

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

الموافقة (الموافقات)

الإصدار	التاريخ	الاعتماد
2.0	2021/01/24	تمت الموافقة في الاجتماع الأول لمجلس الإدارة بتاريخ 2021/01/24 الموافق 1442/6/11هـ
2.1	2025/04/09	تمت موافقة مجلس الإدارة بالتمديد في تاريخ 2025/04/09 بتاريخ 1446/10/11 هـ

الفهرس

3	1. الغرض
3	2. نطاق التطبيق
3	3. الجهة المسؤولة عن السياسة
3	4. المسؤوليات
4	5. التعريف
4	6. المراجع
4	7. بيان السياسة

1. الغرض

يتمثل الغرض من هذه السياسة في وضع معايير وإجراءات يتقيد بها موظفو شركة العربية لخدمات الإنترنت والاتصالات (سلوشنز) والمتعاقدون للإبلاغ عن حالات الإحتيال أو المخالفات المشكوك فيها لميثاق السلوكيات وأخلاقيات العمل بالشركة والأنظمة والسياسات الخاصة بالشركة والتي قد تتسبب أو تدعم أنشطة الغش والاختلاس، كذلك تتضمن هذه السياسة المعايير والمسؤوليات الخاصة باستلام البلاغات والتقارير عن نتائج البلاغات مع تقديم السرية والحماية الكافية للمبلغ ويمكن تلخيص الهدف الأساسي لهذه السياسة في النقاط التالية:

- 1.1 تشجيع كافة الموظفين والمعنيين على التبليغ بصورة رسمية وبكل ثقة عن التصرفات والأحداث التي يُشتبه في أنها تتضمن غشاً أو اختلاساً أو فساداً أو ارتكاباً لمخالفات.
- 1.2 القضاء على أعمال الغش والاختلاس والفساد وسوء السلوك أو الحد منها.
- 1.3 تطمين المبلغ وتوفير الحماية اللازمة للمبلغ من أي ضرر محتمل.
- 1.4 التعامل مع كافة حالات الغش والاختلاس والفساد وسوء السلوك المبلغ عنها في الوقت المناسب وبشكل ملائم ومهني والتأكيد على أن كافة البلاغات سيتم التعامل معها بجدية وبسرية تامة.
- 1.5 إظهار وتأكيد حرص إدارة الشركة لمحاربة الغش والاختلاس والفساد والسلوك المؤدي إليه.

2. نطاق التطبيق

- 2.1 تطبق هذه السياسة على أي مخالفة أو أي مخالفة يشتبه في ارتكابها من جانب الموظفين، المساهمين، الاستشاريين، الموردين والمتعاقدين، الوكالات الخارجية التي تتعامل مع موظفي هذه الوكالات و/أو أي طرف آخر لديه علاقة عمل/منفعة مع الشركة.
- 2.2 سيتم القيام بالتحقيقات المهنية اللازمة للتحقق من صحة البلاغات بصرف النظر عن مدة خدمة المبلغ ضده أو مركزه/منصبه أو علاقته بالشركة.

3. الجهة المسؤولة عن السياسة

قطاع المراجعة الداخلية

4. المسؤوليات

- 4.1 يتولى قطاع المراجعة الداخلية مسؤولية إصدار/ تحديث هذه السياسة وتفعيل جميع الإجراءات المنفذة لها. ومتابعة تنفيذها.

4.2 جميع موظفي شركة العربية لخدمات الإنترنت والاتصالات (سلوشنز) ، و أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه ، المساهمين، الاستشاريين، البائعين، المتعاقدين،و/أو أى طرف آخر لديه علاقة عمل/منفعة مع الشركة مسؤولين بالالتزام بما ورد في هذه السياسة.

5. التعريف

- 5.1 الشركة:** يقصد بها شركة العربية لخدمات الإنترنت والاتصالات (سلوشنز) .
- 5.2 البلاغ:** التواصل والاتصال الذي يقوم به شخص عبر وسائل محدده لكشف أي سلوك مخالف وكذا أنشطة الغش والاختلاس والفساد.
- 5.3 المُبلِّغ:** الشخص الذي يقدم البلاغ.
- 5.4 الغش والاختلاس والفساد:** أي عمل يقصد منه الحصول على منفعة غير مشروعة مباشرة أو غير مباشرة من قبل القائم به أو مساعدته لآخرين أو قصد التسبب بخسارة طرف آخر. يتضمن ذلك العديد من المخالفات النظامية التي قد يرتكبها موظفي الشركة أو مدراءها أو الإدارة التنفيذية بدء من اختلاس/أساءه استخدام موارد الشركة وأصولها وانتهاء بالتلاعب بالقوائم المالية للشركة. ومن المخالفات الشائعة إساءة استخدام أصول الشركة ومواردها "استخدام لأغراض شخصية"، الإدلاء ببيانات كاذبة/مضللة، السرقات والاختلاسات النقدية، التلاعب بالمرتبات والحصول على إجازات مرضية بدون وجه حق.
- 5.5 يتم تحديد ما إذا كان السلوك/التصرف ينطوي على مخالفة نظامية "غش اختلاس أو فساد" عن طريق أحد أو جميع ما يلي:**

- أ. السلوك أو التصرف تم بشكل سرى "غير معلن".
- ب. السلوك أو التصرف يمثل خرقاً لمعايير الأمانة المهنية والأخلاقية.
- ت. السلوك أو التصرف تم بغرض الحصول على منفعة غير مشروعة مباشرة أو غير مباشرة.
- ث. السلوك أو التصرف ترتب عليه خسارة لأصول أو أرباح أو احتياطات الشركة.
- 5.6 قنوات التبليغ:** قنوات وأدوات التواصل والاتصال مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، الفاكس أو البريد العادي والتي عن طريقها يقوم صاحب البلاغ بإرسال ما لديه من معلومات

6. المراجع

سياسة مكافحة الغش والاختلاس والفساد

7. بيان السياسة

7.1 حول الإبلاغ عن الغش والاختلاس

7.1.1 يكون البلاغ متعلق بجميع موظفي الشركة أو موظفي المقاول، أو طرف ثالث، مثل مورد أو وكيل أو موزع.

7.1.2 يستطيع موظفو الشركة وأشخاص من خارجها تقديم البلاغات.

7.1.3 وحدات وإدارات الشركة المختلفة مسئولة عن التبليغ عن أية حالات محتملة لغش أو اختلاس أو فساد أصبحت على علم بها.

7.1.4 حال وجود بلاغات مجهولة المصدر يجب بذل الجهود المهنية اللازمة للتحقق من البلاغ المقدم مع الأخذ في الاعتبار بأنه سيتم وقف التحقيق في حالة عدم القدرة على الحصول على معلومات إضافية من الشخص المبلغ بسبب عدم المعرفة بهويته على أن تكون هذه الإضافات لازمة لاستكمال التحقيق.

7.1.5 يجب أن يتم تقديم البلاغات بحسن نية. مع احتفاظ الشركة بحقها في رفع دعوى قضائية إذا ثبت أن البلاغ المُقدم كيدي أو تم تقديمه بسوء نية.

7.2 قنوات الإبلاغ عن الغش والاختلاس

يجب أن يتم رفع البلاغ من خلال قنوات الشركة المعتمدة والخاصة بالإبلاغ عن الممارسات الخاطئة والمخالفات.

قنوات الإبلاغ الحالية المُعتمدة هي:

أ. البريد الإلكتروني: Speak-Up@solutions.com.sa

ب. الهاتف: +966 115252626

ت. عن طريق الموقع الداخلي "خدمة الإبلاغ عن المخالفات"

ث. عن طريق الموقع الخارجي: <https://www.solutions.com.sa/complaint/>

7.2.1 يجب أن تكون قناة الإبلاغ عن المخالفات متوفرة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع وأن يكون الوصول إليها سهلاً من داخل المملكة وخارجها.

7.2.2 تعتبر اللغتان العربية والانجليزية رئيستان ومدعومتان من قبل قنوات الإبلاغ عن الممارسات الخاطئة والمخالفات.

