

# سياسة الإبلاغ عن المخالفات

المعتمدة من مجلس الإدارة بتاريخ 2019/12/22م، والمعدلة بموجب قرار المجلس  
بتاريخ 2021/02/21م



# فهرس المحتويات

1 - التعريفات .....	
2 - سياسة الإبلاغ عن المخالفات .....	
2.1 المقدمة .....	
2.2 الهدف .....	
2.3 النطاق .....	
3 - الهيكل التنظيمي لوحدة الإبلاغ عن المخالفات .....	
4 - الالتزامات والمسؤوليات .....	
4.1 مسؤوليات والالتزامات مجلس الإدارة .....	
4.2 مسؤوليات والالتزامات لجنة المراجعة .....	
4.3 مسؤوليات والالتزامات الشركة .....	
4.4 مسؤوليات والالتزامات وحدة معالجة البلاغات .....	
4.5 الالتزامات المبلغ عن المخالفة .....	
5 - حماية الشخص المبلغ عن المخالفة .....	
6 - سرية البلاغات .....	
7 - البلاغات الخاطئة والكيدية .....	
8 - حالات الإبلاغ عن المخالفات .....	
9 - آلية تقديم البلاغات .....	
10 - مراحل استلام ومعالجة البلاغات .....	
المرحلة الأولى: استلام البلاغ .....	
1 1 - النظام التلي لاستقبال البلاغات .....	
1 2 - التقارير والسجلات .....	
1 3 - المراجعة والتعديل .....	
1 4 - النفاذ .....	

## 1- التعريفات

هيئة التأمين: الهيئة.

الشركة: شركة التأمين العربية التعاونية.

مجلس الإدارة: مجلس إدارة شركة التأمين العربية التعاونية.

السياسة: سياسة الإبلاغ عن المخالفات الداخلية.

منسوبي الشركة: أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه، والمسؤولين التنفيذيين، والموظفين (رسميين ومتعاقدين)، والاستشاريين، والموظفين الذين يعملون من خلال طرف ثالث.

الوحدة: وحدة الإبلاغ عن المخالفات التابعة تنظيمياً لإدارة الالتزام.

أصحاب المصلحة: كل من له مصلحة مع الشركة، كالمساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين، وأي طرف خارجي.

المبلغ: هو الشخص الذي يقوم بإبلاغ وحدة الإبلاغ عن المخالفات عن أي مخالفة.

المخالفة: أي عملية احتيال، أو فساد، أو تواطء، 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 انتهاك للسلوكيات الوظيفية وأخلاقيات العمل أو غير ذلك من انتهاكات للأنظمة والتعليمات السارية أو التستر على أي مما سبق.

## 2- سياسة الإبلاغ عن المخالفات

### 2.1 المقدمة:

نجاح شركة التأمين العربية التعاونية يجب أن يكون مبني على النزاهة والأمانة والثقة، حيث يجب على الشركة تعزيز مبادئ النزاهة والشفافية، والأمانة، والعدالة، والمساواة.

تتمسك الشركة بهذه القيم وتشجع جميع منسوبيها، أو العملاء، أو المتعاقدين، أو الأعضاء المؤمن عليهم أو أي أصحاب مصلحة على الإبلاغ عن أي إساءة أو مخالفات أو احتمال انتهاك أي من القوانين واللوائح والسياسات الداخلية والقواعد والتعاميم الصادرة عن الجهات الرقابية ولوائح الشركة الأخرى ذات الصلة.

تهدف سياسة الإبلاغ عن المخالفات إلى إبراز أو لفت الانتباه إلى أي أنشطة مشبوهة أو ممارسات مشكوك فيها أو خاطئة، ناشئة عن سوء سلوك الموظفين أو خرق الأنظمة والسياسات الداخلية والقواعد والتعاميم الصادرة عن الجهات الرقابية ولوائح الشركة الأخرى ذات الصلة.

### 2.2 الهدف

تهدف هذا السياسة إلى تحديد الضوابط اللازمة لاستقبال البلاغات ومعالجتها ليكون من السهل على منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة التبليغ عن المخالفات دون أن يترتب على تصرفهم أي أثر سلبي.

