



كونتكت المالية القابضة

سياسية

الإبلاغ عن المخالفات

الإصدار/التعديل: CFHWBP2024VR1

تاريخ الإصدار/التعديل: يوليو ٢٠٢٤



المحتويات

١	بيانات الوثيقة.....	٣
٢	قائمة الاعتمادات.....	٣
3.	قائمة التعديلات.....	٣
٤	الإيضاحات.....	٤
٥	تمهيد.....	٥
٦	مرجعية إعداد الوثيقة.....	٥
٧	صلاحية اعتماد السياسة.....	٥
٨	تفسير الاحكام.....	٥
٩	نشر السياسة.....	٥
10.	حالة التعارض مع النظام الاساسى.....	٥
١١	نطاق التطبيق.....	٥
١٢	الهدف من السياسة.....	٥
١٣	امثلة من المخالفات.....	٥
14.	التزامات الشخص المبلغ عن المخالفة:.....	٦
١٥	قنوات الإبلاغ.....	٧
١٦	حماية المبلغين.....	٧
١٧	الحفاظ على سرية الهوية.....	٧
18.	تشجيع الموظفين على الإبلاغ.....	٧
١٩	الاستجابة للإبلاغ.....	٧
٢٠	مراحل معالجة البلاغات.....	٨
٢١	سرية تداول المعلومات.....	٨
٢٢	التبليغ لجهات خارجية.....	٨
٢٣	التقارير الدورية.....	٨
٢٤	العناية الواجبة تجاه الموظفين.....	٩
٢٥	مدة الحفظ.....	٩
٢٦	مراجعة وتحديث السياسة.....	٩
27.	الملاحق والنماذج.....	٩
٢٨	نموذج إبلاغ عن مخالفة/مخالفات.....	١٠
٢٩	بيان بالبلاغات الواردة من خلال البريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ أو من خلال البريد المسجل بعلم الوصول.....	١٢

١. بيانات الوثيقة

م	بيان	الإيضاح
١	أسم الوثيقة	سياسة الإبلاغ عن المخالفات
٢	مسلسل الوثيقة	CFHWBP2024VR1
٣	الشركة	كونتكت المالية القابضة

٢. قائمة الاعتمادات

م	البيان	الإعداد	المراجعة	الإعتماد
١	الإسم	د. محمد أبو لبن	كريم محمد زكريا البسبي	هايدى المحمدى
٢	الإدارة	قطاع الموارد البشرية	الموارد البشرية التطويرية	الموارد البشرية
٣	التوقيع	محمد	كريم	هايدى
٤	التاريخ	٢٠٢٤/٧/٢٨	٢٠٢٤/٧/٢٨	٢٠٢٤/٧/٢٨

1 Contact Financial Holding
كونتكت المالية القابضة

٣. قائمة التعديلات

م	رقم الإصدار	تاريخ الإعتماد	الملخص	تاريخ	المسؤول عن التعديل و/أو التحديث	ملاحظات
١	VR1	٢٠٢٤/٠٨/١٤	الإصدار الأولي			
٢						
٣						
٤						
٥						

٤. الإيضاحات

يقصد بالكلمات/المفردات/المصطلحات المدرجة بالجدول التالي المعنى المخصص لها قرين كل منها مالم يقتضى السياق غير ذلك.

جدول رقم (١)

م	الكلمة/المفردة/المصطلح	المقصود/التوضيح
١	الشركة/كونتكت	شركة كونتكت المالية القابضة
٢	الوحدة التنظيمية	شركة/فرع/قطاع/إدارة عامة/إدارة/قسم/شعبة ، تابعة لكونتكت المالية القابضة
٣	"أنا"، "لنا"، أو "نحن"	كونتكت المالية القابضة.
٤	أنت"، أو "المستخدم	الشخص /الأشخاص الذي يستخدم خدمات كونتكت المالية القابضة
٥	السياسة	سياسة الإبلاغ عن المخالفات
٦	الهيئة	الهيئة العامة للرقابة المالية
٧	البيانات الشخصية	أي بيانات متعلقة بشخص طبيعي محدد، أو يمكن تحديده، بشكل مباشر أو غير مباشر عن طريق الربط بينها وبين ، بيانات أخرى كالاسم أو الصورة ، أو الصوت أو رقم تعريفى، أو محدد ، للهوية عبر الانترنت، أو أي بيانات تحدد الهوية النفسية، أو الصحية، أو الاقتصادية، أو الثقافية، أو الاجتماعية .
٨	أمن البيانات	إجراءات وعمليات تقنية وتنظيمية من شأنها الحفاظ على خصوصية وسرية وسلامة ووحدة البيانات الشخصية وتكاملها فيما بينها
٩	المبلغ	هو الشخص الذي يبلغ عن واقعة احتيال أو أمور غير أخلاقية داخل الشركة بنية طيبة وبشكل سري أو بإخفاء الهوية عن شكل من أشكال سوء الإدارة أو الممارسات غير المقبولة ، وكذلك في أوساط أصحاب المصالح ويدخل في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الموظفين والعملاء وجميع أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين.
١٠	الإبلاغ	هو العملية المتبعة في التبليغ عن واقعة الإحتيال أو الأمور غير الأخلاقية داخل الشركة
١١	الاحتيال	. أي تصرف أو ممارسة غير أخلاقية أو غير نظامية أو غير قانونية تتسم بعدم الأمانة أو بالنية المبيتة لإخفاء حقيقة ما، سواء بالكلمات أو بالتصرف أو بالتزييف، ما من شأنه أن يسفر عن خسارة مالية أو غير مالية للشركة، ويدخل في عداد ذلك الممارسات المحاسبية المغلوطة أو إعداد التقارير المالية أو التقارير غير المالية المغلوطة بنية الإحتيال
١٢	الفساد	تقديم حوافز أو مازيا أو عطايا إلى أشخاص أو عرضها لهم أو طلبها منهم أو قبولها منهم بغرض التأثير في تصرفاتهم وأقوالهم أو أفعالهم
١٣	المخالفة	أي تصرفات أو أحداث أو سلوك أو ممارسات غير نظامية أو غير أخلاقية أو غير قويمه أو مخالفة لسياسات الشركة على سبيل المثال: حالات عدم الامتثال للقوانين أو اللوائح أو إساءة استخدام للسلطة بهدف التربح ، أو عملية احتيال، أو فساد، أو تواطؤ، أو إكراه أو سلوك غير قانوني، أو سوء تصرف، أو سوء إدارة مالية أو تجاوزات مالية أو محاسبية أو وجود تضارب في المصالح أو أي تصرف خاطئ أو ممارسات غير نظامية أو غير أخلاقية أو غيرها من انتهاكات للأنظمة والتعليمات السارية أو التستر على أي مما سبق سواء وقعت أو احتمال وقوعها أو على وشك أن تقع.
١٤	أصحاب المصالح	كل من له مصلحة مع الشركة، كالعاملين، والدائنين، والعملاء، والموردين، والمجتمع
١٥	الممارسات غير الأخلاقية	يقصد بها التصرفات والممارسات المقصودة أو غير المقصودة التي تتنافى مع الأخلاق القويمه وتضر بمصالح وسمعة الشركة أو لا تتوافق مع معايير العمل المعتمدة أو السلوك المهني.

٥. تمهيد

تؤمن شركة كونتكت المالية القابضة بأهمية الالتزام بمبادئ الحوكمة لتحقيق أعلى درجات الشفافية والنزاهة والمساءلة في جميع عملياتها. حيث تعتبر هذه القيم جوهرية لنجاحها وتعزيز سمعتها في السوق المصري. لذلك، تلتزم الشركة بتوفير بيئة آمنة تشجع جميع أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين على حد سواء إلى الإبلاغ عن أي مخالفات قانونية أو أخلاقية قد تتعرض لها الشركة بثقة وبحيث يكون المبلغ محط تقدير ودون خوف من الانتقام أو الملاحقة

٦. مرجعية إعداد الوثيقة

تم إعداد هذه الوثيقة بالإستناد إلى المرجعيات التالية :-

١. إصدارات الهيئة العامة للرقابة المالية.
٢. النظام الداخلي لكونتكت المالية القابضة
٣. قرارات مجلس الإدارة.

٧. صلاحية اعتماد السياسة

يعتمد مجلس الإدارة هذه السياسة وتعديلاتها وتكون سارية من تاريخ اعتمادها.

٨. تفسير الاحكام

لمجلس الإدارة دون غيره حق تفسير أو إيضاح ما جاء في هذه السياسة من أحكام.

٩. نشر السياسة

يكون لقطاع الموارد البشرية والتطوير المؤسسي نشر هذه السياسة أو ملخصاً لها على الموقع الإلكتروني، أو من خلال أي وسيلة أخرى يراها مناسبة

١٠. حالة التعارض مع النظام الاساسى

لا تعد هذه السياسة بديلاً لأحكام النظام ولوائحه التنفيذية، وعند أي تعارض بينها أو أي فقرة أو مادة فيها وبين النظام فإن أحكام النظام تسود وتبقى الفقرات أو المواد الأخرى قيد التطبيق.

