



الخليجية العامة

GULF GENERAL

للتأمين التعاوني Cooperative Insurance

عين على المستقبل Eye On The Future

السياسة العامة للإبلاغ عن المخالفات
للشركة الخليجية العامة للتأمين التعاوني
الإصدار الثاني

في تاريخ : ٢٣ / ١٢ / ٢٠١٩م

مصادر هذه السياسة :-

- تعليمات وسياسة مؤسسة النقد العربي السعودي في شأن ذلك
- مجموعة القرارات والأنظمة المعتمدة والمعمول بها داخل الشركة.
- قرارات مجلس إدارة الشركة.



الفهرس:

| | |
|---|--|
| ٢ | أولاً: المقدمة |
| ٢ | أ. الإطار العام |
| ٢ | ب. الهدف |
| ٢ | ج. الغرض |
| ٢ | د. النطاق |
| ٣ | ثانياً: التعاريف |
| ٣ | ثالثاً: محتوى السياسة |
| ٣ | أ. التزامات عامة |
| ٤ | ب. وحدة معالجة المخالفات |
| ٤ | ج. حالات الإبلاغ عن المخالفات |
| ٥ | د. التزامات المبلغ عن المخالفة |
| ٥ | هـ. التزامات الشركة عند تلقي البلاغ |
| ٦ | و. التزامات عامة لحماية الشخص المبلغ عن المخالفة |
| ٦ | ز. معالجة البلاغ |
| ٦ | ١. قنوات التبليغ (وسائل رفع البلاغ) |
| ٦ | ٢. المعالجة الموضوعية للبلاغ |
| ٦ | ٣. الإشراف والاعتماد |
| ٦ | ٤. النظام الآلي لإصدار تقارير البلاغ |
| ٧ | ٥. مراحل معالجة البلاغات |
| ٧ | ج. مؤشرات قياس الأداء |



أولاً: المقدمة

- وفقاً لقيم الشركة الخليجية العامة للتأمين التعاوني الراسخة والتي تنطلق منها عند ممارسة أعمالها وأنشطتها سواء أفراد أو فريق عمل ، حيث تسعى الشركة من خلال هذه السياسة إلى تعزيز قيمها السلوكية ومبادئها وروح الفريق والعمل الجماعي والثقافة التنظيمية في جميع الأوقات، مما يعزز عملياتها وأنشطتها، وإن القيم والسمات المميزة تتضح من خلال كونها مجموعة من الأفراد ذوي المهارات العالية الذين يتخذون قرارات مدروسة، ويتميزون بالعزم ويبحثون باستمرار عن المعرفة من خلال القدوة الحسنة، وتدعم ديناميكية العمل الجماعي وروح الفريق والثقة المتبادلة، والتسامح، والتضامن والحرص. كما أن الثقافة التنظيمية تعزز من ثقافة النزاهة والالتزام والعزم والمجاهدة.

أ. الإطار العام

- تعتبر هذه السياسة مرجع معتمد يجب الالتزام بها كحد أدنى وفقاً لتعليمات مؤسسة النقد عند استقبال بلاغات المخالفات ومعالجتها ، وكمراجع يوفر مبادئ توجيهية نظامية للتصرف في المواقف المختلفة وفي حدود ما أقره المشرع.

ب. الهدف

- تهدف هذه السياسة إلى تحديد الحد الأدنى للضوابط اللازمة لاستقبال البلاغات ومعالجتها ليكون من السهل على منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة التبليغ دون أن يترتب على تصرفهم أي أثر سلبي.

ج. الغرض

- السعي إلى خلق قنوات اتصال آمنة بين المبلغ والإدارة المعنية لاستقبال ومعالجة البلاغات في الشركة 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 لدى الشركة.

د. النطاق

- تطبق هذه السياسة على منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة في جميع الإجراءات المتخذة لمعالجة بلاغ عن مخالفة لدى الشركة.

ثانياً : التعاريف

- **الشركة :** الشركة الخليجية العامة للتأمين التعاوني.
- **منسوبي الشركة :** أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنتهقة منه، والمسؤولين التنفيذيين، والموظفين (الرسميين والمتعاقدين)، والاستشاريين، والموظفين الذين يعملون من خلال طرف ثالث.
- **أصحاب المصلحة :** كل من له مصلحة مع الشركة ، كالمساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين، وأي طرف خارجي.
- **المخالفة :** أي عملية احتيال، 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 غير ذلك من تجاوز الفعل المباشر أو الإغفال المتعمد أو الإهمال أو التستر على أي مما سبق.
- **التبليغ عن مخالفة :** هو كشف عن تجاوزات ملحوظة أو محتملة، وإفصاح عن معلومات متعلقة بأنشطة فاسدة، أو غير قانونية، أو احتيالية، أو منطوية على مخاطر يتم ارتكابها، وتهدد مصالح الشركة أو موظفيها أو المتعاملين معها.
- **حسن نية المبلغ:** عندما يكون لدى المبلغ اعتقاد معقول وحقيقي أن هناك مخالفة ما قد حدثت أو تحدث، ولا يترتب على قيامه بالإبلاغ أي مكاسب شخصية، ولم يكن تصرفه لأسباب كيدية أو انتقامية ضد الشخص المبلغ عنه .

ثالثاً : محتوى السياسة

أ. التزامات عامة :

- **تلتزم الشركة بما يلي:-**
- اعتماد هذه السياسة من مجلس الإدارة الموقر ، و مراجعتها سنوياً.
- رفع تقرير دوري إلى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة في شأن الحالات التي تم استقبالها والإجراءات التي تمت حيالها.
- حث منسوبيها وأصحاب المصلحة على التبليغ عن أي مخالفة داخلها أو خارجها طالما كانت في نطاق عملها.
- توعية وطمأنة منسوبيها وأصحاب المصلحة عن مدى سرية هوية المبلغ والمعلومات المتضمنة في البلاغ لكل مراحل المعالجة التي يمر بها البلاغ.
- توفير الحماية لمقدمي البلاغات من أي إجراء انتقائي ضدهم.

- حث منسوبيها وأصحاب المصلحة بعدم التردد في الإبلاغ عن أي مخالفات بسبب أنهم غير متأكدين من صحة البلاغ وإذا ما كان يمكن إثبات هذا الادعاء أم لا ، وأن المتوقع من جميع منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة الامتناع عن الشائعات والسلوك غير المسؤول والادعاءات الكاذبة، وإذا كان هذا الادعاء بحسن نية ولكن لم يتم تأكيد هذا الادعاء في التحقيق فلن يتم اتخاذ أي إجراء ضد مقدم البلاغ.
- تزويد منسوبيها وأصحاب المصلحة بالمعلومات عن كافة قنوات الإبلاغ عن المخالفات، وأن يكون الحد الأدنى لوسائل الإبلاغ جميع القنوات الآتية : (هاتف مباشر، موقع إلكتروني، خدمات بريدية، بريد إلكتروني) .
- وضع برامج توعوية لحث منسوبيها وأصحاب المصلحة على الإبلاغ وتوضيح مسؤولياتهم.
- ضمان تعميم السياسة على جميع الموظفين الجدد والحاليين.

ب. وحدة استقبال المخالفات:

- تختص وحدة استقبال المخالفات وهي وحدة مستقلة تتبع تنظيمياً لإدارة الحوكمة والالتزام ، وينحصر دورها في القيام بما يلي :-
- تلقي واستلام البلاغ عن طريق (البريد الإلكتروني، الهاتف المباشر، صندوق البريد، الموقع الإلكتروني) .
- التأكد من أن المخالفات المبلغ عنها جديّة غير زائفة أو كاذبة أو كيدية بموجب هذه السياسة وذلك قبل الرفع للجنة الضبط والتحقيق في المخالفات ، وذلك في خلال ثلاث أيام عمل من تاريخ إستلامها للبلاغ.
- المتابعة مع لجنة الضبط والتحقيق في المخالفة لمعرفة المستجدات.
- الحفاظ على السرية التامة خلال الإجراءات وحتى إصدار القرار النهائي.
- حماية سرية معلومات المبلغ و التقارير الصادرة عن هذه البلاغات
- تحويل البلاغ بعد ثبوت جديته إلى لجنة الضبط والتحقيق.
- إفادة مقدم البلاغ عند استلام بلاغه.
- إستلام النتائج و التقارير النهائية عن المخالفات المبلغ عنها من لجنة الضبط و التحقيق .
- إعداد تقارير خاصة عن البلاغات و نتائجها المنبثقة عن لجنة الضبط و التحقيق فيما يخص البلاغات المقدمة ذات العلاقة إلى لجنة المراجعة بصفة ربع سنوية سنوية. وبصفة نصف سنوية لمجلس الإدارة .
- في حال ورد اي ابلاغ عن مخالفة بدون ذكر بيانات هوية المبلغ لوحدة إستقبال المخالفات فتقوم وحدة استقبال المخالفات بتحويل البلاغ إلى لجنة الضبط و التحقيق و للجنة الضبط و التحقيق الحق في إتخاذ ما تراه مناسباً.
- حفظ البلاغات والوثائق الخاصة و نتائجها لمدة (١٠ سنوات).

ج. لجنة الضبط والتحقيق:

- والتي يتم تشكيلها بموجب قرار من قبل مجلس الإدارة و تنعقد بصفة شهرية وتتكون من ما يلي :-
- رئيس لجنة المخاطر (عضو مجلس الإدارة) (رئيساً للجنة).
- الرئيس التنفيذي (عضو).
- رئيس الالتزام (عضو وسكرتير اللجنة).
- رئيس الموارد البشرية والخدمات المشتركة (عضو).
- رئيس إدارة المراجعة الداخلية (عضو).
- وتنحصر مهامها في الآتي:
- استلام البلاغ من وحدة استقبال المخالفات وتحديد ما إذا كان يتوجب إجراء تحقيق في شأنه والشكل الذي يتخذه، إما بتحويله للإدارة المعنية ببلاغ المخالفة، وإما حفظه، وإما العمل على حله دون حاجة إلى إجراء تحقيق رسمي، واتخاذ كافة الإجراءات التي تستلزم الوصول إلى قرار صحيح ووفق صحيح النظام.
- صلاحية مباشرة التحقيق .
- صلاحية جمع الإستدلالات التي تتطلبها مجريات التحقيق.
- صلاحية استدعاء من ترى ضرورة سماع أقواله.
- التأكد من مصداقية البلاغات وخلوها من صفة الكيدية أو التشويش و تهديد بيئة العمل بأثارة الإشاعات والبلبله فيما بين العاملين.
- إذا كانت الشكوى تخص أحد اعضاء اللجنة فيتم استبعاد العضو فيما يخص هذه الشكوى.
- البت في البلاغ وإصدار القرار النهائي بشأنه خلال اثني عشر يوماً عمل من تاريخ إحالة البلاغ لها .
- إحالة النتائج و التقارير النهائية عن المخالفات المبلغ عنها وحدة استقبال المخالفات .



ج. حالات الإبلاغ عن المخالفات

- وهي الحالات المبلغ عنها من قبل منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة والتي قد ترشدها إلى تصحيح خطأ ما أو الإجراء أو الكشف عن المخالفات التالية: —
1. الفساد المالي والإداري، والمتمثل في أي استغلال غير مشروع للموارد المالية أو التنظيم الإداري في الشركة، ويقصد به إستغلال المنصب في الترشح غير المشروع والذي لا يستطيع الحصول عليه بدون الصلاحيات الإدارية الممنوحة له.
 2. مخالفة الأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات واجبة الاتباع وفقاً لنطاق عمل الشركة، السياسات واللوائح الداخلية والمعتمدة من ذوي الصلاحية (مؤسسة النقد العربي السعودي / وزارة العمل والتنمية الاجتماعية / مجلس الإدارة) تكفل للعاملين توافر بيئة عمل صحية للعمل داخل الشركة ، حيث انها واجبة الإتباع و تتوافق مع انظمة و قوانين الدولة و الخروج عنها لمصالح شخصية يرجى منها التنفع يعتبر مخالفة.
 3. مخالفات تتعلق بالبيئة والصحة والسلامة في النطاق المكاني للعمل، والتي تشمل أي سلوك سلمي من شأنه إلحاق الضرر بالبيئة أو مكان العمل أو تهديد سلامة أي إنسان، إن سلامة العاملين مطلب أساسي مكفول للعاملين بالشركة بموجب السياسات المعتمدة داخلياً ، ويعد الخروج عنها مخالفة تعرض العاملين للخطر ، فمثلاً إستئجار مباني غير مؤهلة للعمل و الترشح منها تعتبر مخالفة و عدم توافر أنظمة السلامة تعتبر مخالفة وعدم الالتزام بأنظمة التدخين تعتبر مخالفه تؤثر على صحة العاملين بالشركة و تعرض حياتهم للخطر.
 4. التصرفات غير اللائقة المخالفة للنظام العام والآداب الإسلامية والعادات والتقاليد، إن الأنظمة المعمول بها داخلياً كلائحة تنظيم العمل و المعتمدة من قبل وزارة العمل السعودي تحت رقم (٤١٣٤٢٨) في تاريخ ١٦/١٠/١٤٤١هـ ودليل و سياسات الموارد البشرية و قواعد السلوك الوظيفي واللذان تم اعتمادهم من قبل مجلس الإدارة الموقر في تاريخ سابق يكفل للعاملين ضمان حقوقهم وفق صحيح النظام.
 5. سوء الاستخدام لممتلكات الشركة المالية أو أصولها، الهدر المتعمد وذلك من خلال سوء الاستخدام لممتلكات الشركة أو أصولها بقصد الإضرار بها.
 6. إساءة استخدام السلطة أو اتخاذ قرار قد يكون ضد مصلحة الشركة من قبل منسوبيه، في حال تجاوز أو تعسف في استعمال حقه أو توظيف ذلك لتحقيق مصلحة للغير أو لنفسه ، أو التصرف فيها بغير وجه نظامي تعتبر مخالفة.
 7. تمرير عمليات غير نظامية لأعمال الشركة أو التحايل على الأنظمة أو تستر على أخطاء نظامية، وذلك عن طريق الإحتيال بتقديم مطالبات مالية غير صحيحة أو قائمة على مستندات مزيفة أو محرفة، أو الموافقة على صرفها عمداً أو إهمالاً ، أو تضليل أعمال المراجعة والتدقيق بإخفاء أو تقديم معلومات منقوصة أو موجهة أو غير صحيحة أو غير دقيقة، أو إخفاء أصول للشركة وذلك بإنشاء أي أموال أو حسابات غير معلنة أو غير مسجلة بأسمها لأي غرض من الأغراض، دونما صلاحية ومستندات داعمة كافية لذلك.
 8. عند وجود تضارب في المصالح في أي من الأعمال أو العقود التي تقوم بها الشركة، وذلك من خلال تحقيق فائدة بصورة مباشرة أو غير مباشرة جراء ترسية مناقصات او توقيع عقود يمكن الترشح الغير مشروع منها وبصورة مباشرة أو غير مباشرة .
 9. عند سوء استخدام الصلاحيات الممنوحة من قبل الشركة لمنسوبيها كعمليات تبادل الأرقام السرية وغيرها، فإن أنظمة المعلومات وسيلة لزيادة الكفاءة في عمليات العمل بالشركة ، وبالتالي استخدام هذه النظم لأية أغراض غير قانونية أو غير أخلاقية انتهاكاً يوجب المسائلة والمحاسبة أمام الجهات النظامية، وأن كلمة المرور الإلكترونية تعادل توقيع الموظف، ومن غيرالمسموح الكشف عنها لأي طرف ثالث، فجهاز الحاسب عهدة تحت مسئولية الموظف، كل ما يصدر منه أو يحفظ به يحسب عليه.
 10. الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة ، لا يحق لأي صاحب صلاحية اعطاء نفسه اي ميزة او مكافاة مالم يتم اعتمادها من قبل صاحب الصلاحية الأعلى و أي اجراء خلاف ذلك يعد مخالفة .
 11. الإفصاح عن معلومات سرية بطريقة غير نظامية، تعتبر المعلومات أصل من أصول الشركة ذو قيمة مرتفعة جداً، كما تعتبر كافة المعلومات التي لا يتم نشرها علناً معلومات سرية لا يجوز تداولها أو مشاركتها مع غير من يجب لهم ذلك، حيث ان تسريب هذه المعلومات قد يؤثر بطريقة مباشرة او غير مباشرة على الشركة .
 12. الإخفاء بسوء النية أو الإهمال المقصود أو إتلاف الوثائق الرسمية أو التستر عن التقارير المالية الاحتمالية، القيام بشكل متعمد أو إهمالاً بتخريب أو سوء استخدام أو هدر أو ضياع وثائق رسمية أو تغيير أو التلاعب عمداً أو إهمالاً في التقارير المالية الاحتمالية أو باستخدامها لأغراض غير المخصصة لها، أو تقديمها لغير من تجب لهم لاستغلالها تعتبر مخالفة.

١٣. الإهمال الجسيم الذي قد يترتب عليه الإضرار بالشركة ، إن التأخير المتعمد او الإهمال في اتخاذ القرارات بغرض الإضرار بالشركة او التريخ من جراء ذلك تعد مخالفة.

١٤. التستر على أي من المخالفات الواردة أعلاه ، إن معرفة المسؤول عن جميع ما ذكر اعلا من امثلة و مخالفات و عدم الافصاح عنها يعتبر مخالفة .

د. التزامات المبلغ عن المخالفة

- ينبغي على المبلغ عن مخالفة مراعاة ما يلي :-

١. الالتزام بكتابة كافة البيانات الواردة بنموذج الإبلاغ المعتمد وعدم إغفال لأي بيان مطلوب فيه عند تعبئته، وأهمها بيانات الهوية الخاصة به .
٢. تحري المصادقية في الإبلاغ وذلك بتجنب الإشاعات والمزاعم غير المستندة على أساس حقيقي، والإبلاغ متى ما توفر لديه معطيات اشتباه حقيقية ومعقولة.
٣. عدم تقديم البلاغات الكيدية لغرض تشويه سمعة الآخرين أو الإيقاع بهم أو الانتقام أو زعزعة الثقة في الشركة أو منسوبيها أو أصحاب المصلحة.
٤. بذل العناية اللازمة 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.
٥. سرعة الإبلاغ عن المخالفة في أقرب فرصة ممكنة.
٦. السرية التامة للبلاغ لتحقيق الصالح العام للشركة.
٧. تحمل تبعيات مسئولية الادعاءات الكيدية التي تؤدي إلى تشويه سمعة أو إلحاق الضرر بالمؤسسة المالية أو أحد منسوبيها أو أصحاب المصلحة.

هـ. التزامات الشركة عند تلقي البلاغ

- تلتزم الشركة في حال تلقيها بلاغ مخالفة بالآتي :-

١. التعامل مع أي بلاغ بالجدية اللازمة مهما كانت طبيعة البلاغ أو لغته أو كفاية معلوماته أو حجم تأثيره وأهميته.
٢. اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها حماية المبلغ وعدم الإضرار به.
٣. إفادة المبلغ عن استلام بلاغه، وما تم التوصل إليه من قرار إن أمكن ذلك.
٤. اتخاذ الإجراءات التصحيحية للمخالفة في حال ثبوتها.
٥. مراعاة مصلحة منسوبيها وأصحاب المصلحة.
٦. إحالة البلاغات إلى الجهة المختصة في أعمال الضبط والتحقيق سواء داخل الشركة أو خارجها (في حال دعت الحالة إلى ذلك)
٧. تراعي الشركة مدة حفظ البلاغات والوثائق ذات العلاقة بها من تسجيلات لمدة عشرة سنوات.
٨. إعداد تقارير خاصة بالبلاغات وطرق معالجتها.

و. التزامات عامة لحماية الشخص المبلغ عن المخالفة

١. تلتزم الشركة بحماية مقدمي البلاغات غير الكيدية من أي إجراء انتقامي قد يصدر من منسوبي الشركة ضد المبلغ.
٢. تلتزم الشركة بعدم الإفصاح عن أية معلومات بشأن المبلغ عن المخالفة، ويستثنى من ذلك الجهات المختصة، كجهات التحقيق والجهات القضائية.

ز. المعالجة الموضوعية للبلاغ

- تتوقف المعالجة الموضوعية للبلاغ على طبيعة المخالفة ذاتها، فقد يتطلب الموضوع معالجة غير رسمية أو معالجة داخلية فقط كمخالفة بسيطة ، أو معالجة رسمية بتحويلها إلى جهة حكومية رسمية، ويتم اتباع الخطوات التالية في معالجة أي بلاغ:
- يتم تحديد الإجراءات التأديبية المترتبة على المخالفة وفق سياسة الإبلاغ عن المخالفات. وفق حالات الإبلاغ عن المخالفات الواردة بالفقرة (ج) أعلاه.
 - لا يجوز إعلام مقدم البلاغ بأي إجراءات تأديبية أو غيرها مما قد يترتب عليه الإخلال بالتزامات السرية تجاه شخص آخر.
 - تلتزم الشركة بالتعامل مع الإبلاغ عن أي مخالفة بطريقة عادلة ومناسبة، ولكنها لا تضمن أن تنسجم طريقة معالجة البلاغ مع رغبات مقدم البلاغ.

ج. مؤشرات قياس الأداء .

- يتم الالتزام بمؤشرات قياس الأداء الموضحة أدناه بناءً على اكتمال المستندات المؤيد لصحة البلاغ، ويجوز للجنة الضبط والتحقيق تمديد عدد الأيام لمدة مماثلة في حال رأت أن الأمر يستدعي ذلك .

| # | الإجراء | مؤشر الوقت المطلوب للتنفيذ | المسؤول |
|---|---|--|----------------------------|
| ١ | استقبال البلاغ | فورا | وحدة استقبال المخالفات |
| ٢ | تبلغ المبلغ باستلام الطلب | ٣ أيام عمل | وحدة استقبال المخالفات |
| ٣ | التقييم المبدئي للبلاغ ومدى جديته | بعد أقصى ٣ أيام | وحدة استقبال المخالفات |
| ٤ | تحويل البلاغ إلى لجنة الضبط والتحقيق | بعد التقييم مباشرة | لجنة الضبط والتحقيق |
| ٥ | دراسة الموضوع واستيفاء جميع الإجراءات التي تتطلبها حالة البلاغ، من تحقيق ، استدعاء، سماع شهود ، استفسار من الإدارات ، بحث والتدقيق حتى توصيف القرار وإصداره | يعرض في أول إجتماع للجنة ويتم البت فيه بعد أقصى ١٢ يوم عمل وتمدد إلى مدة أخرى في حال لزم الأمر | لجنة الضبط والتحقيق |
| ٦ | إحالة تقرير من لجنة الضبط والتحقيق لوحدة استقبال المخالفات | بعد أقصى ٣ أيام عمل | سكرتير لجنة الضبط والتحقيق |
| ٧ | رفع تقرير بالحالات الخاصة بهذه السياسة إلى لجنة المراجعة | بصفة ربع سنوية | وحدة إستقبال المخالفات |
| ٨ | رفع تقرير بالحالات الخاصة بهذه السياسة إلى مجلس الإدارة | بصفة نص سنوية | وحدة إستقبال المخالفات |