### 2.3 الغرض

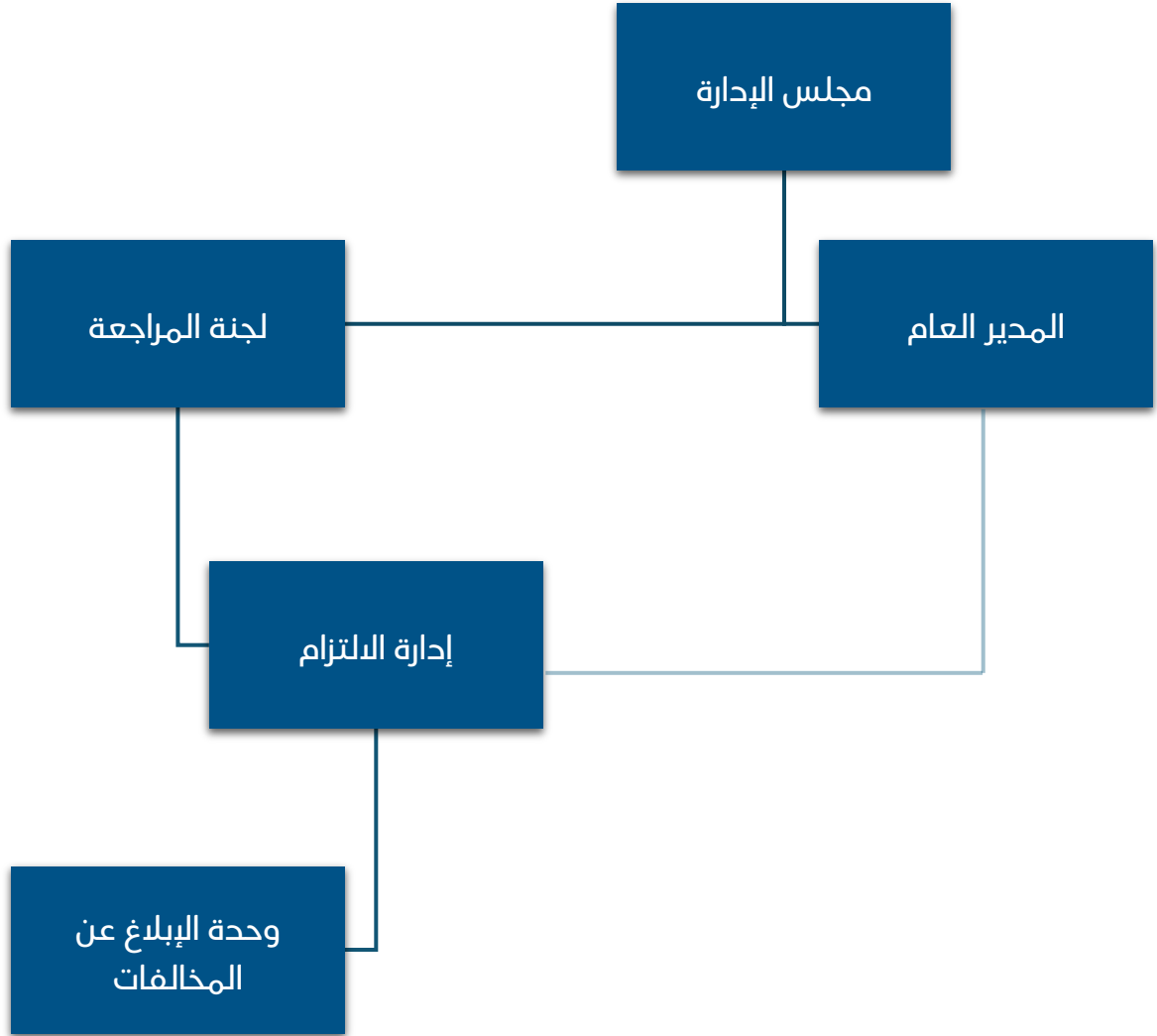
السعي إلى خلق قنوات اتصال آمنة بين المبلغ والإدارة المعنية لاستقبال ومعالجة البلاغات في الشركة عن أي انتهاكات ارتكبت أو ترتكب أو على وشك أن ترتكب بغرض مكافحة الاحتيال والاختلاس وقضايا الفساد والسلوك غير القانوني، أو غير الأخلاقي، أو غير المهني، أو مخالفة للأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية وكذلك السياسات الداخلية للشركة.

### 2.4 النطاق

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

### 3- الهيكل التنظيمي لوحدة الإبلاغ عن المخالفات

وحدة الإبلاغ عن المخالفات هي وحدة إدارة مستقلة وتختص باستقبال ومعالجة المخالفات وتتبع تنظيمياً لإدارة الالتزام.



## 4- الالتزامات و المسؤوليات

### 4.1 مسؤوليات و التزمات مجلس الإدارة:

1. على مجلس الإدارة اعتماد سياسة الإبلاغ عن المخالفات و التأكد من فعاليتها و أن يتم تطبيقها دون انتهاكات.
2. توفير الموارد البشرية و التقنية الكافية لوحدة البلاغ على المخالفات للقيام بمهامها و وفق المتطلبات النظامية.
3. ضمان مراجعة السياسة بشكل سنوي.
4. التأكد من قيام الإدارة التنفيذية باتخاذ الإجراءات اللازمة التي من شأنها حث منسوبي الشركة و أصحاب المصلحة على تقديم البلاغات.
5. التأكد من أن حملات التوعية لمنسوبي الشركة و أصحاب المصلحة عن الإبلاغ عن المخالفات كافية و فعالة.
6. مراجعة التقارير الدورية الخاصة بالحالات التي تم استقبالها و الإجراءات التي تمت حيالها.

### 4.2 مسؤوليات و التزمات لجنة المراجعة:

1. مراجعة التقارير الدورية الخاصة بالحالات التي تم استقبالها و الإجراءات التي تمت حيالها. و التأكد من فعالية الإجراءات التصحيحية المتخذة حيال أي مخالفة تم إثباتها.
2. الرفع لمجلس الإدارة بأي انتهاكات للسياسة و اقتراح إجراءات تصحيحية.
3. التقييم السنوي لفعالية عمل وحدة الإبلاغ عن المخالفات.
4. تقديم الدعم اللازم لوحدة الإبلاغ عن المخالفات.
5. مراجعة مؤشرات الأداء لكل مرحلة من مراحل إجراءات العمل لمعالجة بلاغات المخالفات و التحقق من مدة استيفاء كافة المتطلبات.
6. للجنة المراجعة الاقتراح بتشكيل لجنة مختصة سواء من أعضاء مجلس الإدارة أو اللجان المنبثقة منه أو منسوبي الشركة للتحقيق في المخالفات الجسيمة.

### 4.3 مسؤوليات والتزامات الشركة:

1. إعداد سياسة الإبلاغ عن المخالفات ورفعها لمجلس الإدارة لاعتمادها، وكذلك مراجعتها سنويا.
2. حث منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة على التبليغ عن أي مخالفة داخل الشركة أو خارجها في نطاق العمل.
3. توعية وطمأنة منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة عن مدى سرية هوية المبلغ والمعلومات المتضمنة في البلاغ لكل مراحل المعالجة التي يمر بها البلاغ.
4. مراعاة مصلحة منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة بعد تلقي البلاغ.
5. توفير الحماية لمقدمي البلاغات من أي إجراء انتقامي ضده.
6. حث منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة بعدم التردد في الإبلاغ عن أي مخالفات بسبب أنهم غير متأكدين من صحة البلاغ وإذا ما يمكن اثبات هذا الادعاء أم لا.
7. وضع قنوات إبلاغ فعالة وتزويد منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة بالمعلومات عن كافة القنوات على أن تشمل بحد أدنى (هاتف مباشر، موقع إلكتروني، خدمات بريدية، بريد إلكتروني).
8. وضع برامج توعوية لحث منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة على الإبلاغ وتوضيح مسؤولياتهم.

#### 4.4 مسؤوليات والتزامات وحدة معالجة البلاغات:

1. التعامل مع أي بلاغ بجدية لازمة 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 بلاغه، وما تم التوصل إليه من قرار إن أمكن ذلك.
4. اقتراح الإجراءات التصحيحية وضمان متابعتها مع الإدارة المختصة.
5. التحقيق في كافة البلاغات المقدمة وفي حال ثبوت ارتكاب المخالفة، وإن اقتضى الأمر ترفع إلى الجهات المختصة بعد رفعها للجنة المراجعة لمجلس الإدارة.
6. إعداد التقارير الدورية المتعلقة بالبلاغات وآلية معالجتها، ورفعها إلى لجنة المراجعة وفق الحوكمة المعتمدة بالشركة.
7. اقتراح الآليات والسياسات والموارد اللازمة لضمان أن تكون وحدة معالجة البلاغات فعالة.
8. إقتراح مواعيد التوعية الخاصة بسياسة الإبلاغ عن المخالفات.

