

رقم الوثيقة	MC-SK-2-00-V00	التصنيف الأمني	متاح
عنوان الوثيقة	سياسات إدارة علاقات الشركاء		
مالك الوثيقة	نائب الرئيس التنفيذي للاستراتيجية والتحول		



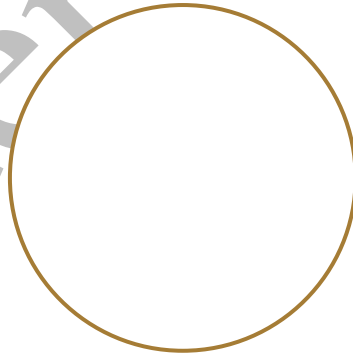
سجل المراجعة:

الرقم	التاريخ	وصف التعديلات

الاعتماد:

الإعداد	المراجعة الفنية	مراجعة الوثائق	
			الاسم
			الوظيفة
			التوقيع

ختم مراقبة الوثائق



التاريخ:

- ملاحظة:** 1- هذه الوثيقة ملك لشركة سابكو ولا يجوز استخدامها خارجها دون إذن مسبق وفقاً لنظام مراقبة الوثائق.
2- هذه الوثيقة مُراقبة إلكترونياً، ولا يجوز استخدام النسخ المطبوعة إلا بإذن مسبق وفقاً لنظام مراقبة الوثائق.
3- يجب ألا يتجاوز تاريخ المراجعة التالية للسياسات خمسة أعوام من تاريخ آخر مراجعة.

متاح	التصنيف الأمني	MC-SK-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات إدارة علاقات الشركاء			عنوان الوثيقة	
2 من 15			صفحة	

المحتويات

3.....	الغرض	1.
3.....	النطاق	2.
3.....	الأدوار والمسئوليات	3.
4.....	المراجع	4.
4.....	السياسات	5.
5.....	1. MC-SK-2-01 - سياسة إدارة علاقات الشركاء	
7.....	2. MC-SK-2-02 - سياسة الإفصاح عن المعلومات	
10.....	3. MC-SK-2-03 - سياسة حل النزاعات وتصعيدها	
12.....	ملحق 1- الشركاء ومصالحهم وتأثيرهم	

رقم الوثيقة	MC-SK-2-00-V00	التصنيف الأمني	متاح
عنوان الوثيقة	سياسات إدارة علاقات الشركاء		
صفحة	3 من 15		



1. الغرض

• هذه الوثيقة هي المرجع الرئيسي للسياسات المتبعة في إدارة علاقات الشركاء في الشركة، والتي تضع وترسخ قواعد منسوبي الشركة لأداء مهامهم اليومية على الوجه الأكمل.

• تشمل هذه الوثيقة ما يلي:

1. إدارة علاقات الشركاء.
2. الإفصاح عن المعلومات.
3. حل النزاعات الخارجية وتصعيدها.

2. النطاق

تطبق هذه السياسات على كل ما يتعلق بأنشطة إدارة علاقات الشركاء في الشركة وتقتصر على نطاق العمل الخاص بإدارة علاقات الشركاء دون التطرق إلى السياسات الأمنية أو السياسات المالية أو السياسات المتعلقة بالموارد البشرية وشؤون العاملين.

3. الأدوار والمسئوليات

- يتولى نائب الرئيس التنفيذي للاستراتيجية والتحول (CSTO) ؛ مسؤولية ضمان تنفيذ هذه السياسة من خلال جميع القطاعات ذات الصلة، وإجراء التعديلات عليها حسب الضرورة وفقاً لعملية إدارة التغيير وجدول الصلاحيات.
- تتولى إدارة علاقات الشركاء مسؤولية تنفيذ جميع الأنشطة المنوط بها تنفيذها وفقاً لأحكام هذه السياسة.
- تتولى جميع قطاعات الشركة والموظفين التابعين مسؤولية الالتزام بكل ما ورد في هذه السياسة والأحكام والإجراءات ذات الصلة بها.

متاح	التصنيف الأمني	MC-SK-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات إدارة علاقات الشركاء			عنوان الوثيقة	
4 من 15			صفحة	

- يتولى نظام إدارة الجودة مسؤولية حفظ أحدث إصدار من هذه السياسة وضمان الوصول إليها من جميع قطاعات الشركة وفقاً لنظام مراقبة الوثائق.
- يتولى مسئولو الجودة التأكد من تطبيق هذه السياسة جنباً إلى جنب مع العمليات والإجراءات الداعمة لها وتحديد فرص التحسين.

4. المراجع

تم الاعتماد في تقديم وتفصيل السياسات الواردة في هذه الوثيقة على الإجراءات والقوانين والأنظمة السارية المعمول بها في الشركة مع مراعاة الأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية. كما يعد كل من وثيقة حوكمة الشركة ونظامها الأساسي وجدول الصلاحيات والمسؤوليات المعتمد المراجعة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها لصياغة وثيقة السياسات المماثلة.

5. السياسات

متاح	التصنيف الأمني	MC-SK-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات إدارة علاقات الشركاء			عنوان الوثيقة	
5 من 15			صفحة	

1. MC-SK-2-01 - سياسة إدارة

علاقات الشركاء

الهدف

تتعاون الشركة مع مجموعةً ضخمةً من الشركاء المهمين والداعمين لاستمرار نجاحها، وتطمح إلى توطيد علاقات قوية وراسخة وطويلة الأمد مع هؤلاء الشركاء وتقديم خبراتها لعملائها وشركائها والمجتمعات التي تعمل بها وعلى رأسها مجتمع وقطاع النقل السعودي. كما تؤمن الشركة أن الحوار الوثيق مع الشركاء جزءٌ لا يتجزأ من رؤيتها ومبادئها.

تهدف سياسة إدارة علاقات الشركاء إلى ما يلي:

- وضع الأسس والمعايير العامة لعلاقة الشركة بشركائها.
- ضمان تحقيق التواصل أو التمازج أو التفاوض مع الشركاء طبقاً للمعايير والأسس الموضحة في هذه السياسة وسياسات الاتصال الداخلي والخارجي الخاصة بقطاع التسويق والاتصال المؤسسي.
- تمكين الشركة من الإدارة الناجحة لعدد من المخاطر التي قد تشمل عدم القدرة على التواصل مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في وقت معين أو انعدام المرونة في مواكبة متطلبات أصحاب المصلحة الرئيسيين.

بنود السياسة

1-1 تلتزم الشركة بمشاركة المعلومات بشفافية مع الشركاء الذين يتأثرون بأعمال الشركة وأنشطتها أو يؤثرون فيها على النحو الذي يضمن تحقيق المنافع

متاح	التصنيف الأمني	MC-SK-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات إدارة علاقات الشركاء			عنوان الوثيقة	
6 من 15			صفحة	

المتبادلة بينهم وبين الشركة طبقًا لسياسة الإفصاح عن المعلومات وسياسة الحوكمة.

2-1 يجوز إشراك الشركاء والحصول على انطباعهم ورؤاهم عن القرارات التي تتخذها الشركة فيما يتعلق بأعمالها وأنشطتها بما لا يتعارض مع الأنظمة المعمول بها داخل الشركة.

3-1 تسعى الشركة لتشجيع الشركاء على تحديد الطريقة والوسيلة التي يرغبون في التواصل من خلالها للحصول على آرائهم. وفي ضوء ذلك، ستسعى الشركة جاهدة للحفاظ على المرونة والاستجابة لخيارات الشركاء.

4-1 تحترم الشركة قيم ورسالة وثقافة جميع أصحاب المصلحة الذين تربطهم علاقة بأعمال الشركة، وتدرك أهمية فهم احتياجات الشركاء وتطلعاتهم والاستجابة لها على النحو الملائم.

5-1 تحرص الشركة وتعمل دومًا على إحداث التوازن المطلوب بين توقعات الشركاء ومطالبهم لضمان تقديم معاملة عادلة ومنصفة لجميع الشركاء دون تمييز.

