

المقدمة:

سعيًا من المصرف لتعزيز قواعد وإجراءات المصرف للالتزام بمبادئ الحوكمة لتحقيق أعلى درجات الشفافية والانضباط والمساءلة تم اعتماد هذه السياسة للإبلاغ عن المخالفات، وبما يشجع جميع أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين على حد سواء وبحسن نية وسرية الإبلاغ عن أي مخالفة أو خطر أو سوء تصرف محتمل قد تتعرض له أعمال المصرف ومصالحه أو سمعته أو أصوله أو أصحاب المصالح، بحيث يكون المبلغ محط تقدير وحماية على المستوى المؤسسي.

وبحيث تعتبر هذه السياسة أحد مكونات الحد من الاحتيال، وليست مكاناً للتنظيمات الخاصة حيث يمتلك المصرف سياسات وإجراءات أخرى تسمح للموظف التعبير عما يقلقه أو الإبلاغ عن شكواه حول المشكلات التي تؤثر مباشرة عليه، والتي تتناولها معايير السلوك المهني في العمل، وعليه فإن الأمور المذكورة آنفاً ليست في نطاق هذه السياسة، وينبغي عدم الإبلاغ عنها بموجب هذه السياسة.

الأهداف:

تهدف سياسة الإبلاغ عن المخالفات لمايلي:

1. تسهيل عملية الإبلاغ وتخصيص طرق للإبلاغ عن المخالفات.
2. تقديم وسيلة سرية للمعنيين.
3. حماية الأفراد المبلغين بحسن نية.

التعريفات:

1. **الاحتيال:** أي تصرف أو ممارسة غير أخلاقية أو غير نظامية أو غير قانونية تنتم بعدم الأمانة أو بالنية المبيتة لإخفاء حقيقة ما، سواء بالكلمات أو بالتصرف أو بالتزييف، ما من شأنه أن يسفر عن خسارة مالية أو غير مالية للمصرف، ويدخل في عداد ذلك الممارسات المحاسبية المغلوطة أو إعداد التقارير المالية أو التقارير غير المالية المغلوطة بنية الاحتيال.
2. **الأمر غير الأخلاقية:** يقصد بها التصرفات أو الممارسات المقصودة أو غير المقصودة التي تنافي الأخلاق القويمة وتضر بالسمعة وتفتقر إلى الإنصاف أو لا تتوافق مع معايير العمل المعتمدة لدى المصرف أو السلوك المهني أو الاجتماعي السديد.
3. **خط المصرف المخصص للإبلاغ عن المخالفات:** يقصد به المسار الذي حدده المصرف للإبلاغ عن المخالفات، وهو عبارة عن خط ساخن يتيح للمبلغ تقديم البلاغ في سرية تامة ودون الإفصاح عن هويته -في حال رغبته- في ما يتصل بسوء التصرف أو الاحتيال أو مخالفات لمدونة السلوك الأخلاقي أو لسياسات المصرف.

4. **المخالفة:** أي تصرفات أو أحداث أو سلوك أو ممارسات غير نظامية أو غير أخلاقية أو غير قديمة أو مخالفة لسياسات المصرف وإجراءاتها وقواعدها وأنظمتها التي تخص المصرف.
5. **المبّغ:** هو الشخص الذي يبلغ عن واقعة احتيال أو أمور غير أخلاقية داخل المصرف، وكذلك في أوساط أصحاب الشأن والجهات التي تزاوّل الأعمال مع المصرف، ويدخل في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الموظفين والعلماء والاستشاريين والمقاولين والموردين والمقاولين من الباطن والوكلاء وجميع أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين.
6. **الإبلاغ:** هو العملية المتبعة في التبليغ عن واقعة الاحتيال أو الأمور غير الأخلاقية داخل المصرف.

أمثلة عن المخالفات:

تشمل المخالفات كافة الممارسات الخاطئة الجنائية أو مالية أو الاخلال بأي التزامات قانونية أو تشريعية أو متطلبات تنظيمية داخلية أو خارجية، وتشمل أهم المخالفات التي يتوجب الإبلاغ عنها على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

1. السلوك غير القانوني (بما في ذلك الرشوة أو الفساد) أو سوء التصرف.
2. سوء التصرف المالي (بما في ذلك إدعاء النفقات الكاذبة، إساءة استخدام أصول الشركة).
3. عدم الإفصاح عن حالات تعارض المصالح (وفق ما يتم اعتماده في وثيقة تعارض المصالح المعتمدة في المصرف).
4. إمكانية الاحتيال (بما في ذلك إضاعة، إخفاء أو اتلاف الوثائق الرسمية الخاصة بالمصرف).
5. الجرائم الجنائية المرتكبة بما يخص المصرف، أو التي يتم ارتكابها، أو التي يحتمل ارتكابها أيًا كان نوعها.
6. عدم الالتزام بالسياسات وأنظمة ولوائح المصرف أو تطبيقها بصورة غير صحيحة.
7. الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة من جهة خارجية لمنح تلك الجهة معاملة تفضيلية غير مبررة.
8. الإفصاح عن معلومات سرية للمصرف بطريقة غير قانونية.
9. التلاعب بالبيانات المحاسبية للمصرف.
10. تهديد صحة الموظفين وسلامتهم.
11. سوء استخدام الصلاحيات.
12. مؤامرة الصمت والتستر فيما يتعلق بأي من المسائل المذكورة أعلاه.

نطاق وآلية التطبيق:

تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح المصرف سواء كانوا أعضاء مجلس إدارة أو مسؤولين تنفيذيين أو موظفين أو مستشارين بصرف النظر عن مناصبهم في المصرف وبدون أي استثناء، أو أصحاب المصالح علم أو يعلم بوقوع مخالفة يكون ملزماً بالإبلاغ عنها وفقاً لسياسة المصرف، وفي الحالات التي تتضمن إبلاغ الموظف مديره المباشر بتلك الأمور بصورة مباشرة، يجب على ذلك المدير الإبلاغ عن المخالفة محل البلاغ فوراً وبما يتفق مع سياسة المصرف، وينبغي للمدير المباشر أن لا يباشر التحقيق في الواقعة على أي وجه بصورة مستقلة، إلا بما يتفق مع سياسات المصرف والاجراءات المتبعة لديه.

طرق الإبلاغ عن المخالفات:

1- الخط الساخن¹:

يعتبر خط المصرف المخصص للإبلاغ عن المخالفات وسيلة لتقديم البلاغات عبر الهاتف، وهذه خدمة سرية متاحة للجميع من أجل مناقشة المخالفات المحتملة والإبلاغ عنها، وكذلك التصرفات غير القويمة أو غير الأخلاقية، ويمكن الوصول إلى خط الإبلاغ الساخن مجاناً، ويجوز للأفراد المتصلين بخط الإبلاغ الساخن عدم الكشف عن هويتهم إلا إذا اقتضت مجريات التحقيق بذلك علماً بأن المتصلين سيلقون معاملة قائمة على الاحترام، وستلقى مخاوفهم ومباعث قلقهم كل التقدير والاهتمام كما يلتزم المصرف بأن يشمل الخط الساخن على خدمة (الواتساب) لتسهيل التواصل وإمكانية إرسال معززات البلاغ.

2- الإبلاغ عبر شبكة الانترنت:

2.1 يقوم المصرف بإعتماد بريد الكتروني مخصص لاستقبال الإبلاغ عن المخالفات.
2.2 يقوم المصرف باستقبال البلاغات بشأن المخالفات أو التصرفات غير القويمة أو غير الأخلاقية المحتملة من خلال رابط مخصص للشكاوي على موقع المصرف الرسمي على شبكة الانترنت.

3- الإبلاغ كتابةً:

يمكن للمبلغ الحضور شخصياً إلى المصرف والتقدم بالإبلاغ خطياً حسب نموذج الشكاوي المعتمد.

¹ رقم هاتف مدير إدارة التدقيق الداخلي.

سرية التبليغ وحماية المبلِّغ:

بالرغم من أنه لا يطلب من مقدم البلاغ إثبات صحة البلاغ، إلا أنه يجب أن يكون قادراً على إثبات أنه قدم البلاغ بحسن نية، وحيث يلتزم المصرف بتقديم ما يلي للمبلِّغ:

1. **الحماية:** يضمن المصرف اتخاذ الإجراءات الكفيلة بحماية المبلغين لتشجيعهم على التقدم ببلاغاتهم بدون خوف أو تردد، وذلك بمنع التعرض للمضايقة أو أعمال انتقامية أو عواقب وظيفية سلبية لا في الحاضر ولا في المستقبل لأي شخص يبلغ عن مخالفة أو يتقدم بحسن نية بالإبلاغ استناداً لأسباب معقولة لتقديم البلاغ (باستثناء الإبلاغ عن مخالفة بشكل كيدي، حيث من الممكن أن يؤدي ذلك إلى انزال عقوبة الإجراء التأديبي بالمبلِّغ وكذلك اتخاذ الإجراء القانوني بحقه، وهو الإجراء الذي قد يصل إلى الفصل من العمل).

