


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL	
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي		
Risk Management Department	القسم		
1.0	الإصدار		

الجزيرة تكافل


ALJAZIRA TAKAFUL



دليل مكافحة الاحتيال

الإصدار 1.0

مايو 2022 م

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

إدارة الدليل

1.1 بيانات المستند

نوع المستند	دليل
اسم المستند	دليل مكافحة الاحتيال
النسخة	الأولى
مرجع المستند	Risk-AntiFraud-01
التاريخ	2022-05-15
جهة الحفظ	وحدة حوكمة الشركات / إدارة الإلتزام/إدارة المخاطر/إدارة التدقيق الداخلي
مالك المستند	إدارة المخاطر


1.2 سجل اعتماد المستند:

النسخة	تاريخ الموافقة	وصف التغييرات
1.0	مايو 2022	دليل جديد

1.3 سجل الموافقات:


سجل الموافقات حسب نماذج التوقيع			
التاريخ	جهة المراجعة / الموافقة من قبل	الإسم	التوقيع أو الملاحظات إن وجدت
2022-05-15	رئيس إدارة العمليات	محمد الصقور	
2022-05-15	إدارة الإلتزام	أسماء الشهراني	
2022-05-15	إدارة التدقيق الداخلي	عبدالله القرني	
2022-05-15	العضو المنتدب	صقر نادر شاه	
توصية	توصية لجنة المراجعة		
توصية	توصية لجنة المخاطر		
الموافقة النهائية	مجلس الإدارة		

محمد الصقور
612


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

جدول المحتويات

الصفحة	المحتوى
5	لمحة عامة عن دليل مكافحة الاحتيال
5	أولاً: مقدمة
5	ثانياً: أهداف الدليل
5	ثالثاً: نطاق تطبيق الدليل
5	رابعاً: اعتماد الدليل
5	خامساً: تنفيذ أحكام الدليل
5	سادساً: تحديث الدليل
6	الباب الأول: ماهية الاحتيال في شركة الجزيرة تكافل
6	الفصل الأول: تعريف الاحتيال وصوره في شركة الجزيرة تكافل
6	أولاً: تعريف مصطلح الاحتيال
7-6	ثانياً: الاحتيال في شركة الجزيرة تكافل
8-7	ثالثاً: صور الاحتيال في شركة الجزيرة تكافل
10-9	رابعاً: أسباب ودوافع الاحتيال
11-10	الباب الثاني: إطار إستراتيجية مكافحة الاحتيال
11-10	الفصل الأول: عناصر إطار إستراتيجية مكافحة الاحتيال
14-12	الفصل الثاني: أدوار ومسؤوليات الأطراف المعنية بمكافحة الاحتيال
15-14	الباب الثالث: سياسات وإجراءات مكافحة الاحتيال
15-14	الفصل الأول: مقدمة عامة عن الأدوات والآليات الرقابية الخاصة بالحد من الاحتيال
15-14	أولاً: قواعد السلوك المهني
15-14	ثانياً: إقرار تضارب المصالح
15-14	ثالثاً: الضوابط الرقابية الداخلية
15-14	اربعاً: تفويض الصلاحيات
15-14	خامساً: التحري عن الموظفين

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL 
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

15-14	سادساً: تقييم سيناريوهات الاحتيال
15-14	سابعاً: التدريب والتوعية
20-15	الفصل الثاني: إستراتيجية مكافحة الاحتيال
20-15	أولاً : سياسات الحد من الاحتيال
20-15	ثانياً: سياسات الكشف عن الاحتيال
20-15	ثالثاً: سياسات التعامل مع الاحتيال
20-15	اربعاً: سياسات المراقبة والتقييم وإعداد التقارير
24-21	الفصل الثالث: إجراءات مكافحة الاحتيال
24-21	أولاً: إجراءات الحد من الاحتيال
24-21	ثانياً: إجراءات الكشف عن الاحتيال
24-21	ثالثاً: إجراءات التعامل مع الاحتيال
24-21	رابعاً: إجراءات اتخاذ القرار النهائي
46-25	ملحق مؤشرات الإحتيال بشركات التأمين

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

لمحة عامة عن دليل مكافحة الاحتيال

أولاً: مقدمة

يساعد الدليل على تعزيز البيئة الرقابية في شركة الجزيرة تكافل، وذلك من خلال تطوير إطار فعال متكامل لمكافحة الاحتيال والذي من شأنه تمكين شركة الجزيرة تكافل من التعرف على مخاطر الاحتيال والكشف عن الاحتيال والتعامل معه بأسلوب فعال بشكل يضمن الشفافية وحماية مصالح شركة الجزيرة تكافل وضمان إستمرارية أعمالها، وبالتالي يعتبر إطار عمل مكافحة الاحتيال ركيزة أساسية في عملية التطبيق الأمثل لمنظومة الحوكمة المؤسسية للشركة.

تضمن الدليل توثيق السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة الاحتيال في شركة الجزيرة تكافل تعاوني والتي تضمنتها التشريعات المحلية النافذة في المملكة العربية السعودية، كما احتوى على ممارسات رائدة في مجال مكافحة الاحتيال، كما يُمَثَل أسس التحسين المستمر في كافة الأوجه التي يُنص عليها هذا الدليل.

ثانياً: أهداف الدليل

يهدف الدليل إلى تحقيق ما يأتي:

1. تعزيز الشفافية والنزاهة في شركة الجزيرة تكافل.
2. تعزيز تنافسية الشركة من خلال الحد من عمليات الاحتيال والفساد الإداري.
3. حماية أصول الشركة وممتلكاتها.
4. تطوير وتطبيق أفضل النظم المتعلقة بمكافحة الاحتيال.
5. تحديد وتوضيح الأدوار والمسؤوليات المناطة إلى المعنيين بمكافحة الاحتيال لدى شركة الجزيرة تكافل.
6. تعزيز دور مكافحة الاحتيال كركيزة أساسية في منظومة الحوكمة المؤسسية الخاصة في شركة الجزيرة تكافل.
7. زيادة الوعي لدى موظفي شركة الجزيرة تكافل بأليات الحد والكشف والتعامل مع الاحتيال حال وقوعه أو الاشتباه بوقوعه.

ثالثاً: نطاق تطبيق الدليل

تسري ماورد في هذا الدليل على كافة إدارات شركة الجزيرة تكافل والأطراف ذات العلاقة حيثما ينطبق لجميع مبالغ الحالات المشتبه بها كعلية إحتيال والتي تبدأ من مبلغ ألف ريال سعودي (داخلي أو خارجي).

رابعاً: اعتماد الدليل


يتم اعتماد الدليل من قبل مجلس الإدارة.

خامساً: تنفيذ أحكام الدليل

يلتزم كل مدراء الإدارات بالشركة المعنية بما نص الدليل عليه، وأن يفهموا مسؤولياتهم تجاه مكافحة الإحتيال للتأكد بتنفيذ السياسات والإجراءات الواردة في هذا الدليل ونشره بعد اعتماده بصفة نهائية من قبل مجلس الإدارة بموقع الشركة الداخلي الإلكتروني.

سادساً: تحديث الدليل

تقوم إدارة الإلتزام ومسؤولي الحوكمة بمراجعة وتحديث الإجراءات المنصوص عليها في هذا الدليل سنوياً أو متى دعت الحاجة إلى ذلك، وعند وجود مسببات لذلك مثل إضافة نشاط جديد لإدارة معينة أو التوسع في بعض الأنشطة الحالية أو عند حدوث أي تغيير جوهري في الأنظمة أو السياسات أو الإجراءات المنظمة لعمل الشركة أو في حال حدوث تعديلات جوهريّة على التشريعات النافذة، تقوم إدارة الإلتزام بعد أخذ مرئيات الإدارات المعنية برفع مقترحاتها بشأن تعديل الدليل إلى مجلس الإدارة للاعتماد.

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

الباب الأول
ماهية الاحتيال في شركة الجزيرة تكافل
الفصل الأول

تعريف الاحتيال وصوره في شركة الجزيرة تكافل

أولاً: تعريف مصطلح الاحتيال

الاحتيال هو قيام موظف، سواءً لوحده أو مع الغير، وسواء كفاعل أصلي أو عن طريق مساعدته لآخرين أو الاشتراك معهم، بمخالفة أي من القوانين أو القرارات أو الأنظمة الوظيفية السارية عليه، بما في ذلك استغلال وظيفته أو مهامه الموكولة إليه بهدف تحقيق منفعة غير مشروعة سواء لنفسه أو للغير، وسواء تحققت هذه المنفعة أم لم تتحقق .

مصطلح الاحتيال يتضمن الأنشطة التي تلحق الأذى بالمتنكات أو المال وكل عمل غير قانوني يمكن أن يؤثر على المصالح المالية للشركة، ومن أمثلة الاحتيال:

1. استخدام الأصول بغرض تحقيق منفعة شخصية.
2. إتلاف السجلات أو حذفها بغير حق.
3. الإفصاح الغير المُصرح به عن المعلومات بغرض تحقيق منفعة شخصية.
4. التلاعب في الحسابات أو الدفاتر أو الاختلاس.
5. قبول الرشاوي (مثل الهدايا أو منافع أخرى) بغرض تحقيق منفعة شخصية.


ثانياً: الاحتيال في شركة الجزيرة تكافل

يعرف الإحتيال بشركة الجزيرة تكافل تعاوني حسب مانص عليه لائحة مكافحة الإحتيال لشركات التأمين الصادرة من البنك المركزي السعودي، بأنه (القيام بعمل أو الإمتناع عن القيام بعمل يرمي إلى كسب ميزة غير نزيهة أو غير مشروعة لصالح الطرف الذي يرتكب جريمة الإحتيال أو لصالح أطراف أخرى ويمكن لهذه الواقعة أن تحصل على سبيل المثال لا الحصر عن طريق:

- 1- إساءة التصرف بالأصول
- 2- تعمد تحريف، إخفاء، قمع، أو عدم الكشف عن سابق تصور وتصميم عن إحدى الوقائع المادية أو أكثر المتعلقة بقرار مالي أو عملية أو تصور لوضع شركات التأمين.
- 3- إستغلال السلطة، موقع ثقة أو علاقة انتمائية.

يتوجب على الشركة التأكد من تصرف الموظفين بصورة تتفق مع قواعد السلوك المهني، وذلك بهدف حماية أموالها وأصولها والحفاظ على نزاهتها وتأمين شؤونها وحماية سمعتها وسمعة موظفيها، وتدرك الشركة أنه بخلاف أي ضرر مالي قد تعاني منه، فإن ضرر السمعة له التأثير الأكبر على عدم تحقيقها لأهدافها، ولذا، تهدف شركة الجزيرة تكافل إلى الحد من الاحتيال من خلال:

1. التأكد من أن الموظفين على درجة عالية من الأمانة والنزاهة في ممارسة مهامهم.
2. اتخاذ إجراءات صارمة ضد الأشخاص الذين يقترفون ممارسات الاحتيال أو أي ممارسات تُضر بالشركة، بغض النظر عن مسمياتهم الوظيفية أو وضعهم الاجتماعي.
3. حث الموظفين على توخي الحذر والإبلاغ عن أي اشتباه بممارسات الاحتيال وتوفير قنوات اتصال وإبلاغ ملائمة وضمن تناول المعلومات الحساسة بصورة مناسبة وسريّة.
4. التحقيق الجدي في حالات الاحتيال واتخاذ الإجراءات التأديبية أو القانونية الملائمة تجاه مرتكبي الاحتيال.


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

5. اتخاذ إجراءات من شأنها الفصل بين المسؤوليات المتضاربة رقابياً مثل الفصل بين مسؤوليات مسك السجلات وحيازة الأصول واعتماد التصرف فيه، وكذلك فصل مسؤولية مراجعة المستندات عن إعدادها، وفصل كلاً من مسؤوليات استلام المواد والمشتريات والحسابات.
6. وضع تدابير وإجراءات المراقبة الثنائية وتفويض الصلاحيات المناسبة حسب المسؤوليات المنوطة والتأكد من عدم وجود تضارب بالمصالح بهدف الحد من ممارسات الاحتيال.

ثالثاً: صور الاحتيال الداخلي في شركة الجزيرة تكافل

عمليات الاحتيال الداخلية من قبل موظفي الشركة في المشتريات والموارد البشرية وممارسات الاحتيال الإلكترونية كما هو موضح في الجدول أدناه على سبيل المثال لا الحصر:

م	العملية	صور الاحتيال الواردة على العملية
1	المشتريات	<p>عمليات الاحتيال المتعلقة بالمشتريات قد تحدث في أية مرحلة من دورة المشتريات، ابتداءً من تحديد الحاجة إلى الإنفاق وحتى عملية دعوة الموردين والتعاقد مع الموردين وإدارة التعاقد وضمانات التسليم وتسليم السلع والخدمات والدفع.</p> <p>ومن الأمثلة على ذلك:</p> <p>(أ) التواطؤ مع الموردين لتحديد سعر السلع أو الخدمات لترسية العطاء بصورة غير تنافسية مقابل الحصول على مبالغ مادية أو هدايا .</p> <p>(ب) التعامل مع موردين زائفين.</p> <p>(ت) استخراج فواتير مزورة أو مزدوجة.</p> <p>(ث) عدم الإبلاغ عن الإخفاق في تقديم السلع أو الخدمات .</p> <p>(ج) تعديلات ما بعد الترسية التي تجرى على بنود العقد وشروطه، ويستفيد منها الموردين.</p> <p>(ح) عدم الإفصاح عن تضارب (تعارض) المصالح وتعاقد الشركة مع شركات مملوكة لموظفي الشركة أو أقاربهم بما يتعارض مع لائحة الحوكمة وسياسة تعارض المصالح.</p> <p>(خ) الشراء للاستخدام الشخصي.</p> <p>(د) تجزئة المشتريات.</p> <p>(ذ) التلاعب في إدارة المخازن بحيث يتم استلام مواد غير مطابقة أو صرف مواد بغرض التلاعب في مستوى المخزون.</p>
2	الرواتب والتوظيف	<p>عمليات الاحتيال المتعلقة بالرواتب والتوظيف تظهر في حالة وجود:</p> <p>(أ) تغييرات غير مُصرح بها في نظم الرواتب .</p> <p>(ب) إضافة موظفين وهميين وتعديل بيانات الرواتب.</p> <p>(ت) تعيين موظفين بمؤهلات مزورة، ويشمل ذلك، المحاباة والتعيين غير الملائم لمتطلبات الوظيفة.</p> <p>(ث) دفع الأجر مقابل ساعات عمل إضافية غير حقيقية.</p> <p>(ج) صرف مستحقات أو مخصصات لموظفين بدون وجه حق.</p>
3	الأصول	<p>عمليات الاحتيال المتعلقة بسوء استخدام الأصول تظهر في عدة أشكال ومنها على سبيل المثال لا الحصر:</p> <p>(أ) تحريف الأصول والخصوم و / أو المصاريف</p> <p>(ب) الأصول الثابتة الوهمية.</p> <p>(ت) المبالغة في الأصول المكتسبة من خلال الاندماج و المقنتيات.</p>