١١. نطاق التطبيق

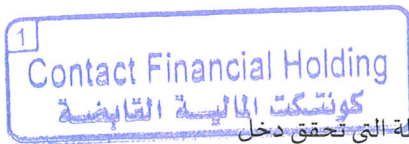
تطبق هذه السياسة على جميع الموظفين في شركة كونتكت المالية القابضة والشركات الخاضعة لسيطرتها والشركات التابعة والشقيقة، بما في ذلك الإدارة العليا والموظفين الدائمين والمؤقتين والمتعاقدين، والاستشاريين، إضافةً إلى العملاء والموردين وأي أطراف ثالثة مرتبطة بعلاقات مع الشركة

١٢. الهدف من السياسة

الهدف من هذه السياسة هو تعزيز وتحفيز الإبلاغ الفعال عن المخالفات وضمان معالجتها بطريقة عادلة وفعالة

١٣. امثلة من المخالفات

- الاحتيال والفساد والرشوة
- الاستفادة من المعلومات السرية للمتاجرة أو لغير ذلك من الأنشطة التي تحقق دخل
- الإفصاح عن المعلومات المحظورة أو تسريبها



- التحيز بشكل غير عادل المؤسسة مالية أو متعاقد معين
- تجاوز التفويض الرسمي للسلطة لتحقيق منفعة أو مكاسب خاصة
- عدم التقيد بالالتزامات القانونية والرقابية
- أي سلوك يؤدي إلى التشهير أو الإضرار بسمعة الشركة
- التمييز أو التحرش اللفظي والجنسي
- التصرفات التي تؤدي إلى تأثير سلبي على سمعة الشركة
- الاستخدام غير الملائم لموارد الشركة وأصولها
- مخالفة ميثاق السلوك المهني
- تعريض الصحة والسلامة للخطر
- التستر على التصرفات الخاطئة
- التلاعب في السجلات
- عمليات غسل الأموال
- عدم الإفصاح عن حالات تعارض المصالح
- الجرائم الجنائية المرتكبة، أو التي يتم ارتكابها، أو التي يحتمل ارتكابها أيا كان نوعها
- التلاعب بالبيانات المحاسبية
- التفوه بالفاظ نابية

١٤. التزامات الشخص المبلغ عن المخالفة:

- ينبغي على الشخص المبلغ عن مخالفة مراعاة الآتي :
- تحري المصداقية في الإبلاغ قدر المستطاع وذلك بتجنب الاشاعات والمزاعم غير المستندة على أساس حقيقي، والابلاغ متى توفر لديه معطيات اشتباه حقيقية ومعقولة.
 - تجنب البلاغات الكيدية لغرض تشويه سمعة الآخرين او الإيقاع بهم أو الانتقام أو زعزعة الثقة في الشركة أو موظفيها أو أصحاب المصالح.
 - بذل العناية اللازمة بتحري الدقة في الإبلاغ وإيضاح كافة التفاصيل ذات العلاقة بالبلاغ قدر المستطاع التي من شأنها الإرشاد إلى حالة المخالفة وإرفاق كل ما من شأنه إعطاء تفاصيل وأدلة عن المخالفة ما أمكن.
 - سرعة الإبلاغ عن المخالفة في أقرب فرصة ممكنة .
 - السرية التامة للبلاغ لتحقيق المصالح العامة للشركة.
 - تحمل مسؤولية الادعاءات الكيدية إذا ثبتت لغرض تشويه سمعة أو إلحاق الضرر بالشركة أو أحد منسوبيها أو أصحاب المصالح.

١٥. قنوات الإبلاغ

تعزز الشركة ثقافة "رفع الصوت" لتشجيع الناس على الإبلاغ عن أي اشتباه في وقوع مخالفات أو أي مخاوف أخرى تتعلق بمكافحة هذه المخالفات دون خوف من التعرض للانتقام. وقد أتاحت الشركة العديد من القنوات للإبلاغ عن المخالفات التي من شأنها تمكين الموظفين والعملاء والأطراف الخارجية من الإبلاغ عن أي اشتباه في وقوع مخالفة ومن هذه القنوات :-

- البريد الإلكتروني: Whistleblower@contact.eg

- المدير المباشر
- قطاع الشؤون القانونية
- قطاع الموارد البشرية
- البريد المسجل بعلم الوصول على عنوان المقر الرئيسي

