

الشركة الوطنية الدولية القابضة ش.م.ك.م



سياسة وإجراءات حماية حقوق أصحاب المصالح

تم إعداد التقرير من قبل شركة بيكر تلي الكويت

يونيو 2014

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	م.
	توثيق السياسة	1
1	تمهيد	2
1	الغرض من السياسة	3
1	الهدف من السياسة	4
1	مجال التطبيق	5
2	الإشراف على تطبيق السياسة	6
2	المراجع	7
2	السياسة العامة	8
3	سياسة تعويض أصحاب المصالح في حالة الإخلال بحقوقهم	9
3	سياسة تسوية الشكاوي أو الخلافات	10
4	الإجراءات	11
6	اعتماد ونشر وتنفيذ ومراجعة السياسة	12
	النماذج	
	ملحق (أ) - نموذج تعديل/ تحديث السياسة	

التعديلات على السياسة

التاريخ	بواسطة	رقم الإصدار	طبيعة التعديل

مراجعة السياسة

التاريخ	بواسطة	المنصب	ملاحظات

اعتماد السياسة

الاسم	المنصب	الجهة	التوقيع	التاريخ

حفظ السياسة

المكان	بواسطة	عدد النسخ	ملاحظات

2- تمهيد

تنظم هذه السياسة علاقات الشركة بكافة الأطراف أصحاب المصالح بها من موظفين ومساهمين وموردين وعملاء وخلافه، بما يكفل حقوق الشركة وكافة هذه الأطراف. وتشكل الأنظمة والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات كافة الأطراف أصحاب المصالح، وتعمل الشركة على تحديد وإيضاح هذه العقود وحقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أداءها، وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الشركة.

تسعى الشركة لتضمين عقودها واتفاقياتها مع الأطراف أصحاب المصالح تغطية كاملة لكافة الجوانب الشرعية والنظامية التي تجنبها وتجنب الأطراف أصحاب المصالح الوقوع في خلافات محتملة.

تسعى الشركة لتضمين عقودها مع الأطراف أصحاب المصالح أسلوب تسوية الخلافات التي قد تنشأ عند تنفيذ هذه العقود.

تلتزم الشركة بإتباع أساليب تسوية الخلافات المذكورة في العقود الموقعة كلما كان ذلك ممكناً.

3- الغرض من السياسة

إن الغرض من هذه السياسة هو تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح للشركة وبيان الإجراءات والأنظمة الإشرافية الخاصة بحماية أصحاب المصالح وحفظ حقوقهم، بحيث تتضمن:

- أ. آليات تعويض أصحاب المصالح في حال انتهاك حقوقهم التي تقرها الأنظمة وتحميها العقود.
- ب. آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الشركة وأصحاب المصالح.
- ج. آليات مناسبة لإقامة علاقات جيدة مع العملاء والموردين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.
- د. قواعد السلوك المهني للمديرين والعاملين بالشركة بحيث تتوافق مع المعايير المهنية والأخلاقية السليمة وتنظيم العلاقة بينهم وبين أصحاب المصالح، على أن يضع مجلس الإدارة هذه القواعد والالتزامات بها.
- هـ. مساهمة الشركة الاجتماعية.

4- الهدف من السياسة

تهدف هذه السياسة إلى تحقيق ما يلي:

- أ. بيان الإجراءات والأنظمة الإشرافية الخاصة بالعلاقة مع أصحاب المصالح.
- ب. ضمان الإستمرارية في تطبيق المعايير والالتزام بها.
- ج. حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصالح.
- د. العمل على أساس واضح ووفقاً لمبدأ الشفافية الكاملة التي تضمن إحترام الشركة للأنظمة واللوائح والالتزامها بالإفصاح عن المعلومات الجوهرية للمساهمين وأصحاب المصالح.

5- مجال التطبيق

تطبق هذه السياسة على كافة أصحاب المصالح المذكورين أدناه:

- أ. كبار مساهمي الشركة الذين يملكون 5% وأكثر من رأسمال الشركة.
- ب. أعضاء مجلس إدارة الشركة واللجان المنبثقة عنه.
- ج. كبار التنفيذيين ومنسوبي الشركة.
- د. مراجعي الحسابات ومستشاري الشركة.
- هـ. الدائنين والموردين والعملاء والمجتمع وأصحاب المصالح الآخرين.

6- الإشراف على تطبيق السياسة

تقوم لجنة الحوكمة المنبثقة عن مجلس الإدارة بالإشراف على تنفيذ هذه السياسة من خلال مراجعة الحالات والمعاملات والعقود التي تتم مع أصحاب المصالح والتأكد من حماية حقوق أصحاب المصالح والرفع بأي توصيات تراها إلى مجلس الإدارة.

7- المراجع

تم صياغة "سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح" استناداً إلى ما يلي:

- أ. القانون رقم 7 لسنة 2010 بشأن إنشاء هيئة أسواق المال وتنظيم نشاط الأوراق المالية ولائحته التنفيذية.
- ب. القرار رقم 25 لسنة 2013 لمجلس مفوضي هيئة أسواق المال بشأن إصدار قواعد حوكمة الشركات الخاصة لرقابة هيئة أسواق المال.
- ج. المرسوم بقانون رقم 25 لسنة 2012 بإصدار قانون الشركات وتعديلاته.
- د. النظام الأساسي للشركة.
- هـ. اللوائح والقرارات الأخرى الصادرة من هيئة أسواق المال الكويتية.

8- السياسة العامة

- أ. تسعى الشركة لحل كافة الخلافات والمشاكل التي قد تنشأ من أصحاب المصالح في تعاملاتها بالطرق الودية بما لا يتعارض مع أنظمتها ولوائحها ومصالحها قدر ما أمكن، على أن يتم تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما تصدره الجهات القضائية من أحكام وقرار وذلك بعد استنفاد كافة الإجراءات النظامية والشرعية بخصوص تلك الأحكام والقرارات.
- ب. يجب أن يكون التعامل مع أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذوي العلاقة بذات الشروط التي تطبقها الشركة مع الأطراف المختلفة من أصحاب المصالح دون أي تمييز أو شروط تفضيلية.
- ج. يجب التأكيد على أن العقود المبرمة بين أصحاب المصالح والشركة تتضمن وتوضح بشكل تفصيلي الإجراءات التي سيتم إتباعها في حالة إخلال أي من الأطراف بالتزاماته، وكذلك الإجراءات التي سيتم دفع تعويضات بها.
- د. يتوافر لدى الشركة آلية واضحة لترسية العقود والصفقات بأنواعها المختلفة، وذلك من خلال أوامر الشراء المختلفة.
- هـ. لا يحصل أي من أصحاب المصالح على أية ميزة من خلال تعامله في العقود والصفقات التي تدخل في نشاطات الشركة الاعتيادية.
- و. تفصح الشركة بكل شفافية عن أي أحداث جوهرية تؤثر على أعمالها وفقاً لسياسة الإفصاح والشفافية الخاصة بالشركة وحسب لوائح وقرارات هيئة أسواق المال.
- ز. نتيج الشركة لأصحاب المصالح إمكانية الحصول على المعلومات والبيانات ذات الصلة بأنشطتهم وبما يكفل تحقيق مبدأ العدالة في توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب بغرض مساعدة أصحاب المصلحة على اتخاذ القرارات بناءً على معلومات صحيحة وواقعية، وحصولهم على فرص متكافئة في الوصول إلى المعلومة وضمن عدم تسرب المعلومات إلى بعضهم دون البعض الآخر.
- ح. تحافظ الشركة على سرية المعلومات المتعلقة بأصحاب المصالح وتدرج بند خاص بسرية المعلومات في العقود والاتفاقيات التي تبرمها الشركة مع الدائنين والموردين والعملاء.

- ط. تتيح الشركة لأصحاب المصالح إمكانية إبلاغ مجلس إدارة الشركة عن أية ممارسات غير سليمة يتعرضون إليها من قبل الشركة، وتوفر الشركة الحماية المناسبة للأطراف التي تقوم بالإبلاغ، وذلك وفقاً لسياسة السلوك المهني والقيم الأخلاقية المطبقة في الشركة.
- ي. تشجيع الشركة أصحاب المصالح على المشاركة في متابعة أنشطة الشركة المختلفة وتوفير الآليات والأطر التي تكفل الاستفادة القصوى من إسهامات أصحاب المصالح بالشركة وحثهم على المشاركة في متابعة نشاط الشركة. ومن بين تلك الآليات والأطر ما يلي:
- الموقع الإلكتروني للشركة الذي يحتوي على كافة المعلومات عن الشركة
 - التقرير السنوي للشركة
 - إفصاحات الشركة.
 - إعلانات الصحف والمجلات.
 - المقالات والبيانات الصحفية للشركة.

-9

سياسة تعويض أصحاب المصالح في حالة الإخلال بحقوقهم

يتم تعويض أصحاب المصالح في حالة الإخلال بحقوقهم وفقاً للآليات التالية:

- أ. 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 الصناعية المعتمدة.
- ب. توفر علاقة سببية بين تصرف الشركة والضرر الذي وقع على الأطراف ذات العلاقة.
- ج. تسعى الشركة جاهدة إلى تحديد مقدار الضرر الذي وقع على الأطراف ذات العلاقة.
- د. وجوب إثبات حالة الإخلال، سواءً بإقرار الشركة أو بحكم من جهات الفصل المختصة.
- هـ. تسعى الشركة للدخول في نقاش ومفاوضات مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية الاتفاق على آلية ومبلغ التعويض.
- و. تعمل الشركة على توفير الغطاء التأميني المناسب - تأمين طرف ثالث - لتعويض الأطراف ذات العلاقة عن الأضرار المحتمل وقوعها.
- ز. كل تصرف من قبل العاملين في الشركة ينتج عنه ضرر للآخرين لا يلزم الشركة بأية تبعات مادية أو معنوية؛ إلا إذا كان هذا الشخص مخولاً من قبل الشركة للقيام بهذا العمل دون إخلال بما فوض به.

-10

سياسة تسوية الشكاوي أو الخلافات

يتم تسوية الشكاوي أو الخلافات مع أصحاب المصالح وفقاً للآليات التالية:

- أ. 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.
- ب. تسعى الشركة لتضمين عقودها مع الأطراف ذات العلاقة أسلوب تسوية الخلافات التي قد تنشأ عن تنفيذ هذه العقود.
- ج. تلتزم الشركة إتباع أساليب تسوية الخلافات المذكورة في العقود الموقعة كلما كان ذلك ممكناً.
- د. تسعى الشركة لتسوية خلافاتها مع الأطراف ذات العلاقة بالأساليب الودية كلما كان ذلك ممكناً.
- هـ. تتضمن سياسات الشركة ولوائحها الداخلية إجراءات التعامل مع شكاوي الموظفين وأساليب حلها.
- و. تتضمن سياسات الشركة ولوائحها الداخلية إجراءات التعامل مع شكاوي العملاء وأساليب حلها.
- ز. تتضمن معايير الأداء المتبعة في الشركة معايير لقياس شكاوي العملاء وسرعة حلها للوصول إلى أعلى مستوى من الرضا.
- ح. تقدم الشركة الدعم الفني اللازم للعملاء للتعامل مع التحديات الناشئة عن استخدام منتجاتها.

-11- الإجراءات

أ. تلقي ومعالجة شكاوى المساهمين

- يتم تلقي شكاوى المساهمين وفقاً لأساليب التواصل التالية:
 - خطابات عن طريق البريد أو الفاكس.
 - رسائل إلكترونية عن طريق البريد الإلكتروني للشركة.
 - من خلال هاتف موحد لتلقي الشكاوى والإقتراحات والملاحظات.
 - صندوق الشكاوى والمقترحات بالشركة.
 - تقدم المساهم بشكوى حين حضوره لمقر الشركة.
 - الاستبيانات التي تقدمها الشركة للمساهمين.
- يتم تسوية ومعالجة شكاوى المساهمين والنظر فيها وفقاً للخطوات التالية:
 - تقوم وحدة شئون المستثمرين أو الموظف المختص باستقبال شكاوى المساهم.
 - يتم النظر في الشكوى وإبداء الرأي فيها من قبل كل من:
 - مسئول وحدة تنظيم شئون المستثمرين
 - المدير المالي
 - المستشار القانوني
 - يتم اعتماد آلية معالجة الشكوى والرد من صاحب الصلاحية.
 - يتم الرد في خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى.
 - يتم تسجيل المعالجة وتسجيلها في السجل الخاص بذلك ومتابعتها من خلال الاجتماع مع الإدارة المعنية.
 - ترفع الشكوى إلى المستوى الإداري الأعلى ومن الممكن الاستعانة بمستويات إدارية أخرى.
 - يتم إصدار تعاميم وقرارات بصورة مستمرة في حال وجود ملاحظات تلافياً لعدم تكرارها مستقبلاً.

ب. تلقي ومعالجة شكاوى العاملين

- توجه شكاوى العاملين المنتسبين للشركة إلى أي من:
 - خطابات أو بريد إلكتروني يرفع للرئيس المباشر.
 - خطاب أو بريد إلكتروني يرفع إلى مدير الموارد البشرية.
 - خطاب أو بريد إلكتروني يرفع إلى صاحب العلاقة.
 - صندوق الشكاوى والمقترحات بالشركة.
- تصنف شكاوى العاملين كالاتي:
 - شكاوى تخص مخالفات العمل.
 - شكاوى تخص إدارة وتنفيذ أعمال الشركة.
 - شكاوى تخص مخالفات لائحة الحوكمة.
- يتم تسوية ومعالجة شكاوى العاملين والنظر فيها وفقاً للخطوات التالية:
 - يتم النظر في الشكاوى الخاصة بعقود العاملين وشروط الخدمة من قبل الموارد البشرية ويمكن الرجوع إلى المستشار القانوني ومسئول التدقيق الداخلي في ذلك. ويتم رفع الحل المقترح لصاحب الصلاحية لاعتماده.
 - الشكاوى الخاصة بمخالفات لائحة الحوكمة يتم النظر فيها من قبل مسئول التدقيق الداخلي.
 - تنظر إدارة الشركة متمثلة في صاحب الصلاحية في الشكوى والحل المقترح والرد عليها خلال مدة أقصاها أسبوعين من تاريخ تقديم الشكوى.

- تنظر لجنة المكافآت للأمور المتعلقة برواتب وتعويضات العاملين وترفع توصياتها مباشرة إلى صاحب الصلاحية.
- يتم التأكد من حقوق العاملين وتعويضهم حسب القوانين واللوائح المنظمة للعلاقة في دولة الكويت.

ج. تلقي ومعالجة شكاوى الدائنين والموردين والعملاء

- يتم تلقي شكاوى الدائنين والموردين والعملاء وفقاً لأساليب التواصل التالية:
 - الخطابات البريدية أو عن طريق الفاكس.
 - رسائل إلكترونية عن طريق البريد الإلكتروني للشركة.
 - حضور مندوب من المورد إلى مقر الشركة.
 - صندوق الشكاوى والمقترحات بالشركة.
- يتم تسوية ومعالجة شكاوى الدائنين والموردين والعملاء والنظر فيها وفقاً للخطوات التالية:
 - تقوم وحدة شكاوى العملاء أو الإدارة المعنية بالشكاوى بتسجيل الشكاوى وتصنيفها وتحليلها وعرضها على صاحب الصلاحية.
 - تقوم الإدارة المعنية أو وحدة شكاوى العملاء بالنظر في الشكاوى خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلامها.
 - تتم معالجة الشكاوى في الإطار التعاقدى بما يحفظ حقوق الشركة وحقوق صاحب المصلحة.
 - يتم إطلاع صاحب الصلاحية على نتائج معالجة الشكاوى.
 - يتم إصدار تعاميم وقرارات بصورة مستمرة في حال وجود ملاحظات تلافياً لعدم تكرارها مستقبلاً.

د. ترسية العقود والصفقات بأنواعها المختلفة

- يتم ترسية العقود والصفقات الخاصة بالشركة من خلال أوامر الشراء وفقاً للخطوات التالية:
 - تقوم الإدارة المعنية بالإعلان عن حاجتها لمواد أو مستلزمات من خلال الاتصال المباشر بالموردين عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس أو الهاتف أو من خلال الإعلان في الصحف.
 - تقوم الشركة بطلب عروض الأسعار من الموردين ومراجعتها وتقييمها وتصنيفها من حيث الجودة والأسعار.
 - يتم إجراء التفاوض مع المورد الذي قدم أفضل عرض أسعار من حيث الأسعار والمواصفات والكميات.
 - يتم اعتماد أمر الشراء الأولي من الموظف المختص قبل إرساله للمورد لمراجعته واعتماده، وتسليم نسخة من أمر الشراء النهائي إلى الموظف المختص بالاستلام لتدقيقه عند استلام الطلبية من حيث الكميات والمواصفات.
 - يتم إشعار الموردين الآخرين الذين لم يتم اختيار عرض أسعارهم بنتيجة التقييم وعرض الأسعار الفائز.

12- اعتماد ونشر وتنفيذ ومراجعة السياسة

- أ. يعتمد مجلس الإدارة هذه السياسة، ويبلغ بها جميع موظفي الشركة، وينشر ملخصاً لها على موقع الشركة الإلكتروني وتكون نافذة من تاريخ نشرها بالموقع.
- ب. يتولى مجلس الإدارة التأكد من تنفيذ هذه السياسة والعمل بموجبها ومراجعتها من فترة إلى أخرى وفقاً لما تقتضيه الحاجة وبناءاً على توصية من لجنة الحوكمة، ولا تعدل إلا بموافقة المجلس.

ملحق (أ) - نموذج تعديل / تحديث السياسة

نموذج تعديل / تحديث السياسة		
		التاريخ:
		الموافق:
		وصف التعديل/ التحديث
		المسوغات
		• • • • •
	التوقيع	إعداد:
	التوقيع	الموافقة:
	التوقيع:	الاعتماد: