

المملكة العربية السعودية
جمعية الخدمات الصحية بالقصيم
ترخيص رقم (868) المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

سياسة وإجراءات الإبلاغ وحظر تنبيه العميل

رقم الإصدار: ٢/٠
تاريخ الإصدار: ١٤٤٨ / ٢٠٢٦ هـ
الجهة المعتمدة: مجلس إدارة الجمعية
المرجعية: نظام الجمعيات الأهلية ولائحته التنفيذية، وأنظمة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، والأدلة الاسترشادية للحكماء اللائحة الأساس للجمعية، ولوائحها الداخلية المعتمدة.

المادة الأولى: المقدمة

يُعد حظر تنبيه العميل ركيزة أساسية في منظومة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، إذ إن أي تنبيه للعميل بأنه محل بلاغ أو تحقيق يُبطل جدوى الإبلاغ ويعرض التحقيقات للفشل. وتلتزم الجمعية بأحكام النظام التي تجرم إفشاء البلاغات، وتضع هذه السياسة الإطار الملزم لجميع منسوبيها في هذا الشأن.

المادة الثانية: الأهداف

١. ضمان سرية بلاغات العمليات المشبوهة سرية تامة.
٢. منع أي تصرف يعلم العميل بأنه محل بلاغ.
٣. حماية جهود الجهات الرقابية والأمنية في التحقيق.
٤. توفير حماية قانونية للمنسوبين الذين يقدمون البلاغات.
٥. توحيد آلية الرد على استفسارات العميل بشأن العمليات.

المادة الثالثة: نطاق التطبيق

- جميع منسوبي الجمعية.
- جميع بلاغات العمليات المشبوهة وتحقيقاتها.
- جميع الاتصالات مع العملاء الذين يخضعون لبلاغ.

المادة الرابعة: التعريفات

الجمعية: جمعية الخدمات الصحية بالقصيم الأهلية غير الربحية الخاضعة لأحكام نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية، وتشمل مقرها الرئيس وفروعها المرخصة.

مجلس الإدارة: المجلس المنتخب من الجمعية العمومية والمعتمد من الجهة المشرفة، ويتولى الإشراف العام واعتماد السياسات.

الإدارة التنفيذية: المدير التنفيذي والوظائف القيادية والتشغيلية التي تتولى تنفيذ قرارات المجلس وإدارة العمليات اليومية.

الجهة المشرفة: المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي أو الوزارة المختصة أو الجهة التي يحددها النظام.

المستفيد: الفرد أو الأسرة أو الجهة التي تقدم لها الجمعية خدماتها ومساعداتها وفق شروط الاستحقاق.

أصحاب المصلحة: كل جهة أو شخص له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بأنشطة الجمعية، ويشمل المستفيدين والمتبرعين والشركاء والمتطوعين والعاملين والجهات الرقابية.

السياسة: هذه الوثيقة المعتمدة من مجلس الإدارة والمنظمة لأحكام الموضوع محل التنظيم.

تنبيه العميل: أي فعل أو قول أو إشارة تُعلم العميل أو الغير بأن هناك بلاغاً أو تحقيقاً أو استفساراً بشأنه.

البلاغ: الإخطار الرسمي المرفوع لوحدة التحريات المالية عن عملية أو محاولة عملية مشبوهة.

الإفشاء غير المشروع: الكشف عن معلومات البلاغ لأي جهة غير مصرح لها.

المادة الخامسة: المرجعية النظامية

- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٨) وتاريخ ١٩/٢/١٤٣٧ هـ ولائحته التنفيذية.
- نظام مكافحة غسل الأموال الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٢٠) وتاريخ ٥/٢/١٤٣٩ هـ ولائحته التنفيذية.
- نظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٢١) وتاريخ ١٢/٢/١٤٣٩ هـ ولائحته التنفيذية.
- نظام مكافحة التستر الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٤) وتاريخ ٧/١/١٤٤١ هـ.
- قواعد الحوكمة الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
- الأنظمة واللوائح ذات العلاقة الصادرة عن الجهات الرقابية والإشرافية في المملكة العربية السعودية.
- أهداف رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ المتعلقة بتمكين القطاع غير الربحي وتعزيز الحوكمة والشفافية.
- لائحة الحوكمة الداخلية للجمعية والسياسات المعتمدة من مجلس الإدارة.

المادة السادسة: المبادئ الحاكمة

- السرية المطلقة: لا تُفشى أي معلومة عن البلاغ لأي طرف عدا الجهات المخولة.
- الحماية القانونية: المُبلغ محمي من أي مساءلة عن البلاغ الصادر بحسن نية.
- الاستمرار المهني: المعاملة مع العميل تستمر بشكل عادي دون تغيير ملحوظ.
- توثيق دقيق: توثيق كل خطوة يتخذها المنسوبون بشأن البلاغ.

المادة السابعة: صور تنبيه العميل المحظورة

١. إخبار العميل صراحة بوجود بلاغ أو تحقيق بشأنه.
٢. التلميح غير المباشر بذلك (كتغيير أسلوب التعامل بشكل ملحوظ).
٣. رفض التعامل مع العميل بشكل مفاجئ دون مبرر مقنع.
٤. إخبار الأقارب أو الوكلاء أو أي طرف ثالث.
٥. نشر أي معلومة تتعلق بالبلاغ في وسائل التواصل الاجتماعي.
٦. تسريب معلومات البلاغ للزملاء غير المخولين.
٧. الاحتفاظ بنسخ من البلاغ خارج المنظومة الرسمية.
٨. الرد على استفسارات العميل بطريقة توحى بوجود بلاغ.

المادة الثامنة: كيفية التعامل مع العميل بعد الإبلاغ

١. الاستمرار في التعامل بشكل طبيعي دون تغيير ظاهر.
٢. الرد على استفسارات العميل بمعلومات عامة ومحايدة.
٣. عدم رفض المعاملات إلا وفق سياسات الجمعية العادية.
٤. توجيه العميل للقنوات الرسمية عند الحاجة.
٥. توثيق أي اتصال أو تعامل معه في ملف البلاغ.
٦. استشارة مسؤول الالتزام قبل أي إجراء استثنائي.

المادة التاسعة: نطاق دائرة المعرفة

١. تقتصر معرفة تفاصيل البلاغ على: مسؤول الالتزام، المُبلغ الأصلي، الجهة الرقابية المختصة.
٢. لا يجوز تعميم البلاغ داخل الإدارة أو الفروع.
٣. لا يجوز الإشارة إليه في التقارير الإدارية العامة.
٤. يُحفظ في نظام معلومات مقيد الصلاحيات.

المادة العاشرة: مسؤوليات المنسوبين

١. الالتزام الصارم بحظر تنبيه العميل.
٢. التحفظ التام في الحديث عن البلاغ حتى داخل بيئة العمل.
٣. الإبلاغ عن أي انتهاك لهذه السياسة.
٤. الرجوع لمسؤول الالتزام عند أي التباس.

المادة الحادية عشرة: التعامل مع مطالبات العملاء

١. إذا استفسر العميل مباشرة، يُجاب بأن الإجراءات تتبع سياسات الجمعية دون التلميح للبلاغ.
٢. لا يُقدم أي وعد أو تعهد بشأن حالة معاملة معينة.
٣. تُحال الاستفسارات المعقدة إلى مسؤول الالتزام.
٤. تُوثق جميع الاستفسارات في سجل خاص.

المادة الثانية عشرة: العقوبات على مخالفة الحظر

١. تنبيه العميل يُعد مخالفة جسيمة توجب الإجراءات التأديبية.
٢. قد يعرض المخالف لعقوبات جنائية وفق نظام مكافحة غسل الأموال (السجن حتى خمس سنوات وغرامات مالية).
٣. الفصل من الخدمة يُعد إجراء افتراضياً في حالات التعمد.
٤. تُبلغ الجهات المختصة عن كل حالة تنبيه ثابتة.

المادة الثالثة عشرة: الحماية القانونية للمُبلغين

١. المُبلغ عن العمليات المشبوهة بحسن نية محمي بموجب النظام من أي مساءلة.
٢. لا تُقبل ضده أي دعوى مدنية أو جزائية بسبب البلاغ.
٣. تلتزم الجمعية بحماية المُبلغ من أي انتقام أو تمييز وظيفي.

المادة الرابعة عشر : المراجعة والتحديث

١. تُراجع هذه السياسة سنوياً أو عند صدور تشريعات جديدة.
٢. تُقدم مقترحات التحديث من الجهة المختصة.
٣. تُعتمد التحديثات من مجلس الإدارة.

المادة الخامسة عشر: أحكام ختامية

١. تلغي هذه السياسة كل ما سبقها من سياسات في هذا الشأن.
٢. يُعمل بها من تاريخ اعتمادها.

اعتماد مجلس الإدارة

رئيس مجلس الإدارة: د. محمد بن علي السهلي، رقم محضر الاعتماد: ٥/٣

تاريخ محضر الاعتماد: ٢٠٢٦/٠٦/١٧