١٦. حماية المبلغين

تقبل الشركة فحص البلاغات من مجهولي الهوية مع مراعاة ما يلي:
الحماية: تضمن الشركة اتخاذ الإجراءات الكفيلة بحماية المبلغين لتشجيعهم على التقدم ببلاغاتهم بدون خوف أو تردد، وذلك بمنع التعرض للمضايقة أو أعمال انتقامية أو عواقب وظيفية سلبية لا في الحاضر ولا في المستقبل لأي شخص يبلغ عن مخالفة أو يتقدم بحسن نية بالإبلاغ إستناداً لأسباب معقولة لتقديم البلاغ (باستثناء الإبلاغ عن مخالفة بشكل كيدي، حيث من الممكن أن يؤدي ذلك إلى انزال عقوبة الإجراء التدريبي بالمبلغ وكذلك إتخاذ الإجراءات القانونية بحقه وهو الإجراء الذي قد يصل إلى الفصل من العمل).

١٧. الحفاظ على سرية الهوية

تلتزم الشركة بالحفاظ على سرية المعلومات و هوية المبلغين إلى أقصى حد معقول علمياً وتضمن الشركة عدم تعرض المبلغين لأي تبعات سلبية نتيجة لإبلاغهم بحسن نية وذلك من خلال حجب هوية المبلغ وعدم الإفصاح عنها ولن يعلم أحد بشأن إجراء التحقيق في البلاغات أو يشارك فيها إلا من تقتضي إجراءات التحقيق علمهم أو مشاركتهم نظراً لطبيعة التحقيق أو حيثما أقتضت الأمور ذلك بحكم القانون.

١٨. تشجيع الموظفين على الإبلاغ

يتعين على المديرين المباشرين ورئيس أي وحدة تنظيمية أن يشجعوا موظفيهم على تبني ثقافة التبليغ عن المخالفات بشكلها الصحيح، والتأكيد على عدم تعرض مقدمي البلاغات بالكيفية المشار إليها في هذه السياسة لأي ضرر.

١٩. الاستجابة للإبلاغ

١/١٩ ستتولى جهة الاختصاص في الشركة التحقيق في كل بلاغ بسرعة وفعالية و يجب أن تخضع كافة حالات الإبلاغ عن المخالفات للفحص والدراسة والتدقيق من قبل جهة الاختصاص والتي يتم تحديدها بناء على سياسات الشركة ، على أن يتم ذلك في الوقت المناسب، وبحيادية وشفافية مطلقة على ان تكون هناك اجراءات ومواعيد مقترحة ومتفق عليها من مراحل عملية التحقيق مع متابعتها لضمان حسن التنفيذ .

٢/١٩ بعد استكمال دراسة البلاغات عن المخالفات، يتم تحديد ما إذا كان موضوع البلاغ يقتضي القيام بإجراء ما وتحديد طبيعة ذلك الإجراء، استناداً إلى نتائج التحقيق. وقد يستدعي ذلك اتخاذ إجراءات تأديبية أو استعادة أصول مستولى عليها أو اتخاذ إجراءات قانونية غيرها حسب كل حالة على حدة.

٣/١٩ في حال أن كشفت نتائج عمليات الفحص والدراسة والتدقيق للمخالفات التي يتم الإبلاغ عنها، عن وجود ثغرات رقابية أو تشغيلية في سياسات الشركة و/أو إجراءاتها، يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة بصورة فعالة، من خلال الموافقة على التعديلات المطلوبة في السياسات و/أو الإجراءات وتحديد المواعيد النهائية لذلك ومتابعة تنفيذها للوصول إلى نتائج مرضية إذا ثبت أن البلاغ غير دقيق ولكن قدم بصورة نزيهة وله حيثيات تثير تقديمه فلا يتخذ أي إجراء ضد مقدمه. أما إذا ثبت بصورة قاطعة أن البلاغ غير دقيق وكان كيدياً مقصوداً فيتخذ بحق مقدم البلاغ الإجراء التأديبي أو القانوني اللازم.

٤/١٩ وضع سجل للبلاغات والتقارير المتعلقة بها.

٥/١٩ إفادة المُبلِّغ عن استلام بلاغه، وما تم التوصل إليه من قرار إن أمكن ذلك.

٦/١٩ اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها حماية المُبلِّغ وعدم الإضرار به وفق ما جاء في السياسة.

٢٠. مراحل معالجة البلاغات

- استقبال البلاغ.
- التقييم المبدئي.
- تحديد خطة التحقيق.
- توثيق المسوغات الداعمة لقرار المعالجة.
- القرار المتخذ للمعالجة.
- متابعة تنفيذ القرار.
- حفظ السجلات.

