

الشركة السعودية لخدمات السيارات والمعدات (ساسكو)

سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح

من أجل حمايتهم وحفظ حقوقهم

إصدار ٢,٠٠

٢٠١٧م

## جدول المحتويات

٣	١. معلومات الوثيقة .....
٤	٢. المصطلحات العامة .....
٥	٣. وثيقة سياسات تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح .....
٧	٤. العلاقة مع أصحاب المصالح .....
٨	٥. التقيد .....
٩	ملحق (أ) – نموذج تعديل/تحديث الوثيقة .....

## ١. معلومات الوثيقة

### التعديلات على الوثيقة

التاريخ	بواسطة	رقم الإصدار	طبيعة التعديل
٠٣ أغسطس ٢٠١٧ م	أمير عبدالله حسن سالم	٢,٠٠	إنشاء النسخة الأولية من الإصدار الثاني من الوثيقة

### مراجعة الوثيقة

التاريخ	بواسطة	المنصب	ملاحظات
٣١ أغسطس ٢٠١٧ م	رياض بن صالح المالك	الرئيس التنفيذي	مراجعة النسخة الأولية من الوثيقة
٣١ أغسطس ٢٠١٧ م	سلطان بن محمد الحديثي	العضو المنتدب	مراجعة النسخة الأولية من الوثيقة

### إعتماد الوثيقة

بواسطة	الجهة	التاريخ
مجلس الإدارة	ساسكو	٠٨ نوفمبر ٢٠١٧ م

### حفظ الوثيقة

بواسطة	عدد النسخ	ملاحظات
أمين سر مجلس الإدارة	١	نسخة إلكترونية + نسخة ورقية
إدارة المراجعة الداخلية	١	نسخة إلكترونية
علاقات المستثمرين	١	نسخة إلكترونية

## ٢. المصطلحات العامة

يقصد بالكلمات والمصطلحات الواردة بهذه اللائحة المعاني الموضحة أدناه ما لم يستوجب السياق غير ذلك:

الوثيقة:	سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح.
الشركة:	الشركة السعودية لخدمات السيارات والمعدات (ساسكو).
النظام الأساسي:	النظام الأساسي للشركة السعودية لخدمات السيارات والمعدات (ساسكو).
النظام الداخلي:	النظام الداخلي الحاكم للعمليات المتعلقة بالشركة السعودية لخدمات السيارات والمعدات (ساسكو).
صاحب الصلاحية:	صاحب الصلاحية المحدد في دليل الصلاحيات والمسئوليات في الشركة.
المجلس:	مجلس الإدارة بالشركة السعودية لخدمات السيارات والمعدات (ساسكو).
الهيئة:	هيئة السوق المالية في المملكة العربية السعودية.
السوق:	السوق المالية في المملكة العربية السعودية.
العضو:	عضو مجلس الإدارة أو اللجان المنبثقة منه.
أصحاب المصالح:	كل شخص له مصلحة مع الشركة مثل المساهمين والعاملين والدائنين والعملاء والموردين والمجتمع.

تعد وثيقة " قائمة المصطلحات المستخدمة في لوائح هيئة السوق المالية وقواعدها" مرجع أساسي لما يرد في هذه الوثيقة من مصطلحات غير معرفة.

### ٣. وثيقة سياسات تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح

#### ١,٣ الغرض

إن الغرض من وثيقة "سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح" للشركة السعودية لخدمات السيارات والمعدات (ساسكو) هو بيان الإجراءات والأنظمة الإشرافية الخاصة بحماية أصحاب المصالح وحفظ حقوقهم ، بحيث تتضمن:

- آليات تسوية الشكاوي أو الخلافات التي قد تنشأ بين الشركة وأصحاب المصالح.
- آليات تعويض أصحاب المصالح في حال إنتهاك حقوقهم التي تقرها الأنظمة وتحميها العقود.
- آليات مناسبة لإقامة علاقات جيدة مع العملاء والموردين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.
- قواعد السلوك المهني للمديرين والعاملين بالشركة بحيث تتوافق مع المعايير المهنية والأخلاقية السليمة وتنظم العلاقة بينهم وبين أصحاب المصالح.
- مساهمة الشركة الإجتماعية.

#### ٢,٣ الأهداف

تهدف الوثيقة إلى تحقيق ما يلي:

- بيان الإجراءات والأنظمة الإشرافية الخاصة بالعلاقة مع أصحاب المصالح.
- ضمان الإستمرارية في تطبيق المعايير والإلتزام بها.
- حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصالح.
- تأكيد أن تعاملات الشركة مع أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذوي العلاقة يجري وفقاً للشروط والأحكام المتبعة مع أصحاب المصالح من دون تمييز أو تفضيل.

#### ٣,٣ الإعتاد

يتم إعتاد الوثيقة من قبل صاحب الصلاحية وفقاً لدليل الصلاحيات والمسئوليات المعتمد في الشركة.

#### ٤,٣ التعديل على الوثيقة

يتم التعديل على الوثيقة من خلال طلب تعديل ناشئ من الوحدة (الوحدات) التنظيمية الطالبة للتعديل بعد أن يتم إعتاد التعديل من قبل صاحب الصلاحية وفقاً لدليل الصلاحيات والمسئوليات المعتمد في الشركة.

#### ١,٤,٣ إجراءات التعديل

- يعبئ نموذج "طلب تعديل الوثيقة" وفقاً للنموذج المرفق بالملحق رقم (أ) من قبل رئيس/مدير الوحدة التنظيمية طالبة التعديل.
- يرسل النموذج للإدارة المختصة للمراجعة وإبداء الملاحظات بالتنسيق مع المسئول القانوني في الشركة.
- يرسل النموذج للرئيس التنفيذي للمراجعة والموافقة المبدئية.
- يرسل النموذج للعضو المنتدب للمراجعة والموافقة للعرض على مجلس الإدارة.
- عند موافقة المجلس ، يتم تحديث الوثيقة.
- يتم نشر الوثيقة بعد التعديل للأطراف ذوي العلاقة.

### ٥,٣ بدء التطبيق وضمان الفاعلية

تطبق هذه الوثيقة اعتباراً من تاريخ اعتمادها وينبغي مراجعتها من قبل لجنة المراجعة بعد ثلاثة سنوات من تاريخ اعتمادها، إذا لم يحدث في غضون ذلك تغييرات في سياسة الشركة تتطلب مراجعة الوثيقة وتعديلها. وعلى إدارة المراجعة الداخلية إخطار لجنة المراجعة بأية تغييرات قد تستجد في سياسة الشركة أو أية تغييرات نظامية أخرى تستلزم مراجعة محتويات هذه الوثيقة.

### ٦,٣ نطاق الوثيقة وإدارة التعارض

تحدد هذه الوثيقة الخطوط الاستراتيجية الرئيسية والمعايير والمبادئ الأساسية لتطبيق سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح في الشركة السعودية لخدمات السيارات والمعدات (ساسكو) وحمايتهم وحفظ حقوقهم. وتطبق بنود الوثيقة بما لا يتعارض مع عقد التأسيس ونظام الشركة الأساس والأنظمة ذات العلاقة الحاكمة لأعمال الشركة.

### ٧,٣ المراجع

- النظام الأساسي للشركة السعودية لخدمات السيارات والمعدات (ساسكو) وأي تعديلات لاحقة عليه.
- لائحة حوكمة الشركة وأي تعديلات لاحقة عليها.
- نظام الشركات الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣ وتاريخ ١٤٣٧/٠١/٢٨ هـ وأي تعديلات لاحقة عليه.
- لائحة حوكمة الشركات الصادرة عن مجلس هيئة السوق المالية بموجب القرار رقم (٢٠١٧-١٦-٨) وتاريخ ١٤٣٨/٠٥/١٦ هـ الموافق ٢٠١٧/٠٢/١٣ م وأي تعديلات لاحقة عليه.

### ٨,٣ توزيع الوثيقة والسرية

تعتبر الإدارة العليا التنفيذية في الشركة "أطراف ذو علاقة" بالإضافة إلى الجهات المشرفة على أعمال الشركة مثل هيئة السوق المالية ولهذا الغرض يتم إتاحة الوثيقة لكافة الأطراف ذوي العلاقة سواء من خلال الوسائل الورقية أو الإلكترونية أو وضعه على الشبكة الداخلية للشركة. هذا وتعتبر الوثيقة من الوثائق الداخلية السرية ولا يجوز نشرها أو أي جزء منها لطرف غير ذي علاقة بدون الحصول على إذن خطي من صاحب الصلاحية.

## ٤. العلاقة مع أصحاب المصالح

### ٤, ١ أصحاب المصالح

كل شخص له مصلحة مع الشركة مثل المساهمين والعمالين والدائنين والعملاء والموردين والمجتمع وغير ذلك ممن له مصلحة في الشركة.

### ٤, ٢ العلاقة مع أصحاب المصالح

تسعى الشركة لحل كافة الخلافات والمشاكل التي قد تنشأ مع الأطراف ذوي العلاقة في تعاملاتها بالطرق الودية بما لا يعارض مع أنظمتها ولوائحها ومصالحها قدر ما أمكن ، على أن يتم تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما تصدره الجهات القضائية من أحكام وقرار وذلك بعد إستنفاد كافة الإجراءات النظامية والشرعية بخصوص تلك الأحكام والقرارات.

بالإضافة إلى 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 ، وسواء أكانت تلك التصرفات أو الممارسات في مواجهتهم أم لم تكن ، وذلك عن طريق وسائل الشكاوي المبينة في هذه الوثيقة أو عن طريق الإبلاغ المباشر لإدارة المراجعة الداخلية أو للعضو المستقل بلجنة المراجعة أو غيرها من اللجان المختصة ، مع ضرورة الحفاظ على سرية إجراءات الإبلاغ، وعلى مجلس الإدارة أو الجهة المختصة إجراء التحقيق اللازم بشأنها.

كما يجب حصول أصحاب المصالح على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم على نحو يمكّنهم من أداء مهامهم ، على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب وبشكل منتظم.

### ٤, ٢, ١ المساهمين

#### • أسلوب التواصل:

- خطابات عن طريق البريد أو الفاكس.
- رسائل إلكترونية عن طريق البريد الإلكتروني للشركة [Info@sasco.com.sa](mailto:Info@sasco.com.sa).
- من خلال هاتف موحّد لتلقي الشكاوي والإقتراحات والملاحظات.
- صندوق الشكاوي والمقترحات بالشركة وفروعها.
- تقديم المساهم بشكوى حين حضوره لمقر الشركة.
- تقديم شكوى عن طريق الموقع الإلكتروني للشكاوي التابع لهيئة السوق المالية.
- الإستبيانات التي تقدمها الشركة للمساهمين.
- تسوية ومعالجة شكاوي المساهمين والنظر فيها:
  - يقوم قسم الأسهم أو الموظف المختص باستقبال شكوى المساهم.
  - يتم تسجيل الشكاوي ومعالجتها في سجل لدى قسم الأسهم وتتم متابعتها من خلال إجتماع الإدارة.
  - ترفع الشكوى إلى المستوى الإداري الأعلى ، ومن الممكن أن يستعان بمستويات إدارية أخرى مثل:
    - مدير إدارة المراجعة الداخلية.
    - مدير الإدارة القانونية.
  - يتم إصدار تعاميم وقرارات بصورة مستمرة في حال وجود أي ملاحظات تلافياً لعدم تكرارها مستقبلاً.

### ٤, ٢, ٢ العاملین

- على الشركة وضع قواعد السلوك المهني للمديرين والعمالين بها بحيث تتوافق مع المعايير المهنية والأخلاقية السليمة وتنظم العلاقة بينهم وبين أصحاب المصالح ، ويتم مراقبة تطبيقها من قبل مجلس الإدارة، على أن تشمل "على سبيل المثال لا الحصر":
  - قواعد التعامل وعلاقة العامل مع الشركة.
  - الصلاحيات وتفويضها.
  - أساليب الإعلان عن السياسات الجديدة بالشركة والقرارات والتعاميم الداخلية وتعريف العاملین بها.
  - معايير السلامة والصحة المتبعة.
  - المعايير المهنية للتعامل بين العاملین والمديرين فيما بينهم وبين من هم خارج الشركة.
- أسلوب التواصل ورفع شكوى العاملین بالشركة:
  - خطابات أو بريد إلكتروني يرفع للرئيس المباشر.
  - خطاب أو بريد إلكتروني يرفع إلى مدير الموارد البشرية.
  - خطاب أو بريد إلكتروني يرفع إلى صاحب الصلاحية.

- يتم النظر في الشكاوي الخاصة بعمود العاملين وشروط الخدمة من قبل الموارد البشرية ويمكن الرجوع إلى مدير الإدارة القانونية ومدير إدارة المراجعة الداخلية في ذلك ، ويتم رفع الحل المقترح لأصحاب الصلاحية لإعتماده.
- تنتظر إدارة الشركة متمثلة في صاحب الصلاحية في الشكاوى والحل المقترح والرد عليها خلال مدة أقصاه إسبوعين من تاريخ تقديم الشكاوى.
- من الممكن تكوين لجنة للنظر في شكاوي العاملين ومعالجة الأمور المتعلقة بهم وخصوصاً فيما يتعلق بالرواتب والتعويضات ترفع توصياتها مباشرة إلى صاحب الصلاحية.
- ضرورة معاملة العاملين في الشركة وفقاً لمبدأ العدالة والمساواة وعدم التمييز.
- يجب ضمان حقوق العاملين وتعويضهم حسب القوانين واللوائح المنظمة للعلاقة بالمملكة العربية السعودية.

#### ٣,٢,٤ الدائنون والموردون والعملاء

- يجب الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالدائنين والموردين والعملاء.
- يجب أن تشمل كافة العقود المبرمة مع الدائنين والموردين والعملاء على ما تقتضيه الأنظمة المعمول بها بالمملكة العربية السعودية والصادرة من الجهات المختصة ذات العلاقة.
- تلتزم الشركة "وفق العقود الموقعة مع أصحاب العلاقة" بجميع الشروط التعاقدية بما في ذلك سداد مستحقات الغير في موعدها دون تأخير.
- تقوم الشركة بالمطالبة بحقوقها بصورة منتظمة من خلال مطالبات الإدارات المختصة ووفق جدول زمني محدد ، مع مراعاة سياسات الائتمان المعمول بها بالشركة والمرتبطة بعقود العملاء.
- يتم تلقي شكاوي الدائنين والموردين والعملاء عن طريق:
  - الخطابات البريدية أو عن طريق الفاكس.
  - من خلال هاتف موحد لتلقي الشكاوي والإقتراحات والملاحظات.
  - رسائل إلكترونية عن طريق البريد الإلكتروني للشركة [Info@sasco.com.sa](mailto:Info@sasco.com.sa).
  - حضور مندوب من المورد إلى مقر الشركة.
- تقوم الإدارة المعنية بالشكاوى بتسجيل الشكاوى وعرضها على صاحب الصلاحية.
- تتم معالجة الشكاوى في الإطار التعاقدية بما يحفظ حقوق الشركة وحقوق صاحب المصلحة.

#### ٤,٢,٤ المجتمع

- يعتبر المجتمع بأكمله طرف ذو مصلحة ، لذا
  - يجب إطلاعهم بكامل الأحداث والمؤثرات عبر الوسائل المتاحة حسب سياسات الإفصاح بالشركة.
  - عند قيام الشركة بأي مساهمات إجتماعية يجب أن لا تتعارض مع سياساتها.

#### ٣,٤ الإفصاح

- حماية لأصحاب المصالح وحفاظاً لحقوقهم ، يجب إفصاح الشركة بكل شفافية عن أي أحداث جوهرية تؤثر على أعمالها وفقاً لسياسات الإفصاح الخاصة بالشركة.

#### ٥. التقيد

- بعد اعتماد المبادئ الاستراتيجية الرئيسية المتضمنة في هذه الوثيقة يجب تبليغها بوضوح للمستويات الإدارية العليا بالشركة ، وبالإضافة إلى ذلك يجب مراقبة تطبيق المبادئ والإجراءات والتوصيات المشمولة في هذه الوثيقة ومتابعة جميع حالات عدم التقيد والمطابقة.
- على إدارة المراجعة الداخلية تقديم تقارير إلى المجلس على أساس سنوي بجميع المواضيع المتعلقة بتطبيق هذه المبادئ وأية حالات لعدم التقيد والمطابقة كما يمكن إدارة المراجعة الداخلية الاستعانة بخبراء من خارج الشركة للمساعدة في تقييم مستوى التقيد.



## ملحق (أ) – نموذج تعديل/تحديث الوثيقة

نموذج تعديل/ تحديث الوثيقة		
		التاريخ:
		الموافق:
		وصف التعديل/ التحديث
		المسوغات
	التوقيع:	إعداد:
	التوقيع:	الموافقة:
	التوقيع:	الإعتماد: