سياسة الإبلاغ عن المخالفات

تـــوازن
TAWAZUN

المحتويات

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

١ كلمة الإدارة العليا **٤**

١-١ الهدف ٤

١-٢ التعاريف ٤

١-٣ تقييم المخاطر ٥

٢ لجنة توازن لمراجعة الحالات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي (TERC) **٥**

٣ التوجيهات العامة لبيان سياسة الإبلاغ عن المخالفات **٦**

٣-١ إجراءات الإبلاغ ٦

٣-٢ سرية المعلومات وسرية الهوية ٧

٣-٣ حماية المبلغ ٧

٣-٤ التحقيق في المخالفات المبلغ عنها ٨

٣-٥ الإجراء التصحيحي ٨

٣-٦ التعقيب على التحقيق ٨

الملحق ١ – المخططات الإجرائية لعملية الإبلاغ ٩

الملحق ٢ – تحديد قناة الإبلاغ المناسبة ١٠

الملحق ٣ – التحقيق في الشكوى ١١

الملحق ٤ – المسار الإجرائي والتعقيب على التحقيق ١٢

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

١ كلمة الإدارة العليا

«توازن» وجميع الشركات التابعة لها (ويشار إليها مجتمعة فيما يلي بلفظ «المجموعة») هي مؤسسة قائمة على قيم راسخة ؛ كل أعمالنا محكومة بالقيم التالية : التميز في الأداء، والنزاهة، والمهنية، والعمل الجماعي والبيئة غير البيروقراطية. وتشتمل مدونة السلوك الاخلاقي المعتمدة لدى المجموعة على التوجيهات العامة لمزاولة الأعمال وفق أرفع المبادئ وأرقى المعايير.

قيمنا

كل أعمالنا محكومة بالقيم التالية:
التميز في الأداء، والنزاهة، والمهنية، والعمل الجماعي والبيئة غير البيروقراطية.

تلتزم المجموعة باتباع بيئة قائمة على معايير مبنية على أساس التواصل المنفتح والآمن، وإرساء ذلك ليكون القاعدة لا الاستثناء. ونحن نريد لكل فرد أن يشعر بالراحة والاطمئنان في اللجوء إلى مشرفه أو إدارته في الحالات التي يعتقد أنها منطوية على مخالفات للسياسات أو المعايير، فعلاً أو احتمالاً.

التزامنا

تلتزم المجموعة باتباع بيئة قائمة على معايير مبنية على أساس التواصل المنفتح والآمن، وإرساء ذلك ليكون القاعدة لا الاستثناء

١-١ الهدف

يتمثل الهدف من هذه السياسة في ما يلي :

- حث الزملاء على الإبلاغ عن أي واقعة احتيال أو أمور غير أخلاقية على علم بها؛
- تقديم وسيلة سرية للزملاء بغرض الإبلاغ عن أي واقعة احتيال أو أمور غير أخلاقية؛
- حماية الأفراد المبلغين بحسن نية عن وقائع الاحتيال أو الأمور غير الأخلاقية؛
- الارتقاء بمستوى التواصل والشفافية.

لا يُراد من هذه السياسة التشكيك في القرارات المالية أو التجارية أو غيرها من قرارات الأعمال التي تتخذها المجموعة، ولا ينبغي استخدامها بغرض النظر بأثر رجعي في أي أمور وقعت بالفعل في إطار إجراءات أخرى.

١-٢ التعاريف

الاحتيال:

تعرف المجموعة الاحتيال على أنه تصرف أو ممارسة غير أخلاقية أو غير نظامية أو غير قانونية تتسم بعدم الأمانة وبالنية المبيّتة لإخفاء حقيقة ما، سواءً بالكلمات أو بالتصرف أو بالتزييف، ما من شأنه أن يسفر عن خسارة مالية أو غير مالية للمجموعة.
ويدخل في عداد ذلك الممارسات المحاسبية المغلوطة أو إعداد التقارير المالية المغلوطة بنية الاحتيال.

خط توازن المخصص للإبلاغ عن المخالفات غير الأخلاقية (TEL):

يقصد به المسار الذي حددته المجموعة للإبلاغ عن المخالفات غير الأخلاقية. وخط «TEL» عبارة عن خط ساخن في ضيافة مزود مستقل لخدمات الخطوط الساخنة، ويتيح هذا الخط الساخن للمبلغ تقديم البلاغ في سرية تامة ودون الإفصاح عن هويته في ما يتصل بسوء التصرف أو الاحتيال أو مخالفات لمدونة السلوك الأخلاقي أو لسياسات المجموعة.

الأمور غير الأخلاقية:

يقصد بها التصرفات أو الممارسات المقصودة أو غير المقصودة التي تنافي الأخلاق القويمة وتضر بالسمعة وتفتقر إلى الإنصاف أو لا تتوافق مع معايير العمل المعتمدة لدى المجموعة أو السلوك المهني أو الاجتماعي السديد.

المبلّغ:

هو الشخص الذي يبلغ عن واقعة احتيال أو أمور غير أخلاقية داخل المجموعة، وكذلك في أوساط أصحاب الشأن والجهات التي تزاول الأعمال مع المجموعة. ويدخل في ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – وكلاء الأطراف الخارجية وممثليها، ويشمل ذلك الاستشاريين والمقاولين والموردين والبائعين والمقاولين من الباطن والوكلاء.

الإبلاغ:

هو العملية المتبعة في التبليغ عن واقعة الاحتيال أو الأمور غير الأخلاقية داخل المجموعة.

ما المقصود بالاحتيال ؟

الاحتيال يعرف على أنه تصرف أو ممارسة غير أخلاقية أو غير نظامية أو غير قانونية تتسم بعدم الأمانة.

١-٣ تقييم المخاطر

إن الإخفاق أو الإهمال في الالتزام بأحكام هذه السياسة قد يعرض المجموعة لعدد من المخاطر التي تشمل - على سبيل المثال لا الحصر - ما يلي :

- الإخفاق في رصد ووقف أي واقعة احتيال قد تفضي إلى خسارة فادحة بالنسبة للشركة ؛
- تدهور سمعة المجموعة وصورتها وتراجعها سلباً بسبب الاحتيال أو الأمور غير الأخلاقية ؛
- الإخفاق في استعادة الأصول المسروقة أو المُساء استغلالها ؛
- المخاطر القانونية المحتملة ؛
- الإخفاق في الالتزام بسياسة مكافحة الاحتيال وسياسة مدونة السلوك الأخلاقي الساريتين لدى المجموعة.

٢ لجنة توازن لمراجعة الحالات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي (TERC)

تتألف هذه اللجنة مما يلي :

- رئيس التدقيق التنفيذي - (رئيس اللجنة)
- رئيس إدارة الشؤون القانونية
- رئيس إدارة الموارد البشرية

من المسؤول عن الإبلاغ عن التصرفات غير الأخلاقية ؟

أي موظف أو استشاري أو عضو بمجلس الإدارة أو طرف خارجي يتحمل مسؤولية الإبلاغ عن أي تصرف غير أخلاقي وقع بالفعل أو يحتمل وقوعه.

٣ التوجيهات العامة لبيان سياسة الإبلاغ عن المخالفات

أي موظف أو استشاري أو عضو بمجلس الإدارة أو طرف خارجي علم أو يعلم بوقوع تصرفات أو أحداث أو سلوك أو ممارسات غير أخلاقية أو غير قويمة، وكذلك أي مخالفة لسياسات المجموعة وإجراءاتها وقواعدها وأنظمتها (ويشار إلى أي منها فيما يلي بلفظ «مخالفة») إنما يكون مسؤولاً – بل وملزماً– بالإبلاغ عن التصرف وفقاً لأحكام سياسة المجموعة.

في الحالات التي تتضمن إبلاغ الموظف مديره المباشرة بتلك الأمور بصورة مباشرة، يجب على ذلك المدير حينئذٍ الإبلاغ عن الواقعة محل البلاغ فوراً وبما يتفق وأحكام السياسة. وينبغي للمدير المباشر أن لا يباشر التحقيق في الواقعة على أي وجه بصورة مستقلة، إلا بما يتفق مع سياسات المجموعة والإجراءات المتبعة لديها.

٣-١ إجراءات الإبلاغ

يجوز لأي موظف أو استشاري أو عضو بمجلس الإدارة أو لأي طرف خارجي إبلاغ لجنة توازن لمراجعة الحالات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي (TERC) بالمخاوف أو الشكاوى أو المخالفات الواقعة من خلال خط توازن المخصص للإبلاغ عن المخالفات غير الأخلاقية (TEL) (انظر أدناه)؛ أو إبلاغ رئيس التدقيق التنفيذي بالأمر إما بصفة شخصية أو كتابة.

٣-١-١ خط الإبلاغ الساخن

يعتبر خط توازن المخصص للإبلاغ عن المخالفات غير الأخلاقية (TEL) وسيلة لتقديم البلاغات عبر الهاتف لكونه خطاً ساخناً مخصصاً لذلك. وهذه خدمة سرية متاحة للجميع من أجل مناقشة المخالفات المحتملة والإبلاغ عنها، وكذلك التصرفات غير القويمة أو غير الأخلاقية. ويمكن الوصول إلى خط الإبلاغ الساخن مجاناً وطوال ٢٤ ساعة وعلى مدار أيام الأسبوع السبعة. وإذا لم يكن أحد مشغلي الخط الساخن متاحاً على الفور، فيمكن للمتصل ترك رسالة صوتية مسجلة.

لا يتوجب على الأفراد المتصلين بخط الإبلاغ الساخن الكشف عن هوياتهم، علماً بأن المتصلين سيلقون معاملة قائمة على الاحترام، وستلقى مخاوفهم ومباعث قلقهم كل التقدير والاهتمام. وفي ما يلي رقم الهاتف لخط الإبلاغ الساخن (TEL) التابع للمجموعة: ٨٠٠٠٢١.

و بعد طلب الرقم وعند التوجيه بذلك، اطلب: ٨٥٥-٣٨٢-٢٦٤٢

٣-١-٢ الإبلاغ عبر شبكة الإنترنت

يمكن أيضاً تقديم البلاغات بشأن المخالفات أو التصرفات غير القويمة أو غير الأخلاقية المحتملة بزيارة رابط خط TEL إما على موقع «توازن» الخارجي أو الداخلي على الشبكة الإلكترونية أو عبر زيارة الموقع الإلكتروني مباشرة من خلال الرابط الإلكتروني التالي :

www.Tawazun.ethicspoint.

٣-٢ سرية المعلومات وسرية الهوية

كل المخالفات المبلغ عنها تُعامل بسرية كاملة على مستوى المعلومات والهوية. وقد توجد حالات تقتضي التحقيق الخارجي بمعرفة السلطات الحكومية المختصة، لكن يمكن الاطمئنان التام إلى الإبقاء على سرية هوية المبلغ وتوفير الحماية له بأقصى قدر ممكن. ولن يعلم أحد بشأن إجراء التحقيق في البلاغات أو يشارك فيها إلا من تقتضي إجراءات التحقيق علمهم أو مشاركتهم.

ونظراً لطبيعة التحقيق، أو حيثما اقتضت الأمور ذلك بحكم القانون أو النظام، قد يكون من اللازم الإفصاح عن هوية المبلغ. ومن الوارد حدوث ذلك على ذمة إجراءات قانونية وبحكم القانون المعمول به.

هل العملية سرية ؟

كل المخالفات المبلغ عنها تُعامل بسرية كاملة على مستوى المعلومات والهوية.

٣-٣ حماية المبلّغ

هل يحصل المبلّغ على الحماية إذا أبلغ عن واقعة احتيال أو عن أمر غير أخلاقي؟

نعم، يمكن الإبلاغ عن المخالفة دون خوف من التعرض للمضايقة أو تأثير سلبي على الدرجة الوظيفية أو الفصل من العمل أو التعرض لإجراء تأديبي أو إجراء انتقامي أو تعليق العمل أو لأي تهديدات أو أي وسيلة من وسائل التمييز أو الانتقام من جانب الشركة.

يمكن لأي موظف التقدم بأي بلاغ عن المخالفة دون خوف من التعرض للمضايقة أو تأثير سلبي على الدرجة الوظيفية أو الفصل من العمل أو التعرض لإجراء تأديبي أو إجراء انتقامي أو إيقاف عن العمل أو لأي تهديدات أو أي وسيلة من وسائل التمييز أو الانتقام من جانب الشركة.

إذا تصرف المبلّغ بإنصاف وحسن نية عند الإبلاغ بما يعتقد أنه يشكل - استناداً لأسباب معقولة - واقعة احتيال أو أمراً غير أخلاقي - فإنه لن يتعرض لمخاطر من قبيل فقدان عمله أو التعرض لأي صورة من صور الضرر جرّاء الإبلاغ – حتى وإن لم يقم دليل على المخالفة موضوع البلاغ لاحقاً.

غير أن أي ادعاءات مزيفة أو كيدية ستفضي إلى إنزال عقوبة الإجراء التأديبي بالمبلّغ وكذلك اتخاذ الإجراء القانوني بحقه، وهو الإجراء الذي يصل إلى الفصل من العمل.

لن تُنزل المجموعة أي عقوبة ولن تتهاون مع أي إجراءات انتقامية تتخذها الإدارة أو أي شخص آخر سواءً بصفة مباشرة أو غير مباشرة بحق أي شخص يتصرف بحسن نية أو يتقدم بادعاء لم يقم عليه دليل في إطار التحقيق اللاحق على للبلاغ.

وأي تصرف انتقامي أو إيذاء يلحق بالمبلّغ إنما يفضي إلى إنزال عقوبة الإجراء التأديبي بحق المنتقم،

ويشمل ذلك الفصل من العمل.
أما من يظن من المبلّغين أنه يتعرض للعقوبة والانتقام من أي وجه بسبب بلاغه، أو من يعتقد بوجود تغطية على واقعة احتيال أو أمر غير أخلاقي تم الإبلاغ عنه، أو من يظن أنه لم تحدث استجابة مرضية في أعقاب البلاغ، فإنه ينبغي له الكتابة إلى لجنة توازن لمراجعة الحالات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي (TERC) فوراً مورداً ما لديه من وقائع.
ولتجنب المساس بسير التحقيق في مسائل يزعم فيها بوجود احتيال أو تصرفات لا تمت للأخلاق، ينبغي على المبلّغ أن يبقي على المعلومات التي أبلغ عنها وعلى طبيعة المسألة محل البلاغ وعلى هوية من يشك بضلوعهم فيها، طي الكتمان.
في الوقت الذي يشجع فيه الإفصاح داخل المجموعة طوال الوقت، فربما رأي أحد الزملاء أن هناك مسألة خطيرة للغاية تستدعى الإبلاغ عنها لجهات خارجية، يتوجب أن يكون هذا الإبلاغ نابعاً عن حسن النوايا، وليس للحصول على مكاسب شخصية.

٣-٤ التحقيق في المخالفات المبلغ عنها

تخضع كل البلاغات المقدمة للمراجعة والتحقيق على يد أفراد مفوضين في ذلك بتكليف من لجنة توازن لمراجعة الحالات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي (TERC)، وتقتضي السياسة بإخضاعها للتحقيق الدقيق والكامل وإدارتها على الوجه المناسب وفي الوقت المناسب.
ويُجرى التحقيق في حالات الاحتيال والإجراءات التقويمية ذات الصلة بأي موظفين لدى المجموعة بما يتفق وأحكام قانون الخدمة المدنية (رقم ١ لسنة ٢٠٠٦) المعمول به في إمارة أبوظبي، وأي تعديلات لاحقة عليه.
يرجى الرجوع إلى سياسة مكافحة الاحتيال لمطالعة التفاصيل بخصوص الإجراءات المعمول بها.

٣-٥ الإجراء التصحيحي

بعد استكمال التحقيق، يحدد أصحاب الشأن المشرفين المعنيين ما إذا كانت الحالة تقتضي إجراءً تقويمياً تصحيحياً من عدمه. بناءا عليه يتحدد الإجراء التقويمي استناداً إلى الوقائع والظروف المحيطة بالمخالفة، وما تسفر عنه نتائج التحقيق. وقد ينطوي هذا الإجراء - على سبيل المثال لا الحصر – على ما يلي :

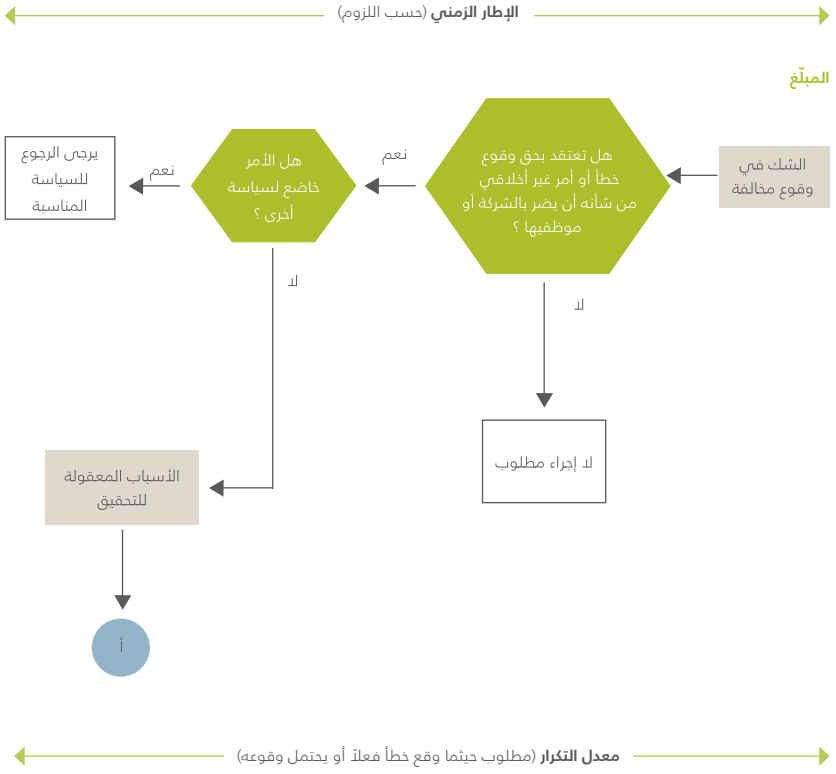
- الإجراء التأديبي؛
- التسريح من العمل؛
- استعادة الأصول؛
- رفع دعوى تأمين؛
- الشروع في إجراءات قانونية.

تصدر موافقة لجنة توازن لمراجعة الحالات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي (TERC) على الإجراء التأديبي، ثم تُرفع إلى لجنة التدقيق لإبداء الرأي النهائي وما يتمخض عنه من توجيهات.

