



سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح

دليل سياسات لائحة حوكمة الشركة

مجلس الإدارة

تاريخ الإصدار: ٣٠ ديسمبر ٢٠١٧ م

رقم الإصدار: ٠١

- ٣مقدمة:
- ٤المادة الأولى : أحكام عامة لتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح:
- ٤المادة الثانية : أصحاب المصالح:
- ٤المادة الثالثة : الإبلاغ عن الممارسات المخالفة لأصحاب المصالح:
- ٥المادة الرابعة : تعويض أصحاب المصالح:
- ٥المادة الخامسة : حماية حقوق أصحاب المصالح:
- ٦المادة السادسة: إلتزامات أصحاب المصالح:
- ٦المادة السابعة : التعامل مع الشكاوى والبلاغات:
- ٦المادة الثامنة : إجراءات إستقبال وتسوية شكاوى المساهمين:
- ٧المادة التاسعة : إجراءات إعتقاد سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح:
- ٧المادة العاشرة : مسئولية تطبيق السياسة:
- ٧المادة الحادية عشرة : التعديلات على هذه السياسة:

مقدمة:

يهدف مجلس إدارة الشركة السعودية للخدمات الأرضية إلى الالتزام بلوائح وأنظمة هيئة السوق المالية ، لا سيما لائحة حوكمة الشركات وقواعد التسجيل والادراج ونظام الشركات الصادر عن وزارة التجارة والإستثمار ولوائحهما التنفيذية بالإضافة إلى النظام الأساس للشركة.

إن سياسات وإجراءات تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح تهدف إلى ضمان إحترام حقوق أصحاب المصالح وكيفية التعامل مع الشكاوى الواردة إلى الشركة وإجراءات التعامل معها بما يضمن الحفاظ على حقوق الشركة ومساهميها ، وتلتزم الشركة بما نصت عليه أحكام المادة الثالثة والثمانون من لائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية دون إخلال بقواعد التسجيل والادراج ، بالإضافة إلى قواعد السلوك المهني المعتمدة من مجلس الإدارة.

يهدف مجلس الإدارة إلى تطبيق هذه السياسة ووضعها موضع التنفيذ فور إعتمادها بقرار صادر من المجلس.

المادة الأولى : أحكام عامة لتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح:

يضع مجلس الإدارة إجراءات واضحة ومكتوبة لتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح بهدف حمايتهم وحفظ حقوقهم، على أن تتضمن هذه السياسة ما يلي:

- (١) كيفية تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم التي تقررها الأنظمة أو تحميها العقود.
- (٢) كيفية تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الشركة وأصحاب المصالح.
- (٣) كيفية بناء علاقات جيدة مع العملاء والموردين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.
- (٤) قواعد السلوك المهني للمديرين والعاملين في الشركة بحيث تتوافق مع المعايير المهنية والأخلاقية السليمة وتنظم العلاقة بينهم وبين أصحاب المصالح، على أن يضع مجلس الإدارة آليات مراقبة تطبيق هذه القواعد والالتزام بها.
- (٥) المساهمة الاجتماعية للشركة.
- (٦) تأكيد أن تعامل الشركة مع أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذوي العلاقة يجري وفقاً للشروط والأحكام المتبعة مع أصحاب المصالح من دون أي تمييز أو تفضيل.
- (٧) حصول أصحاب المصالح على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم على نحو يمكنهم من أداء مهامهم، على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب وبشكل منتظم.
- (٨) معاملة العاملين في الشركة وفقاً لمبادئ العدالة والمساواة وعدم التمييز.

المادة الثانية : أصحاب المصالح:

هم كل من له مصلحة مع الشركة مثل:

- (١) المساهمين.
- (٢) العملاء.
- (٣) الموظفين.
- (٤) الموردين.
- (٥) الدائنين.
- (٦) المجتمع.

المادة الثالثة : الإبلاغ عن الممارسات المخالفة لأصحاب المصالح:

يضع مجلس الإدارة بناءً على اقتراح لجنة المراجعة ما يلزم من سياسات أو إجراءات يتبناها أصحاب المصالح في تقديم شكاوهم أو الإبلاغ عن الممارسات المخالفة، مع مراعاة ما يلي:

- (١) تيسير إبلاغ أصحاب المصالح (بمن فهم 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.
- (٢) الحفاظ على سرية إجراءات الإبلاغ بتيسير الاتصال المباشر بعضو مستقل في لجنة المراجعة أو غيرها من اللجان المختصة.
- (٣) تكليف شخص مختص بتلقي شكاوى أو بلاغات أصحاب المصالح والتعامل معها.
- (٤) تخصيص هاتف أو بريد إلكتروني لتلقي الشكاوى أو أي وسيلة أخرى.
- (٥) توفير الحماية اللازمة لأصحاب المصالح.

المادة الرابعة : تعويض أصحاب المصالح :

مع عدم الإخلال بالأنظمة ذات العلاقة والصادرة عن الجهات الرقابية وذات الإختصاص يتم تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم التي تقررها الأنظمة أو تحميها العقود وفقاً لما يلي :

- (١) أن يكون الإخلال ناتجاً عن عدم وفاء الشركة بالتزاماتها التي تحددها العقود والأنظمة ذات العلاقة.
- (٢) توفر علاقة سببية بين تصرف الشركة والضرر الذي وقع على الأطراف ذات العلاقة.
- (٣) يتأكد مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بأن هذا التعاملات والعقود صحيحة ونظامية.
- (٤) التأكد من أن هذا التعويض يتماشى مع شروط التعاقد.
- (٥) الحصول على تقرير من المراجع القانوني إن تطلب الأمر.
- (٦) صدور قرار من مجلس الإدارة بالموافقة على هذا التعويض.

المادة الخامسة : حماية حقوق أصحاب المصالح:

تلتزم الشركة بحماية حقوق أصحاب المصالح عن طريق الإلتزام بما يلي:

- (١) التعامل مع كافة أصحاب المصالح بصورة عادلة والتأكد من أن أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذات العلاقة وأصحاب المصالح يتم التعامل معهم بشكل منصف و دون أي تمييز.
- (٢) السماح لأصحاب المصالح بالوصول إلى المعلومات والبيانات المتعلقة بالمهام المسندة إليهم حتى يتمكنوا من الحصول على تلك المعلومات والرجوع إليها بشكل سريع ومنتظم.

المادة السادسة: إلتزامات أصحاب المصالح:

كما تلتزم الشركة بحماية حقوق أصحاب المصالح ، فإنها تتأكد من وفاء كافة أصحاب المصالح بإلتزاماتهم التي تحكمها العقود والأنظمة واللوائح الصادرة من الجهات الرقابية ذات الصلة.

المادة السابعة : التعامل مع الشكاوى والبلاغات:

- ١) يقوم أصحاب المصالح بالإبلاغ عن أي شكاوى أو مخالفات إلى وحدة إستقبال الشكاوى بالشركة.
- ٢) تقوم الشركة بالرد على الشكاوى المسلمة خلال الفترة المحددة.
- ٣) يتم تسجيل جميع شكاوى العملاء في سجل خاص طبقاً للقوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة.
- ٤) تحتفظ وحدة إستقبال الشكاوى بسجل لهذه الحالات ويتم توزيعها ومناقشتها في اجتماعات اللجان المعنية المنبثقة عن مجلس الإدارة وترفع بتقاريرها للمجلس بشكل دوري.
- ٥) تضمن الشركة حماية حقوق أصحاب المصالح من خلال التحقيق في الشكاوى المستلمة ومنها الحفاظ على سرية بيانات مقدم الشكاوى وغيرها من الإجراءات التي تضمن حقوق أصحاب المصالح.
- ٦) يتم إسناد مهمة التحقيق إلى المستشار القانوني أو المدققين الداخليين أو مستشارين خارجيين ، ويتم تقديم تقرير يوضح نتائج عملية التحقيق إلى مجلس الإدارة مباشرة.

المادة الثامنة : إجراءات إستقبال وتسوية شكاوى المساهمين:

- (أ) يتم تلقي شكاوى المساهمين عبر الطرق التالية:
 - ١) خطابات رسمية عبر صندوق البريد الخاص بالشركة.
 - ٢) رسائل عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمساهمين.
 - ٣) رسائل عبر موقع الشركة الإلكتروني.
 - ٤) التواصل عبر الهاتف الثابت للشركة مع إدارة الحوكمة والإلتزام.
 - ٥) الحضور إلى مقر الشركة وتقديم الشكاوى لإدارة الحوكمة والإلتزام.
- (ب) يتم تسوية ومعالجة شكاوى المساهمين وفقاً لما يلي:
 - ١) تقوم إدارة الحوكمة والإلتزام بإستقبال الشكاوى وتبدي الرأي فيها.
 - ٢) في حال كانت الشكاوى أو الإستفسار مرتبط بالأموال المالية فيتم رفعها للإدارة المالية.
 - ٣) يتم الرد خلال خمسة أيام عمل من تاريخ إستلام الشكاوى.

المادة التاسعة: إجراءات اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح:

- ٦) تقع مسؤولية تحديث السياسة على عاتق مجلس الإدارة.
- ٧) تقوم إدارة الحوكمة والالتزام بإعداد السياسة ورفعها الى لجنة المراجعة.
- ٨) ترفع لجنة المراجعة توصياتها الى مجلس الإدارة بشأن الموافقة على هذه السياسة.
- ٩) يعتمد مجلس الإدارة السياسة بقرار يصدر من المجلس.

المادة العاشرة: مسؤولية تطبيق السياسة:

- ١) تتولى إدارة الحوكمة والالتزام مسؤولية التأكد من تطبيق هذه السياسة.
- ٢) يتم حفظ نسخة السياسة دائماً في صورة مستند غير قابل للتعديل ولا يجوز نسخه أو الإفصاح عنه إلى أطراف خارجية دون الحصول على موافقة كتابية من مجلس الإدارة.

المادة الحادية عشرة: التعديلات على هذه السياسة:

يجوز للمجلس الموافقة على أي تغييرات على هذا القواعد في أي وقت يراه مناسباً بناءً على توصية لجنة المراجعة واعتماده بقرار صادر من المجلس.