

شركة كهرباء محافظة اربد

سياسة تنظيم العلاقة مع اصحاب المصالح (حماية المصالح)
لأعضاء مجلس الادارة والادارة العليا والعاملين بالشركة والمساهمين
والمتعاملين وتعديلاتها

صادرة بالاستناد الى المادة رقم (٥/ت) من مهام ومسؤوليات مجلس الادارة
الصادرة بموجب تعليمات حوكمة الشركات المساهمة المدرجة لعام ٢٠١٧ والمقررة
بموجب قرار مجلس مفوضي هيئة الاوراق المالية رقم (٢٠١٧/١٤٦) تاريخ
٢٠١٧/٥/٢٢.

صادرة عن مجلس إدارة الشركة بجلسته الثانية رقم (٢٠١٨/٢/٧٩٢) قرار رقم
(٢٠١٨/٢/٩٢٤) تاريخ ٢٠١٨/٢/٢٦ بالكتاب الصادر رقم ٣٩٢٢/٥/٢/١ تاريخ
٢٠١٨/٣/٥.

والمعدل عليها من لجنة الحوكمة بجلستها الثالثة تاريخ ٢٠١٩/٦/٢٥ ومصادقة
مجلس الادارة بجلسته السادسة رقم (٢٠١٩ /٦/٨٠٧) تاريخ ٢٠١٩/٦/٢٥
بالكتاب الصادر رقم ١١٤٨٧ /٥/٢/١ تاريخ ٢٠١٩/٧/١.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٣	المادة (١) التسمية
٣	المادة (٢) التعريفات
٣	المادة (٣) الغرض من السياسة
٤	المادة (٤) المجال
٤	المادة (٥) مسؤولية تطبيق السياسة
٤	المادة (٦) مراجعة السياسة
٥	المادة (٧) المسؤوليات العامة
١٠-٦	المادة (٨) أصحاب المصالح بالشركة
١٠	المادة (٩) حقوق اصحاب المصالح
١١	المادة (١٠) التزام أصحاب المصالح
١١	المادة (١١) التعامل مع الشكاوي والنزاعات
١١	المادة (١٢) اعتماد السياسة

المادة (١)

تسمى هذه السياسة سياسة تنظيم العلاقة مع اصحاب المصالح (أعضاء مجلس الادارة، الادارة العليا، العاملين بالشركة، المساهمين، المتعاملين، الموردين ، وجميع الاطراف ذات العلاقة) ويعمل بها إعتباراً من تاريخ 2018 /3/5.

المادة (٢) التعريفات

شركة كهرباء محافظة إربد	الشركة
مجلس إدارة الشركة	المجلس
لجنة الحوكمة المنبثقة عن مجلس الادارة	اللجنة
هيئة الاوراق المالية	الهيئة
سياسة حماية حقوق اصحاب المصالح	السياسة
عطوفة مدير عام الشركة ومساعدوه	الإدارة العليا
كل شخص له علاقه مع الشركة مثل العاملين ، والدائنين ، والموردين (سلع وخدمات) ، والعملاء ، والوكلاء ، وحسب قائمة الاطراف ذات العلاقة المعتمدة في الشركة .	أصحاب المصالح

المادة (٣) الغرض من السياسة

تلتزم شركة كهرباء محافظة اربد بحماية حقوق اصحاب المصالح وخلق بيئة مستقرة للعمل لما لهم تأثير كلي أو جزئي على قدرة الشركة في توفير الخدمات التي تلبية متطلبات المشتركين القانونية والتنظيمية، والعمل من خلال ضمان وضع مالي مستقر وقوي للشركة ، وكجزء من إطار عمل الحوكمة بالشركة ، ولتحديد أولويات الشراكات والتركيز على الشركاء الرئيسيين والتعرف على احتياجاتهم الحالية والمستقبلية بما ينسجم مع استراتيجيات المؤسسات الوطنية فقد تم تصميم سياسة حماية حقوق اصحاب المصالح وبهدف ضمان احترام وحماية حقوق اصحاب المصالح وفقاً للقوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة وضمن احترام حقوق اصحاب المصالح كما هو منصوص عليه في القوانين واللوائح ذات الصلة وحمايتها من قبل الشركة .

