

## سياسة تلقي الشكاوى الخارجية ومراجعتها والاحتفاظ بها

صادرة عن: إدارة الامتثال في MIS  
تنطبق على: جميع موظفي MIS وموظفي MCO ذوي  
الصلة الذين يدعمون عملية تصنيف MIS  
تاريخ السريان: 3 أبريل/نيسان 2017

### السياسة

تلتزم MIS بتولي أمور تلقي واستعراض والاحتفاظ ببعض الشكاوى التي تقوم الكيانات الحاصلة على تصنيف ووكلائها والأطراف الخارجية الأخرى بتقديمها. والغرض من هذه السياسة هو تحديد أنواع الشكاوى التي يغطيها هذا الالتزام.

#### الشكاوى التي تغطيها هذه السياسة<sup>1</sup>

الشكاوى التي تغطيها هذه السياسة هي الاتصالات الواردة من مصدر خارج Moody's وتحتوي على:

- أ. الادعاءات المتعلقة بانتهاك ما للقوانين، اللوائح، مدونة قواعد السلوك المهني لمؤسسة MIS، السياسات و/أو الإجراءات من جانب MIS أو أحد موظفي MIS فيما يتعلق بإجراءات MIS كوكالة تصنيف ائتماني.
- ب. تأكيدات واقعية معينة بأن أحد تصنيفات MIS الائتمانية<sup>2</sup>، أو نموذج أو منهجية غير مدعم أو تم تعيينه أو تطبيقه بشكل غير صحيح.
- ج. الادعاءات بأن أداء أحد موظفي MIS المشاركين في بدء تصنيف ائتماني أو تحديده أو الموافقة عليه أو مراقبته أو تغييره أو سحبه قد تم بطريقة تنتهك القوانين، اللوائح، السياسات و/أو الإجراءات.

ولأغراض هذا الالتزام، فإن ما يلي لا يعتبر في حد ذاته شكوى، ما لم يستوفي أحد التعريفات الواردة أعلاه: (1) التعبيرات العامة عن الخلاف بشأن بعض التصنيفات الائتمانية، نتائج أحد لجان التصنيفات أو النماذج و/أو المنهجيات التي تستخدمها MIS في صياغة تصنيفاتها الائتمانية (2) طلب خارجي لاستئناف التصنيف الائتماني. (3) تعليق بشأن ما إذا كان ينبغي تحديث المنهجيات المستخدمة في تحديد التصنيفات الائتمانية، أو (4) تعليق تلقته MIS كجزء من عملية طلب التعليق على تعديلات.

وبالإضافة إلى ذلك، ورهنًا بالقانون المعمول به، يمكن تقديم شكاوى مجهولة المصدر من الموظفين أو الأطراف الخارجية عن طريق الخط الساخن لشئون النزاهة في Moody's، كما هو موضح بالتفصيل في مدونة Moody's لقواعد السلوك المهني.

<sup>1</sup> في اليابان، طبقت MJJK و MSFJ قواعد محلية للتعامل مع الشكاوى.

<sup>2</sup> يجب أن تحتوي جميع الإحالات إلى التصنيف الائتماني في هذه الوثيقة على التصنيف الائتماني وإلى الحد الذي ينطبق عليه، أي نظرة مستقبلية للتصنيف ومراجعة التصنيف.

## تعريف المصطلحات

### التصنيف الائتماني

التصنيف الائتماني عبارة عن رأي صادر من MIS بخصوص الجدارة الائتمانية لكيان ما، التزام الدين أو الالتزام المالي، الأوراق المالية الدائنة، الأسهم الممتازة أو غيرها من الأدوات المالية، أو بخصوص أحد مُصدري التزام الدين أو الالتزام المالي، أو الأوراق المالية الدائنة، أو الأسهم الممتازة أو غيرها من الأدوات المالية، الصادرة باستخدام أحد نظم التصنيف الموضوعية والمحددة لفئات التصنيف.

### الموظف (الموظفون)

الموظف عبارة عن موظف بدوام كامل أو جزئي بمؤسسة Moody's أو المؤسسات التابعة المملوكة لها بالكامل، أيًا كان موقعه.

### المُصدر

يقصد بمصطلح "المُصدر" أي كيان يصدر أو يضمن أوراقاً مالية، أو يدعم الائتمان الذي يتضمن أوراقاً مالية. كما يشمل مصطلح "المُصدر" الشركة الأم أو الشركة التابعة المملوكة للأغلبية والخاصة بالمُصدر.

### موظف MIS

مصطلح موظف MIS يعني أي موظف بدوام كلي أو جزئي بمؤسسة MIS.

## Moody's Investors Service, Inc. (MIS)

يشير اختصار MIS إلى Moody's Investors Service, Inc. والشركات التابعة لها التي تصدر التصنيفات ضمن اسم العلامة التجارية "Moody's Investors Service".

