

## بنك مسقط

### سياسة حماية المبلغ عن التصرف غير المقبول

الجهة المسؤولة عن السياسة: دائرة التدقيق الداخلي  
تاريخ التحديث: 15 يونيو 2009م

ضبط نسخة السياسة				
رقم التغيير	التاريخ	النسخة	معد السياسة	الوصف
1	2009/06/15م	1	سوشيل راجي توم توتن	موافق عليها

سلطة تخويل الموافقة	تاريخ التوقيع/الموافقة
مجلس الإدارة	وافق عليها مجلس الإدارة في إجتماعه المنعقد في 2009/6/15م

## رقم الصفحة

## المحتويات

2	الهدف	.1
2	نطاق شمولية السياسة	.2
3	المبادئ	.3
3	ماهية التصرف غير المقبول	3.1
3	الحماية من إلحاق الضرر أو الأذى	3.2
4	القنوات الإعتيادية للإبلاغ عن التصرف غير المقبول	3.3
5	القنوات المتاحة للإبلاغ عن التصرف غير المقبول	3.4
9	تبعات خرق السياسة	.4
9	إلحاق الضرر والأذى للمبلغ عن التصرف غير المقبول	4.1
9	التقارير الكاذبة	4.2
9	الأدوار والمسؤوليات الرئيسية	.5
11	الإبلاغ عن سياسة حماية المبلغ عن التصرف غير المقبول	.6
12	حفظ السجلات	.7
12	الإلتزام	.8
12	مستجدات السياسة ومراقبتها	8.1
12	مراجعة فاعلية السياسة	8.2

## 1. الهدف:

إن سعينا للحفاظ على هويتنا كمؤسسة جيدة السمعة وككيان مصرفي يحتل الريادة في مجال النشاط المصرفي في السلطنة يستوجب أيضا نيل الثقة من الزبائن والمساهمين والمؤسسين على أننا نؤدي عملنا بطريقة تتسم بالنزاهة و الأخلاق و المهنية والإلتزام بالقوانين المعمول بها في البلاد. إن قيامك بتقديم تقرير إلى المسؤولين حين تشك بأن شيئا ما لا يبدو صحيحا سيساعدنا على تحديد ومعرفة التصرف غير المقبول وغير القانوني واللاأخلاقي ومن ثم القيام بإجراء ما. إن الغرض من وضع هذه السياسة هو تشجيعك لإطلاع إدارة البنك عندما تعتقد بأن شخصا ما ربما لا يتصرف بشكل صحيح وإخبارك عن كيفية توفير الحماية لك في حال قيامك بالإبلاغ عن أي تصرف غير مقبول. الهدف من هذه السياسة هو منحك الثقة عند قيامك بالإبلاغ عن أمور تبعث على عدم الارتياح داخليا وذلك بتوفير آلية للإبلاغ والتحقيق تتسم بالموضوعية والسرية والاستقلالية وتوفر لك الحماية من الانتقام أو إلحاق الضرر أو الأذى. وقد تم الإيضاح بأن سياسة حماية المبلغ عن التصرف غير المقبول تأتي إضافة إلى الإجراءات العادية الأخرى المضمنة في دليل الموارد البشرية والخاصة بالتعامل مع شكاوى الموظفين.

## 2. نطاق شمولية السياسة:

تنطبق هذه السياسة على جميع موظفي البنك والموظفين من مؤسسات الذين يعملون للبنك لفترات محددة والوكلاء والمقاولين، ويُشار إلى جميع هؤلاء الأفراد في هذه السياسة بـ"موظفين". وتطبق هذه السياسة كلما تم تكليفك/توظيفك من بنك مسقط بشكل دائم أو مؤقت من البنك للقيام بمهمة محددة وستظل إجراءات الإبلاغ والحماية منطبقة عليك بإستمرار حتى بعد تركك لخدمة البنك. أما خارج السلطنة، فسوف تنطبق هذه السياسة شريطة عدم مخالفة تطبيق هذه السياسة للقوانين المحلية. ويمكن للزبائن أيضا الإبلاغ عن أمور تثير قلقهم من خلال القنوات الموضوعية للإبلاغ عن التصرف غير المقبول إلا أن هذه السياسة لا تنطبق على التقارير عن الأحداث المتعلقة بالمخاطر الخاصة بالعمليات والتي يتم رفعها عن طريق نظام ( Forte ) الخاص بالإبلاغ عن المخاطر المتعلقة بالعمليات. ورغم ذلك، قد يقرر محقق بأن موضوعا تم الإبلاغ عنه بمقتضى هذه السياسة يجب أيضا تسجيله عن طريق نظام (Forte) الخاص بالإبلاغ عن المخاطر المتعلقة بالعمليات. وفي تلك الحالة، ستنتم حماية هوية المبلغ (المرشد) عن التصرف غير المقبول أو الموظف المعني.

### 3. المبادئ ٤:

#### 3.1: ماهية التصرف غير المقبول:

تعتبر كل من التصرفات التالية "تصرفا غير مقبول" بمقتضى هذه السياسة:

- السلوك غير المهني أو المخالف للقانون أو غير النزيه أو الإحتيالي أو السيء.
- أعمال تعيق تطبيق عدالة القانون.
- خرق مستمر لقوانين التصرف السليم للبنك أو سياساته الداخلية.
- التلاعب بمبيعات المنتجات لغرض تحقيق أهداف شخصية أو حوافز أو مكافآت غير مشروعة.
- قبول حوافز من آخرين داخل وخارج البنك مقابل منحهم أعمالا بشروط تفيد الطرفين.
- العمل خلاف المعايير المناسبة للمحاسبة والإبلاغ والتدقيق.
- المضايقة والتمييز والإضطهاد والتمتر.
- ممارسات وظيفية غير سليمة ومخاطر بيئية أو صحية.

#### 3.2: الحماية من إلحاق الضرر أو الأذى :

يلتزم بنك مسقط بضمان عدم تعرضك للضرر أو الأذى نتيجة قيامك بإبلاغ إدارة البنك عن أي تصرف غير مقبول. إن قيام أي موظف بإلحاق الضرر أو الأذى للشخص المبلغ عن التصرف غير المقبول بسبب قيامه بعملية إبلاغ بحسن نية يعتبر خرقا لهذه السياسة. و تشمل أمثلة إلحاق الضرر أو الأذى التالي:

- الإنتقام أو المضايقة أو الإضطهاد من قبل موظفين آخرين.
- تنزيل الدرجة الوظيفية أو الفصل من العمل أو فقدان فرصة الترقية.
- الإنحياز ضده في الوقت الراهن أو في المستقبل.

### 3.3: القنوات الإعتيادية للإبلاغ عن التصرف غير المقبول:

إننا نشجعك على "التعبير عن رأيك بصراحة" ضد التصرف غير المقبول حيث توجد لدينا مجموعة من الخيارات التي يمكنك من خلالها الإبلاغ عن ذلك. القنوات الموضحة أدناه هي بعض القنوات الإعتيادية المتاحة للإبلاغ عن التصرف غير المقبول:

(أ) القيام بإبلاغ مسؤولك /مديرك المباشر:

يجب عليك استخدام هذا الخيار عندما ترى أنه يمكنك مناقشة موضوع الإبلاغ عن التصرف غير المقبول مع مشرفك المباشر – مدير الفرع/رئيس الدائرة - وعند علمك بأن ذلك الشخص غير متورط في التصرف غير المقبول الذي تريد الإبلاغ عنه حيث سيكون هذا الإجراء الطريقة الأفضل لحل مسألة ما من هذا القبيل بسرعة. ويقوم المشرف المباشر بإعداد تقرير عن سوء التصرف المهني المزعم ورفع بأسرع ما يمكن من الناحية العملية إلى نائب المدير العام للتدقيق الداخلي الذي سيحدد بدوره نوع الإجراء الإضافي، إن وجد، الذي يجب إتخاذه. إذا رأيت أن الإبلاغ عن التصرف غير المقبول إلى مشرفك المباشر غير مناسب، فعندئذ يجب عليك الإبلاغ عنه إلى المستوى التالي من الإدارة (مثلاً، المدير الإقليمي المعني أو مساعد المدير العام/نائب المدير العام للوحدة التي تعمل بها).

