

مصرف المدى

شركة مساهمة خاصة

رأسمالها (٢٥٠) مليار دينار



سياسات واجراءات

الابلاغ عن المخالفات

سياسات واجراءات الابلاغ عن المخالفات



سياسات واجراءات الابلاغ عن المخالفات 2021

اولاً : التعريف

- المؤسسة : مصرف الهدى
- المجلس : مجلس الادارة
- اصحاب المصلحة : كل من له مصلحة مع المصرف كالمساهمين والدائنين والعملاء واي طرف خارجي .
- منتسبي المصرف : اعضاء مجلس الادارة واللجان المنبثقة منه والمسؤولين التنفيذيين والموظفين (رسميين وعقود) والمستشارين .
- المخالفة : اي عملية احتيال او فساد او تواطئ او اكراه او سلوك غير قانوني او سوء تصرف او سوء ادارة مالية او تجاوزات محاسبية او وجود تضارب في المصالح او اي تصرف خاطيء او ممارسات غير نظامية او غير اخلاقية او غير ذلك من انتهاكات للأنظمة والتعليمات السارية او التستر على اي مما سبق .
- المبلغ : الشخص الذي يقوم بالابلاغ عن المخالفة .
- مسؤول البلاغات : الشخص الذي يقوم بتلقي البلاغ .
- وحدة معالجة المخالفات : الجهة المسؤولة التي تتبع الى ادارة الالتزام وهي الجهة المخولة في تلقي البلاغات الصادرة من المبلغ .

ثانياً : الاطار العام

تعتبر سياسة واجراءات الابلاغ عن المخالفات مرجع معتمد لتحديد اطر سياسة مصرف الهدى التي يجب الالتزام بها كحد ادنى في استقبال بلاغات المخالفات ومعالجتها .

ثالثاً: الهدف

- 1- تعد سياسة الابلاغ عن المخالفات عنصراً رئيساً في حماية نزاهتها وتحتاج الدعم الفعال من جميع منتسبيها واصحاب المصلحة الذين يتبعون عليهم التبليغ عن اية وقائع يشتبه في انطواها على مخالفة . ويجب ايضاً على موظفي المصرف واصحاب المصلحة التعاون في عمليات التحقيق في هذه الواقائع وان تقوم بتشجيعهم على التعاون التام من خلال ايجاد بيئة ذات موثوقية وحماية قصوى لهم .
- 2- تهدف هذه السياسة الى تحديد الحد الادنى للضوابط الازمة لاستقبال البلاغات ومعالجتها ليكون من السهل على موظفي المصرف واصحاب المصلحة التبليغ عن المخالفات دون ان يترتب على تصرفهم على اثر سلبي .
- 3- تقديم ضمان بان جميع الاصحاحات سيتم التعامل معها على محمل الجد ، وتعامل بسرية تامة وتدار دون خوف من الاذى على المبلغ باي شكل من الاشكال .
- 4- المساعدة في تعزيز وتطوير ثقافة المسائلة والنزاهة والشعور بالمسؤولية لدى كافة موظفي المصرف .
- 5- توفير اجراءات واضحة للابلاغ عن هذه المخالفات ومعالجتها .
- 6- توفير وسيلة سرية للموظفين واصحاب المصالح لغرض الابلاغ عن اي مخالفة .
- 7- الوقاية من سوء السلوك وردعه بشكل استباقي منما قد يؤثر على الاداء المالي ويضر بسمعة المصرف .

رابعاً: الفرض

السعى الى خلق قنوات اتصال امنة بين المبلغ ووحدة معالجة المخالفات لاستقبال ومعالجة البلاغات عن اي انتهاكات ارتكبت او ترتكب او على وشك ان ترتكب بغرض مكافحة الاحتيال والاختلاس وقضايا الفساد والسلوك غير القانوني او غير الاخلاقي او غير المهني تم او سوف يتم من قبل الموظفين او الادارة التنفيذية او اعضاء مجلس الادارة وغيرهم من موظفي المصرف واصحاب المصلحة . كما تتوقع من جميع المعنيين بهذه السياسة المحافظة على معايير عالية من السلوك والاخلاق المهنية وفقاً لقواعد السلوك المتبعة لدينا والابلاغ عن اي مخالفات لا ترقى الى هذه المبادئ الاساسية والهدف من هذه السياسة هو التأكيد من ان الموظفين وكل الاشخاص

المعنيين لديهم الثقة والطمأنينة لاثارة اي مسائل ذات اهمية حقيقية دون الخوف من المسؤولين او من الانتقام منهم لاحقا ، على اساس ان اي مسائل قد يثيرونها استأخذ على محمل الجد وان يتم التحقيق فيها على نحو مناسب وبصفة سرية .

خامساً : النطاق

تطبق هذه السياسة على موظفي المصرف (الادارة التنفيذية وكبار المديرين والموظفين الدائمين والعقود والمستشارين الخارجيين) واصحاب المصلحة في جميع الاجراءات المتخذة لمعالجة بلاغ عن مخالفة او سوء تصرف داخل المصرف وكما يلي :

- يتولى مجلس الادارة المسئولية العامة عن سياسة مصرف الهدى في مجال الابلاغ عن المخالفات او الفساد ، لكنه يفوض (من يراه مناسبا) الذي تم تعينه مسؤولية الاشراف عليها وتنفيذها بصفة يومية الى الموظف المختص بالابلاغ عن المخالفات خصيصا لهذه المسئولية ، كما يقع على عاتق لجنة التدقيق مسؤولية مراقبة ومراجعة تطبيق هذه السياسة واي توصيات للتغيير في المصرف تأتي بعد التحقيق في الشكوى بموجب هذه السياسة .
- يعتبر جميع الموظفين مسؤولون عن انجاح هذه السياسة ويجب عليهم التأكد من اتخاذ خطوات للكشف عن اي مخالفة او سوء تصرف قد يصل الى علمهم .

اذا كانت هناك اي استفسارات او اسئلة حول مضمون او تطبيق هذه السياسة فيجب الاتصال بالموظف المختص بالابلاغ عن المخالفات للايضاح والرد عن الاستفسارات الالزمة .

سادساً: معايير عامة

- تحل هذه السياسة والاجراءات محل اي سياسة مماثلة صدرت او اعتمدت بتاريخ سابق .
- يتوجب رفع تقرير دوري الى مجلس الادارة ولجنة التدقيق في المصرف بالبلاغات والحالات التي تم استقبالها والاجراءات التي تم اتخاذها اتجاه تلك البلاغات .

- ان هذه السياسة والاجراءات تشجع وتحث موظفي المصرف واصحاب المصلحة على التبليغ عن اي مخالفة داخل المصرف او خارجهافي نطاق عملها .
- تضمن هذه السياسة والاجراءات توفير الحماية لمقدمي البلاغات من اي اجراء انتقامي ضد المبلغ .
- يتوجب عدم التردد في الابلاغ عن اي مخالفة كون ان المبلغ غير متأكد من صحة البلاغ ، واذا ما كان يمكن اثبات هذا البلاغ او الادعاء ام لا .
- يجب على جميع موظفي المصرف واصحاب المصلحة الامتناع عن الشائعات والسلوك غير المسؤول في الادعائات الكاذبة ، واذا كان هذا الادعاء بحسن نية ولكن لم يتم تأكيده هذا الادعاء في التحقيق فلن يتم اتخاذ اي اجراء ضد مقدم البلاغ .

سابعاً: حالات الابلاغ عن الانشطة المخالفة

يحدث مصرف الهدى جميع الموظفين واصحاب المصلحة بالابلاغ عن ما قد يرشدها الى تصحيح الخطأ او الاجراء او الكشف عن المخالفات او تعزيز القيم ، والابلاغ يكون عن الانشطة الآتية :-

- الفساد المالي والاداري ، والمتمثل في استغلال غير مشروع للموارد المالية او التنظيم الاداري في المصرف .
- مخالفة الانظمة واللوائح والتعليمات والسياسات واجبة الاتباع الصادرة عن الجهات الرقابية والنظمية .
- مخالفات تتعلق بالبيئة والصحة والسلامة داخل المصرف ، وتشمل اي سلوك سلبي من شأنه الحقن الضرر بالبيئة او مكان العمل او تهديد لسلامة الموظفين .
- التصرفات غير اللائقة المخالفة للنظام العام والاداب والعادات .
- سوء الاستخدام لاموال المصرف او اصولها .
- اساءة استخدام السلطة او اتخاذ قرار قد يكون ضد مصلحة المصرف من قبل موظفيها .
- تمريض عمليات غير نظامية لاعمال المصرف او التحايل على الانظمة او التستر على اخطاء نظامية .
- عند وجود تضارب في المصالح في اي من الاعمال التي يقوم بها المصرف .
- عند سوء استخدام الصلاحيات المنوحة من قبل المصرف لموظفيه كعمليات تبادل الارقام السرية وغيرها .

- الحصول على مناقع او مكافئات غير مستحقة .
- الافصاح عن معلومات سرية بطريقة غير نظامية .
- الاخفاء بسوء النية او الاهمال المقصود او اتلاف الوثائق الرسمية او التستر عن التقارير المالية الاحتيالية .
- الاهمال الجسيم الذي قد يترتب عليه الاضرار بالمصرف .
- التستر على اي من المخالفات الواردة اعلاه .

ثامناً : وسائل الابلاغ وقواتها

يمكن لجميع موظفي المصرف واصحاب المصلحة الابلاغ عن اي مخالفة او الاستفسار عن ما اذا كان تصرف ما يمثل مخالفة ، وذلك من خلال القنوات التالية :-

- هاتف مباشر 07702813793
- البريد الالكتروني (hudaamli@alhudabank.iq)

تاسعاً- التزامات المبلغ عن المخالفة

ينبغي على المبلغ عن اي مخالفة مراعاة التالي :-

- تحري المصداقية في الابلاغ وذلك بتجنب الابلاغات والمزاعم غير المستندة على اساس حقيقي ، الابلاغ متى ما توفر لديه معطيات اشتباه حقيقة ومعقولة .
- تجنب البلاغات الكيدية لفرض تشویه سمعة الاخرين او الایقاع بهم او الانتقام او زعزعة الثقة في المصرف او موظفيها او اصحاب المصلحة .
- بذل العناية الواجبة بتحري الدقة في الابلاغ وايضاً حفاظ كافة التفاصيل ذات العلاقة بالبلاغ التي من شأنها الارشاد الى حالة المخالفة وارفاق كل ما من شأنه اعطاء تفاصيل وادلة عن المخالفة وبما يتفق مع طبيعة المخالفة .
- سرعة الابلاغ عن المخالفة في اقرب فرصة ممكنة .
- السرية التامة للبلاغ لتحقيق الصالح العام للمصرف .
- تحمل مسؤوليات الادعائات الكيدية التي تؤدي الى تشویه سمعة او الحاق الضرر بالمصرف او احـ موظفيها او اصحاب المصلحة .

عاشر: التزامات المصرف عند تلقى البلاغ

يلتزم مصرفنا من خلال وحدة معالجة المخالفات التابعة لادارة الالتزام بالاتي :

- التعامل مع اي بلاغ بالجديه الازمة مهما كانت طبيعة البلاغ او لغته او كفاية معلوماته او حجم تأثيره واهميته .
- اتخاذ كافة الاجراءات التي من شأنها حماية المبلغ وعدم الاضرار به .
- ايفادة المبلغ عند استلام البلاغ ، حالة البلاغ ، وما تم التوصل اليه من قرار ان امكن ذلك .
- اتخاذ الاجراءات التصحيحية للمخالفة في حال ثبوتها .
- مراعاة مصلحة موظفي المصرف واصحاب المصلحة .
- احالة الابلاغات الى الجهة المختصة في اعمال الضبط والتحقيق سواء كان داخل المصرف او خارجه .
- يراعي المصرف مدة حفظ البلاغات والوثائق ذات العلاقة بها من تسجيلات وفقا للأنظمة والتعليمات وبعد ادنى مدة عشر سنوات من تاريخ حدوث البلاغ .
- اعداد تقارير خاصة بالبلاغات وطرق معالجتها .
- التعامل مع البلاغات الواردة بموجب تعليمات داخلية تضمن معالجة موضوعية وتصاعدية ورسم خطة اجراءات تصحيحية . وان يتم تصنيف البلاغ حسب نوع المعالجة لكل بلاغ بما يتاسب مع الهيكل الاداري للمصرف .

مصرفنا في

حادي عشر : التزامات عامة لحماية الشخص المبلغ عن المخالفة

- يلتزم المصرف بحماية مقدمي البلاغات غير الكيدية من اي اجراء انتقامي قد يصدر من موظفي المصرف ضد المبلغ .
- لا يحق للمبلغ الذي لم يذكر اسمه وهويته ولم يتمكن المصرف من تحديد الاسم والهوية الخاصة به، المطالبة بالحماية التي تغطيها هذه السياسات والإجراءات .
- يلتزم المصرف بعدم الافصاح عن اي معلومات بشأن الشخص المبلغ عن المخالفة ، ويستثنى من ذلك الجهات المختصة (جهات التحقيق والجهات القضائية) .

اثني عشر : مراحل معالجة البلاغات

يتم دراسة البلاغات واتخاذ الاجراء المناسب وذلك خلال سبعة ايام عمل وفيما يلي اجراءات العمل التفصيلية الواجب اتباعها في ما يخص معالجة البلاغات:

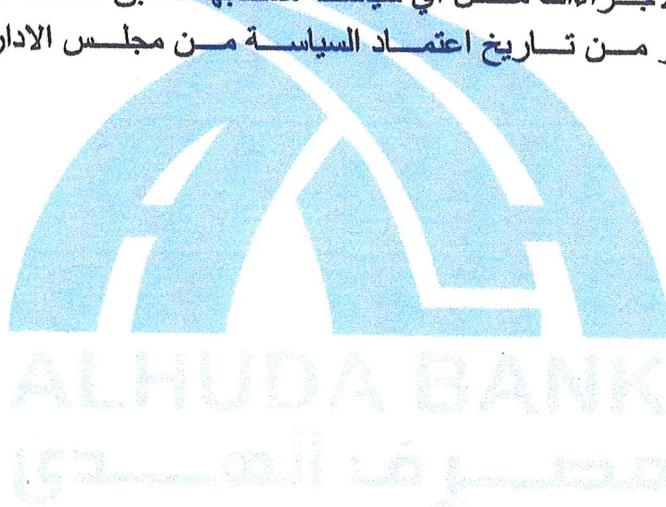
- استقبال البلاغ :
خلال يوم عمل سوف يتم تزويد المبلغ باشعار استلام البلاغ ذو الصلة بحيث يحتوي الاشعار على رقم مرجعي خاص بكل بلاغ وذلك بحسب القناة التي تم رفع البلاغ من خلالها.
- تقييم مبدئي :
خلال يومين عمل سوف تقوم وحدة معالجة المخالفات بدراسة البلاغ ووضع تقييم مبدئي حول البلاغ، وذلك بعد الاطلاع على محتوى البلاغ والمستندات الداعمة لذلك البلاغ ان وجدت ومناقشة البلاغ مع المبلغ (في حال كان اسم المبلغ معروف لدى وحدة معالجة المخالفات).
- تحديد خطة التحقق :
خلال يومين عمل سوف تقوم وحدة معالجة المخالفات بالنظر بصحة البلاغ عن المخالفة، وفي حال ثبوت صحة البلاغ سوف تقوم الوحدة بوضع خطة تصحيحية واجرائية لاتخاذ الازم.
- توثيق المحتويات الداعمة اقرار المعالجة :
سوف تقوم وحدة معالجة المخالفات بتدوين وتوثيق جميع المحتويات والقرارات التي ساهمت في اتخاذ القرار في شأن البلاغ ذو الصلة.
- القرار المتخذ للمعالجة :
خلال يومين عمل سوف يتم اعتماد القرار المتخذ بشأن البلاغ والاجراء التصحيحي الواجب اتباعه.
- متابعة تنفيذ القرار :
يتوجب على وحدة معالجة المخالفات متابعة القرار والاجراء التصحيحي وذلك بشكل شهري للتأكد من عدم تكرار اي مخالفة مشابهة للمخالفة التي تم رفعها من خلال البلاغات السابقة.
- حفظ السجلات :
تحفظ السجلات لمدة عشر سنوات على الاقل وذلك من تاريخ رفع البلاغ.

ثلاثة عشر : الاشراف والاعتماد

ان ادارة الالتزام هي الادارة المعنية والمسؤولة عن الاشراف عن تطبيق ما جاء في هذه السياسة والاجراءات وان ادارة الالتزام هي الجهة المسؤولة عن مراجعة هذه السياسة والاجراءات وهي الجهة المناظرة بتعديل السياسة ان تطلب الامر لذلك وحسب ما تراه ادارة الالتزام.

اربعة عشر : تاريخ النفاذ والمراجعة :

تحل هذه السياسة والاجراءات محل اي سياسة مشابهة سبق اعتمادها، ويتم العمل بهذه السياسة بنفاذ مباشر من تاريخ اعتماد السياسة من مجلس الادارة ويجب مراجعتها بشكل سنوي.



النموذج الإلكتروني الخاص بالإبلاغ عن الممارسات المخالفة

معلومات الإبلاغ :

ما هو نوع المخالفة

يرجى تقديم مزيد من التفاصيل حول المخالفة

أين حدثت المخالفة (ما هو الموقع)؟

من هو المبلغ عنه

هل لديك اي دليل يدعم البلاغ ؟ اذا اجبت بنعم ، يرجى تحديد الدليل .

هل لديك اي تفاصيل او معلومات اخرى من شأنها ان تساعدنا في التحقيق ؟ اذا اجبت بنعم يرجى التحديد :

تاريخ حدوث المخالفة ؟

متى لاحظت حدوث المخالفة ؟

هل هو مستمر او متكرر ؟

هل هناك اي اطراف اخرى متورطة غير المشتبه به المذكور اعلاه ؟ اذا اجبت نعم يرجى التحديد

من يعرف عن المخالفة او الحدث المذكور في هذا النموذج ؟

هل هناك اي شهود على الحدث ؟

هل ابلغت عن هذه المخالفة لاي شخص اخر ؟ اذا كانت الاجابة نعم يرجى الاجابة على السؤال التالي :

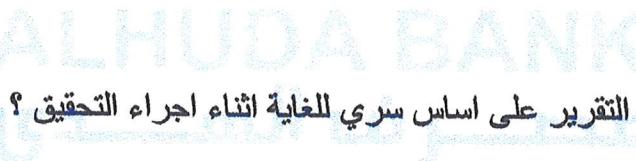
هل قام بأخذ اي خطوة معقولة للتحقيق في المخالفة او حلها ؟ اذا كانت الاجابة نعم يرجى تحديد الخطوة

معلومات المبلغ

اسم مقدم البلاغ (ليس اجباري) :

رقم الهاتف (ليس اجباري) :

هل تقدم هذا التقرير بحسن النية ؟



هل تواافق على معاملة هذا التقرير على اساس سري للغاية اثناء اجراء التحقيق ؟

يعد هذا الابلاغ سري ما بين المبلغ والجهة المستلمة للابلاغ .

في حال تم تحديد الهوية ، يرجى ملاحظة انه قد يتم استدعائك للمساعدة في التحقيق اذا لزم الامر .

الفهرسة

الصفحة	العنوان	النسل
2	التعريف	1
2	الاطار العام	2
3	الهدف	3
3	الغرض	4
4	النطاق	5
4	معايير عامة	6
5	حالات الابلاغ عن الانشطة المخالفة	7
6	وسائل الابلاغ وقنواتها	8
6	التزامات المبلغ عن المخالفة	9
7	التزامات المصرف عند تلقي البلاغ	10
7	التزامات عامة لحماية الشخص المبلغ عن المخالفة	11
8	مراحل معالجة البلاغات	12
9	الاشراف والاعتماد	13
9	تاريخ النفاذ والمراجعة	14
11-10	نموذج الكتروني الخاص بالابلاغ عن المخالفات	15