

سياسات وإجراءات الشركة العربية السعودية للتأمين التعاوني - سايكو : الأشخاص المخولون بالتوقيع		
رقم القرار:	تاريخ: 2021/12/15	موافقة مجلس الإدارة:
التوقيع والتاريخ:	2022/01/03	الرئيس التنفيذي: حسن عبدالله الصومالي
التوقيع والتاريخ:	2022/01/02	المدير المسئول: سعد محمد التخيفي
تاريخ المراجعة التالية:	2024/12/15	

I. مرجع الصلاحية: مجلس الإدارة

II. الموضوع: سياسة الإبلاغ عن المخالفات

III. الغرض:

تقتضي سياسة سايكو تحديد الحد الأدنى للضوابط اللازمة لاستقبال البلاغات ومعالجتها ليسهل على منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة التبليغ عن المخالفات دون أن يترتب على تصرفهم أي أثر سلبي. بالإضافة الى خلق قنوات اتصال آمنة بين المبلغ والإدارة المعنية لاستقبال ومعالجة البلاغات في الشركة عن أي انتهاكات ارتكبت أو ترتكب أو على وشك أن ترتكب لغرض مكافحة الاحتيال والاختلاس وقضايا الفساد والسلوك غير القانوني أو غير الأخلاقي أو غير المهني في الشركة.

1- النطاق:

تطبق هذه الوثيقة على منسوبي سايكو وأصحاب المصلحة في جميع الإجراءات المتخذة لمعالجة بلاغ عن مخالفة لدى الشركة التي يشرف عليها البنك المركزي السعودي.

2- المراجع:

- 1-2 سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدى المؤسسات المالية الصادرة عن البنك المركزي السعودي بتاريخ 1440/12/04
2-2 الإصدار السابق من هذه السياسة 3.0

3. تعاريف:

- **البنك:** البنك المركزي السعودي.
- **منسوبي الشركة:** أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه، والمسؤولون التنفيذيون، الموظفون (رسميون أو متعاقدون)، والاستشاريون، والموظفون الذين يعملون من خلال طرف ثالث.
- **أصحاب المصلحة:** كل من له مصلحة مع الشركة. كالمساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين، وأي طرف خارجي.

- **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.

4. محتوى السياسة

1- التزامات عامة

يجب على الشركة الالتزام بالآتي:

- 1-1-4 اعتماد هذه السياسة من قبل المجلس الإدارة، ومراجعتها سنوياً.
- 2-1-4 رفع تقرير دوري إلى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة في الشركة بالحالات التي يتم استقبالها والإجراءات التي تمت حيالها.
- 3-1-4 حث منسوبيها وأصحاب المصلحة على التبليغ عن أي مخالفة في الشركة أو خارجها في نطاق عملها.
- 4-1-4 توعية وطمأننة منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة عن مدى سرية هوية المبلغ والمعلومات المتضمنة في البلاغ لكل مراحل المعالجة التي يمر بها البلاغ.
- 5-1-4 توفير الحماية لمقدمي البلاغات من أي إجراء انتقامي ضدهم.
- 6-1-4 حث منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة بعدم التردد في الإبلاغ عن أي مخالفات بسبب كونهم غير متأكدين من صحة البلاغ وما إذا كان يمكن إثبات هذا الادعاء أم لا. أن المتوقع من جميع منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة الامتناع عن الشائعات والسلوك غير المسؤول والادعاءات الكاذبة، وإذا كان هذا الادعاء بحسن نية ولكن لم يتم توكيده في التحقيق فلن يتخذ أي إجراء ضد مقدم البلاغ.
- 7-1-4 تزويد منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة بالمعلومات عن كافة قنوات الإبلاغ عن المخالفات، على أن يكون الحد الأدنى لوسائل الإبلاغ جميع القنوات الآتية: (هاتف مباشر، موقع الكتروني، وخدمات بريدية، بريد إلكتروني)
- 8-1-4 وضع برامج توعية لحث منسوبيها وأصحاب المصلحة على الإبلاغ وتوضيح مسؤولياتهم.

