

# ميثاق معايير الأخلاقيات المهنية المؤسسية

الشركة الوطنية للضمان الصحي- ضمان

# المحتويات

03	رسالة الرئيس التنفيذي	14	كيفية حماية الأصول في ضمان حماية أصول الشركة موارد تكنولوجيا المعلومات والأمن المعلوماتي الملكية الفكرية المعلومات السرية الضوابط الرقابية المتعلقة بالأرشفة وحفظ السجلات والوثائق
04	المقدمة كيف يتم تطبيق الكود عملياً؟ نبذة عن الشركة الوطنية للضمان الصحي- ضمان- وما هي قيم ضمان المهنية؟ كيف يتم تطبيق الكود عملياً؟ ما هي العواقب المترتبة على أي انتهاك أو خرق لقواعد الميثاق؟	19	كيفية أداء مهام العمل بالامتثال مع القوانين ذات الصلة قوانين التنافسية قوانين التجارة الدولية التعاملات التجارية لأطراف من داخل الشركة مكافحة غسل الأموال الضوابط التنظيمية المتعلقة بالصناعة وقطاع النشاط المحدد
06	كيفية التصرف والتعامل مع الآخرين؟ الاحترام والتعاون الصحة والسلامة والبيئة العمل مع الغير/ أطراف خارجية أخرى العمل مع الموظفين والمسؤولين العموم منهجية الاتصالات الخارجية تضارب المصالح سياسة الهدايا والمزايا الترفيحية والضيافة	24	التوصيات النهائية كيف يتم تنفيذ مدونة مبادئ الأخلاق المهنية؟ كيفية الإبلاغ عن الوقائع المشتبه فيها؟ التجاوزات والجزاءات
		27	التعريفات

## رسالة الرئيس التنفيذي

تتبنى ضمان، وبشكل أساسي، رسالة مجتمعية واضحة ذات منظور صحي مفادها هو الارتقاء بمستوى القطاع الصحي في دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل عام وقطاع التأمين الصحي بشكل خاص وسبيلها في ذلك هو إتاحة حلول تأمينية مبتكرة وخدمات رعاية صحية مستدامة على درجة عالية من الجودة. وباعتبارها الشريك الموثوق به لحكومة أبوظبي ومزود الرعاية الصحية الذي يحظى بثقة المتعاملين والمشاركين عبر إمارات الدولة، تكتسب ضمان ريادتها المهنية والخدمية من عملها في مجال تقديم خدمات تأمين صحي متميزة للمشاركين والمتعاملين وهو ما يأتي على قائمة مستهدفاتها.

وقد اجتهدت إدارات العمل المختلفة لدى ضمان لبناء سمعة قوية وطيبة تميز ضمان على مستوى السوق المحلي باعتبارها شركة ريادية في قطاع التأمين الصحي تنتهج أعلى معايير المهنية والأخلاقية أثناء أداء أعمالها لتوفير خدمات تأمين صحي متميزة تلبي توقعات المشاركين لديها. وفي إطار الالتزام بمعايير تشغيلية عالية ينتج عنها خدمات عالية الجودة، تحرص الإدارة العليا بضمن على التأكد من تادية الأعمال والأنشطة بطريقة أخلاقية متمسمة بالنزاهة والأمانة ومستندة على مبدأ المسألة والمحاسبة. كما إن حماسية القيم التي تؤمن بها ضمان وتتبناها بشدة وهي: المسؤولية والتميز والريادة وروح الفريق والانجازات يجب وأن ينعكس صداها وبشكل واضح على جميع أوجه العمل المختلفة والأنشطة والعمليات الإجرائية. ويعلو كل ذلك منظومة الأخلاقيات المهنية السائدة على مستوى ضمان.

وباستقراء مدونة الأخلاقيات المهنية، تتضح المبادئ الإرشادية الأساسية المبني عليها (الميثاق) والتي تُمكن ضمان من العمل من أجل تحقيق رؤيتها الاستراتيجية لتحقيق مجتمع يتمتع بالصحة والعافية في دولة الإمارات العربية المتحدة. ولذلك يقع على كل موظف في ضمان المسؤوليات التالية:

- تفهم وتطبيق هذه المبادئ الأساسية بغض النظر عن الأدوار المتباينة الموكلة إلى كل موظف على حدا.
- الالتزام بتطبيق أعلى المعايير الأخلاقية والمهنية عند أداء الأعمال.

ومن هذا المنظور المؤسسي، ننصح كل موظف بالتواصل مع الموظف المسؤول في إدارة الشؤون القانونية والامتثال المؤسسي في حال كان لديه أي استفسارات أو أسئلة عن آلية تنفيذ مبادئ ميثاق الأخلاقيات المؤسسي على مهام العمل اليومية والمؤسسية.

إن ضمان تقدر جميع الجهود المبذولة من جميع موظفيها والزامهم بمعايير التميز في كل الأنشطة والعمليات الإجرائية في ضمان.

حمد المحياس  
الرئيس التنفيذي  
الشركة الوطنية للضمان الصحي- ضمان



# المقدمة



## ما هو ميثاق الأخلاقيات المهنية؟

يقدم ميثاق الأخلاقيات المهنية (الميثاق) نموذجاً متكاملًا لمعايير الأخلاقيات والممارسات المهنية المتوقعة من كل موظف يعمل لدى ضمان أو مع ضمان. ويعزز (الميثاق) تطبيق القيم التي تنتهجها ضمان ويشكل اللبنة الأساسية لجميع السياسات والإجراءات والتي تعكس المبادئ الواردة في (الميثاق). كما أنها تقدم أدنى مستوى للمعايير المتعلقة بالسلوك المهني والوظيفي التي يجب على الموظف الالتزام بها، مما يعزز أداء محركات النمو نتيجة تضافر الجهود نحو تحقيق الأهداف المؤسسية.

## نبذة عن الشركة الوطنية للضمان الصحي- ضمان- وما هي قيم ضمان المهنية؟

الشركة الوطنية للضمان الصحي- ضمان هي شركة مساهمة عامة تم تأسيسها في العام 2005 من قبل السادة/ حكومة أبوظبي. وخلال (الميثاق)، سيتم الإشارة إلى "الشركة الوطنية للضمان الصحي- ضمان (ش.م.ع)" بضمان. أما بالنسبة للشركات التابعة لضمان، فهي الشركات التي تملك فيها ضمان 50% أو لديها حقوق في الإدارة.

ويمكن تعريف قيم ضمان على النحو التالي:



### التميز

إرساء المعيار الخاص بتقديم خدمات متميزة من خلال اختيار أفضل المعايير الدولية المعتمدة والامتثال للاشتراطات ذات الصلة المعترف بها دولياً.



### الريادة

- تعتبر ضمان شركة ريادية في مجال القطاع الصحي ومستمرة في تقديم حلول ابتكارية كجزء من رؤيتها الطموحة لتكون الشريك الموثوق في مجال القطاع الصحي وتقديم خدمات صحية راقية للمجتمع في دولة الإمارات العربية المتحدة.



### روح الفريق

- تحرص ضمان على إنشاء قنوات تواصل تتسم بالشفافية والانفتاحية وتشجيع الإدارات على العمل سوياً والتعاون فيما بينها بخصوص المبادرات والمشاريع المؤسسية؛ وهذا ما يساهم في تأسيس الكيان المؤسسي المتكامل لضمان.



### المسؤولية

- تباشر ضمان مسؤوليتها المهنية لتمكين موظفيها ليس فقط بالإيفاء بتوقعات المشتركين والشركاء الرئيسيين بل التفوق في تخطي أكثر من التوقعات المطلوبة.



### الإنجازات

- تمتلك ضمان الحافز لتحقيق إنجازات على المستوى الفردي والجمعي المؤسسي من خلال تقديم خدمات متميزة تفوق نطاق التنافسية بغرض تحقيق سعادة المشتركين ورضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة.



## كيف يتم تطبيق الكود عملياً؟

## من يسري عليه (الميثاق)؟

يسري الميثاق على كل موظف ينتمي لضممان و/أو يعمل لدى ضمان و/أو يمثل ضمان أو يعمل لدى أحد الشركات التابعة لضممان بغض النظر عن طبيعة المنصب الوظيفي و/أو الدور الوظيفي و/أو المكانة الوظيفية و/أو الخبرة المهنية أو العلاقة المهنية الرسمية مع ضمان.

وتتوقع ضمان امتثال الأطراف الخارجية المتعاملة مع ضمان بما فيهم مزودي الخدمات والاستشاريين وشركاء العمل للقواعد الواردة في نص الميثاق وتلبية روح الميثاق.

وحيثما وجدت ضوابط محلية مطبقة توجب تطبيق معايير على مستوى أعلى بخصوص أي مسألة واردة ضمن (الميثاق)، فإن الفروع التابعة لضممان مطالبة بتعديل (الميثاق) الخاص بهم للتأكد من أن النسخة المتبناه متطابقة مع هذه المعايير المحددة والتأكد من امتثالها مع طبيعة الأنشطة والأعمال. وفي حال طرأت الحاجة لإدخال تعديلات جديدة، فيتوجب عرض هذه التعديلات على فريق الامتثال المعني بضممان في الفرع الرئيسي في أبوظبي قبل مباشرة أي تطبيق فعلي.

بالنسبة للفروع التابعة لضممان، ففي حال نشأت أي اختلافات بين (الميثاق) المعتمد من ضمان والميثاق الساري في إحدى الفروع أو الشركات التابعة لضممان، يرجى إتباع (الميثاق) الأكثر صرامة وشمولية للحفاظ على أعلى قدر من النزاهة والتكاملية.

على كل موظف أن يظهر مسؤولية فردية عند قراءة وفهم الميثاق والامتثال مع مبادئه وتطبيقه في كل موقف/ واقعة مهنية تمر به أثناء تأدية مهامه الوظيفية. وحيث أنه قد يتم مراجعة الميثاق وتحديث المبادئ المتضمنة من وقت لآخر، فعلى جميع الموظفين الرجوع إلى آخر نسخة محتثة من الميثاق والتي سيتم تحديثها وتحميلها بانتظام على منصة ضمان الإلكترونية ( www.damanhealth.ae ) حتى تكون متاحة لجميع الموظفين. بالإضافة إلى الميثاق، فإن هناك حزم من السياسات والإجراءات المتعلقة بالامتثال تكون سارية في ضمان ويجب الالتزام بها والإشارة إليها متى اقتضى الأمر وظهرت الحاجة للرجوع إلى أي من هذه السياسات.

وبالرغم من أن الميثاق يتعامل مع قاعدة عريضة من المواضيع الرئيسية وما يبني عليها من اشتراطات، إلا أنه لا يغطي كل واقعة وظيفية أو موقف مهني قد يتعرض له الموظف خلال أدائه مهامه الوظيفية. وفي حال تعرض الموظف لموقف ما ولم يستطع تحديد وبشكل قاطع التصرف الملائم وتقييم الأخطار التي قد تنجم عن هذا الموقف المهني، فعليه طرح الأسئلة التالية والاجتهاد لإيجاد أجوبة واقعية لها: |

- هل هذا التصرف صحيحاً من الناحية القانونية؟
- هل هذا التصرف يتماشى مع قيم ضمان؟
- هل هذا التصرف في صالح ضمان؟
- هل سأشعر بالارتياح إذا قرأت عن مثل هذه الواقعة في الصحيفة؟ أم هل يجب عليّ مناقشة الأمر مع الإدارة والاجتماع معهم للتشاور في هذا الخصوص؟

إذا كانت الإجابة ب (لا) على أي من الأسئلة السابقة أو عجز (الموظف) عن إيجاد أجوبة ملائمة، فيرجى التواصل مع فريق الموظف المسؤول في إدارة الشؤون القانونية وقسم الامتثال الموسسي عبر البريد الإلكتروني ( compliance@damanhealth.ae) للحصول على المشورة والإرشادات المناسبة بخصوص الواقعة محل التقييم.

## ما هي العواقب المترتبة على أي انتهاك أو خرق لقواعد الميثاق؟

في حال وجود شبهة انتهاك لأي من قواعد الميثاق، سيتم إجراء التحقيقات اللازمة للتثبت من حقيقة هذه الانتهاكات والوقوف على ملابسات الواقعة. وفي حال التأكد من وجود انتهاكات، قد يؤدي هذا إلى اتخاذ إجراءات قانونية و/أو تأديبية تجاه الموظفين المتورطين في هذه الانتهاكات واتخاذ الإجراءات القانونية تجاه أي أطراف خارجية أخرى متورطة. وفي حال وجود شكوك حيال انتهاك أي من قواعد الميثاق، يرجى الاطلاع إلى فقرة (كيفية الإبلاغ عن الشكوك التي قد تساور الموظف بخصوص واقعة ما؟).



# كيفية التصرف والتعامل مع الآخرين؟

## الاحترام والتعاون

إن تحقيق النجاح المستدام وطويل المدى لا بد وأن يعتمد على ركائز الاحترام والتعاون والتنسيق بين الموظفين. لذا، فإن ضمان دائماً ما تحرص على خلق بيئة عمل مستدامة ومتوازنة يحظى فيها كل موظف بالاحترام والتقدير والقيمة الوظيفية المرغوبة. وتؤكد ضمان على مبدأها في عدم التهاون تجاه أي تصرف ينطوي على ممارسات تمييزية و/أو عنصرية و/أو مضايقات مهنية أو سلوكيات تعسفية تجاه أي موظف.

كما أن ضمان تنتهج موقفاً صارماً تجاه التشغيل الإلزامي (عمل السخرة) أو العمل القسري وترفض عمل الأطفال. وترى أن الحفاظ على بيئة عمل مستدامة ومتوازنة هو مسؤولية كل شخص يعمل لدى أو مع ضمان.

## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

- معاملة كل زملاء العمل باحترام وبلا تحيز
- دعم زملاء العمل ومشاركة النجاح مع أقران العمل.
- احترام آراء الآخرين والتواصل بفاعلية.
- تقديم الدعم للآخرين ومشاركتهم كيفية أداء المهام بكفاءة وبطريقة ملائمة.
- تقديم الدعم للآخرين ومشاركتهم كيفية أداء المهام بكفاءة وبطريقة ملائمة.
- التحلي بالأمانة وتحمل المسؤولية عن المهام المناطة بها.
- احترام ساعات العمل الاعتيادية وبذل كل الجهود لإنهاء المهام الوظيفية خلالها.
- احترام الأعراف الثقافية المجتمعية بما في ذلك ضوابط الزي وأعراف السلوك الاجتماعي واحترام التقاليد المجتمعية والمهنية واختيار لغة تحاور محترمة ومقبولة بحسب الأعراف الاجتماعية.
- الامتنثال مع الإجراءات والسياسات السارية لدى ضمان ومنها على سبيل الذكر وليس الحصر سياسات الموارد البشرية والاتصالات المؤسسية والشؤون القانونية والامتنثال المؤسسي.
- الامتناع عن استخدام أو تسهيل استخدام أدوات الاتصالات المؤسسية (ومنها الخطابات المؤسسية والإيميلات المؤسسية ولوحات الإعلانات؛ إلى غير ذلك) للتعبير عن آراء دينية و/أو عرقية و/أو سياسية أو التعبير عن أي آراء أو ميول شخصية حساسة.
- عدم إطلاق أو نشر أو توزيع إشاعات سبئية القصد والوشايات الكبدية والتي قد تؤثر على سمعة الشركة أو تطول سمعة زملاء العمل مما يخلق بيئة عمل مشحونة ومضطربة بين الموظفين وتؤدي إلى فك الارتباط المهني بين الموظفين.
- عدم التغاضي عن أي سلوكيات أو تصرفات ضد هذه الضوابط السارية.



# كيفية التصرف والتعامل مع الآخرين؟



## الصحة والسلامة والبيئة

## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

إن مسؤولية الحفاظ على معايير السلامة والصحة هي مسؤولية مناهج بها جميع الموظفين بإتباع السلوكيات والاشتراطات ذات الصلة والإبلاغ عن أي واقعة أو أخطار تضر بالبيئة والصحة والسلامة.

وإدراكاً لأهمية الالتزام بمعايير الصحة والسلامة والبيئة المعتمدة، تحرص ضمان ليس فقط بالالتزام التام بجميع القوانين بل الاجتهاد في الإيفاء بكافة الاشتراطات الخاصة بالتشريعات المتعلقة بصحة وسلامة الموظفين وحماية البيئة.

- أداء جميع المهام الوظيفية بأمان وأتباع جميع المعايير العمل الخاصة بالسلامة المهنية
- استخدام أجهزة حماية شخصية (متى اقتضى الأمر).
- عدم التهاون مع أي شخص تبين ممارسته لمهام عمله وهو تحت تأثير المواد المخدرة أو الكحوليات.
- التقييم المستمر لأثر المخاطر البيئية المحتملة على المشاريع الوظيفية (إذا ما اقتضى الأمر).
- الاستهلاك الرشيد للموارد والحد من استهلاك الموارد حيثما كان ذلك ممكناً
- الإبلاغ فوراً عن أي وقائع أو مخاطر بيئية ودعم أية تحقيقات يقوم بها فريق الصحة والسلامة .
- الالتزام بجميع الإجراءات التصحيحية الموصى بها في مجال الصحة والسلامة والبيئة.
- حث المزودين على الامتثال بمعايير الصحة والسلامة والبيئة.
- الامتثال مع جميع السياسات والإجراءات السارية والمتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة.





# كيفية التصرف والتعامل مع الآخرين؟



## العمل مع الغير/ أطراف خارجية أخرى

على أي أطراف خارجية تتعامل مع ضمان تحت أي مسمى احترام جميع معايير الامتثال والقوانين والتشريعات ذات الصلة بما في ذلك الالتزامات الأخلاقية المنصوص عليها في مدونة أخلاقيات والسلوكيات الوظيفية. كما أنه على الأطراف الأخرى الامتثال مع معايير الأخلاقية الخاصة بالأعمال ومعايير النزاهة في جميع الوقت.

تنشأ علاقات الأعمال مع الأطراف الخارجية (مثل الموردين والاستشاريين والمتعاملين إلى غير ذلك) لتمكين ضمان من إدارة أنشطتها بفاعلية وكفاءة مع مراعاة بأنه يتم اختيار الموردين المتعاملين مع ضمان على أساس إجراءات شرائية متسمة بالشفافية والوضوح.



## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

- تحري الحيطة والحذر بقدر كافي للتأكد من أن الموردين/ أطراف خارجية التعامل معهم تتحلى بدرجة عالية من الثقة وحسن السمعة، والتأكد من احترامهم الميثاق الأخلاقي لضمان وامتثالهم مع جميع القوانين والضوابط ذات الصلة.
- في حالة تضمين الموظف في أي معاملة متعلقة بالمشتريات، فعليه التأكد بأن المعاملة تتسم بالإنصاف والشفافية والحيادية في مختلف المراحل.
- اختيار الموردين على أساس المزايا التجارية والخصائص التنافسية.
- تجنب أي تضارب في المصالح سواء كان حقيقياً أو ظاهرياً (يرجى الاطلاع على فقرة "تضارب المصالح" الواردة لاحقاً).
- احترام الضوابط والتشريعات الخاصة بالمشتريات، بما في ذلك التشريعات العقابية أو القوانين التجارية الدولية المطبقة (يرجى الاطلاع إلى فقرة "قوانين التجارة العالمية" الواردة لاحقاً).
- التأكد من استيفاء جميع الموافقات الملزمة قبل مباشرة التعامل مع أي من الأطراف الخارجية.
- في حال التعامل مع أي مورد أو متعامل، يرجى التزام الوضوح والشفافية وأخلاقيات النزاهة والأمانة.
- مراعاة الحفاظ على البيانات السرية الخاصة بضمنان و/أو الموردين.
- الامتثال مع السياسات والإجراءات المنظمة لمعاملات المشتريات والسارية في ضمنان.



# كيفية التصرف والتعامل مع الآخرين؟



## العمل مع الموظفين والمسؤولين العموم

## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

يجب مراعاة قواعد الشفافية المهنية والتزام الاشتراطات القانونية ذات الصلة لدى إقامة علاقات تفاعلية مهنية مع الموظفين/ المسؤولين العموم خارج ضمان. هناك عدة اشتراطات قانونية حازمة تنظم إطار التعامل المهني مع موظفي الهيئات الحكومية. ويندرج تحت مصطلح الموظفين العموم الفئات التالية: الموظفون والمسؤولون الذين ينتمون لأي دائرة أو هيئة أو شركة أو مؤسسات أو جهات حكومية أو شبة حكومية في الدولة. وفي بعض الحالات، يتم إدراج موظفي ضمان تحت فئة "الموظفين العموم" لاسيما وأن السادة/ حكومة أبوظبي تملك النسبة الأكبر من حصص الملكية في ضمان. ويجب احترام الاشتراطات التشريعات الدولية والمحلية النافذة على ضمان لدى إبرام صفقات بين ضمان أو شركة أبوظبي التنموية القابضة وأي شركاء دوليين.

- استيعاب مفهوم الموظفين العموم وحيثياته وتحري الحيطة لدى التعامل مع أي منهم.
- تحري الدقة والتكاملية والمصادقية لدى تقديم أية معلومات لأي جهات حكومية أو ممثلهم.
- الاحجام تماماً عن تقديم أي هدايا و/ أو مزايا ترفيحية أو منافع ضيافة لأي موظف عام دون الحصول على الموافقة المسبقة اللازمة في هذا الشأن (يرجى الاطلاع على الفقرة الخاصة بسياسة تقديم الهدايا والمنافع الترفيحية ومزايا الضيافة الواردة فيما بعد).
- التواصل فوراً (أو خلال يوم العمل التالي إذا لم يتم الإبلاغ فوراً) مع فريق الامتثال المعني لإبلاغه في حال تم الاتصال مع الموظف بطريقة غير رسمية من أطراف/ جهات حكومية أو غيرها بغرض تزويدهم بمعلومات وبيانات أو تم التواصل من الباطن مع الموظف بغرض الالتفاف على أي إجراء رقابي معتمد من الجهات الحكومية المعنية.
- التأكد من إطلاع أي أطراف خارجية تتعامل مع ضمان بالاشتراطات التي يتوجب على ضمان الالتزام بها (وللمدى التي تنطبق فيه هذه الاشتراطات على الأطراف الخارجية). وكذلك التأكد من التزام هذه الأطراف بالامتثال للاشتراطات السارية، حيثما اقتضى الأمر.
- تمثيل ضمان بشكل ملائم وبطريقة مهنية عالية مع مراعاة الشفافية لدى إبرام أي تعاقد أو صفقة أو اتفاقية واستيفاء نصوص القوانين ذات الصلة. وفي حال وجود دواعي للريبة المعقولة تجاه المعاملة الجارية ومدى امتثالها مع القوانين والتشريعات ذات الصلة، يرجى التواصل مع فريق الامتثال المؤسسي عبر البريد الإلكتروني [compliance@damanhealth.ae](mailto:compliance@damanhealth.ae) للحصول على المشورة والمساعدة.
- يرجى التواصل مع فريق الامتثال المؤسسي أو فريق الشؤون القانونية للحصول على أي توضيحات بخصوص التعامل مع الجهات الحكومية والموظفين العموم.





# كيفية التصرف والتعامل مع الآخرين؟

## منهجية الاتصالات الخارجية

ولأغراض النشر و/أو الإفصاح أو تبادل أي معلومات تتعلق بضمان مع أطراف خارجية، فيجب التواصل مع الإدارة المعنية للحصول على الموافقة اللازمة على طبيعة المعلومات المتبادلة وإسناد مهمة تبادل المعلومات للموظف المعني والقنوات الرسمية المخصصة للتأكد من توافق المعلومات المنشورة مع سياسات الإفصاح عن المعلومات والتأكد من دقة البيانات وانضباطية المعلومات المتبادلة. ويتوجب على جميع الموظفين الالتزام مع سياسات الاتصال المؤسسي والضوابط السارية في هذا الخصوص.

أن آلية التواصل مع الشركاء الرئيسيين والأطراف الخارجية تلعب دوراً هاماً في تعزيز سمعة ضمان والحفاظ عليها. ويشمل ذلك أيضاً نشر المعلومات و/أو الإدلاء بتصريحات بالنيابة عن ضمان أو أحد الشركات التابعة لها.

## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

- الامتناع تماماً عن الإدلاء بمعلومات قد تضر بسمعة ضمان أو أحد الشركات والفروع التابعة لها.
- الامتناع عن نشر أي معلومات تخص ضمان لأطراف خارجية أو الإدلاء بتصريحات بالنيابة عن ضمان للجمهور ووسائل الإعلام المختلفة. يرجى الانتباه بأنه يجب الحصول على موافقة إدارة الاتصال المؤسسي قبل نشر أي معلومات أو تبادلها إعلامياً.
- الامتناع تماماً عن الإفصاح عن أي معلومات سرية لأطراف خارجية أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي (يرجى الاطلاع لفقرة "المعلومات السرية" لمزيد من البيانات).
- الامتناع مع جميع سياسات وإجراءات الاتصال المعتمدة والموضحة للإرشادات المنظمة للاتصال والهوية المؤسسية.
- التواصل مع فريق الاتصال المؤسسي بخصوص أي استفسارات متعلقة بسياسات الاتصال الإعلامي بمختلف وسائله.



# كيفية التصرف والتعامل مع الآخرين؟



## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

- القدرة على تفهم وتحديد احتمالية وجود تضارب في المصالح سواء كانت محتملة أو ضمنية أو صريحة.
- تجنب التورط في أي واقعة تشوبها تضارب في المصالح سواء كانت محتملة أو ضمنية أو صريحة.
- تعبئة إقرار تضارب المصالح وتقديمه بشكل سنوي في الموعد المحدد من قبل إدارة الامتثال حتى وأن لم يكن لدى الموظف أي تضارب في المصالح مع أي من الأطراف المعنية.
- الإبلاغ فوراً عن أي تغير يطرأ على المعلومات المتضمنة في إقرار الموظف مع الأطراف الأخرى وتحديث البيانات خلال 3 أيام عمل من طرأت أي تغييرات أو بمجرد علم الموظف بالتغييرات الطارئة.
- إدارة وقائع تضارب المصالح بما يتماشى مع التوصيات والإجراءات المحددة من فريق الامتثال والشؤون الخارجية والتي من أهمها: التراجع عن التورط في واقعة تضارب المصالح.
- السعي للحصول على مشورة وتعليمات إدارة الشؤون القانونية وقسم الامتثال في حال الريبة في أن التصرف قد يُفسر على أنه تضارب في المصالح محتمل أو ضمني أو صريح.
- يُنصح بالإطلاع على الفقرة الخاصة بتضارب المصالح وضوابط التعامل مع الأطراف الخارجية لمزيد من الإرشادات والتي منها الإجراءات المترتبة عن عدم الإفصاح عن حالة تضارب المصالح (إن وجدت).
- الالتزام مع سياسات إجراءات الامتثال المتعلقة بهذه الواقعة ومنها على سبيل المثال ضوابط التعامل مع الأطراف الأخرى وتضارب المصالح.

## تضارب المصالح

يتوجب كل موظف الامتناع عن التورط، للمدى المسموح به، في أي أنشطة قد ينتج عنها التورط في واقعة تضارب في المصالح سواء كانت فعلية أو ضمنية.

إن المقصود من تضارب المصالح هو أن يكون لدى الموظف تضارب بين المصالح المهنية والمصالح الشخصية والتي تجعل من الصعوبة على الموظف الإيفاء بمهامه الوظيفية والمهنية المناطة به بشكل نزيه وبمتمتعى الأمانة.

ربما يتعذر تحديد حالة تضارب المصالح بشكل قطعي. إلا أن هناك ثمة حالات قد تنطوي على بعض صور من تضارب المصالح النمطية سواء الحقيقية أو الضمنية أو الصريحة والتي يتوجب الإفصاح بها لفريق الامتثال المعني لدى ضمان سواء عبر تقديم الإقرار الوظيفي السنوي أو في حال طرأت أي تغييرات على بيانات الإقرار السنوي المقدم؛ ويمكن توصيف هذه الوقائع على النحو التالي:

- علاقات القرابة الشخصية (ومنها على سبيل المثال: وجود شخص تربطه صلة قرابة من أي نوع مع موظف بنفس الشركة، ولتكن ضمان على سبيل المثال) أو وجود علاقات صداقة أو علاقات مهنية مع موردي الشركة و/أو وسطاء التأمين (داخل الدولة) أو لديه صلة ما تربطه بأحد مزودي الرعاية الصحية (داخل وخارج دولة الإمارات) أو لديه علاقة مع شركة تأمين (داخل الإمارات العربية المتحدة).
- العمل خارج الإطار الوظيفي: وينطوي على تلقي مقابل وعوائد مادية في مقابل أداء أنشطة مهنية لا تتصل بضمان ومنها على سبيل المثال خدمات الاستشارية و/أو شغل عضوية مجلس الإدارة لشركات أخرى و/أو أنشطة تطوعية و/أو شغل وظيفة إضافية خارجية إلى غير ذلك.
- الاستثمارات الشخصية: امتلاك استثمارات شخصية أو عائلية و/أو حصص استثمارية قد تتعلق بضمان أو أحد الشركات التابعة لضمان أو تخصص بأحد حملة الحصص.
- الأطراف ذات الصلة ومعاملات الأطراف المعنية: وتشمل، على سبيل المثال، امتلاك حصص لدى شركات أو في أعمال تجارية بنسبة أعلى من 30% أو أكثر في حصص أي شركة/ عمل تجاري بغض النظر عن نوعية المجال أو الأنشطة الواردة في التراخيص التجارية.
- تلقي مزايا ترفيحية أو ضيافة و/أو تحفيزية و/أو هدايا من أطراف أخرى قد تؤثر على اتخاذ القرار أو تبدو وكأنها تؤثر على القرار المتخذ أو تؤثر على قدرة الموظف على اتخاذ القرار الصحيح وبطريقة منصفة تجاه أطراف خارجية أو تعوقه عن أداء مهامه الوظيفية لدى ضمان مع التجرد من دوافع المصلحة الشخصية.





# كيفية التصرف والتعامل مع الآخرين؟

## سياسة الهدايا والمزايا الترفيهية والضيافة

تتفهم ضمان بأن تبادل الهدايا وتقديم المزايا الترفيهية ومنافع الضيافة قد يساهم، في بعض الأحيان، في تعزيز علاقات عمل أكثر تفاعلية. إلا أن ضمان ترى ضرورة وجود سياسة تتسم بالشفافية والملائمة والانضباطية بحيث تنظم قواعد تبادل الهدايا والمزايا الترفيهية دون أن يشوبها النية الفاسدة أو المغرضة. ومحدد أدناه المعايير والاشتراطات المنظمة لسياسة الهدايا والمزايا الترفيهية والضيافة الاسرية في ضمان:

- عدم منح الهدية في صورة نقدية أو ما يساوي قيمتها نقداً؛
- إن تبادل الهدايا في إطار المسموح هو وسيلة لإظهار العرفان والشكر والتقدير أو تؤدي بشكل اعتيادي ضمن كود المجاملات المتعارف عليه في الممارسات المهنية والتجارية؛
- طبيعة الهدية أو المزايا الممنوحة تتناسب مع حجم العلاقة المهنية والتعاقدية؛
- عدم استخدام الهدية أو الميزة الترفيهية كوسيلة ضغط على الموظف المعني أو تفرض عليه أي التزام بتقديم منفعة مهنية أو مقابل خدمي؛
- أن يتم تبادل الهدايا أو الميزات الترفيهية علناً وليس سراً. كما يمنع تلقيها ضمن كود غير معلن أو عدم قيدها بحسب الضوابط ذات الصلة،
- تعتبر قيمتها رمزية وتؤدي وفق كود الممارسات المهنية الاعتيادي والسياسات والإجراءات المعتمدة؛ و
- إنها تتماشى مع القوانين ذات الصلة.

## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

- قبل مباشرة تقديم أي هدية أو ميزة ما لأطراف خارجية، يرجى الاطلاع على سياسة الهدايا والمزايا للطرف الآخر أيضاً حتى لا يتم خرق سياسة الهدايا الخاصة بالطرف الآخر بطريقة غير مقصودة أو التسبب في إحراج الطرف المتلقي للهدية وتعرضه لأي إجراء جزائي وظيفي.
- الامتثال مع سياسات والإجراءات الخاصة بالامتثال السارية في ضمان بخصوص الهدايا والمزايا الترفيهية بما في ذلك استيفاء اشتراطات الموافقات و/أو تسجيل الهدايا عبر القنوات الرسمية المعتمدة.
- عدم قبول/ تبادل أي هدية أو ميزة ترفيهية مع إبطان النية السيئة أو توقع منفعة ما في المقابل. في حال التعرض لموقف من هذا القبيل، يرجى التواصل فوراً مع فريق الامتثال أو الشؤون القانونية.
- الاحجام تماماً عن عرض و/أو تبادل هدايا/ مزايا منفعية لأحد الموظفين العموم دون الحصول على الموافقات المسبقة المطلوبة وفق سياسات ضمان. كما يرجى الانتباه إلى أن عرض هدايا/ مزايا منفعية على موظفين عموم لا يُعد فقط تصرف غير ملائم، بل أيضاً تصرف غير قانوني.





# كيفية التصرف والتعامل مع الآخرين؟

## الرشاوى والفساد

تنتهج ضمان سياسة "عدم التهاون" تجاه الرشاوى والفساد وتلتزم منهجاً مهنياً متكاملًا وحازماً تجاه علاقات العمل والصفقات التعاقدية والتي تشمل على سبيل الذكر وليس الحصر القوانين المنظمة لتسويق البرامج ومحاربة أي صورة من صور الرشاوى والرسوم الابتزازية.

وتحرص ضمان على الامتثال مع التشريعات والقوانين التي تحارب الممارسات المتعلقة بالرشاوى والفساد. وتلتزم بالشفافية والمهنية عند أداء الصفقات والتعاقدات التجارية والمؤسسية. كما تتوقع ضمان الالتزام بنفس التشريعات والقوانين المحاربة للرشاوى والفساد من أي أطراف أخرى تتعامل مع ضمان أو تمثل ضمان؛ ويشمل ذلك وسطاء التأمين والاستشاريين والوكلاء.

## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

- عدم التورط في أي أنشطة تتطوي على فساد أو التحريض على إفساد و/أو عرض مدفوعات ابتزازية أو رشاوى بشكل مباشر أو غير مباشر (على سبيل المثال: التورط في وساطة لطرف خارجي).
- الامتناع تماماً عن قبول أو عرض أي مدفوعات لتسهيل الحصول على منفعة أو فائدة أو تعاقداً ما.
- الامتناع تماماً عن قبول أي هدية / ميزة منفعية/ منافع ضيافة سواء في صورة نقدية أو عينية أو في أي صورة بحسب ضوابط مكافحة الرشوة والفساد.
- الامتناع تماماً عن قبول أي هدية/ ميزة منفعية/ منافع ضيافة يتم منحها بغرض التأثير على الحيادية الوظيفية في اتخاذ القرار المحتمل.
- على الموظف إعداد سجل ودفاتر ووثائق تتضمن معلومات دقيقة تعكس الأنشطة المهنية التي يؤديها والمتضمنة المدفوعات المقدمة لأطراف خارجية.
- تحري الحرص والحيطة الواجبة عند اختيار الأطراف الخارجية المتعاقدة/ المتعاملة مع ضمان والتأكد من أن ضمان تتعامل/ تتعاقد مع أطراف تتميز بالسمعة الجيدة والأخلاق المهنية والتي تتضمن الوكلاء والاستشاريين ووسطاء التأمين.
- مراقبة الأنشطة/ المعاملات التي تؤديها الأطراف الأخرى التي تمثل ضمان والانتباه لأي تصرف يدل على ممارسات غير ملائمة.
- الإبلاغ فوراً عند اكتشاف واقعة رشوة أو فساد أو مدفوعات ملتوية لإدارة الامتثال أو إدارة الشؤون القانونية. كما يمكن اللجوء للقنوات الرسمية المخصصة للإبلاغ عن الوشايات لدى ضمان (يرجى الاطلاع على فقرة "كيفية الإبلاغ عن وقائع مريبة").
- الالتزام بجميع السياسات والقوانين الخاصة بالامتثال السارية في ضمان والمتعلقة بمكافحة الرشاوى والفساد.
- الالتزام بجميع القوانين المتعلقة ومنها قانون مكافحة الرشاوى للعام 2015 في بريطانيا، وقانون ممارسات الجنبية الفاسدة وقانون العقوبات الجنائية في دولة الإمارات.





# كيفية حماية الأصول في ضمان

## حماية أصول ضمان

## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

كل موظف في حوزته أي من أصول مملوكة لضمان أو تقع تحت إدارته أو إشرافه يتحمل مسؤولية العناية والحفاظ على تلك الأصول مع الحفاظ على سلامة استخدامها لمصلحة ضمان والشركاء الرئيسيين. وتشمل أصول ضمان الأصول الثابتة والموارد المالية والمعدات أو المواد أو الأجهزة (وذلك على سبيل الذكر وليس الحصر إلى غير ذلك من أنواع الأصول الأخرى) التي تم منحها للموظف للموظفين لتمكينهم من تحقيق المخرجات المهنية والمهام الوظيفية المناطة بهم.

- حماية أصول الشركة والحفاظ عليها من مسببات الإهلاك والخسارة والضرر والسرقة والاستخدام غير الملائم أو غير القانوني.
- التأكد من أن الأصول يتم استخدامها وفقاً للأغراض التي مُنحت من أجلها ولمنفعة ضمان.
- الإبلاغ عند ملاحظة أي ثغرات أمنية وحماية الأصول الحيوية والمعلومات السرية من إتاحتها لأطراف أخرى.
- يرجى الانتباه أن وقت الدوام يعتبر أحد أصول ضمان. يرجى بذل كل جهد ممكن واستغلال وقت الدوام بكفاءة وانضباطية بغرض تحقيق أقصى فائدة لضمان.
- عدم التصرف في أي من أصول ضمان بدون الحصول على الموافقة الرسمية الملائمة في هذا الشأن.
- الامتثال مع سياسات وإجراءات الأمن للتأكد من حماية أصول الشركة.
- التأكد من توفير كافة المستندات الثبوتية لإثبات أي مصاريف أو تكاليف ذات صلة.
- عدم التورط في مشتريات معتمدة بطريقة غير ملائمة و/أو مبالغ و/أو غير ضرورية.
- عدم التورط في استغلال أي أصول للشركة لأغراض شخصية.





# كيفية حماية الأصول في ضمان



## حماية موارد تكنولوجيا المعلومات والأمن المعلوماتي

- بالنظر إلى التطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات وارتباطها بمجالات حيوية وحساسة في مجالات العمل، فإن الحفاظ على أمن وسلامة موارد تكنولوجيا المعلومات المتضمنة يعتبر متطلباً حيوياً يمكن (ضمان) من تحقيق الأهداف المؤسسية ذات الصلة.  
- ويتحمل جميع الأشخاص المستخدمين و/أو المشرفين و/أو من لديهم حق استخدام موارد ضمان التكنولوجيا مسؤولية الحفاظ على هذه الأصول التكنولوجية بما في ذلك أجهزة الهاردوير وتطبيقات السوفت وير واستخدامها بشكل معقول ولأغراض العمل فقط.



## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

- الامتناع تماماً عن استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات في أي مراسلات قد تعتبر (غير ملائمة) بما في ذلك استخدامها بطريقة مسيئة أو تبادل سلسلة من الرسائل بطريقة غير مصرح بها أو الاطلاع على محتوى موقع إلكتروني غير ملائم أو مسيء.
- احترام متطلبات رخصة استخدام برمجيات تكنولوجيا المعلومات (برامج السوفت وير) بما في ذلك الأدوات والتطبيقات المتاحة لأغراض العمل.
- الامتناع عن تحميل أو تنزيل ملفات برمجية من مصادر غير معلومة أو موثوق فيها أو من مواقع قد تشكل خطراً على أمن تكنولوجيا المعلومات في ضمان. يرجى تحري القرار الملائم والتواصل مع فريق تكنولوجيا المعلومات للحصول على مزيد من المساعدة التقنية والفنية.
- الحرص على حماية (كلمة السر) للدخول على حسابات الموظفين على الأجهزة الحاسوبية وتغييرها من أن لآخر بحسب سياسات وإجراءات تكنولوجيا المعلومات المعتمدة في هذا الشأن.
- الامتناع عن استخدام أي من أصول تكنولوجيا المعلومات لأي أغراض شخصية.
- توخي الحذر من أخطار المتعلقة بالأمن الحاسوبي (بما في ذلك الفيروسات/ فيروسات أحصنة طروادة/ محاولات القرصنة/ استراق المعلومات/ الإفشاء عن كلمة المرور) والامتثال مع جميع متطلبات أمن المعلومات في الشركة. المبادرة بالتواصل مع فريق أمن المعلومات فوراً للإبلاغ عن أي نشاط مريب و/أو غير اعتيادي و/ أو أخطار مرتبطة بأمن المعلومات.
- عدم استغلال تكنولوجيات التواصل أو تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك الشبكات/ المواقع الإلكترونية المتاحة على (البيئة الإلكترونية) لدى ضمان لتنفيذ ممارسات عدوانية أو تصرفات عدائية أو تصريحات تحريضية و/أو عبارات غير ملائمة قد تشكل تهديداً على السلام والأمن الوطني أو إطلاق معلومات متعلقة بالأسلحة أو وسائل تكنولوجية حربية ذات الصلة.
- الامتثال مع جميع الإجراءات والسياسات المعتمدة فيما يتعلق بمجال أمن المعلومات والمطبقة من جانب إدارة تكنولوجيا المعلومات.



# كيفية حماية الأصول في ضمان



## الملكية الفكرية

## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

تحرص ضمان على الحفاظ على الملكية الفكرية الخاصة بها وكذلك احترام الملكية الفكرية المملوكة للغير والمستخدمه لدى ضمان. إن الإخفاق في الحفاظ على هذه الحقوق قد يؤدي إلى نشأة منازعات قانونية أو فرض غرامات وربما يؤثر على الإضرار بالسمعة.

تعتبر الملكية الفكرية شكل آخر لأصول ضمان والتي تشمل على المشاريع الابتكارية والإبداعية والتكنولوجية والتي تضيف لضمان ميزة استراتيجية في السوق. وتشمل الملكية البشرية حقوق النشر والطبع والحقوق المعرفية وبراءات الاختراع والعلامات التجارية وأسرار المشاريع التجارية. فيجب حماية الملكية الفكرية لضمان وكذلك احترام حقوق الملكية الفكرية لأي أطراف أخرى يتم استخدامها في ضمان.

- مراعاة الحيلة والحذر لدى استخدام و/أو الاستفادة من أصول/ أشكال الملكية الفكرية المختلفة الخاصة بضمنان أو أي الملكية الفكرية لأطراف أخرى متعاقدة مع ضمنان. وكقاعدة عامة، فإن أي منتج يندرج تحت مفهوم الملكية الفكرية يتم إعداده/ إنشاؤه أثناء فترة عمل الموظف في ضمنان تعتبر ملكية خاصة لضمنان.
- في حالة الإشراف أو إعداد أي منتج يندرج تحت مفهوم الملكية الفكرية، يرجى مراعاة إعداد الإجراءات/ القواعد القانونية الملائمة لحماية المنتج سواء كان حقوق النشر والطبع وبراءات الاختراع والعلامات التجارية. وفي حال استفادة أطراف خارجية لأي من أصول الملكية الفكرية الخاصة بالضمنان، يرجى التأكد من إبرام اتفاقيات (عدم الإفصاح) لتنظيم عملية الاستخدام من هذه الأصول. ويُصح بالحصول على مساعدة ومشورة فريق الشؤون القانونية في حال كان لدى الموظف أي أسئلة عن الإجراءات الملائمة للتطبيق في مثل هذه الحالات.
- الامتناع عن استخدام أي من أصول الملكية الفكرية الخاصة بأطراف أخرى دون الحصول الموافقة/ الرخصة الملائمة للاستخدام. ولدى الحصول على الموافقة/ رخصة الاستخدام، يرجى احترام شروط والأحكام الخاصة (بالموافقة).
- في العموم، يجب الامتناع مع جميع قواعد واشتراطات الأمن مع الإيفاء بإجراءات وسياسات أمن المعلومات والسياسات الخاصة بأصول الملكية الفكرية.





# كيفية حماية الأصول في ضمان

## المعلومات السرية

## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

تتبنى ضمان قاعدة صارمة مفادها هو أن الجميع مطالب باحترام الضوابط الخاصة بالمعلومات السرية الخاصة بضمنان و/أو التي في حوزة ضمنان وبذل كل الوسائل الممكنة بهدف حمايتها.

إن المقصود من المعلومات السرية هي المعلومات ذات الطابع السري والتي ترى ضمنان عدم ملاءمتها للتداول العلني؛ ولهذا، اتخذت القرار الحاسم بعدم الإفصاح عنها للجمهور. وبمجرد الانضمام للعمل لدى ضمنان و/أو تمثيل ضمنان أو العمل مع ضمنان بموجب أي تعاقده، يُسمح للموظف، بحسب طبيعة وظيفته الاطلاع على معلومات سرية أو ذات طابع سري ومنها على سبيل الذكر وليس الحصر الأسرار التجارية والخطط المتعلقة بالعمل وقواعد البيانات والحقائق الفكرية والمعلومات المتعلقة بمشاريع الاندماج و/أو مبادرات الاستحواذ أو بيانات الملكية وبيانات العمليات الإجرائية والبيانات الشخصية والمعلومات المالية والتغييرات الإدارية والشروط الفنية وعروض الأسعار أو أي معلومات متعلقة بالعمل. وتخضع حماية ومعالجة البيانات لعدة قوانين وضوابط (منها معمول به على المستوى المحلي ومنها قوانين دولية قد يكون لها أثر على الإجراءات المتعلقة بالمعلومات في ضمنان).

إدراك حساسية المعلومات السرية التي يطلع عليها الموظف كنتيجة لطبيعة عمله أو لأداء متطلبات ومهام العمل. ويُسمح بالاستخدام ومشاركة المعلومات السرية بعد الحصول على الموافقات اللازمة وعلى مستوى فردي وللمدى الي يجب على الموظف الاطلاع عليه في نطاق عمله وللحد الذي يمكن الموظف من أداء مهامه الوظيفية المسندة إليه داخل ضمنان فحسب.

الالتزام بمبدأ الحفاظ على سرية المعلومات لضمنان في جميع الأوقات سواء داخل أو خارج الإطار الزمني ونطاق العمل.

الحفاظ على أي معلومات سرية والامتناع عن تركها متاحة لأي أطراف خاصة إذا كانت هذه الأطراف خارجية. اتباع سياسة "المكاتب النظيفة" أي التأكد من خلوها من أي مستندات سرية وضرورة الاحتفاظ بها في أدراج مغلقة بعد انتهاء ساعات العمل الرسمية. إبلاغ إدارة الامتثال أو إدارة الشؤون القانونية عن أي ضياع للمستندات السرية أو اكتشاف أي محاولات لاستخدام غير مصرح به للمعلومات السرية أو أي محاولة للكشف عنها.

تحري نوعية/ طبيعة المراسلات التي تتطلب الحصول على الموافقة قبل إرسالها. تجنب الإدلاء بأي تصريحات إعلامية و/أو إعطاء بيانات صحفية بالنيابة عن ضمنان أو تمثيلاً عن ضمنان و/أو بالإشارة إلى ضمنان سواء للإعلام أو للجمهور. يرجى الاطلاع على سياسة المراسلات الخارجية الموضحة في الفقرة الخاصة بـ(المراسلات الخاصة) لمزيد من التفاصيل.

إبداء مزيد من الحيطة والحذر عند التعامل/ الكشف عن البيانات الشخصية للمشاركين المتضمنة العمر والنوع والتاريخ المرضي لهم. تجنب تداول أي معلومات من هذا النوع مع السلطات القضائية دون الحصول على المشورة والتوجيه اللازم من إدارة أمن المعلومات في هذا الصدد.

الامتناع عن مناقشة المعلومات السرية تماماً مع أي من الأطراف الخارجية/ الغير دون إبرام اتفاقية (عدم الإفصاح) أو تضمين فقرات وبنود بخصوص احترام سرية المعلومات في الاتفاقيات ذات الصلة.

الامتناع عن أي محاولة للحصول على المعلومات السرية الخاصة بالغير/أطراف أخرى. يرجى التواصل واستشارة فريق إدارة الشؤون القانونية في حال انتهت إلى علم الموظف معلومات سرية تخص الغير.

الاحتفاظ والتخلص من أي سجلات بحسب قواعد وسياسات الأرشيف والسجلات الداخلية مع التأكيد على أهمية الاحتفاظ بجميع المستندات والوثائق المرتبطة بقضايا قانونية قيد المداولة حتى لو تعدت فترة الأرشيف الواجبة.

الامتثال مع القوانين ذات الصلة الخاصة بسرية بيانات المشتركين.





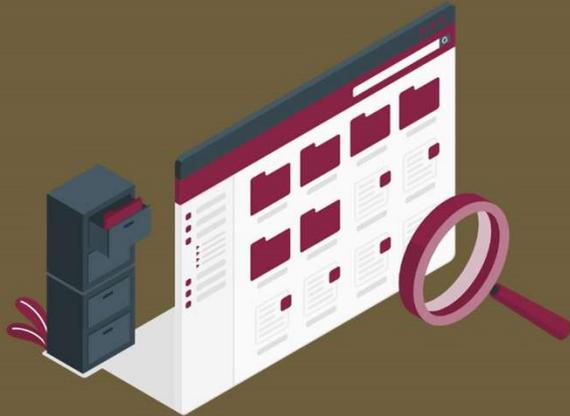
# كيفية حماية الأصول في ضمان



## الضوابط الرقابية المتعلقة بالأرشفة وحفظ السجلات والوثائق

تتبنى ضمان قاعدة صارمة مفادها هو ضرورة امتثال جميع الموظفين لديها والأطراف المتعاقدة معها و/أو الأطراف الممثلة عنها مع جميع الضوابط الرقابية الداخلية وعمليات الأرشفة والتخزين لضمان نزاهة وانضباطية آليات التوثيق الداخلية.

تولى ضمان أهمية خاصة لعملية إدارة توثيق المستندات الورقية وتخزين السجلات الإلكترونية نظراً لمدى حساسية المستندات والوثائق ذات الصلة. ولهذا، تعتمد ضمان على حزم من السياسات والإجراءات المنضبطة كإطار ينظم عملية توثيق المستندات الورقية والملفات الإلكترونية. إن الاحتفاظ بالوثائق الثبوتية بعد الحصول على التفويضات الملائمة من الجهات المعنية يعطي مصداقية ويعزز السياسات الرقابية المطبقة على المستوى الداخلي من خلال تعريف مسؤوليات الموظفين وأسناد مهام وظيفية لهم. كما إن الاحتفاظ بالوثائق الثبوتية وبدل بشكل عملي على امتثال ضمان مع القوانين والتشريعات الداخلية والخارجية والإيفاء بمتطلبات الجهات الرقابية.



## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

- الامتثال مع جميع الضوابط المطبقة المتعلقة بالنزاهة والدقة والانضباطية لدى حفظ المعلومات المالية وغير المالية في ملفات وتداولها. يرجى الرجوع لأي سياسات وإجراءات مطبقة داخلياً على مستوى ضمان متعلقة بهذا الموضوع والامتثال معها.
- إتباع ضوابط تفويض السلطة ومصفوفة السلطات واشتراطات الرقابة الداخلية (لضمان). تجنب تحطى حدود التفويضات المسموحة للموظف في نطاق عمله مع ضرورة الامتناع عن أي محاولات التوائية بغرض الالتفاف حول متطلبات الرقابة الداخلية أو تجاهلها. الإبلاغ فوراً عن أي ثغرات محتملة للموظفين المعنيين في إدارة المالية و/أو الامتثال و/أو الشؤون القانونية.
- قبيل مباشرة التوقيع واعتماد أي مستند، يجب التأكد من أن جميع المعلومات الواردة في المستند "صحيحة" و"دقيقة" بغض النظر عن عدد التوقعات التي سبقت توقيع الموظف والظاهرة على المستند.
- إدارة جميع الوثائق الواقعة تحت نطاق مسؤولية الموظف بطريقة ملائمة منذ لحظة إعداد الوثيقة/ الملف وحتى التخلص منه بطريقة مهنية آمنة مع مراعاة الالتزام بأي تقييدات وسياسات وإجراءات ملزمة ومتعلقة بضوابط حماية والاحتفاظ والتخلص من الوثائق/ المستندات لاسيما هذه المستندات الثبوتية الخاصة بالإجراءات والمداوات القضائية والتدقيق المالي وتقارير وكشوف التدقيق ونتائج التحقيق.
- عدم التورط في أي أنشطة غير قانونية تستهدف استغلال لأي سجلات أو وثائق تخص ضمان، ومنها التغيير غير المصرح به في المحتوى المعلوماتي للمستندات و/أو التلاعب و/أو تدمير والتخلص من أي ملفات دون تصريح. الإبلاغ عن أي شكوك حول موضوعية واكتمالية وموثوقية أي من الملفات مع الموظف المسؤول في إدارة المالية و/أو إدارة الشؤون القانونية والامتثال.
- التعاون والعمل بمنتهى الشفافية والإيجابية مع أي فريق للتدقيق والتحقيق الداخلي أو فريق التدقيق والتحقيق الخارجي المعين من ضمان أو خبراء الامتثال.



# كيفية أداء مهام العمل بالامتثال مع القوانين ذات الصلة

## قوانين التنافسية

يجب التأكيد على أهمية مراعاة امتثال أعمال وأنشطة ضمان مع قوانين التنافسية ذات الصلة والتعامل بطريقة مهنية مع أي احتمالية لخرق أي من هذه القوانين.

وقد ينتج عن أي خرق لأي من الضوابط والقوانين الخاصة بممارسات التنافسية غير العادلة أو مكافحة الاحتكار توقيع عقوبات مشددة على الشركات والموظفين المتورطين المخالفين. وللعلم، فإن بعض من هذه القوانين، بالرغم من كونها قوانين دولية ويتم تطبيقها على المستوى الدولي، إلا أنها تحكم أنشطة الشركات العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة.



## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

- استيعاب نطاق قوانين الحماية التنافسية وعدم الاحتكار والاشتراطات التي تسري على العمليات والأنشطة التجارية. وفي حال وجود أي شكوك أو استفسارات، يرجى الرجوع للموظف المسؤول في إدارة الشؤون القانونية والامتثال لدى ضمان.
- الامتناع عن التورط في أي اتفاقيات و/أو أنشطة و/أو ممارسات قد تناقض اشتراطات المنافسة العادلة والتي يأتي من بينها تثبيت الأسعار والإغراق وتقليل الأسعار وعمليات البيع بالتجزئة.
- عدم التورط في أي ممارسات التي من شأنها قد تؤثر بشكل غير أخلاقي وغير قانوني على أنشطة الشركات المنافسة؛ والتي تشمل إصدار كشوفات مضللة والتلاعب بالأسرار التجارية أو استغلال حقوق الملكية الفكرية أو الممارسات التي قد تضر بتعاقدات الشركات المنافسة بطريقة غير مهنية.
- الامتثال مع أي قوانين ذات صلة بإجراءات التخليص التي تسبق أي عمليات للاستحواذ أو الشركات المشتركة.
- الامتناع تماماً عن أي مشاركة أو مناقشة أي معلومات عن المزايا والأساليب التنافسية مع الشركات المنافسة، والتي تتضمن استراتيجيات العمل وأطر التسعيرات والأسهم السوقية والقدرة الإنتاجية ومستويات الخدمة، إلى غير ذلك.



# كيفية أداء مهام العمل بالامتثال مع القوانين ذات الصلة

## قوانين التجارة الدولية

## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

تتوقع ضمان من جميع الموظفين العاملين لديها والأشخاص والشركات المتعاقدة معها والممثلين عنها الامتثال مع جميع قوانين التجارة ذات الصلة والمطبقة على الصعيد الدولي والمحلي.

استيعاب نطاق قوانين الحماية التنافسية وعدم الاحتكار والاشتراطات التي تسري على العمليات والأنشطة التجارية. وفي حال وجود أي شكوك أو استفسارات، يرجى الرجوع للموظف المسؤول في إدارة الشؤون القانونية والامتثال لدى ضمان.

تحديد شركاء العمل والمتعاملين والموردين مع توخي الحيطه والحذر كلما كان ذلك ضرورياً ومعرفة ما هو ضروري عنهم لتجنب لتورط في التعامل مع الأشخاص والكيانات والجهات المشبوهة و/أو الخاضعة لعقوبات تجارية أو مطبق عليها أي نوع من أنواع الحظر والتقييدات التجارية المحتملة.

استيعاب جميع المعلومات المتعلقة بالتكنولوجيات والبضائع والسلع والخدمات والمعلومات الفنية والتي قد تنتهي إلى علم الموظف في سياق عمله واستخدامها بمهنية لتحديد امتثالها مع الاشتراطات المتعلقة بعمليات البيع والتصدير والنقل خصوصاً عندما يتعلق الأمر بتلك الضوابط المزدوجة التي تتعامل مع أكثر مع جانب للبضائع والسلع (على غرار ذلك قوانين تكنولوجيا المعلومات التي لها شق مدني وشق عسكري).

تفهم أن قوانين التجارة العالمية تسري على المعاملات التجارية المباشرة وغير المباشرة. والتأكد من أن أي وكيل وسيط تأميني وأي أشخاص تمثل ضمان يتفهمون من جانبهم مسؤولياتهم في هذا الشأن واحترامهم للقوانين ذات الصلة.

توخي الحيطه والحذر اللازم عند مناقشة أو إرسال أي معلومات عن المعرفة الفنية والخبرة التقنية (من خلال القنوات الإلكترونية أو التقليدية) والتي تتناول الأنماط التكنولوجية الممنوعة أو الخاضعة لثمة تقييدات. ويجب العلم بأن تبادل مثل هذا النوع من المعلومات قد يخضع لقوانين التجارة العالمية ذات الصلة.

الحفاظ على كافة السجلات والمستندات الثبوتية المتعلقة بأي وجميع التعاملات التجارية وتحديداً المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير، بما في ذلك النتائج المثبتة بالوثائق وأوامر الشراء والاتفاقيات والفواتير وبيانات الدفع.

الامتثال مع أي سياسات وضوابط إضافية سارية مطبقة بشؤون الامتثال والشؤون القانونية والمشتريات ومراعاة الامتثال مع قوانين التجارة العالمية وعقوبات الناجمة عن مخالفة قوانين الامتثال.

التواصل فوراً مع فريق الامتثال للإبلاغ عن أي شكوك حول أي مخالفة محتملة لقوانين التجارة العالمية أو في حال وصل إلى علم الموظف بأي واقعة/ معاملة يُشتبه مخالفتها لقوانين التجارة العالمية مع الإدلاء بكافة البيانات أو المعلومات الخاصة بأي معاملة مشبوهة في ضمان أو أحد فروعها.





# كيفية أداء مهام العمل بالامتثال مع القوانين ذات الصلة

## التعاملات التجارية لأطراف من داخل الشركة

تنتهج ضمان سياسة حازمة عند تنظيم جميع الأنشطة والأعمال التجارية. وتعتبر أية محاولات لاستغلال المعلومات "الداخلية" المتوافرة بخصوص المضاربات التجارية (سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو من خلال التواطؤ مع الغير) تعتبر غير قانونية.

إن المقصود بالتعاملات التجارية للأطراف من الداخل هو أداء عمليات بيع وشراء و/أو الاحتفاظ بأسهم متداولة أو استثمارية من قبل شخص ليس لديه معلومات غير متاحة للعامّة عن التداولات في الأسواق المالية. وكنتيجة العمل لدى ضمان أو الارتباط باتفاقيات مع ضمان، قد يستفيد الشخص/ الموظف بمعرفته بمعلومات غير متاحة للجمهور (على سبيل المثال: أية معلومات متوافرة على المستوى الداخلي للشركة). وكنتيجة لهذه المعرفة المسبقة ببعض المعلومات، يحظى الشخص بأفضلية غير عادلة تميزه عن باقي المنافسين له.

ويتم تنظيم الأنشطة/ المداولات التجارية للأطراف من داخل الشركة بحزم وفق القوانين والضوابط ذات الصلة حيث سيتم اعتبار مخالفة أي من هذه الاشتراطات التنظيمية بطريقة مباشرة عن طريق استغلال المعلومات الداخلية (في قطاع التجارة) للشركة أو غير مباشرة من خلال التواطؤ مع أحد الموظفين "عمل غير قانوني". وقد يكون لمثل هذه الممارسات الأثر الجسيم على إضعاف ثقة المستثمرين، كما يؤثر سلباً على سمعة ضمان وحملة الأسهم لديها.

## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

- الامتناع تماماً عن التورط في أي أنشطة تجارية مخالفة بأي شكل من الأشكال لضوابط وقوانين التجارة الخارجية.
- عدم إفشاء و/أو استغلال و/أو السماح للآخرين باستغلال أي معلومات متعلقة بضمنان وأي من شركات تابعة لها لأطراف التجارة الداخلية و/أو أطراف أخرى يتم الإطلاع عليها في سياق أداء وظائف العمل و/أو متطلبات الخدمات التي تقدمها ضمان.
- توخي الحيلة والحذر لدى مناقشة وتداول أي معلومات سرية غير متاحة للجمهور لأي من أفراد الأسرة أو الأصدقاء أو أي شخص آخر حيث يحظر الكشف عن أي من هذه المعلومات للغير.
- الامتناع مع أي سياسات أو ضوابط رقابية إضافية تفرضها ضمان على المعلومات الخاصة بالأسواق المالية ومعاملات التجارة للأطراف الداخلية.
- توخي الحذر تجاه احتمالية حصول تضارب مصالح حقيقية أو ضمنية تنشأ من الإطلاع غير المصرح به على المعلومات السرية لضمنان أو معلومات خاصة بالأطراف الداخلية.
- وفي حال وجود شكوك أو مخاوف، يرجى التواصل مع الموظف المسؤول في إدارة الشؤون القانونية والامتثال.





# كيفية أداء مهام العمل بالامتثال مع القوانين ذات الصلة

## مكافحة غسل الأموال

## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

تلتزم ضمان بالامتثال مع جميع القوانين المتعلقة بمكافحة غسل الأموال، والتأكد من التعامل مع أن شركاء العمل التي تتعامل معهم ضمان لأداء أعمالها لديهم سمعة طيبة وأن مصدر رأسمالهم يتدفق من مصادر موثوقة وقانونية معتمدة.

يعتبر غسل أو تبييض الأموال جريمة اقتصادية تهدف إلى إضفاء شرعية قانونية على أموال محرمة مشبوها المصدر بغرض حيازتها أو التصرف فيها أو إدارتها أو حفظها أو استبدالها أو إيداعها أو استثمارها أو تحويلها أو نقلها أو التلاعب في قيمتها إذا كانت متحصلة من جرائم وتغيير صورتها وتحويلها إلى دولة/ مكان ما أكثر أمناً دون أن يلتفت انتباه السلطات المعنية.



- إجراء دراسات استقصائية دقيقة وشاملة عن الشركاء والموردين والمتعاملين. أداء تحليل استقصائي عميق في حال تبين شبهة وجود ممارسات غير اعتيادية (مثل مؤشرات لمخالفات مشتبه فيها).
- التعاون مع شركاء يتمتعون بسمعة طيبة وموثوقية وإنشاء علاقات عمل خاصة بمعاملات تتسم بالشفافية فقط.
- استقصاء مصدر رؤوس الأموال المستخدمة والمتداولة في المعاملات التي تجمع بين ضمان والأطراف الأخرى والإبلاغ عن أي ممارسات و/أو أنشطة مشتبه فيها والتي تتضمن ذكراً وليس حصراً:
  1. إظهار مقاومة من الأطراف الأخرى للخضوع للتدقيق والإفصاح اللازم أو تقديم معلومات خاطئة ومضللة وغير متطابقة مع المعلومات المعتمدة؛
  2. أي تدفق لمدفوعات نقدية ضخمة أو غير اعتيادية من أطراف أخرى مع عدم إخضاعها للتدقيق اللازم؛
  3. المدفوعات الزائدة في معاملات الخدمات والبضائع يتبعه بطلبات باسترداد الدفع؛
  4. إجراء صفقات لشراء البضائع والخدمات غير متطابقة مع النشاط التجاري المعلن للشريك المعني؛
  5. اكتشاف طلبات لتحويل الأموال لحسابات بنكية لأطراف أخرى؛
  6. المعاملات المتعلقة أو الموجهة إلى دول لا ترتبط بشكل مباشر مع شريك العمل أو أي دولة خاضعة لعقوبات أو حظر.
- إتباع أي تعليقات وسياسات وضوابط إضافية صادرة عن ضمان والمتعلقة بالفحص والتدقيق اللازم عن الشركاء العمل المحتملين والامتثال مع أي ضوابط متعلقة بمكافحة غسل الأموال والعقوبات المحتملة.
- ولمزيد من الاستفسارات والتوضيحات بخصوص سياسات مكافحة غسل الأموال، يرجى التواصل مع الموظف المسؤول في إدارة الامتثال والشؤون القانونية.



# كيفية أداء مهام العمل بالامتثال مع القوانين ذات الصلة

## الضوابط التنظيمية المتعلقة بالصناعة وقطاع النشاط المحدد

تحرص ضمان على الإيفاء بجميع معايير الصناعة المنظمة لقطاع التأمين وتلبية أفضل الممارسات عند أداء أي من أنشطتها. وتخضع الشركات التابعة لضمان للضوابط والقوانين المتعلقة بقطاع الأنشطة الخاصة بهم والمعايير الصناعة المنظمة لهذه الأعمال. وتقع مسؤولية الامتثال مع معايير الصناعة ذات الصلة على إدارة الشركة المعنية مع ضرورة الحصول على الدعم اللازم من فريق الشؤون القانونية والامتثال المؤسسي لتحديد الإشتراطات المعنية والتأكد من توافر الموارد والامتثال معها تماماً.



## ماذا يجب على الموظف مراعاته؟

- التأكد من فهم الإشتراطات المتعلقة بالقوانين والمعايير المنظمة لنطاق القطاع والصناعة المعنية والمطابقة على العمليات والأنشطة الخاصة بمهام الموظف. ولمزيد من الاستفسارات والأسئلة في هذا الشأن يرجى الرجوع إلى الموظف المسؤول في إدارة الشؤون القانونية والامتثال المؤسسي.
- متابعة آخر التحديثات والتعديلات التي قد تطرأ على قوانين وضوابط وأفضل الممارسات المتعلقة بالامتثال. الإسراع في التعرف على أي تعديلات وتحديثات طارئة على قوانين الامتثال الخاصة بالقطاع ذي الصلة والامتثال مع أفضل الممارسات عند التطبيق على أنشطة وأعمال الشركة.
- الحرص على التزام معايير الشفافية والتعامل مع جميع متطلبات الجهات التنظيمية بأسلوب مناسب مع تقديم جميع الاستفسارات والمستندات الثبوتية المطلوبة من الجهات الرقابية والتنظيمية.
- التعامل بمهنية مع شركاء العمل المؤسسي لدى ضمان مع الامتثال لمتطلبات الإبلاغ ورفع تقارير العمل ذات الصلة. المبادرة بالإبلاغ عن أن تجاوزات محتملة قد تشكل انتهاكات لقوانين الامتثال ذات الصلة أو تحديات لنطاق مهام الموظف.
- يرجى التواصل مع الموظفين المسؤولين المعنيين لدى اكتشاف أي شبهات لحالات عدم امتثال بالقوانين والمتعلقة بمتطلبات محددة لإعداد التقارير للنظر والبت فيها بطريقة ملائمة. كما يمكن تصعيد الأمر للإدارة المعنية في ضمان بتناول حالات الاحتيال أو الانتفاف أو مخالفة القوانين ذات الصلة. ولمزيد من التفاصيل يرجى الاطلاع على فقرة "كيف الإبلاغ عن وقائع مشبوهة أو مريبة".



### كيف يتم تنفيذ مدونة مواثيق الأخلاق المهنية؟

تلتزم ضمان بالامتثال مع جميع التشريعات والقوانين الدولية والمحلية المتعلقة بنطاق أنشطتها وأعمالها. وتقع على ضمان مسؤولية التأكد من تصميم إطار فعال وعملي لنظم الامتثال والأخلاقيات المهنية تنظم العمل الجماعي، والعمل باجتهاد لزيادة الوعي المهني حول الامتثال المهني والمؤسسي السارية عبر ضمان والشركات التابعة لها.

وتتولى الإدارة العليا في ضمان والإدارة الإدارية تنفيذ وتطبيق أطر الامتثال مع الاشتراطات ذات الصلة والتأكد من توافر الآليات والإمكانات المطلوبة لتطبيق ومراقبة الالتزام بسياسات الامتثال على مستوى موظفي ضمان والشركات التابعة لها. وعلى الجانب الآخر، يتولى مجلس إدارة ضمان ولجنة التدقيق مسؤولية متابعة سير آليات الامتثال وإتاحة الحلول ذات الصلة وتقييم الأداء عموماً على مستوى ضمان.

وتعتبر إدارة الامتثال المؤسسي وعلى رأسها مديرية الامتثال المؤسسي هي الإدارة المناط بها رسمياً متابعة تنفيذ متطلبات الامتثال على مستوى ضمان والتأكد من التطبيق الأمثل لهذه الاشتراطات على جميع المستويات. وتتولى مديرية الامتثال المؤسسي مسؤولية التدقيق السنوي لتنفيذ (الميثاق) وإجراء أي تحديثات أو تعديلات (إذا اقتضى الأمر). إلا أن عملية الالتزام بتنفيذ آليات الامتثال ستظل مسؤولية فردية وجماعية سارية على مستوى الإدارات وأقسام العمل المختلفة كلاً بحسب نطاق نشاطه وعمله المؤسسي؛ فعلى سبيل المثال، الامتثال مع سياسات التدقيق الخاصة بالكشوف المالية هي مسؤولية إدارة الشؤون المالية والتأكد من أن المراسلات المؤسسية الخارجية متماثلة مع سياسات الاتصال المؤسسية الخارجية هي مسؤولية إدارة الاتصال المؤسسي.

وللتنويه، فإن ضمان والشركات التابعة لها مطالبة بالالتزام بأحكام (الميثاق) واعتباره الحد الأدنى لتلبية متطلبات الامتثال المؤسسي وتبني أية حلول ملائمة للتأكد من التنفيذ الملائم (للميثاق). ويعتبر كل مدير في ضمان مسؤول عن التأكد من امتثال الموظفين الخاضعين تحت إشرافه مع جميع اشتراطات ومتطلبات (الميثاق).

كما إنه من المتوقع من المدراء أن يتصرفوا بمنتهى الانضباطية وأن يمثلوا قدوة لمؤسسيهم في الالتزام بقيم واشتراطات (الامتثال). كما يعتبر كل موظف مسؤول في نطاق عمله على الامتثال مع (الميثاق). وفي حال واجه الموظف ثمة شكوك حول شبهة وقوع تجاوزات عن نصوص (الميثاق)، فإن الأمر يقع في نطاق مسؤولية الموظف الذي يجب عليه التواصل مع الموظفين المعنيين للإبلاغ عن أي حالة عدم امتثال تصل لعلمه بشكل مباشر أو غير مباشر.

### كيف يتم الإبلاغ عن وقائع مشبوهة أو مريبة؟

تعمل ضمان على تعزيز خلق بيئة تتسم بالشفافية وتعتمد على ثقافة (المصارحة والمكاشفة) بحيث يكون متاح للموظف الإبلاغ عن أي تجاوزات (للميثاق) أو توجيه تساؤلاته بخصوص نطاق تنفيذ متطلبات (الميثاق) والامتثال معهم.

وقد حرصت ضمان على توفير العديد من القنوات الرسمية التي يستطيع من خلالها أن يبلغ الموظف عن أي تجاوزات (للميثاق). وعلى الموظف تحديد طبيعة التجاوز والموظفين/الأشخاص المتورطين ومستوى الوشاية وملاستها وتوابعها، حتى يتم تقرير أي قناة يمكن استخدامها للإبلاغ عن واقعة مشتبه فيها متعلقة بانتهاكات (للميثاق). وينصح بأن يتواصل الموظف بشكل مباشر مع مديره المباشر بخصوص أي مخاوف عن تجاوزات لمبادئ (الميثاق). وفي حال الشعور بعدم الراحة للتواصل مع المدير المباشر بخصوص شكوكه عن أي تجاوزات محتملة، فيترك للموظف حرية اختيار أي من قنوات التواصل الواردة أدناه بحسب طبيعة المخالفة والملاسات المحيطة:

- المدير المباشر للموظف أو المشرف؛
- مدير الإدارة التي يتبع لها الموظف؛
- ممثل الامتثال المكلف في الشركة؛
- فريق الامتثال عبر البريد الإلكتروني ([compliance@damanhealth.ae](mailto:compliance@damanhealth.ae)) مع كشف هوية المبلغ أو إبقاء الرسالة مجهولة الاسم؛
- التواصل مع فريق الامتثال المؤسسي لدى ضمان (يمكن التواصل مع الفريق المعني من خلال توجيه رسالة بريد إلكتروني عن التجاوز محل الوشاية. وبإمكان الموظف أن يكشف عن هويته المؤسسية أو بدون اسم)؛
- أي قنوات إضافية مخصصة لإرسال خطابات عن وقائع الوشاية (يرجى إلى بوابه ضمان الإلكترونية المخصصة للموظفين- [www.damanhealth.ae](http://www.damanhealth.ae)).

## التوصيات النهائية

### توصيات إضافية يجب مراعاتها على النحو التالي:

- الإبلاغ فوراً عن أي وقائع مشتبه فيها تحتوي على أي تجاوزات و/أو انتهاكات يعتقد الموظف وقوعها أو تجري حالياً أو سوف تقع في المستقبل. ويعتبر التزام الصمت حيال أي انتهاكات قد يكتشفها الموظف انتهاكاً (للميثاق) في حد ذاته وخصوصاً في ضوء مشاركة هذا (الميثاق) مع موظفي الشركة.
- حث جميع الموظفين على الإبلاغ عن أي شكوك حول أي تجاوزات محتملة (للميثاق) بطريقة مباشرة وبمنتهى الوضوح. كما يتاح الإبلاغ عن التجاوزات أو أي شكوك محتملة دون الكشف عن هوية الشخص المبلغ/ الواشي؛ إلا أن الوشائيات المجهولة قد تؤثر على مسار التحقيقات وتجعلها أكثر تعقيداً وربما تعرقل اتخاذ التصرف الملائم.
- مطالبة جميع الشركاء الرئيسيين بالإبلاغ عن مخاوفهم وشكوكهم دون الإذلاء عن أي تصريحات أو إفادات على المستوى العام أو الخاص، ما لم يطلب غير ذلك بموجب القانون.
- تتعامل ضمان بمنتهى الحزم مع أي انتهاكات محتملة لمبادئ (الميثاق) وملتزمة بإجراء التحقيقات اللازمة والتحقق من جميع الادعاءات كما تقتضيه المعطيات والملابسات.
- في حال كانت الوشائيات مجهولة أم معلومة الهوية، فيجب التأكيد على حقيقة أنه سيتم التعامل بمنتهى السرية مع البلاغ أو الوشاية في جميع مراحل تناوله. ونؤكد بأنه سيتم مراعاة السرية لأقصى حد تسمح به ملاسبات الواقعة مع الأخذ في الاعتبار الحاجة لإجراء تحقيقات كافية عن موضوع الوشاية محل البلاغ وتنفيذ أي إجراءات تصحيحية و/أو إصلاحية لاحقة.
- تتوقع ضمان من جميع الشركاء الرئيسيين المتعاملين معها الإبلاغ عن شكوكهم ومخاوفهم على أساس حسن النوايا. وتؤكد عدم التهاون في حال اكتشاف تعمد تقديم وشائيات مغرضة أو مزيفة أو إضرار نية الأذى المتعمد. وننوه بأن مراعاة حسن النية عند تقديم البلاغ يقتضي الحماية من أي محاولات انتقامية قد تُتخذ ضد الموظف مقدم الوشاية. وفي حال تبين ضلوع الشخص المبلغ في تقديم وشاية مضللة مع إثبات علمه بزيفها أو يُعتقد علمه وبشكل معقول أنها مزيفة، فسيكون المبلغ/ الواشي عرضة لأي إجراء تأديبي و/أو تبعات قانونية قد تصل إلى المقاضاة الجنائية أو المدنية.
- يتمتع الشخص المقدم للوشاية أو البلاغ بالحماية اللازمة شريطة أن تثبت دواعي المصداقية بشكل معقول واليقين من صحتها على أسس معقولة. ونعني هنا بالحماية هو عدم إبعاد الموظف من مهام عمله أو إعاقته من منصبه أو تهديده أو تعليقه عن العمل و/أو التضييق عليه بأي طريقة و/أو حرمانه من أي منافع وظيفية متاحة له بموجب عقد التوظيف كإجراء انتقامي جراء تقديمه البلاغ أو تعاونه مع المحقق.
- لا تتهاون ضمان مع أي شكل من أشكال التهديد أو أي تصرف انتقامي قد يُتخذ ضد الشخص المبلغ/ الواشي الذي قدم الوشاية أو البلاغ. ويجب الإبلاغ عن أي تهديدات أو محاولات انتقامية أو تحريضية ضد الواشي وتصعيدها للموظف المسؤول في إدارة الشؤون القانونية والامتثال المؤسسي.
- ولمزيد من الاستفسارات بخصوص إرشادات التعامل مع الوشائيات، يرجى الاطلاع على البوابة الإلكترونية لضمان و/أو التواصل مع الموظف المسؤول من إدارة الشؤون القانونية والامتثال المؤسسي للحصول على مزيد من التوضيحات الإضافية المتعلقة بعملية الإبلاغ.



## التجاوزات والجزاءات

- في حال تبين تورط أي موظف في تصرف أو فعل مخالف (للميثاق)، فإن هذا يجعله يقع تحت طائلة السياسات التأديبية السارية بحسب سياسة الجزاءات التأديبية للموارد البشرية والتي قد تتسبب في إنهاء عقد التوظيف.
- يمكن الإبلاغ مباشرة عن الوشايات المشتبه فيها عبر الصفحة الإلكترونية المخصصة لذلك والمتوفرة على بوابة ضمان الإلكترونية - D-pulse.
- يتم التعامل مع أي من وقائع الوشايات بمنتهى السرية.



المصطلح	التعريفات
الرشاوي	هي ممارسة تنطوي على عرض أو إعطاء أو استلام أو اقتضاء هدايا أو أموال أو الاستفادة من منفعة أو أي ميزة ذات قيمة مادية أو عينية للتأثير على الحكم أو التصرف أو الأداء الرسمي أو يؤثر على القرار المتخذ من جانب الموظف موضع الثقة. وتأخذ الرشاوي العديد من الأشكال منها على سبيل الذكر وليس الحصر دفع المبالغ التسهيلية وتقديم الهدايا والمزايا الترفيحية والتبرعات والتي تنطوي على نية سيئة. الابتزاز هو صورة أخرى من الرشاوي تنطوي على حصول الموظف المعني بمنفعة مالية أو تجارية أو وظيفية في مقابل منح تعاقده أو تعاقد من الباطن لطرف ما بالرغم من عدم استحقاقه أو عدم استيفائه الاشتراطات التعاقدية المطلوبة.
علاقات/ صلات القرابة العائلية الأولى	المقصود بها وجود علاقات القرابة العائلية وتشمل الأب والأم والأخ والأخت والأبناء والزوج/الزوجة أو علاقات الأوصياء.
الميثاق الوظيفي	مدونة الأخلاقيات المهنية والوظيفية التي تنظم الممارسات الوظيفية والعلاقات المهنية
فريق الامتثال المؤسسي	هو فريق العمل المختص بمتابعة والأشراف على مدى الامتثال مع جميع القوانين والضوابط والتشريعات الصادرة عن الجهات الرقابية والتنظيمية المعنية في أي شركة. وفي حال عدم وجود فريق للامتثال كإدارة مستقلة للتعامل مع أمور الامتثال المؤسسي في الشركة، يتولى فريق الشؤون القانونية بهذه المهمة ويحدد الإرشادات ذات الصلة.
التضارب في المصالح	هو الموقف الذي يتولد عنه ازدواجية في المصالح حيث يكون لدى الموظف مصالح و/أو منفعة شخصية أو مهنية تتضارب مع مصالح الشركة التي يعمل لديها. ويصعب على الموظف التجرد من دافعه الشخصي لتحقيق منفعة المتعارضة مع مصالح الشركة. وينتج عن ذلك عدم الإيفاء بمهام الوظيفة بمنتهى النزاهة والأمانة على النحو المتوقع من الموظف.
الفساد	المقصود هنا هو أي تصرف احتيالي أو استغلال للمنصب الموظف أو صلاحياته الوظيفية بغرض تحقيق مكاسب شخصية. وللفساد عدة أشكال نمطية منها إعطاء أو قبول رشاوي (مادية أو عينية) أو هدايا أو منافع و/أو عطايا غير قانونية أو معاملات مزدوجة النفعية، معاملات سرية غير مشروعة و/أو ابتزاز مالي أو تضارب في المصالح غير معلن.
نحن/ ضمان	المقصود بها الشركة الوطنية للضمان الصحي- ضمان (ش.م.ع) وأي شركات تمتلك فيها ضمان أكثر من 50% من أسهم الشركة أو تخضع لإدارة ضمان.
الشركات والفروع التابعة لضمان	المقصود بها الشركات التي تمتلك فيها ضمان نسبة 50% من أصول الملكية أو لديها حقوق إدارة.
الموظف	المقصود هنا الموظفون الذين يعملون بدوام دائم أو جزئي لدى ضمان أو أي من الشركات التابعة لها و/أو العاملين الذين يحملون بطاقات ذات رقم وظيفي ومنهم على سبيل الذكر وليس الحصر الموظفين المؤقتين و/أو المتدربين الداخليين والخارجيين.
المدفوعات التسهيلية	هو شكل من أشكال الرشوة التي يتقاضاها الموظف المعني بغرض الإسراع أو تسهيل أداء نشاط ما لتفادي أي إجراءات روتينية قد يتطلبها سياق العمل النمطي؛ ومنها استلام مدفوعات من الباطن للتسريع بإنهاء مستندات أو تصاريح أو رخص أو إجراءات معني الموظف بالتعامل معها.
الهدايا والمزايا الضيافة والترفيه	الهدايا ومزايا الضيافة ومنافع ترفيهية
مدير إدارة الامتثال	المقصود هنا هو الموظف المسؤول عن إدارة الامتثال المؤسسي لدى ضمان ويتبع إجرائياً لأداره الشؤون القانونية وشؤون الامتثال المؤسسية.
الجمهور والعامه	المقصود هنا الأفراد والأشخاص في المجتمع الذين لا ينتمون إلى مؤسسة معينة وليس لديهم أي معرفة متخصصة.
الموظف العام	هو الموظف و/أو المسؤول العام لدى إحدى الجهات أو الإدارات أو الدوائر أو مؤسسة حكومية أو غير حكومية و/أو مؤسسة محلية أو عالمية أو أي مسؤول يتصرف بناءً على صلاحياته الوظيفية أو بالنيابة عن الجهة حكومة أو الإدارة التي ينتمي لها أو يعمل بالوكالة لها أو بالوكالة الحكومية أو بالنيابة عن أي مؤسسة عامة دولية.
الوشاية	هو التصرف الذي يقوم به الشخص الواشي و/أو المبلغ والذي ينطوي على كشفه عن حقائق سرية تنتهي إلى علمه أو شكوك خاصة بحصول تجاوزات أو انتهاكات متعمدة لكن شريطة الالتزام بالنية الحسنة.
damanhealth.ae	هو الشخص الذي يطلع على هذا (المدونة) بموجب انتمائه الوظيفي لضمان؛ والذي، في نفس الوقت، يخضع لاشتراطات مهنية ووظيفية تحكم عمله لدى ضمان و/أو تمثله لضمان بأي شكل من الأشكال.
أنت	

Thank you