



السياسة المتبعة من قبل أصحاب المصالح لتقديم الشكاوي والإبلاغ عن الممارسات المخالفة

لشركة مطاعم بيت الشطيرة للوجبات السريعة

الصادرة بقرار من مجلس الإدارة بتاريخ 2023/10/26م.



1. الغرض

يتمثل الغرض من هذه السياسة في وضع معايير وإجراءات يتقيد بها أصحاب المصالح في شركة مطاعم بيت الشطيرة للوجبات السريعة (برغرايززر) والمتعاقدون للإبلاغ عن حالات الاحتيال أو المخالفات المشكوك فيها لسياسة السلوك المهني بالشركة والأنظمة واللوائح والسياسات الخاصة بالشركة، كذلك تتضمن هذه السياسة المعايير والمسئوليات الخاصة باستلام البلاغات والتحقيق فيها والتقارير عن نتائج التحقيق مع تقديم الحماية الكافية للمبلغ ويمكن تلخيص الأهداف الرئيسية لهذه السياسة كما يلي :-

- 1.1 تشجيع كافة الموظفين والمعنيين على التبليغ بكل ثقة عن المسائل التي يُشتبه في أنها تتضمن غشاً أو سوء سلوك أو تصرف أو فساداً.
- 1.2 القضاء على أعمال الغش وسوء السلوك والفساد أو الحد منها على مستوى الشركة.
- 1.3 طمأننة المبلغ وتوفير الحماية اللازمة له من أي ضرر محتمل.
- 1.4 التعامل مع كافة حالات الغش وسوء السلوك والفساد المبلغ عنها في الوقت المناسب وبشكل ملائم ومهني والتأكيد على أن كافة البلاغات سيتم التعامل معها بجديّة وبسريرة تامة.
- 1.5 إظهار حرص إدارة الشركة لمحاربة الغش وسوء السلوك والفساد.

2. نطاق التطبيق

- 2.1 تطبق هذه السياسة على أي مخالفة أو أي مخالفة يُشتبه في ارتكابها من جانب الموظفين، و/أو المساهمين، و/أو الاستشاريين، و/أو الموردين، و/أو المتعاقدين، و/أو الوكالات الخارجية التي تتعامل مع موظفي هذه الوكالات، و/أو أي أطراف أخرى لها علاقة عمل مع الشركة.
- 2.2 سيتم القيام بالتحقيقات اللازمة بصرف النظر عن مدة خدمة المبلغ ضده أو مركزه/منصبه أو علاقته بالشركة.

3. الجهة المسؤولة عن السياسة

قسم المراجعة الداخلية.

4. المسؤوليات

- 4.1 تتولى إدارة المراجعة الداخلية مسؤولية إصدار/تحديث هذه السياسة وتفعيل جميع الإجراءات المنفذة لها، ومتابعة تنفيذها مع أصحاب المصلحة ذات العلاقة، حسب ما ينطبق.



4.2 يجب على موظفي الشركة، وأعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه و/أو المستشارين و/أو البائعين و/أو المتعاقدين و/أو أي أطراف أخرى لها علاقة عمل مع الشركة الامتثال لهذه السياسة.

5. التعاريف

- 5.1 الشركة: يقصد بها شركة مطاعم بيت الشطيرة للوجبات السريعة (برغرايززر).
- 5.2 البلاغ: التواصل والاتصال الذي يقوم به المبلغ عن المخالفات ليكشف أو يوضح معلومات قد تثبت أو تشير إلى وجود احتيال أو سوء سلوك أو فساد.
- 5.3 المبلغ الشخص الذي يقدم البلاغ.
- 5.4 الغش وسوء السلوك والفساد: أي عمل يقصد منه الحصول على منفعة غير مشروعة مباشرة أو غير مباشرة من قبل القائم به أو مساعدته لأخرين أو قصد التسبب بخسارة طرف آخر، تشمل المخالفات المتمثلة في "الغش أو سوء السلوك أو الفساد" مجموعة واسعة من حالات سوء السلوك من قبل الموظفين والمدبرين، والمدبرين التنفيذيين بما في ذلك سرقة الإمدادات والتلاعب بالقوائم المالية، وتشمل الانتهاكات الشائعة اختلاس الأصول، والفساد، والبيانات الكاذبة، والعمل الإضافي الكاذب، والسرقة الاختلاس، واستخدام ممتلكات الشركة لتحقيق منفعة شخصي، وإساءة استخدام كشوف المرتبات وأخذ إجازات مرضية دون وجه حق.
- 5.5 المحدد لما إذا كان العمل ينطوي على مخالفة نظامية:
- 5.5.1 أن يتم بشكل سري.
- 5.5.2 أن يمثل خرقاً لمعايير أمانة الموظف تجاه الشركة.
- 5.5.3 أن يتم بغرض الحصول على منفعة مالية مباشرة أو غير مباشرة.
- 5.5.4 أن يترتب عليه خسارة لأصول الشركة أو أرباحها أو احتياطياتها.
- 5.6 قنوات التبليغ قنوات التواصل مثل نظام الإبلاغ عن المخالفات والبريد الإلكتروني والخطوط الساخنة التي يمكن للمبلغ من خلالها أن يقدم البلاغ.