٢١. سرية تداول المعلومات

الالتزام بالسرية الكاملة سواء في تداول المعلومات المقدمة أو هوية المبلغ ويبقى مضمون التبليغ عن المخالفة طي الكتمان طالما كان التحقيق مستمرا لتجنب المساس بسير التحقيق، ويتم وضع ضوابط محددة تضمن سرية التداول والنشر.

٢٢. التبليغ لجهات خارجية

في حين يتوقع من المبلغين ابقاء الموضوعات المتعلقة بالتبليغ داخل الشركة، إلا أنه في بعض الحالات، لا يمكن الوقوف حائلاً أمامهم للتبليغ لجهات خارجية شريطة توفر حسن النية وانتفاء وجود مصالح شخصية.

٢٣. التقارير الدورية

يقدم تقرير ربع سنوي للإدارة المختصة تدرج فيه الانتهاكات المؤثرة التي قد تكون قد وقعت خلال الفترة، وعرض ما تم بشأنها والنتائج التي تم التوصل إليها، مع متابعة الحالات وموضوعات سبق الرفع بشأنها وما تزال معلقة دون الوصول لنتيجة بخصوصها.



٢٤. العناية الواجبة تجاه الموظفين

تلتزم الشركة من خلال قطاع الموارد البشرية والتطوير المؤسسي باتتباع إجراءات وتدابير لضمان التحقق من سيرة موظفيها الذاتية وخلو سجلهم من المخالفات الجنائية، بما في ذلك أي تضارب في المصالح لديهم.

٢٥. مدة الحفظ

يتم الاحتفاظ بالتالي لمدة لا تقل عن خمس سنوات :

- البلاغات والمستندات والمعلومات المقدمة من المبلغ إلى جانب التحقيق ونتائجه وأي إجراءات يتم إتخاذها
- بيان بالبلاغات الواردة من خلال البريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ أو من خلال البريد المسجل بعلم الوصول
- نسخة من التقارير المقدمة إلى مجلس الإدارة (إن وجدت)

٢٦. مراجعة وتحديث السياسة

يتم مراجعة هذه السياسة بشكل سنوي أو كلما لزم الأمر.

٢٧. الملحق والنماذج

١	نموذج الإبلاغ عن المخالفات	ملحق رقم (١)
٢	نموذج بيان بالبلاغات الواردة من خلال البريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ أو من خلال البريد المسجل بعلم الوصول	ملحق رقم (٢)

(ملحق رقم ١)
كونتكت المالية القابضة
نموذج إبلاغ عن مخالفة /مخالفات

بيانات القائم بالإبلاغ (إختياري):

الاسم :
الوظيفة :
الهاتف :
البريد الإلكتروني :

نوع المخالفة المبلّغ عنها:

- ☐ سوء السلوك أو الممارسات غير الأخلاقية
☐ انتهاك للقوانين أو اللوائح
☐ تضارب في المصالح
☐ سوء استخدام الممتلكات أو الموارد
☐ أخرى (يرجى التحديد): [-----]

وصف المخالفة:

[اذكر تفاصيل المخالفة المبلّغ عنها بما في ذلك الأماكن والأشخاص المعنيين والتواريخ ذات الصلة]

.....
.....
.....

الأدلة الداعمة (إن وجدت):

[ارفق أي وثائق أو أدلة ذات صلة لدعم الإبلاغ]

مرفق ١
مرفق ٢
مرفق ٣

الإجراءات المتخذة حتى الآن (إن وجدت):

[اذكر أي إجراءات أو خطوات تم اتخاذها فيما يتعلق بالمخالفة المبلّغ عنها]

.....
.....
.....

ملاحظات إضافية:

[إضافة أي ملاحظات أو معلومات إضافية ذات صلة]

.....
.....
.....

أقر بأن المعلومات الواردة في هذا النموذج صحيحة وكاملة حسب علمي وإيماني.

التوقيع: [توقيع المبلغ]

التاريخ:

يتم إستيفاء البيانات الواردة أدناه بواسطة الإدارة المختصة

• الرقم المرجعي:

• التحريات:

• النتائج:

• الإجراءات التي تم إتخاذها:

الموظف المختص:

الإسم:

الصفة:

التاريخ:

التوقيع:

¹
Contact Financial Holding
كونتكت المالية القابضة

(ملحق رقم ٢)

نموذج

بيان بالبلاغات الواردة من خلال البريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ أو من خلال البريد المسجل بعلم الوصول

الرقم المرجعي	التاريخ	وسيلة إستلام المخالفة	الفرع	الإدارة المختصة

1
Contact Financial Holding
كونتكت المالية القابضة