2. **الحفاظ على سرية الهوية:** يلتزم المصرف بالحفاظ على سرية المعلومات وهوية المبلغين إلى أقصى حد معقول علمياً، ولا يجب كشف هوية من تقدم بالبلاغ ما لم يكن قد أذن بكشف الهوية كتابياً في مرحلة معينة من إجراءات التحقيق، وينبغي أن يعلم المبلغون أن هويتهم قد تصبح معروفة لأسباب خارجة عن سيطرة المصرف (الحالات التي تقتضي التحقيق الخارجي بمعرفة السلطات الحكومية المختصة)، ولن يعلم أحد بشأن إجراء التحقيق في البلاغات أو يشارك فيها إلا من تقتضي إجراءات التحقيق علمهم أو مشاركتهم نظراً لطبيعة التحقيق، أو حينما اقتضت الأمور ذلك بحكم القانون أو النظام.

إجراءات التعامل مع المخالفات المبلِّغ عنها:

تخضع كافة البلاغات المقدمة مباشرة أو المحولة من الجهات المعنية في المصرف للدراسة والتحليل من قبل وحدة مسؤولة عن التحقيق (المكلف بأعمالها إدارة التدقيق الداخلي)، ويتم ذلك مع الالتزام بمايلي:

1. يتم إعطاء كل بلاغ يتم استلامه رقماً خاصاً بهذا البلاغ.
2. يتم إجراء مراجعة أولية لتحديد ما إذا كان يتوجب إجراء تحقق والشكل الذي يجب أن يتخذه، حيث يمكن حل بعض البلاغات دون الحاجة لإجراء تحقيق.
3. إذا تبين لمستلم البلاغ أن البلاغ غير مبرر فلن يتم إجراء أي تحقيق إضافي ما لم يتم تقديم إثباتات إضافية بخصوص البلاغ.
4. إذا تبين أن البلاغ يستند إلى معطيات معقولة ومبررة يتم الالتزام بالتحقيق الدقيق والكامل وعلى الوجه المناسب وفي الوقت المناسب.
5. يجب إبلاغ الموظف كتابياً بما ينسب إليه والتحقيق معه خلال 15 يوم من تاريخ اكتشاف المخالفة.

6. بعد استكمال التحقيق تحدد الوحدة المسؤولة إذا كانت المخالفة تقتضي إجراءً تصحيحياً من عدمه، وبناءً عليه يتحدد الاجراء التصحيحي استناداً إلى الوقائع والظروف المحيطة بالمخالفة، وما تسفر عنه نتائج التحقيق.
7. تقوم الوحدة المسؤولة برفع توصية بالقرارات للجنة الموظفين برئاسة الرئيس التنفيذي لأغراض المصادقة والتطبيق.
8. يحق للرئيس التنفيذي أن يحقق مع العامل بنفسه أو أن يتعهد بالتحقيق إلى أي شخص آخر من ذوي الخبرة في موضوع المخالفة شريطة أن يكون من العاملين في المنشأة وألا يقل مستواه الوظيفي عن المستوى الوظيفي للعامل الذي يحقق معه.
9. يحق للرئيس التنفيذي إضافة شخص من أهل الاختصاص بموضوع المخالفة للجنة دراسة البلاغات.
10. في حال كان البلاغ يخص الرئيس التنفيذي يتولى مجلس الإدارة اتخاذ الاجراءات المناسبة للتعامل معها.
11. يقوم المصرف باتخاذ كافة التدابير والاجراءات المعقولة (بما فيها رفع دعوى قضائية جنائية أو مدنية) لإسترداد أموال المصرف التي تم الاستيلاء عليها أو التي تم الحصول عليها بصورة مباشرة أو غير مباشرة نتيجة احتيال أو فساد.
12. إذا ثبت أن البلاغ غير دقيق ولكن قدم بصورة نزيهة وله حيثيات تثير تقديمه فلا يتخذ أي اجراء ضد مقدمه.
13. أما إذا ثبت بصورة قاطعة أن البلاغ غير دقيق وكان كيدياً مقصوداً، فيتخذ بحق مقدم البلاغ الإجراء التأديبي أو القانوني اللازم.
14. يتم حفظ البلاغات وتقارير التحقيق والوثائق المعرزة ووثائق التحقق بصورة سرية لدى الوحدة المسؤولة عن التحقيق، فيما عدا الحالات التي تستدعي غير ذلك.
15. يلتزم المصرف بالتعامل مع الإبلاغ عن أي مخالفة بطريقة عادلة ومناسبة، ولكنها لا تضمن أن تنسجم طريقة معالجة البلاغ مع رغبات مقدم البلاغ.