سلامة
SALAMA
شركة سلامة للتأمين التعاوني
Salama Cooperative Insurance Company

سياسة الإبلاغ عن المخالفات المهنية والأخلاقية

شركة سلامة للتأمين التعاوني

إعداد ومراجعة إدارة الالتزام

2021/06/01م

تم الإعتماد من قبل مجلس الإدارة بصدور القرار رقم:

(ت.م/2021/16) بتاريخ 2021/08/03م

سلامة
SALAMA
شركة سلامة للتأمين التعاوني
Salama Cooperative Insurance Company

مرجع الإعتماد	مجلس الإدارة
الإدارة المعدَّه للسياسة	إدارة الالتزام
تاريخ أخر إعتماد	2021/08/03م
رقم النسخة الأخيرة المعتمدة	الإصدار الثاني
رقم النسخة المحدثة	الإصدار الثاني
سجل التحديثات	- تم إعتماد النسخة الأولى من قبل مجلس الإدارة بتاريخ 2019/10/28م - تم إعتماد النسخة الثانية من قبل مجلس الإدارة بتاريخ 2021/08/03م
تاريخ التحديث القادم	2021/08/03م

1. المقدمة

1.1 تمهيد

صممت هذه السياسة لإتاحة الفرصة لمنسوبي الشركة وأصحاب المصلحة لإبلاغ وحدة استقبال البلاغات في حال اكتشافهم لممارسات خاطئة أو غير أخلاقية أو أي سلوك سيء في الشركة؛ ولحماية المبلغ من أي اجراء انتقامي.

2.1 الهدف

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 أي أثر سلبي.

3.1 الغرض

السعي إلى خلق قنوات آمنة بين المبلغ ووحدة استقبال البلاغات في الشركة عن أي انتهاكات ارتكبت أو ترتكب أو على وشك أن ترتكب بغرض مكافحة الاحتيال والاختلاس وقضايا الفساد أو سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي أو غير مهني لدى الشركة

4.1 النطاق

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

2 التعاريف

1.2 منسوبي الشركة

أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه , والمسئولين التنفيذين , والموظفين (رسميين ومتقاعدين) , الاستشاريين , والموظفين الذين يعملون من خلال طرف ثالث.

2.2 أصحاب المصلحة

كل من له مصلحة مع شركة , كالمساهمين والدائنين والعملاء والموردين , وأي طرف خارجي.

3.2 المخالفة

أي عملية احتيال. او فساد , او تواطؤ , او اكراه او سلوك غير قانوني , او سوء تصرف , او سوء إدارة مالية او تجاوزات محاسبية او وجود تضارب في المصالح او أي تصرف خاطئ او ممارسات غير نظامية او غير أخلاقية او غير ذلك من انتهاكات للأنظمة والتعليمات السارية او التسترعلى أي مما سبق.

4.2 مقدم البلاغات

منسوبي الشركة او صاحب مصلحة الذي يفصح عن الممارسات الخاطئة وغير الأخلاقية أو سوء السلوك؛ وذلك إلى وحدة استقبال البلاغات.

5.2 وحدة استقبال البلاغات

وحدة إدارية مستقلة لاستقبال ومعالجة البلاغات وتتبع تنظيميا لإدارة الالتزام.

5.2 صلاحيات وحدة استقبال البلاغات

تم منح صلاحيات لوحدة استقبال البلاغات لضمان نزاهة الشركة استمرار الشركة لمكافحة المخالفات تتمتع وحدة استقبال البلاغات بالصلاحية المطلقة في مباشرة التحري والتحقيق حول أي انتهاك/انتهاكات لقواعد السلوك الأخلاقي والتوصية بالعقوبات من خلال الطلب من اي موظف او مدير او مدير قطاع ان يقدم توضيحا خطيا لموضوع الانتهاك الخاضع للتحقيق على أن تتم إجراءات التحقيق من خلال لجنة يتم إختيار أعضائها من قبل وحدة استقبال البلاغات ورئيس إدارة الالتزام أو م ينوب عنه حسب ما يقتضيه نوع البلاغ حيث ستكون اللجنة مسؤولة عن التحقيق للوصول إلى توصية القرار المتخذ في اي موضوع تم التحقيق فيه. كما تكون لوحدة استقبال البلاغات ايضا الصلاحية برفع التوصية إلى رئيس الالتزام لإعتماد توصية القرار المتخذ حيال الموضوع إذا كانت ترى بأنه لا يحتاج إلى تشكيل لجنة أو

