

سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدى المؤسسات المالية

أغسطس ٢٠١٩م



أولاً: المقدمة	٢
أ. الإطار العام	٢
ب. الهدف	٢
ج. الغرض	٢
د. النطاق	٢
ثانياً: التعاريف	٣
ثالثاً: محتوى السياسة	٣
أ. التزامات عامه	٣
ب. وحدة معالجة المخالفات	٤
ج. حالات الإبلاغ عن المخالفات	٤
د. التزامات المبلِّغ عن المخالفة	٥
هـ. التزامات المؤسسة المالية عند تلقي البلاغ	٥
و. التزامات عامه لحماية الشخص المبلِّغ عن المخالفة	٥
ز. معالجة البلاغ	٦
١. قنوات التبليغ (وسائل رفع البلاغ)	٦
٢. المعالجة الموضوعية للبلاغات	٦
٣. الإشراف والاعتماد	٦
٤. نظام آلي لإصدار تقارير الإبلاغ	٦
٥. مراحل معالجة البلاغات	٧
ح. مؤشرات قياس الأداء	٧

أولاً: المقدمة

أ. الإطار العام

تعتبر وثيقة "سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدى المؤسسات المالية" مرجع معتمد لتحديد أطر سياسة المؤسسة المالية التي يجب الالتزام بها كحد أدنى في استقبال بلاغات المخالفات ومعالجتها، ويتلخص الإطار العام لهذه السياسة في النقاط الرئيسية الآتية:

التزامات عامة.

وحدة معالجة المخالفات.

حالات الإبلاغ عن المخالفات.

التزامات المبلِّغ عن المخالفة.

التزامات المؤسسة المالية عند تلقي البلاغ.

التزامات عامة لحماية الشخص المبلِّغ عن المخالفة.

معالجة البلاغ.

مؤشرات قياس الأداء.

وتعد سياسة المؤسسات المالية للتبليغ عن المخالفات عنصراً رئيساً في حماية نزاهتها وتتطلب الدعم الفعال من جميع منسوبيها وأصحاب المصلحة الذين يتعين عليهم التبليغ عن أي وقائع يشتبه في انطوائها على مخالفة. ويجب أيضاً على منسوبي المؤسسة المالية وأصحاب المصلحة التعاون في عمليات التحقيق في هذه الوقائع. وأن تقوم المؤسسات المالية بتشجيعهم على التعاون التام من خلال إيجاد بيئة ذات موثوقية وحماية قصوى لهم.

ب. الهدف

تهدف هذه السياسة إلى تحديد الحد الأدنى للضوابط اللازمة لاستقبال البلاغات ومعالجتها ليكون من السهل على منسوبي المؤسسات المالية وأصحاب المصلحة التبليغ عن المخالفات دون أن يترتب على تصرفهم أي أثر سلبي.

ج. الغرض

السعي إلى خلق قنوات اتصال آمنة بين المبلِّغ والإدارة المعنية لاستقبال ومعالجة البلاغات في المؤسسات المالية 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 لدى المؤسسات المالية.

د. النطاق

تطبق هذه الوثيقة على منسوبي المؤسسات المالية وأصحاب المصلحة في جميع الإجراءات المتخذة لمعالجة بلاغ عن مخالفة لدى المؤسسات المالية التي تشرف عليها المؤسسة.

ثانياً: التعاريف

المؤسسة: مؤسسة النقد العربي السعودي.

المؤسسة المالية: البنوك والمصارف وفروع البنوك الأجنبية وشركات التأمين وإعادة التأمين وشركات التأمين الأجنبية وشركات المهن الحرة وشركات التمويل وشركات تسجيل عقود الإيجار التمويلي وشركات المعلومات الائتمانية العاملة في المملكة التي تشرف عليها مؤسسة النقد العربي السعودي.

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

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

المخالفة: أي عملية احتيال، 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.

ثالثاً: محتوى السياسة

أ. التزامات عامه

يجب على المؤسسات المالية الالتزام بالآتي:

إعداد سياسة للإبلاغ عن المخالفات وأن يتم اعتمادها من قبل مجلس إدارة المؤسسة المالية. وإذا لم يكن للمؤسسة المالية مجلس إدارة فيتم اعتمادها من قبل الرئيس التنفيذي أو المدير العام، وأن يتم مراجعتها سنوياً. رفع تقرير دوري إلى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة في المؤسسة المالية بالحالات التي تم استقبالها والإجراءات التي تمت حيالها.

حث منسوبيها وأصحاب المصلحة على التبليغ عن أي مخالفة داخل المؤسسة المالية أو خارجها في نطاق عملها.

توعية وطمأننة منسوبيها وأصحاب المصلحة عن مدى سرية هوية المبلِّغ والمعلومات المتضمنة في البلاغ لكل مراحل المعالجة التي يمر بها البلاغ.

توفير الحماية لمقدمي البلاغات من أي إجراء انتقامي ضده.

حث منسوبيها وأصحاب المصلحة بعدم التردد في الإبلاغ عن أي مخالفات بسبب أنهم غير متأكدين من صحة البلاغ وإذا ما كان يمكن إثبات هذا الادعاء أم لا، وأن المتوقع من جميع منسوبي المؤسسة المالية 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 إجراء ضد مقدم البلاغ.

تزويد منسوبيها وأصحاب المصلحة بالمعلومات عن كافة قنوات الإبلاغ عن المخالفات، وأن يكون الحد الأدنى لوسائل الإبلاغ جميع القنوات الآتية: (هاتف مباشر، موقع الكتروني، خدمات بريدية، بريد إلكتروني).

وضع برامج توعوية لحث منسوبيها وأصحاب المصلحة على الإبلاغ وتوضيح مسؤولياتهم.

ب. وحدة معالجة المخالفات

تؤسس المؤسسة المالية وحده إدارية مستقلة لاستقبال ومعالجة البلاغات وتتبع تنظيمياً لإدارة الالتزام.

ج. حالات الإبلاغ عن المخالفات

يجب على المؤسسات المالية حث منسوبيها وأصحاب المصلحة بالإبلاغ عما قد يرشدها إلى تصحيح الخطأ أو الإجراء أو الكشف عن المخالفات أو تعزيز القيم، والإبلاغ قد يكون عن الأنشطة الآتية:

الفساد المالي والإداري، والمتمثل في أي استغلال غير مشروع للموارد المالية أو التنظيم الإداري في المؤسسة المالية.

مخالفة الأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات واجبة الاتباع وفقاً لنطاق عمل المؤسسة المالية.

مخالفات تتعلق بالبيئة والصحة والسلامة في النطاق المكاني للعمل، والتي تشمل أي سلوك سلبى 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 المؤسسة المالية أو أصولها.

إساءة استخدام السلطة أو اتخاذ قرار قد يكون ضد مصلحة المؤسسة المالية من قبل منسوبي المؤسسة المالية.

تمرير عمليات غير نظامية لأعمال المؤسسة المالية أو التحايل على الأنظمة أو تستر على أخطاء نظامية.

عند وجود تضارب في المصالح في أي من الأعمال أو العقود التي تقوم بها المؤسسة المالية.

عند سوء استخدام الصلاحيات الممنوحة من قبل المؤسسة المالية لمنسوبيها كعمليات تبادل الأرقام السرية وغيرها.

الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة.

الإفصاح عن معلومات سرية بطريقة غير نظامية.

الإخفاء بسوء النية أو الإهمال المقصود أو اتلاف الوثائق الرسمية أو التستر عن التقارير المالية الاحتياطية.

الإهمال الجسيم الذي قد يترتب عليه الإضرار بالمؤسسة المالية.

التستر على أي من المخالفات الواردة أعلاه.

د. التزامات المُبلِّغ عن المخالفة

ينبغي على المُبلِّغ عن مخالفة مراعاة الآتي:

تحري المصدقية 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 المؤسسة المالية أو منسوبها 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 وبما يتفق مع طبيعة المخالفة.

سرعة الإبلاغ عن المخالفة في أقرب فرصة ممكنة.

السرية التامة للبلاغ لتحقيق الصالح العام للمؤسسة المالية.

تحمل مسئولية الادعاءات الكيدية التي تؤدي إلى تشويه سمعة أو إلحاق الضرر بالمؤسسة المالية أو أحد منسوبها أو أصحاب المصلحة.