2- وحدة معالجة المخالفات

تقوم الوحدة الإدارية المستقلة التابعة تنظيمياً لإدارة الالتزام باستقبال ومعالجة البلاغات.

3- حالات الإبلاغ عن المخالفات

- يجب على الشركة حث منسوبيها وأصحاب المصلحة على الإبلاغ عما قد يرشدها إلى تصحيح الخطأ أو الإجراء أو الكشف عن المخالفات أو تعزيز القيم، والإبلاغ قد يكون عن الأنشطة الآتية:
- 1- الفساد المالي والإداري. المتمثل في أي استغلال غير مشروع للموارد المالية أو التنظيم الإداري في الشركة.
 - 2- مخالفة الأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات واجبة الاتباع 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 أنسان.
 - 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 الشركة أو التحايل على الأنظمة أو التستر على أخطاء نظامية.
 - 8- وجود تضارب مصالح في أي من الأعمال أو العقود التي تقوم بها الشركة.
 - 9- 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 نية أو الإهمال المقصود أو ائتلاف الوثائق الرسمية أو التستر على التقارير المالية الاحتيالية.
- 13- الإهمال الجسيم الذي قد يترتب عليه الإضرار بالشركة.
- 14- التستر على أي من المخالفات الواردة أعلاه.

4 - التزامات المُبلغ عن المخالفة

ينبغي على المُبلغ عن مخالفة 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 الآخرين أو الإيقاع بهم أو الانتقام أو زعزعة الثقة في الشركة أو منسوبيها أو أصحاب المصلحة.
- ت- 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 بما يتفق مع طبيعة المخالفة.
- ث- سرعة الإبلاغ عن المخالفة في أقرب فرصة ممكنة.
- ج- السرية التامة للبلاغ لتحقيق الصالح العام للشركة.
- ح- تحمل مسئولية الادعاءات الكيدية التي تؤدي إلى تشويه سمعة أو إلحاق الضرر بالشركة أو أحد منسوبيها أو أصحاب المصلحة.

5- التزامات الشركة عند تلقي البلاغ

تلتزم الشركة في حال تلقيها بلاغ مخالفة بالآتي:

- أ- التعامل مع أي بلاغ بالجدية اللازمة مهما كانت طبيعة البلاغ أو لغته أو كفاية معلوماته أو حجم تأثيره وأهميته.
- ب- اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها حماية المُبلغ وعدم الإضرار به.
- ت- إفادة المُبلغ عن استلام بلاغه، وما تم التوصل إليه من قرار إن أمكن ذلك.
- ث- اتخاذ الإجراءات التصحيحية للمخالفة في حال ثبوتها.
- ج- مراعاة مصلحة منسوبيها وأصحاب المصلحة.
- ح- إحالة البلاغات إلى الجهة المختصة في أعمال الضبط والتحقيق سواء داخل الشركة أو خارجها.
- خ- تراعي الشركة مدة حفظ البلاغات والوثائق ذات العلاقة بها من تسجيلات وفقاً للأنظمة والتعليمات.
- د- إعداد تقارير خاصة بالبلاغات وطرق معالجتها.

6- التزامات عامه لحماية الشخص المُبلغ عن المخالفة

- أ- تلتزم الشركة بحماية مقدمي البلاغات غير الكيدية من أي إجراء انتقامي قد يصدر من منسوبي الشركة ضد المُبلغ.
- ب- لا يحق للمُبلغ الذي لم يذكر اسمه وهويته ولم تكن الشركة قادرة على تحديدها، المطالبة بالحماية التي تغطيها هذه السياسة والمذكورة في الفقرة "4" البند "ب".
- ت- تلتزم الشركة بعدم الإفصاح لأي جهة عن أية معلومات بشأن الشخص المُبلغ عن المخالفة، ويستثنى من ذلك الجهات المختصة، كجهات التحقق والجهات القضائية.