وبناءً عليه ، يتولى مجلس إدارة الشركة (والإدارة العليا) مسؤولية وضع معايير حماية حقوق جميع اصحاب المصالح وتحديثها متى كان ذلك مناسباً ، لتوضيح التغييرات في أحكام القانون واللوائح الأساسية والتعليمات الصادرة عن الجهات التنظيمية و توضيح الجهود التي تبذلها الشركة لتنظيم العلاقة.

المادة (٤) المجال

تسري هذه السياسة على الشركة ومجلس إدارة الشركة والإدارة العليا التنفيذية والموظفين لما لكل منهم دور في حماية اصحاب المصالح في الشركة ومن المهم أن يكون جميع أعضاء إدارة الشركة وموظفيها على علم ودراية بمتطلبات هذه السياسة والقوانين والتعليمات ذات الصلة والعمل على الالتزام بها من خلال تعميم السياسة على الجميع .

وفي حال تعارض أحكام هذه السياسة مع أي من المتطلبات أو القوانين أو التعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ، تسري تلك المتطلبات / القوانين / التعليمات على أحكام هذه السياسة .

المادة (٥) مسؤولية التطبيق

يتولى امين سر مجلس إدارة شركة كهرباء محافظة اربد مسؤولية متابعة تطبيق هذه السياسة نيابة عن الشركة ، وتعتبر محتويات هذه السياسة سرية وخاصة بالاستخدام الداخلي للشركة فقط بخلاف الأجزاء التي سيتم نشرها على الموقع الالكتروني للشركة .

يتم حفظ السياسة دائماً في صورة مستند غير قابل للتعديل ولا يجوز نسخه أو الإفصاح عنه إلى أطراف خارجية دون الحصول على موافقة رسمية من رئيس مجلس الإدارة.

تقدم الطلبات الخاصة بنشر نسخ الكترونية من هذه السياسة للأشخاص المفوضين بالاعتماد كمجلس الإدارة ولجنة الحوكمة ولأمين سر مجلس الإدارة لعرضها على رئيس مجلس الإدارة .

المادة (٧) مراجعة السياسة

يتم مراجعة السياسة وتحديثها بشكل دوري من قبل إدارة الشركة وكلما دعت الحاجة للتعديل بحيث يتم التنسيب من لجنة الحوكمة بناء على توصيات من إدارة الشركة والمصادقة من مجلس ادارة الشركة التأكد من أن كافة التعديلات قد تم توثيقها واعتمادها بشكل مناسب لتطبيقها .

المادة (٧) المسؤوليات العامة

يعد الدور الرقابي والاشرفي لمجلس إدارة الشركة من أهم مكونات إطار عمل الحوكمة الفعال ولذلك فإن مجلس الإدارة يتولى المسؤولية الرئيسية لحماية حقوق اصحاب المصالح.

المسؤوليات الرئيسية لمجلس الإدارة تجاه حماية حقوق اصحاب المصالح تتضمن مايلي :-

أ- تعيين إدارة تنفيذية مختصة :

تتولى الإدارة العليا برئاسة مدير عام الشركة مسؤولية الإدارة اليومية لعمليات الشركة وتنفيذ استراتيجيتها ، ولذلك فإن من المسؤوليات الرئيسية لمجلس الإدارة اختيار أعضاء الإدارة العليا التنفيذية القادرين على تولى تلك المهام بكفاءة .

ب- الإشراف على شؤون الشركة بكفاءة وفاعلية :

يتولى مجلس الإدارة المسؤولية الكاملة وعلى أداء الإدارة التنفيذية و إدارة المهام بشكل مباشر من خلال المجلس أو غير مباشر من خلال اللجان المنبثقة عنه .

ج- للإشراف على شؤون الشركة بما في ذلك الاعتماد والإشراف على تنفيذ الأهداف الاستراتيجية

د- تبني سياسات فعالة :

يقوم مجلس الإدارة بتوفير إطار عمل واضح لأعضاء الادارة التنفيذية للقيام بإدارة عمليات الشركة ، ويتم تحقيق ذلك من خلال الإشراف على السياسات الرئيسية المتبعة داخل الشركة والتي تغطي مختلف العمليات التي تقوم بها الشركة .

هـ - الإلمام بأوضاع الشركة وأدائها :

إن إحاطة مجلس الإدارة بأي تطورات تطراً على البيئة الداخلية والخارجية للشركة يعد أمراً هاماً وأساسياً حيث يتيح ذلك للمجلس القدرة على التدخل الفوري إن اقتضت الحاجة .

و- الحفاظ على رأس مال مناسب للشركة :

يعد كفاية رأس المال من المؤشرات الرئيسية للوضع المالي للشركة ، ولذلك يتولى مجلس الإدارة مسؤولية التأكد من مدى كفاية رأس مال الشركة أخذاً في الاعتبار متطلبات الجهات الرقابية ذات الصلة والأهداف الاستراتيجية للشركة .

ز- الالتزام بالقوانين واللوائح التنفيذية والتعليمات :

تخضع الشركة لمجموعة من القوانين واللوائح التنظيمية والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابة ذات الصلة ، ومن مسؤوليات مجلس الإدارة التأكد من التزام الشركة بتلك القوانين واللوائح والتعليمات ، من خلال أدوات الرقابة الموجودة في الشركة .

المادة (٨) أصحاب المصالح بالشركة :

أ- المساهمين

إن الهدف الرئيسي للشركة هو تعظيم المنفعة التي تعود على المساهمين جراء مساهمتهم في الشركة ، ولتحقيق ذلك فإن الشركة تقوم بإجراءات دقيقة في كافة العمليات التي تقوم بها بما في ذلك الاستفادة القصوى للموارد المتاحة لتعظيم منفعة المساهمين وتلتزم الشركة بحماية حقوق مساهميها كما هو منصوص عليه في القانون والتعليمات ذات الصلة وكجزء من إطار عمل الحوكمة الخاص بالشركة هذا بالإضافة إلى التواصل الفعال مع المساهمين للتعرف على وجهات نظرهم حول مختلف الأمور التي تخص الشركة من خلال الاجتماع السنوي الذي يتم مع جميع فئات المساهمين .

ب - الجهات الرقابية

تلتزم الشركة بالقوانين واللوائح التنفيذية والتعليمات الصادرة عن هيئة الأوراق المالية ومراقبة الشركات وهيئة تنظيم قطاع الطاقة وأي جهات رقابية أخرى تخضع لها أعمال الشركة وتحرص الشركة بشكل مستمر على التأكد من وجود علاقة جيدة بكافة الجهات الرقابية والمحافظة على تلك العلاقة من خلال ما يلي :

- ١- الالتزام بالقوانين واللوائح التنفيذية والتعليمات .
- ٢- الرقابة على تعرض الشركة للمخاطر من خلال لجنة إدارة المخاطر ومنهجية إدارة المخاطر والتأكد من وقوعها ضمن الإطار المنصوص عليه ضمن القوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة .
- ٣- إعداد التقارير المالية والفنية في الوقت المناسب طبقاً لقواعد هيئة الأوراق المالية ومتطلبات هيئة تنظيم قطاع الطاقة والجهات الرقابية ذات الصلة .
- ٤- التعاون التام وتقديم كافة البيانات والمعلومات التي تطلبها هيئة الأوراق المالية وهيئة تنظيم قطاع الطاقة والجهات الرقابية ذات الصلة أثناء عمليات التفتيش والتدقيق .
- ٥- تقديم المعلومات والبيانات والتقارير أو تقديم الدفاتر والسجلات والأدوات التي يطلبها ممثلي الجهات الرقابية لأغراض التفتيش ومدى الالتزام بالمتطلبات .
- ٦- الإفصاح بشكل دقيق وفي الوقت المناسب وفقاً لمتطلبات هيئة الأوراق المالية والجهات الرقابية ذات الصلة ، إصدار التقارير الفنية المطلوبة من هيئة تنظيم قطاع الطاقة في الوقت المحدد بكود معايير الاداء .
- ٧- التأكد من الالتزام بمتطلبات هيئة الأوراق المالية وهيئة تنظيم قطاع الطاقة والجهات الرقابية ذات الصلة في كافة العمليات التي تقوم بها الشركة .

ج. العملاء (المشتركين)

تتولى الشركة مهمة توفير أفضل الخدمات لعملائها (لمشتركيها) ، ويتوقف نمو الشركة بشكل أساسي على ثقة العملاء (المشتركين) في الشركة كواحدة من الشركات الأكثر أماناً إلى جانب جهود الشركة المتواصلة لتوفير خدمة عملاء ممتازة لعملائها

تدرك الشركة أهمية العملاء في نجاح عملياتها ، وبالتالي تسعى الشركة دائماً للحصول على رضى العملاء عن طريق تقديم خدمات عالية الجودة تتناسب مع احتياجاتهم وترقى لتوقعاتهم الحالية والمستقبلية ويتم جمع البيانات عن درجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من الشركة ويتم جمع البيانات من خلال عدة وسائل وبشكل منتظم وهي :

1. الاستبانات : يتم تحديد وقياس بعض من مقاييس رأي العملاء مثل رضى المشتركين عن الخدمات المقدمة، رضى المشتركين عن مركز الاتصال وإصلاح الاعطال، عن إصدار وتسديد الفواتير، وعن خدمة تقديم الشكاوى (وحسب إجراء استقصاء رضى العملاء رقم QP09) وكذلك الاستبانة المنشورة على موقع الشركة الإلكتروني ، والاستبانة التي يتم توزيعها على أهم الأطراف ذات العلاقة بموجب كتب رسمية .
2. استقبال الشكاوى والاقتراحات وحسب منهجية استقبال الشكاوى والرد عليها .
3. وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة (الإذاعة والتلفزيون والصحف المحلية)، حيث يقوم قسم العلاقات العامة في الشركة برصد كل ما يرد في الصحف الرسمية والمجلات عن الشركة وكذلك الاخبار الواردة في الإذاعة والتلفزيون وعمل تقارير بها للإدارة العليا لتقديم التوصيات واتخاذ الاجراءات الكفيلة بمعالجة اي شكاوى بفاعلية.
4. كادر الشركة من قراء وموزعين ومفتشين وورش طوارئ أو تركيب أو كشف .
5. مراجعات العملاء من خلال سياسة الباب المفتوح (قسم العلاقات العامة وجميع مكاتب خدمات المشتركين في منطقة الامتياز) من خلال نتائج إحصاء عدد المراجعين واسباب المراجعات ونتائج المراجعات .
6. وسائل التواصل الداخلية والخارجية .

وتقوم الشركة أيضاً بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من أجل توفير وسائل بديلة لخدمة العملاء وخدمات الالكترونية لتعزيز تجربة العملاء عند التعامل مع الشركة ، بحيث تقوم بإيصال أخبار ونشاطات الشركة وخدماتها لعملائها وحسب السياسة الإعلامية والتواصل الداخلي والخارجي لقسم العلاقات العامة في الشركة والمنشورة على نظام الـ DOCUWARE ونظراً لأهمية العملاء بالنسبة للشركة ، تقدم الشركة لعملائها الخبرة المهنية والاهتمام الذي يستحقونه كما تقوم بحماية سرية لبياناتهم وتعزيز ثقتهم بالشركة حيث تتم حماية البيانات السرية للعملاء ولا يتم الكشف عنها إلا إذا في حال طلب الجهات الرقابية وبعد استشارة الأطراف المعنية .

بالإضافة إلى ذلك ، تحرص الشركة دائماً على معالجة شكاوي العملاء من خلال تحسين التواصل مع العملاء وتطوير اجراءات استلام ومعالجة شكاوي العملاء والاستجابة لها هذا الى جانب تحسين التواصل مع العملاء من خلال ابتكار وسائل اتصال حديثة لإتاحة الفرصة للعملاء للوصول إلى الدعم بشكل يسير وفي أي وقت .

تقوم الشركة بالتعامل مع العملاء بصورة عادلة ونزيهة ويتضح ذلك من خلال الآلية الخاصة بخدمة العملاء وأنظمة ضبط الرقابة على جودة الخدمات ووسائل الاتصال الفعالة مع جميع عملاء الشركة.

