





سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح

تاريخ الإصدار: مايو ٢٠١٦	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	
الإصدار:		

جدول المحتويات

1.	الغرض.....	3
2.	النطاق.....	3
3.	مسؤولية تطبيق السياسة.....	3
4.	التعريفات.....	4
5.	المسؤوليات العامة.....	4
6.	أصحاب المصالح بالشركة.....	5
7.	حقوق أصحاب المصالح.....	8
8.	التزامات أصحاب المصالح.....	9
9.	التعامل مع الشكاوى والنزاعات.....	9
10.	مراجعة السياسة.....	١٠

تاريخ الإصدار: مايو ٢٠١٦	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	
الإصدار:		

١. الغرض

تلتزم شركة المدار للتمويل والاستثمار (المشار إليها فيما بعد "الشركة") بحماية حقوق أصحاب المصالح وخلق بيئة مستقرة للعمل والعمل من خلال ضمان وضع مالي مستقر وقوي للشركة. وكجزء إطار عمل الحوكمة بالشركة، فقد تم تصميم سياسة حماية أصحاب المصالح ("السياسة") بهدف ضمان احترام وحماية حقوق أصحاب المصالح وفقاً للقوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة. إن الهدف من سياسة حقوق أصحاب المصالح هو ضمان احترام حقوق أصحاب المصالح كما هو منصوص عليه في القوانين واللوائح ذات الصلة وحمايتها من قبل الشركة.

وبناءً عليه، يتولى مجلس إدارة الشركة مسؤولية وضع معايير حماية حقوق جميع أصحاب المصالح وتحديثها متى كان ذلك مناسباً، لتوضيح التغييرات في أحكام القانون واللوائح الأساسية والتعليمات الصادرة عن الهيئات التنظيمية. إن الهدف من هذه السياسة هو توضيح الجهود التي تبذلها الشركة لحماية حقوق جميع أصحاب المصالح.

٢. النطاق

تسري هذه السياسة على الشركة ومجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين لما لكل منهم من دور في حماية حقوق أصحاب المصالح في الشركة. من المهم أن يكون جميع أعضاء إدارة الشركة وموظفيها على علم ودراية بمتطلبات هذه السياسة والقوانين والتعليمات ذات الصلة والعمل على الالتزام بها.

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.

٣. مسؤولية تطبيق السياسة

يتولى مدير إدارة الالتزام 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 الإلكتروني للشركة.

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

تقدم الطلبات الخاصة بنشر نسخ الكترونية من هذه السياسة لأمين سر مجلس الإدارة لعرضها على رئيس مجلس الإدارة.

تاريخ الإصدار: مايو ٢٠١٦	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	
الإصدار:		

٤. التعريفات


المصطلح	التعريف
المجلس	مجلس الإدارة
الهيئة	هيئة أسواق المال
السياسة	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح
أصحاب المصالح	كل شخص له مصلحة مع الشركة مثل العاملين، والدائنين، والموردين، والعملاء، والوكلاء، ومقدمي الخدمات للشركات

٥. المسؤوليات العامة

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

فيما يلي المسؤوليات الرئيسية لمجلس الإدارة تجاه أصحاب المصالح:

- **تعيين إدارة تنفيذية مختصة:** تتولى الإدارة التنفيذية برئاسة الرئيس التنفيذي مسؤولية الإدارة اليومية لعمليات الشركة وتنفيذ استراتيجيتها، ولذلك فإن من المسؤوليات الرئيسية لمجلس الإدارة اختيار أعضاء الإدارة التنفيذية القادرين على تولى تلك المهام بكفاءة.
- **الإشراف على شئون الشركة بكفاءة وفعالية:** يتولى مجلس الإدارة المسؤولية الكاملة للإشراف على شئون الشركة بما في ذلك اعتماد والإشراف على تنفيذ الأهداف الاستراتيجية واستراتيجية المخاطر ومعايير حوكمة الشركة، هذا بالإضافة إلى مسؤولية المجلس عن الإشراف على أداء الإدارة التنفيذية. يتولى مجلس الإدارة إدارة مهامه الإشرافية إما بشكل مباشر من خلال المجلس أو غير مباشر من خلال اللجان المنبثقة عنه.
- **تبني سياسات فعالة:** يجب على مجلس الإدارة أن يوفر لأعضاء الإدارة التنفيذية إطار عمل واضح لإدارة عمليات الشركة، ويتم تحقيق ذلك من خلال الإشراف على السياسات الرئيسية المتبعة داخل الشركة والتي تغطي مختلف العمليات التي تقوم بها الشركة.
- **الإلمام بأوضاع الشركة وأدائها:** إن إحاطة مجلس الإدارة بأي تطورات تطرأ على البيئة الداخلية والخارجية للشركة يعد أمراً هاماً وأساسياً حيث يتيح ذلك للمجلس القدرة على التدخل الفوري إن اقتضت الحاجة.
- **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.

تاريخ الإصدار: مايو ٢٠١٦	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	
الإصدار:		

- الالتزام بالقوانين واللوائح التنفيذية والتعليمات: تخضع الشركة لمجموعة من القوانين واللوائح التنظيمية والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة، ومن مسؤوليات مجلس الإدارة التأكد من التزام الشركة بتلك القوانين واللوائح والتعليمات.

٦. أصحاب المصالح بالشركة

٦.١. المساهمين

إن الهدف الرئيسي للشركة هو تعظيم المنفعة التي تعود على المساهمين جراء مساهمتهم في الشركة، ولتحقيق هذا تتوخى الشركة الحذر والحيطه والحرص في كافة العمليات التي تقوم بها بما في ذلك الاستفادة القصوى للموارد المتاحة لتعظيم منفعة المساهمين. بالإضافة إلى ذلك، تلتزم الشركة بحماية حقوق مساهمها 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.

٦.٢. الجهات الرقابية

تلتزم الشركة بالقوانين واللوائح التنفيذية والتعليمات الصادرة عن هيئة أسواق المال وزارة 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:

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

تاريخ الإصدار: مايو ٢٠١٦	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	
الإصدار:		

٦,٣. العملاء

تتولى الشركة مهمة توفير أفضل الخدمات والمنتجات لعملائها، ويتوقف نمو الشركة بشكل أساسي على ثقة العملاء 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 رضا العملاء عن طريق تقديم خدمات عالية الجودة تتناسب مع احتياجاتهم وترقى لتوقعاتهم. تقوم الشركة أيضاً بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من أجل توفير وسائل بديلة لخدمة العملاء وخدمات الالكترونية لتعزيز تجربة العملاء عند التعامل مع الشركة.

ونظراً لأهمية العملاء بالنسبة للشركة، تقدم الشركة لعملائها الخبرة المهنية والاهتمام الذي يستحقونه كما تقوم بحماية سرية بياناتهم وتعزيز ثقتهم بالشركة. تتم حماية البيانات السرية للعملاء ولا يتم الكشف عنها إلا إذا في حال طلب الجهات الرقابية و بعد استشارة الأطراف المعنية.

بالإضافة إلى ذلك، تحرص الشركة دائماً على معالجة شكاوى العملاء. يتحقق ذلك من خلال تحسين التواصل مع العملاء وتطوير إجراءات استلام و معالجة شكاوى العملاء والاستجابة لها. هذا إلى 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، يتضح ذلك من خلال الآلية الخاصة بخدمة العملاء وأنظمة ضبط الرقابة على جودة الخدمات والمنتجات ووسائل الاتصال الفعالة مع جميع عملاء الشركة.

٦,٤. الموظفين

٦,٤,١. المكافآت والتطور المهني للموظفين

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

- إرساء ثقافة ومناخ جيد للعمل ومعاملة جميع الموظفين بصورة عادلة دون تمييز.
- تحقيق بيئة عمل آمنة ومستقرة لجميع موظفين الشركة.
- تنظيم أنشطة اجتماعية/ عائلية لجميع موظفي الشركة بما في ذلك الرحلات أو الأنشطة الرياضية
- تنظيم ورش عمل إرشادية لتيسير عملية نقل الخبرة والمعلومات من المدراء والقياديين إلى باقي موظفي الشركة.

تاريخ الإصدار: مايو ٢٠١٦	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح
الإصدار:	

- تنظيم المبادرات والبرامج التي تهدف إلى تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم المهنية.
- تطوير برامج تدريب وتطوير الإدارة لتوفير أداة للتعرف على ومشاركة الممارسات الرائدة والمعوقات وتعزيز المهارات القيادية والخبرات والأساليب المختلفة لتقييم الأداء بالإضافة إلى مهارات التواصل الفعالة.
- تطوير برامج للخريجين الجدد لتدريبهم في مختلف المجالات التي تساعدهم في تنفيذ المهام المسندة إليهم.
- عقد ورش عمل تغطي مجالات واسعة بهدف تدريب الموظفين على المهارات اللازمة لتقديم أعلى مستوى من الخدمات للعملاء.
- الالتزام بنسبة العمالة الوطنية المحدد من قبل الحكومة الكويتية وذلك من خلال توظيف الموظفين الكويتيين ضمن المستويات الوظيفية والقيادية بالشركة.
- تطوير خطط التعاقب ومراجعتها بشكل منتظم ويتم عن طريق خطط التعاقب 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..
- نشر ثقافة الشركة ومعاييرها المهنية في جميع إدارات و فروع الشركة وشركاتها التابعة لها في المنطقة.
- إرساء معايير المكافآت التي تركز على مكافأة الموظفين ذوي الأداء المتميز استناداً إلى مؤشرات الأداء الرئيسية وإدارة المهارات.
- تطوير سياسات الموارد البشرية التي تعكس التزام الشركة تجاه موظفيها.