#### 4.4 التزامات المبلغ عن المخالفة

1. تحري المصداقية 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 الأخرين أو الإيقاع بهم أو الانتقام أو زعزعة الثقة في الشركة أو منسوبيها أو أصحاب المصلحة.
3. 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 ما أمكن وبما يتفق مع طبيعة المخالفة.
4. سرعة الإبلاغ عن المخالفة في أقرب فرصة ممكنه.
5. السرية التامة للبلاغ لتحقيق الصالح العام للشركة.
6. تحمل مسؤولية الادعاءات الكيدية التي تؤدي تشويه سمعة أو إلحاق الضرر بالشركة أو أحد منسوبيها أو أصحاب المصالح.

## 5- حماية الشخص المُبلغ عن المخالفة:

1. لن تسمح الشركة بحدوث أي مضايقة للشخص الذي قام بالبلاغ أو تعرضه لأي صورة من صور الضرر أو الانتقام جراء الإبلاغ وسوف يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية في حين كان البلاغ غير كيدي.
2. لا يحق للمبلغ الذي لم يذكر اسمه وهويته ولم تكن الشركة قادرة على تحديدها، المطالبة بالحماية التي تغطيها هذه السياسة.
3. تلتزم الشركة بعدم الإفصاح عن أية معلومات بشأن الشخص المبلغ عن المخالفة، ويستثنى من ذلك الجهات المختصة، كجهات التحقيق والجهات القضائية.

## 6- سرية البلاغات:

تلتزم الشركة بالتعامل بسرية كاملة مع البلاغات المقدمة من قبل المُبلغ، وكذلك فإن القرار يعود للشخص المبلغ عن المخالفة إما بكشف هويته أو إخفائها عند تقديم البلاغ، وفي حال الكشف عن الهوية فإن الشركة ملتزمة بحمايته ولن يتم كشف هويته إلى أي طرف ثالث إلا إذا اقتضت الأمور ذلك بحكم النظام أو بموجب طلب من الجهة القضائية والجهة المختصة وبالمقابل تتوقع الشركة من المبلغ بالحفاظ على سرية البلاغ.

## 7- البلاغات الخاطئة و الكيدية:

1. عندما يقوم المبلغ بتقديم بلاغ يجب بذل العناية من أن جميع المعلومات المقدمة واضحة وتم تقديمها بحسن نية.
2. في حال قام المبلغ بتقديم ادعاءات كيدية أو انتقامية أو مزيفه، تؤدي إلى تشويه سمعة، أو إلحاق الضرر بالشركة، أو أحد منسوبيها، أو أصحاب المصالح، فعلى المبلغ تحمل المسؤولية الكاملة عن ذلك.

## 8- حالات الإبلاغ عن المخالفات:

نحث جميع منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة بالإبلاغ 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، أو مخالفة للأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية وكذلك السياسات الداخلية للشركة وذلك لهدف إرشاد الشركة إلى تصحيح الخطأ أو الإجراء أو الكشف عن المخالفات وكذلك تعزيز النزاهة والقيم، وأدناه المخالفات التي يجب الإبلاغ عنها وهي على سبيل المثال لا الحصر:

- 1- الفساد المالي والإداري، والمتمثل في أي استغلال غير مشروع للموارد المالية أو التنظيم الإداري في الشركة.
- 2- مخالفات الأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات واجبة الإلتباع وفقاً لنطاق عمل الشركة.
- 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، والآداب 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 المؤسسة المالية أو التحايل على الأنظمة أو تستر على أخطاء نظامية.
- 8- عند وجود تضارب في المصالح في أي من الأعمال أو العقود التي تتم لحساب الشركة.
- 9- الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة.
- 10- الإفصاح عن المعلومات السرية والجوهرية بطريقة غير نظامية.
- 11- الإخفاء بسوء نية، أو الإهمال المقصود، أو إتلاف الوثائق الرسمية، أو التستر على التقارير المالية الاحتيالية.
- 12- الإهمال الجسيم الذي قد يترتب عليه الإضرار بالشركة.
- 13- الانحراف الكامل والغير عادل في الإبلاغ عن الوضع المالي الخاص بالشركة
- 14- التستر على أي من المخالفات الواردة أعلاه

## 9- آلية تقديم البلاغات:

1. تلتزم الشركة بتطبيق آلية مرنة لتلقي البلاغات والسماح لجميع منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة بتقديم البلاغات عن المخالفات الانتهاكات والسلوكيات غير النظامية والمشار إليها بالفقرة (8) من هذه السياسة.
2. يمكن للمبلغ بتقديم البلاغ شفهيًا عن طريق الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو البريد العادي، أو الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة.
3. تكون آلية التواصل في الإبلاغ عن المخالفات والسلوكيات غير النظامية والأخلاقية وفق (الملحق رقم 1) من هذه السياسة.
4. تقوم وحدة معالجة البلاغات بتحديث آلية التواصل عند اقتضاء الأمر، وإشعار لجنة المراجعة على أن يتم إبلاغ منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة بذلك التحديث.

## 10- مراحل استلام ومعالجة البلاغات:

### 10.1 المرحلة الأولى: استلام البلاغ

1. يتم استلام البلاغ من قبل وحدة الإبلاغ عن المخالفات.
2. يتم تسجيل البلاغ بسجل يخصص لذلك، وأن يكون لكل بلاغ رقم مرجعي وتاريخ وتصنيف حسب نوع البلاغ.
3. يتم إفادة المبلغ عن استلام بلاغه إن أمكن ذلك.
4. يقوم الموظف المسؤول في الوحدة بالتحقق من صحة البلاغ وبذل العناية واخذه بجدية مهما كانت طبيعة البلاغ، أو لغته، أو كفاية معلومات، أو حجم تأثيره وأهميته.

### 10.2 المرحلة الثانية: بعد استلام البلاغ:

1. يقوم الموظف المسؤول بالوحدة بالقيام بالتقييم المبدئي والتحليلي للبلاغ وتحديد خطة التحقق والتحقيق.
2. توثيق المستندات والمسوغات الداعمة
3. في البلاغات الجوهرية بعد التحقيق فيها وثبوت صحتها أو وجود مسوغات من شأنها التأثير على سمعة الشركة أو أعمالها أو حساباتها المالية يتم إحالتها فوراً ودون تأخير إلى لجنة المراجعة.
4. إحالة البلاغات إلى جهات التحقيق والجهات المختصة خارج الشركة إن اقتضى الأمر ذلك.
5. يتم إعداد تقرير مكتوب يتضمن بحد أدنى إجراءات العمل المتخذة خلال مرحلة استلام البلاغ لحين معالجته واتخاذ القرار بشأنه
6. يجب أن يتضمن القرار المتخذ للمعالجة إجراءات محددة وخطة إجراء تصحيحي.
7. يتم رفع التقرير إلى الإدارة التنفيذية ولجنة المراجعة ومجلس الإدارة.
8. يتم إبلاغ المبلغ بالقرار إن أمكن ذلك
9. متابعة تنفيذ القرار الخاص بالمخالفة.

## 11- النظام الآلي لاستقبال البلاغات:

يجب أن تلتزم الشركة باستحداث نظام آلي يمكن عرض المعلومات الآتية على الأقل:

1. إجمالي عدد البلاغات.

2. إجمالي عدد البلاغات حسب تصنيف المواضيع.

3. عدد المعالجة منها وعدد ما هو تحت الإجراء.

4. نوع المعالجة

5. أن يتاح عبر النظام الآلي ما يمكن من خلاله أن تطلب الهيئة تقرير لآلي مرحلة من مراحل معالجة البلاغ.

## 12- التقارير و السجلات:

على الشركة الاحتفاظ بالتقارير والسجلات مدة لا تقل عن عشر سنوات.

## 13- المراجعة و التعديل:

يتم مراجعة هذه السياسة سنويا واقتراح التعديلات اللازمة وعرضها على مجلس الإدارة لاعتمادها.

## 14- النفاذ:

تكون هذه السياسة نافذة من تاريخ اعتمادها من قبل مجلس الإدارة وتحل محل السياسة المعتمدة بتاريخ 2017/12/27، ويتم نشرها على الموقع الإلكتروني للشركة.

ملحق رقم (1)

## آلية تقديم البلاغات:

للإبلاغ عن أي سلوك غير نظامي أو غير أخلاقي أو سوء سلوك موظف يرجى التواصل مع **إدارة الالتزام - وحدة الإبلاغ عن المخالفات** على وسائل التواصل الآتية:

البريد الإلكتروني: [Whistleblowing@aicc.com.sa](mailto:Whistleblowing@aicc.com.sa)

الهاتف: +966112153360 – Ext 1006

قناة الإبلاغ عبر الموقع الإلكتروني: [www.aicc.com.sa/contact-us](http://www.aicc.com.sa/contact-us)

وكذلك يمكنك التواصل عبر البريد السعودي

شركة التأمين العربية التعاونية

صندوق البريد 286555 الرياض 11323

واصل: 7110 طريق الملك عبد العزيز - الورود

وحدة رقم 6 الرياض 4453-12252 المملكة العربية السعودية

- لوحدة الإبلاغ عن المخالفات تعديل وتحديث آلية تقديم البلاغات عند الحاجة