بناء على التزام الشركة بالارتقاء وتحسين جودة الخدمة التي تقدمها للمشاركين وحفاظاً على سلامة زوارها وتلبية احتياجاتهم بسرعة ودقة ، واستمراراً للنهج الدائم في التطوير المستمر للخدمات المقدمة إضافة الى السعي الدائم للريادة في تقديم المبادرات والخدمات المتميزة فقد تم إعداد دليلاً للزوار والمشاركين ليكون مرجعية واضحة لجميع مشاركي شركة كهرباء محافظة إربد والذي يتم من خلاله :

- تمكين المشاركين من معرفة الخدمات المقدمة لهم عند قيامهم بالتعامل مع الشركة أو مراجعتها .
- توفير الوقت والجهد على المشاركين من خلال تعريفهم بجميع متطلبات إنجاز معاملاتهم التعريف بحقوق المشاركين وحمايتهم والرقي بها لأعلى المستويات .
- التواصل مع المشاركين من خلال قنوات التواصل المتاحة ، وتوضيح طرق تقديم الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى وآلية الحصول على الرد ضمن مؤشرات الأداء المحددة من قبل هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن .
- توضيح المتطلبات المتوقعة من المشاركين من أجل تقديم الخدمة المتميزة لهم .
- كما تقوم الإدارة العليا بمناقشة جميع البيانات والنتائج المتعلقة برضى العملاء واتخاذ التوصيات ومتابعة تنفيذها لضمان زيادة نسبة الرضى وذلك في اجتماع مراجعة الإدارة الدوري لنظام إدارة الجودة ISO 9001/2015.

د- الموظفين

١- المكافآت والتطور المهني للموظفين

تحرص الشركة على توظيف العمالة الوطنية وتطوير مهارات كافة موظفي الشركة وينصب تركيز الشركة على توفير فرص التطور الوظيفي وتقديم البرامج التدريبية اللازمة وتوجيه جهود التوظيف إلى تعيين وتدريب أفضل المستقطبين ويتضح التزام الشركة تجاه موظفيها من خلال ما يلي :

- أ. ارساء ثقافة ومناخ جيد للعمل ومعاملة جميع الموظفين بصورة عادلة دون تمييز .
- ب. تحقيق بيئة عمل آمنة ومستقرة لجميع موظفين الشركة .
- ج. تنظيم أنشطة اجتماعية لجميع موظفي الشركة بما في ذلك الرحلات أو الأنشطة الرياضية ومشاركتهم جميع المناسبات الدينية والوطنية (إفتار رمضان ،يوم العمال، اللقاءات بمناسبة الاعياد الدينية ، يوم المرأة ويوم الأم).
- د. تنظيم دورات تدريبية داخلية وورش عمل إرشادية لتسهيل عملية نقل الخبرة والمعلومات من قبل مدربين داخليين أصحاب خبرة لحفز العاملين لتناقل المعرفة .
- هـ- تنظيم المبادرات والبرامج التي تهدف إلى تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم .
- و. تطوير برامج تدريب وتطوير الإدارة لتوفير أداة للتعرف على ومشاركة الممارسات الرائدة والمعوقات وتعزيز المهارات والخبرات والأساليب المختلفة لتقييم الأداء بالإضافة إلى مهارات التواصل الفعالة ،وتطوير برامج للخريجين الجدد والطلاب لتدريبهم في مختلف المجالات التي تساعد في تنفيذ المهام المسندة إليهم .

- ز. عقد ورش عمل تغطي مجالات واسعة بهدف تدريب الموظفين على المهارات اللازمة لتقديم أعلى مستوى من الخدمات العملاء.
- ح. تطوير سياسة المسار والإحلال الوظيفي ومراجعتها بشكل منتظم ويتم عن طريقها تحديد الوظائف الرئيسية ذات التأثير الكبير على سير العمل بالشركة والتأكد من وجود أشخاص مؤهلين لشغل تلك الوظائف في حال عدم استمرار شاغليها الحاليين في تأدية مهامهم الوظيفية .
- ط- نشر ثقافة الشركة.
- ي-إرساء معايير المكافآت التي تركز على مكافأة الموظفين ذوي الأداء المتميز استناداً إلى مؤشرات الأداء الرئيسية وإدارة المهارات .
- ك. تطوير سياسات الموارد البشرية التي تعكس التزام الشركة تجاه موظفيها مثل : تطوير وتحديث نظام التأمين الصحي للموظفين وعائلاتهم وتم استحداث التأمين الصحي بعد التقاعد يضمن تقديم خدمة مميزة بعد انتهاء خدمة الموظف، كما يتم تحفيز الموظفين بناء على سياسة مقرة من مجلس الإدارة ، تحديث وتطوير الهيكل التنظيمي ، الوصف الوظيفي، ومصفوفة الصلاحيات ، كما يتم اختيار أنسب الكفاءات للتعيين وفق منهجية اختيار الموظفين لغايات التعيين .
- ل. تبنت الشركة منهج دعم الابداع والابتكار لتساهم في تحقيق عوائد افضل للشركة وخدمة المشتركين، وتم استحداث أيقونة خاصة محوسبة لتقديم الافكار الإبداعية من الموظف على نظام الـ portal وربط التقييم والحوافز بأداء الموظف وأفكاره الإبداعية .
- م. تبنت الشركة منهجية لإدارة المعرفة تركز على العنصر البشري والمستوى التكنولوجي بما يخدم تحقيق مصالح الشركة والعاملين بشكل أفضل .
- ن. تقديم منح دراسية سنوية لأبناء العاملين لمساعدتهم وذلك تقديراً لموظفي الشركة وتحفيزاً لهم ولزيادة دافعيتهم للعمل .

٢- سياسة الإبلاغ

تضمن سياسة الإبلاغ المعتمدة لجميع موظفي الشركة حرية التعبير عن أي مخاوف تتعلق بعملهم والتي من شأنها التأثير بشكل سلبي على عملهم في الشركة أو التسبب في حدوث عواقب وخيمة تضر بهم أو بالشركة ككل أو تؤثر سلباً على سمعة الشركة .

٣- قواعد ومعايير السلوك المهني

تهدف قواعد ومعايير السلوك المهني المعتمدة من قبل مجلس إدارة الشركة إلى تقديم الدعم فيما يتعلق بالقضايا الأخلاقية وكيفية التعامل معها وللمساعدة على تعزيز بيئة عمل تتسم بالنزاهة والمسؤولية ، حيث يلتزم كافة موظفي الشركة بتلك القواعد والمعايير .

لا يقتصر دور موظفي الشركة على الالتزام بالقوانين فحسب بل يتوجب عليهم أيضاً الالتزام بالسلوكيات والأخلاقيات المهنية الواردة بقواعد معايير السلوك المهني .

هـ - المسؤولية الاجتماعية

من خلال منهجية المسؤولية الاجتماعية التي اقرها مجلس إدارة الشركة بجلسته رقم ٢٠١٧/٦/٧٨٥ تاريخ ٢٠١٧/٦/٦، بهدف إيجاد آليات دعم جديدة لدعم المجتمع المحلي ومؤسساته وتعزيز مفهوم العمل الخيري والاجتماعي .

و- الموردین

تتبنى الشركة سياسات داخلية تنظم العملية الخاصة بالمناقصات والتعاقد مع الموردين ، وتقوم الشركة بالتعامل مع جميع المقاولين (المتعهدين) والموردين بشفافية ودون تمييز ،وفق معايير محددة لاختيار الموردين تركز على الجودة ، الأسعار، سرعة الاستجابة، الالتزام بموعد التسليم والتسهيلات بالدفع وتقوم الشركة بتقييم أداء الموردين وفقاً لمعايير محددة من خلال لجان استلام متخصصة وحسب منهجية اختيار واعتماد وتقييم الموردين ، كما تطبق مفهوم التوريد عند الطلب من خلال توقيع اتفاقيات مع عدد من الموردين المعتمدين لديها وفق قائمة يتم تحديثها باستمرار .

ز- الجهات الخارجية

تتعامل الشركة مع الشركاء والمنافسين والجهات الخارجية الأخرى وفقاً للبنود التعاقدية وذلك بطريقة مهنية وعادلة وتهدف السياسة لتجنب أي أعمال غير نزيهة قد تتعدى على حقوق الجهات الخارجية طبقاً للقوانين واللوائح ذات الصلة والبنود المتفق عليها بالعقود المبرمة .
تتعامل الشركة مع كافة الجهات الخارجية بصورة عادلة ونزيهة من خلال حماية مصالحهم وضمان حصولهم على عوائد عادلة ، وتجنب الشركة أي موقف قد يؤدي الإخلال بالتزاماتها تجاه أي جهة خارجية .

المادة (٩) حقوق اصحاب المصالح (الأطراف ذات العلاقة)

قامت الشركة بحصر جميع اصحاب المصالح الذين يتم التعامل معهم وتحديد احتياجاتهم وأولوياتهم ووسائل إشراكهم ضمن قائمة الاطراف ذات العلاقة و تضمن الشركة حماية حقوق أصحاب المصالح عن طريق ضمان ما يلي :

- التعامل مع كافة أصحاب المصالح بصورة عادلة والتأكد من أن أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذوي العلاقة وأصحاب المصالح يتم التعامل معهم بشكل منصف ودون أي تمييز
- التأكد من مراجعة الصفقات والتعاملات المقترح أن تقوم بها الشركة مع الأطراف ذات العلاقة وتقديم التوصيات المناسبة بشأنها إلى مجلس الإدارة.
- السماح لأصحاب المصالح بالوصول إلى المعلومات والبيانات المتعلقة بالمهام المستندة إليهم حتى يتمكنوا من الحصول على تلك المعلومات والرجوع إليها بشكل سريع ومنظم .

• عدلت المواد أرقام (١+٢+٣+٤+٥+٦+٧+٨) بموافقة لجنة الحوكمة بجلستها الثالثة تاريخ

٢٠١٩/٦/٢٥ ومصادقة مجلس إدارة الشركة بجلسته السادسة رقم ٢٠١٩/٦/٨٠٧ تاريخ

٢٠١٩/٦/٢٥ .

المادة (١٠) التزام أصحاب المصالح

بما ان الشركة تضمن حماية حقوق أصحاب المصالح ، فإنها تتوقع أيضاً من كافة أصحاب المصالح الوفاء بالتزاماتهم التي تحكمها العقود والقوانين.

المادة (١١) التعامل مع الشكاوي والنزاعات

- يقوم أصحاب المصالح بالإبلاغ عن أي شكاوي حسب منهجية الشكاوى في الشركة أو الى أمين سر المجلس مباشرة .
- يتم استقبال والرد على شكاوى العملاء لتطوير الخدمات المقدمة لزيادة الرضا لديهم وتطوير الخدمات بإضافة القيمة لصالحهم طبقاً للقوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة .
- يقوم أصحاب المصالح بالإبلاغ عن أي مخالفات قانونية أو أي تجاوزات إلى أمين سر المجلس .
- يحتفظ أمين سر مجلس الإدارة بسجل لهذه الحالات ويتم عرضها على مجلس الإدارة وتوزيعها ومناقشتها في اجتماعات مجلس الإدارة .
- تضمن الشركة حماية حقوق أصحاب المصالح خلال التحقيق في الشكاوي المستلمة ومنها الحفاظ على سرية بيانات مقدم الشكاوي وغيرها من الإجراءات التي تضمن حقوق أصحاب المصالح .
- قد يقوم مجلس الإدارة ولجنة الحوكمة بإسناد مهمة التحقيق الى المستشار القانوني أو المدققين الداخليين أو مستشارين خارجيين ، ويتم تقديم تقرير يوضح نتائج عملية التحقيق إلى مجلس الإدارة مباشرة .

المادة (١٢) اعتماد السياسة

تم الاعتماد من قبل مجلس الإدارة في الاجتماع الثاني لعام ٢٠١٨ جلسة رقم (٢٠١٨/٢/٧٩٢) المنعقد بتاريخ (٢٠١٨/٢/٢٦) على أن يتم حفظ النسخة المعتمدة لدى أمين سر مجلس الإدارة وقسم الديوان المركزي ، وتقوم لجنة الحوكمة بمراجعتها بشكل دوري والتوصية لمجلس إدارة الشركة بإجراء اي تعديل على السياسة .