### النظرة المستقبلية

النظرة المستقبلية هي الرأي الخاص بالاتجاه المحتمل لتصنيف المُصدر خلال فترة متوسطة. لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى وثيقة رموز وتعريفات التصنيفات.

### الكيان (الكيانات) الحاصل على تصنيف

الكيان الحاصل على تصنيف (أو الكيانات) تعني أي كيان حاصل على تصنيف من قبل MIS أو أي كيان يقوم بإصدار أوراق مالية يتم تصنيفها من قبل MIS أو أي كيان يسعى للحصول على تصنيف ائتماني من MIS.

### المراجعة

المراجعة هي إشارة إلى أن التصنيف يؤخذ بعين الاعتبار من أجل التغيير على المدى القريب. لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى وثيقة رموز وتعريفات التصنيفات.

هذه الوثيقة ترجمة لوثيقة أصلية باللغة الإنجليزية، وهي خدمة للأطراف المعنية. وإذا كان أي نص في هذه الترجمة غير متسق مع نص الوثيقة الأصلية باللغة الإنجليزية فإنه يعتد بنص الوثيقة الأصلية باللغة الإنجليزية.

حقوق الطبع والنشر مؤسسة Moody's ، © 2017 ، مؤسسة Moody's Investors Service, Inc. و/أو Moody's Analytics, Inc. أو مرخصيهما وتابعيهما) معاً ("MOODY'S") جميع الحقوق محفوظة.

إن التصنيفات الائتمانية هي الآراء التي تبديها وكالة Moody's لخدمات المستثمرين وشركات التصنيف التابعة لها حول المخاطر الائتمانية النسبية المتوقعة في المستقبل لكل من الكيانات والالتزامات الائتمانية أو الديون أو الأوراق المالية الشبيهة بالديون. إصدارات Moody's الآراء التي تبديها وكالة Moody's حول مخاطر الائتمانية النسبية المتوقعة في المستقبل لكل من الكيانات والالتزامات الائتمانية أو الديون أو الأوراق المالية الشبيهة بالديون. وتعرف وكالة Moody's لخدمات المستثمرين مخاطر الائتمان بأنها المخاطر الناشئة عن احتمال عدم وفاء أحد الكيانات بالتزاماته التعاقدية والمالية عند استحقاقها وتعرضه للخسارة المالية في حال تعذر عليه الوفاء. ولا تعالج التصنيفات الائتمانية أي مخاطر أخرى بما فيها على سبيل المثال لا الحصر: مخاطر السيولة ومخاطر القيمة السوقية أو المخاطر المتعلقة بتقلب الأسعار. إن التصنيفات الائتمانية الآراء التي تقدمها Moody's التي تتضمنها إصدارات الوكالة ليست تصريحات بشأن حقائق حالية أو تاريخية، كما يجوز أن تتضمن إصدارات MOODY'S تقديرات كمية قائمة على النماذج للمخاطر الائتمانية والآراء ذات الصلة أو التعليقات المنشورة من جانب MOODY'S ANALYTICS, INC. وكذلك، لا تشكل أو تقدم التصنيفات الائتمانية وإصدارات Moody's أي مشورة استثمارية أو مالية، ولا توصيات بشراء أو بيع أو الاحتفاظ بأية أوراق مالية؛ فضلاً عن أن أي من التصنيفات الائتمانية أو إصدارات Moody's لا يعلقون على مدى ملائمة أي قرار استثماري معين لأي مستثمر بعينه. إن وكالة Moody's تصدر تصنيفاتها الائتمانية وتنتشر إصداراتها مع الأخذ في الاعتبار أن كل مستثمر سوف يقوم بدراسة وتقييم، مع مراعاة كامل العناية الواجبة، كل ورقة مالية هو يصدد شرائها أو الاحتفاظ بها أو بيعها.

ليس المقصود من التصنيفات الائتمانية من جانب مؤسسة MOODY'S وكذلك مطبوعاتها أن تُستخدم من جانب مستثمري التجزئة، وسيكون من قبيل التهور ومن غير الملائم أن يستخدم مستثمرو التجزئة تصنيفات MOODY'S أو مطبوعاتها في الاعتبار عند اتخاذهم أي قرار استثماري. وفي حالة إذا ما راودك أي شك، ينبغي عليك الاتصال بمستشارك المالي أو أي مستشار محترف آخر لديك.

إن كافة المعلومات التي يحتويها هذا المستند محمية بموجب القانون، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، قانون حقوق الطبع والنشر ويحظر نسخ أو إعادة نسخ أو إعادة تجميع أو إرسال أو نقل أو نشر أو إعادة توزيع أو إعادة بيع أو تخزين هذه المعلومات بهدف استخدامها لأي مما سبق، كلياً أو جزئياً، وبأي صيغة أو أسلوب أو بآية وسيلة مهما كانت، من قبل أي شخص دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من Moody's.

حصلت MOODY'S على كل المعلومات المنضمة في هذا المستند من مصادر تقرض Moody's أنها دقيقة ويعتمد عليها. ونظراً لاحتمالية وجود خطأ بشري أو ميكانيكي، إضافة إلى عوامل أخرى، تم توفير هذه المعلومات كما هي "دون ضمان من أي نوع. تتخذ وكالة Moody's كافة التدابير اللازمة لكي تضمن أن المعلومات التي تستعين بها في منح التصنيفات الائتمانية ذات جودة كافية ومن مصادر تعتبرها Moody's أنها موثوقة بها، بما في ذلك، الاستعانة بمصادر من طرف ثالث مستقل. ومع ذلك، فإن وكالة Moody's لا تعمل كمدقق ولا يمكنها في كل حالة، أن تقوم على نحو مستقل، بمراجعة أو التحقق من المعلومات التي تتلقاها فيما يخص عملية التصنيف، أو في إعداد مطبوعات MOODY'S.

بالقدر الذي يسمح به القانون ويجيزه، فإن مؤسسة MOODY'S وكذلك مديريها والمسؤولين فيها وموظفيها ووكلائها وممثليها، والمرخصين والموردين - لا تتحمل أية مسؤولية تجاه أي شخص أو جهة عن أية خسائر أو أضرار سواء كانت غير مباشرة أو خاصة أو استثنائية أو عرضية، من أي نوع، تنشأ من أو فيما يتصل بالمعلومات المتضمنة طيه أو استخدام تلك المعلومات أو عدم القدرة على استخدامها، حتى وإن كانت مؤسسة MOODY'S أو أي من مديريها أو المسؤولين فيها أو موظفيها أو وكلائها أو ممثليها أو المرخصين أو الموردين - قد علمت مقدماً بإمكانية وقوع تلك الخسائر أو الأضرار، بما في ذلك دون حصر: أ) (أي خسارة لربح حالي أو محتمل أو ب) (أي خسارة أو ضرر ينشأ حيث لا تكون الأداة المالية ذات الصلة هي موضوع تصنيف ائتماني معين مخصص من جانب مؤسسة MOODY'S).

بالقدر الذي يسمح به القانون ويجيزه، فإن مؤسسة MOODY'S وكذلك مديريها والمسؤولين فيها وموظفيها ووكلائها وممثليها ومرخصيهها ومورديهها - لا تتحمل أية مسؤولية عن أية خسائر أو أضرار سواء كانت مباشرة أو تعويضية تقع لأي شخص أو جهة، بما في ذلك دون حصر، أي (إهمال) ولكن مع استبعاد أي عمل احتيالي، أو سوء تصرف متعمد، أو أي نوع آخر من المسؤولية لا يمكن - تجنباً لأي لبس أو شك - استبعادها (من جانب، أو أي احتمال في نطاق أو خارج نطاق سيطرة، مؤسسة MOODY'S أو أي من مديريها أو المسؤولين فيها أو موظفيها أو وكلائها أو ممثليها، أو المرخصين أو الموردين، تنشأ عن أو فيما يتصل بالمعلومات المتضمنة طيه أو استخدام تلك المعلومات أو عدم القدرة على استخدامها).

ولا تقدم Moody's أي ضمان - صريح أو ضمني - بشأن دقة أو استمرارية أو تمام أو إمكانية بيع أو ملائمة مثل هذه التقييمات أو المعلومات لأي غرض معين لأي تصنيف أو رأي أو معلومات مقدمة أو صادرة عن Moody's بأي صيغة أو أسلوب أياً كانوا .

تُفصح وكالة Moody's لخدمات المستثمرين بموجب هذا المستند، وهي شركة مملوكة بالكامل لـ مؤسسة Moody's، أن معظم المُصدرين لسندات الديون) بما في ذلك سندات الشركات والبلديات و، الصكوك والكمبيالات والأوراق التجارية (والأسمم الممتازة المُصنفة بواسطة Moody's لخدمات المستثمرين، قبل طلب التكليف بعمل أي تقييم، قد وافقوا على الدفع لـ Moody's لخدمات المستثمرين مقابل خدمات التقدير والتقييم المقدمة بواسطتها رسوماً تتراوح بين 1500 و 2.500.000 دولار أمريكي. تتبنى كل من مؤسسة Moody's ( Moody's لخدمات المستثمرين سياسات وإجراءات خاصة بالتعامل مع استقلالية عمليات التصنيف التي تجريها وكالة Moody's لخدمات المستثمرين وعمليات التصنيف بشكل عام.

يتم نشر المعلومات المتعلقة بأعمال التحالف التي قد تحدث بين مديري MCO والجهات المُصنفة، وبين الجهات التي تحتفظ بتصنيفات من Moody's لخدمات المستثمرين والتي كانت قد أبلغت مفوضية تنظيم التعامل مع الأوراق المالية SEC علنا عن حصة ملكية في MCO بأكثر من 5%، يتم نشرها على موقع شبكة على الموقع الإلكتروني [www.moody's.com](http://www.moody's.com) تحت عنوان "Investor Relations — Corporate Governance Director and Shareholder Affiliation Policy".

أحكام إضافية خاصة بأستراليا فقط: أي نشر لهذه الوثيقة في أستراليا يكون بموجب "رخصة الخدمات المالية الأسترالية" الممنوحة للكيان التابع لـ MOODY'S Moody's Investors Service Pty Limited ABN 61 003 399 657AFSL 336969 (أو/ Moody's Analytics Australia Pty Ltd ABN 94 105 136 972 AFSL 383569). (إن هذه الوثيقة موجهة" لعملاء قطاع البيع بالجملة" فقط وفي سياق المعنى المقصود في المادة 761G من قانون الشركات لعام 2001. من خلال استمرار الحصول على حق الاطلاع على هذه الوثيقة داخل أستراليا، فإنكم تتعهدون لـ MOODY'S بأنكم تحصلون على هذه الوثيقة بصفتكم" عملاء قطاع البيع بنظام الجملة" وأنه لن يكون لكم أو الجهة التي تمثلونها الحق، بطريق مباشر أو غير مباشر، في نشر هذه الوثيقة أو محتوياتها" لعملاء البيع بنظام التجزئة" وفقاً للمعنى المقصود في المادة 761G من قانون الشركات لعام 2001. ويعتبر تصنيف MOODY'S الائتماني رأياً فيما يتعلق بالجدارة الائتمانية للمصدر إزاء الالتزام بسداد الدين الخاص بجهة الإصدار، وليس بشأن الأوراق المالية لأسهم جهة الإصدار أو أي شكل من أشكال الأوراق المالية المتاحة لمستثمري التجزئة؛ علماً بأنه من سيكون من قبيل التهور وغير الملائم بالنسبة لمستثمري التجزئة استخدام تصنيفات MOODY'S أو مطبوعاتها عند اتخاذ أي قرار بالاستثمار. وإذا انتابتك أي شكوك بشأن هذا الأمر، يتعين عليك الاتصال بمستشارك المالي أو أي مستشار مهني آخر.

أحكام إضافية خاصة باليابان فقط: فإن موديز اليابان كيه كيه هي وكالة تصنيف ائتمانية تابعة ومملوكة بالكامل لوكالة موديز جروب اليابان كيه كيه المملوكة بالكامل من قبل موديز أوفرسيسز هولدينجز انك، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل من قبل ام سي او. موديز اس اف اليابان كيه كيه هي وكالة تصنيف ائتمانية تابعة ومملوكة بالكامل لوكالة موديز اليابان كيه كيه. موديز اس اف اليابان ليست وكالة تصنيف ذات أهمية قومية. لذلك، فإن التصنيفات الائتمانية من قبل موديز اس اف اليابان هي تصنيفات ائتمانية بدون أهمية قومية. تم تحديد التصنيفات الائتمانية بدون أهمية قومية من قبل أية هيئة ليست ذات أهمية قومية. وبالتالي لا يؤهل الالتزام المصنف أنواع معالجة معينة بموجب قوانين الولايات المتحدة. موديز اليابان كيه كيه و موديز اس اف اليابان هي وكالات تصنيف ائتمانية مسجلة في وكالة اليابان للخدمات المالية وأرقام تسجيلها لدى مفوض وكالة الخدمات المالية في اليابان هي 2 و 3 على التوالي.

تُفصح وكالة موديز اليابان كيه كيه أو موديز اس اف اليابان) حسب الحالة (بموجب هذا المستند أن معظم المُصدرين لسندات الديون) بما في ذلك سندات الشركات والبلديات والصكوك والكمبيالات والأوراق التجارية ( والأسمم الممتازة المُصنفة بواسطة موديز اليابان كيه كيه أو موديز اس اف اليابان) حسب الحالة (قبل طلب التكليف بعمل أي تقييم، قد وافقوا على الدفع إلى موديز اليابان كيه كيه أو موديز اس اف اليابان مقابل خدمات التقدير والتقييم المقدمة بواسطتها رسوماً تتراوح بين 200,000 ين ياباني إلى 350,000,000 ين ياباني. تتبنى كل من موديز اليابان كيه كيه أو موديز اس اف اليابان سياسات وإجراءات خاصة لمعالجة المتطلبات التنظيمية اليابانية.