

العنوان:	سياسة الإبلاغ عن المخالفات
تمت الموافقة من قبل:	مجلس الإدارة في 20 يوليو 2022
المراجعة الأخيرة:	20 يوليو 2022 (المراجعة اللاحقة خلال عام من هذا التاريخ أو عند الحاجة لمتطلبات تنظيمية أو استراتيجية)
الاستثناءات:	توافق الإدارة التنفيذية على أي تغييرات غير مادية لهذه السياسة أو مجلس الإدارة أو لجنة مجلس الإدارة المختصة لإجراء تغييرات مادية (يجب تقديم طلب الموافقة لأي استثناءات أو تعديلات)

القسم 1 - المقدمة

الهدف

النطاق

التعريفات

السياق التشريعي

القسم 2 - السياسة

برنامج حماية المبلغين عن المخالفات

خدمة الخط الساخن للإبلاغ

ما هي المسائل التي يجب الإبلاغ عنها؟

السرية

الوثائق الداعمة

القسم 3 - الحوكمة

المسؤولية

سجل التعديلات

القسم 1 - المقدمة

الهدف

يكمن الهدف الرئيسي من وضع هذه السياسة في تمكين ممثلي مصرف الريان (أي الموظفين والمدراء والمقاولين أو أي طرف ثالث يملك حق الوصول إلى معلومات غير عامة) من أجل إثارة شكوكهم وقلقهم (الإبلاغ عن المخالفات) وفق آلية سهلة وآمنة مع الحفاظ على هويتهم إذا رغبوا في عدم الكشف عنها.

النطاق

تتطلب قواعد السلوك المهني المعتمدة في مصرف الريان مراعاة أعلى معايير أخلاقيات العمل والأخلاق الشخصية والمحافظة على ثقافة النزاهة والشفافية والثقة والعدل فيما يتعلق بتسيير واجباتهم ومسؤولياتهم بما يتوافق مع القوانين واللوائح المعمول بها. ويجب على جميع الشركات التابعة لمصرف الريان ("أعضاء مجموعة مصرف الريان") اعتماد هذه السياسة وتطبيقها مع الأخذ بالاعتبار هيكل حوكمة الشركات المحلية، والتنظيم والشروط القانونية والتنظيمية من دون تأخير غير مبرر.

تتضمن السياسة نهج مصرف الريان لإدارة طلبات المبلغين عن المخالفات. وهي لا تهدف إلى التعارض مع أي قوانين أو لوائح أخرى المعمول بها. وفي حال حدوث مثل هذا التعارض، فإن متطلبات القانون أو اللوائح ستسود.

التعريفات

الكلمة / المصطلح	التعريف
مصرف الريان	يعني المصطلح مصرف الريان ش.م.ع.ق وأي من الشركات التابعة له والفروع داخل قطر وخارجها.
معلومات سرية	يعني المصطلح معلومات ذات طبيعة دقيقة لم يتم الإفصاح عنها، تتعلق بشكل مباشر أو غير مباشر بالأدوات المالية للبنك، والتي من المحتمل أن يكون لها تأثير كبير على أسعار الأدوات المالية أو المشتقات المالية المرتبطة بها في حال تم الإعلان عنها.
الطرف الثالث	يعني المصطلح الموظف أو المقاول أو المدقق الخارجي أو أي طرف ثالث يملك إمكانية الوصول المباشرة أو غير المباشرة إلى المعلومات السرية أو الذي تلقى معلومات من طرف مطّلع بشكل مباشر أو غير مباشر.
الإدارة العليا / كبار المسؤولين	يعني المصطلح أي عضو من إدارة مصرف الريان من الدرجة الوظيفية 5 وما فوق، بالإضافة إلى جميع رؤساء الإدارات.
أعضاء مجلس الإدارة	يعني المصطلح أعضاء مجلس الإدارة أو لجان مجلس الإدارة الفرعية لمصرف الريان ش.م.ع.ق، أو أعضاء مجلس إدارة أي شركة تابعة أو لجنة فرعية.

نشر المعلومات	يعني المصطلح نشر المعلومات، والشائعات، والأخبار الكاذبة أو المضللة، والإشارات المضللة في ما يتعلق بالأدوات المالية، من خلال أي وسيلة إعلامية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الانترنت ووسائل الإعلام الإلكترونية والنشرات وأي وسائل أخرى.
مسؤولو مصرف الريان	يعني المصطلح الطرف ذي العلاقة المحدد بموجب البند 2 من بيان السياسة أدناه وأي موظفين آخرين أو طرف ثالث في مصرف الريان.
المصرف	مصرف قطر المركزي
الهيئة	هيئة قطر للأسواق المالية
البورصة	بورصة قطر
كبار المساهمين	يعني المصطلح أي مساهم في مصرف الريان يملك أو لديه السيطرة أو له القدرة على التصويت أو التأثير على حقوق التصويت لما نسبته 5% أو أكثر من أسهم مصرف الريان أو أي شركة تابعة (كما هو محدد بموجب سياسة إدارة تضارب المصالح).
العائلة المباشرة	يعني المصطلح أيًا من والدي أو أولاد أو أشقاء أو شقيقات أو زوج/زوجة مسؤولي مصرف الريان.

السياق التشريعي

يجب قراءة هذه السياسة وتفسيرها بالاشتراك مع سياسات وإرشادات حوكمة مصرف الريان. وعلاوة على ذلك، تخضع هذه السياسة للقوانين واللوائح المعمول بها في البلدان والدول التي يعمل فيها مصرف الريان، ولا سيما اللوائح والقواعد التالية:

الموقع	الاسم
قطر	تعليمات مصرف قطر المركزي للبنوك
قطر	قانون الشركات التجارية القطري
قطر	تعليمات الحوكمة الصادرة عن مصرف قطر المركزي
قطر	نظام حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية
قطر	اللوائح الداخلية الخاصة ببورصة قطر
المملكة المتحدة	أي قوانين ولوائح للمملكة المتحدة المعمول بها
فرنسا	أي قوانين ولوائح فرنسية المعمول بها
الإمارات العربية المتحدة	أي قوانين ولوائح إماراتية المعمول بها

برنامج حماية المبلّغين عن المخالفات

من أجل التشجيع على الإبلاغ الفوري عن المخاوف والشكوك، اعتمد مصرف الريان سياسة تشجيع الموظفين الذين هم على معرفة بأيّ سوء سلوك، على التقدّم للإبلاغ. ويمكن أن يبلغ الموظفون عن عملية احتيال أو فساد أو عدم امتثال بشكل مباشر لرئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة أو استخدام وسيلة الإبلاغ البديلة "الخط الساخن للإبلاغ" أو "الموقع الإلكتروني" لمن يرغب في عدم الكشف عن هويته.

إنّ أيّ شخص يقوم بحسن نية بإثارة مخاوف بشأن الجرائم أو المخالفات أو يبلغ عنها (بما في ذلك الإهمال أو الإخلال بالعقد أو خرق السياسة أو انتهاك القانون أو المتطلبات التنظيمية)، لا يتم فصله أو معاقبته بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على هذه الأفعال، بما في ذلك ما يتعلق بأيّ حظر ضد الكشف عن معلومات غير عامة.

بموجب برنامج حماية المبلّغين عن المخالفات، فإنّ أيّ شخص يبلغ عن سلوك يستحق الإبلاغ عنه بحسن نية، لن تتم معاقبته لدى تقديمه التقرير من خلال:

- (أ) الفصل.
- (ب) خفض الرتبة.
- (ج) أيّ شكل من أشكال المضايقة.
- (د) التمييز.
- (هـ) التحيز الحالي أو المستقبلي.

ولكن، في حال قام الشخص المبلّغ عن المخالفات بتقديم تقرير كاذب أو سيّئ، فسيخضع الشخص المعني لإجراءات تأديبية على النحو المنصوص عليه في السياسات واللوائح الداخلية لمصرف الريان.

وغالباً ما يكون الموظفون أول من يدرك أنّ زملاءهم في العمل يشاركون في أنشطة غير ملائمة أو تتعارض مع معايير مصرف الريان وسياساته. ومع ذلك، فقد لا يعبرون عن مخاوفهم لأنهم يشعرون بأنّ التحدّث عن ذلك هو بمثابة خيانة لزملائهم أو صاحب العمل، أي مصرف الريان. كما قد يشعرون بأنّ تصرّفاتهم قد تؤدي إلى احتمال التعرّض للمضايقة أو الأذى. وفي ظلّ هذه الظروف، يرى الموظفون في كثير من الأحيان أنّه من الأسهل تجاهل القلق بدلاً من الإبلاغ عما قد يكون مجرد اشتباه في سوء الممارسة.

يلتزم مصرف الريان بأعلى معايير الانفتاح والاستقامة والمساءلة والنزاهة والأمانة والشفافية، والتي يتم التعبير عنها في القيم الأساسية لمصرف الريان. وتماشياً مع هذا الالتزام، يتوقع مصرف الريان من الموظفين الذين لديهم مخاوف جدية بشأن أيّ مخالفات غير مناسبة أو غير منتظمة لعمليات مصرف الريان أو عمليات أو قرارات الإدارة، أن يتقدّموا ويعبروا عن تلك المخاوف

(أي الإبلاغ عن المخالفات). ومن المسلم به أنه حيثما كان ذلك عملياً، ومع مراعاة أي قيود قانونية، سيتم التعامل مع الحالات على أساس السرية.

توضح وثيقة السياسة هذه أنه يمكن للفرد التعبير عن مخاوفه من دون الخوف من التعرض للأذى، وبالتالي التمييز أو الحرمان من الامتيازات. وتهدف هذه السياسة إلى تشجيع الموظفين وتمكينهم من إثارة المخاوف بدلاً من غض النظر عن مشكلة أو "الإبلاغ عن المخالفات" خارج البنك.

خدمة الخط الساخن للإبلاغ

سيستخدم البنك مزود الخدمة الخارجي من أجل خط إبلاغ آمن وسهل الاستخدام. أما مزود الخدمة الخارجي للبنك فهو شركة "WhistleBlower Security Inc" الواقع مقرها الرئيسي في كندا. وسيتم الإعلان عن تفاصيل الاتصال بمزود الخدمة للموظفين في متكرة منفصلة. وبموجب "خدمة الخط الساخن" أو "الموقع الإلكتروني"، فأنت تملك خيار الإبلاغ عن مجهول أو تقديم التفاصيل الخاصة بك. وبعد أن يكمل الموظف الإبلاغ عبر الخط الساخن أو "الموقع الإلكتروني"، سيتم إدارة تفاصيل البلاغ (بمجرد جمعها من قبل مزود الخدمة) من خلال الوصول الإلكتروني الآمن إلى نظام خاص من قبل رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة ومساعدته المعين. في حال كان البلاغ ضد رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة نفسه، يقوم مزود الخدمة عندئذ بإعادة توجيهه إلى رئيس إدارة التدقيق الداخلي في مصرف الريان لإجراء التحقيقات (راجع المخطط 1 في دليل الإجراءات المتبعة عند استلام بلاغ).

سيكون مقدم الخدمة الخارجي مسؤولاً عما يلي:

- إعداد وصيانة وإتاحة أداة إلكترونية للإبلاغ وخدمة هاتفية لاستلام المعلومات من الموظفين أو المتصلين الذين يرغبون في الإبلاغ عن مخاوفهم أو ادعاءاتهم؛
- توفير الخدمة على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع والسنة؛
- توفير موظفين ذوي مهارات وتدريب وخبرة معقولة لقبول وتوثيق وإنشاء البلاغات وإجراء المقابلات الخاصة بالمكالمات/الادعاءات الواردة؛
- الحفاظ على سرية المتصلين بالخط الساخن (إذا كان المتصل يرغب في عدم الكشف عن هويته) من خلال عدم الكشف مصرف الريان عن أي معلومات حول المتصل أو المكالمات/البلاغ قد تكشف عن هوية المتصل/المبلغ؛ و
- توفير طريقة وعملية متابعة التقارير المقدمة والاستجابة بين البنك والمتصل/المبلغ المجهول.
- أضاف مصرف الريان مستوى إضافياً من الضوابط لضمان التعامل مع جميع البلاغات الواردة عبر خدمة الخط الساخن أو "الموقع الإلكتروني" بشكل فعال ومستقل؛
- ستمارس لجنة إدارة المخاطر ومتابعة الالتزام التابعة لمجلس الإدارة دورها الإشرافي على خدمة الخط الساخن و"الموقع الإلكتروني" للبلاغات الواردة وفقاً لاختصاصاتها.

ما هي المسائل التي يجب الإبلاغ عنها؟

يودّ مجلس إدارة مصرف الريان أن يشعر جميع الموظفين بالثقة حيال الكشف عن أيّ مخاوف تتعلّقهم بشأن السلوك غير الملائم للإدارة التنفيذية أو المدراء أو المشرفين أو أيّ موظف، أو ادعاء ضد معاملة محددة أو علاقة تجارية. وفي بعض الظروف، قد تُثار المخاوف نتيجة تغيّر في سلوكيات الموظف أو أنماط إنفاقه التي لا تتوافق مع مكافأته.