(ب) الإبلاغ إلى مساعد المدير العام للموارد البشرية:

بإمكانك استخدام هذا الخيار عندما ترى بأن الموضوع الذي تريد الإبلاغ عنه يتعلق بأمر يخص الموظف، مثل التمييز أو المضايقة أو مشاكل أخرى تتعرض لها في علاقتك مع الآخرين أثناء العمل وتجد نفسك غير مرتاح لمناقشة ذلك مع مشرفك المباشر. ففي تلك الحالة، يمكنك الإتصال بمساعد المدير العام للموارد البشرية على الأرقام التالية: تليفون: 24768500، فاكس: 24709530 أو عن طريق البريد الإلكتروني التالي:  
[humanresources-wb@bankmuscat.com](mailto:humanresources-wb@bankmuscat.com)

(ج) الإبلاغ إلى رئيس دائرة الإلتزام:

يجب عليك استخدام هذا الخيار للإبلاغ عن التصرف غير المقبول والمتعلق بأي مسائل قانونية أو مسائل تخص الإلتزام أو غسل الأموال أو تعاملات المطلعين على المعلومات الداخلية أو أي مسائل أخرى تتعلق بجرائم مالية ترى أنه من الصعب الإبلاغ عنها إلى مشرفك المباشر. ففي مثل تلك الحالة، يمكنك الإتصال برئيس دائرة الإلتزام على الأرقام التالية: تليفون: 24768526، فاكس: 24797865 أو عن طريق البريد الإلكتروني التالي:  
[compliance-wb@bankmuscat.com](mailto:compliance-wb@bankmuscat.com)

(د) الإبلاغ إلى نائب المدير العام للتدقيق الداخلي (الجرائم المالية أو الإحتيالية):

إذا كان يساورك الشك بأن موظفاً آخر، بما في ذلك أحد كبار موظفي البنك أو موظف تابع لأحد مقاولي البنك، متورط في جريمة مالية أو إحتيالية، فيجب عليك الإتصال مباشرة بنائب المدير العام للتدقيق الداخلي على الرقم: 24768503 أو عن طريق البريد الإلكتروني: [whistleblower@bankmuscat.com](mailto:whistleblower@bankmuscat.com). ومن أجل المزيد من الإيضاح، يمكن أن تشمل

أمثلة الجرائم المالية ما يلي: الإبتزاز أو الرشوة أو العمولة الخفية أو تعاملات المطلعين على المعلومات الداخلية أو جرائم الحاسوب أو التزوير وغيرها.

ليس من الأهمية بمكان أي من القنوات تختار للإبلاغ، ولكن من المهم عدم تعرضك لأي ضرر أو أذى من الشخص الذي تقوم بإبلاغه عن التصرف غير المقبول بسبب قيامك بعملية الإبلاغ. وإذا رغبت في أن يظل دورك في عملية الإبلاغ عن التصرف غير المقبول سرا، فيجب عليك مناقشة ذلك عند قيامك بإعداد التقرير.

### 3.4: قنوات الإبلاغ المتاحة أمام المبلغ عن التصرف غير المقبول:

إننا ندرك بأنه قد يكون من الصعوبة بمكان في ظروف معينة لموظف ما استخدام قنوات الإبلاغ الإعتيادية وهو الأمر الذي إستوجب القيام بتأسيس قناتين يمكن للمبلغ عن التصرف غير المقبول استخدامها عندما يظن موظف ما أو مقاول للبنك بأنه من المحتمل تعرضه لبعض التصرفات الغير أخلاقية أو المعاملة السلبية في حال قيامه بإعداد تقرير للإبلاغ عن التصرف غير المقبول وذلك لتوفيرهما طرق حماية محددة تشمل التالي:

• القدرة على إعداد تقرير مجهول المصدر.

• توفير عملية تحقيق يمكنها الإبقاء على السرية.

• توفير طرق حماية خاصة في حال كشف هويتك.

يجب عليك استخدام القنوات الخاصة المتاحة للمبلغ عن التصرف غير المقبول في الحالات التالية:

• عندما تعتقد بأنك ستتعرض للضرر أو الأذى في حال قيامك باستخدام طرق إعتيادية للإبلاغ عن التصرف غير المقبول

• عند المحاولة لإستخدام طرق عادية للإبلاغ ولكن قلقك إزاء ذلك لا يزال قائما.

• في حال رغبتك في إجراء حوار مجهول مع مستشار ما قبل أن تقرر كيف تعد التقرير.

القنوات المتاحة للمبلغ عن التصرف غير المقبول هي كالتالي:

(أ) الخط الساخن المتاح للمبلغ عن التصرف غير المقبول:

تقوم دائرة التدقيق الداخلي بتشغيل الخط الساخن للمبلغ عن التصرف غير المقبول وذلك عن طريق إدارته من قبل محترفين مستقلين وموظفين متدربين في مجال الإبلاغ عن التقارير السرية وحماية المال عن التصرف غير المقبول. لا يحتاج لك الكشف عن هويتك للجهة المزودة للخط الساخن.

يجب استخدام الخط الساخن المتاح للمتصل عن التصرف الغيرمقبول في الحالات التالية:

- عندما تقرر بأنك في حاجة لإستخدام طريقة ما للإبلاغ عن التصرف غير المقبول.
- أنك تفضل الإبلاغ عن تقريرك عن طريق التليفون
- ترغب في مناقشة خياراتك للإبلاغ عن التصرف غير المقبول أو أنواع الحماية الخاصة التي قد تكون متوفرة لك.

أرقام الإتصال للخط الساخن الخاص بالإبلاغ عن التصرف غير المقبول هي كالتالي:

- 80078822 للمكالمات المجانية من داخل السلطنة.
- 0096824790072 – للمكالمات الدولية من البلدان الأخرى

و هو رقم دولي للسلطنة يمكن إستعماله بأسعار المكالمات الدولية الإعتيادية.

(ب) بالبريد الإلكتروني:

ويمكن الإتصال أيضا عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى العنوان التالي:

[whistleblower@bankmuscat.com](mailto:whistleblower@bankmuscat.com)

سواء رغبت في إظهار القلق الذي ينتابك عن طريق الخط الساخن للمبلغ عن التصرف غير المقبول أو بالبريد الإلكتروني، ستحصل على رمز أو رقم مرجع يمكنك من خلاله مراقبة سير التحقيق و التواصل مع المعنيين بدون الحاجة لذكر إسمك.

من المهم الإبقاء على رقم المرجع الخاص بك، وسيتم إبلاغك عن سير بشكل دوري. قد يطلب المحقق في موضوع المبلغ عن التصرف غير المقبول الحصول على المزيد من المعلومات لمتابعة الموضوع.

طرق الحماية المقدمة عن طريق القنوات الخاصة بالإبلاغ عن التصرف غير المقبول:

في حال إختيارك طريق ما للإبلاغ عن التصرف غير المقبول، فيكون لديك عندئذ خيار الإبلاغ بالكشف عن هويتك أو عدم كشفها.

وفي حال قيامك بالإبلاغ عن ما يثير قلقك بدون الكشف عن هويتك ، ستظل مجهول الهوية ما لم تختار بحث أمر هويتك.

سيكون نائب المدير العام للتحقيق الداخلي مسؤولا عن تخصيص محقق للبحث في كل حالة مثيرة للقلق تكون مهمته مراقبة التحقيق والإبقاء على سرية جميع المعلومات، وأي معلومات عن ما يثير قلقك ونتائج التحقيق سيتم توفيرها للموظفين لأغراض البحث وذلك على أساس "الحاجة للمعرفة" فقط. وعلاوة على ذلك، لا يتم الكشف عن أي موضوع مثير للقلق لأي كيان خارج البنك إلا إذا طلب أو فوض القانون ذلك أو أعتبر ضروريا لغرض إجراء تحقيق كامل في

الموضوع محل القلق أو إذا أعتبر البنك أن الكشف ضروري من الناحية الأخلاقية أو المهنية والحفاظ على سمعة البنك. ومن أجل ضمان حصول جميع الأطراف على العدالة، قد تكون هناك ظروف لا يمكن فيها المضي قدما بتحقيق ما دون الكشف عن هويتك (مثلا المزاعم بالمضايقة). وسوف يُترك الخيار لك لتقرر ما إذا كنت تريد الكشف عن إسمك، ولكن يُرجى الملاحظة في مثل هذه الحالات بأن عدم إختيارك الكشف عن هويتك قد لا يساعد كثيرا في إحراز أي تقدم في الموضوع. وقد يحتاج المحقق أثناء إجراء تحقيق ما إلى نسب مزاعم سوء التصرف إلى فاعل الضرر المزعوم، ولكن إذا رأى المحقق بأن هويتك قد تنكشف من خلال تلك المزاعم، فعندئذ سنحتاج إلى موافقتك قبل المضي قدما بعملية التحقيق. وفي حال إختيارك الكشف عن نفسك أو إذا إنكشفت هويتك من خلال قيامك بإعداد تقرير عن التصرف غير المقبول، فحينئذ يكون لديك الخيار لتطلب من الجهة المزودة لتسهيل الخط الساخن أو من المسؤول الإداري للمبلغ عن التصرف غير المقبول إشراك مسؤول حماية المبلغ عن التصرف غير المقبول ("مسؤول الحماية") في العملية.

سيكون مساعد المدير العام للموارد البشرية هو مسؤول الحماية وسيكون مسؤولا عن توفير الحماية لكل موظف من موظفي البنك ضد التعرض لأي ضرر أو أذى. و سيقوم مسؤول الحماية بالإتصال بك لبحث إحتياجاتك من الحماية.

إن أنواع الحماية التي قد تكون متوفرة لك سوف تعتمد على موضوع التحقيق و لكن يمكن أن تشمل على التالي:

- ضمان الحفاظ على سرية التحقيق وعلى حماية هويتك.
- مراقبة و إدارة سلوك و تصرف الموظفين الآخرين.
- منح إجازة عن العمل أثناء عملية التحقيق في الموضوع.
- القيام بنقلك وموظفين آخرين إلى فرع أو دائرة أخرى
- تصحيح أي ضرر قد تعرضت له.

و في حال طلب وسائل حماية محددة، سيقوم ضابط الحماية بالتنسيق مع الإدارة العليا في الوحدة التي تعمل بها للموافقة على توفير وسائل حماية مناسبة. و في حال عدم رضاك بنوع الحماية المقترح من قبل ضابط الحماية، يجب إبلاغ أعضاء الإدارة العليا عن ذلك، و إذا كنت لا تزال تعتقد بأن وسائل الحماية الموفرة لك غير كافية، يجب إخبار ضابط الحماية لإجراء مراجعة لمثل تلك الوسائل.

و سيقوم ضابط الحماية بعد ذلك بإحالة قضيتك إلى نائب المدير العام للتدقيق الداخلي الذي سيقوم بدوره بمراجعة الحماية المتوفرة لك و تقديم التوصيات المناسبة بشأنها.

إذا كنت لا تزال تتعرض للإنتقام أو الضرر (مثل المضايقة و الإضطهاد و الإنحياز و تنزيل الدرجة الوظيفية) رغم الحماية الموفرة لك، وذلك بسبب الإبلاغ عن التصرف غير المقبول، فيجب عليك الإتصال بضابط الحماية مباشرة الذي سيناقش معك نوع الإجراء الذي يمكن إتخاذه لمنع المزيد من الإنتقام و تصحيح أي ضرر قد تعرضت له.

إننا نشجعك باستعمال إجراءات الإبلاغ الداخلية الخاصة بالبنك حتى يتم حل المسائل بسرعة وبسرية تامة. و في تلك الحالة، إذا احتجت لأي حماية، فيجب عليك الإتصال مع ضابط الحماية مباشرة.

إذا قمت بالإبلاغ عن التصرف غير المقبول و الذي يشكل لك قلقاً حقيقياً، فسوف لن يتم إتخاذ أي إجراء تاديبى ضدك لقيامك بالإبلاغ عن المسألة موضوع القلق بالنسبة لك، غير أنه من الضروري أن تتذكر بأن الإبلاغ عن التصرف غير المقبول لن يحميك من الإجراء التاديبى أو الإجراءات الجنائية إذا كنت متورطاً بنفسك في سوء سلوك خطير أو غير شرعي. إن قيامك بالإعتراف قد يشكل عاملاً مخففاً من العقوبة في حال إتخاذ أي إجراء تاديبى ضدك.

#### عملية التحقيق:

تختلف عمليات التحقيق حسب طبيعة سوء السلوك موضوع التحقيق، ويجب إجراء جميع عمليات التحقيق بطريقة منصفة وموضوعية تضمن حصول جميع الأشخاص المتورطين على العدالة والإنصاف. لا يقوم بإجراء التحقيق أي شخص يكون متورطاً في المسألة التي هي مصدر قلق بالنسبة لك.