6 بيان السياسة

6.1 حول الإبلاغ عن المخالفات

- 6.1.1 يكون البلاغ متعلق بجميع موظفي الشركة (بجميع درجاتهم) أو موظفي المقاول، أو أي طرف ثالث، مثل مورد أو وكيل أو موزع.
- 6.1.2 يستطيع موظفو الشركة وأشخاص من خارجها تقديم البلاغات .
- 6.1.3 وحدات وإدارات الشركة المختلفة مسؤولة عن التبليغ عن أية حالات محتملة لغش أو فساد أو سوء سلوك أصبحت على علم بها.
- 6.1.4 في حال وجود بلاغات مجهولة المصدر، يجب بذل الجهود المهنية اللازمة للتحقق من البلاغ المقدم مع الأخذ في الاعتبار بأنه سيتم وقف التحقيق في حالة عدم القدرة على الحصول على معلومات إضافية من الشخص المبلغ بسبب عدم المعرفة بهويته.

- 6.1.5 يجب أن يتم تقديم البلاغات بحسن نية، مع احتفاظ الشركة بحقها في رفع دعوى قضائية إذا ثبت أن البلاغ المُقدم كيدي أو تم تقديمه بسوء نية.
- 6.2 قنوات الإبلاغ عن المخالفات
- 6.2.1 يجب أن يتم رفع البلاغات من خلال قنوات الشركة المعتمدة والخاصة بالإبلاغ عن المخالفات.
- 6.2.2 قنوات الإبلاغ الحالية المُعتمدة هي:
- البريد الإلكتروني report@burgerizzr.com
 - الهاتف: 0115200931 - تحويلة 4624
- 6.2.3 يجب أن تكون قناة الإبلاغ عن المخالفات متوفرة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع وأن يكون الوصول إليها سهلاً من داخل المملكة وخارجها.
- 6.2.4 تعتبر اللغتان العربية والانجليزية اللغتان الرئيستان والمدعومتان من قبل قنوات الإبلاغ عن المخالفات.
- 6.2.5 أي تصرف أو عمل يشتبه بأنه غش أو سوء سلوك وتم اكتشافه بناءً على أعمال المراجعة والتقصي يجب أن تتم معاملته كإبلاغ.
- 6.2.6 كل قنوات الإبلاغ المُعتمدة يتم إدارتها من قبل إدارة المراجعة الداخلية، كما يمكن الاستعانة بجهة خارجية تتمتع بالاحترافية والسمعة الجيدة لتقديم تلك الخدمات على أن يتوافر فيها جميع المتطلبات المنصوص عليها في هذه السياسة.
- 6.2.7 في حال إجراء أي تغييرات على قنوات الإبلاغ عن المخالفات، يجب أن يتم الإعلان عن ذلك قبل وقت كافٍ من تطبيق التغييرات بقدر الإمكان.
- 6.2.8 يجب الحصول على الموافقة الخطية من قبل رئيس المراجعة الداخلية قبل منح أي صلاحيات دخول أو دعم لقنوات الإبلاغ.

6.3 حماية المبلِّغ

- 6.3.1 تتعهد الشركة بعدم الإفصاح عن هوية المبلِّغ لأية جهة لا يحق لها معرفة هوية المبلِّغ وكذا حمايته من أي ممارسات انتقامية قد تنشأ ضده جراء الإبلاغ.
- 6.3.2 يجب معاملة كافة البلاغات بسرية تامة ويجب أن يتم الوصول إليها على أساس "ضرورة الاطلاع لإنجاز العمل" حتى بين الأشخاص المصرح لهم بالوصول إليها.
- 6.3.3 التنبيه على المبلِّغ بالامتناع عن مناقشة أي موضوع يتعلق بالبلاغات لأنه قد يتسبب في الكشف عن هويتهم وقد يؤثر في مسار التحقيق في البلاغ، وفي حال تم الإفصاح العرضي لأي معلومات ذات صلة، يتوجب عليه الإبلاغ عن ذلك بشكل فوري عبر قنوات الإبلاغ المعتمدة.

6.4 المحافظة على سرية الأشخاص الذين قد تتضمنهم أعمال التحقيقات

سيتم الحفاظ على سرية الأشخاص الذين قد تتضمنهم أعمال التحقيقات لأقصى درجة ممكنة وذلك لتجنب اللغط وحماية أدلة التحقيقات ومنع المشتبه به من أي تدخل بالضغط على الشهود وذلك لضمان التزامنا بالعدالة، وسيتم تحقيق ذلك من خلال ما يلي:

- 6.4.1 فرض أقصى درجات الحماية والسرية الممكنة على هوية المبلغ وأي شخص مبلغ عنه.
- 6.4.2 استخدام البيانات المتعلقة بالاحتيال المشتبه به أو الفعلي والإفصاح عنها لمن يجب أن يعرفوا تلك البيانات أو لمن لهم الحق النظام في معرفتها

6.5 التحقيق في البلاغات

- 6.5.1 يتم إجراء التحقيق في البلاغات من قبل إدارة المراجعة الداخلية والتنسيق مع الإدارات الرئيسية الأخرى.
- 6.5.2 يجب مراجعة البلاغات وتقييمها من حيث مدى صحتها وأهميتها لتحديد مدى الحاجة للتحقيق .
- 6.5.3 في حال استلام أي بلاغ غير مرتبط بأي احتيال أو سوء سلوك مزعوم، يتم إحالة البلاغ إلى الجهة المختصة داخل الشركة مع اخطار المبلغ بذلك.
- 6.5.4 يجب ألا يقوم أي شخص تم مخاطبته أو التحقيق معه من قبل فريق التحقيقات بالكشف لأي طرف آخر عن الغرض أو المضمون لهذا التخاطب مع الفريق.

6.6 الإجراءات الواجب القيام بها عند تلقي البلاغات

- 6.6.1 قد يكون من الضروري أن يقوم فريق التحقيق من التحقق المبدئي من صحة الوقائع، على أنه يجب القيام بذلك بأسرع ما يمكن بمجرد تلقي البلاغ، ويتمثل غرض التحقق المبدئي في تأكيد أو دحض الادعاء بالاحتيال / سوء السلوك بحيث يمكن اتخاذ إجراء تأسيسي وتحقيق أكثر تفصيلاً (بموجب الإجراءات التأديبية الداخلية) أو الإحالة إلى سلطات إنفاذ النظام المختصة.
- 6.6.2 يجب على إدارة المراجعة الداخلية -إذا أمكن- أن تحصل من مقدم البلاغ عن الغش أو سوء السلوك أو الفساد على ما يلي:
 - أ. المبلغ/القيمة، إن كانت محققة.
 - ب. الفترة التي حدثت خلالها المخالفة، إن كانت معروفة.
 - ت. تاريخ اكتشاف الغش المشتبه به وكيفية اكتشافه.
 - ث. طبيعة المخالفة والأسباب التي أدت لحدوثها.
 - ج. ما إذا تم تحديد الشخص المسؤول/المشتبه به.
 - ح. ما إذا يوجد اشتباه في التواطؤ مع آخرين.
 - خ. ما إذا كانت الواقعة محل البلاغ واقعة مستمرة.
 - د. تفاصيل أية إجراءات تم اتخاذها حتى تاريخه.
 - ذ. أية معلومات أخرى مرتبطة بواقعة البلاغ قد تكون مفيدة.
- 6.6.3 يجب تسجيل كافة تلك البيانات رسمياً والاحتفاظ بها بمكان آمن.
- 6.6.4 في حالة البلاغ الشفوي عن وقائع غش أو سوء سلوك أو فساد محتملة، يجب أن تقوم إدارة المراجعة الداخلية بالتحقق من مدى كفاية الأدلة على الغش/سوء السلوك لإجراء مزيد من التحقيق وما إذا كان الادعاء يستحق التحري.

- 6-7 إعداد تقارير بنتيجة التحقيق
- 6.7.1 يتولى فريق مكافحة الغش والفساد من قسم المراجعة الداخلية مسؤولية إعداد تقرير مختصر ورفعها للرئيس التنفيذي بشكل خاص وسري عن وضع كافة الحالات التي ما زالت قيد التحقيق.
- ويجب أن يركز هذا التقرير على طبيعة الادعاء بالغش أو سوء السلوك، وطبيعة وحجم الخسارة/الضرر، والقطاع/الإدارة ذات العلاقة وكذلك مرحلة التحقيق.
- 6.7.2 يجب إرسال كافة تقارير التحقيق في الإبلاغ عن المخالفات إلى الرئيس التنفيذي من قبل رئيس المراجعة الداخلية، وفي حال التأكد من حدوث الغش أو سوء السلوك الذي يتعلق بمسؤول أو أكثر من المسؤولين التنفيذيين لدى الشركة، يجب أن يتم إرسال نسخة من التقرير إلى لجنة المراجعة.
- 6.7.3 لغرض اتخاذ التدابير التصحيحية والوقائية الضرورية، يجب أن يقوم الرئيس التنفيذي أو من ينوب عنه بإبلاغ رئيس المراجعة الداخلية للشركة بالإجراءات المتخذة أو تلك التي سيتم اتخاذها بناء على تقرير التحقيق المستلم.
- 6.7.4 على رئيس المراجعة الداخلية أن يقدم إلى لجنة المراجعة بشكل دوري تقريرًا موجزًا عن حالة جميع القضايا التي تم التحقيق فيها بطريقة خاصة وسرية.