7- معالجة البلاغ

1.7 قنوات التبليغ (وسائل رفع البلاغ)

توفر الشركة قنوات تضمن سرية البيانات وفعالة لرفع البلاغات تكون في متناول جميع منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة ، وذلك على النحو التالي:

- 1- البريد الإلكتروني WB@saico.com.sa
- 2- الاتصال على 0118749666 تحويلة رقم 216
- 3- البريد الرسمي عناية مسؤول البلاغات.
- 4- نظام البلاغات الإلكتروني <https://vrs.saico.com.sa/VRS#/Login>
- 5- مناولة إلى مسؤول البلاغات مرفقاً بالنموذج وجميع المستندات ذات العلاقة.

2.7 المعالجة الموضوعية للبلاغات.

تتعامل الشركة مع البلاغات الواردة بشكل يضمن معالجة موضوعية وتصاعدية ورسم خطة إجراءات تصحيحية. و يتم تصنيف البلاغ حسب نوع المعالجة لكل بلاغ بما يتناسب مع الهيكل الإداري للشركة.

3.7 الإشراف والاعتماد

تعد هذه سياسة داخلية للاعتماد والإشراف على آلية معالجة بلاغات المخالفات، وتكون صلاحية التعامل معها لمسؤول البلاغات ومدير الالتزام والرئيس التنفيذي.

4.7 نظام آلي لإصدار تقارير الإبلاغ

تضع الشركة الضوابط اللازمة لاستعراض ما تتضمنه تقارير الإبلاغ بشكل يضمن فهماً واضحاً لها. وتعد نظاماً آلياً يمكن من خلاله عرض المعلومات الآتية على الأقل:

- القناة التي تم استقبال البلاغ من خلالها.
- إجمالي عدد البلاغات.
- إجمالي عدد البلاغات حسب تصنيف المواضيع.
- عدد البلاغات المعالجة منها وعدد ما هو تحت الاجراء.
- نوع المعالجة.
- أن يتاح عبر النظام الآلي مايمكن من خلاله أن يطلب البنك المركزي السعودي تقرير لأي مرحلة من مراحل معالجة البلاغ.

5.7 مراحل معالجة البلاغات

تعد الشركة إجراءات عمل لمعالجة البلاغات من خلال نظام الإبلاغ عن المخالفات تصف خطوات كل إجراء بشكل تفصيلي وتتضمن تحديد دقيق للمدخلات والمخرجات والنماذج والنظام الألي المستخدم لكل إجراء وأصحاب الصلاحية. و تتضمن إجراءات العمل كحد أدنى المراحل الآتية:

- 1 - استقبال البلاغ.
- 2 - تقييم مبدئي.
- 3 - تحديد خطة التحقق.
- 4 - توثيق المسوغات الداعمة لقرار المعالجة.
- 5 - القرار المتخذ للمعالجة.
- 6 - متابعة تنفيذ القرار.
- 7 - حفظ السجلات.

6.7 مؤشرات قياس الأداء

يجب أن يكون هناك مؤشر لكل مرحلة من مراحل إجراءات العمل لمعالجة بلاغات المخالفات يحدد فيه مستوى الأداء من خلال قياس مدى استيفاء كافة متطلبات كل إجراء من تلك المحددة ضمن إجراءات العمل المعدة من الشركة.

8- تاريخ بدء النفاذ:

يحل هذا الإصدار محل الإصدارات السابقة ويسري مفعول اللائحة فوراً، وينبغي مراجعتها في 2024/12/15م إذا لم تطرأ في غضون ذلك تعديلات تستلزم إجراء تغييرات في سياسات الشركة أو الأنظمة واللوائح الرقابية ذات العلاقة.



ملحق رقم (1)

تقرير إبلاغ عن المخالفة

التاريخ: / /

إلى: مسئول الإبلاغ عن المخالفات

من:

الموضوع: تقرير إبلاغ عن مخالفة

	تاريخ و (وقت) الحادث / النشاط
	الأشخاص المشاركون (خارجياً وداخلياً) (
	نوع، مبلغ و وصف الحادث / النشاط
	معلومات إضافية (الإجراءات التي اتخذت/ التوصيات، الخ).
	المستندات الداعمة والمرفقات
	رقم التواصل
	البريد الإلكتروني

أعد التقرير من قبل:

الاسم:

التوقيع:

موضوع اللائحة: سياسات وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات

تاريخ الإصدار: 2021/12/15

النسخة: 4.0