عند قيامك بإثارة أي موضوع مثير للقلق بالنسبة لك عن طريق قناة الإبلاغ عن التصرف غير المقبول، يتم القيام بالتالي:

- سيتم إدخال البلاغ عن التصرف غير المقبول في قاعدة بيانات المبلغ عن التصرف غير المقبول، حيث يعتبر هذا الإجراء بمثابة نظام أمن تقوم بإدارته دائرة التدقيق الداخلي. وفي حال قيامك بإثارة الموضوع محل القلق عن طريق الخط الساخن للإبلاغ عن التصرف غير المقبول، سيقوم مزود تسهيل الخط الساخن، مثلاً نائب المدير العام للتدقيق الداخلي، بتوفير البيانات الكافية لإدخال ذلك الموضوع في قاعدة بيانات المبلغ عن التصرف غير المقبول. و ستحصل أيضاً على رقم مرجع من مزود تسهيل الخط الساخن يمكنك من خلاله الإتصال بمزود تسهيل الخط الساخن لغرض متابعة أي عملية تحقيق. هذا و لا يتم الكشف عن هويتك من قبل مزود تسهيل الخط الساخن ما لم توافق على ذلك بنفسك.
- سيكون من الضروري في معظم الحالات إجراء عملية تحقيق، و سيقوم المسؤول الإداري لتسهيل الإبلاغ عن التصرف غير المقبول بإحالة الموضوع محل القلق داخليا إلى إدارة الموارد البشرية كلما رأى ذلك مناسباً أو ستقوم دائرة الإنترام بتعيين محقق لإجراء عملية تحقيق في الموضوع. و قد يطلب المحقق منك مباشرة تزويده بمعلومات إذا كنت قد كشفت عن إسمك. و في حال قيامك بإثارة موضوع القلق دون ذكر الإسم، فسوف يقوم المحقق بالتواصل معك عن طريق ترك رسائل لك مع المسؤول الإداري عن الخط الساخن لتسهيل الإبلاغ عن التصرف غير المقبول (حسب طرق الإبلاغ المستخدمة).
- وفي حال طلب إشراك ضابط الحماية، فإنه سوف لا يشارك في عملية التحقيق، وسيصبح همزة الوصل الرئيسية بالنسبة لك وسيقوم بدوره بتزويدك بأحدث المستجدات والتطورات في سير تقدم التحقيق ونتائجه. وبعد إتمام التحقيق، يمكنك الإتصال بالخط

الساخن لمعرفة النتيجة. وإذا كنت قد قمت بتزويد إسمك وطلبت الإتصال المباشر معك، فسوف يتم ذلك مباشرة.

وإذا بين التحقيق حدوث حالة إساءة، فإننا ملتزمون بتغيير العمليات الخاصة بنا وإتخاذ الإجراء اللازم إزاء الموظفين الذين تصرفوا بطريقة غير صحيحة. وفي حال إرتكاب سلوك غير قانوني، فإن ذلك قد يتطلب إبلاغ القضية إلى السلطات الرقابية المختصة، مثل البنك المركزي العماني أو الهيئة العامة لسوق المال وكذلك شرطة عمان السلطانية في بعض الحالات. ونظرا للطبيعة المختلفة لعمليات التحقيق، لا يمكن إعطاء فترات زمنية محددة لحل المسائل المثيرة للقلق. ولكن سيقوم المحققون بالإبلاغ، وبشكل منتظم، عن وضع وسير التحقيقات.

#### 4. تبعات خرق السياسة:

##### 4.1 إحقاق الضرر أو الأذى للمبلغ عن التصرف غير المقبول:

إن قيام أي موظف بالتورط في سلوك أو تصرف يسبب لك الضرر أو الأذى بسبب قيامك برفع تقرير عن ذلك سيعتبر خرقا لهذه السياسة وسيترتب عن سوء السلوك ذلك إتخاذ الإجراء التأديبي بحق ذلك الموظف الذي قد يشمل الفصل النهائي من الخدمة في البنك.

##### 4.2 رفع تقارير كاذبة:

نود التذكير بأننا نتعامل مع الإدعاءات المتعلقة بالتصرف غير المقبول بجدية كبيرة، وقد يتم إتخاذ الإجراء التأديبي ضد أي شخص يقوم عمدا برفع تقرير كاذب. ومن أجل إعداد تقرير، لا يتوجب عليك التأكد من أن شيئا ما غير صحيح، ولكن يجب عليك إعداد تقرير إذا كنت جادا حقا بخصوص المسألة التي تثير قلقك وتوجد لديك أسباب معقولة للإعتقاد بأن شيئا ما غير صحيح.

#### 5. الأدوار والمسؤوليات الرئيسية:

يكون نائب المدير العام للتدقيق الداخلي الذي يتم تعيينه من قبل مجلس الإدارة مسؤولا عن التالي:

- القيام بإتخاذ خطوات للإبقاء على سياسة لحماية المبلغ عن التصرف غير المقبول ووضع إجراءات كشف مناسبة والحفاظ على قاعدة بيانات المبلغ عن التصرف غير المقبول، والأنظمة والضوابط، بما في ذلك تلك المتعلقة بإدارة حالات الكشف التي تتم إلى جانب الإشراف على إتزام البنك بمتطلبات وثيقة هذه السياسة. وسيعكس الوصف الوظيفي لنائب المدير العام للتدقيق الداخلي وأهدافه مسؤوليات هذا الدور المناط إليه.

وسيكون نائب المدير العام للتدقيق الداخلي مسؤولا على وجه الخصوص عن التالي:

- تطبيق أنظمة وضوابط مناسبة لضمان تبني الإجراءات وتطبيقها بشكل فعال على مستوى البنك.
  - الإتفاق مع دائرة الموارد البشرية حول أي سياسات وتوجيهات تدعو الحاجة إليها من أجل تطبيق هذه السياسة وضمان تطابق سياسات البنك الخاصة بالتوظيف، بما في ذلك الإجراءات التأديبية، مع هذه السياسة.
  - الإتفاق مع دائرة الموارد البشرية حول الإجراءات المناسب المطلوب إتخاذه إستجابة لأي حالة كشف والموافقة على الإجراءات المطلوب إتخاذه من قبل إدارة الدائرة المعنية إزاء حالات الكشف.
  - تحديد نوع الإجراء المطلوب إتخاذه بخصوص حالات كشف مستلمة ومتعلقة بالشركات الشقيقة، مثل بي إم أي بنك وسلك بنك وغيرها.
  - ضمان إجراء التحقيقات بطريقة مناسبة وفي حينها والإتفاق على الإجراءات والمواعيد المحددة لكل مرحلة من مراحل التحقيق والمراقبة بغية ضمان الأداء المرضي في هذا المجال.
  - ضمان إتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب في حينه والإتفاق على الإجراء المطلوب مع تحديد مواعيد محددة لإستكمال الإجراء المطلوب ومراقبته حتى الحصول على نهاية مرضية.
- ويجب على المسؤولين التنفيذيين و الإدارة العليا للبنك التعاون الكامل مع نائب المدير العام للتدقيق الداخلي، كما أن أي مجالات لا يتلقى فيها نائب المدير العام للتدقيق الداخلي التعاون المطلوب بشأنها ستكون عرضة لإجراءات التسريع.
- يمكن لنائب المدير العام للتدقيق الداخلي التسريع بالمواضيع المتعلقة بالإلتزام بهذه السياسة وذلك برفعها إلى الإدارة التنفيذية وفي النهاية إلى لجنة التدقيق التابعة لمجلس إدارة البنك.
- سيقوم نائب المدير العام للتدقيق الداخلي برفع تقرير ربع سنوي إلى الإدارة التنفيذية للبنك ومجلس إدارة البنك مبينا فيه ملاحظاته على أنواع وأحجام حالات الكشف وأي مسائل خطيرة والإتجاهات الأساسية في هذا الخصوص والتقدم المحرز في إنهاء حالات الكشف هذه بشكل مرض إلى جانب تحليل المسائل المثيرة للقلق/حالات الكشف غير المحلولة.

المطلوب من رؤساء الدوائر ومديري الفروع القيام بالتالي:

- ضمان توصيل هذه السياسة بشكل جيد إلى الموظفين التابعين لهم.
- تعزيز ثقافة الإبلاغ الصريح والمفتوح عن التصرف غير المقبول بين الموظفين.
- التعامل مع جميع التقارير المتعلقة بالتصرف غير المقبول التي ترفع إليه بجدية وسرية تامة.
- الضمان من خلال تصرفهم وتصرف أعضاء فريقهم بأن الشخص الذي يقوم بتقديم تقرير حقيقي عن التصرف غير المقبول لا يتعرض لأي ضرر أو أذى.

المطلوب من الموظفين التالي:

- الضمان بعدم إلحاق أي ضرر أو أذى لشخص يقوم برفع تقرير عن التصرف غير المقبول.
- عدم رفع تقرير كاذب بشكل متعمد.
- المطلوب من الموظفين المسؤولين عن إجراء التحقيقات الإلمام التام بهذه السياسة الخاصة بإجراءات الإبلاغ عن التصرف غير المقبول إلى جانب حصولهم على التدريب والخبرة المناسبة في مجال إجراء التحقيقات.

