

# إدارة المخاطر والامتثال



تشكّل إدارة المخاطر والامتثال إحدى محاور التركيز الأساسية في ممارساتنا المتعلقة بحوكمة الشركات والأعمال المسؤولة. ويشتمل هذا القسم الأنشطة والعمليات المتعلقة بإدارة المخاطر، والامتثال، والصحة، والسلامة، والأمن، إضافة إلى شؤون تأمين الشركات

وتتضمن أهداف أرامكس في إدارة المخاطر تحديداً متسقاً وشاملاً للمخاطر وتقييمها وتخفيفها ومراقبتها؛ لدعم الشركة في اتخاذ قرارات فعالة، وحماية أصحاب المصلحة والأصول.

وندرک الطابع سريع التغير لمشهد الأعمال والذي يؤثر بدوره على ملفات إدارة المخاطر في شركة أرامكس ويطورها، ولهذا نبذل قصارى جهدنا؛ لنبقى متيقظين وعلى أهبة الاستعداد للاستجابة. وفي إطار ثقافة إدارة المخاطر والامتثال لدينا، نسعى جاهدين لحماية موظفينا، وخدمة عملائنا ومجتمعنا، والاستجابة لأي تحديات عالمية ناشئة

ومن خلال إطار عملنا الخاص بإدارة المخاطر المؤسسية، نعمل عملاً استباقياً على إدارة المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية وكذلك المتعلقة بالامتثال والشؤون المالية والاستدامة على مستويات الشركة والدولة والعمليات والمشروع، بما يشمل دعم أهداف وخطط أرامكس الاستراتيجية على المدى القصير والمتوسط والطويل

ويتيح إطار أرامكس الخاص بإدارة المخاطر اتباع نهج متسق وشامل؛ لتحديد أبرز المخاطر وإدارتها والإشراف عليها، ما يوفر رؤية شاملة حول كيفية نشوء هذه المخاطر وإدارتها إدارة فعالة.

**ويتماشى إطار عمل إدارة المخاطر المؤسسية مع استراتيجية أرامكس، ويشمل مجموعة من العمليات والسياسات والإجراءات المحددة الرامية لتحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها في كافة مستويات الشركة وعملياتها التجارية**

يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل في الصفحات 106 و107 من [تقريرنا السنوي لعام 2022](#).

شبكة مواجهة المخاطر	يُعين ويُمكن رواد مواجهة المخاطر في مختلف الأقسام والمواقع في الشركة؛ بهدف دعم جهود تقييم المخاطر ومراقبتها وإدارتها.
حوكمة المخاطر	يتولى الرئيس التنفيذي للمجموعة في أرامكس رئاسة لجنة إدارة المخاطر، التي تتضمن فريق الإدارة التنفيذية، وتجتمع على أساس ربع سنوي لمراجعة ومناقشة المخاطر والتحديات الرئيسية التي تواجه الشركة.
مراقبة المخاطر	تقوم لجنة المخاطر وفريق إدارة المخاطر بإجراء مراجعة مستمرة للمخاطر، بما في ذلك أهم المستجدات حول 'دوافع المخاطر'، وحالة 'مؤشرات المخاطر الرئيسية'، ومراجعة كيفية اتخاذ الإجراءات الهادفة للتخفيف من المخاطر ومتابعتها.
الإبلاغ عن المخاطر	تقدم تقارير مفصلة عن المخاطر إلى لجنة التدقيق على أساس ربع سنوي، بهدف دراستها ومراجعتها ومناقشتها خلال اجتماعات مخصصة يعقدها مجلس الإدارة حول الشؤون المتعلقة بإدارة المخاطر والتدقيق الداخلي، ما يتيح للجنة ضمان فعالية برنامج إدارة المخاطر وعملياتها.
تقييم المخاطر	إجراء تقييمات منتظمة للمخاطر تغطي مختلف فئات المخاطر ووظائفها ومواقعها؛ لتحديد المخاطر المحتملة وتأثيراتها، ودعم عملية تحديد المخاطر ذات الأولوية والاستراتيجيات اللازمة لإدارتها.
تخفيف أثر المخاطر	يتضمن تنفيذ إجراءات لمنع المخاطر قبل حدوثها أو تخفيف تأثيرها، مثل اعتماد السياسات والإجراءات والضوابط الرامية لتقليل مدى احتمالية حدوث المخاطر، أو تنفيذ خطط الطوارئ لخفض تأثيرات المخاطر عند وقوعها.
مراجعة المخاطر وتقييمها	تتولى لجنة المخاطر مراجعة وتقييم مخاطر أرامكس واستراتيجيات إدارة هذه المخاطر بصورة منتظمة بهدف ضمان فعاليتها.