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

<p>(ث) رسملة غير مناسبة للمصروفات كأصول ثابتة (تطوير البرمجيات والبحث والتطوير ، تكاليف بدء التشغيل ، وتكاليف الفائدة ، وتكاليف الإعلان).</p> <p>(ج) التلاعب في التقييمات الثابتة للأصول.</p> <p>(ح) المخططات التي تنطوي على الاستهلاك غير المناسب أو الإطفاء.</p> <p>(خ) القيم غير الصحيحة المرتبطة بالشهرة أو غيرها غير الملموسة.</p> <p>(د) استثمارات وهمية.</p> <p>(ذ) التقييم غير السليم للاستثمار (خطأ في التصنيف من الاستثمارات ، وتسجيل الاستثمارات غير المحققة ، الانخفاض في القيمة السوقية العادلة / المبالغة في التقييم).</p> <p>(ر) حسابات مصرفية وهمية.</p> <p>(ز) استخدام الأصول لتحقيق منفعة شخصية على سبيل المثال كاستخدام المركبات التابعة للشركة خارج أوقات الدوام أو تأجيرها أو بأي طريقة من شأنها تسيء استخدام الموارد بالشكل المهني.</p> <p>(س) استخدام أصول الشركة أو مافي حكمها للإستخدام الشخصي.</p> <p>(ش) استخدام الهواتف النقالة/أو الثابتة للقيام بمكالمات شخصية إذا كانت تلك الهواتف غير مخصصة للإستخدام الشخصي.</p>		
<p>(أ) قبول موظف الشركة لهبة أو هدية مالية أو غير مالية لتسهيل إجراءات أو لإعطاء ميزة غير مستحقة لمقدم الرشوة.</p> <p>(ب) ابتزاز الموظفين أو أي أطراف ذات صلة بهدف المنفعة الشخصية.</p>	4	المعاملات اليومية
<p>(أ) استغلال صلاحيات الولوج إلى الأنظمة الإلكترونية للحصول على معلومات سرية أو للقيام بمعاملات غير مصرح بها بغرض إحداث أضرار في شركة الجزيرة تكافل ككل أو لشخص معين.</p> <p>(ب) التلاعب ببيانات الأشخاص/أو الجهات الاعتبارية في قواعد البيانات أيا كان نوع التعديل أو التغيير من دون الحصول على الموافقات اللازمة لهذا التعديل في مثل هذه الحالات والتي لا بد أن يكون مبنياً على أسس ثابتة وحقيقية تبرر ماتم القيام به من التعديل.</p>	5	النظم الإلكترونية
<p>(أ) التلاعب في استلام الإيرادات.</p> <p>(ب) التلاعب في إدارة النقد بما في ذلك المصاريف النثرية وإدارة المخزون.</p> <p>(ت) تأخير المدفوعات النظامية للأطراف المستحقة وغيرها.</p>	6	المالية
<p>مطالبات بمبالغ مالية من خلال تقديم مستندات مزورة أو استغلال بعض ثغرات السياسات الموضوعية محل التنفيذ، على سبيل المثال استخدام إيصالات مزورة للمطالبة ببدايات السفر والإقامة وغيرها.</p>	7	المطالبات غير القانونية

رابعاً: أسباب ودوافع الاحتيال

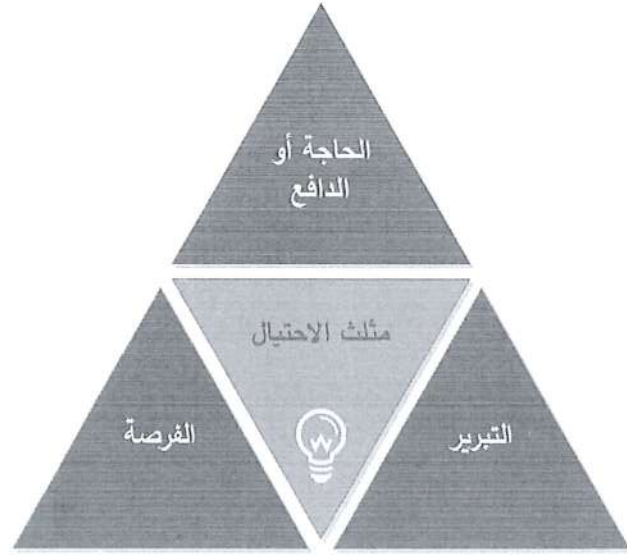
قد تتعرض شركة الجزيرة تكافل لممارسات الاحتيال من قبل أطراف داخلية أو خارجية أو كليهما معاً، وعلى الرغم من وجود الكثير من ضوابط الحد من الاحتيال كالتحري لتقليل احتمالية تعيين أشخاص لديهم سجلات سابقة من السلوكيات غير المهنية أو تورطهم في عمليات احتيال أو مخالفات سابقة، إلا أن تلك الضوابط لا تكفي لوحدها لمنع الاحتيال لكنها تعمل على الحد منه.

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

وليتسنى الحدّ من الاحتيال إلى أقصى حدّ ممكن، يجب تحليل أسبابه ومحاولة السيطرة عليه للحصول على نتائج أسرع، ولذلك تلجأ الكثير من المؤسسات العالمية سواءً في القطاع العام أو الخاص لاستخدام نظرية (دونالد كريسي) ومثلث الاحتيال المستوحى منها لتسهيل المهمة.

ترتكز نظرية (دونالد كريسي) على أنه يجب أن تتوفر ثلاثة عوامل رئيسية لحدوث الاحتيال، وإذا تمكّنت الجهات من السيطرة على أو التخلص من أحد هذه العوامل ستمكّن من الحد من الاحتيال بصورة كبيرة .

الرسم التوضيحي أدناه يوضح نظرية دونالد كريسي:



وفقاً لمثلث الاحتيال المستوحى من نظرية (دونالد كريسي)، يجب توافر ثلاثة عوامل في ذات الوقت لكي تؤدي إلى ارتكاب شخص طبيعي للاحتيال وهي:

1. الحاجة أو الدافع
2. الفرصة
3. التبرير

1. الحاجة أو الدافع:

هي الدوافع والضغط المالية أو النفسية المؤدية إلى ارتكاب الاحتيال، ومن أمثلة الضغوط المتكررة المؤدية إلى ارتكاب الاحتيال هي عدم القدرة على دفع الالتزامات المالية على الشخص أو الحاجة إلى تثبيت أو زيادة الإيرادات أو تحقيق أهداف الإنتاجية في العمل أو التطلع الزائد إلى تحسين الحالة المالية والاجتماعية للشخص والحصول على مسكن أكبر أو سيارة أحدث وغيرها من الدوافع.

2. الفرصة:

هي الطريقة أو القدرة على تنفيذ عملية الاحتيال دون التعرّض للكشف عن طريق سوء استخدام المنصب والثقة الممنوحة لأغراض شخصية وعادةً يصاحبه ضعف في الضوابط والإجراءات، وعادةً ما يكون مرتكب الاحتيال حريص أشد الحرص على مكانته الاجتماعية ولذلك يقوم بارتكاب احتيال وهو على دراية إن احتمالية كشفه ضئيلة.

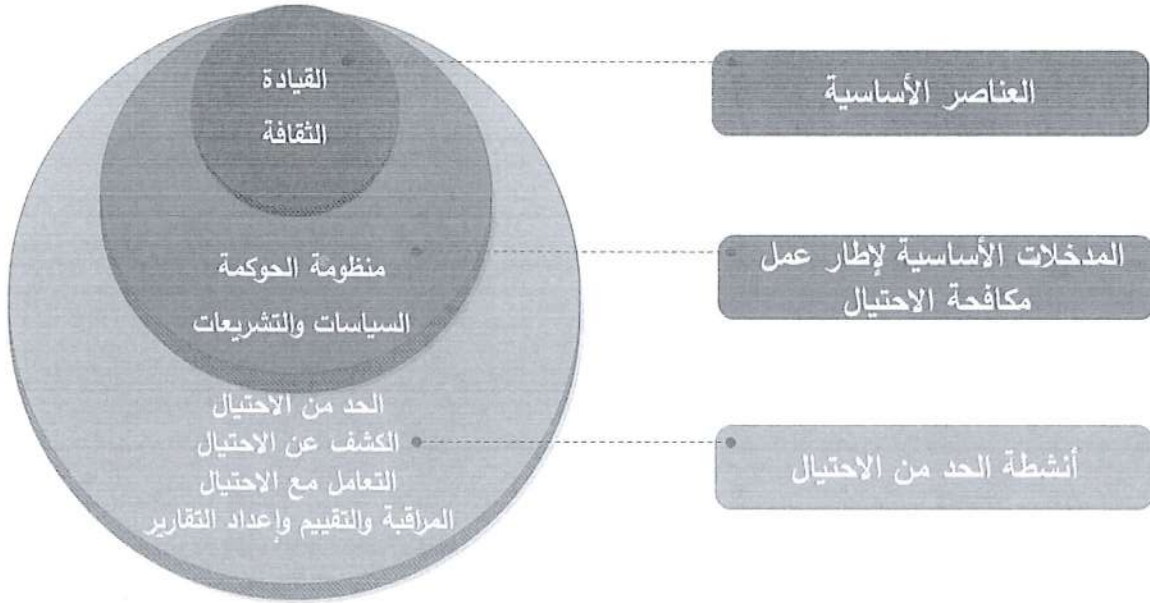
3. التبرير:

هو التبرير الشخصي لارتكاب الأفعال غير النزيهة فيقوم مرتكب الاحتيال بتبرير عملية الاحتيال مثل التفكير في أنه حق مكتسب أو الأموال المختلطة هي فقط على سبيل الاستعارة وسوف يقوم بإرجاعها لاحقاً أو أن حاجته للأموال ضرورية لإعالة عائلته أو كإنتقام من جهة العمل لدفع راتب قليل، أو حتى أن يكون التبرير بمسوغ جمعي بأن يكون له أثر مالي أو إنتفاع للشركة.

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL 
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

الباب الثاني
الفصل الأول
إطار إستراتيجية مكافحة الاحتيال وعناصره

يمتاز إطار عمل مكافحة الاحتيال بأنه إطار فعال ويتمشى مع الممارسات الرائدة عالمياً ومحلياً، ويتضمن الإطار عناصر أساسية ومنهجيات مكافحة الاحتيال على النحو المبين في الشكل الآتي:



يتكون إطار مكافحة الاحتيال من العناصر الآتية:

1. القيادة


القيادة العليا المُمثلة في مجلس إدارة الشركة ولجانها والعضو المنتدب/الرئيس التنفيذي، ويناط بهذه القيادة مهمة التأكد من وجود آلية فعالة تعكس مدى جدية الشركة في التعامل مع الاحتيال، وتتبنى القيادة توجهاً واضحاً لمكافحة الاحتيال والفساد بكافة أشكاله وتقديم الدعم الكامل لإدارات الشركة في هذا السياق، وذلك من خلال تحقيق الالتزام تجاه الأمانة والنزاهة المؤسسية والسلوك الأخلاقي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على كافة موظفي الشركة وسمعتها وتنافسيتها.

2. الثقافة

تنتهج الشركة وموظفيها ثقافة مؤسسية صارمة لا تقبل ممارسات الاحتيال، وهذا هو أساس فاعلية الصوابط الرقابية الخاصة بإطار عمل مكافحة الاحتيال، وتسعى الإدارة التنفيذية إلى نشر ثقافة مكافحة الاحتيال بشكل مستمر متمثلة بثقافة الالتزام والتدريب ونشر الوعي لكافة الأطراف ذات العلاقة.

3. السياسات والتشريعات ومنظومة الحوكمة

يعتبر إطار الحوكمة ركيزة أساسية لأداء شركة الجزيرة تكافل وبما يسعى إلى تحقيق النتائج بطريقة تعزز الثقة في الشركة وقراراتها، إن تطوير ثقافة مكافحة الاحتيال هو عنصر رئيسي داعم لمنظومة الحوكمة المؤسسية كما أنه يلعب دوراً هاماً في الحد من الاحتيال وفي المساعدة على اكتشافه والتعامل معه حال وقوعه.

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

4. أنشطة مكافحة الاحتيال


تقوم إدارات الشركة بتفعيل منهجيات مكافحة الاحتيال من خلال تطبيق الممارسات الاستباقية والتفاعلية .

أ. تتضمن أنشطة مكافحة الاحتيال الاستباقية إجراءات الحد من الاحتيال، بما في ذلك القيام بتقييم سيناريوهات الاحتيال لكافة الأنشطة التي تمارسها حيثما ينطبق، وتقديم دورات وورش توعية لمكافحة الاحتيال وكيفية الحد منه .

ب. تتضمن أنشطة مكافحة الاحتيال التفاعلية الكشف عن الاحتيال والتعامل معه، بما في ذلك آلية الكشف والتحقيق الإداري والإبلاغ عن المخالفات المرتبطة بالاحتيال، بالإضافة إلى المراقبة والتقييم ورفع التقارير.

موضح في الجدول أدناه شرح مبسط عن إستراتيجية كل نشاط في إطار مكافحة الاحتيال:

نوع النشاط	النشاط	الشرح
أنشطة استباقية	الحد من الاحتيال	تقوم إدارات الشركة بتقييم مدى إمكانية التّعرّض لمخاطر عمليات الاحتيال بصورة دورية، وذلك من أجل تقييم سيناريوهات الاحتيال المحتملة وتحديد الحالات التي تحتاج إلى زيادة الضوابط الرقابية للحد من المخاطر من خلال تضمين الإجراءات الرقابية في سير إجراءات العمل، بالإضافة إلى ضوابط أخرى واردة في الدليل، وتهدف إلى الحد من وقوع عمليات الاحتيال المحتملة والحد من أثرها.
أنشطة تفاعلية	الكشف عن الاحتيال	تقوم شركة الجزيرة تكافل بتطبيق أساليب تهدف إلى الكشف عن عمليات الاحتيال، وذلك عندما تفشل الأنشطة الاستباقية في الحد من ممارسات الاحتيال قبل حدوثها.
	التعامل مع الاحتيال	تقوم شركة الجزيرة تكافل بتطبيق أنظمة وآليات فعالة للتعامل مع العمليات المشكوك في أنها تنطوي على احتيال عن طريق تطبيق منهجية مُنسقة من التحقيقات والإجراءات التصحيحية والضوابط الرقابية للتعامل مع تلك الحالات على الوجه الأمثل .
	المراقبة والتقييم وإعداد التقارير	ترصد الإدارات المعنية حالات الاحتيال وتتأكد من الإبلاغ عنها من خلال تفعيل الضوابط الرقابية، ثم تقوم بصورة دورية بتقييم مدى كفاءة وفاعلية الضوابط الرقابية ونجاحها في الحد من الاحتيال .


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

الفصل الثاني:


أدوار ومسؤوليات الأطراف المعنية بمكافحة الاحتيال

يتضمن الجدول التالي المهام والمسؤوليات المتعلقة بعملية مكافحة الاحتيال – الاستباقية والتفاعلية:

المهام والمسؤوليات في مكافحة الاحتيال – أنشطة استباقية وتفاعلية	المتسبب
<p>تقع على عاتقهما مسؤولية الحد من الاحتيال في الشركة واكتشافه والتعامل معه.</p> <p>أنشطة استباقية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. الموافقة على إستراتيجية وسياسة مكافحة الإحتيال. 2. متابعة التقارير المقدمة من مدراء الإدارات للإدارات الرقابية بشأن مخاطر الاحتيال، والسياسات وأنشطة الرقابة. 3. التأكد من توفر الموارد المناسبة لدى الشركة لتمكينها من تحقيق أهدافها بشأن تطبيق الدليل. 4. متابعة تطبيق نظام الحوكمة والذي يرتبط بشكل مباشر بثقافة مكافحة الاحتيال في الشركة. <p>أنشطة تفاعلية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. العمل كقدوة حسنة لجميع الموظفين من خلال التعامل مع حالات الاحتيال حال وقوعها بحزم وصرامة، وإبداء الاستعداد الكامل لتطبيق الإجراءات التصحيحية والضوابط الرقابية اللازمة. 2. وضع آليات لضمان استلام معلومات دقيقة ومناسبة من الموظفين بشأن عمليات الاحتيال المحتملة والتأكد من وجود نظام إبلاغ فعال. 3. استلام ملاحظات وتوصيات الجهة المعنية بالتحقيق في عمليات الاحتيال واتخاذ القرارات المناسبة والفعالة بشأن تلك التوصيات وبيان الإجراءات التصحيحية اللازم اتخاذها. 	<p>مجلس الإدارة</p>
<p>تقع على الإدارة التنفيذية بشكل عام دور محوري في عمليات الحد والكشف والتعامل مع الاحتيال، وعلى وجه الخصوص القيام بما يأتي:</p> <p>أنشطة استباقية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. صياغة السياسات والإجراءات الهادفة للحد من حالات الإحتيال وتطبيق إستراتيجية مكافحة الإحتيال كإجراءات الكشف عن مخاطر الإحتيال وقياسها والحد منها ومراقبتها، إضافة إلى إجراءات رفع التقارير بشأن حوادث الإحتيال وقيدها في السجلات. 2. العمل على تعزيز مبادئ الشفافية وإرساء قدوة يُحتذى بها تجاه الأمانة والنزاهة المؤسسية والسلوك الأخلاقي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على كافة موظفي الشركة. 3. المشاركة الفعالة في تقييم سيناريوهات الاحتيال عن طريق تزويد إدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر بسجل مخاطر الاحتيال المحتملة الخاصة بإداراتهم والتي تنبثق على وجه الخصوص من العمليات والتعاملات مع الموردين والجهات الخارجية وأصحاب المصالح مع الإشارة للضوابط الداخلية المقترحة للحد من تلك المخاطر. <p>أنشطة تفاعلية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. التأكد من تعزيز ثقافة الإبلاغ عن المخالفات وعدم ملاحقة أو الإفصاح عن هوية المبلغ عن الاحتيال. 2. التعاون مع لجنة التحقيق خلال التحقيقات إذا طلب منهم ذلك. 	<p>الإدارة التنفيذية</p>

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

<p>تقع على عاتقها مسؤولية التحقيق في حالات الاحتيال حال وقوعها، مع الاستهداء بالعناصر والخطوات الآتية: أنشطة تفاعلية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. تحديد الموارد وخطة العمل اللازمة لإجراءات التحقيقات . 2. إجراء التحقيقات وتقديم نتائجها إلى لجنة المراجعة المنبثقة عن مجلس الإدارة بما يتوافق مع اختصاصاتهما المنصوص عليها في لائحة عمل اللجنة. 	<p>لجنة التحقيق</p>
<p>تقع على عاتقها مسؤولية التحقيق في الإحتيال الداخلي بكافة أنواعه والتي تم التبليغ عنها عن طريق صافرة الإنذار كما تم الإشارة إليها في سياسة الإبلاغ عن المخالفات ويتم التحقيق فيها جنباً إلى جنب مع إدارة التدقيق الداخلي ويجب عليها :</p> <p>أنشطة تفاعلية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. تحديد الموارد وخطة العمل اللازمة لإجراءات التحقيقات . 2. إجراء التحقيقات وتقديم نتائجها إلى لجنة المراجعة المنبثقة عن مجلس الإدارة بما يتوافق مع اختصاصاتها المنصوص عليها في لائحة عمل لجنة المراجعة. 3. إخطار تبادل المعلومات التي تملكها عن عمليات الإحتيال والمحتالين مع السلطات المختصة والبنك المركزي السعودي عن طريق إدارة الإلتزام. 	<p>إدارة الإلتزام</p>
<p>تقع على عاتقها مسؤولية تنفيذ الأنشطة التالية وبما يتفق مع سياسة إدارة المخاطر المؤسسية للشركة: أنشطة إستباقية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. تحديد مخاطر الإحتيال مع الإدارات المعنية وقياسها ووضع مؤشرات وأدوات لمراقبتها وإعداد التوصيات بخصوص الضوابط الرقابية الوقائية والكشفية للحد منها قدر الامكان وتحديث سجل المخاطر المتعلقة في هذا الشأن. 2. تقييم مخاطر الاحتيال بشكل عام (تقييم سيناريوهات الاحتيال) وإبلاغ الإدارات المعنية بالتهديدات المحتملة، ومخاطر الاحتيال والإجراءات التصحيحية المقترحة. <p>أنشطة تفاعلية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. تلقي تقارير الإبلاغ عن المخالفات مباشرة عبر القنوات الخاصة بنظام الإبلاغ الخارجي عن المخالفات أو إحتتمالية الإحتيال الخارجي. 2. دراسة تقارير الإبلاغ عن حالات الإحتيال الخارجي وتقييم الأدلة المُقدّمة. 3. التحقيق في الحالات المبلغ عنها للإحتيال الخارجي مع مدير إدارة التدقيق الداخلي ورفع نتائجها للجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة ولجنة المراجعة. 4. في حال وجود أدلة تؤكد احتمالية وقوع الاحتيال (إحتيال خارجي)، يقوم مدير إدارة المخاطر برفع تقرير مبدئي إلى لجنة إدارة المخاطر (BRC) ولجنة المراجعة في هذا الشأن . 	<p>إدارة المخاطر</p>
<p>ويتعين عليها تنفيذ الأنشطة التالية، وبما يتفق مع دليل ميثاق ومنهجية التدقيق الداخلي للشركة: أنشطة إستباقية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. تقييم مدى فاعلية الضوابط الرقابية الداخلية التي تم إعدادها بهدف الحد من الاحتيال من قبل الإدارات المعنية خلال الزيارات الميدانية للأنشطة المراد تقييمها. 2. التأكد من إجراء تقييم عند زيارتها للأنشطة/الإدارات حسب خطة التدقيق السنوية لمخاطر الاحتيال (تقييم سيناريوهات الاحتيال) وإبلاغ الإدارات المعنية بالتهديدات المحتملة، ومخاطر الاحتيال والإجراءات التصحيحية المقترحة. 3. الأخذ بعين الاعتبار نتائج تقييم سيناريوهات الاحتيال عند وضع خطة التدقيق الداخلي السنوية. 4. رفع التقارير إلى لجنة المراجعة بشأن الإجراءات المُتخذة بغرض مكافحة الاحتيال، وتقارير عن مدى فاعلية تطبيق الدليل. 	<p>إدارة التدقيق الداخلي</p>

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

<p>5. التأكد من أن فريق عمل التدقيق الداخلي يتمتع بالمعرفة والخبرات اللازمة التي تمكنهم من القيام بعملية تقييم سيناريوهات الاحتيال على أكمل وجه.</p> <p>أنشطة تفاعلية:</p> <p>1. تلقي تقارير الإبلاغ مع إدارة الإلتزام عن المخالفات مباشرةً عبر القنوات الخاصة بنظام الإبلاغ الداخلي عن المخالفات أو الإحتيال الداخلي.</p> <p>2. دراسة تقارير الإبلاغ عن المخالفات وتقييم الأدلة المُقدّمة.</p> <p>3. في حال وجود أدلة تؤكد احتمالية وقوع الاحتيال، يقوم مدير التدقيق برفع تقرير مبدئي إلى العضو المنتدب/لجنة المراجعة بهذا الشأن .</p>	<p>مُوظفي الإدارات</p> <p>يلعب جميع الموظفين دوراً هاماً في مساعدة الشركة على حماية أموالها وأصولها الأخرى، وكذلك حماية سمعتها من الممارسات التي تنطوي على عمليات الاحتيال، وعلى كل موظف القيام بدوره لمكافحة الاحتيال وفقاً للمعايير والتدابير الآتية:</p> <p>أنشطة استباقية:</p> <p>1. يكمن دور موظفي شركة الجزيرة تكافل القيام بما يأتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> – الفهم الجيد لعمليات الاحتيال والتعرف على أنشطة مكافحة الاحتيال. – الفهم الجيد لمهامهم وقواعد السلوك المهني فيما يخص الإلتزام بالضوابط الرقابية المُعدّة لكشف عمليات الاحتيال أو الحد من عمليات الاحتيال. <p>2. إبلاغ إدارة الإلتزام وإدارة التدقيق الداخلي عن <u>مخاطر الإحتيال الداخلي</u> كما هو مذكور بسياسة الإبلاغ عن المخالفات (صافرة الإنذار) أو المذكورة بالملحق أدناه لمؤشرات الإحتيال أو في حالات الاشتباه بوقوع عمليات يشتبه في أنها تنطوي على الاحتيال.</p> <p>3. إبلاغ إدارة المخاطر وإدارة التدقيق الداخلي عن <u>مخاطر الإحتيال الخارجي</u> أو في حالات الاشتباه بوقوع عمليات يشتبه في أنها تنطوي على الاحتيال.</p> <p>أنشطة تفاعلية:</p> <p>1. الإبلاغ عن العمليات المشكوك في أنها تنطوي على احتيال بحسب السياسات الإجراءات المحددة في الدليل.</p> <p>2. التعاون في عمليات التحقيق، إذا طلب منهم ذلك.</p>
--	---

الباب الثالث


سياسات وإجراءات مكافحة الاحتيال

الفصل الأول: مقدمة عامة عن الأدوات والآليات الرقابية الخاصة بالحد من الاحتيال

الأدوات والآليات الرقابية التي تعمل على الحد من عمليات الإحتيال في شركة الجزيرة تكافل تتمثل في العناصر السبعة الآتية:

أولاً: قواعد السلوك المهني

تهدف قواعد السلوك المهني وأخلاقيات العمل، إلى إيجاد وترسيخ وتنمية ثقافة مؤسسية تشجع الإلتزام بقواعد السلوك المهني لدى الموظف أو المسؤول، وتنمي هذه الوثيقة في الموظف روح المسؤولية والتمسك بالأخلاق السامية في التعامل مع رؤسائه وزملائه في العمل أو الأطراف الآخرين وفق القيم المهنية المقبولة في الشركة.

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

ثانياً: إقرار تضارب المصالح

يجب وفقاً للسياسات المعلنة في لائحة الحوكمة وقواعد السلوك المهني وأخلاقيات العمل، الحصول على تعهد من كل موظف بالشركة أو أي طرف ثالث بما يفيد التزامه بمضمون تلك اللوائح بشكل عام والإفصاح عن أي حالات تضارب مصالح ما بين المصلحة الشخصية للموظف ومصلحة الشركة التابع لها.

ثالثاً: الضوابط الرقابية الداخلية

تقوم الضوابط الرقابية الداخلية بدور جوهري في الحد من المخاطر المرتبطة بسلوك الموظف الوظيفي والمهني بشكل عام ومنها الاحتيال، ويتوجب على الشركة التأكد من وجود بيئة رقابية فعالة ونظم وضوابط داخلية لجميع العمليات والأنشطة.

ومن الأمثلة على ضوابط الرقابة الداخلية ما يأتي على سبيل المثال:

- التسوية الدورية المستقلة للحسابات، كحسابات البنوك وغيرها حيثما ينطبق.
- الإجراءات المتعلقة بعمليات المناقصات وعمليات الشراء وتوقيع العقود أيا كانت تلك العقود والتي تضمن نزاهة وشفافية تلك العمليات.
- الإجراءات المتعلقة بحفظ وحماية أصول الشركة.
- التناوب بين الموظفين في الإجازات الدورية.
- إجراءات المقارنة بين المبالغ المرصودة في الموازنة والمبالغ الفعلية ومتابعة الفروقات.
- مراجعة حقوق الدخول في الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في الشركة وسجلات الدخول فيها بصورة دورية.
- إجراء عمليات التدقيق بصورة مفاجئة.
- مراجعة سياسات وإجراءات العمل بصورة دورية سنوية وخصوصاً تلك المعرضة لحالات الإحتيال.

رابعاً: تفويض الصلاحيات

تفويض الصلاحيات يُعد من أحد أهم العوامل الرئيسية في مكافحة الاحتيال بحيث يتعين على الشركة اعتماده وتطبيقه من خلال اعتماد منهجية واضحة لتفويض الصلاحيات المالية والإدارية، بحيث تسهم مصفوفة الصلاحيات في ضمان الفصل بين السلطات ويعتبر ذلك إجراءً وقائياً لازماً للحد من حالات الاحتيال.

خامساً: التحري عن الموظفين


يهدف هذا الإجراء إلى تقليل احتمالية تعيين أشخاص لديهم سجلات سابقة من السلوكيات غير المهنية أو التورط في عمليات الاحتيال أو المخالفات الوظيفية على مختلف أشكالها.

سادساً: تقييم سيناريوهات الاحتيال

تتم عملية تقييم سيناريوهات الاحتيال لتحديد وحصر مخاطر الاحتيال المحتملة من خلال عقد ورش العمل وجلسات التدبير والتفكير الذهني بين الإدارات المعنية وإدارة المخاطر، ويتعين إشراك بعض الموظفين ذوي الاختصاص بالإدارة المعنية في هذه الورش والجلسات، ويتم ذلك من خلال التنسيق بين مدير الإدارة المعنية ومدير إدارة المخاطر، والمناط بهم مسؤولية إدارة عملية تقييم سيناريوهات الاحتيال المقدمة من قبل الإدارات المعنية.

سابعاً: التدريب والتوعية

تعهد إدارة الموارد البشرية دورات توعية مكثفة بشكل دوري لجميع الموظفين ابتداءً عند التعيين وحينما ترى الإدارة ضرورة لها، وذلك بهدف تحسين مستوى الوعي بشأن مخاطر عمليات الاحتيال المختلفة.

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

الفصل الثاني: إستراتيجية مكافحة الاحتيال

أولاً: سياسات الحد من الاحتيال

السياسات التالية توضح الإطار العام والقواعد الواجب اتباعها لضمان التنفيذ الأمثل لعمليات الحد من الاحتيال:


1. يتعين على كافة موظفي الشركة والأطراف الثالثة التوقيع على تعهد يفيد إقرارهم بالإطلاع على قواعد السلوك المهني وإقرارات تضارب المصالح، وبما يفيد فهمهم لأحكامها، وذلك كجزء من دعم أنشطة مكافحة الاحتيال الاستباقية وحفظها بسجل خاص لدى إدارة الموارد البشرية.
2. يجب توفر مصفوفة تفويض الصلاحيات المالية والإدارية وتكون معتمدة من قبل مجلس الإدارة، بحيث تُنص على منهجية منح الصلاحيات المالية والإدارية لمختلف المسميات الوظيفية المُدرجة على الهيكل التنظيمي للشركة بشكل واضح.
3. يجب الفصل السليم بين الصلاحيات المالية والصلاحيات الإدارية، وكذلك الفصل بين المهمات والمسؤوليات بشكل واضح وذلك من أجل دعم أنشطة الحيلولة دون وقوع حالات الاحتيال.
4. على إدارة الموارد البشرية التحري عن الموظفين قبل تعيينهم بالشكل المعقول والممكن لتقليل احتمالية تعيين أشخاص لديهم سجلات سابقة من السلوكيات غير المهنية أو التورط في عمليات الاحتيال أو المخالفات.
5. تطوير سجلات مخاطر الاحتيال والضوابط الرقابية المتعلقة بها من قبل الإدارات المعنية بشكل يتواءم مع مخرجات ونتائج تنفيذ خطة التدقيق السنوية، بالتنسيق مع إدارة التدقيق الداخلي.
6. تجري عمليات تقييم سيناريوهات الاحتيال على جميع العمليات والخدمات بشكل سنوي أو متى دعت الحاجة إلى ذلك من قبل إدارة المخاطر.
7. يقوم مدير إدارة المخاطر بإدارة عملية تقييم سيناريوهات الاحتيال بالتنسيق مع المدراء المعنيين بالشركة، وتقع مسؤولية التطبيق على عاتق مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام.
8. يتعين على مدير إدارة التدقيق الداخلي أن يأخذ في اعتباره نتائج عملية تقييم سيناريوهات الاحتيال في الاعتبار عند تطوير خطة التدقيق الداخلي السنوية، وذلك للتأكد من قيام إدارة التدقيق الداخلي بفحص الضوابط الرقابية المتعلقة بمخاطر الاحتيال.
9. على إدارة التدقيق الداخلي تقييم كفاءة وفعالية الضوابط الداخلية للحد من وقوع ممارسات الاحتيال والتي من الممكن أن يتم ارتكابها من قبل أطراف داخلية أو خارجية، كما يتوجب عليه رفع تقارير عن وضع الضوابط الرقابية للجنة المراجعة والمعنيين بشكل دوري كجزء من مهامه.
10. تنظم إدارة الموارد البشرية الخطة السنوية لإجراء ورش عمل توعوية عن مكافحة الاحتيال بصورة سنوية لجميع موظفي الشركة وعلى وجه الخصوص الموظفين المعنيين بالحد من مخاطر الإحتيال وكشفه والتحقق والتبليغ عنه، لتعريف الموظفين عامةً والموظفين الجدد خاصةً بتلك السياسات عند مباشرتهم العمل في الشركة، وتقوم إدارة الموارد البشرية بدعوة الموظفين ومتابعة حضورهم لتلك الورش.

ثانياً: سياسات الكشف عن الاحتيال

يوضح هذا البند السياسات الخاصة بأساليب الكشف عن حالات الاحتيال والتقييم المبني لحالات الاحتيال المحتملة.

1. تحليل البيانات للكشف عن الاحتيال

- أ) تقوم إدارة التدقيق الداخلي بأخذ مخاطر الاحتيال والضوابط الخاصة بها بعين الاعتبار عند تجهيز خطة التدقيق الداخلي السنوية المرتكزة على المخاطر.
- ب) يستخدم إدارة التدقيق الداخلي ذلك السجل لتحليل البيانات وتقييمها كأداة وكإجراء استباقي عند التدقيق على مخاطر الاحتيال أو لرصد عمليات الاحتيال في الإدارات المعنية للزيارات الميدانية عند تنفيذ الخطة السنوية.
- ت) يقوم مدير التدقيق الداخلي بإدراج إجراءات تحليل البيانات في خطة التدقيق السنوية، وذلك في ضوء نتائج تقييم سيناريوهات الاحتيال التي تمت مسبقاً من قبل إدارة المخاطر مع الإدارات المعنية.

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

ث) في حالة عدم وجود تقييم لسيناريوهات الاحتيال أو عدم اكتمال التقييم ليشمل كافة العمليات في إدارات الشركة وأنشطتها، يقوم مدير التدقيق الداخلي في هذه الحالة بإجراء اختبارات تحليل البيانات وفقاً لأفضل الممارسات المهنية في هذا المجال عند تنفيذ الزيارات الميدانية للإدارات والأقسام ذات العلاقة.

2. نظام الإبلاغ عن المخالفات للكشف عن الاحتيال

- أ) يتوجب على الشركة إنشاء بريد إلكتروني وخط ساخن، لغايات الإبلاغ عن حالات الاحتيال.
- ب) يمكن لأي موظف أو متعامل مع الشركة الإبلاغ عن حدوث مخالفات أو احتيال أو احتمال حدوث عملية احتيال عن طريق القنوات المخصصة والمعتمدة لدى الشركة لهذه الأغراض والتي تضمن سرية التعامل مع تلك البلاغات وحفظ حقوق حماية وسرية المُبلغ، وذلك بهدف عدم تعريضه للانتقام من قِبَل المُبلغ عنهم. يرجى الرجوع لسياسة الإبلاغ عن المخالفات (صافرة الإنذار) لحالات الإبلاغ عن المخالفات أو حالات الإشتباه للإحتيال الداخلي. ويمكن كذلك الرجوع لنموذج الإبلاغ عن المخالفات أو حالات الإشتباه للإحتيال الخارجي المعمول بها.
- ت) يجب أن تعامل كافة البلاغات المُستلمة بسرية تامة من قبل موظفي الشركة وفق سياسة الإبلاغ عن المخالفات المعتمدة.
- ث) على موظفي الشركة استخدام أيّ من القنوات الموضحة بسياسة الإبلاغ عن المخالفات للإبلاغ عن عمليات الاحتيال أو سوء السلوك.

3. حماية المبلغين

أ. يجب حماية المبلغين والتفديد بما نصت عليه سياسة الإبلاغ عن المخالفات.

4. التقرير المبدئي عن حالات الاحتيال الداخلي

- أ. على مدير الالتزام و مدير التدقيق الداخلي مستنداً على نتائج تحليل البيانات والبلاغات والاعترافات المقدمة بإعداد تقرير مبدئي يتضمن نتائج تحليل تلك البيانات والبلاغات والاعترافات، متضمناً التوصية بالبدا في التحقيق من عدمه.
- ب. على مدير الالتزام و مدير التدقيق الداخلي إحالة تقرير التقييم المبدئي المشار إليه في البند (أ) أعلاه إلى لجنة المراجعة لاتخاذ أحد القرارين الآتيين:

- حفظ التحقيق لعدم صحة نسبة ارتكاب المبلغ عليه للواقعة محل التقرير أو لعدم كفاية الأدلة.

- إجراء التحقيقات اللازمة بشأن واقعة البلاغ.

ج. على إدارة الالتزام إخطار المُبلغ بإستلام البلاغ مع الاحتفاظ بالسريّة التامة.

د. وفي جميع الحالات يجب إبلاغ لجنة المراجعة المنبثقة عن مجلس الإدارة بكافة الإجراءات والتوصيات والقرارات والإجراءات التصحيحية التي انتهت إليها الشركة، ولو كان القرار بحفظ الموضوع، وذلك خلال خمسة أيام عمل من تاريخ صدور التوصية أو القرار.

ثالثاً: سياسات التعامل مع الاحتيال بشكل عام (داخلي أو خارجي)

يستعرض هذا البند السياسات المتعلقة بعمليات التحقيق في حالات الاحتيال كافة المشتبه بها والإبلاغ عن النتائج واتخاذ القرارات الملائمة لها بشكل يحفظ حقوق ومصصلحة الشركة.

تتمثل آلية التعامل في حالات الاحتيال المشتبه بها في الآتي:

1. تشكيل لجنة التحقيق

- أ) في حال قررت لجنة المراجعة البدء في إجراءات التحقيق لحالات الإحتيال الداخلي إستناداً إلى توصيات مدير ادارة الالتزام و مدير التدقيق الداخلي الواردة في تقرير التقييم المبدئي لحالة الاحتيال المشتبه بها، تشكل لجنة التحقيق للتحقيق في حالة الاحتيال المحتملة.
- ب) على رئيس لجنة المراجعة التأكد من استقلالية أعضاء لجنة التحقيق عن العمليات والأشخاص محل عملية التحقيق.

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

ت) على مدير التدقيق الداخلي تقديم توصية بشأن مستوى المعرفة والمهارات والمؤهلات التي يتعين توافرها في أعضاء اللجنة لإجراء التحقيق، وذلك بحسب حالة الاحتيال قيد التحقيق.

ث) للجنة المراجعة الاستعانة بمحققين واستشاريين مستقلين من غير موظفي الشركة للمشاركة في التحقيق أو إبداء الرأي بذلك.

2. إجراءات التحقيق

يخضع التحقيق للأجراءات الآتية:

أ إعداد خطة التحقيق

يجب إعداد خطة للتحقيق من قبل لجنة التحقيق على أن تتضمن الآتي:

- الوقائع التي يتعين وجودها لإثبات الادعاء.
- الفترة الزمنية التي سوف يستغرقها التحقيق.
- الأدلة التي يتعين الحصول عليها.
- مصادر الأدلة التي سوف يتم التحقق منها.
- تحديد الأشخاص الذين ستم مقابلتهم.

ب جمع الأدلة

عادةً يتم التركيز على الأدلة الداخلية في الشركة فضلاً عن الأدلة الخارجية، وتعتمد الأدلة التي سيتم جمعها على طبيعة الادعاء، فقد تتضمن هذه الأدلة على سبيل المثال لا الحصر: العقود وبيانات الموارد البشرية وبيانات المدفوعات والسجلات المصرفية وسير المعاملات وسجلات الدخول والخروج من المباني وسجلات أنشطة الحاسب الآلي والمذكرات والتقارير الداخلية والقرارات المؤتقة، وعند الحاجة يتعين مراعاة ما إذا كانت الخوادم أو الحواسيب الألية الخاصة بالموظفين بحاجة إلى الفحص للاطلاع على مراسلات البريد الإلكتروني والمستندات الصادرة إلكترونياً.

ج عقد المقابلات


تستهدف المقابلات جمع الحقائق وليس بالضرورة الاعترافات، وتتضمن:

- تحديد الأشخاص الذين ستم مقابلتهم، بما في ذلك الأشخاص الذين يشتبه في ارتكابهم أي مخالفات أو احتيالات وكذلك الشهود المحتملين.
- إعداد خطة للمقابلة والأسئلة التي سيتم طرحها على من ستجرى معهم المقابلات.
- تحديد ما سيتم عرضه على من ستجرى معهم المقابلات، ومتى سيتم عرضه أثناء إجراء المقابلة.
- تحديد كيفية تسجيل المعلومات، والتسجيل الصوتي إن لزم الأمر، وتوثيق محاضر المقابلات، وما إذا كان يتعين توقيعها من قبل من ستجرى معهم المقابلة.

3. التوثيق والإبلاغ عن نتائج التحقيق

يجب إعداد تقرير بنتائج التحقيق، ورفعها إلى رئيس وأعضاء لجنة المراجعة ولجنة إدارة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة، وبما يتوافق مع اختصاصاتهما المنصوص عليها في لوائح العمل الخاصة بهما لإتخاذ القرار اللازم، على أن يتضمن التقرير العناصر الآتية:

- أ. تفاصيل الادعاء.
- ب. الخطوات التي تم القيام بها، بما في ذلك:
 - الأدلة التي تم الحصول عليها ومن أين تم الحصول عليها.
 - المقابلات والاجتماعات التي تم عقدها والمشاركين فيها مع توثيق محاضر المقابلات.
 - ج. أي معلومات تعذر الحصول عليها ومدى تأثيرها على سير التحقيق.

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

د. أي صعوبات أخرى تمت مواجهتها، مثل الأشخاص الذين لم تتم مقابلتهم.
هـ. تحديد ما إذا كان قد تم إثبات صحة الادعاء أم أنه غير صحيح أم تغدّر صدور قرار بشأنه، مع بيان الحاجة إلى معلومات إضافية لإثبات مدى صحة الادعاء عن عدم صحته.
و. قائمة بالمشاركين مع توثيق الفعل والزمن والكيفية.

4. اتخاذ القرار النهائي والإجراءات التصحيحية

أ. بعد رفع لجنة التحقيق تقريرها إلى رئيس وأعضاء لجنة المراجعة ولجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة، يتم التعامل مع حالات الاحتيال المثبتة وفق التالي:

- حفظ التحقيق في حال عدم اكتفاء الأدلة بوجود احتيال.
- التعامل مع الحالة حسب سياسة الموارد البشرية وجدول العقوبات الواردة فيها.
- اتخاذ القرار بإخطار و تبادل المعلومات التي تملكها الشركة عن عمليات الإحتيال والمحتالين مع السلطات المختصة والبنك المركزي السعودي عن طريق إدارة الإلتزام، وفي كل الأحوال يجب الحصول على الرأي القانوني قبل اتخاذ القرار بتبادل المعلومات وبالأخص عند ثبوت الإحتيال من موظفي الإدارة العليا للشركة فيجب الحصول على الرأي القانوني بذلك قبل رفعها لمجلس الإدارة لإتخاذ القرار المناسب حيالها.
- ب. يجب حفظ جميع المستندات التي تم جمعها وإصدارها خلال عملية التعامل مع حالات الاحتيال لمدة لا تقل عن عشر سنوات داخل الشركة لغايات الرجوع إليها وقت الحاجة.

رابعاً: سياسات المراقبة والتقييم وإعداد التقارير

يوضح هذا القسم السياسات المتعلقة بعمليات المراقبة والتقييم وإعداد التقارير للتأكد من استمرارية تطبيق الدليل وتعزيز النزاهة والشفافية.

أ. تحديث سجلات مخاطر الاحتيال


- على مدير إدارة المخاطر القيام بتحديد مؤشرات الخطر وتحديث سجلات مخاطر الاحتيال بشكل خاص وبصورة سنوية أو في حالة إجراء تغييرات جوهرية على العمليات أو الخدمات، كما يجب على الإدارات المعنية التأكد من توفر الضوابط والإجراءات الوقائية للحد من مخاطر الاحتيال.
- على مدير التدقيق الداخلي التأكد من قيام الإدارات المعنية بتحديث سجلات مخاطر الاحتيال خلال الزيارات الميدانية.
- في حال حدوث قصور من قبل الإدارات في تحديث سجلات مخاطر الاحتيال، يجب على مدير التدقيق الداخلي إبلاغ لجنة المراجعة ولجنة إدارة المخاطر (المنبثقة عن مجلس الإدارة) بذلك.

ب. تحليل الأسباب الجذرية للاحتيال


- يجب وبشكل مستمر مراجعة السياسات والإجراءات وتعزيز الضوابط الرقابية من أجل منع أو تخفيف احتمالية حدوث حالات الاحتيال في المستقبل من قبل الإدارات المعنية.
- تقوم لجنة إدارة المخاطر الداخلية في الشركة ومدير إدارة المخاطر بتحليل الأسباب الجذرية لحالات الاحتيال التي تم اكتشافها والأخذ بعين الاعتبار الدروس المستفادة ووضع الضوابط الرقابية لتفادي حدوثها في المستقبل.

ج. إصدار التقارير الدورية

1- على إدارة الإلتزام تقديم تقرير ملخص عن عمليات الاحتيال الداخلية للجنة المراجعة بصورة دورية ربع سنوية، على أن يحتوي على المعلومات الآتية:

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

- ملخص عن الحالات التي تم الإبلاغ عنها من خلال نظام الإبلاغ عن المخالفات الداخلية.
 - عمليات التحقيق المكتملة والحالات التي لا تزال قيد التحقيق.
 - مدى تعاون الإدارات في تحديث سجلات مخاطر الاحتيال وتطبيق ضوابط الحد من تلك المخاطر.
 - مدى تطبيق الأدوات الرقابية المتعلقة بسيناريوهات الاحتيال في حال وجودها.
- 2- على إدارة المخاطر تقديم تقرير ملخص عن عمليات الاحتيال الخارجية للجنة المراجعة ولجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة بصورة دورية ربع سنوية ،على أن يحتوي على المعلومات الآتية:
- ملخص عن الحالات التي تم الإبلاغ عنها من خلال نظام الإبلاغ عن المخالفات الخارجية.
 - عمليات التحقيق المكتملة والحالات التي لا تزال قيد التحقيق.
 - مدى تعاون الإدارات في تحديث سجلات مخاطر الاحتيال وتطبيق ضوابط الحد من تلك المخاطر.
 - مدى تطبيق الأدوات الرقابية المتعلقة بسيناريوهات الاحتيال في حال وجودها.

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

الفصل الثالث:
إجراءات مكافحة الاحتيال
أولاً: إجراءات الحد من الاحتيال


1. تقييم سيناريوهات الاحتيال

المسؤولية	وصف الإجراءات	م
إدارة المخاطر	تطوير منهجية وإجراءات عملية تقييم سيناريوهات الاحتيال.	1
إدارة التدقيق الداخلي	مراجعة المنهجية ورفعها إلى ادارة التدقيق الداخلي للمراجعة وابداء الرأي.	2
لجنة المراجعة / لجنة إدارة المخاطر المنبثقة عن المجلس BRC	اعتماد منهجية وإجراءات عملية تقييم سيناريوهات الاحتيال.	3
إدارة المخاطر	إدارة عملية تقييم سيناريوهات الاحتيال عن طريق التأكد من سير العملية بحسب المنهجية الموضوعية وأن تقييم سيناريوهات الاحتيال يغطي جميع العمليات ذات العلاقة.	4
إدارة المخاطر و مديري الإدارات	عقد مقابلات مع العاملين في الإدارات المعنية وفهم العمليات لتحديد مخاطر الاحتيال المحتملة.	5
إدارة المخاطر ومديري الإدارات	تحليل وتحديد مخاطر الاحتيال المُتعرّف عليها في مرحلة تقييم سيناريوهات الاحتيال ثم جمع مخاطر الاحتيال وتعبئة سجلات مخاطر الاحتيال مع توضيح الأولوية وفئة الخطر ثم تقديم نتائج عملية التقييم وسجلات مخاطر الاحتيال إلى مديري الإدارات للمناقشة والاعتماد.	6
إدارة المخاطر	تقديم المشورة لمديري الإدارات عن أي ضوابط جديدة مطلوبة لمنع أو رصد مخاطر الاحتيال.	7
إدارة المخاطر و مديري الإدارات	تطوير ضوابط لمنع ورصد مخاطر الاحتيال التي تم التعرف عليها بالإضافة إلى الإجراءات المطلوبة للحد من مخاطر الاحتيال.	8
إدارة التدقيق الداخلي	مراجعة الضوابط التي وُضعت من قِبل مديري الإدارات للحد من مخاطر الاحتيال.	9
مدير التدقيق الداخلي / مدير المخاطر / (مدير أمن المعلومات، حيثما ينطبق)	تقديم النصيحة للإدارة التنفيذية عن أي مخاطر احتيال تم رصدها من خلال عملية تقييم سيناريوهات الاحتيال.	10
إدارة المخاطر	استلام نتائج عملية تقييم سيناريوهات الاحتيال واعتماد الخطوات المطلوبة للحد من هذه المخاطر حسب سياسة إدارة المخاطر.	11

2. التدريب و التوعية

المسؤولية	وصف الإجراءات	م
إدارة الموارد البشرية	تطوير محتوى ورش العمل التوعوية بشأن مكافحة الاحتيال.	1
إدارة الموارد البشرية	جدولة دوات وندوات توعوية سنوية بمخاطر الاحتيال وتنظيم ورش للموظفين الجُدد والمحافظَة على سجل حضور لهذه الدوات.	2
إدارة الموارد البشرية	عمل الورش لموظفي الشركة بمختلف مسمياتهم الوظيفية.	3

محمد الصقور
612

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

ثانياً: إجراءات الكشف عن الاحتيال

نظام الإبلاغ عن المخالفات


م	وصف الإجراءات	المسؤولية
1	تطوير المواد التوعوية للموظفين وأصحاب المصالح بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية بشأن آليات التبليغ عن المخالفات وتزويدهم بتفاصيل كيفية الإبلاغ عن حالات الاحتيال المحتملة أو في حالة حدوثها.	الموارد البشرية / إدارة التسويق / إدارة الإلتزام
2	إنشاء حساب بريد إلكتروني وخط اتصال ساخن بالتعاون مع إدارة نُظُم المعلومات لاستلام بلاغات المُبلِغين.	إدارة نُظُم المعلومات
3	ضمان حفظ الملفات السرية المتعلقة ببلاغات المُبلِغين وبياناتهم.	إدارة الإلتزام
4	الإبلاغ عن أي مخالفات من خلال نظام الإبلاغ عن المخالفات.	جميع موظفي الشركة أو (المعنيين بالإبلاغ من خارج الشركة مثل المؤمن لهم أو من خلال شركات المهن الحرة) حسب ماورد بالملحق أدناه
5	دراسة وتحليل تقارير البلاغات المُقدمة وتقييم الأدلة المرفقة من خلال تقييم مبدئي وعليه يتم رفع تقرير بالتوصيات للجنة المراجعة وهي المسؤولة عن اتخاذ قرار إجراء التحقيق من عدمه.	إدارة الإلتزام و إدارة التدقيق الداخلي
6	اتخاذ القرار بالبداية في إجراءات التحقيق وتشكيل لجنة التحقيق أو صرف النظر عن الحالة وفق المعلومات المتوفرة.	لجنة المراجعة
7	تحويل حالة الاحتيال المحتملة مع كافة الوثائق والتقارير اللازمة إلى لجنة التحقيق في حال تم اتخاذ قرار بفتح تحقيق من قبل لجنة المراجعة.	مدير التدقيق الداخلي

ثالثاً: إجراءات التعامل مع الاحتيال

تتمثل الإجراءات الرئيسية للتعامل مع عمليات الاحتيال فيما يأتي:

1. تشكيل لجنة التحقيق

م	وصف الإجراءات	المسؤولية
1	اتخاذ القرار بالبداية في إجراءات التحقيق وتشكيل لجنة التحقيق استناداً إلى توصيات مدير التدقيق الداخلي من التقييم المبدئي للتبليغ عن حالة الاحتيال المحتملة.	لجنة المراجعة
2	إرسال مذكرة داخلية إلى أعضاء اللجنة بموعد انعقاد اللجنة وملخص عن الحالة قيد التحقيق.	سكرتير لجنة التحقيق
3	القيام بعمل اللازم بما يتماشى مع سياسة لجنة المراجعة في الشركة للتعاقد مع خبراء أو استشاريين عند الحاجة مع إبلاغ رئيس المجلس بذلك.	رئيس لجنة المراجعة

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

4	تقوم لجنة التحقيق بعمل اللازم من خلال بدء التحقيق في حالة الاحتيال للتأكد من صحتها وهذا يشمل مراجعة الوثائق اللازمة ومقابلة الأشخاص المرتبطين بالحالة .	لجنة التحقيق
5	انعقاد اللجنة في الموعد المحدد لمناقشة نتائج التحقيق والخطوات اللاحقة.	لجنة التحقيق
6	توثيق محاضر الاجتماع واعتمادها من الأعضاء.	سكرتير لجنة التحقيق

2. التحقيقات


م	وصف الإجراء	المسؤولية
1	البدء في تنفيذ إجراءات التحقيق واعتماد محاضر الاجتماع من قبل مدير التدقيق الداخلي خلال فترة التحقيق.	لجنة التحقيق
2	جمع الأدلة اللازمة لدعم سير التحقيق.	لجنة التحقيق
3	تحديد الحضور من لجنة التحقيق والأشخاص الذين ستنتم مقابلتهم في الشركة، (المشتبه بهم أو الشهود).	لجنة التحقيق
4	إعداد خطة المقابلة والأسئلة التي سيتم طرحها مع تحديد كيفية تسجيل المعلومات، ومن ثم عقد المقابلات الضرورية.	لجنة التحقيق
5	توثيق محاضر المقابلات واعتمادها من الحضور .	سكرتير لجنة التحقيق

3. التوثيق والإبلاغ عن نتائج التحقيق


م	وصف الإجراء	المسؤولية
1	تطوير نموذج التقرير الذي سوف يتم استخدامه لغايات توثيق نتائج التحقيق.	لجنة التحقيق
2	توثيق نتائج التحقيق وإعداد تقرير بتفاصيل التحقيق.	لجنة التحقيق
3	إعداد التقرير مع التوصيات بشأن التحقيق وما أسفر عنه ورفعها للجنة المراجعة ولجنة المخاطر متضمناً توصيات اللجنة بخصوص الإجراءات التصحيحية الواجب اتخاذها .	لجنة التحقيق
4	اتخاذ القرار النهائي وتحديد الإجراءات الواجب اتخاذها.	لجنة المراجعة

رابعاً: إجراءات اتخاذ القرار النهائي

م	وصف الإجراء	المسؤولية
1	اتخاذ القرار النهائي استناداً إلى تقرير نتائج التحقيق المُقدّم من لجنة التحقيق وعليه تحديد الإجراء التصحيحي المطلوب بالإضافة إلى أية إجراءات إضافية مثل تعزيز الضوابط الرقابية الداخلية للإدارة التنفيذية.	لجنة المراجعة
2	تفعيل قرار لجنة المراجعة بخصوص حالة الاحتيال (إن تم إثباتها).	إدارة الإلتزام
3	الاحتفاظ وأرشفة التقارير والأدلة ووثائق العمل في مكان آمن لمدة عشر سنوات، بحيث يمكن الوصول إليها في المستقبل.	إدارة الإلتزام

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL 
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

إدارة الإلتزام و الشؤون القانونية، وفي الحالات المتعلقة بحالات الإحتيال المنفذه من موظفي الإدارة العليا بعد توجيه من مجلس الإدارة.	إخطار وتبادل المعلومات التي تملكها الشركة عن عمليات الإحتيال والمحتالين مع السلطات المختصة والبنك المركزي السعودي بحسب تصنيف الحالة (مخالفة إدارية أو مخالفة مالية أو جريمة جزائية) بشأن القرارات المتخذة مع إرفاق التقارير النهائية ومحاضر الاجتماع بشأن التحقيقات الحاصلة.	4
---	---	---

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	الجزيرة تكافل  ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

ملحق مؤشرات الإحتيال بشركات التأمين:

محمد الصقور
612


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL 
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table I: Typical Internal Fraud Indicators		الجدول الأول: المؤشرات النموذجية للاحتيال الداخلي	
Business practices and conditions		ممارسات وشروط العمل	
Governance and Organizational Structure	▶ Single individual or group of individuals acting together drive operations and/ or financial decisions	◀ فرد واحد أو مجموعة من الأفراد يتكاتفون معاً لدفع العمليات و/أو القرارات المالية	الحوكمة والهيكل التنظيمي
	▶ Company's strategy changes suddenly	◀ تتغير استراتيجية الشركة بسرعة	
	▶ Organizational structure is complex	◀ يكون الهيكل التنظيمي معقداً	
	▶ Executive directors are numerous	◀ يكون عدد المدراء التنفيذيين مرتفعاً	
	▶ Directors, managers, members of staff, external businesses and contractors have conflict of interest	◀ تتضارب المصالح بين المدراء، وأعضاء فريق العمل، والشركات الخارجية، والمتعاقدين	
	▶ Commission structures are unusual	◀ تكون هيكليات العمولة غير عادية	
Operational Management	▶ Training programs are weak	◀ تكون برامج التدريب ضعيفة	الإدارة التشغيلية
	▶ Transaction time, place, and parties are unusual	◀ تكون أوقات وأماكن إجراء الصفقات والأطراف فيها غير طبيعية	
	▶ Activities are inconsistent with the insurer's stated policy	◀ لا تتسجم النشاطات مع سياسات شركة التأمين المعلنة	
	▶ Management turnover is high	◀ يكون تدوير الموظفين عالياً على مستوى الإدارة	
	▶ Staff turnover is high in financial and/ or accounting departments	◀ يكون تدوير الموظفين عالياً في دوائر المالية و/أو المحاسبية	
	▶ Obsolescence or lack of procedural manuals	◀ غياب أو تقادم الأدلة الإجرائية	
	▶ Documentation for transactions, processes or expenses is limited	◀ محدودة توثيق الصفقات والعمليات أو المصاريف	
	▶ Tasks and transactions are complex and require special skills	◀ تكون المهام والصفقات معقدة وتستلزم مهارات خاصة	


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table I: Typical Internal Fraud Indicators		الجدول الأول: المؤشرات النموذجية للاحتيال الداخلي	
Accounting and Finance	▶ Assets are restructured without justification	◀ تتم إعادة هيكلة الأصول دون تبرير	المحاسبة والمالية
	▶ Accounting procedures are weak	◀ تكون الإجراءات الخاصة بالمحاسبة ضعيفة	
	▶ Financial results and ratios are uncorrelated	◀ تكون النتائج والنسب المالية غير مترابطة	
	▶ Share value changes without explanation	◀ تتغير قيمة السهم دون تفسير	
	▶ Costs rise unjustifiably or are high compared to competitors	◀ ترتفع التكاليف دون تبرير أو تكون باهظة مقارنة بالشركات المنافسة	
	▶ Financial issues emerge	◀ تبرز المشاكل المالية	
Internal Control	▶ Internal control structure is weak	◀ تكون هيكلية المراقبة الداخلية ضعيفة	الرقابة الداخلية
Internal Audit	▶ Information from prior audits is insufficient	◀ تكون المعلومات المنبثقة من عمليات التدقيق السابقة غير كافية	التدقيق الداخلي
	▶ Internal audits are weak or non-existing	◀ تكون عمليات التدقيق الداخلي ضعيفة أو غير موجودة	
Information Technology	▶ Data and asset security system is weak	◀ يكون نظام أمن المعلومات والأصول ضعيفا	تكنولوجيا المعلومات
Complaints	▶ Number of complaints received from external parties is high	◀ يكون عدد الشكاوى من الأطراف الخارجية عاليا	طلبات التعويض عن الضرر
<i>Conduct</i>		<i>السلوكيات</i>	
Governance and Management Matters	▶ Board of directors emphasizes unduly on meeting earning projections	◀ يفرض مجلس الإدارة في التشديد على استيفاء توقعات العائدات	المسائل المتصلة بالحوكمة والإدارة
	▶ Board of directors and management take undue risks	◀ يقوم مجلس الإدارة والإدارة بمخاطر لا مبرر لها	
	▶ Board, managers, or members of staff have insufficient levels of income to meet personal debts or financial losses	◀ يفنقر مجلس الإدارة والمدراء أو أعضاء فريق العمل لمستويات الدخل الكافية لإيفاء الديون الشخصية أو تحمل الخسائر المالية	
	▶ Board, managers, or members of staff appear to	◀ يبدو مجلس الإدارة والمدراء أو أعضاء فريق العمل بأنهم	


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-04	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table I: Typical Internal Fraud Indicators	الجدول الأول: المؤشرات النموذجية للاحتيال الداخلي
be living beyond their means	يعيشون بما يتجاوز قدرتهم المالية
▶ Board, managers, or members of staff change lifestyles suddenly	◀ يغيّر مجلس الإدارة والمدراء أو أعضاء فريق العمل أنماط حياتهم بصورة مفاجئة
▶ Board, managers, or members of staff display marked personality changes or intense family pressure	◀ يظهر مجلس الإدارة والمدراء أو أعضاء فريق العمل تغيرات بارزة في الشخصية أو عبء عائلي حاد
▶ Board, managers, or members of staff have a feeling of unfair treatment	◀ يشعر مجلس الإدارة والمدراء أو أعضاء فريق العمل بالمعاملة غير العادلة
▶ Board, managers, or members of staff display extreme greed for personal gain	◀ يظهر مجلس الإدارة والمدراء أو أعضاء فريق العمل جشعاً مفرطاً للمكاسب الشخصية
▶ Board members and managers incur significant increase of expenses	◀ يقوم أعضاء مجلس الإدارة والمدراء بزيادة هائلة في المصاريف
▶ Board of directors and/ or management provide unsatisfactory answers to the supervisor's or auditor's questions	◀ يقدم مجلس الإدارة و/أو الإدارة أجوبة غير شافية عن أسئلة المشرفين أو المدققين بالحسابات
▶ Directors and/ or management have a poor reputation in the business community	◀ يتمتع المدراء و/أو الإدارة بسمعة سيئة في مجتمع الأعمال
▶ Board of directors and/ or management display overly aggressive attitude toward financial reporting	◀ يظهر مجلس الإدارة و/أو الإدارة سلوكاً عدائياً مفرطاً ضد التقارير المالية .
▶ Board of directors and/ or management place undue pressure on the auditors	◀ يضع مجلس الإدارة و/أو الإدارة ضغطاً لا مبرر له على المدققين بالحسابات
▶ Board of directors and/ or management do not comply with laws and regulations	◀ لا يمثل مجلس الإدارة و/أو الإدارة بالأنظمة واللوائح والتعليمات.
▶ Board of directors and/ or management display	◀ يظهر مجلس الإدارة و/أو الإدارة أسلوباً إدارياً مسيطراً،

محمد الصقور
612


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table I: Typical Internal Fraud Indicators		الجدول الأول: المؤشرات النموذجية للاحتيال الداخلي	
	style, discouraging critical or challenging views from others such as members of staff	ما يثني الآخرين كأعضاء فريق العمل مثلاً عن توجيه الآراء الانتقادية أو المتحدية لسلطتهم	
Working Environment	▶ Morale is low within the insurer or within certain departments of the insurer	◀ تكون الروح المعنوية منحدرتة ضمن شركة التأمين أو ضمن بعض الإدارات في هذه الشركة	بيئة العمل
	▶ Relationships at work are inappropriate or acting of individuals is unusual	◀ تكون العلاقات في العمل غير مناسبة أو يكون سلوك الأفراد غير عادياً	
	▶ Earning ability is lower than that of other comparable insurers	◀ تكون القدرة على كسب العوائد أدنى من شركات التأمين المماثلة الأخرى	
	▶ Company faces adverse legal conditions	◀ تواجه الشركة ظروفاً قانونية معاكسة	
	▶ Managers or members of staff work late, are reluctant to take vacations and display signs of stress	◀ يعمل المدراء أو أعضاء فريق العمل لساعة متأخرة من الليل، ويترددون بأخذ العطل ويظهرون بوادر الضغط النفسي	
Operational Management	▶ Staff recruiting processes contain problems	◀ تتطوي إجراءات تعيين الموظفين على المشاكل	الإدارة التشغيلية
	▶ Management fails to follow proper policies and procedures in making accounting estimates	◀ لا تتجح الإدارة باتباع السياسات والإجراءات الصحيحة عند القيام بالتوقعات الخاصة بالمحاسبة	
	▶ Processing of payments is done at odd times (e.g., late in the day, after business hours, etc.)	◀ تجري معالجة المدفوعات في أوقات غريبة (على سبيل المثال لا الحصر في وقت متأخر من النهار، بعد انتهاء ساعات الدوام،... إلخ)	
	▶ Insiders reduce holdings of insurer's stock	◀ يقلص المطلعون على المعلومات الداخلية للشركة من امتلاك أسهمها	


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table II: Typical Insurance Service Provider Fraud Indicators		الجدول الثاني: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل شركات المهن الحرة	
Finance	▶ Intermediary is in financial distress	◀ يكون الوسيط في ضائقة مالية	المالية
Portfolio	▶ Portfolio is small but has high insured amounts	◀ تكون المحفظة صغيرة الحجم ولكن تحتوي على مبالغ تأمين مرتفعة	المحفظة
	▶ Number of insurance policies where the commission is higher than the first premium is high	◀ يكون عدد وثائق التأمين، التي تستدعي عمولة أعلى من قسط التأمين الأول، مرتفعاً	
	▶ Portfolio contains an arrear of premium payments	◀ تتطوي المحفظة على متأخرات في مدفوعات أقساط التأمين	
	▶ Portfolio displays high amount of claims fraud or a disproportionate number of high risk insured individuals, (e.g., elderly people)	◀ تحتوي المحفظة على عدد عالٍ من المطالبات المتعلقة بالاحتيال أو على عدد غير متناسب من الأفراد المؤمنيين وذو المخاطر العالية (على سبيل المثال لا الحصر العجزة)	
Operations	▶ Intermediary operates outside the region of the policyholder	◀ يعمل الوسيط خارج منطقة المؤمن له	العمليات
	▶ Intermediary asks for an immediate or in advance payment of commission	◀ يطلب الوسيط دفع عمولة فورية أو مسبقة	
	▶ Intermediary asks the policyholder to make payments via the intermediary himself which is an unusual business practice	◀ يطلب الوسيط من المؤمن له تسديد الدفعات بواسطة الوسيط نفسه وهي ممارسة غير شائعة في المجال	
	▶ Intermediary receives premiums and pays commissions that are above or below the industry norm for the type of policy	◀ يتلقى الوسيط أقساط التأمين ويدفع عمولات أعلى أو أدنى من معيار القطاع لنوع الوثيقة	
	▶ Intermediary has a relatively high claims ratio	◀ يكون لدى الوسيط نسبة مطالبات عالية نسبياً	


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table II: Typical Insurance Service Provider Fraud Indicators		الجدول الثاني: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل شركات المهنة الحرة	
	exceptional increase in production without apparent reason	في الإنتاج دون سبب واضح	
	▶ Intermediary has a high level of early cancellations	◀ لدى الوسيط مستوى عالٍ من الإلغاءات المبكرة لوثيقة التأمين	
	▶ Intermediary has a high number of unsettled claims	◀ لدى الوسيط عدد كبير من المطالبات التي لم تتم تسويتها	
	▶ Intermediary insists on using certain loss adjusters and/ or contractors for repairs	◀ يشدد الوسيط على الاستعانة ببعض خبراء تقييم الخسائر و/أو بعض المتعاقدين المعيّنين للإصلاحات	
	▶ Intermediary changes control or ownership frequently	◀ غالباً ما يغيّر الوسيط الرقابة أو الملكية	
Conduct	▶ Intermediary has a personal or a close relationship with the client	◀ يتمتع الوسيط بعلاقة شخصية أو وطيدة بالعميل	السلوك
	▶ Intermediary changes name and address frequently	◀ غالباً ما يغيّر الوسيط اسمه وعنوانه	
	▶ Intermediary has a number of complaints or regulatory inquiries	◀ لدى الوسيط عدد من الشكاوى أو المساءلات النظامية	


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم	
General Indicators		المؤشرات العامة	
Claimant's Behavior		تصرف المطالب	
General Conduct	▶ Claimant doesn't do anything to prevent or limit the damage	◀ لا يفعل المطالب أي أمر لتلافي الضرر أو الحد منه	التصرف العام
	▶ Claimant provides evasive answers and does not cooperate during a reconstruction	◀ يتهرب المطالب بأجوبته ولا يتعاون عند إعادة تمثيل الحادث	
	▶ Claimant gives inconsistent statements to the police, experts, and third parties	◀ يدلي المطالب بتصريحات متضاربة أمام الشرطة والخبراء والأطراف الثالثة	
	▶ Claimant hides details of claim to other people (e.g., family, friends, neighbors, etc.)	◀ يخفي المطالب تفاصيل المطالبة عن الآخرين (على سبيل المثال لا الحصر العائلة، الأصدقاء، الجيران،... إلخ)	
	▶ Claimant handles business in person or by phone, while avoiding written communication	◀ يتولى المطالب العمل شخصياً أو عبر الهاتف، ويتفادى التواصل الخطي	
	▶ Claimant displays detailed knowledge about insurance terms and claims processes	◀ يبدي المطالب معرفة معمقة بشروط التأمين وإجراءات المطالبات	
	▶ Claimant checks the insurance coverage shortly before the claimed event	◀ يتحقق المطالب من تغطية الوثيقة قبل وقت قليل من الحادث المطالب به	
	▶ Claimant modifies address, bank or telephone details shortly before a claim is made	◀ يغير المطالب عنوانه وتفاصيل المصرف ورقم الهاتف قبل وقت قليل من التقدّم بالمطالبة	
	▶ Claimant insists on using certain contractors, engineers, or medical practitioners without a convincing reason	◀ يصرّ المطالب على الاستعانة بخدمات بعض المتعاقدين، والمهندسين، أو الأطباء المعيّنين دون سبب مقنع	
	▶ Claimant avoids giving information concerning denial of previous insurance	◀ يتفادى المطالب إعطاء المعلومات عن رفض التأمين السابق عند التقدّم للحصول	


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم	
	insurance	على تأمين جديد	
Coverage	Policyholder possesses several policies with the same insured object and coverage	يملك المؤمن له عدة وثائق للتأمين على الغرض عينه بالتغطية نفسها	التغطية
	Policyholder changes insurers frequently	غالباً ما يغير المؤمن له شركات التأمين	
	Policyholder insists on changing terms and conditions	يصرّ المؤمن له على تعديل الشروط	
	Claimant does remarkable filing of the claim (e.g., claimant seeks help of a lawyer or other professional advice in reporting the claim)	يقوم المطالب برفع المطالبة بطريقة مذهلة (على سبيل المثال لا الحصر يستعين بخدمات محاميها أو بمشورة مهنية أخرى في رفع المطالبة)	
Payment	Claimant requests that payment is made in cash	يطلب المطالب أن تكون الدفعة نقداً	الدفع
	Claimant requests that payment is made into different accounts	يطلب المطالب وضع الدفعة في حسابات مختلفة	
	Claimant requests that payment is made to a third party	يطلب المطالب بأن يتم تسديد الدفعة لطرف ثالث	
	Claimant insists that the payment exceeds the value of the damaged goods	يصرّ المطالب على أن الدفعة تتخطى قيمة الأضرار المتضررة	
Speed of Settlement	Claimant insists on quick settlement of a claim	يصرّ المطالب على تسوية سريعة	سرعة التسوية
	Claimant threatens to bring in a lawyer if the claim is not settled swiftly	يهدّد المطالب بالاستعانة بمحامي إن لم تتم التسوية بسرعة	
	Claimant enquires frequently about the progress of the claim	يستفسر المطالب بشكل مستمر عن تقدّم سير العمل بالتسوية	
	Claimant accepts a low payment to settle the claim quickly	يقبل المطالب بدفعة متدنية بهدف التسوية السريعة	
Claimant's Characteristics		مواصفات المطالب	

محمد الصقور
612


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم	
Background Information	▶ Claimant provides vague information regarding identity of policyholder and/ or beneficiary	◀ يقدم المطالب معلومات غامضة عن هوية المؤمن له و/أو الجهة المستفيدة	معلومات عن الخلفية
	▶ Claimant uses a post office box or hotel as an address, moves repeatedly, gives false addresses, or has a non-matching telephone number and address	◀ يستعمل المطالب عنوان صندوق مكتب البريد أو الفندق كعنوان إقامته، ويغير مكان إقامته باستمرار، ويعطي عناوين مزيفة، أو لا يتوافق رقم الهاتف مع مكان الإقامة	
	▶ Claimant refuses the disclosure of claims history with other insurers	◀ يرفض المطالب الإفصاح عن تاريخ المطالبات أمام شركات التأمين الأخرى	
Personal and Financial Situation	▶ Claimant has an usual and/ or difficult occupational situation (e.g., unemployed, self-employed, frustrated with job, facing disciplinary action, seasonal worker, or in an industry experiencing downsizing and lay-offs)	◀ يعاني المطالب من وضع غريب و/أو صعب (على سبيل المثال لا الحصر عاطل عن العمل، موظف لحسابه الخاص، لا يحب عمله الحالي، يواجه إجراء انضباطي، موظف موسمي، أو يعمل في قطاع يشهد موجة من التسريحات من العمل أو التقليل من عدد الموظفين)	الوضع الشخصي والمالي
	▶ Claimant is experiencing a bad financial situation	◀ يعاني المطالب من وضع مالي صعب	
	▶ Claimant faces a difficult family situation (e.g., divorce)	◀ يواجه المطالب وضعاً عائلياً صعباً (على سبيل المثال لا الحصر الطلاق)	
	▶ Claimant has a relationship with known fraudsters or criminals	◀ لدى المطالب علاقات مع محتالين معروفين أو مجرمين	
	▶ Claimant has a history in bad claims	◀ لدى المطالب تاريخ من المطالبات الغير الصحيحة	
	▶ Insurer is experiencing difficulties reaching the claimant	◀ تواجه شركة التأمين صعوبات في الوصول إلى المطالب	
	▶ Claimant lives in a known fraud area	◀ يعيش المطالب في منطقة تعج بالمحتالين	

محمد الصقور
612


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم	
Documents		الوثائق	
Forms	▶ Application forms are incomplete and/ or unsigned	◀ تكون استثمارات طلب التأمين غير كاملة و/أو غير موقعة	الاستثمارات
	▶ Claim forms are incomplete and/ or unsigned	◀ تكون استثمارات المطالبة غير كاملة و/أو غير موقعة	
	▶ Claim forms are modified frequently	◀ غالباً ما يتم تعديل استثمارات المطالبة	
	▶ Application form and the inception date of the cover are different	◀ يكون تاريخ استمارة الطلب وتاريخ بدء التغطية مختلفين	
	▶ Application form and claim form are inconsistent	◀ تكون استمارة طلب التأمين غير متماشية مع استمارة المطالبة	
Receipts and Reports	▶ Minor losses are sufficiently documented while major ones are not	◀ يتم توثيق الخسائر الصغرى بشكل وافٍ على عكس الخسائر الكبرى	الفواتير والتقارير
	▶ Documents/ receipts are unspecific, modified, or unreadable	◀ تكون الوثائق/ الفواتير غير محددة، معدلة أو لا يمكن قراءتها	
	▶ Original documents/ receipts are missing; only copies are provided	◀ تكون الوثائق/ الفواتير الأصلية مفقودة؛ يتم فقط تقديم النسخ	
	▶ Receipts are new (e.g., not wrinkled, clean) for old events or products	◀ تكون الفواتير جديدة (على سبيل المثال لا الحصر غير مجعدة، نظيفة) للأحداث أو المنتجات القديمة	
	▶ Receipts contain different handwritings	◀ تتضمن الفواتير خطوط يد مختلفة	
	▶ Documents display odd dates (e.g., during holidays, after business hours etc.)	◀ تظهر الوثائق تواريخ غريبة (على سبيل المثال لا الحصر خلال العطل، بعد انتهاء ساعات الدوام... الخ)	
	▶ Doubtful receipts are provided, from companies that do not exist, have ceased operations, or are insolvent	◀ يتم تقديم فواتير مشكوك بأمرها من قبل شركات وهمية، أو شركات توقفت عن العمل، أو شركات تفنقد السيولة	


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم	
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Doubtful receipts are provided, with differing dates but with successive numbering ▶ Foreign receipts contain unspecified currency ▶ Reports from medical practitioners or other authorities (e.g., police) are inconsistent ▶ Documentation from foreign countries is different from the expected format or content (e.g., use of incorrect language) 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ يتم تقديم فواتير مشكوك بأمورها بتواريخ مختلفة ولكن بتسلسل أرقام متتابع ◀ تحتوي الفواتير الأجنبية على عملات غير محددة ◀ تكون تقارير الأطباء أو هيئات أخرى (على سبيل المثال لا الحصر الشرطة) غير متسقة ◀ تختلف الوثائق من الدول الأجنبية عن الشكل أو المحتوى المتوقعين (على سبيل المثال لا الحصر استخدام لغة غير صحيحة) 	
<i>Claims' Characteristics</i>		<i>خصائص المطالبات</i>	
Submission of Claim	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Claims are submitted by a third party without proper power of attorney ▶ High claims are submitted frequently ▶ Claims submitted display prevailing connections 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ تتم إحالة المطالبات من قبل طرف ثالث دون وكالة شرعية ◀ تتم إحالة المطالبات المرتفعة المبالغ منها غالباً ◀ تظهر المطالبات المحالة ارتباطات شائعة 	إحالة المطالبة
Timing of Claim	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Claim is filed in one of the following cases: <ul style="list-style-type: none"> - Shortly after coverage becomes effective. - Just before cover ceases. - Shortly after the cover has been increased or the contract provisions are changed. ▶ Loss occurs just after payment of premiums that were long overdue ▶ Damage occurs in the period of provisional cover 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ يتم رفع المطالبة في إحدى الحالات التالية: <ul style="list-style-type: none"> - بعد وقت قصير من أن تصبح التغطية فعالة - مباشرة قبل توقف التغطية - بعد وقت قصير من زيادة قيمة التغطية أو تعديل أحكام العقد ◀ تقع الخسارة مباشرة بعد دفع أقساط التأمين التي كانت مستحقة منذ أمد ◀ يقع الضرر خلال فترة التغطية وفقاً لأحكام العقد 	توقيت المطالبة
Size of Claim	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Loss is actually far higher 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ إن الخسارة أعلى بكثير فعلياً 	محمّد الصقورج المطالبة


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل AL JAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم	
	than first reported	مما تم الإفصاح عنه في البدء	
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Loss claimed is just below the threshold that causes additional checks by the insurer ▶ Amounts insured and the characteristics (e.g., age, profession) or life style of the policyholder are inconsistent 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ إن الخسارة المدعى بها أدنى مباشرة من الدرجة التي توظف الشكوك وتستدعي تحقيقات إضافية من قبل الشركة ◀ تكون المبالغ المؤمن عليها ومواصفات (على سبيل المثال لا الحصر السن، المهنة) وأسلوب حياة المؤمن له غير متسقة 	
Indicators Specific to Business Classes		المؤشرات المتعلقة بفئات تأمين الشركات	
<i>Property claims (including disaster fraud)</i>		<i>المطالبات الخاصة بالتملكات (بما فيها الاحتيال بحجة وقوع الكوارث)</i>	
General Property Losses and Claims	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Losses and the characteristics (e.g., residence, occupation, income, lifestyle, etc.) of the policyholder are inconsistent 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ تكون الخسائر ومواصفات المؤمن له (على سبيل المثال، لا الحصر مكان الإقامة، المهنة، مستوى الدخل، أسلوب الحياة،... إلخ) غير متسقة 	الخسائر والمطالبات العامة الخاصة بالتملكات
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Claimed losses and the findings in the police report are inconsistent 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ تكون الخسائر المدعى بها والاكتشافات الواردة في تقرير الشرطة عن الحادث غير متسقة 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Damaged items cannot be/are not examined by loss adjusters 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ تكون الأغراض المتضررة لا يمكن أو لم يتم فحصها من قبل مقدر الخسائر 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Destroyed items are in bad shape 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ تكون الأغراض المدمرة في حالة سيئة 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Large amount of cash is stolen 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ تتم سرقة مبالغ هائلة من النقود 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fire affects a single property or building without affecting others 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ تلتهم السنة النيران ملكية واحدة أو مبنى واحد دون إلحاق الأذى بالملكيات أو المباني الأخرى 	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Policyholder, family and pet are absent during a fire 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ يكون المؤمن له، وعائلته وحيواناته الأليفة، غائبين جميعاً خلال اندلاع الحريق 		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Items of sentimental value 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ لا تتم خسارة أو إلحاق الضرر 		


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم
(e.g., photograph albums) or family heirlooms are not lost or damaged during fire	بالأغراض ذات القيمة المعنوية (على سبيل المثال لا الحصر البومات صور العائلة) أو بالميراث العائلي خلال الحريق	
▶ Absence of physical evidence of the place where heavy items were located (e.g., indentations in the carpet from furniture)	◀ غياب الدليل المادي عن المكان الذي نقلت إليه الأغراض الثقيلة (على سبيل المثال لا الحصر تمزق السجادة جراء إزاحة الأغراض الثقيلة فوقها)	
▶ There are multiple sources of fire	◀ تتعدد مصادر الحريق	
▶ Origin of fire is unknown	◀ يكون سبب اندلاع الحريق مجهولاً	
▶ There is no evidence of burglary in case of arson	◀ غياب الدليل عن وقوع سرقة في حال الحريق	
▶ Building is unoccupied and without surveillance at the time of fire	◀ يكون المبنى شاغراً ودون مراقبة وقت اندلاع الحريق	
▶ Building is disconnected from public utilities at the time of fire	◀ يكون المبنى منفصلاً عن المرافق العامة وقت اندلاع الحريق	
▶ Fire is not detected by fire alarm	◀ لا تكشف أجهزة الإنذار الحريق	
▶ Fire alarm is switched off coincidentally	◀ تكون أجهزة إنذار الحريق منطفئة بمحض الصدفة	
▶ Fire alarm is switched on, but blocked by objects	◀ تكون أجهزة إنذار الحريق عاملة ولكن الأغراض الموضوعه في مدارها تعيق عملها	
▶ Fire is detected shortly after people leave the building	◀ يتم الكشف عن الحريق بواسطة أجهزة الإنذار بعد وقت قصير من مغادرة الأشخاص للمبنى	
Car Accidents	▶ Car damage and/ or injuries are exaggerated, claims are fabricated or accident is staged	◀ يتم تضخيم الضرر اللاحق بالسيارة و/أو الإصابات، كما يتم التلاعب بالمطالبة أو حوادث المركبات

محمد لصفور
612


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators	الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم
	يفتعل الحادث
▶ Circumstances of accident are identical as a previous claim or with the same lawyer	◀ تكون ظروف الحادث مشابهة لحادث سابق أو مع المحامي نفسه
▶ Blame on the accident is accepted too easily	◀ يتم القبول بإلقاء اللوم على الحادث بسهولة فائقة
▶ Police and/or emergency services are not contacted immediately after an accident with substantial damage	◀ لا يتم الاتصال بالشرطة و/أو خدمات الطوارئ فوراً بعد الحادث الذي ينتج عنه ضرراً كبيراً
▶ Claim for recovery damage is not made immediately after an accident with substantial damage	◀ لا يتم المطالبة بعد الحادث مباشرة في حال المطالبات الكبيرة
▶ Relationship exists between the people involved (e.g., between passengers of the different vehicles, between patient and doctor, etc.)	◀ توجد علاقة بين الأشخاص المعنيين بالحادث (على سبيل المثال لا الحصر بين ركاب المركبات المختلفة، بين الركاب والطبيب،... الخ)
▶ One of the individuals involved has a rental car	◀ لدى أحد الأفراد المعنيين سيارة مستأجرة
▶ Driver of the rental car accepts blame easily	◀ يقبل سائق السيارة المستأجرة إلقاء اللوم عليه بسهولة فائقة
▶ Eye witness is very cooperative	◀ يكون شاهد العيان متعاوناً للغاية
▶ One of the vehicles involved in the accident is old and the other is new	◀ تكون إحدى المركبات المتورطة في الحادث قديمة والأخرى حديثة
▶ Severe damage occurs without a collision (e.g., swerving)	◀ يقع ضرر فادح دون أي اصطدام (على سبيل المثال لا الحصر عبر الانعطاف بسرعة)
▶ Both people involved are foreigners from the same country	◀ يكون الشخصان المعنيان بالحادث أبناء البلد الأجنبي نفسه
▶ Claim involves victims with no own damage insurance	◀ ثمة ضحايا لا يتمتعون بتأمين خاص، ضد الضرر و/أو ممرض


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم
and/or one who would be at risk if found at fault	يكونون في خطر إن كانوا في موقف الخاطئ	
▶ Testimonies are very similar or strikingly different after an accident	◀ تكون الشهادات مشابهة للغاية أو مختلفة إلى حد كبير بعد الحادث	
▶ Reported injuries are remarkably similar	◀ تكون الإصابات المبلغ عنها مشابهة إلى حد كبير	
▶ Damage does not match the injuries (e.g., little physical damage but severe personal injuries)	◀ إن الضرر لا يتماشى مع الإصابات (على سبيل المثال لا الحصر ضرر مادي ضئيل ولكن إصابات شخصية خطيرة)	
▶ Inconsistencies in the damage of the cars involved (e.g., one with minor damages, the other with severe damages)	◀ عدم اتساق الأضرار اللاحقة بالسيارات المتورطة بالحادث (على سبيل المثال لا الحصر سيارة بأضرار ضئيلة وأخرى بأضرار جسيمة)	
▶ Injuries are difficult to observe objectively (e.g., headaches or whiplash)	◀ يصعب رؤية الإصابات بالعين المجردة (على سبيل المثال لا الحصر صداع أو صدمة)	
▶ Marks at the location of the accident are absent or difficult to find	◀ تكون الآثار في مكان وقوع الحادث منعدمة أو يصعب إيجادها	
▶ Accident occurs in a deserted location	◀ يقع الحادث في موقع معزول	
Car Theft	▶ Vehicle has an unusual registration number	◀ يكون للمركبة رقم تسجيل غير عادي
	▶ Vehicle has been registered very recently	◀ تم تسجيل المركبة منذ وقت قصير جداً
	▶ Vehicle is stolen just after the end of the "new-value period"	◀ تمت سرقة المركبة مباشرة بعد انتهاء "مدة القيمة الجديدة"
	▶ Registration certificate is inside the vehicle or is lost before the theft	◀ تكون شهادة تسجيل المركبة في داخل المركبة أو ضائعة قبل سرقة المركبة
	▶ Vehicle keys are not the original ones	◀ تكون مفاتيح المركبة هي غير الأصلية
		سرقة السيارات


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators	الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم	
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vehicle alarm is switched on but does not work ▶ Stolen vehicle is recovered completely undamaged ▶ Stolen vehicle is recovered with valuables/ documents ▶ Age or social position of the insured and the make and model of the vehicle are inconsistent 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ جهاز الإنذار في المركبة يعمل غير أنه لا يعمل بطريقة جيدة ◀ تتم استعادة المركبة المسروقة وهي لم تتعرض لأي أذى على الإطلاق ◀ تتم استعادة المركبة المسروقة مع الأغراض القيمة/الوثائق التي كانت موجودة فيها أصلاً ◀ عدم اتساق سن المؤمن عليه ووضعه الاجتماعي مع نوعية المركبة المسروقة
Claimants Conduct and Employment Information	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Losses are described vaguely ▶ Claim is filed with delay ▶ Items are over-insured substantially ▶ Claimant gives very detailed description of the property or a detailed photo report at the preliminary stages of the claim ▶ Lists of property in the claimant's and the loss adjuster's reports are in the same order ▶ Items insured are new according to the claimant ▶ Inconsistencies exist in the claimant's account ▶ Claimant does not want the claim handler to contact his employer directly ▶ Claimant's employment information is suspicious 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ يتم وصف الخسائر بابهام ◀ يتم تقديم المطالبة بشكل متأخر ◀ تكون الأغراض خاضعة لتغطية مفرطة إلى حد كبير ◀ يعطي المطالب وصفاً مفصلاً جداً للملكية أو تقريراً مصوراً مفصلاً في أولى مراحل المطالبة ◀ تكون لوائح الأغراض المسروقة في تقرير المطالب وفي تقرير خبير تقييم الخسائر بالترتيب نفسه ◀ تكون الأغراض المؤمنة جديدة وفقاً للمطالب ◀ ثمة تفاوتات في رواية المطالب ◀ لا يريد المطالب أن يتصل الشخص المعني بتسوية المطالبة برئيسه في العمل مباشرة ◀ تكون معلومات التوظيف الخاصة بالمطالب مثيرة للريبة
		سلوكيات المطالب ومعلومات التوظيف

دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL 
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم	
	▶ Claimant started his employment shortly before the accident occurred	◀ بدأ المطالب عمله الحالي قبل وقت قصير من وقوع الحادثة	
Police Reports	▶ Police report is not provided when expected	◀ لا يتم توفير تقرير الجهة الأمنية في الوقت المتوقع	تقارير الجهات الأمنية
	▶ Discrepancies exist between the claimed losses and the findings in the police report	◀ تتكاثر التفاوتات بين الخسائر المدعى بها والاكتشافات الواردة في تقرير الجهة الأمنية	
<i>Travel</i>		<i>السفر</i>	
Timing	▶ Loss is reported a long time after the trip	◀ يتم رفع طلب بالخسارة التي حصلت بعد وقت طويل من انتهاء رحلة السفر	التوقيت
	▶ Mismatch exists between insurance term and holiday period	◀ عدم التوافق بين مدة التأمين ومدة العطلة	
<i>Life</i>		<i>التأمين على الحياة</i>	
Policyholder Information and Conduct	▶ Relationship between the policyholder, the insured and the payer of the premiums is unclear	◀ تكون العلاقة بين المؤمن له والمؤمن عليه ودافع أقساط التأمين غير واضحة	المعلومات والسلوكيات الخاصة بالمؤمن له
	▶ Policyholder or beneficiary owns several policies with different addresses	◀ يملك المؤمن له أو المستفيد عدة وثائق تأمين بعناوين إقامة مختلفة	
	▶ Policyholder accepts unfavorable conditions	◀ يقبل المؤمن له بشروط لا تخدم مصلحته	
	▶ Insured amount and standard of living of the policyholder are inconsistent	◀ عدم اتساق بين مبلغ التأمين ومستوى عيش المؤمن له	
Payments and Beneficiaries	▶ Payments are requested to be made to others rather than the policyholder or the beneficiary	◀ يُطلب تسديد الدفعات لأخرين عوضاً عن المؤمن له أو المستفيد	الدفعات والمستفيدون
	▶ Premium is paid in cash	◀ يتم دفع قسط التأمين نقداً	
	▶ Premium is made in foreign currencies or from a foreign bank account	◀ يدفع قسط التأمين بالعملات الأجنبية أو من حساب في بنك أجنبي	


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL 
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم	
	▶ Payment is made to unrelated third parties	◀ يتم تسديد الدفعات إلى أطراف ثالثة لا صلة قريبي لها بطالب التعويض	
	▶ Policyholder and beneficiary have a significant age difference	◀ ثمة فارق كبير في السن بين المؤمن له وبين المستفيد	
	▶ Beneficiaries of policy are frequently changed	◀ غالباً ما يتم تغيير المستفيدين من الوثيقة	
	▶ Beneficiary's name and account number are inconsistent	◀ عدم توافق اسم المستفيد مع رقم حسابه	
Cancellation of Policy	▶ Request for cancellation of policy or refund of premiums are made shortly after the cooling off period	◀ يتم طلب إلغاء الوثيقة أو إعادة مبالغ أقساط التأمين المدفوعة بعد وقت قصير من انتهاء فترة إثارة الشكوك	إلغاء بوليصه التأمين
	▶ Request for cancellation is not signed or signed by an unauthorized third party	◀ لا يتم توقيع طلب إلغاء الوثيقة أو حتى يتم توقيعه من قبل طرف ثالث غير مخول قانوناً بذلك	
Time and Place of Death or Claim	▶ Claim of suicide or a criminal offence is made shortly after inception of the policy	◀ يتم ادعاء حالة الانتحار أو الجريمة بعد وقت قصير من بدء سريان الوثيقة	زمان ومكان الوفاة أو المطالبة
	▶ Change of policy provisions or beneficiary is made just before death or disability	◀ يتم تغيير أحكام وثيقة التأمين أو اسم المستفيد مباشرة قبل حادث الوفاة أو الإعاقة	
	▶ Insured is claimed dead while abroad	◀ يُدعى بأن المؤمن له متوفى وهو في الخارج	
	▶ Disability claim is made just after a premium default	◀ يتم ادعاء حالة الإعاقة مباشرة بعد التأخر بسداد قسط التأمين	
Missing Death Information	▶ Body of deceased is missing or unidentified	◀ يكون جثمان المتوفى مفقوداً أو لا يمكن التعرف عليه	معلومات ناقصة في حالة الوفاة
	▶ Original death certificate is unavailable	◀ عدم توفر شهادة الوفاة الأصلية	
	▶ Cause of death or disability is suspicious	◀ يكون سبب الوفاة أو الإعاقة مشيراً للشك	

محمد الصقور
612


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم	
Operations	▶ Weighbridge is non-calibrated	◀ عدم قياس الوزن	العمليات
	▶ Goods are delivered after theft	◀ يتم تسليم السلع بعد سرقتها	
	▶ Drivers are paid per trip	◀ يُدفع للسائقين على كل رحلة	
	▶ Documents are handled without sufficient supervision (e.g., in hotels, restaurants)	◀ يتم التعامل مع الوثائق دون الحذر الكافي (على سبيل المثال لا الحصر في الفنادق و المطاعم)	
	▶ Goods are transported to a destination that does not have a market or proper processing facilities	◀ يتم نقل السلع إلى وجهة لا سوق أو تسهيلات مناولة مناسبة للبضائع فيها	
	▶ Goods are repacked to larger volume entities	◀ تتم إعادة تغليف السلع في رزم أكبر حجماً	
	▶ Goods destined to developing countries are over evaluated	◀ يتم الإفراط في تقييم السلع الموجهة نحو الدول النامية	
Inconsistencies	▶ Inconsistencies exist between insured volume/weight and the real weight	◀ ثمة تفاوتات بين الحجم/الوزن المؤمن عليه وبين الوزن الفعلي	التفاوتات
	▶ Inconsistencies exist between the insured volume/ weight and the type of goods	◀ ثمة تفاوتات بين الحجم/الوزن المؤمن عليه وبين نوع السلع	
	▶ Inconsistencies exist between the insured amount and market prices	◀ ثمة تفاوتات بين المبلغ المؤمن عليه وبين أسعار السوق	
Related Parties	▶ Parties involved have a bad reputation in the business	◀ يتمتع الأطراف المعنيون بسمعة سيئة في عالم الأعمال	الأطراف ذات الصلة
	▶ Endorser is different from claimant	◀ يكون المستحق مختلفاً عن المطالب	
	▶ Intermediaries are non-cooperative	◀ لا يكون الوسطاء متعاونين	
Healthcare		الرعاية الصحية	
Conduct of Claimant	▶ Physicians are changed frequently	◀ غالباً ما يتم تغيير الأطباء	سلوكيات


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم	
	▶ Claimant has multiple disability policies	◀ لدى المطالب عدة وثائق تأمين للإعاقة	المطالب
	▶ Claimant claims a disability and is involved in active employment or in a physical sport or hobby	◀ يدعي المطالب إعاقة ما ويكون في الوقت نفسه موظفاً ناشطاً في عمله أو يمارس رياضة أو هواية بدنية	
	▶ Claimant develops additional injuries allegedly related to the initial injury or illness when it appears that the claim will be terminated	◀ يخلق المطالب إصابات إضافية ويزعم بأنها مرتبطة بالإصابة الأولية أو المرض الأساسي حين يبدو بأن المطالبة سيتم إيقافها	
	▶ Claimant's illness or injury occurs shortly before an employment problem (e.g., disciplinary action, demotion, layoff, strike, termination, or downsizing)	◀ يحصل مرض المطالب أو إصابته قبل وقت قصير من حدوث مشكلة في العمل (على سبيل المثال لا الحصر إجراء انضباطي، إنزال مرتبة، صرف من العمل، إضراب، إنهاء عقد العمل، أو تقليل عدد الموظفين)	
	▶ Claimant visiting more than two medical providers for the same case	◀ قيام المطالب باستشارة أكثر من مقدمي خدمات صحية لنفس الحالة	
	Conduct of Physicians	▶ Emergency services are not contacted	
	▶ Prescriptions are cut or altered	◀ يتم تعديل الوصفات الطبية أو الاقتطاع منها	
	▶ Documents contain misspelling or misusing of medical terminology	◀ تحتوي الوثائق على تهجئة خاطئة أو سوء استعمال للمصطلحات الطبية	
	▶ Improper identification numbers are used	◀ استخدام أرقام التعريف غير الصحيحة	
	▶ Attending physician is not in the same geographic region as the claimant	◀ الطبيب لا يعيش في نفس المنطقة الجغرافية كالمطالب	
	▶ Incorrect or conflicting diagnosis from different medical providers are given	◀ توفير تشخيصات غير صحيحة أو متضاربة من مقدمي خدمات صحية مختلفين	


دليل مكافحة الاحتيال	عنوان الوثيقة	 الجزيرة تكافل ALJAZIRA TAKAFUL
Risk-AntiFraud-01	الرقم المرجعي	
Risk Management Department	القسم	
1.0	الإصدار	

Table III: Typical Policyholder Fraud Indicators		الجدول الثالث: المؤشرات النموذجية للاحتيال الممارس من قبل المؤمن لهم	
	▶ Treatment provided to the claimant is inconsistent with the report diagnosis	◀ لا يتماشى العلاج المقدم إلى المطالب مع التشخيص	
	▶ Treatment is scheduled on holidays or other days when medical facilities are normally closed	◀ جدولة العلاج في أيام العطل أو أيام أخرى تكون فيها المنشآت الطبية عادةً مغلقة	
	▶ Attending physician's specialty is not consistent with the diagnosis	◀ الطبيب لا يتماشى اختصاصه الطبي مع حالة التشخيص الصادر عنه	

محمد الصقور
612

SIGN OFF

The respectable undersigned signatories has reviewed & approved the Policy & procedure.

No.	Position	Signature	Date
1	Chief Compliance Officer		20.02/01/18
2	Chief Risk Officer		
3	Chief Audit Officer		
4	Chief Operation Officer	 محمد الصقور 612	01/18 20.02
5	Managing Director		