الصقر للتأمين
AlSagr Insurance

شركة الصقر للتأمين التعاوني

سياسات واجراءات الإبلاغ عن المخالفات



إدارة المستند

مالك المستند / اللائحة

الدور	الاسم
المالك	إدارة الالتزام
الحفظ	إدارة الالتزام

نبذة تاريخية عن المستند / اللائحة

رقم الإصدار	التاريخ	ملخص للتعديلات
١,٠	نوفمبر ٢٠٢٢م	تم إنشاء المستند، وتمت الموافقة عليه من مجلس الإدارة.
٢,٠	مارس ٢٠٢٦م	تم مراجعة المستند وتحديثه بشكل عام. (حسب بيان جدول الفروقات)

المراجعة والمو افقة على المستند / اللائحة

وصف الإجراء	الاسم	التاريخ
تم التحديث بواسطة	مدير الالتزام – مشرف الالتزام	اكتوبر 2025م
تمت المراجعة من قبل	مشرف الحوكمة	مارس ٢٠٢٦م
تمت الموافقة	الرئيس التنفيذي	لايتطلب
تم الإعتماد/ الموافقة من قبل	مجلس الإدارة	04/03/2026

المحتوى:

الموضوع	الصفحة
المقدمة.	4
أ. التعاريفات.	4
ب.الهدف.	4
ج. الغرض.	5
د. النطاق وقابلية التطبيق.	5
هـ. وحدة معالجة البلاغات.	5
مسؤوليات الشركة والشخص المبلغ.	6
حالات الإبلاغ عن المخالفات.	6
التزامات وحدة الإبلاغ.	7
التزامات مقدم البلاغ.	7
مراحل معالجة البلاغات.	8
طرق معالجة البلاغات.	8
أ. قنوات التبليغ الفعالة والسرية (وسائل رفع البلاغ).	8
ب. المعالجة الموضوعية للبلاغات.	8
ج. نظام آلي لإصدار تقارير الإبلاغ.	9
مؤشر قياس الأداء.	9
مراجعة السياسة وإعتمادها.	9
توزيع السياسة.	9
العقوبات .	9

المقدمة:

يعرف التبيلغ عن المخالفات بأنه إجراء من جانب (الشخص المبلغ) الذي يكشف الفساد المالي والإداري أو مخالفة الأنظمة واللوائح الصادرة عن الجهات الرقابية أو أي مخالفة تتعلق ببيئة العمل أو التصرفات الغير لائقة للنظام العام و الأداب الإسلامية أو / العامة أو سوء استخدام ممتلكات الشركة أو إساءة استخدام السلطة ضد مصلحة الشركة أو عند وجود أي تضارب مصالح أو تمرير العمليات الغير نظامية أو الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة أو الإفصاح عن معلومات سرية والعمل بسوء نية والإهمال الذي يترتب عليه ضرر بمصلحة الشركة أو التستر على أي مخالفة مع ضمان الحماية للشخص المبلغ سواء من داخل الشركة أو خارجها. كما تعد سياسة الإبلاغ مرجع معتمد لتحديد كافة الإطارات التي يجب على الشركة الإلتزام بها كحد أدنى في استقبال بلاغات المخالفات وطرق علاجها.

أ. التعاريفات:

الهيئة: هيئة التامين.

الشركة: شركة الصقر للتأمين التعاوني.

أصحاب المصلحة: كل من له مصلحة مع شركة الصقر للتأمين التعاوني ، كالمساهمين، والدائنين ، والعملاء، والموردين، الموظفين أو أي طرف خارجي .

المخالفة: أي عملية احتيال أو فساد ، أو تواطؤ ، أو اكراه أو سلوك غير قانوني،أو سوء تصرف، أو سوء ادارة مالية او تجاوزات محاسبية أو وجود تضارب في المصالح أو اي تصرف خاطىء او ممارسات غير نظامية او غير اخلاقية او غير ذلك من انتهاكات للانظمة و التعليمات السارية او التستر على اي مما سبق .

وحدة استقبال البلاغات: وحدة إدارية مستقلة لاستقبال ومعالجة البلاغات وتتبع تنظيمياً لإدارة الإلتزام.