7.2.3 أي تصرف أو عمل يشتبه بأنه غش أو اختلاس أو سوء سلوك وتم اكتشافه بناءً على أعمال المراجعة والتقصي يجب أن تتم معاملته كبلغ.

7.2.4 كل قنوات الإبلاغ المُعتمدة يتم إدارتها من قبل قطاع المراجعة الداخلية. كما يمكن الاستعانة بجهة خارجية لإدارة واستلام البلاغات على أن يكون لهذه الجهة الخبرة اللازمة للقيام بكل ما يتطلبه هذا العمل.

7.2.5 في حال إجراء أي تغييرات على قنوات الإبلاغ، يجب أن يتم الاعلان عن ذلك قبل وقت كاف من تطبيق التغييرات بقدر الإمكان.

7.2.6 يجب الحصول على الموافقة الخطية من قبل رئيس المراجعة الداخلية قبل منح أي صلاحيات دخول أو دعم لوسائل الإبلاغ.

7.3 حماية المبلغ

7.3.1 تتعهد الشركة بعدم الإفصاح عن هوية المبلغ لأية جهة لا يحق لها معرفة هوية المبلغ وكذا حمايته من أي ممارسات قد تنشأ ضده جراء الإبلاغ.

7.3.2 يجب معاملة كافة البلاغات بسرية تامة ويجب أن يتم الوصول إليها على أساس "ضرورة الاطلاع لإنجاز العمل" حتى بين الأشخاص المصرح لهم بالوصول إليها.

7.3.3 التنبيه على المبلغ بالامتناع عن مناقشة أي موضوع يتعلق بالبلاغات مع أي أطراف أخرى. وفي حال تم ذلك ولو عرضيا يتوجب عليه الإبلاغ عن ذلك بشكل فوري عبر قنوات الإبلاغ المعتمدة.

7.4 المحافظة على سرية بيانات ومعلومات الأشخاص الذين قد تتضمنهم أعمال التحقيقات

سيتم الحفاظ على سرية بيانات ومعلومات الأشخاص الذين قد تتضمنهم أعمال التحقيقات "بما في ذلك المبلغ" لأقصى درجة ممكنة وذلك لتجنب اللغط وحماية أدلة التحقيقات ومنع أي تدخل أو ضغط على الشهود وذلك لضمان عدالة وسرية التحقيقات، سيتم تحقيق ذلك من خلال ما يلي:

أ. فرض أقصى درجات الحماية والسرية الممكنة على هوية المبلغ وعلى بيانات ومعلومات من يشملهم تقرير عملية التحقيقات.

ب. الإفصاح عن هوية المشتبه بهم أو عن مرتكبي وقائع الغش أو الاختلاس أو الفساد فقط لمن يجب أن يعرفوا تلك البيانات أو لمن لهم الحق القانوني في معرفة تلك البيانات.

7.5 تقييم البلاغات

7.5.1 يتم إجراء التقييم الأولي للبلاغات من قبل قطاع المراجعة الداخلية والتنسيق مع الإدارات المختصة متى تطلب الأمر ذلك .

7.5.2 يجب مراجعة البلاغات وتقييمها من حيث مدى صحتها لتحديد مدى الحاجة للتحقيق.

7.5.3 في حال استلام أي بلاغ غير مرتبط بالغرض من هذه السياسة يتم إحالة البلاغ إلى الجهة المختصة داخل الشركة مع اخطار المبلغ بذلك.

7.5.4 يجب ألا يقوم أي شخص تم مخاطبته أو التحقيق معه من قبل فريق التحقيقات بمناقشة أو تسريب أو الكشف لأي طرف آخر حول الغرض أو المضمون لهذا التخاطب أو التحقيق.