6-1 يتولى المسؤول عن إدارة علاقات الشركاء مهمة التأكد من وضع ضوابط ومهام للتواصل مع جميع الشركاء وإدارة الخلافات والنزاعات الخارجية التي قد تؤثر على أعمال الشركة.

7-1 يتم وضع معايير لقياس أداء التواصل مع الشركاء ومراجعتها دوريًا.

8-1 يضع المسؤول عن إدارة علاقات الشركاء خطة تواصل فعّالة سنويًا ويتم التواصل والتعامل مع الشركاء طبقًا لخطة التواصل التي اعتمدها صاحب الصلاحية بحسب جدول الصلاحيات.

9-1 يطور المسؤول عن إدارة علاقات الشركاء معايير وآليات لتحديد الشركاء ورسم خريطة الشركاء حسب التأثير والاهتمام مع التأكد من تحديثها ومراجعتها دوريًا.

متاح	التصنيف الأمني	MC-SK-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات إدارة علاقات الشركاء			عنوان الوثيقة	
7 من 15			صفحة	

2. MC-SK-2-02 - سياسة الإفصاح عن المعلومات

الهدف

تهدف هذه السياسة إلى توضيح أسس التعامل مع الإفصاح عن المعلومات وطبيعتها والمحافظة على خصوصيتها لضمان حقوق الأطراف ذات الصلة والتأكد من أن الشركة تضمن الإفصاح عن جميع الأمور الجوهرية بدقة وفي الوقت المناسب، بما في ذلك الوضع المالي للشركة وأدائها وحوكمتها إضافة إلى الإبلاغ عن قواعد الإفصاح عن المعلومات وطرق تصنيفها وتوقيت الإفصاح عنها؛ لتمكين الشركة من تلافي أخطار الإفصاح عن معلومات سرية لأشخاص غير مناسبين أو في توقيت غير مناسب.

بنود السياسة

- 1-2 يلتزم بسياسة الإفصاح عن المعلومات كل من يعمل لصالح الشركة ، ويشمل ذلك: أعضاء مجلس الإدارة، والمسؤولين التنفيذيين، والموظفين، والمستشارين، والمتطوعين.
- 2-2 يجب اتباع جدول الصلاحيات والمسؤوليات المعتمدة فيما يخص تداول المعلومات مع الشركاء، كما يجب مراعاة معايير الإفصاح من حيث طبيعة المعلومات وخصوصيتها وتأثير إفصاحها على الشركة.
- 3-2 يجب مشاركة المعلومات والبيانات في الإطار المحدد لذلك وحسب طبيعة العلاقة بصاحب المصلحة ومدى أهميتها له، مع الحفاظ على خصوصية المعلومات طبقاً لما توجبه السياسة وحسبما هو موضح في الفقرات التالية.

رقم الوثيقة	MC-SK-2-00-V00	التصنيف الأمني	متاح
عنوان الوثيقة	سياسات إدارة علاقات الشركاء		
صفحة	8 من 15		



4-2 الإفصاح عن المعلومات الجوهرية:

يجب نشر جميع المعلومات الجوهرية المماثلة على نطاق واسع وفي الوقت المناسب بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المرعية. لذلك، قامت الشركة بوضع مجموعة من السياسات للعمل بموجبها فيما يتعلق بجميع اتصالات الشركة، وتتكون مما يلي:

1-4-2 يجب إعداد وصياغة مسودة الإعلانات النظامية والأخبار الصحفية وفقاً لمتطلبات هيئة السوق المالية، وطبقاً لسياسات الاتصال المؤسسي المتبعة في الشركة.

2-4-2 يتم عرض مسودات الإعلانات والأخبار واعتمادها من أصحاب الصلاحية بحسب جدول الصلاحيات.

3-4-2 يجب نشر هذه الإعلانات على موقع هيئة السوق المالية أولاً ومن ثم الصحف اليومية والمواقع الإلكترونية (حسب ما يقتضيه الحال) ومن خلال وسائل النشر الأخرى لضمان تعميم نشرها.

4-4-2 تُرْفَضُ الطلبات المقدمة للحصول على معلومات جوهرية غير قابلة للنشر.

5-2 الإفصاح عن المعلومات المالية:

1-5-2 لا يجوز مشاركة أو نشر أي قوائم مالية أولية أو ثانوية إلا بعد اعتمادها بحسب جدول الصلاحيات.

2-5-2 جميع الإعلانات الإلزامية يجب أن تتم وفقاً لمتطلبات هيئة السوق المالية.

6-2 الإفصاح عن تقرير مجلس الإدارة:

لا يتم نشر التقرير السنوي لمجلس الإدارة إلا بعد اعتماده من مجلس الإدارة، ثم إرساله لهيئة السوق المالية وإعلان المساهمين به.

رقم الوثيقة	MC-SK-2-00-V00	التصنيف الأمني	متاح
عنوان الوثيقة	سياسات إدارة علاقات الشركاء		
صفحة	9 من 15		



7-2 الإفصاح للجهات الرقابية:

يبلغ مجلس الإدارة الجهات الرقابية ويعلنها على موقع هيئة السوق المالية بالطرق المحددة فوراً ويبلغ الشركاء (حسب ما يقتضيه الحال) بجميع المتطلبات النظامية المحددة في الأنظمة والقوانين مثل:

1-7-2 أي تغييرات في الهيكل التنظيمي لمجلس الإدارة (استقالة أو تعيين أو تصنيف).

2-7-2 أي تغييرات في الهيكل التنظيمي للجان الشركة.

3-7-2 أي تغييرات في الإدارة التنفيذية بما في ذلك الرئيس التنفيذي والمدير المالي.

8-2 تلتزم الشركة بالإفصاح عن جميع المعلومات المطلوبة بموجب لائحة حوكمة الشركات الصادرة من هيئة السوق المالية، نظام الشركات، وغيرها من الأنظمة.

9-2 لا يجوز لأعضاء مجلس الإدارة أو الموظفين المسؤولين عن إدارة علاقات الشركاء أن يقوموا بإفشاء ما اطلعوا عليه من أسرار الشركة، ولا يجوز لهم استغلال أي معلومات اطلعوا عليها بحكم عضويتهم لتحقيق مصلحة لهم أو لأحد أقاربهم أو للغير؛ وإلا تعرضوا للمساءلة من الشركة.

رقم الوثيقة	MC-SK-2-00-V00	التصنيف الأمني	متاح
عنوان الوثيقة	سياسات إدارة علاقات الشركاء		
صفحة	10 من 15		



3.03-MC-SK-2 - سياسة حل النزاعات

وتصعيدها

الهدف

تهدف هذه السياسة إلى وضع أسس للتفاوض وحل النزاعات وتصعيدها أو الوساطة بين الشركاء لحل النزاعات التي قد تؤثر على مصالح الشركة. كما تهدف هذه السياسة إلى تحديد مسؤولية وضع آلية التصعيد أو حل النزاعات وكيفية تحديد أولويات حلها أو تصعيدها وتقنين ووضع محددات للتدخل القانوني عند حل النزاعات.

بنود السياسة

- 1-3 تحرص الشركة على أن تغطي العقود والاتفاقيات المبرمة مع الشركاء جميع الجوانب النظامية والقانونية المطبقة في المملكة العربية السعودية.
- 2-3 تحرص الشركة على أن تتضمن العقود المبرمة مع الشركاء طريقة لتسوية النزاعات التي قد تنشأ عن تنفيذ العقود أو الاتفاقيات.
- 3-3 تسعى الشركة لتسوية نزاعاتها مع الأطراف ذات العلاقة بالأساليب الودية كلما كان ذلك ممكناً.
- 4-3 يجوز للشركة تولي دور الوساطة في حل النزاعات بين الشركاء وبعضهم إذا كانت تلك النزاعات قد تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على مصالح الشركة وصورتها العامة حسب طبيعة النزاع وإمكانية التدخل.
- 5-3 يتم تحديد جهة اتصال لكل الشركاء مع الشركة على أن يتم مراجعة واعتماد جهة الاتصال طبقاً لجدول الصلاحيات كل عام أو عند الاقتضاء.

رقم الوثيقة	MC-SK-2-00-V00	التصنيف الأمني	مفتاح
عنوان الوثيقة	سياسات إدارة علاقات الشركاء		
صفحة	11 من 15		



6-3 في حال وجود شكوى أو نزاع بين الشركاء و الشركة (باستثناء الموظفين)، يجب على الشركاء الاتصال بمسؤول إدارة علاقات الشركاء، والذي يقوم بدوره بإحالة الموضوع إلى المختص لاتخاذ الإجراءات والقرارات المناسبة في هذا الخصوص.

7-3 تتم معالجة الشكاوى والنزاعات بين موظفين الشركة بوصفهم شركاء من خلال السياسات المعتمدة لإدارة الموارد البشرية.

Under Review

رقم الوثيقة	MC-SK-2-00-V00	التصنيف الأمني	متاح
عنوان الوثيقة	سياسات إدارة علاقات الشركاء		
صفحة	12 من 15		



ملحق 1- الشركاء ومصالحهم وتأثيرهم

جدول 1-1:

- الشركاء ومصالحهم الرئيسة وتأثيرهم على الشركة:

الشركاء	دور الشركة تجاه الشركاء
المساهمون	<ul style="list-style-type: none"> تلتزم الشركة بتقديم قيمة مضافة مستدامة للمساهمين بهدف تعظيم استثماراتهم وتحقيق عوائد مالية معقولة والعمل دوماً بما يخدم مصالحهم ويضمن حماية حقوقهم وفق أحكام النظام الأساسي للشركة وما تحدده اللوائح والأنظمة ذات العلاقة. (النظام الأساسي للشركة، ولائحة الحوكمة، ولوائح هيئة السوق المالية وأنظمتها)
المستثمرون	<ul style="list-style-type: none"> تلتزم الشركة بتقديم قيمة مضافة مستدامة للمستثمرين بهدف تعظيم استثماراتهم وتحقيق عوائد مالية معقولة والعمل دوماً بما يخدم مصالحهم ويضمن حماية حقوقهم على النحو الوارد في عقود وسياسات الاستثمار وحقوق المستثمرين.
شركاء آخرين (الموردون - المتعاقدون - الجمعيات العمالية والمتخصصة -	<ul style="list-style-type: none"> تلتزم الشركة بأن تولي اهتماماً خاصاً بالتزاماتها تجاه الشركاء الذين تتعامل معهم، حيث سيكون لدى العديد من الشركاء تعهدات وشروط والتزامات مالية مسبقة تتطلب من الشركة الوفاء بها للحصول على تمويل أو تعاقدات أو توريدات من هذه الجهات.

رقم الوثيقة	MC-SK-2-00-V00	التصنيف الأمني	متاح
عنوان الوثيقة	سياسات إدارة علاقات الشركاء		
صفحة	13 من 15		



<p>الجمعيات الأهلية - البنوك - الممولون)</p>	<ul style="list-style-type: none"> تلتزم الشركة بتفهم متطلبات الشركاء وضمان أن تقوم الإدارة بمراقبة موقف الشركة بشكل مناسب لضمان عدم الإخلال بهذه التعهدات والشروط حتى لا يترتب عليها أي جزاءات أو عقوبات أخرى بمصالح الشركة أو علاقاتها. إضافة إلى ذلك، ينبغي الحرص على إقامة اتصالات مستمرة مع شركاء الشركة، وإشراكهم في نقاشات دورية والاستجابة الإيجابية للمعلومات التي يطلبونها بما لا يتعارض مع النظام. تلتزم الشركة بالتعامل مع البنوك والجهات المالية المتخصصة طبقاً للسياسات والأنظمة المتبعة في الإدارة المالية لشركة الشركة والأنظمة المتبعة بالمملكة العربية السعودية.
<p>أعضاء مجلس الإدارة والمديرون والموظفون:</p>	<ul style="list-style-type: none"> تلتزم الشركة بمعاملة أفرادها (أعضاء مجلس الإدارة والموظفين) بنزاهة وتوفير فرص متساوية لجميع العاملين بها وفق سياسات التوظيف المعتمدة، بما في ذلك: التعيين والتعويضات والتطوير المهني والترقيات دون تمييز. تلتزم الشركة بتوفير ظروف عمل آمنة وصحية، واحترام حقوق الإنسان واحترام حقوق الموظفين. وتتوقع الشركة من موظفيها الإفصاح دون تردد عما يروونه من انحرافات ومخالفات في ضوء السياسات المخصصة لذلك.
<p>العملاء</p>	<ul style="list-style-type: none"> تلتزم الشركة بالتعامل مع شكاوى العملاء وحلها باهتمام وفعالية.

رقم الوثيقة	MC-SK-2-00-V00	التصنيف الأمني	متاح
عنوان الوثيقة	سياسات إدارة علاقات الشركاء		
صفحة	14 من 15		



<ul style="list-style-type: none"> تلتزم الشركة بإخطار مجلس الإدارة بصفة دورية عن الإحصاءات ذات الصلة والقضايا الرئيسية الناشئة من شكاوى العملاء. تلتزم الشركة بتوفير الخدمات والمنتجات ذات الجودة العالية والخدمات الممتازة والحلول ذات القيمة المضافة لعملائها وزبائنها، كما تسعى الشركة للتعامل مع العملاء بطريقة أخلاقية وصادقة. وتسعى الشركة أيضا إلى بناء علاقات جيدة مع عملائها والمحافظة عليها، والتأكيد على ضمان حماية سرية لمعلوماتهم. 	
<ul style="list-style-type: none"> تلتزم الشركة بتنمية المجتمع الذي تعمل فيه من خلال تبني خطط ومبادرات وبرامج للمسؤولية الاجتماعية للإسهام في التنمية المجتمعية. ينبغي للشركة أن تولي هذه المبادرات الاجتماعية أهمية خاصة وأن تكون لها كيانات إدارية لاتخاذ القرارات المتعلقة بها وتطويرها وتنميتها. تلتزم الشركة بالمساهمة في تطوير وتنمية المجتمع في جميع البلدان التي تعمل بها، واستخدام الموارد استخدامًا مسؤولًا للحفاظ على البيئة ومواردها. 	المجتمع
<ul style="list-style-type: none"> تسعى الشركة أن تكون شريكا متعاونًا لوسائل الإعلام، وأن تضمن تغطية عادلة ومتوازنة لجميع أنشطتها وخدماتها لبناء علاقات مهنية جيدة مع وسائل الإعلام والحفاظ عليها. 	الإعلام

رقم الوثيقة	MC-SK-2-00-V00	التصنيف الأمني	متاح
عنوان الوثيقة	سياسات إدارة علاقات الشركاء		
صفحة	15 من 15		



<ul style="list-style-type: none"> يتم التواصل مع وسائل الإعلام لنشر أخبار الشركة من خلال إدارة التواصل المؤسسي وطبقا للسياسات والأنظمة المتبعة. 	
<ul style="list-style-type: none"> تحرص الشركة أن تكون على اتصال مباشر مع السلطات العامة والجهات الحكومية والنظامية فيما يتعلق بمواضيع الشركة الخاصة والمجالات التي يمكن أن تُقدّم فيها خدمات أو خبرات خاصة. تهدف الشركة إلى مشاركة خبراتها في القضايا والمجالات ذات الصلة. تأمل الشركة أن تكون خبيرًا منفتحًا وموثوقًا وشريكًا فعالًا في تطوير اللوائح التنظيمية وتنفيذها. تنخرط الشركة في حوار تعاوني مع المنظمين والسلطات لفهم احتياجاتهم وأهدافهم وتقديم خبرات الشركة ورؤاها المتعمقة. 	<p>الجهات الحكومية / التنظيمية</p>

Under Review