

# سياسة الإبلاغ عن المخالفات لشركة العرض المتقن للخدمات التجارية

تم اعتماد هذه السياسة من مجلس إدارة شركة العرض المتقن للخدمات التجارية  
بقرار مجلس الإدارة بتمرير رقم ( ق م – 02 - 2022/04/12 )

## محتويات اللائحة

1. مقّمة.
2. نطاق التطبيق.
3. الأهداف.
4. الممارسات الخاطئة.
5. المحافظة على البيانات
6. الإجراءات.
7. السرية.
8. حماية المبلغين.
9. النفاذ والتعديل.

## أولاً: مقدمة:

- 1- تم إعداد "سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات" في شركة العرض المتقن للخدمات التجارية بهدف الالتزام بلائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية في المملكة العربية السعودية، والتي أشارت في المادة 84 منها بأن "يقوم مجلس الإدارة بناء على اقتراح من لجنة المراجعة بوضع ما يلزم من سياسات أو إجراءات يتبناها أصحاب المصالح في تقديم شكاواهم أو الإبلاغ عن الممارسات المخالفة".
- 2- تحدد هذه اللائحة الحد الأدنى للضوابط اللازمة لاستقبال البلاغات في وقت مبكر عن أية مخالفة أو خطر جدي أو سوء تصرف محتمل قد تتعرض له الشركة أو أصحاب المصالح ومعالجتها. كما ليكون من السهل على منسوبي الشركة وأصحاب المصلحة التواصل والتبليغ عن المخالفات دون أن يترتب على تصرفهم أي أثر سلبي. لا سيما وأنه تواجه كافة الشركات من وقت لآخر مخاطر قد تنشأ بسبب إدارة وتسيير عملياتها التشغيلية مما قد يتسبب في بعض الأحيان الوقوع في بعض الأخطاء عن غير عمد، أو بسبب سوء تصرف في صلاحية أو إساءة استخدام للصلاحيات، ويكون من واجب الإدارة العليا في الشركة اتخاذ الإجراءات المناسبة المسبقة لتحديد هذه الحالات ومحاولة معالجتها أو تدارك وقوعها.
- 3- تلتزم شركة العرض المتقن للخدمات التجارية بتطبيق أعلى المعايير الممكنة من حيث الانفتاح والنزاهة والمساءلة وروح الفريق والعمل الجماعي. وتماشياً مع هذا الالتزام، على أعضاء مجلس إدارة الشركة وأعضاء اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة وأعضاء الإدارة التنفيذية وكافة العاملين في الشركة بمختلف مستوياتهم الوظيفية الالتزام بمعايير عالية من الأخلاق الشخصية أثناء العمل وممارسة واجباتهم ومسؤولياتهم.

## ثانياً: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الشركة وشركاتها التابعة سواء كانوا أعضاء مجلس إدارة أو أعضاء لجان أو تنفيذيين أو عاملين أو مستشارين وكل الأطراف المعنية بهم. ويشار إلى كل طرف فيهم (بالشخص المعني).

## ثالثاً: الأهداف

- 1- التشجيع على التعبير بشفافية والإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بتصرفات أو ممارسات تخالف الأنظمة واللوائح والقواعد المرعية أو تثير الريبة في القوائم المالية أو أنظمة الرقابة الداخلية أو غيرها والتي قد تصدر عن الإدارة التنفيذية. سواء أكانت تلك التصرفات أو الممارسات في مواجهة أصحاب المصالح (بمن فيهم العاملون في الشركة) أم لم تكن، وإجراء التحقيق اللازم بشأنها.
- 2- تعزيز تدابير وإجراءات العناية الواجبة المكثفة تجاه العملاء وعلاقات العمل والعمليات ذات المخاطرة.

- 3- تقديم الحماية اللازمة للمبلغين من أصحاب المصالح (بمن فيهم العاملون في الشركة) من خلال تمكينهم من رفع المخاوف الخطيرة إلى أعلى المستويات وصولاً إلى مجلس الإدارة.
- 4- تشجيع مستوى أعلى من المسؤولية والمساءلة.
- 5- تحسين بيئة الرقابة الداخلية.
- 6- المساعدة في المضي قدماً نحو التفوق التشغيلي وترسيخ الحوكمة الرشيدة.
- 7- التبليغ عن التقصير وسوء التصرف المهني.
- 8- الالتزام بالأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
- 9- ترسيخ سلوكيات و اخلاق العمل المطلوبة.
- 10- إن الاحداث الثانوية الصغيرة يجب التعامل معها من خلال هيكل إدارة الشركة الطبيعي. ومتى كان ذلك ممكناً يجب على الموظفين التواصل مع مديرهم المباشر أو لاً لمناقشة مخاوفهم وقلقهم حول أي سوء ممارسة.
- 11- لا يُراد من هذه السياسة التشكيك في القرارات المالية أو التجارية أو التشغيلية أو غيرها من قرارات التي تتخذها الشركة والتي تصنف في المعتاد واللازمة لمباشرة الشركة نشاطها ولأعمالها المختلفة.
- 12- الالتزام بما تصدره الجهات الرقابية ذات العلاقة من تعليمات لمبدأ أعرف عميلك والعناية الواجبة وإجراء التحريات اللازمة لضمان ألا تتعامل الشركة مع أفراد أو كيانات على علاقة بأنشطة إجرامية، والالتزام بأية تعليمات كفيhle للتحقق بالالتزام بالأنظمة واللوائح والقواعد المقررة نظاماً لمكافحة غسل الاموال أو تمويل الارهاب.

#### رابعاً: الممارسات الخاطئة

- يشمل التقصير وسوء التصرف المهني مجموعة من المخاوف. وتتضمن أنواع الأنشطة التي يجب التبليغ عنها على سبيل المثال لا الحصر:
- الاحتيال أو الغش أو الفساد أو الرشوة.
  - سوء الإدارة المالية.
  - استخدام أموال الشركة وممتلكاتها دون ترخيص.
  - عدم إدارة الموارد المالية للشركة بمسؤولية ودقة. يعد كل "شخص معني" مسؤول بشكل شخصي عن أية أموال متصلة بالشركة يتحكم بها أو ينفقها.
  - المتاجرة بناء على معلومات داخلية وسرية تتعلق بالشركة أو أعمالها، أو تمرير معلومات سرية بالشركة في مساعدة أحد الاشخاص يعمل على تحقيق أرباح أو تجنب خسارة.
  - فقدان بيانات محمية أو سرقتها أو اختراقها أو غير ذلك من أشكال التعامل غير المناسب.

- محاولات الوصول غير المرخص إلى أي نظام أو الى البيانات الخاصة به سواء أكانت محاولات ناجحة أم فاشلة.
- الاعتداء الجسدي أو الضغط المعنوي.
- عدم الامتثال للالتزامات النظامية والقانونية منها عدم الافصاح عن حالات تعارض المصالح أو الافصاح عن المعلومات السرية.
- تهديد صحة الفرد وسلامته.
- الجرائم الجنائية المرتكبة أو المحتمل ارتكابها.
- عدم الامتثال لقواعد الإجراءات المالية والعقود.
- إجراء أي تعامل مالي أو تجاري أو غيره باسم عميل مجهول أو وهمي في حين أنه كان يجب على الشخص المسؤول في الشركة التحقق من هوية المتعاملين مع الشركة استناداً إلى وثائق رسمية وذلك عند بداية التعامل أو عند إجراء أي صفقة مع العميل بصورة مباشرة أو غير مباشرة. كما ينطق ذلك أيضاً على الوثائق الرسمية للمنشآت ذات الصلة الاعتبارية والتأكد من أسماء المالكين والمفوض بالتوقيع عنها.
- تفضيل متعاقد أو طالب عمل من دون تبرير مقنع.
- معاملة غير عادلة.
- إخفاء والصمت المتعمد لمعلومات تتعلق بأي موضوع سبق ذكره.

### خامساً: المحافظة على البيانات

- 1- يتحمل كل "شخص معني" مسؤولية حماية السرية والنزاهة والاطاحة للمعلومات والبيانات السرية والشخصية، سواء كانت تخص الشركة أو موظفيها أو عملائها أو مورديها. وكل شخص معني مع الشركة مكلف بضمان معالجة هذه البيانات وفق لقواعد وأنظمة حماية البيانات والخصوصية والاتفاقيات المعقودة. وهذا يتضمن أمان المعلومات والخصوصية وحماية البيانات.
- 2- يجب على كل شخص معني اتباع سياسات الخصوصية وحماية البيانات الخاصة بالشركة أو موظفيها أو عملائها أو مورديها، والتي تتطلب ضمن أشياء أخرى ألا يتم الوصول إلى المعلومات الشخصية السرية أو جمعها أو معالجتها أو استخدامها أم مشاركتها إلا لأغراض معتمدة ومشروعة فقط مثل، الأغراض المتعلقة بإنجاز مسؤوليات المهام الموكلة إلى الشخص المعني، تنفيذ عقود، دعم عمليات والمصالح المشروعة لدى الشركة.
- 3- يجب أن تمتثل الشركة لأنظمة حماية البيانات ولمجموعة متنوعة من الاتفاقيات المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية، وهي قد تتضمن اتفاقيات عدم الافصاح والمتطلبات التعاقدية المفروضة على الشركة من جانب عملائها أو الجهات الخارجية الأخرى التي تتعامل مع الشركة وبالتالي يتوجب على الشخص المعني قبل مشاركة البيانات مع جهات خارجية، أن يكون لديه تصريح بذلك والكشف عما هو ضروري فقط وما يجب معرفته من قبل الجهات الخارجية في سبيل تنفيذ

ودعم عمليات الشركة. وأن يلتزم بأي كشف للمعلومات يجيزه النظام أو تحتمه الضرورة النظامية من خلال تقديم معلومات ضرورية أو وثائق لجهات رقابية أو رسمية أو قضائية.

### سادساً: الإجراءات

- يقدم التبليغ خطياً بواسطة الرابط الخاص بالمخالفات عن طريق الشبكة الداخلية، مباشرة عن طريق الرابط التالي: .....
- كما يمكن تقديم التبليغ إلى رئيس لجنة المراجعة (إذا كان مستقلاً) أو (إذا كان رئيس اللجنة غير مستقل) الاتصال المباشر بعضو مستقل في لجنة المراجعة أو مدير إدارة المراجعة الداخلية أو مدير الإدارة القانونية.
- للشركة حق تعيين لجنة من الجهات الثلاثة المذكورة لاستلام ومتابعة التحقيق بالتبليغات المستلمة عند التبليغ، يجب توفير أكبر قدر من المعلومات والتفاصيل الممكنة.
- لا بد من التحلي بالأمانة في التبليغ عن المخالفات من خلال تجنب النزاعات والخلافات الشخصية والانتقام والشكوك والإشاعات والتي لا تقوم على دليل.
- بالإضافة إلى أنه لا بد من الدقة في تقديم المعلومات والأخبار وإرفاق كافة الأدلة والحقائق ووضوح لغة التبليغ عن المخالفات وتجنب الرموز والإشارات غير الواضحة. وبشكل خاص تزويد بالأسماء الكاملة للأشخاص المعنيين أو الذين يعرفون ماذا يحدث. بالإضافة إلى تواريخ الأحداث وأي وثائق ذات الصلة.
- سيتم التعامل مع أي بلاغ بالجدية اللازمة مهما كانت طبيعة البلاغ أو لغته أو كفاية معلوماته أو حجم تأثيره وأهميته.
- سيتم الوقوف على التبليغ ومعالجة مضمونه وتقييمه ما إذا:
  - 1- الحالة لا تحتاج للتحقيق ويجب اغلاقها. او
  - 2- الحالة تتعلق بشؤون شخصية ويجب تحويلها لإدارة الموارد البشرية. او
  - 3- الحالة تتطلب التحقيق، وتقوم لجنة المراجعة بالتنسيق مع ادارة المراجعة الداخلية بتعيين مراجع لهذه المهمة.
- سيتاح للمبلغ عنهم فرصة الرد على النتائج الجوهرية الواردة في تقرير التحقيق ما لم يكن هنالك من اسباب قهرية تمنع ذلك.
- لن يتم تأييد الادعاء بارتكاب فعل خاطئ ما لم يكن هنالك دليل وجيه يؤيد ذلك.
- تبلغ إدارة المراجعة الداخلية مجلس الادارة من خلال لجنة المراجعة بتقرير يتضمن التحقيقات والنتائج والتوصيات.
- يتخذ مجلس الادارة الاجراءات المناسبة بالاستناد الى لوائح الشركة الداخلية أو بالاستناد الى الانظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية. يحق للشركة فرض اي عقوبة من اي نوع

كانت على مرتكب المخالفة بالإضافة الى المطالبة بالتعويض عن الضرر الذي حدث للشركة نتيجة هذه المخالفة.

- دون المساس بالإجراءات وبال عقوبات التي نصت عليها والأنظمة المطبقة في المملكة سوف تضمن الشركة أن أي تحقيق داخلي لا يعرقل أي تحقيق خارجي رسمي.
- يتحمل المبلغ عن المخالفات العقوبات الخاصة عن الادعاء الملق أو غير الصحيح أو تقديم تبليغ كاذب أو غير صحيح مما ينتج عنه تشويه سمعة الشركة أو أحد موظفيها.
- يلتزم المبلغ عن المخالفات بالسرية التامة والتي تلبى المصلحة العامة للشركة. كذلك عليه إعطاء الشركة فرصة لممارسة واجباتها فيما يتعلق بالتبليغ عن المخالفات والقيام بتجميع الأدلة المطلوبة والتحقيق وفق الاجراءات الداخلية المتخذة في الشركة.
- لا يجوز إعلام مقدم البلاغ بأي من الاجراءات التأديبية لما قد يترتب عليها من إخلال الشركة بالتزامات السرية تجاه شخص آخر.

### سابعاً: السرية

تتفهم الشركة أنه قد يكون هنالك تردد في التبليغ وفي تقديم المعلومات حول أيّ مخالفات أو أفعال مسيئة. وبالتالي، تدرك الشركة أن معظم المبلغين يرغبون في التعبير عن مخاوفهم بسرية تامة. وبالتالي تضمن الشركة بأنه سيتم الحفاظ على سرية هوية المبلغ إلا في حال هو أراد الكشف عنها. وتكفل الشركة السرية أيضاً في التدابير التي تتبع في اجراء التحقيقات. كلما أُبكر في التبليغ، كلما أصبح من الأسهل اتخاذ الإجراءات اللازمة.

### ثامناً: حماية المبلغين

- سيتم التعامل بجديّة مع جميع المخاوف المُثارة ضمن إطار هذه الإجراءات.
- يمكن لأي موظف المبادرة بالتبليغ عن المخالفات دون الخوف من المضايقة أو الاعتداء عليه أو التأثير عليه بشكل سلبي في درجته الوظيفية أو فصله أو تعريضه لأي اجراء تأديبي أو الانتقام أو الايقاف أو التهديد إذا قام المبلغ بالتصرف بشكل منصف وبحسن نية عند التبليغ عما يعتقد بأنه يمثل – بناء على اسباب معقولة – احتيالا أو فعل لا اخلاقي فسوف لن يتعرض لأي مخاطر مثل فقدان الوظيفة أو التعرض لأي شكل من الضرر نتيجة للتبليغ عن الحادث حتى لو لم يكن هناك دليل على التجاوز في موضوع التبليغ عن المخالفة.
- ومن ناحية أخرى فإن أي ادعاءات كاذبة أو غير صحيحة أو خادعة أو كيدية سوف ينتج عنها إجراء تأديبي ونظامي ضد المبلغ.

## تاسعاً: النفاذ والتعديل

يعمل بهذه السياسة اعتباراً من تاريخ اعتمادها من قبل مجلس الإدارة.  
يتم تعميم هذه السياسة على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين بالشركة، لبيان تأكيدهم الاطلاع على جميع المواد المنصوص عليها في السياسة.  
يتم مراجعة محتوى هذه السياسة في أي وقت عند الحاجة إلى ذلك بناء على توصية لجنة المراجعة، وتُعتمد التعديلات من قبل مجلس الإدارة.