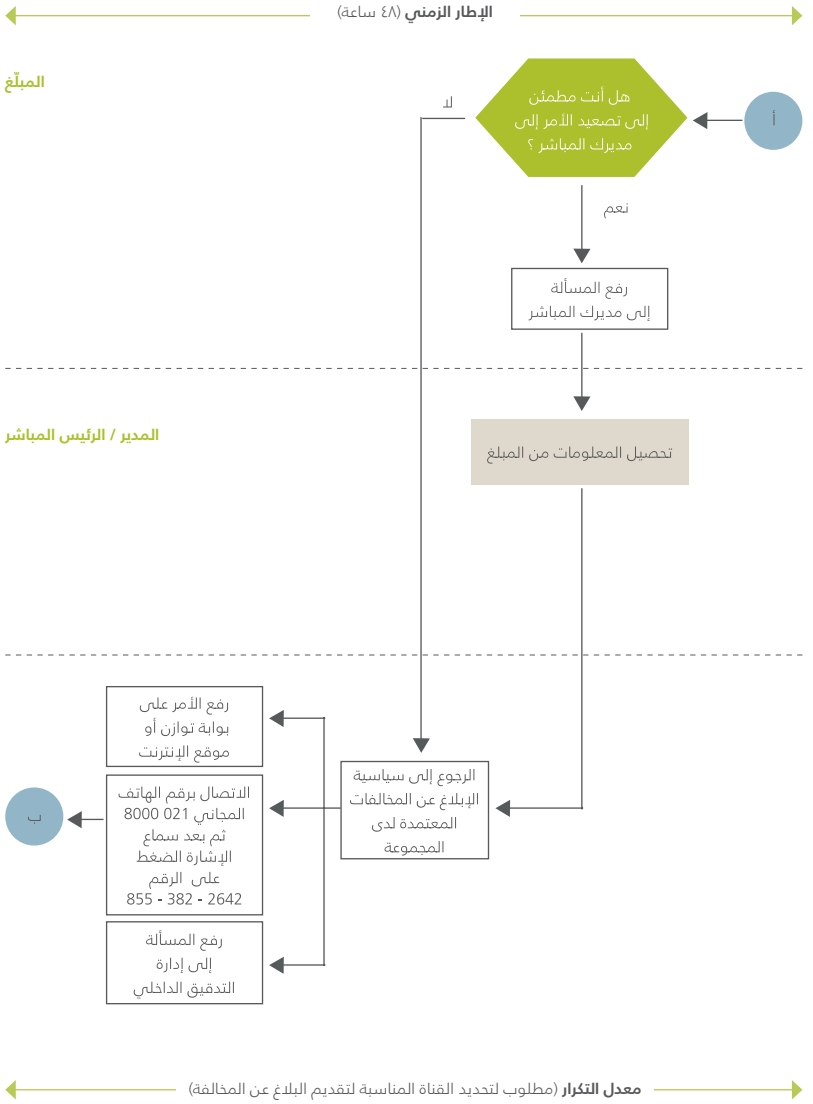
٣-٦ التعقيب على التحقيق

بعد الإبلاغ عن الواقعة من خلال الخط المخصص للإبلاغ عن المخالفات، سيُعطى المبلغ رقما سرياً مميزاً يسمى «مفتاح البلاغ» وكلمة مرور خاصة. وبعد مرور خمسة إلى ستة أيام على الإبلاغ عن الواقعة، يجوز للمبلغين استخدام «مفاتيح البلاغات» وكلمات المرور الخاصة بهم للوقوف على ما آلت إليه بلاغاتهم ولتقديم التعقيب أو طرح الأسئلة. واستناداً إلى نتائج التحقيق، وحسبما تسمح به الظروف، يجوز لرئيس التدقيق التنفيذي التواصل مع المبلغ الذي قد أفضى بمخاوفه أو شكواه أو أبلغ عن المخالفة طلباً لتعقيبه وبما يتيح اتخاذ قرار بشأن مدى التعامل مع الأمر على نحو يتسم بالمعقولية والإنصاف والتناسب.
وفور استكمال التحقيق، تنفذ الإدارة توصيات لجنة توازن لمراجعة الحالات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي (TERC) من خلال اتخاذ الإجراءات التقويمية المقترحة وإعداد وثيقة بالدروس المستفادة.

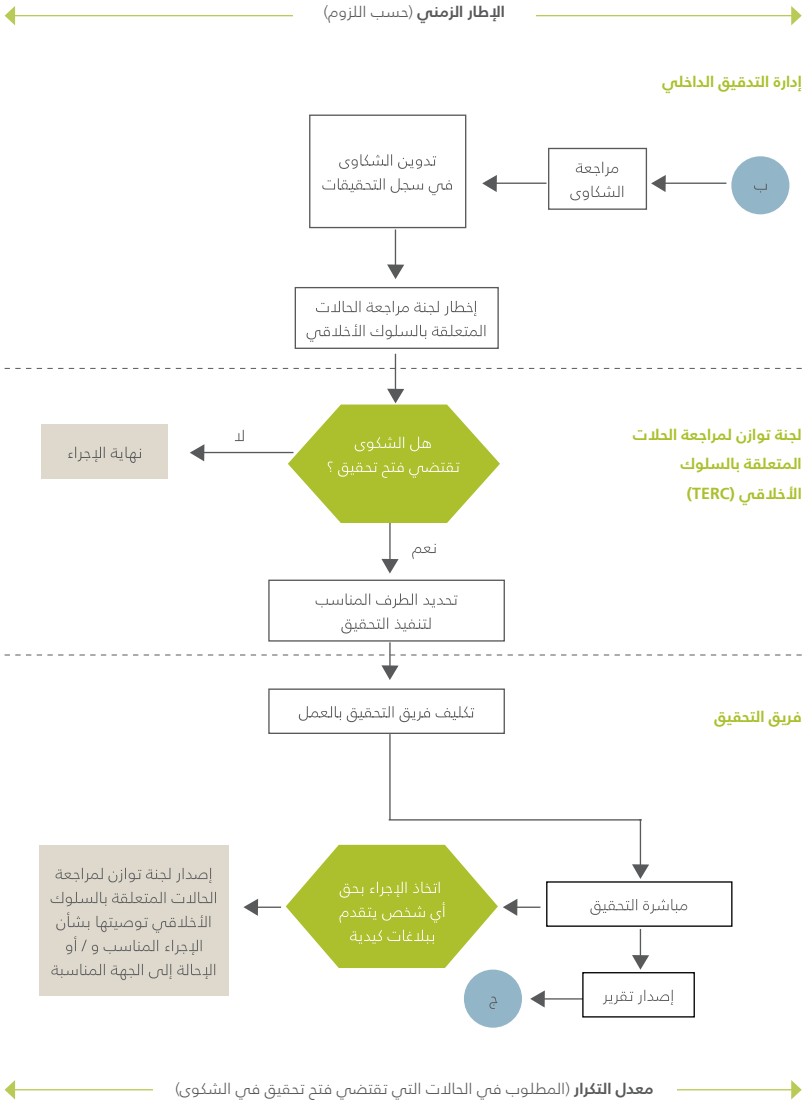
الملحق ١ – المخططات الإجرائية لعملية الإبلاغ

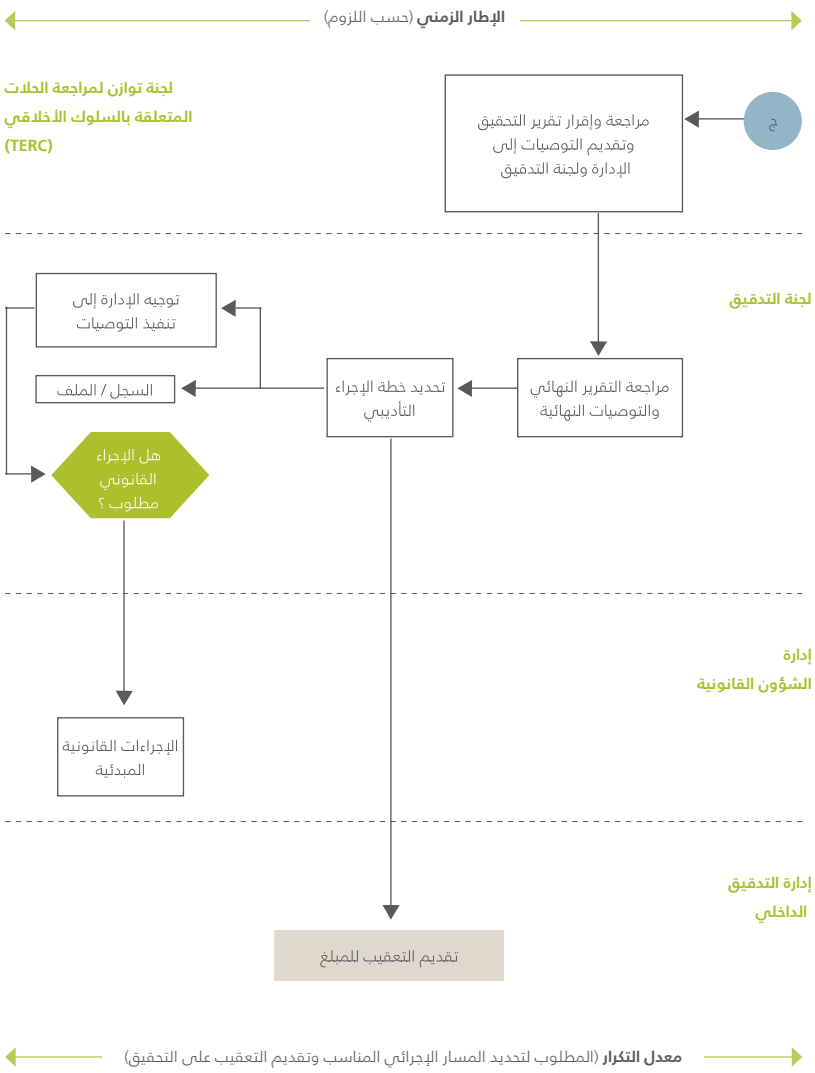


الملحق ٢ – تحديد قناة الإبلاغ المناسبة



الملحق ٣ – التحقيق في الشكوى



النزاهة
INTEGRITY

الملحق ٤ – المسار الإجرائي والتعقيب على التحقيق