



## سياسات واجراءات حقوق أصحاب المصالح

نوفمبر 2025

## السياسات والإجراءات ذات العلاقة بالحوكمة سياسات واجراءات حقوق أصحاب المصالح

### (1) مفهوم أصحاب المصالح:

- أصحاب المصالح هم كل شخص له مصلحة مع الشركة مثل العاملين، والدائنين، والموردين، والعملاء، والوكلاء، ومقدمي الخدمات للشركة، ويجب ملاحظة أن هؤلاء الأطراف يكون لديهم مصالح قد تكون متعارضة ومختلفة في بعض الأحيان، فالدائنون على سبيل المثال يهتمون بمقدرة الشركة على السداد في حين يهتم العمال والموظفين بمقدرة الشركة على الاستمرار.
- تلزم التجارة بمعايير تطبيق الحوكمة والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية بهذا الشأن، ولذلك فإن مجلس الإدارة يتولى المسؤولية الرئيسية لحماية حقوق أصحاب المصالح مثل قانون العمل، قانون الشركات ولانحته التنفيذية والعقود المبرمة مع أصحاب المصالح والتي توفر لهم فرصة الحصول على تعويضات فعلية في حالة انتهاك أي من حقوقهم وكذلك المعايير التي نصت عليها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والتي تضمنت دور أصحاب المصلحة أو الأطراف المرتبطة بالشركة، حيث أوصت بضرورة العمل على احترام حقوقهم القانونية والتعويض عن أي انتهاك لتلك الحقوق وكذلك آليات مشاركتهم الفعالة في متابعة أعمال الشركة.

### (2) حقوق أصحاب المصالح

تقوم الشركة بضمان حقوق أصحاب المصالح من خلال آليات محددة تتمثل في:

1. توفير المعلومات وفرص الاطلاع عليها بأسلوب دوري وفي التوقيت المناسب من خلال البيانات المالية المرحلية والسنوية والإفصاحات المستمرة وإتباع سياسة الشفافية، والسماح لأصحاب المصالح بالوصول إلى المعلومات والبيانات المتعلقة بأنشطتهم حتى يتمكنوا من الحصول على تلك المعلومات والرجوع إليها والاعتماد عليها في الوقت المناسب وبشكل سريع ومنظم.
2. تطوير آليات مشاركة العاملين في تحسين الأداء من خلال إتباع سياسة الباب المفتوح والتقييم والتطوير المستمر للأداء.
3. السماح لذوي المصالح من الأفراد والجهات التي تمثلهم بالاتصال بحرية بمجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية للتعبير عن أي ممارسات غير سليمة يتعرضون لها من قبل الشركة وعن مخاوفهم تجاه أية تصرفات غير قانونية أو منافية لأخلاقيات المهنة بما لا يؤدي إلى المساس بحقوقهم أو الانتقاص منها إذا ما فعلوا ذلك، مع توفير الحماية المناسبة للأطراف التي تقوم بالإبلاغ.
4. التعامل مع كافة أصحاب المصالح بصورة عادلة والتأكد من أن أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذوي العلاقة وأصحاب المصالح يتم التعامل معهم بشكل منصف دون أي تمييز أو شروط تفضيلية.
5. لا يحصل أصحاب المصالح على أي أفضليات من خلال التعامل في العقود والمعاملات التي يتم تنفيذها ضمن الأنشطة العادية للشركة.
6. التزام الشركة بالعقود المبرمة مع أصحاب المصالح والتي تضمن حصول أي طرف على التعويضات الملائمة والمناسبة وفقاً لما تنص عليه تلك التعاقدات وبما يتماشى مع القوانين المنظمة، وإتاحة الفرصة لأصحاب المصالح الحصول على تعويض في حال تم انتهاك حقوقهم.
7. وضع إجراءات تنظم العلاقة مع العملاء والموردين وآلية المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم،
8. التأكد من مراجعة إدارة المخاطر للصفقات والتعاملات المقترح أن تقوم بها الشركة مع الأطراف ذات العلاقة وتقديم التوصيات المناسبة بشأنها إلى مجلس الإدارة.
9. تحرص الشركة دائماً على معالجة مخاوف أصحاب المصلحة وشكاوهم عن طريق تحسين التواصل مع كافة أصحاب المصالح ومعالجة شكاوى العملاء والاستجابة لها في الوقت المناسب.

### (3) التزامات أصحاب المصالح:

كما تضمن الشركة حماية حقوق أصحاب المصالح، فإنها تتوقع أيضاً وفاء كافة أصحاب المصالح بالتزاماتهم التي تحكمها العقود والقوانين واللوائح الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة، كما تتيح الشركة لأصحاب المصالح إمكانية الحصول على المعلومات والبيانات ذات الصلة بأنشطتهم بحيث يمكن الاعتماد عليها في الوقت المناسب وعلى أساس منتظم.

### (4) أصحاب المصالح بالشركة:

تم وضع آليات محددة لحماية حقوق أصحاب المصالح وفقاً لما تنص عليه التعاقدات والسياسات التشغيلية للشركة وتتمثل تلك الحماية من خلال عدة آليات منها على سبيل المثال وليس الحصر:

#### أولاً- موظفي الشركة:

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

1. الالتزام بالقوانين المنظمة للعمال والشروط التعاقدية مع الموظفين.
2. وضع قواعد السلوك المهني.
3. ضمان الرعاية الصحية لموظفي الشركة.
4. إرساء ثقافة ومناخ جيد للعمل وضمان سياسة تعامل عادلة مع جميع الموظفين دون تمييز.
5. تحقيق بيئة عمل آمنة ومستقرة لجميع موظفي الشركة.
6. تقديم الأجور العادلة بما يتناسب مع المهام والمسؤوليات، وإرساء معايير المكافآت التي تركز على مكافأة الموظفين ذوي الأداء المتميز استناداً إلى مؤشرات الأداء الرئيسية وإدارة المواهب.
7. توفير فرص التطوير والترقيات، وتطوير خطط التعاقب ومراجعتها بشكل منتظم.
8. تنظيم أنشطة اجتماعية/عائلية لجميع موظفي الشركة.
9. تنظيم ورش عمل إرشادية لتيسير عملية نقل الخبرة والمعلومات من المدراء والقياديين إلى باقي موظفي الشركة.
10. تنظيم المبادرات والبرامج التي تهدف إلى تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم المهنية.
11. تطوير برامج تدريب وتطوير الإدارة لتوفير أداة للتعرف على ومشاركة الممارسات الرائدة والمعوقات وتعزيز المهارات القيادية والخبرات والأساليب المختلفة لتقييم الأداة بالإضافة إلى مهارات التواصل الفعالة.
12. عقد ورش عمل تغطي مجالات واسعة بهدف تدريب الموظفين على المهارات اللازمة لتقديم أعلى مستوى من الخدمات للعملاء.
13. الالتزام بنسبة العمالة الوطنية المحدد وذلك من خلال توظيف الموظفين الكويتيين ضمن المستويات الوظيفية والقيادية بالشركة.
14. نشر ثقافة الشركة ومعاييرها المهنية في جميع الفروع والشركات التابعة لها في المنطقة.
15. تطوير سياسات الموارد البشرية التي تعكس التزام الشركة تجاه موظفيها.

#### ثانياً- الموردون:

1. الالتزام بالشروط التعاقدية مع موردي الشركة.
2. توفير سياسة عادلة لاختيار الموردين الذين يتعاملون مع الشركة والإفصاح عنها.

3. ضمان كافة الحقوق المادية والتقنية لموردي الشركة بما يتوافق مع القوانين والتعاقدات.
4. إتاحة الفرصة لموردي الشركة للاطلاع على البيانات المالية والتعرف على المركز المالي للشركة من خلال البيانات المالية والإفصاحات المستمرة وسياسة الشفافية.
5. الحفاظ على سرية المعلومات.
6. إتباع سياسة الباب المفتوح لتلقي الشكاوى والاقتراحات من خلال التواصل مع الإدارة التنفيذية للشركة بصورة مباشرة.

#### ثالثاً - العملاء:

- تتولى الشركة مهمة توفير أفضل الخدمات والمنتجات لعملائها، ويتوقف نمو الشركة بشكل أساسي على ثقة العملاء في الشركة كواحدة من الشركات الأكثر أمناً إلى جانب جهود الشركة المتواصلة لتوفير خدمة عملاء ممتازة لعملائها.
- تدرك الشركة أهمية العملاء في نجاح عملياتها وبالتالي تسعى الشركة دائماً للحصول على رضا العملاء عن طريق تقديم خدمات عالية الجودة تتناسب مع احتياجاتهم وترقى لتوقعاتهم. وتقوم الشركة أيضاً بالتوسع في تكنولوجيا المعلومات من أجل توفير وسائل بديلة لخدمة العملاء، كما تقوم بحماية سرية بياناتهم وتعزيز ثقتهم بالشركة ولا يتم الكشف عنها إلا إذا في حال طلب الجهات الرقابية وبعد استشارة الأطراف المعنية.
- لذلك فإن الشركة. تضمن للعملاء ما يلي:

1. الالتزام بالشروط التعاقدية مع عملاء الشركة.
2. ضمان كافة الحقوق المادية لعملاء الشركة بما يتوافق مع القوانين والتعاقدات.
3. الحفاظ على سرية المعلومات.
4. إتباع سياسة الباب المفتوح لتلقي الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والتواصل مع الإدارة التنفيذية للشركة بصورة مباشرة.

#### رابعاً - البنوك والجهات التمويلية:

1. المصداقية في التعامل مع البنوك الدائنة واستغلال مبالغ التمويل في إطار ما تنص عليه التعاقدات.
2. الالتزام بالشروط التعاقدية مع البنوك التي تتعامل معها الشركة.
3. ضمان كافة الحقوق المادية بما يتوافق مع القوانين والتعاقدات.
4. إتاحة الفرصة للبنوك المتعاملة مع الشركة، الاطلاع على البيانات المالية للتعرف على المركز المالي والإفصاحات وسياسة الشفافية.
5. الحفاظ على سرية المعلومات.
6. إتباع سياسة الباب المفتوح لتلقي الشكاوى والاقتراحات من خلال التواصل مع الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة بصورة مباشرة.

#### خامساً - أعضاء مجلس الإدارة:

1. وضع سياسات واضحة لمهام ومسؤوليات وصلاحيات أعضاء المجلس.
2. النص على مسؤولية أعضاء المجلس تجاه المساهمين وأصحاب المصالح وفقاً لما تنص عليه القوانين.
3. وضع سياسة عادلة تضمن عدم تعارض المصالح وفصل الصلاحيات.
4. ضمان أحقية أعضاء المجلس في حرية التعبير والاعتراض والتصويت.
5. ضمان أحقية أعضاء المجلس في الحصول على كافة البيانات والمعلومات اللازمة لأداء المهام المنوطة بهم وبما يحقق لهم رؤية واضحة لاتخاذ القرارات.

## سادسا - الجهات الرقابية:

تلتزم الشركة بالقوانين واللوائح التنفيذية والتعليمات الصادرة عن هيئة أسواق المال ووزارة التجارة والصناعة وأي جهات رقابية أخرى ذات صلة. وتحرص الشركة بشكل مستمر على التأكد من وجود علاقة جيدة بكافة الجهات الرقابية والمحافظة على تلك العلاقة من خلال ما يلي:

1. الالتزام بالقوانين واللوائح التنفيذية والتعليمات.
2. الرقابة على تعرض الشركة للمخاطر والتأكد من وقوعها ضمن الإطار المنصوص عليه ضمن القوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة.
3. إعداد التقارير المالية في الوقت المناسب طبقاً لقواعد هيئة أسواق المال والجهات الرقابية ذات الصلة.
4. التعاون التام مع هيئة أسواق المال أو أي جهات رقابية ذات الصلة أثناء عمليات التفتيش وكذلك تقديم المعلومات والبيانات أو تقديم الدفاتر والسجلات والأدوات التي يطلبها ممثلي الجهات الرقابية.
5. تقديم كافة البيانات والمعلومات والإحصاءات التي تطلبها هيئة أسواق المال والجهات الرقابية ذات الصلة.
6. الإفصاح بشكل دقيق وفي الوقت المناسب بناءً وفقاً لمتطلبات هيئة أسواق المال والجهات الرقابية ذات الصلة.
7. التأكد من الالتزام بمتطلبات هيئة أسواق المال والجهات الرقابية ذات الصلة في كافة العمليات التي تقوم بها الشركة.

## (5) تعويض أصحاب المصالح:

- تتعامل الشركة مع كافة أصحاب المصالح وفقاً لما يلي:
  - 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.
  - حماية مصالحهم وضمان حصولهم على عوائد عادلة، وتتجنب الشركة أي موقف قد يؤدي إلى حدوث تعارض في المصالح و/ أو الإخلال بالتزاماتها تجاه أي من أصحاب المصالح.
- تبنى الشركة سياسات داخلية تنظم العمليات الخاصة بالمناقصات والتعاقد مع الجهات الخارجية، وتقوم الشركة بالتعامل معها بشفافية ودون تمييز.
- تنظم العقود المبرمة مع أصحاب المصالح آلية التعامل بينهم وبين الشركة، ولا يحصل أي من أصحاب المصالح على أية ميزة من خلال تعاملهم في العقود والصفقات التي تدخل في نشاطات الشركة الاعتيادية.
- في حالة إخلال الشركة بأي من بنود أو شروط العقود المبرمة مع أي من أصحاب المصالح، يتم اتخاذ الخطوات الرئيسية التالية للتعامل مع تلك الحالات:
  - تقوم الإدارة/الجهة المعنية بإخطار إدارة الشؤون القانونية والتي تقوم بدورها بمراجعة الحالة ومقارنتها بالشروط والأحكام الواردة بالعقد المبرم وتحديد الطريقة المناسبة للتعامل مع الحالة المستلمة وتحديد مدى الحاجة إلى تعويض أصحاب المصالح المعنيين ومن ثم تقوم الإدارة برفع توصياتها إلى الإدارة التنفيذية مصحوبة بالمستندات المؤيدة للتوصيات المرفوعة.
  - تقوم الإدارة التنفيذية بمراجعة التوصيات وتفويض أحد أعضائها بإجراء مفاوضات مع الجهة التي تم إخلال العقد معها للاتفاق على آلية ومبلغ التعويض.
  - تقوم الجهة التي عقدت المفاوضات بإبلاغ الجهة التنفيذية عن نتائج المفاوضات حيث تقوم الأخيرة باعتماد التعويض المتفق عليه وفقاً للصلاحيات الممنوحة لهم من قبل مجلس الإدارة، ويتم الحصول على موافقة المجلس في الحالات/ المبالغ التي تتعدى الصلاحيات الممنوحة للإدارة التنفيذية.

(6) آليات وأطر تشجيع أصحاب المصالح على المشاركة في متابعة أنشطة الشركة:

وضعت الشركة آليات وأطر تكفل الاستفادة القصوى من إسهامات أصحاب المصالح وحثهم على المشاركة في متابعة نشاطها، وبما يتفق مع تحقيق مصالحها على الوجه الأكمل، وذلك من خلال التالي:

1. يتم مشاركة أصحاب المصالح بالمعلومات والبيانات ذات الصلة بأنشطة الشركة من خلال إعلانات الكترونية لدعوتهم لحضور تلك الأنشطة والفعاليات والمشاركة فيها في الوقت المناسب، كما تتيح لأصحاب المصالح المشاركة بأرائهم ومقترحاتهم في مختلف مجالات التنمية والتطوير.
2. وضع الآليات المناسبة لتسهيل لأصحاب المصالح إبلاغ مجلس إدارة الشركة عن أي ممارسات غير سليمة يتعرضون إليها من قبل الشركة، مع توفير الحماية المناسبة للأطراف التي تقوم بالإبلاغ، ويتوفر لدى الشركة على موقعها الإلكتروني إمكانية التواصل المباشر للإبلاغ عن تلك المخالفات. (Whistle blowing).