## برامج ومبادرات الامتثال المؤسسي

	<b>التدريب على ميثاق قواعد السلوك في جميع أقسام الشركة</b>
	<b>الإفصاحات السنوية عن تعارض المصالح من قبل الموظفين</b>
	<b>إجراءات العناية الواجبة تجاه موظفي الجمارك وأصحاب الامتيازات</b>
	<b>تزويد أصحاب المصلحة الداخليين بتدريب مخصص في مجال الامتثال التجاري</b>
	<b>إجراء تقييم للموردين لضمان الامتثال مع عمليات أرامكس التجارية، وحقوق الإنسان والعمال، ومكافحة الفساد والرشوة، وميثاق قواعد السلوك، والمعايير الاجتماعية والبيئية</b>
	<b>تقديم العناية الواجبة تجاه الأطراف الخارجية من بائعين وموردين</b>
	<b>مراجعة السياسات والإجراءات وتحديثها باستمرار لمواكبة البيئات التنظيمية وأفضل الممارسات</b>

الشكل 31: برامج الامتثال المؤسسي

## الامتثال التجاري

بصفتنا شركة متخصصة بخدمات الشحن والخدمات اللوجستية، يعد ضمان الامتثال التجاري جزءاً هاماً من إدارة الامتثال لدينا. ويتيح لنا برنامج الامتثال التجاري الاطلاع على جميع القوانين واللوائح التجارية ذات الصلة والامتثال لها ضمن جميع أسواق ونطاق عمليات الشركة. كما يتضمن البرنامج ضوابط الاستيراد والتصدير، ومراقبة العقوبات وضوابطها، ومعرفة الأطراف المحظور التعامل معها. ونحرص من خلال البرنامج على تدقيق العملاء ومزودي الخدمات والمنتجات والتعاملات مع الهيئات الخاضعة للعقوبات وغيرها من التعاملات المحفوفة بالمخاطر، لتجنب التعامل عن غير قصد مع شخص أو طرف محظور التعامل معه، مما يضمن تقليل احتمالية المخاطر وحماية سمعة أرامكس وأصحاب المصلحة لدينا

## التدريبات المتعلقة بالامتثال

تحظى زيادة الوعي بقضايا الامتثال وميثاق قواعد السلوك الخاص بنا وسياسات الشركة بأهمية بالغة، نظراً لدورها في ضمان قدرة كل موظف من فريق عمل أرامكس على دعم وتطبيق سياساتنا وممارساتنا التجارية الأخلاقية. كما يعد التدريب المتعلق بالامتثال جزءاً من استراتيجية الامتثال العامة للشركة وجهودنا لتوجيه الموظفين وتمكينهم من الاستجابة استجابة مناسبة للتحديات والمخاوف ذات الصلة

ويخضع جميع الموظفين لدينا لدورات تدريبية مؤتمتة، كما توفر المبادرة السنوية لتدريب الموظفين الفرصة لتعزيز فهم ميثاق قواعد السلوك وإرشادات الامتثال، وتتضمن استبانة للمتعلمين؛ تهدف إلى تقييم مستوى معرفتهم بشؤون الامتثال ذات الصلة. ونواصل تنظيم جلسات تعليمية متخصصة عند الحاجة أو حسب الطلب

التدريبات المتعلقة بالامتثال (العدد الإجمالي متضمناً موظفي خدمات التوصيل)	2021	2022	2023
<b>الموظفون المستهدفون</b>	<b>14,749</b>	<b>15,609</b>	<b>15,771</b>
<b>النسبة المئوية للاستكمال</b>	<b>84%</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>

الشكل 32: إحصائيات التدريبات المتعلقة بالامتثال

## ضمان المساءلة

تعد المساءلة أمراً بالغ الأهمية في عمليات إدارة المخاطر، ولهذا نعيّن مسؤولاً تنفيذياً في أرامكس لإدارة كل من هذه المخاطر المؤسسية الرئيسية، بما يشمل المخاطر البيئية والاستدامة. وتقع على عاتق المسؤولين التنفيذيين مسؤولية التأكد من وجود ضوابط مناسبة وتنفيذ خطط العمل اللازمة والمراقبة ورفع التقارير بشأنها. كما يقدمون مراجعات وتقارير حول جميع المخاطر الرئيسية على أساس ربع سنوي خلال اجتماعات اللجنة التنفيذية لإدارة المخاطر ولجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة

## إدارة حالات انعدام اليقين والمخاطر الناشئة

تلعب إدارة حالات انعدام اليقين جزءاً هاماً في إدارة المخاطر. وقد لا تتوافر في بعض الحالات معلومات كافية لفهم الحجم المحتمل للمخاطر أو تأثيراتها. ولذلك، تأخذ عملية إدارة المخاطر لدينا بعين الاعتبار بعض المخاطر الناشئة التي قد تؤثر على أرامكس وتراقبها باستمرار. وتشمل أبرز الأمثلة على المخاطر الناشئة تأثير التغيرات البيئية والمناخية، وحالة عدم اليقين الجيوسياسي والاقتصادي، والاضطرابات الرقمية وغيرها الكثير. وتتيح لنا منهجيتنا الشاملة لإدارة المخاطر تقليل حالة عدم اليقين الناجمة عن المخاطر الناشئة، وأخذها بعين الاعتبار في خطط الطوارئ وتخفيف المخاطر لدينا

## تقييم المخاطر المناخية وإدارتها



يشكل التغير المناخي أحد المخاطر الحساسة التي تحظى باهتمام أرامكس، إذ ينطوي على المخاطر المادية (مثل الناجمة عن زيادة تواتر وشدة الظروف المناخية القاسية)، والمخاطر المرتبطة بالتحويلات (مثل التغيرات الاقتصادية أو التقنية أو التنظيمية المتعلقة بالانتقال إلى الاقتصاد الأخضر)

وبفضل الوعي المتنامي حول تأثيرات هذه المخاطر الأساسية على عملنا، أضفنا مخاطر الاستدامة البيئية إلى ملفنا الخاص بإدارة المخاطر المؤسسية. وهذا يشمل مراقبة المقاييس المتعلقة بالمخاطر المناخية والبيئة، ووضع خطط العمل اللازمة لمعالجتها والاستفادة من الفرص المتاحة في إطارها، مع الالتزام بالعمليات والإجراءات المتعلقة بالمخاطر المؤسسية. ويتولى الرئيس التنفيذي للاستدامة قيادة أجنحة الاستدامة ضمن إطار استراتيجيتنا القائمة على الأهداف، ويتحمل مسؤولية شاملة عن إدارة جهودنا الرامية للحد من مخاطر التغير المناخي وتدابيرها

لمزيد من المعلومات حول جهودنا المخصصة لإدارة المخاطر المتعلقة بالبيئة والمخاطر المناخية، يمكن الاطلاع على قسم المسؤولية البيئية في الصفحة 35.

## الامتثال في أرامكس

تتولى إدارة الامتثال المؤسسي في أرامكس مسؤولية التواصل المستمر مع أصحاب المصلحة الداخليين وضمان التزامهم بتطبيق العمليات والخطوات التي تساهم في تقليل الأضرار القانونية والتنظيمية وتلك المرتبطة بالسمعة. ونضمن من خلال هذه الإدارة قدرتنا على تزويد أصحاب المصلحة بإرشادات كافية للالتزام بالعمليات التشغيلية ذات الطابع الأخلاقي والممتثلة مع القوانين والمعايير المحددة

وتعتمد أرامكس منهجية احترازية واستباقية لضمان الامتثال في مختلف أقسام الشركة، وذلك من خلال البرامج التدريبية والسياسات والإجراءات والضوابط الداخلية والخارجية. وتواصل برامجنا تحفيز التغييرات والتحديثات في السلوكيات الأخلاقية والامتثال، وتشمل تدابيرنا الاحترازية الرئيسية برامجنا التدريبية وسياسات وإجراءات الامتثال التجاري والمؤسسي. ويجري دمج هذه السياسات والإجراءات تدريجياً في مختلف أقسام أرامكس من خلال تغيير الضوابط والعمليات لإدارة المخاطر والحد منها

- مبادرة الشراكة لمكافحة الفساد (PACI) التي تنظم كجزء من المنتدى الاقتصادي العالمي
- قانون مكافحة الرشوة في المملكة المتحدة
- قانون ممارسات الفساد الخارجي في الولايات المتحدة
- معايير مبادئ المسؤولية الاجتماعية (AA1000)
- منظمة العمل الدولية
- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الأمم المتحدة
- المعايير البيئية بما فيها الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED)، ونظم الإدارة البيئية (ISO 14001)، والقوانين والنشريات الدولية والمحلية، والميثاق العالمي للأمم المتحدة.
- قوانين دولية ومحلية أخرى معمول بها

في جميع الحالات التي لا توفر فيها السياسات والإجراءات والضوابط الداخلية توجيهات واضحة لمسار عمل معين، نشجع حينها موظفينا وقياداتنا على الالتزام بإطار ميثاق قواعد السلوك أو طلب المشورة عند اللزوم

شهادة الآيزو	الدول الحاصلة على الشهادة	المواقع الحاصلة على الشهادة
آيزو 9001	24	39
آيزو 14001	30	47
آيزو 45001	31	47



### نظام الإبلاغ عن المخالفات

توفر سياسة وعملية الإبلاغ عن المخالفات لكافة أصحاب المصلحة في أرامكس الآلية المناسبة للإبلاغ عن التظلمات والمخاوف المتعلقة بسوء السلوك المحتمل أو المخالفات أو الاشتباه بوجود احتيال أو القضايا المتعلقة بتطبيق ميثاق قواعد السلوك أو الأداء الاجتماعي والبيئي. وقد وضعتنا عملية نظام الإبلاغ عن المخالفات في سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدينا والتي شاركناها مع موظفينا وهي متوفرة ومتاحة للجميع، وذلك بهدف تشجيع أصحاب المصلحة على استخدامها عند الحاجة

ويمكن استخدام القنوات التالية للإبلاغ عن المخاوف والتظلمات الخارجية و / أو الداخلية:

نظام إدارة القضايا «لايت هاوس» [www.lighthouse-services.com/aramex](http://www.lighthouse-services.com/aramex)

خط ساخن مجاني متاح على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.

لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على سياسة الإبلاغ عن المخالفات في أرامكس.

نراعي أعلى معايير السرية عند التعامل مع جميع القضايا، وتحرص إدارة المخاطر والامتثال لدينا على ضمان التعامل مع الحالات المبلغ عنها بسرعة ووفق الآلية الصحيحة. ونحقق في كل حالة، ويتضمن ذلك تقديم تقرير موجز عن المخالفات التي تلقيناها وحققنا فيها تحقيقاً ربع سنوي إلى لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة، لنحقق فيها كجزء من تقرير المخاطر والامتثال. كما نجري تحقيقات فخرصة من قبل فريق المخاطر والامتثال، ونحدد حالات الفساد أو الاحتيال أو عدم الامتثال المحتملة والإبلاغ عنها خارج نظام الإبلاغ عن المخالفات

### ميثاق قواعد السلوك في أرامكس

يوفر ميثاق قواعد السلوك لموظفينا وأصحاب المصلحة الداخليين لدينا القواعد الرئيسية لإرشادهم في تفاعلاتهم ومعاملاتهم وأساليبهم في التعامل على كافة مستويات الأعمال التجارية والعمليات الداخلية. وتدرب الموظفين على ميثاق قواعد السلوك كجزء من عملية تأهيلهم، ما يساعد على تطوير سياساتنا وإجراءاتنا وعملياتنا

Accountable, transparent, respectful, fair, and professional business practices	
Safe, equitable, secure, fair, and healthy working conditions	
Incorporation of compliance into day-to-day operations in every aspect of the business	
Healthy and sustainable growth of business	
Reliability and integrity of financial and operational information	
Compliance with laws, regulations, policies, procedures, and contracts	
Safeguarding of assets, whether physical or intellectual	

الشكل 33: ميثاق قواعد السلوك في أرامكس

### سياسات أرامكس

توفر سياساتنا إرشادات إضافية لموظفينا وأصحاب المصلحة حول كيفية التعامل مع الجوانب المختلفة للأعمال والتعامل تعاملًا ملائمًا ومناسبًا مع المواضيع والقضايا الأخرى. وتتناول سياساتنا مختلف المجالات المشمولة في عملياتنا والتفاعل مع مختلف أصحاب المصلحة. كما نراجع السياسات وتعديلها تعديلًا دوريًا وفق الحاجة لمواكبة الاحتياجات المتغيرة للأعمال التجارية والأسواق، والبيئات التنظيمية، وأفضل الممارسات المتبعة

ويتماشى ميثاق قواعد السلوك لدينا مع الأنظمة والتشريعات والمعايير الدولية والمحلية، والتي تتضمن (على سبيل المثال لا الحصر):

### ميثاق قواعد السلوك الخاص بشركة أرامكس

<h4>الحوكمة</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>• السياسة التأديبية لعدم الامتثال</li> <li>• سياسة التصدير والامتثال التجاري</li> <li>• الهدايا والترفيه والضيافة</li> <li>• تعارض المصالح</li> <li>• مكافحة غسيل الأموال</li> <li>• العناية الواجبة تجاه الأطراف الثالثة</li> <li>• سياسة مكافحة الرشوة والفساد</li> <li>• سياسة المعاملات المصرفية للدول الخاضعة للعقوبات</li> <li>• المساهمات والمشاركة السياسية</li> <li>• الإبلاغ عن المخالفات</li> <li>• ميثاق قواعد السلوك الخاص بالموردين</li> </ul>	<h4>المسؤولية الاجتماعية</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سياسة الصحة والسلامة</li> <li>• حقوق الإنسان والعمال ( تتضمن حق المفاوضات الجماعية وحرية تكوين الجمعيات النقابية)</li> <li>• التنوع والمساواة والشمولية</li> <li>• التبرعات الخيرية وأنشطة الرعاية</li> </ul>	<h4>البيئة</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سياسة الإشراف البيئي</li> <li>• سياسة المياه المستخدمة</li> </ul>
--	--	--

الشكل 34: لمحة حول سياسات أرامكس

## التدقيق الداخلي

تتولى وحدة التدقيق الداخلي مسؤولية رصد وتقييم المخاطر وضبطها في جميع أنحاء شبكة أرامكس، واتساقنا مع لجنة التدقيق، كما تقدم التقارير والتقييمات بصورة منتظمة إلى فريق الإدارة التنفيذية للشركة، تقديمًا ربع سنوي إلى لجنة التدقيق.

وتحافظ وحدة التدقيق الداخلي في أرامكس على استقلاليتها من خلال آلية مزدوجة لإعداد التقارير، إذ تقدم التقارير الوظيفية إلى لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة، والتقارير الإدارية إلى الرئيس التنفيذي للمجموعة. وتضمن استراتيجيتنا انسجام مراجعات التدقيق وضمان الجودة مع أهداف الشركة الاستراتيجية، ويتولى قسم التدقيق الداخلي ذلك من خلال التركيز على وضع منهجية قائمة على المخاطر ومدعومة بتحليلات البيانات والمراقبة المستمرة والتقييم.

تم تصميم خطة التدقيق الداخلي لدينا؛ لتضمن أقصى قدر من المرونة والشمولية في شبكة أرامكس، من خلال إجراء تدقيق داخلي للمخاطر براعي القطاعات التالية:

إدارة المخاطر  
للشركات



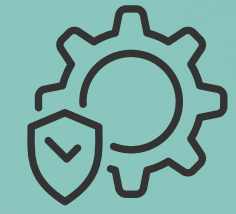
تقييم التدقيق الداخلي  
للمخاطر الناشئة



سجلات التدقيق  
الداخلي



عوامل خارجية تؤثر على  
الاستراتيجية المؤسسية



تتوفر المزيد من المعلومات في الصفحات 109 و110 ضمن التقرير السنوي لعام 2022.