تحقيق موسع وسماع شهادة شهود وذلك لسهولة إجراءات معالجة البلاغات، وللجنة حق إسناد مهمة معالجة البلاغ إلى جهة خارجية بعد الحصول على مو افقة لجنة المراجعة.

7.2 إجراءات البلاغ والمعالجة

1- إجراءات تقديم البلاغ ومعالجته:

أ- يقوم مقدم البلاغ بتقديم بلاغه عن طريق قنوات التواصل الخاصة بالوحدة بإستخدام النموذج الخاص بتقديم بلاغ مع تقديم المستندات الداعمة

ب- تقوم الوحدة بإستقبال البلاغ والتاكد من صحة البلاغ من الناحية الموضوعية اشعار مقدم البلاغ برقم البلاغ

ت- في حال ثبوت صحة البلاغ يتم اشعار مقدم البلاغ بقبول البلاغ والبدء في التحقيق المبدئي او حفظه لعدم صحة البلاغ

ث- يتم تسجيل جميع بيانات البلاغ في سجل البلاغات

ج- في حال ثبوت صحة البلاغ سيتم البدء في التحقيق المبدئي

ح- يتم إشعار المبلغ ضده لاخذ الإفادة بما نسب اليه في البلاغ

خ- بعد جمع المعلومات الأوليه يتم رفع توصية وحدة استقبال البلاغات لرئيس الالتزام أو من ينوب عنه لإتخاذ قرار تكوين لجنة التحقيق وإختيار أعضائها أو رفع توصية بالقرار المتخذ إذا لم يكن هناك حاجة لتكوين لجنة.

د- من خلال اللجنة يتم استدعاء المبلغ ضده للتحقيق فيما نسب اليه، وان رأت اللجنة اثناء التحقيق مخالفات أخرى نتجت عن التحقيق يحق لها اضافتها في التقرير النهائي للبلاغ

ذ- يتم اعداد تقرير مفصل عن الحالة ورفعها الى لجنة المراجعة أو الإدارة العليا كلاً حسب صلاحياته لإعتماد القرار

ر- يحق للمبلغ ضده التظلم لدى الجهات المعنية في حال عدم المو افقة على القرار الصادر بحقه

3 محتوى السياسة

1.3 التزامات عامة

أ- رفع تقرير دوري الى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة بالحالات التي تم استقبالها والإجراءات التي تمت حيالها.

ب- حث منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة على التبليغ عن أي مخالفة داخل الشركة او خارجها في نطاق عملها.

ج- توعية وطمأنة منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة عن مدى سرية هوية المبلغ والمعلومات المتضمنة في البلاغ لكل مراحل المعالجة التي يمر بها البلاغ.

د- توفير الحماية لمقدمي البلاغات المفصحين عن هوياتهم من أي اجراء انتقامي ضده.

هـ- حث منسوبيها وأصحاب المصلحة بعدم التردد في الإبلاغ عن أي مخالفات بسبب انهم غير متأكدين من صحة البلاغ وإذا ما كان يمكن إثبات هذا الادعاء ام لا , وان 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 اجراء ضد مقدم البلاغ.