7.6 الإجراءات الواجب القيام بها عند تلقي البلاغات

7.6.1 قد يكون من الضروري أن يقوم فريق من قطاع المراجعة الداخلية من التحقق المبدئي من صحة البلاغ/الحادثة. يجب القيام بذلك بأسرع ما يمكن بمجرد تلقي البلاغ مع افادة قسم التحقيق في الأخلاقيات والاحتيايل بالبلاغات اللازمة لذلك ليتم إحساب المدد النظامية قبل الإحالة الرسمية للتحقيق. إن غرض التحقق المبدئي هو التأكد من مدى صحة ومصداقية البلاغ وتحديد مدى الحاجة للسير قدما في إجراءات التحقيق أو الحاجة لإبلاغ الجهات الرقابية المختصة.

7.6.2 يجب على قطاع المراجعة الداخلية "إذا أمكن" أن تحصل من مقدم البلاغ على ما يلي:

أ. تقدير لقيمة الضرر/الخسارة النقدية على الشركة.

ب. الفترة/الفترات التي حدثت خلالها واقعة أو وقائع البلاغ.

ت. تاريخ اكتشاف الغش أو الاختلاس أو الفساد وكيف تم الاكتشاف.

- ث. طبيعة المخالفة النظامية والأسباب التي أدت/سمحت بحدوثها.
- ج. هل تم تحديد الشخص المشتبه به المتسبب في حدوث الواقعة محل البلاغ.
- ح. هل يوجد تواطؤ من قبل مشتبه بهم آخرين.
- خ. هل الواقعة محل البلاغ واقعة متكررة ومستمرة.
- د. تفاصيل أية إجراءات تم اتخاذها حتى تاريخه.
- ذ. أية معلومات أخرى مرتبطة بواقعة البلاغ قد تكون مفيدة وضرورية للتحقق من الواقعة.

7.6.3 يجب تسجيل كافة تلك البيانات والاحتفاظ بها بمكان آمن.

7.6.4 في حالة البلاغ الشفوي عن وقائع غش أو اختلاس أو فساد محتملة يجب أن يقوم قطاع المراجعة الداخلية بالتحقق من مدى كفاية البيانات والمعلومات والأدلة المتاحة لإجراء تحقيق بشأن تلك الوقائع.

7.6.5 بعد اكتمال التقييم الأولي للبلاغ، يتولى قسم الأخلاقيات و مكافحة الاحتيال تنفيذ اعمال التحقيق بما في ذلك، المقابلات والتحليلات الجنائية و الاحاله الى الجهات القانونية في حال تطلب ذلك .

7.7 اعداد تقارير بنتيجة التحقيق

7.7.1 في نهاية العام، سيقوم قطاع المراجعة الداخلية وفريق الأخلاقيات و مكافحة الاحتيال بتقديم تقرير مختصر للحالات التي تم تقييمها والتحقيق فيها خلال العام، ومشاركتها مع الرئيس التنفيذي.

7.7.2 يجب أن يتضمن هذا التقرير طبيعة المخالفة، إلى جانب نتائج وحالة التقييم الأولي من قبل قطاع المراجعة الداخلية، بالإضافة إلى النتيجة النهائية أو التوصية وحالة التحقيق المقدمة من فريق الأخلاقيات ومكافحة الاحتيال.

7.7.3 يجب إرسال كافة تقارير تحقيق الإبلاغ عن الغش والاختلاس إلى الرئيس التنفيذي للشركة من قبل رئيس المراجعة الداخلية. في حال التأكد من أن المخالفة أو سوء السلوك تدرج تحت الغش أو الاختلاس أو الفساد تتعلق بأحد أو أكثر من التنفيذيين و يجب أن يتم إرسال نسخة من التقرير إلى لجنة المراجعة في مجلس الإدارة.

7.7.4 لغرض اتخاذ التدابير التصحيحية والوقائية الضرورية يجب أن يقوم الرئيس التنفيذي أو من ينوب عنه بإبلاغ رئيس المراجعة الداخلية للشركة بالإجراءات المتخذة أو تلك التي سيتم اتخاذها بناء على تقرير التحقيق المستلم.

7.7.5 يقوم رئيس المراجعة الداخلية للشركة وبشكل دوري باستعراض مختصر للجنة المراجعة بمجلس الإدارة لكل حالات التحقيق التي تم تنفيذها في اجتماع خاص وسري.