قد يشمل سوء السلوك، على سبيل المثال لا الحصر، الحالات التالية:

- الممارسات غير المقبولة (بناء على الأعراف) و/أو خرق قواعد السلوك المهني المعتمدة في مصرف الريان؛
- المخالفات أو السلوك التي تُعتبر جريمة أو خرقاً للقوانين أو المتطلبات التنظيمية؛
- الاحتيال والفساد (على سبيل المثال: الاحتيال في البيانات المالية، والرشاوى والعمولات وسوء تقدير الأصول)؛
- تحريف الوقائع؛
- عدم الامتثال لسياسات وإجراءات مصرف الريان؛
- إساءة استخدام السلطات المفوضة؛
- السلوكيات الأخرى غير الأخلاقية؛
- عدم الامتثال للمعايير المهنية الملائمة؛
- إساءة استخدام السلطة أو استخدام صلاحيات البنك وسلطته لأيّ استخدام غير مصرّح به أو مكاسب شخصية.

ملاحظة مهمّة:

لا يجوز استخدام هذه السياسة كوسيلة لإعادة إثارة المسائل التي خضعت بالفعل لإجراءات التظلم أو الشكاوى.

السريّة

سيتعامل مصرف الريان بحساسية مع أيّ مخاوف تتم إثارتها، ولن يقوم بالإفصاح عن أيّ معلومات بهذا الخصوص متى طلب منه ذلك (بخلاف ما هو ضروري للتحقيق واتخاذ الإجراء المناسب) ما لم يكن ذلك الإفصاح مطلوباً بموجب القوانين والأنظمة المنطبقة.

نظراً لأنظمة حماية البيانات، سيتم الإبلاغ عن المخالفات إلى كل الشركات التابعة مباشرة. سيتم الاحتفاظ بالبيانات في كل بلد تتواجد فيه الشركة تابعة. ومن ثم، يجب أن تقدم الشركة التابعة تقرير داخلي بالمخالفة إلى مجلس الإدارة.

المخطط 1: إجراءات التعامل مع تقرير المبلغ عن المخالفات

المبلغ عن المخالفات	مزود خدمة من خلال "الخط الساخن" و"الموقع الالكتروني".	رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة	رئيس إدارة التدقيق	لجنة إدارة المخاطر ومتابعة الالتزام
يقوم بالإبلاغ	يؤتق التقرير	يستلم التقرير	يستلم التقرير	يراجع موجز التقرير
	هل التقرير ضد رئيس إدارة متابعة الالتزام للمجموعة؟	يراجع التقرير والتحقيقات الأولية	يراجع التقرير والتحقيقات الأولية	
	لا نعم			
يستلم الردّ أو يرسل تقرير متابعة	يوفر تقرير / ردّ متابعة	يراجع التقرير والتحقيقات الأولية	هل يتطلب التقرير تحقيقاً رسمياً؟	لا
			نعم	
		هل يتطلب التقرير تحقيقاً رسمياً؟	لا	
		نعم		
		إطلاع لجنة إدارة المخاطر ومتابعة الالتزام والرئيس التنفيذي على الخطوات التالية / التحقيقات الرسمية	إطلاع رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي على الخطوات التالية / التحقيقات الرسمية	مراجعة تقرير وإجراءات التحقيق
ملاحظات:				
*إذا رغبت المتصل في البقاء مجهول الهوية، فيتم إزالة أيّ معلومات متعلقة بالهوية من التقرير.				
إذا كان الشخص الموثق لتقرير الإبلاغ عن المخالفات جزءاً من عملية المعالجة عبر خدمة الخط الساخن أو الموقع الالكتروني، سيتم استبعاد ذلك الشخص من عملية معالجة التقرير.				

ملاحظة: إذا كان التحقيق يخص أحد أعضاء لجنة المخاطر، سيتم إبلاغ رئيس مجلس الإدارة.

الوثائق الداعمة

إدارة النماذج والسجلات

النموذج	وقت الاحتفاظ	موقع الاحتفاظ
غير محدد	غير محدد	غير محدد

المواد ذات الصلة

تدعم السياسات والتعليمات التالية سياسة الإبلاغ عن المخالفات:

الاسم	الموقع	نوع الوثيقة
قواعد السلوك المهني لمجموعة مصرف الريان	سجل السياسات	Pdf
سياسة إدارة تضارب المصالح للمجموعة	سجل السياسات	Pdf

القسم 3 - الحوكمة

المسؤولية:

المسؤول عن هذه السياسة	رئيس إدارة متابعة الالتزام ومسؤول مكافحة غسل الأموال للمجموعة
------------------------	---

سجل التعديلات:

رقم النسخة	تاريخ الموافقة	جهة الاعتماد	التعديل
V.0	20 يوليو 2022	لجنة إدارة المخاطر ومتابعة الالتزام المنبثقة عن مجلس الإدارة	غير منطبق