و- تزويد منسوبيها وأصحاب المصلحة بالمعلومات عن كافة قنوات الإبلاغ عن المخالفات , وان يكون الحد الأدنى لوسائل الإبلاغ جميع القنوات الآتية: هاتف مباشر (0126845650), موقع الكتروني (salama.com.sa), خدمات بريدية(P.O Box 122392, jeddah 21332, Saudi) بريد الكتروني(eblagh@salama.com.sa) أو من خلال نظام البلاغات الإلكتروني من خلال الرابط التالي : (مازال العمل جاري على إنشاء نظام إلكتروني خاص باستقبال البلاغات)

2.3 التزامات المُبلغ عن المخالفة

ينبغي على المبلغ عن المخالفة مراعاة الآتي:

أ- تحري المصداقية في الإبلاغ وذلك بتجنب الإشاعات والمزاعم غير المستندة على أساس حقيقي, والإبلاغ متى ما توفر لديه معطيات اشتباه حقيقية ومعقولة.

ب- تجنب البلاغات الكيدية لغرض تشويه سمعة الاخرين او الإيقاع بهم او الانتقام او زعزعة الثقة في الشركة او منسوبيها او أصحاب المصلحة.

ج- بذل العناية اللازمة بتحري الدقة في الإبلاغ و ايضاح كافة التفاصيل ذات العلاقة بالبلاغ التي من شأنها الإرشاد الى حالة المخالفة وإرفاق كل ما في شأنه إعطاء تفاصيل وأدلة عن المخالفة بما يتفق مع طبيعة المخالفة.

د- سرعة الإبلاغ عن المخالفة في أقرب وقت ممكن.

هـ- السرية التامة للبلاغ لتحقيق الصالح العام للشركة.

و- تحمل مسئولية الادعاءات الكيدية التي تؤدي الى تشويه سمعة او إلحاق الضرر بالشركة او أحد منسوبيها أو أصحاب المصلحة.

ز- تزويد وحدة استقبال البلاغات بالمستندات الداعمة للمخالفة.

3.3 التزامات وحدة استقبال البلاغات عند تلقي البلاغ

تلتزم وحدة استقبال البلاغات بالآتي:

أ- التعامل مع أي بلاغ بجدية مهما كانت طبيعة البلاغ او لغته او كفاية معلوماته او حجم تأثيره وأهميته.

ب- اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها حماية المبلغ وعدم الاضرار به.

ج- إفادة المبلغ عن استلام بلاغه وما تم التوصل اليه من قرار إن أمكن ذلك.

د- اتخاذ الإجراءات التصحيحية في حال ثبوتها.

هـ- مراعاة مصلحة منسوبها وأصحاب المصلحة.

و- إحالة البلاغات الى الجهة المختصة في اعمال الضبط والتحقيق سواء داخل الشركة او خارجها.

ز- تراعي الشركة مدة حفظ البلاغات والوثائق ذات العلاقة بهما من تسجيلات وفقا للأنظمة والتعليمات.

ح- اعداد تقارير خاصة بالبلاغات وطرق معالجتها.

4.3 التزامات عامة لحماية الشخص المبلغ عن المخالفة

أ- تلتزم الشركة بحماية مقدمي البلاغات غير الكيدية من أي اجراء انتقامي قد يصدر من منسوبي الشركة ضد المبلغ.

ب- لا يحق للمبلغ الذي لم يذكر معلوماته الشخصية ولم تكن المؤسسة قادرة على تحديدها , المطالبة بالحماية التي تغطيها هذه السياسة والمذكورة في سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدى المؤسسات المالية المادة الثالثة الفقر(هـ) البند الثاني من سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدى المؤسسات المالية بتاريخ 1440/12/04هـ ورقم 72220/67 الصادرة من مؤسسة النقد العربي السعودي .

4 إجراءات معالجة البلاغ

1.4 قنوات التبليغ:

توفر الشركة قنوات تضمن سرية البيانات وفعالة لرفع البلاغات وتكون في متناول جميع منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة وتتكون القنوات الى :

- هاتف مباشر (0126845739),
- موقع الكتروني (salama.com.sa),
- خدمات بريدية(P.O Box 122392, jeddah 21332, Saudi arabia)
- بريد الكتروني (eblagh@salama.com.sa)

2.4 المعالجة الموضوعية للبلاغات:

تتعامل وحدة استقبال البلاغات مع البلاغات الواردة بموجب تعليمات هذه السياسة وتضمن معالجة موضوعية وتصاعدية ورسم خطة إجراءات تصحيحية , ويتم تصنيف البلاغ على حسب نوع المعالجة لكل بلاغ بما يتناسب مع الهيكل الإداري للشركة

- مراحل معالجة البلاغات كالآتي:
- استقبال البلاغ عبر قنوات الإبلاغ.

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.

- تقييم مبدئي.

خلال يومين عمل، سوف تقوم وحدة استقبال البلاغات بدراسة ووضع تقييم مبدئي حول البلاغ، وذلك بعد الإطلاع على مسوغات البلاغ، والمستندات الداعمة لذلك البلاغ إن وجدت، ومناقشة المبلغ (في حال كان اسم المبلغ معروف لدى وحدة إستقبال البلاغات).

- تحديد خطة التحقق.

خلال يومين عمل، يتم تعيين لجنة لبدء التحقيق في البلاغ، وذلك بعد الإطلاع على مسـوغات البلاغ، والمسـتندات الداعمة وبدء عملية التحقيق وسماع الأطراف/الشهود للوصول إلى التوصية بالقرار المتخذ.

- توثيق المسوغات الداعمة لقرار المعالجة.

سوف تقوم وحدة استقبال البلاغات بتدوين وتوثيق جميع المسوغات والقرارات التي تم ساهمت في اتخاذ القرار في شأن البالغ ذو الصلة.

- القرار المتخذ للمعالجة.

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

- متابعة تنفيذ القرار.

يتوجب على وحدة استقبال البلاغات، متابعة القرار والإجراء المتخذ، وذلك بشكل شهري حتى الإنتهاء من تنفيذه، والتأكد من عدم تكرار أي مخالفة مشابهة للمخالفة التي تم رفعها من خلال البلاغات السابقة.

- حفظ السجلات.

5 حالات الإبلاغ عن المخالفات

الإبلاغ قد يكون عن الأنشطة الآتية:

أ- الفساد المالي والإداري , والمتمثل في أي استغلال غير مشروع للموارد المالية أو التنظيم الإداري في الشركة

ب- مخالفة الأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات واجبة الاتباع وفقا لنطاق عمل الشركة

ج- مخالفات تتعلق بالبيئة والصحة والسلامة في النطاق المكاني للعمل , التي تشمل أي سلوك سلبي من شأنه إلحاق الضرر بالبيئة او مكان العمل او تهديد سلامة أي إنسان

د- التصرفات غير اللائقة المخالفة للنظام العام والآداب الإسلامية والعادات والتقاليد

هـ- سوء استخدام لممتلكات الشركة أو أصولها

و- إساءة استخدام السلطة او اتخاذ قرار قد يكون ضد مصلحة الشركة من قبل منسوبي الشركة

ز- تمرير عمليات غير نظامية لأعمال الشركة او التحايل على الأنظمة او التستر على أخطاء نظامية

ح- عند وجود تضارب في المصالح في أي من الأعمال أو العقود التي تقوم بها الشركة

ط- عند وجود سوء استخدام الصلاحيات الممنوحة من قبل الشركة لمنسوبيها

ي- الحصول على منافع او مكافآت غير مستحقة

ك- الإخفاء بسوء نية او الإهمال المقصود او إتلاف الوثائق الرسمية او التستر عن التقارير المالية الاحتيالية

ل- الإهمال الجسيم الذي قد يترتب عليه الإضرار بالشركة

م- التستر على أي من المخالفات الواردة أعلاه

6 الإشراف والإعتماد

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 حسب ما تنص علية الأنظمة والتعليمات من الجهات الرقابية ذات العلاقة.

7 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.

8 النشر

يتم نشر هذه السياسة والإجراءات إلى جميع الموظفين وأصحاب المصلحة وعلى الموقع االلكتروني الخاص بالشركة.