

سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح



محتويات اللائحة

4.....	الغرض من السياسة
4.....	المقدمة
4.....	المادة الأولى: قيم الشركة
4.....	المادة الثانية: المعايير الأساسية لتنظيم علاقة الشركة مع أصحاب المصالح
7.....	المادة الثالثة: حالات تعويض أصحاب المصالح
7.....	المادة الرابعة: آلية تعويض أصحاب المصالح
8.....	المادة الخامسة: آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات
8.....	المادة السادسة: سياسة الإبلاغ عن الممارسات المخالفة

الغرض من السياسة

إن الغرض من هذه السياسة هو لبيان وإيضاح السياسات والإجراءات التي تتبعها الشركة في تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح ويُعرّف أصحاب المصالح بأنهم كل من له مصلحة مع الشركة، كالعاملين والدائنين، والعملاء، والموردين والمجتمع. لذلك فإن الغرض من هذه السياسة هو وضع المبادئ والأسس الاستراتيجية التي تحكم الشركة في علاقاتها مع أصحاب المصالح الذين تربطهم علاقة بها وتمكينهم من رفع الشكاوى والتظلمات والتبليغ عن الممارسات المخالفة.

المقدمة

إن سياسات وإجراءات تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح تهدف إلى التزام الشركة بتطبيق أفضل المعايير الأخلاقية، التي تُمكن أصحاب المصالح من أن يكون لديهم التزام وقناعة قوية وثقة تجاه التعامل مع الشركة.

المادة الأولى: قيم الشركة

تؤكد الشركة التزامها بما يلي:

- تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- حماية حقوق الآخرين.
- رضا عملاء الشركة.
- إدارة الشركة بإخلاص وأمانة.

المادة الثانية: المعايير الأساسية لتنظيم علاقة الشركة مع أصحاب المصالح

تقوم علاقات الشركة مع أصحاب المصالح على المبادئ التالية:

أ. علاقة الشركة بمجلس الإدارة والموظفين

(1) تلتزم الشركة بأن تعاملها مع أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء اللجان المنبثقة عن المجلس والأطراف ذات

العلاقة يجري وفقاً للشروط والأحكام المتبعة مع أصحاب المصالح من دون أي تمييز أو تفضيل مع إتباع جميع

الإجراءات اللازمة والتي فصلتها لائحة الحوكمة المعتمدة في الشركة.

- (2) تعتبر الشركة موظفيها هم أساس النجاح، ولذلك تلتزم الشركة بمعاملة جميع الموظفين باحترام وثقة وبناء علاقة طويلة الأجل معهم وتطبيق نظام العمل واللوائح الداخلية للشركة والتي تشمل قواعد السلوك المهني والأخلاقي.
- (3) تلتزم الشركة باتخاذ جميع الإجراءات والتدابير اللازمة والضرورية لتفادي تعارض المصالح مع موظفيها.
- (4) تعامل الشركة موظفيها بعدل ومساواة في جميع حقوقهم ومستحقاتهم دون تفرقة.
- (5) يتم تقييم الموظفين ومكافأهم بناءً على مقاييس موضوعية لأدائهم وانجازاتهم في العمل.
- (6) تلتزم الشركة بالعمل على رفع مستوى المعرفة والتدريب المناسب لموظفيها بهدف تعزيز المسؤوليات المتبادلة من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمر.
- (7) تمنع الشركة استخدام أو الإفصاح عن المعلومات الداخلية بواسطة الموظفين والمديرين، وتضع الشركة الإجراءات اللازمة والفعالة بخصوص تداول المعلومات الداخلية. وفيما يخص الشفافية في التعامل مع الموظفين، فإن لدى الشركة نظام للاتصال بالموظفين عن طريق عقد اللقاءات معهم واستشارتهم بالأمور الخاصة بظروف عملهم والموضوعات الأخرى التي تهمهم.
- (8) تلتزم الشركة بنظام العمل والعمال السعودي كحد أدنى، وللموظفين توجيه شكاواهم ومطالبات التعويض الخاصة بهم باتباع التسلسل الإداري عن طرق المدير المباشر للموظف ومع إدارة الموارد البشرية حتى يتم تسوية الشكوى أو الخلاف، وفي حال تعذر تسوية الخلاف تودع الشكوى للرئيس التنفيذي للبت فيها ومن بعده لمجلس الإدارة.
- (9) تلتزم الشركة بحصول أعضاء مجلس الإدارة والموظفين على جميع المعلومات المتعلقة بأنشطتهم على نحو يمكنهم من أداء مهامهم، على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب وبشكل منتظم.

ب. علاقة الشركة بالعملاء

- (1) إن رضا العملاء من أولويات الشركة، لذا تسعى الشركة لتقديم خدماتها على درجة عالية من الجودة وبسعر مناسب وتوفير خدمات المتابعة والمراجعة ويعتبر هذا أساساً لعلاقة الشركة بالعملاء.
- (2) يحق للعملاء توجيه شكاواهم ومطالبات التعويض الخاصة بهم إلى مسؤولي خدمات العملاء حتى يتم تسوية الشكوى أو الخلاف، وفي حال تعذر تسوية الخلاف ترفع الشكوى للرئيس التنفيذي للبت فيها ومن بعده لمجلس الإدارة، وتلتزم الشركة بفتح قنوات للتواصل مع العملاء وتحديد الشكاوى يتم من خلالها دراسة الشكاوى والرد عليها خلال فترات زمنية محددة وفي كل الأحوال لا يجوز أن تتجاوز فترة الرد عن (5) أيام عمل.

- (3) تلتزم الشركة بالتعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، والوفاء بالالتزامات بموجب الأنظمة واللوائح التنفيذية والسياسات الداخلية.
- (4) تلتزم الشركة بتطبيق أفضل الممارسات المتبعة للحفاظ على حقوق العملاء، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة الشركة.
- (5) تلتزم الشركة بتحديث المعلومات الخاصة بمنتجاتها لعملائها بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم وغير مضللة، ويمكن الاطلاع عليها دون عناء خصوصاً الشروط والمميزات الرئيسية، وإيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف.
- (6) تلتزم الشركة بالعمل بطريقة مهنية وبشكل مسؤول وتقديم خدماتها بصدق وشفافية والقيام بواجباتها بجودة عالية وفي الوقت المناسب لما فيه مصلحة العملاء على امتداد العلاقة بينهما.
- (7) تلتزم الشركة بتطبيق الحد الأقصى من التدابير والإجراءات الرقابية اللازمة لحماية أعمالها من الاحتيال أو الاستخدام الغير مشروع.
- (8) تلتزم الشركة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بعملائها وعدم إفشائها إلى أي جهات لا يقع عليها نظاماً إفشاء المعلومات لها.
- (9) تلتزم الشركة بإيضاح الحقوق العامة لعملائها وأي بنود يتوجب على العملاء الانتباه لها.

ت. علاقة الشركة بشركائها بالعمل

- (1) تؤمن الشركة بأن علاقتها على المدى الطويل مع شركائها في العمل (الموردين، المقاولين، الشركاء في مشاريع وأعمال الشركة وغيرهم) والمبنية على الاحترام والثقة والعدالة، هي أساس تحقيق النجاح لها. وتشجع الشركة شركائها في العمل على مشاركتها في تطبيق المعايير الأخلاقية.
- (2) تلتزم الشركة بتطبيق جميع الأنظمة المتعلقة بمكافحة غسل الأموال ومكافحة الرشوة بالمملكة، وتلتزم بالتعامل فقط مع الموردين والعملاء وباقي الأطراف التي تتعامل معهم وفقاً لمتطلبات هذه الأنظمة، الذين يطبقون تلك القوانين ويكون رأسمالهم من مصادر شرعية.
- (3) يحق للشركاء في العمل توجيه شكاواهم ومطالبات التعويض الخاصة بهم الى مدراء العلاقة المرتبطين بهم حتى يتم تسوية الشكوى او الخلاف، وفي حال تعذر تسوية الخلاف ترفع الشكوى للرئيس التنفيذي للبيت فيها ومن بعده لمجلس الإدارة.
- (4) تلتزم الشركة بحصول شركائها في العمل على جميع المعلومات المتعلقة بأنشطتهم على نحو يمكنهم من أداء مهامهم، على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب وبشكل منتظم.

ث. علاقة الشركة بالجهات الحكومية

- (1) تقوم الشركة بدفع الزكاة المستحقة عليها بالكامل وفي الوقت المحدد لسدادها وأي رسوم حكومية أخرى ملزمة بسدادها.
- (2) الشركة ملتزمة بتطبيق جميع التشريعات والأنظمة واللوائح المتعلقة بعملها والالتزامها بالإفصاح عن المعلومات الجوهرية للمساهمين والدائنين وأصحاب المصالح الآخرين.
- (3) تحافظ الشركة على سريان التراخيص اللازمة لأداء عملها.

ج. علاقة الشركة بالمجتمع

- (1) تعتبر الشركة نفسها جزء من المجتمع وتلتزم بأن تكون علاقتها بالمجتمع مبنية على الاحترام والثقة والأمانة والعدالة.
- (2) تسعى الشركة إلى خلق فرص عمل لأفراد المجتمع.
- (3) تعتبر حماية البيئة من أولويات الشركة حيث تسعى إلى تخفيض تأثيرها على البيئة الناتجة عن أنشطتها إلى الحد الأدنى عن طريق تخفيض النفايات والاستخدام الأمثل للطاقة.
- (4) يتم إنجاز جميع أنشطة وعمليات الشركة التشغيلية وفقاً لمعايير عالية من العناية والجودة متفقة مع المعايير الدولية.
- (5) الشركة ملتزمة بتوفير برامج توعوية هادفة للمجتمع وتسعى وبشكل مستمر للمشاركة في برامج مخصصة لتأدية دورها ومسؤوليتها تجاه المجتمع.