## 6. الإبلاغ عن سياسة حماية المبلغ عن التصرف غير المقبول:

سيتم توصيل المعلومات عن هذه السياسة والحماية التي يوفرها من خلال مجموعة من الوسائل التالية:

- البريد الإلكتروني أو التعميم لجميع الموظفين سنويا.
- النشر في الملف العام الخاص بدائرة التدقيق الداخلي.
- النشر في الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك.
- ستقوم دائرة الموارد البشرية بإبلاغ جميع الموظفين الجدد بأن وثيقة السياسة موجودة في الملف العام التابع لدائرة التدقيق الداخلي.
- سيقوم المستشار القانوني وأمين سر مجلس الإدارة بضمان توزيع هذه السياسة على جميع أعضاء مجلس إدارة البنك على أساس سنوي.

## 7. حفظ السجلات:

سيتم إصدار هذه السجلات والإحتفاظ بها لمدة ست سنوات كحد أدنى:

- بيان هذه السياسة وتعديلاتها.
- بيانات جميع حالات الكشف مع المعلومات المزودة بشأنها والتحقيقات والنتائج وأي إجراءات لاحقة تم إتخاذها.
- نسخ من جميع التقارير المرفوعة إلى الإدارة العليا للبنك ولجنة التدقيق التابعة لمجلس إدارة البنك وأعضاء مجلس إدارة البنك.
- بيانات الخطوات التي تم إتخاذها لضمان نشر الوعي بين الموظفين، بما في ذلك توقيت وطريقة التوصيل وما تم توصيله والشرائح المستهدفة.

## 8. الإلتزام:

### 8.1 مستجدات السياسة ومراقبتها

يتعهد بنك مسقط بالإلتزام بالقوانين والممارسات التي من شأنها حماية حقوق الأشخاص الذين يقومون بالإبلاغ عن مسائل مثيرة للقلق ومتعلقة بأمر الإلتزام.

ستتم مراقبة ومراجعة هذه السياسة سنويا من قبل نائب المدير العام للتدقيق الداخلي الذي سيقوم أيضا بتوفير إحصائيات عن حالات القلق المبلغ عنها إلى كل من اللجنة التنفيذية للبنك ولجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة وأعضاء مجلس إدارة البنك على أساس ربع سنوي.

### 8.2 مراجعة فاعلية السياسة:

توحي أفضل الممارسات بأنه يجب على لجنة التدقيق التابعة لمجلس إدارة البنك القيام بدراسة مدى فاعلية سياسة الإبلاغ عن التصرف غير المقبول بصورة منتظمة لأن من شأن ذلك توفير معلومات تساعد مجلس إدارة البنك في مهمة مراجعتها لنظام الضوابط الداخلية بالبنك. وستجد لجنة التدقيق ببنك مسقط كل ما تريد معرفته بشكل مرض حول موضوع الإبلاغ عن التصرف غير المقبول من خلال مراجعتها للتقارير الدورية التي يرفعها إليها نائب المدير العام للتدقيق الداخلي.

وقد ترغب لجنة التدقيق التابعة لمجلس إدارة البنك في النظر في التالي:

- هل توجد هناك مسائل أو حالات كانت ستترفع إلى مجلس إدارة البنك والذي كان سيتوقع أن تكون قد تم رفعها إليه في وقت مبكر بمقتضى إجراءات البنك الخاصة بالإبلاغ عن التصرف غير المقبول؟
- هل توجد هناك إجراءات كافية لمتابعة ما تم أخذه بشأن حالات القلق التي تمت إثارتها ولضمان إتخاذ إجراءات متابعة مناسبة للتحقيق فيها وحل المشاكل المتعلقة بالإبلاغ عن التصرف غير المقبول إن كان ذلك ضرورياً؟
- هل توجد هناك إجراءات كافية لحفظ الأدلة المتعلقة بحالات القلق المثيرة؟
- هل تم التعامل بمسائل السرية بشكل فعال؟
- هل توجد هناك أدلة عن ردود أفعال بناءة ومناسبة؟
- هل تم لفت إنتباه لجنة التدقيق أو مجلس الإدارة إلى أي حالات قد تبين بأن موظفا ما بالبنك لم يتم التعامل معه بشكل منصف نتيجة قيامه برفع تقرير عن قلقه إزاء مسألة معينة تخص البنك؟
- هل هناك حاجة لإجراء مراجعة حول مدى الوعي بين موظفي البنك عن الإجراءات الخاصة بالإبلاغ عن التصرف غير المقبول؟