ب. الهدف:

تهدف هذة السياسة الى تحديد الحد الأدنى للضوابط اللازمة لإستقبال البلاغات ومعالجتها ليكون من السهل على منسوبي شركة الصقر وأصحاب المصلحة التبليغ عن المخالفات دون أن يترتب على تصرفهم أي أثر سلبي.

يجب التأكيد على أن هذه السياسة تعد للتبليغ عن المخالفات وذلك عنصراً رئيساً في حماية نزاهتها وتتطلب الدعم الفعال من جميع منسوبيها وأصحاب المصلحة الذين يتعين عليهم التبليغ عن أي وقائع يشتبه في انطوائها على المخالفة، ويجب ايضاً على منسوبي الشركة وأصحاب

المصلحة التعاون في عمليات التحقيق في هذة الوقائع وأن تقوم الشركة بتشجيعهم على التعاون التام بعدم التردد في الإبلاغ عن أي مخالفات حيث يتم توفير الحماية لأي شخص (سواء من داخل او خارج الشركة) ويقوم بالإبلاغ حتى في حالة عدم التأكد من صحة البلاغ او إذا ماكان يمكن إثبات الإدعاء ام لا، بشرط حسن النية.

- الالتزام بجميع المتطلبات الواردة في سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدى الشركة الصادرة عن هيئة التامين.

ج. الغرض:

خلق قنوات اتصال امنة بين المبلغ والإدارة المعنية ليتم من خلالها معالجة البلاغات في الشركة عن أي انتهاكات ارتكبت او ترتكب او على وشك ان ترتكب بغرض مكافحة الإحتيال والإختلاس وقضايا الفساد والسلوك غير القانوني أو غير الأخلاقي أو غير المهني.

د. النطاق وقابلية التطبيق:

- تطبق هذة السياسة على جميع منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة في جميع الإجراءات المتخذة لمعالجة بلاغ عن مخالفة لدى الشركة التي تشرف عليها هيئة التأمين.
- يتم إنشاء وحدة تسمى وحدة الإبلاغ عن المخالفات وتتبع إدارياً لإدارة الإلتزام.

هـ. وحدة معالجة البلاغات:

تتكون وحده البلاغات من: (مسؤول حوكمة الشركات / أمين سر مجلس الإدارة / أمين سر لجنة المراجعة)

وتصل البلاغات عن طريق وسائل الإتصال المحددة في السياسة لكلاً من :

- مدير إدارة الإلتزام.
- مسؤول حوكمة الشركة.
- أمين سر مجلس الإدارة.
- أمين سر لجنة المراجعة.

يلتزم جميع المذكورين أعلاه بالسرية التامة وعدم الإفصاح عن محتوى البلاغات -المستلمة لغير المفوضين.

مسؤوليات الشركة والشخص المبلغ:

- يجب على مجلس إدارة الشركة التأكد من وجود سياسة الإبلاغ عن المخالفات وتتحمل الشركة مسؤولية ضمان الإلتزام للتدابير المنصوص عليها في هذه السياسة.
- على إدارة الإلتزام رفع تقرير دوري إلى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة في الشركة بالحالات التي تم استقبالها والإجراءات التي تمت حيالها.
- يجب على الشركة توفير قنوات مختلفة لاستلام البلاغات مع ضمان سرية البيانات (هاتف مباشر، عنوان بريدي، بريد إلكتروني، موقع الكتروني).
- تنسيق عدة برامج توعوية لحث منسوبيها وأصحاب المصلحة على الإبلاغ وتوضيح مسؤولية كافة الأطراف، وطمأنتهم عن مدى سرية هوية المبلغ والمعلومات المتضمنة في البلاغ ومراحل معالجتا، و توفير الحماية لمقدمي البلاغات أي من إجراء انتقامي ضده.
- حث منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة بعدم التردد بالإبلاغ عن المخالفات بسبب أنهم غير متأكدين من صحة البلاغ وما إذا كان يمكن إثبات البلاغ أم لا كما انه لن يتم اتخاذ أي إجراء ضد مقدم البلاغ إذا أثبت عدم صحته ولم يتم تأكيده وقد قدم من المبلغ بحسن نية.
- يجب على المبلغ تحري المصداقية وحسن النية في الإبلاغ وبذل العناية اللازمة في تحري الدقة مع إيضاح كافة التفاصيل وتقديم الأدلة الخاصة بالبلاغ ومشاركة الشركة بما يتوفر لديه من معطيات اشتباه حقيقية ومعقولة وتجنب البلاغات الكيدية كما يجب عليه سرعة الإبلاغ عن المخالفة في أسرع وقت ممكن مع إلتزام السرية التامة للبلاغ لتحقيق الصالح العام للشركة.
- كما يتحمل الشخص المبلغ عن المخالفة مسؤولية الإداعاءات الكيدية التي تؤدي إلى تشويه سمعة أو إلحاق الضرر بالشركة أو أحد منسوبيها أو أصحاب المصلحة.
- لا يحق للمبلغ الذي لم يذكر اسمه وهويته ولم تكن الشركة قادرة على تحديدها المطالبة بالحماية التي تغطيها هذه السياسة.

حالات الإبلاغ عن المخالفات:

- الفساد المالي والإداري، والمتمثل في أي استغلال غير مشروع للموارد المالية أو التنظيم الإداري في الشركة.
- مخالفة الأنظمة واللوائح والتعليمات واجبة الاتباع وفقاً لنطاق عمل الشركة.
- 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.
- التصرفات غير اللائقة المخالفة للنظام العام والآداب الإسلامية والعادات والتقاليد.
- سوء الاستخدام لممتلكات الشركة أو أصولها.
- إساءة استخدام السلطة من قبل منسوبي الشركة أو اتخاذ قرار قد يكون ضد مصلحة الشركة.

- تمرير عمليات غير نظامية لأعمال الشركة أو التحايل على الأنظمة أو تستر على أخطاء نظامية.
- عند وجود تضارب في المصالح في أي من الأعمال أو العقود التي تقوم بها الشركة.
- عند سوء استخدام الصلاحيات الممنوحة من قبل الشركة لمنسوبيها كـ عمليات تبادل الأرقام السرية وغيرها.
- الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة.
- الإفصاح عن معلومات سرية بطريقة غير نظامية.
- الإخفاء بسوء النية والإهمال أو أتلاف الوثائق الرسمية أو التستر عن التقارير المالية الاحتيالية.
- الإهمال الجسيم الذي قد يترتب عليه الإضرار بالشركة.
- التستر على أي من المخالفات الواردة أعلاه.

التزامات وحدة الإبلاغ:

- التعامل مع أي بلاغ بجدية لازمة مهما كانت طبيعة البلاغ أو لغته أو كفاية معلوماته أو حجم تأثيره وأهميته واتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها حماية المبلغ وعدم الإضرار به داخل الشركة أو بعد الإستقالة.
- إفادة المبلغ عن استلام بلاغه وما تم التوصل إليه من قرار إن أمكن ذلك.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية للمخالفة في حال ثبوتها.
- مراعاة مصلحة منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة.
- إحالة البلاغات إلى الجهة المختصة في أعمال الضبط، والتحقيق سواء داخل الشركة أو خارجها.
- مراعاة مدة حفظ البلاغات والوثائق ذات العلاقة من تسجيلات لمدة عشر سنوات، ومن الممكن تمديد فترة حفظ الملفات لبعض البلاغات في حال دعت الحاجة لذلك.
- إعداد تقارير خاصة بالبلاغات وطرق معالجتها.

التزامات مقدم البلاغ:

ينبغي على المُبلغ عن المخالفة مراعاة الآتي:

- تحري المصداقية في الإبلاغ وذلك بتجنب الإشاعات والمزاعم غير المستندة على أساس حقيقي، والإبلاغ متى ما توفر لديه معطيات اشتباه حقيقية ومعقولة.
- تجنب البلاغات الكيدية لغرض تشويه سمعة الآخرين أو الإيقاع بهم أو الانتقام أو زعزعة الثقة في الشركة أو منسوبيها أو أصحاب المصلحة.
- 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 ما أمكن وبما يتفق مع طبيعة المخالفة.

- سرعة الإبلاغ عن المخالفة في أقرب فرصة ممكنه.
- السرية التامة للبلاغ لتحقيق الصالح العام للشركة.
- تحمل مسؤولية الادعاءات الكيدية التي قد تؤدي إلى تشويه سمعة أو إلحاق الضرر بالشركة أو أحد منسوبيها أو اصحاب المصلحة.

مراحل معالجة البلاغات :

- تتضمن مراحل معالجة البلاغات كحد أدنى:
- ١) استقبال البلاغ.
- ٢) القيام بعمل تقييم مبدئي.
- ٣) تحديد خطة التحقق.
- ٤) توثيق المسوغات الداعمة.
- ٥) القرار المتخذ للمعالجة.
- ٦) متابعة تنفيذ القرار.
- ٧) حفظ السجلات.

طرق معالجة البلاغات:

أ. قنوات التبليغ الفعالة والسرية (وسائل رفع البلاغ):

توفر الشركة قنوات تضمن سرية البيانات وفعالة لرفع البلاغات مربوطة بإدارة الالتزام فقط للحفاظ على سرية رفع البلاغات يمكن الوصول لها لجميع منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة و تتكون القنوات الى:

- هاتف: 0138369500
- خدمات بريدية: 3823 - 32232 Al-Khalidiyah Al-Shamaliyah District Dammam | 6565 King Fahd Road 8th floor at Business Gate- Dammam Short address: EDGA6565
- الموقع الإلكتروني : https://www.alsagr.com
- البريد الإلكتروني: wb.employee@alsagr.com

ب. المعالجة الموضوعية للبلاغات:

- التعامل مع البلاغات الواردة بموجب تعليمات داخلية تضمن معالجة موضوعية وتصاعدية ورسم خطة إجراءات تصحيحية. وأن يتم تصنيف البلاغ حسب نوع المعالجة لكل بلاغ بما يتناسب مع الهيكل الإداري للشركة.
- تم عمل تقرير خاص بإستقبال البلاغات ودراستها والإدارة التابعة لإستقبال البلاغات إدارة الإلتزام وتقوم بدارسة الحالة وتصنيفها ومن ثم إعادة توجيهها للإدارة المختصة لإتخاذ اللازم وما قامت الشركة بتنفيذ ذلك.

ج. نظام آلي لإصدار تقارير الإبلاغ:

تضع الشركة الضوابط اللازمة لاستعراض ما تتضمنه تقارير الإبلاغ بشكل يضمن فهماً واضحاً لها. يشمل المعلومات الآتية على الأقل:

- القناة التي تم استقبال البلاغ من خلالها.
- إجمالي عدد البلاغات.
- إجمالي عدد البلاغات حسب تصنيف المواضيع.
- عدد المعالجة منها وعدد ما هو تحت الإجراء.
- نوع المعالجة.

تقوم إدارة الإلتزام برفع تقرير دوري لمجلس الإدارة ولجنة المراجعة يتضمن الحالات التي تم استقبالها والإجراءات التي تمت حيالها

مؤشر قياس الأداء:

يكون هنالك مؤشر لكل مرحلة من مراحل إجراءات العمل لمعالجة بلاغ المخالفات يحدد فيه مستوى الأداء من خلال قياس مدى استيفاء كافة متطلبات كل إجراء المحددة ضمن إجراءات العمل المعدة من الشركة.

مراجعة السياسة وإعتمادها:

يجب مراجعة هذة السياسة بشكل سنوي من قبل إدارة الالتزام، على ان يتم تحديثها بما يتماشى مع أي تغييرات قد تطرأ بهذا الخصوص وأي تحديثات قد تصدر من الجهات الرقابية، ويتم إعتماد هذه السياسة من قبل مجلس الإدارة.

توزيع السياسة:

يتم نشر السياسة عبر البريد الإلكتروني لجميع منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة وتوضع على موقع الشركة الإلكتروني.

العقوبات:

سيتم فرض عقوبات قانونية على كل من يثبت علية إتخاذ أحد السلوكيات التي من شأنها تعتبر من حالات الإبلاغ المذكورة بالسياسة الى الجهات المعنية من داخل الشركة أو الجهات الرقابية والإشرافية المختصة.