هـ. التزامات المؤسسة المالية عند تلقي البلاغ

تلتزم المؤسسة المالية في حال تلقيها بلاغ مخالفة بالآتي:

التعامل مع أي بلاغ بالجدية اللازمة مهما كانت طبيعة البلاغ أو لغته أو كفاية معلوماته أو حجم تأثيره وأهميته.

اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها حماية المُبلِّغ وعدم الإضرار به.

إفادة المُبلِّغ عن استلام بلاغه، وما تم التوصل إليه من قرار إن أمكن ذلك.

اتخاذ الإجراءات التصحيحية للمخالفة في حال ثبوتها.

مراعاة مصلحة منسوبها وأصحاب المصلحة.

إحالة البلاغات إلى الجهة المختصة في أعمال الضبط والتحقيق سواء داخل المؤسسة المالية أو خارجها.

تراعي المؤسسة المالية مدة حفظ البلاغات والوثائق ذات العلاقة بها من تسجيلات وفقاً للأنظمة والتعليمات.

إعداد تقارير خاصة بالبلاغات وطرق معالجتها.

و. التزامات عامه لحماية الشخص المُبلِّغ عن المخالفة

تلتزم المؤسسة المالية بحماية مقدمي البلاغات غير الكيدية من اي إجراء انتقامي قد يصدر من منسوبي المؤسسة المالية ضد المبلغ.

لا يحق للمُبلِّغ الذي لم يذكر اسمه وهويته ولم تكن المؤسسة المالية قادرة على تحديدها، المطالبة بالحماية التي تغطيها هذه السياسة والمذكورة في "ثالثاً" الفقرة "هـ" الرقم "٣".

تلتزم المؤسسة المالية بعدم الإفصاح عن أية معلومات بشأن الشخص المُبلِّغ عن المخالفة، ويستثنى من ذلك الجهات المختصة، كجهات التحقيق والجهات القضائية.

ز. معالجة البلاغ

١. قنوات التبليغ (وسائل رفع البلاغ)

توفر المؤسسة المالية قنوات تضمن سرية البيانات وفعالة لرفع البلاغات تكون في متناول جميع منسوبي المؤسسة المالية وأصحاب المصلحة.

٢. المعالجة الموضوعية للبلاغات

تتعامل المؤسسة المالية مع البلاغات الواردة بموجب تعليمات داخلية تضمن معالجة موضوعية وتصاعديّة ورسم خطة إجراءات تصحيحية. وأن يتم تصنيف البلاغ حسب نوع المعالجة لكل بلاغ بما يتناسب مع الهيكل الإداري للمؤسسة المالية.

٣. الإشراف والاعتماد

تُعد المؤسسة المالية سياسة داخلية للاعتماد والإشراف على آلية معالجة بلاغات المخالفات، وتحدد أصحاب الصلاحية في التعامل معها.

٤. نظام آلي لإصدار تقارير الإبلاغ

تضع المؤسسة المالية الضوابط اللازمة لاستعراض ما تتضمنه تقارير الإبلاغ بشكل يضمن فهماً واضحاً لها. وتُعد نظام آلي 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 المعالجة منها وعدد ما هو تحت الإجراء.

نوع المعالجة.

وأن يتاح عبر النظام الآلي ما يمكن من خلاله أن تطلب المؤسسة تقرير لأي مرحلة من مراحل معالجة البلاغ.

٥. مراحل معالجة البلاغات

تُعد المؤسسة المالية إجراءات عمل لمعالجة البلاغات تصف خطوات كل إجراء بشكل تفصيلي وتتضمن تحديد دقيق للمدخلات والمخرجات والنماذج والنظم الآلية المستخدمة لكل إجراء وأصحاب الصلاحية. وأن تتضمن إجراءات العمل كحد أدنى المراحل الآتية:

استقبال البلاغ.

تقييم مبدئي.

تحديد خطة التحقق.

توثيق المسوغات الداعمة لقرار المعالجة.

القرار المتخذ للمعالجة.

متابعة تنفيذ القرار.

حفظ السجلات.

ح. مؤشرات قياس الأداء

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 المحددة ضمن إجراءات العمل المعدة من المؤسسة المالية.