المادة الثالثة: حالات تعويض أصحاب المصالح

يسري تعويض أصحاب المصالح في الحالات التالية:

- (1) أن يكون الإخلال ناتجاً عن عدم وفاء الشركة بالتزاماتها التي تحددها العقود والأنظمة ذات العلاقة، أو عدم بذلها العناية الكافية، أو عدم إتباعها للمعايير والممارسات المعتمدة.
- (2) توفر علاقة سببية بين تصرف الشركة والضرر الذي وقع على الأطراف ذات العلاقة.

المادة الرابعة: آلية تعويض أصحاب المصالح

- (1) تسعى الشركة جاهدة إلى تحديد مقدار الضرر الذي وقع على الأطراف ذات العلاقة مع وجوب إثبات حالة الإخلال، سواءً بإقرار الشركة أو بحكم من جهات الفصل المختصة.
- (2) تسعى الشركة للدخول في نقاش ومفاوضات مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية الاتفاق على آلية ومبلغ التعويض.

- (3) كل تصرف من قبل العاملين في الشركة ينتج عنه ضرر للآخرين لا يلزم الشركة بأية تبعات مادية أو معنوية؛ إلا إذا كان هذا الشخص مفوضاً من قبل الشركة للقيام بهذا العمل دون إخلال بما فوض به.

المادة الخامسة: آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات

تلتزم الشركة بتقديم المعلومات والبيانات اللازمة لأصحاب المصالح والتي توضح آلية تقديم الشكاوى، مثل أرقام وعناوين الاتصال ومتابعتها، والإطار الزمني للإفادة عن النتيجة وكيفية وصول الشكاوى إلى المستويات العليا.

- (1) تسعى الشركة لتضمين عقودها واتفاقياتها مع الأطراف ذات العلاقة تغطية كاملة لكافة الجوانب النظامية والقانونية التي تجنبها وتجنب الأطراف ذات العلاقة الوقوع في خلافات محتملة.

- (2) تسعى الشركة لتضمين عقودها مع الأطراف ذات العلاقة أسلوب تسوية الخلافات التي قد تنشأ عن تنفيذ هذه العقود.

- (3) تلتزم الشركة إتباع أساليب تسوية الخلافات المذكورة في العقود الموقعة كلما كان ذلك ممكناً.

- (4) تسعى الشركة لتسوية خلافاتها مع الأطراف ذات العلاقة بالأساليب الودية كلما كان ذلك ممكناً.

- (5) في حال صدرت أحكام من اللجان المختصة بتسوية الخلافات أو أي أحكام قضائية من الجهات المختصة نظاماً فإن الشركة تلتزم بمضامين تلك الأحكام وتضع الإجراءات اللازمة لمنع تكرار أي أخطاء مسبقاً.

- (6) تتضمن معايير الأداء المتبعة في الشركة معايير لقياس شكاوى أصحاب المصالح وسرعة حلها للوصول إلى أعلى مستوى من الرضا.

المادة السادسة: سياسة الإبلاغ عن الممارسات المخالفة

تعتبر سياسة الإبلاغ عن الممارسات المخالفة إحدى السياسات المنبثقة عن لائحة الحوكمة المعتمدة في الشركة وهي سياسة مستقلة عن هذه اللائحة، وفي جميع الأحوال فإن هذه السياسة تضمن:

- (1) تيسير إبلاغ أصحاب المصالح (بمن فيهم العاملون في الشركة) مجلس الإدارة بما قد يصدر عن الإدارة التنفيذية من تصرفات أو ممارسات تخالف الأنظمة واللوائح والقواعد المرعية أو تثير الريبة في القوائم المالية أو أنظمة الرقابة الداخلية أو غيرها، سواء أكانت تلك التصرفات أو الممارسات في مواجهتهم أم لم تكن، وإجراء التحقيق اللازم بشأنها.
- (2) الحفاظ على سرية إجراءات الإبلاغ بتيسير الإتصال المباشر بعضو مستقل في لجنة المراجعة أو غيرها من اللجان المختصة.

- (3) تكليف شخص مختص بتلقي شكاوى أو بلاغات أصحاب المصالح والتعامل معها.

- (4) تخصيص هاتف أو بريد إلكتروني لتلقي الشكاوى.

(5) توفير الحماية اللازمة لأصحاب المصالح.