5. القرار المتخذ للمعالجة:

خلال يومين عمل، سوف يتم اعتماد القرار المتخذ بشأن البلاغ، والإجراء التصحيحي الواجب اتباعه.

6. متابعة تنفيذ القرار:

يتوجب على وحدة معالجة المخالفات، متابعة القرار والإجراء التصحيحي، وذلك بشكل شهري، للتأكد من عدم تكرار أي مخالفة مشابهة للمخالفة التي تم رفعها من خلال البلاغات السابقة.

7. حفظ السجلات:

تحفظ السجلات لمدة عشرة سنوات على الأقل، وذلك من تاريخ رفع البلاغ.

ن الإشراف والاعتماد:

إن إدارة الالتزام هي الإدارة المعنية والمسؤولة عن الإشراف عن تطبيق ما جاء في هذه السياسة والإجراءات، وإن إدارة الالتزام هي الجهة المسؤولة عن مراجعة هذه السياسة والإجراءات وهي الجهة المناطة بتعديل السياسة إن تطلب الأمر ذلك، وبحسب ما تراه إدارة الالتزام.

س تاريخ النفاذ والمراجعة:

تحل هذه السياسة والإجراءات محل أي سياسة مشابهة سبق اعتمادها لتاريخ هذه السياسة والإجراءات، ويتم العمل بهذه السياسة بنفاذ مباشر من تاريخ اعتماد السياسة من مجلس الإدارة، ويجب مراجعتها بشكل سنوي.

ع النشر:

يتم نشر هذه السياسة والإجراءات على الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة.