

الشركة السعودية لخدمات السيارات والمعدات (ساسكو)

سياسات تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح

من أجل حمايتهم وحفظ حقوقهم

إصدار ١,٠٠٠

٢٠١٢م

جدول المحتويات

معلومات الوثيقة	٤
التعديلات على الوثيقة	٤
مراجعة الوثيقة	٤
إعتماد الوثيقة	٤
حفظ الوثيقة	٤
١. المصطلحات العامة	٥
٢. وثيقة سياسات تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح	٦
١,٢ الغرض	٦
٢,٢ الأهداف	٦
٣,٢ الإعتماد	٦
٤,٢ التعديل على الوثيقة	٦
١,٤,٢ إجراءات التعديل	٦
٥,٢ بدء التطبيق وضمن الفاعلية	٧
٦,٢ نطاق الوثيقة وإدارة التعارض	٧
٧,٢ المراجع	٧
٨,٢ توزيع الوثيقة والسرية	٧
٣. العلاقة مع أصحاب المصالح	٨
١,٣ أصحاب المصالح	٨
٢,٣ العلاقة مع أصحاب المصالح	٨
١,٢,٣ المساهمين	٨
٢,٢,٣ العاملين	٩
٣,٢,٣ الدائنون والموردون والعملاء	٩

- ١٠ ٤,٢,٣ المجتمع
- ١٠ ٣,٣ الإفصاح
- ١٠ ٤ . التقيد
- ١١ ملحق (أ) - نموذج تعديل/تحديث الوثيقة

معلومات الوثيقة

التعديلات على الوثيقة

التاريخ	بواسطة	رقم الإصدار	طبيعة التعديل
٢٨ نوفمبر ٢٠١٢م	أمير عبدالله سالم	١,٠٠	إنشاء النسخة الأولى من الوثيقة
		١,٠٠	تعديل النسخة الأولى من الوثيقة
		١,٠٠	إنشاء الإصدار الأول من الوثيقة

مراجعة الوثيقة

التاريخ	بواسطة	المنصب	ملاحظات
٩ ديسمبر ٢٠١٢م	نواف العيف	مدير إدارة المراجعة الداخلية	مراجعة النسخة الأولى من الوثيقة
	رياض بن صالح المالك	المدير العام	مراجعة النسخة الأولى من الوثيقة
	سلطان بن محمد الحديثي	العضو المنتدب	مراجعة النسخة الأولى من الوثيقة

إعتماد الوثيقة

الاسم	المنصب	الجهة	التوقيع	التاريخ
إبراهيم بن محمد الحديثي	رئيس مجلس الإدارة	ساسكو		

حفظ الوثيقة

المكان	بواسطة	عدد النسخ	ملاحظات
أمين سر مجلس الإدارة	رياض بن صالح المالك	١	نسخة إلكترونية + نسخة ورقية
قطاع المالية والمساندة	مدير القطاع	١	نسخة إلكترونية
إدارة المراجعة الداخلية	مدير الإدارة	١	نسخة إلكترونية

١. المصطلحات العامة

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

الوثيقة:	سياسات 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 والمسؤوليات في الشركة.
المجلس:	مجلس الإدارة في الشركة.
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.

٢. وثيقة سياسات تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح

١,٢ الغرض

إن الغرض من وثيقة "سياسات 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 تعويض أصحاب المصالح في حال إنتهاك حقوقهم التي تقرها الأنظمة وتحميها العقود.
- آليات تسوية الشكاوي أو الخلافات التي قد تنشأ بين الشركة وأصحاب المصالح.
- 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 ، على أن يضع مجلس الإدارة هذه القواعد والإلتزامات بها.
- مساهمة الشركة الإجتماعية.

٢,٢ 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.
- العمل على أساس واضح ووفقاً لمبدأ الشفافية الكاملة التي تضمن إحترام الشركة للأنظمة واللوائح والإلتزامها بالإفصاح عن المعلومات الجوهرية للمساهمين وأصحاب المصالح.

٣,٢ الإعتماد

يتم إعتماد الوثيقة من قبل صاحب الصلاحية وفقاً لدليل الصلاحيات والمسؤوليات المعتمد في الشركة.

٤,٢ التعديل على الوثيقة

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

١,٤,٢ إجراءات التعديل

- يعبئ نموذج "طلب تعديل الوثيقة" وفقاً للنموذج المرفق بالملحق رقم (أ) من قبل رئيس/مدير الوحدة التنظيمية طالبة التعديل.

- يرسل النموذج لمدير قطاع المالية والمساعدة للمراجعة وإبداء الملاحظات بالتنسيق مع المسئول القانوني في الشركة.
- يرسل النموذج للمدير العام للمراجعة والموافقة المبدئية.
- يرسل النموذج للعضو المنتدب للمراجعة والموافقة للعرض على مجلس الإدارة.
- عند موافقة المجلس ، يقوم مدير قطاع المالية والمساعدة بتحديث الوثيقة.
- يتم نشر الوثيقة بعد التعديل للأطراف ذوي العلاقة.

٥,٢ بدء التطبيق وضمان الفاعلية

تطبق هذه الوثيقة إعتباراً من تاريخ إعتماها وينبغي مراجعتها من قبل لجنة المراجعة بعد ثلاثة سنوات من تاريخ إعتماها، 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.

٦,٢ نطاق الوثيقة وإدارة التعارض

تحدد هذه الوثيقة الخطوط الإستراتيجية 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 والنظام الأساسي للشركة والأنظمة ذات العلاقة الحاكمة لأعمال الشركة.

٧,٢ المراجع

- نظام السوق المالية واللائحة الإسترشادية لحوكمة الشركات الصادرة من قبل هيئة السوق المالية (« لائحة حوكمة الشركات في المملكة العربية السعودية» . نوفمبر ٢٠٠٦ والمعدلة في مارس ٢٠١٠م) والقواعد واللوائح ذات الصلة.
- لائحة حوكمة الشركة الصادرة في ٢٢ ديسمبر ٢٠٠٩م وأي تعديلات لاحقة عليها.
- النظام الأساسي للشركة السعودية لخدمات السيارات والمعدات (ساسكو).

٨,٢ 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.

٣. العلاقة مع أصحاب المصالح

١,٣ أصحاب المصالح

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

٢,٣ العلاقة مع أصحاب المصالح

تسعى الشركة لحل كافة الخلافات والمشاكل التي قد تنشأ مع الأطراف ذوي العلاقة في تعاملاتها بالطرق الودية بما لا يتعارض مع أنظمتها ولوائحها ومصحتها 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.

١,٢,٣ المساهمين

• أسلوب التواصل:

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

٢,٢,٣ العاملين

- على الشركة وضع قواعد السلوك المهني شاملاً "على سبيل المثال لا الحصر":
 - قواعد التعامل وعلاقة العامل مع الشركة.
 - الصلاحيات وتفويضها.
 - أساليب الإعلان عن السياسات الجديدة بالشركة والقرارات والتعاميم الداخلية وتعريف العاملين بها.
 - معايير السلامة والصحة المتبعة.
 - المعايير المهنية للتعامل بين العاملين والمديرين فيما بينهم وبين من هم خارج الشركة.
- أسلوب التواصل ورفع شكوى العاملين 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 بعقود العاملين وشروط الخدمة من قبل الموارد البشرية ويمكن الرجوع إلى مدير الإدارة القانونية ومدير المراجعة الداخلية في ذلك ، ويتم رفع الحل المقترح لصاحب الصلاحية لإتمامه.
- تنظر إدارة الشركة ممثلة في صاحب الصلاحية في الشكوى والحل المقترح والرد عليها خلال مدة أقصاه إسبوعين من تاريخ تقديم الشكوى.
- من الممكن تكوين لجنة لمعالجة الأمور المتعلقة بالعاملين وخصوصاً فيما يتعلق بالرواتب والتعويضات ترفع توصياتها مباشرة إلى صاحب الصلاحية.
- يجب ضمان حقوق العاملين وتعويضهم حسب القوانين واللوائح المنظمة للعلاقة بالمملكة العربية السعودية.

٣,٢,٣ 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 الإئتمان المعمول بها بالشركة والمرتبطة بعقود العملاء.
- يتم تلقي شكاوي الدائنين والموردين والعملاء عن طريق:
 - الخطابات البريدية أو عن طريق الفاكس.
 - رسائل إلكترونية عن طريق البريد الإلكتروني للشركة Info@sasco.com.sa.
 - حضور مندوب من المورد إلى مقر الشركة.

- تقوم الإدارة المعنية بالشكوى بتسجيل الشكوى وعرضها على صاحب الصلاحية.
- تتم معالجة الشكوى في الإطار التعاقدى بما يحفظ حقوق الشركة وحقوق صاحب المصلحة.

٤,٢,٣ المجتمع

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

٣,٣ الإفصاح

حماية لأصحاب المصالح وحفاظاً لحقوقهم ، يجب إفصاح الشركة بكل شفافية عن أي أحداث جوهرية تؤثر على أعمالها وفقاً لسياسة الإفصاح الخاصة بالشركة وحسب لوائح هيئة السوق المالية .

٤. التقيد

- بعد اعتماد المبادئ الإسترشادية 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 لإدارة المراجعة الداخلية الإستعانة بخبراء من خارج الشركة للمساعدة في تقييم مستوى التقيد.

ملحق (أ) - نموذج تعديل/تحديث الوثيقة

نموذج تعديل / تحديث الوثيقة		
		التاريخ:
		الموافق:
		وصف التعديل / التحديث
<ul style="list-style-type: none"> • • • • • 		المسوغات
	التوقيع:	إعداد:
	التوقيع:	الموافقة:
	التوقيع:	الإعتماد: