

دليل الحوكمة – الشركة الأمريكية للتأمين على الحياة - متلايف الأردن

المحتويات

2	مقدمة
2	النطاق
2	متطلبات السياسة
2	إعداد الدليل المحلي للحوكمة ومتطلبات نشره وتوزيعه
2	مراجعة الدليل والتحديثات والموافقات
2	التدريب
3	التصعيد والإبلاغ
3	سياسة الحوكمة
3	المدير العام المفوض
3	إدارة الموارد البشرية
3	ملاءمة الموظفين الرئيسيين
5	تقييم الأداء
5	المكافآت المالية
6	تضارب المصالح
6	الإفصاح والشفافية
7	التدقيق الداخلي
8	إدارة تقنية المعلومات
10	إدارة المخاطر
11	الامتثال
13	مرفق رقم (1): الوصف الوظيفي للمدير العام في الشركة

مقدمة

التزاماً من الشركة الأمريكية للتأمين على الحياة (ويشار إليها فيما سيلي بـ "الشركة" أو "متلايف") بتعليمات الحوكمة الخاصة بشركات التأمين (ويشار إليها فيما سيلي بـ "تعليمات الحوكمة") الصادرة بموجب قرار مجلس إدارة البنك المركزي رقم (١٣/٢٠٢٢) بتاريخ ١٦/١/٢٠٢٢ وقانون تنظيم أعمال التأمين رقم (١٢) لسنة ٢٠٢١، تم إعداد دليل الحوكمة من قبل متلايف واعتماده من المدير العام المفوض بما ينسجم مع طبيعة الشركة كفرع لشركة تأمين أجنبية واحتياجاتها وسياساتها.

1. النطاق

ينطبق هذا الدليل على موظفي متلايف ويتحمل كل ذي شأن بموجب هذا الدليل مسؤولية تنفيذه وفقاً للمتطلبات الواردة في هذا الدليل ووفقاً لتعليمات حوكمة الشركات.

● متطلبات السياسة

1. إعداد دليل الحوكمة ومتطلبات نشره وتوزيعه

- يتوجب على الدائرة المعنية إعداد دليل الحوكمة الخاص بالشركة وتقديمه إلى المدير العام المفوض للمراجعة والموافقة عليه.
- يتوجب على الشركة تزويد البنك المركزي بدليل الحوكمة الخاص بها الموافق عليه من المدير المفوض وكذلك عند حدوث أي تعديل عليه مع بيان التعديلات التي طرأت عليه وذلك قبل نشره.
- على الشركة بعد إعلام البنك المركزي بنشر دليل الحوكمة الخاص بها على موقعها الإلكتروني، وبأي طريقة أخرى مناسبة لاطلاع الجمهور، وعلى الشركة التأكد من الإفصاح في تقريرها السنوي عن وجود دليل للحوكمة لديها، ومدى التزامها بتطبيق ما جاء فيه.
- يتوجب على الشركة توزيع الدليل على موظفيها ومشاركته على الشبكة الداخلية الخاصة بها لسهولة الوصول له عند الحاجة.

2. مراجعة الدليل والتحديثات والموافقات

تقوم الدائرة المعنية بتحديث دليل الحوكمة كل ما دعت الحاجة لإبقائه حديثاً بحسب تعليمات الحوكمة والمتطلبات ذات الصلة. يتوجب توثيق مراجعة دليل الحوكمة مرة واحدة على الأقل سنوياً والحصول على الموافقات المطلوبة على التعديلات المقترحة على دليل الحوكمة ونشره كما في المتطلب أعلاه "1. إعداد الدليل المحلي للحوكمة ومتطلبات نشره وتوزيعه".

3. التدريب

تقدم الدائرة المعنية تدريباً دورياً على مفاهيم الحوكمة والتعليمات والمسؤوليات الواردة في هذا الدليل حيثما كان ذلك ممكناً.

4. التصعيد والإبلاغ

يجب على موظفي متلايف تصعيد انتهاكات تعليمات الحوكمة أو المخاطر المحتملة أو الأحداث ذات العلاقة بمتطلبات تعليمات الحوكمة و/أو دليل الحوكمة. يمكن لموظفي متلايف اتخاذ تلك الإجراءات من خلال استخدام أيقونة الإبلاغ الموجودة على سطح المكتب بأجهزة الكمبيوتر الخاصة بمتلايف، أو من خلال الإبلاغ عن الأمر مباشرة إلى مسؤول الامتثال المحلي.

● سياسة الحوكمة

1. المدير العام المفوض

- يتم تعيين مدير عام للشركة والذي يجب أن يتمتع بالنزاهة والكفاءة الفنيّة والخبرة المُلائمة في مجال التأمين، والحصول على موافقة البنك المركزي المُسبقة على تعيينه.
- ويكون مهام المدير العام المفوض وفقاً مرفق رقم (1) "المهام الوظيفية – Job Description" والذي يتم تحديدها من المكتب الإقليمي لمتلايف في بداية كل عام، ويتعين على متلايف إخطار البنك المركزي بالمهام الوظيفية الخاصة بالمدير العام المفوض عند استلامه من المكتب الإقليمي لمتلايف.

2. دائرة الموارد البشرية

- يتوجب على دائرة الموارد البشرية الالتزام بمتطلبات الحوكمة بحد أدنى كما يلي:
- الحصول على موافقة البنك المركزي المُسبقة على الهيكل التنظيمي للشركة قبل اعتماده وكذلك كلما بطراً عليه أي تعديل.
 - مراجعة الهيكل التنظيمي للشركة بشكل سنوي.

- ملاءمة الموظفين الرئيسيين :

- أ. على دائرة الموارد البشرية اعتماد سياسة لضمان ملاءمة الموظفين الرئيسيين في الشركة، على أن تتضمن هذه السياسة الحد الأدنى من المعايير والمتطلبات والشروط الواجب توفرها في أي من الموظفين الرئيسيين، وعلى مدير دائرة الموارد البشرية مراجعة هذه السياسة من وقت لآخر، ووضع إجراءات وأنظمة كافية للتأكد من استيفاء كل الموظفين الرئيسيين لمعايير الملاءمة واستمرار تمتعهم بها، وعلى الشركة تزويد البنك المركزي بنسخة من هذه السياسة معتمدة من مدير العام المفوض والمدير الإقليمي لإدارة الموارد البشرية وكذلك عند حدوث أي تعديل عليها مع بيان التعديلات التي طرأت عليها.
- ب. يجب أن يتمتع الموظفين الرئيسيين بالمصداقية والنزاهة والكفاءة والخبرات اللازمة، والقدرة على الالتزام وتكريس الوقت لعمل الشركة، وعلى الشركة التخطيط لتطوير قدرات الموظفين الرئيسيين والموظفين العاملين لديها، من خلال توفير الموازنات اللازمة وبرامج تدريبية تدعم حصولهم على الشهادات المهنية المتخصصة.
- ج. على دائرة الموارد البشرية إقرار خطة إجلال للموظفين الرئيسيين، ويتوجب مراجعة هذه الخطة مرة في السنة على الأقل.

د. يجب أن تتوفر فيمن يُعيّن كموظف رئيسي في الشركة باستثناء مُدراء الدوائر الفنيّة والدوائر المُساندة، الشروط التالية:

- 1) أن يكون منفرغاً لإدارة أعمال شركة التأمين.
- 2) أن يكون حاصلاً على الدرجة الجامعية الأولى كحد أدنى في التأمين أو الاقتصاد أو المالية أو المحاسبة أو إدارة الأعمال، أو أي من التخصصات التي لها علاقة بعمل شركة التأمين شريطة موافقة البنك المركزي المُسبقة على أي تخصص من هذه التخصصات.
- 3) أن يكون لديه خبرة كافية في مجال أعمال شركات التأمين أو أعمال ذات صلة، وفي حال كان الشخص سيشغل منصب المدير العام، فيجب أن يكون لديه الخبرة الكافية في مجال أعمال شركات التأمين بشرط الحصول على موافقة البنك المركزي قبل التعيين.
- 4) يجب أن يكون حسن السيرة وغير محكوم بجنحة مُخلّة بالشرف أو الأمانة أو بجناية.

هـ. يشترط في كل من يشغل منصب مدير دائرة فنيّة في شركة التأمين:

- 1) أن يكون منفرغاً لإدارة أعمال شركة التأمين.
- 2) أن يكون حاصلاً على الدرجة الجامعية الأولى كحد أدنى في التأمين أو الاقتصاد أو المالية أو المحاسبة أو إدارة الأعمال أو أي من التخصصات التي لها علاقة بعمل الدائرة.
- 3) يفضل أن يكون حاصلاً على شهادة مهنية متخصصة في التأمين ذات صلة بطبيعة عمله من جهات معتمدة.
- 4) أن يكون لديه خبرة كافية في مجال أعمال الدائرة الفنيّة أو أعمال ذات صلة بشرط الحصول على موافقة البنك المركزي قبل التعيين، كمدير لدائرة فنيّة أو مساعد مدير لها أو رئيس قسم فيها.

5) يجب أن يكون حسن السيرة وغير محكوم بجنحة مُخلّة بالشرف أو الأمانة أو بجناية.

و. يشترط في كل من يشغل منصب مدير دائرة مُساندة في شركة التأمين:

- 1) أن يكون منفرغاً لإدارة أعمال شركة التأمين.
- 2) أن يكون حاصلاً على الدرجة الجامعية الأولى كحد أدنى في أي من التخصصات التي لها علاقة بعمل الدائرة.
- 3) أن يكون لديه خبرة في مجال أعمال الدائرة المُساندة أو أعمال ذات صلة.
- 4) يجب أن يكون حسن السيرة وغير محكوم بجنحة مُخلّة بالشرف أو الأمانة أو بجناية.

ز. على شركة التأمين قبل ترشيح أي من الموظفين الرئيسيين أن تُحصّل من المُرشح على سيرته الذاتية مُرفقاً بها إقرار موظف رئيسي (مرفق رقم 2 من تعليمات الحوكمة الخاصة بشركات التأمين) موقعاً منه، يحفظ لدى الشركة، وكافة الوثائق والشهادات العلمية والمهنية -إن وجدت- وشهادات الخبرة معتمدة حسب الأصول وشهادة عدم المحكومية (أو ما يعادلها) مصدقة من الجهات الرسمية حسب الأصول وغيرها من الوثائق المُعززة اللازمة. وعليها تزويد البنك المركزي بنسخ من السيرة الذاتية للمُرشح والإقرار الموقع منه والوثائق والشهادات الأخرى الواردة في هذه الفقرة، وتوصية اللجنة المختصة، ولن ينظر البنك المركزي في أي طلب موافقة ما لم يكن مكتملاً.

ح. لا يجوز دون موافقة خطية مُسبقة من البنك المركزي ترشيح أو تسمية أو تعيين أو نقل أو ترقية أو تكليف أي موظف رئيسي في شركة التأمين.

ط. مع مراعاة أحكام الفقرتين (ز) و(ح) من هذه المادة، على إدارة الموارد البشرية، الموافقة على تعيين أي من الموظفين الرئيسيين أو أي من المُدراء الموكّل إليهم المهام الرقابية في الشركة وقبول استقالاتهم أو إقالتهم، على أن يتم إعلام البنك المركزي باستقالة أو إقالة أي منهم وأسبابها، ويجوز للبنك المركزي استدعاء أي منهم للتحقق من تلك الأسباب.

ي. على المدير العام المفوض و/أو مدير دائرة الموارد البشرية إعلام البنك المركزي عن أي معلومات جوهرية من شأنها أن تؤثر سلباً على ملاءمة أي من الموظفين الرئيسيين.

- تقييم الأداء :

أ. على دائرة الموارد البشرية اعتماد نظام لقياس أداء موظفي الشركة، على أن يشمل هذا النظام ما يلي كحد أدنى:

- 1) إعطاء وزن ترجيحي مناسب لقياس مدى الالتزام بمنهجية إدارة المخاطر وتطبيق الضوابط الداخلية والمتطلبات التنظيمية.
- 2) ألا يقتصر قياس الأداء على عنصر وحيد مثل إجمالي الأقساط أو إجمالي الدخل أو إجمالي التعويضات، ولكن يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عناصر أخرى لقياس أداء الموظفين مثل المخاطر المرتبطة بالعمليات الأساسية ورضا المؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين وغيرها حيثما كان ذلك قابلاً للتطبيق.
- 3) التأكد من عدم تحقيق أي منفعة ذاتية على حساب مصالح الشركة وعدم استغلال النفوذ.

- المكافآت المالية :

أ. على دائرة الموارد البشرية اعتماد سياسة منح مكافآت مالية للموظفين تتصف بالموضوعية والشفافية، والموافق عليها من الإدارة الإقليمية للموارد البشرية من على أن يقوم مدير دائرة الموارد البشرية بتقييمها سنوياً أو خلال السنة إن اقتضى الأمر، وعلى الشركة تزويد البنك المركزي بنسخة من هذه السياسة معتمدة من المدير العام المفوض وكذلك عند حدوث أي تعديل عليها مع بيان التعديلات التي طرأت عليها.

ب. يجب أن يتوفر في سياسة منح مكافآت مالية للموظفين كحد أدنى الآتي:

- 1) أن تُمكن الشركة من استقطاب ذوي الكفاءات والمهارات والخبرات اللازمة، والحفاظ عليهم وتحفيزهم للارتقاء بأدائهم.
- 2) أن تُراعي المحافظة على ملاءة وسمعة الشركة.
- 3) أن تُراعي مخاطر الشركة ومتطلبات السيولة وتوقيت تحقق أرباحها.
- 4) ألا تستند المكافأة على أدائه في السنة الحالية فقط، وإنما على المدى المتوسط أو الطويل لأدائه.
- 5) أن تُعبّر عن أهداف الشركة وقيمتها واستراتيجيتها.
- 6) أن تكون المكافأة على شكل أتعاب أو رواتب أو بدلات أو علاوات أو خيارات أسهم.
- 7) أن تمكّن من تأجيل دفع نسبة معقولة من المكافآت، بحيث يتم تحديد هذه النسبة وفترة التأجيل على أساس طبيعة العمل ومخاطره.
- 8) ألا يرتبط منح مكافآت مالية لموظفي الدوائر المُكفّفة بالمهام الرقابية بنتائج أعمال الدوائر التي يراقبونها.
- 9) أن تتيح إمكانية الرجوع عن المكافآت المؤجلة للموظف في حال تبين لاحقاً وجود مشاكل في أدائه أو أنه عرّض الشركة لمخاطر عالية بسبب القرارات التي اتخذها ضمن صلاحياته وكان من الممكن تلافيها.

3. تضارب المصالح :

- على دائرة الموارد البشرية اعتماد سياسات وإجراءات للتعاملات مع ذوي الصلة على أن تشمل تعريف هذه الأطراف أخذاً بالاعتبار التشريعات النافذة ذات العلاقة وشروط التعاملات وإجراءات الموافقة وآلية مراقبة هذه التعاملات، بحيث لا يُسمح بتجاوز هذه السياسات والإجراءات. ولغايات هذه التعليمات يكون الشخص ذو صلة مع شركة التأمين في حال:
 - (1) كان لأي منهما (الشخص أو شركة التأمين) مصلحة مؤثرة في الآخر بشكل مباشر أو غير مباشر، وتُعتبر الشركة التابعة لشركة التأمين من الأشخاص ذوي الصلة.
 - (2) كان الشخص موظفاً رئيسياً في شركة التأمين، أو له مصلحة عمل مشتركة مع موظف رئيسي فيها.
 - (3) كان الشخص زوجاً لموظف رئيسي في شركة التأمين أو كان قريباً لذلك الموظف الرئيسي أو لزوجته حتى الدرجة الثالثة، أو كانت له مصلحة عمل مشترك مع أي منهم.
- على الدوائر المُكلّفة بالمهام الرقابية في الشركة التأكد من أن التعاملات مع ذوي الصلة قد تمت وفق السياسات والإجراءات المعتمدة في الشركة، وعلى دائرة التدقيق الداخلي القيام بمراجعة جميع تعاملات ذوي الصلة ومراقبتها وإطلاع المدير العام المفوض عليها.
- على المدير العام المفوض التأكد من أن الإدارة التنفيذية العليا تُنفذ السياسات والإجراءات المعتمدة لتضارب المصالح.
- توضيح السياسات والإجراءات الضوابط المعتمدة لانتقال المعلومات بين مختلف الإدارات في الشركة بصورة تمنع من تحقيق المنفعة الذاتية لأي من موظفيها.
- على دائرة الموارد البشرية اعتماد سياسات وميثاقاً للسلوك المهني وتعميمها على جميع الموظفين بحيث تضمن تجنبهم لتضارب المصالح، ويجب أن تتضمن ما يلي كحد أدنى:
 - (1) عدم استغلال أي من الموظفين للمعلومات الداخلية للشركة لمصلحتهم الذاتية أو لمصلحة الغير.
 - (2) قواعد وإجراءات تنظم التعاملات مع ذوي الصلة.
 - (3) توضيح للحالات التي قد ينشأ عنها تضارب مصالح.
- على دائرة الموارد البشرية التأكد من أن الإدارة التنفيذية العليا تتمتع بنزاهة في ممارسة أعمالها وتجنب أي تضارب محتمل أو فعلي في المصالح.

4. الإفصاح والشفافية

- يتوجب على الدائرة المالية التأكد من التزام الشركة بالإفصاحات التي حددتها معايير الإبلاغ المالي الدولية ومعايير المحاسبة الدولية وتعليمات البنك المركزي بهذا الخصوص والتشريعات الأخرى ذات العلاقة، والتأكد من أن الإدارة التنفيذية العليا على علم بالتغيرات التي تطرأ على معايير الإبلاغ المالي الدولية وأي مستجدات أخرى ذات علاقة بعمل شركات التأمين.
- على الإدارة المالية إقرار الحسابات الختامية للشركة وتقريرها المرحلية، والتأكد من تضمين التقرير السنوي للشركة وتقريرها المرحلية إفصاحات تتيح للمساهمين الحاليين أو المحتملين الاطلاع على نتائج عملياتها ووضعها المالي، وعلى متلايف إعلام البنك المركزي في حال وجود تحفظ لأي من الإدارة العليا على حساباتها الختامية مع بيان السبب.

- على الشركة تشكيل دائرة للتدقيق الداخلي (بالإضافة الى امكانية الاستفادة من موارد التدقيق الداخلي الإقليمية لإكمال مهام التدقيق المطلوبة في فرع متلايف بالأردن) بحيث تتبع موارد التدقيق الداخلي جميعها سياسة ومنهجية التدقيق الداخلي الموحدة لمتلايف والتي تتماشى تماماً مع معايير التدقيق الداخلي الدولية.
- يكون من مهام الدائرة التحقق من كفاية وفعالية نظام الضبط والرقابة الداخلي ، وتناسب عمليات الشركة مع حجم أعمالها وطبيعة نشاطها كما يلي (وذلك ضمن حدود إجراءات ونطاق وعينات التدقيق التي يتم تنفيذها على وظائف ومهام الشركة):
 - أ. أن الشركة تعمل وفقاً لأحكام القانون والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضاه والتشريعات النافذة ذات العلاقة.
 - ب. أن الشركة تمارس أعمالها بشكل سليم ومنسجم مع أهدافها الاستراتيجية والسياسات المقررة من الإدارة العليا و/أو الإدارة الإقليمية و/أو الشركة الأم.
 - ج. أن كافة العمليات في الشركة تتم وفقاً للمسؤوليات والصلاحيات المحددة من قِبَل الإدارة العليا و/أو الإدارة الإقليمية و/أو الشركة الأم (بحسب الحالة) وذلك في حدود خطة التدقيق السنوية المعتمدة
 - د. أن الشركة تطبق إجراءات محاسبية ورقابية دقيقة وسليمة وذلك في حدود نطاق خطة التدقيق السنوية التي يتم إتمامها من قبل لجنة المراجعة للشركة الأم.
 - هـ. أن استخدام موجودات الشركة وممتلكاتها يتم بشكل صحيح ومناسب وحسب الأصول وذلك في حدود خطة التدقيق السنوية المعتمدة..
 - و. أن سجلات الشركة وملفاتها كاملة وشاملة ودقيقة وتحتوي على كافة المعلومات اللازمة وذلك في حدود خطة التدقيق السنوية المعتمدة..
 - ز. تقوم ادارة الشركة بتحديد مخاطرها وتقييمها وإدارتها وفقاً لإطار/ سياسة إدارة المخاطر في متلايف. يستخدم التدقيق الداخلي هذا الإطار ضمن مدخلات عمليات التدقيق ويقيم مدى كفاية إدارة المخاطر ومراقبتها في حدود خطة التدقيق السنوية التي يتم إتمامها من لجنة المراجعة للشركة الأم.
 - ح. مدى استجابة الشركة للقرارات المتعلقة بتوصيات الإدارة المحلية والإقليمية للتدقيق الداخلي المستندة إلى تقارير التدقيق الداخلي. بالإضافة الى إعلام الإدارة المحلية والإدارة الإقليمية المعنية بحسب الحالة بشكل فوري بأي خلل أو عجز أو خطر يهدد الشركة في حال اكتشافه، ومتابعة المعنيين فيها للقيام بالإجراءات التصحيحية اللازمة
 - ط. تقديم تقارير بصورة منتظمة إلى الإدارة المحلية والإدارة الإقليمية حول مدى كفاية وفعالية نظام الضبط والرقابة الداخلي للوظائف والمهام التي تم تدقيقها.
 - ي. بناءً على توصيات البنك المركزي تقوم إدارة المخاطر بالتنسيق مع الإدارة الإقليمية لتحديد و تنفيذ اختبارات الأوضاع الضاغطة و من ثم سوف تقوم إدارة المراجعة بالتأكد من اختبارات الأوضاع الضاغطة؛ لغايات وضع الإجراءات الواجب اتخاذها لتطوير منهجية إدارة المخاطر في الشركة.
- بالإضافة إلى ما سبق، تقوم دائرة التدقيق الداخلي بإعداد تقرير إلى الإدارة المحلية والإقليمية بنتائج عمليات التدقيق الداخلي المنصوص عليها أعلاه ، و يتضمن هذا التقرير التالي:

- أ. نطاق التقرير وفترة نطاقه وتاريخه.
- ب. رأي فريق المراجعة المتعلق بالوظائف والمهام التي تمت مراجعتها.
- ج. المعلومات المتعلقة بالمتطلبات التنظيمية والتشريعية و/أو المعلومات المالية ذات الصلة ان اقتضى الامر حسب رؤية فريق المراجعة ومنهجية إدارة المراجعة الداخلية؛
- د. تفاصيل نقاط ضعف الرقابة التي تم اكتشافها، وعدم الالتزام بالسياسات أو الاجراءات ذات الصلة، والاحتيايل ان اقتضى الامر؛
- هـ. الإجراءات التصحيحية الواجب اتخاذها من قبل الإدارة ردًا على نقاط الضعف التي يتم إكتشافها.

- تقوم إدارة التدقيق الداخلي برفع خطة التدقيق الداخلي للسنة اللاحقة خلال الربع الاخير من السنة الحالية إلى الرئيس التنفيذي للتدقيق الداخلي (Chief Auditor) ولجنة التدقيق للمناقشة والإعتماد، ويتم تبليغ ومناقشة الإدارة العليا للشركة بتفاصيل خطة التدقيق. تتضمن الخطة المهام والعمليات التي ستنتم مراجعتها خلال السنة اللاحقة والخطة الزمنية للتدقيق.
- تحتفظ دائرة التدقيق الداخلي بتقرير نتائج عمليات التدقيق الداخلي والمستندات والوثائق المتعلقة بها لمدة لا تقل عن سبع سنوات من تاريخ إجراء التدقيق الداخلي.
- يرتبط مدير التدقيق الداخلي وظيفياً بصورة مستقلة بمدير التدقيق الداخلي لبلاد الشام ومن ثم المدير التنفيذي للتدقيق الداخلي والمرتبط وظيفياً بلجنة التدقيق للشركة الأم (MetLife Inc. Audit Committee) وذلك لضمان استقلالية مدير التدقيق الداخلي، يرتبط مدير التدقيق الداخلي إدارياً بالمدير العام المفوض لفرع الاردن ويتم إرسال نسخة من تقارير التدقيق للمدير العام بصورة منتظمة.
- يشترط أن تتوافر في موظفي دائرة التدقيق الداخلي في الشركة المعرفة والخبرة المناسبة لممارسة أعمال التدقيق الداخلي ويجب عليهم الالتزام بما يلي:
 1. المحافظة على سرية العمل والوثائق الموجودة لديهم.
 2. تطبيق الممارسات والمعايير الدولية الخاصة بمهنة التدقيق الداخلي.
- على الشركة تزويد البنك المركزي بتقارير التدقيق الداخلي بشكل سنوي على أن تشمل بحد أدنى الملاحظات المكتشفة بخصوص أي مخالفات أو تجاوزات وردود الإدارة التنفيذية عليها والإجراءات التصويبية المتخذة من قبل الشركة لمعالجتها.
- في حال استقالة مدير التدقيق الداخلي في الشركة يجب عليه تقديم تقرير إلى دائرة الموارد البشرية في الشركة موضحاً فيه أسباب استقالته، على أن تقوم دائرة الموارد البشرية بتقديمه مباشرةً للبنك المركزي.

6. إدارة تقنية المعلومات

- إن دائرة تقنية المعلومات مكلفة بمهمة فحص أنظمة الضبط والرقابة الداخلية في الشركة لمتابعة فاعلية وسلامة إدارة تقنية المعلومات فيها، وعلى أن تقوم دائرة التدقيق الداخلي بالتأكد من ذلك بشكل سنوي ووفقاً لسياساتها وإجراءاتها المعتمدة بالخصوص.
- على الإدارة الإقليمية لإدارة تقنية المعلومات القيام بالأمر التالية كحد أدنى لتحقيق فاعلية وسلامة الإدارة ضمن أنظمة الضبط والرقابة الداخلية في متلايف:

1. وضع خطة استراتيجية لإدارة موارد تقنية المعلومات بحيث تكون منسجمة مع خطة متلايف الاستراتيجية ومعتمدة من الإدارة الإقليمية.

2. وضع السياسات والإجراءات الكفيلة بتحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية الخاصة بإدارة موارد تقنية المعلومات على أن يتم مراجعتها بشكل دوري من كافة الدوائر المعنية للتأكد من انسجامها مع استراتيجية وخطط الشركة.
 3. ضمان وجود أشخاص لديهم الكفاءة والمعرفة والخبرة المناسبة لإدارة تقنية المعلومات، بالإضافة إلى كادر مهني متخصص للقيام بمهامه بموجب وصف وظيفي محدد وموثق ومعتمد من الإدارة الإقليمية؛ بما يحقق جودة معلومات عالية، على أن يُعتمد أسلوب فصل المهام حفاظاً على الضوابط الاحترازية التي تحول دون تفرد شخص واحد بتنفيذ عملية حساسة بشكل كامل.
 4. تحديد مالكي الأنظمة المختلفة بناءً على الملكية للمعلومات، مع تحديد مسؤوليات واضحة تجاه الملكية وبما يضمن تحقيق أهداف جودة المعلومات.
 5. اعتماد المبادئ والمعايير اللازمة بما فيها ميثاق أخلاقيات العمل الخاص بأمن وحماية المعلومات، والعمل بشكل دوري على تثقيف وزيادة وعي كوادر متلائف ضمن هذا الإطار.
 6. اعتماد الهياكل التنظيمية المناسبة والسياسات والإجراءات اللازمة لتحديد وقياس وضبط ومراقبة مخاطر تقنية المعلومات ضمن إطار التخطيط الاستراتيجي والتخطيط قصير ومتوسط الأجل للمخاطر.
 7. وضع السياسات والإجراءات المناسبة لمراقبة وقياس أداء إدارة تقنية المعلومات بشكل دوري للتأكد من جودة الخدمات المقدمة لدوائر متلائف المختلفة، سواء المقدمة من قبل الدوائر الداخلية أو من قِبَل جهات خارجية، والتأكد من أن هذه الخدمات بالمستوى المطلوب لتحقيق أهداف متلائف بكفاءة وفعالية.
 8. الحصول على تقارير دورية أو سنوية حول عملية تقييم تقنية المعلومات والمخاطر الناجمة عنها وكفاءة الضوابط الرقابية المتعلقة بها من قِبَل جهات رقابية مستقلة مثل التدقيق الداخلي والتدقيق الخارجي أو جهات استشارية، والالتزام بمعالجة نقاط الضعف والحصول على تغذية راجعة بهذا الخصوص بغرض التحسين والتطوير، بما في ذلك التقارير الخاصة بتقييم وتفتيش السلطات الرقابية بهذا الخصوص.
- على دائرة تقنية المعلومات في متلائف أن تقوم بوضع الضوابط المناسبة لضمان ما يلي كحد أدنى:
 1. كفاءة وفعالية عملية تطوير أو شراء البرامج التطبيقية بحيث تُلبّي هذه البرامج أهداف ومتطلبات عمل دوائر الشركة.
 2. كفاءة وفعالية عملية شراء وتشغيل البنية التحتية لتقنية المعلومات بحيث تدعم هذه البنية وتُلبّي أهداف ومتطلبات عمل دوائر الشركة.
 3. فحص البرامج والبنية التحتية قبل تشغيلها للتأكد من مدى كفايتها واعتماديتها ومصداقيتها وبما يحقق الهدف منها وأهداف الشركة.
 4. تكاملية البرامج والبنية التحتية عند إجراء أي تغيير عليها، بحيث تكون عمليات التغيير موافق عليها من قِبَل مالكيها بموجب موافقات أصولية موثقة.
 5. جودة الخدمات المقدمة من قِبَل الجهات الخارجية وآلية تقديمها من حيث المحافظة على شروط السريّة والدقة والتوافرية والتكاملية، وبحيث يتم ضبط هذه الشروط من خلال اتفاقيات أصولية موثقة.
 6. توافر شروط الأمان للأنظمة المختلفة والبيانات المتعلقة بها من حيث حمايتها من أي تغيير غير مشروع أو غير مُصرّح به.

7. معالجة المشاكل والأحداث التي تؤثر سلباً على تقنية المعلومات وذلك باتخاذ الإجراءات المناسبة واللائمة لتحديد ورصد هذه الأحداث واتخاذ القرار المناسب لمعالجتها.
8. كفاية ودقة وصلاحيات البيانات المُدخلة والمُعَالِجَة والمُسْتَخْرَجَة من البرامج والأنظمة المختلفة، وضمان تحديث البيانات وأخذ النسخ الاحتياطية منها وفحص اعتماديتها وحفظها بشكل دوري لضبط المخاطر التي قد تؤثر سلباً عليها.

7. إدارة المخاطر

- على الشركة ضمان قيام الدائرة المُكَلِّفَة بإدارة المخاطر بالمهام التالية كحد أدنى:
 1. مراجعة منهجية إدارة مخاطر الشركة بالتنسيق مع الإدارة الإقليمية لإدارة المخاطر في الشركة.
 2. تنفيذ استراتيجية إدارة مخاطر الشركة وتطوير سياسات وإجراءات عمل لإدارة كافة أنواع المخاطر المحتملة.
 3. تطوير منهجيات لتحديد وقياس ومراقبة وضبط كل نوع من أنواع المخاطر.
 4. إطلاع لجنة إدارة المخاطر والامتثال والتدقيق (Risk, Audit and Compliance Committee) بشكل دوري على المستجدات التي قد تطرأ على المخاطر المحتملة وأية قضايا أخرى و/أو فجوات وانحرافات عن منظومة المخاطر الفعلية لأنشطة الشركة بالمقارنة مع وثيقة المخاطر المقبولة، ومناقشة الإجراءات التصحيحية ومتابعة معالجة الانحرافات السلبية. تتكون لجنة إدارة المخاطر والامتثال والتدقيق (RACC) على الأقل وظيفية إدارة الامتثال وإدارة المخاطر وإدارة التدقيق الداخلي والدائرة القانونية والمدير العام والمدير المالي وإدارة العمليات.
 5. التحقق من تكامل آليات قياس المخاطر مع أنظمة المعلومات الإدارية المستخدمة.
 6. دراسة وتحليل كافة أنواع المخاطر غير المالية التي قد تواجهها كل وظيفة من وظائف الشركة بحسب المنهجية المعتمدة (Non-Financial Risk Assessment). إذ أن المخاطر المالية يتم دراستها وتقييمها من قبل الفريق الإقليمي للشركة.
 7. تقديم التوصيات إلى لجنة إدارة المخاطر والامتثال والتدقيق (RACC) و/أو إلى الإدارة المحلية والإقليمية المعنية (بحسب الحالة) عن تعرض الشركة للمخاطر، وتسجيل حالات الاستثناءات من سياسة إدارة المخاطر.
 8. توفير المعلومات اللازمة حول مخاطر الشركة، لاستخدامها لأغراض الإفصاح.

- على الإدارة الإقليمية لوظيفة إدارة المخاطر القيام بالمهام التالية:
 - أ. اعتماد وثيقة للمخاطر المقبولة للشركة.
 - ب. التحقق من معالجة التجاوزات على مستويات المخاطر المقبولة، بما في ذلك مساءلة المعنيين في الإدارة التنفيذية العليا بشأن هذه التجاوزات.
 - ج. التأكد من تنفيذ الإجراءات المعتمد لاختبارات الأوضاع الضاغطة بشكل دوري لقياس قدرة الشركة على تحمل الصدمات ومواجهة المخاطر المرتفعة، وأن يكون

- للجنة إدارة المخاطر والامتثال والتدقيق (RACC) دور رئيسي في اعتماد الفرضيات والسيناريوهات المستخدمة ومناقشة نتائج الاختبارات واعتماد الإجراءات الواجب اتخاذها بناءً على هذه النتائج.
- د. الأخذ بالاعتبار المخاطر المترتبة على أي توسع في أنشطة الشركة، ومنها قدرة الشركة على إدارة هذه المخاطر بفاعلية، وقدرات ومؤهلات موظفي الدائرة المُكفَّة بإدارة هذه المخاطر قبل الموافقة على ذلك.
- هـ. ضمان استقلالية الدائرة المُكفَّة بإدارة المخاطر في الشركة، وذلك من خلال عدم مشاركتها في الأعمال التنفيذية وصلاحيات مخاطبة المستوى الإداري المحلي و/أو الإقليمي المعني (بحسب الحالة) بخصوص المخاطر، ومنح الدائرة الصلاحيات اللازمة لتمكينها من الحصول على المعلومات من الدوائر الأخرى والتعاون مع الإدارات المحلية والإقليمية للقيام بمهامها.
- على الدائرة المُكفَّة بإدارة المخاطر بحسب الإجراءات المعتمدة في الشركة مراقبة التزام دوائر الشركة بالمستويات المحددة للمخاطر المقبولة.

8. الامتثال

- على الشركة ضمان قيام الدائرة المُكفَّة بالامتثال بالمهام التالية كحد أدنى:
 1. تنفيذ خطة الفحص والرقابة السنوية (Testing and Monitoring Plan) وتوثيق نتائجها على النظام المعمول به لإطلاع اللجان والإدارات المعنية عليها. إبلاغ الإدارات المحلية و/أو الإقليمية المعنية (بحسب الحالة) عن النتائج السلبية للرقابة والفحص، تحديد المسؤول عن معالجتها ومتابعة الإجراءات التصحيحية.
 2. إبلاغ الإدارات المحلية و/أو الإقليمية (بحسب الحالة) عن حدوث مخالفة لأي من التشريعات النافذة ذات العلاقة أو أي من السياسات المتعلقة بعمل الشركة، مع وضع التوصيات اللازمة للحد من المخاطر المترتبة على ذلك، ومتابعة المسؤول عنها لوضع الإجراءات التصحيحية لمعالجتها.
 3. إطلاع لجنة إدارة المخاطر والامتثال والتدقيق (Risk, Audit and Compliance Committee) بشكل دوري على نتائج الفحص والمراقبة والمستجدات التي قد تطرأ فيما يتعلق بأنشطة الامتثال وأية قضايا أخرى و/أو فجوات ومناقشة الإجراءات التصحيحية ومتابعة معالجتها من قبل الإدارة/الموظف المسؤول. تتكون لجنة إدارة المخاطر والامتثال والتدقيق (RACC) على الأقل وظيفة إدارة الامتثال وإدارة المخاطر وإدارة التدقيق الداخلي والدائرة القانونية والمدير العام والمدير المالي وإدارة العمليات.
 4. تقديم التوصيات بخصوص:
 - أ. المشاريع الخاصّة بأي منتجات أو خدمات جديدة يتوقع أن تطرحها الشركة، ومراجعتها للتأكد من انسجامها مع التشريعات النافذة ذات العلاقة.
 - ب. السياسات والإجراءات المُنظمة لأعمال وعمليات الشركة.
 5. نشر الوعي والثقافة لدى جميع الموظفين العاملين في الشركة بخصوص الامتثال، وإبلاغهم بواجباتهم فيما يتعلق بالتشريعات النافذة ذات العلاقة والمسؤوليات

- المرتبة عليهم في حال مخالفتها، والإبلاغ عن أية مخالفات أو انتهاكات للقوانين أو الأنظمة أو التعليمات أو القرارات أو الممارسات السليمة والأمانة أو عدم توافق أي ممارسات مع إجراءات العمل التي تم وضعها لمدير الامتثال في الشركة.
6. عرض جميع التشريعات، السياسات، الإجراءات، الاتفاقيات والإعلانات الخاصة بأعمال وعمليات الشركة على الموظفين العاملين فيها وتوجيههم بخصوصها.
7. التنسيق مع دوائر الشركة ذات العلاقة لمتابعة تزويد الجهات الرقابية بالمتطلبات الواردة في التشريعات النافذة ذات العلاقة وفقاً للمواعيد المحددة فيها.
8. على الإدارة الإقليمية لوظيفة الامتثال القيام بالمهام التالية:
- أ. اعتماد سياسة للامتثال، ومراجعتها بشكل دوري وكذلك عند حدوث أي تعديل عليها مع بيان التعديلات التي طرأت عليها والتحقق من تطبيقها، وعلى متلايف تزويد البنك المركزي بنسخة من هذه السياسة معتمدة من (المدير العام لفرع الشركة في الأردن والمدير الإقليمي لوظيفة الامتثال).
- ب. التأكد من قيام دائرة الامتثال في الشركة بنشر الوعي بأهمية الامتثال للتشريعات النافذة ذات العلاقة، والحث على حضور دورات متخصصة متعلقة بذلك.
9. على متلايف تزويد البنك المركزي باسم ضابط الارتباط المسؤول عن توفير متطلبات البنك المركزي واسم بديل له، وذلك بشكل سنوي وعند حدوث أي تعديل.