٦.٤.٢ . سياسة الإبلاغ

تضمن سياسة الإبلاغ المعتمدة لجميع أصحاب المصالح حرية الإبلاغ عن أي ممارسات غير قانونية أو غير مشروعة والتي من شأنها التأثير بشكل سلبي على عملهم مع الشركة أو التسبب في حدوث عواقب وخيمة تضر بهم أو بالشركة ككل أو تؤثر سلبياً على سمعة الشركة.

٦.٤.٣ . 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، ومن المتوقع أن يلتزم كافة موظفي الشركة بتلك القواعد والمعايير.



تاريخ الإصدار: مايو ٢٠١٦	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح
الإصدار:	

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

٦.٤.٤. المسؤولية الاجتماعية

يظهر مدى التزام الشركة بالمسؤولية الاجتماعية في الأنشطة العديدة الثقافية والاجتماعية والمجتمعية والخيرية التي تدعمها الشركة، وتهدف الشركة إلى تنويع المبادرات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية ضمن مجالات مختلفة كالرعاية الاجتماعية والتطور المهني والرعاية الصحية والتعليم والبيئة وغيرها.

تقوم الشركة بوضع خطة للمسؤولية الاجتماعية وإعداد تقرير دوري عن المسؤولية الاجتماعية يوضح المبادرات الرئيسية للشركة تجاه المجتمع.

٦.٤.٥. الموردین

تتبنى الشركة سياسات داخلية تنظم العمليات الخاصة بالمناقصات والتعاقد مع الموردين، وتقوم الشركة بالتعامل مع جميع المقاولين والموردين بشفافية ودون تمييز.

٦.٤.٦. الجهات الخارجية


تتعامل الشركة مع الشركاء والمنافسين والموردين 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 وضمن حصولهم على عوائد عادلة، وتجنب الشركة أي موقف قد يؤدي الإخلال بالتزاماتها تجاه أي جهة خارجية.

٧. حقوق أصحاب المصالح

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 المسندة إليهم حتى يتمكنوا من الحصول على تلك المعلومات والرجوع إليها بشكل سريع ومنظم.

تاريخ الإصدار: مايو ٢٠١٦	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	
الإصدار:		

- إبلاغ مجلس الإدارة عن أي ممارسات غير سليمة يتعرضون لها من قبل الشركة مع توفير الحماية المناسبة للأطراف التي تقوم بالإبلاغ.

٨. 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.

٩. التعامل مع الشكاوى والنزاعات

- يقوم أصحاب المصالح بالإبلاغ عن أي شكاوى إلى وحدة الشكاوى أو أمين سر المجلس مباشرةً.
- تقوم الشركة بالرد على الشكاوى المسلمة خلال الفترة المحددة.
- يتم تسجيل جميع شكاوى العملاء في سجل خاص طبقاً للقوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة.
- يقوم أصحاب المصالح الرئيسيين بالإبلاغ عن أي مخالفات قانونية أو أي تجاوزات إلى رئيس مجلس الإدارة أو من يفوضه (مدير الالتزام) أمين سر المجلس مباشرةً.
- يحتفظ مدير الالتزام / أمين سر مجلس الإدارة بسجل لهذه الحالات ويتم عرضه على مجلس الإدارة و توزيعه ومناقشته في اجتماع مجلس الإدارة اللاحق.
- تضمن الشركة حماية حقوق أصحاب المصالح خلال التحقيق في الشكاوى المستلمة ومنها الحفاظ على سرية بيانات مقدم الشكاوى وغيرها من الإجراءات التي تضمن حقوق أصحاب المصالح.
- قد يقوم مجلس الإدارة بإسناد مهمة التحقيق إلى المستشار القانوني أو المدققين الداخليين أو مستشارين خارجيين، ويتم تقديم تقرير يوضح نتائج عملية التحقيق إلى مجلس الإدارة مباشرةً.

تاريخ الإصدار: مايو ٢٠١٦	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	
الإصدار:		

١٠.مراجعة السياسة

إن الهدف من تطوير إجراءات رسمية لمراجعة السياسة هو التأكد من أن كافة التعديلات أو الإضافات أو الحذف من السياسة قد تم توثيقها واعتمادها بشكل مناسب قبل التطبيق.

يقوم مجلس الإدارة بمراجعة السياسة بصورة سنوية أو عند الضرورة. ويتولى مجلس الإدارة مسؤولية اعتماد التعديلات والتي تعكس أي مستجدات على القواعد واللوائح والقوانين ذات الصلة.

يوضح الجدول التالي المعلومات التي يجب الاحتفاظ بها عند تعديل السياسة مثل رقم النسخة وتاريخها والقسم (الأقسام) المعدلة (كما ورد في قائمة المحتويات) ورقم الصفحة التي تم بها التعديل، الحذف أو الإضافة وذلك لسهولة رجوع أعضاء مجلس الإدارة لما تم على السياسة من تعديلات واعتمادها:

رقم	رقم النسخة	تاريخ النسخة	القسم	رقم الصفحة	التصديق *
1					
2					
3					
4					
5					