

سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح

1. المقدمة:

تولي شركة سهل للتمويل إهتمامها البالغ بتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح وجميع الأطراف التي تتعامل معها من مساهمين وعملاء وموردين وموظفين وعمال وخلافه وذلك بما يكفل حماية حقوقهم النظامية والتعاقدية وبما يحفظ حقوق الشركة كذلك. بناءً عليه، فقد تم وضع هذه السياسة لإدارة وتنظيم العلاقة مع هذه الأطراف وذلك من أجل حماية مصالحهم من خلال الإهتمام بأرائهم ومعالجة الشكاوى المقدمة منهم في الوقت المناسب بما يحقق رضاهم وإستمرار العلاقة بينهم وبين الشركة.

2. التعريفات:

- يقصد بالكلمات والعبارات الواردة في هذه السياسة المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يقتض السياق معنى آخر:
- الشركة: يقصد بها شركة سهل للتمويل.
 - السياسة / السياسات: يقصد بها السياسة المتعلقة بتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح.
 - أصحاب المصالح: يقصد به كل من له مصلحة مع الشركة ويشمل ذلك ولا يقتصر على المساهمين والعملاء والموردين والدائنين والموظفين والعاملين بالشركة والمجتمع.

3. الأهداف:

تتركز أهداف سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح على بناء وتعزيز العلاقات الإيجابية والمستدامة مع جميع أصحاب المصالح المؤثرين على الشركة لغرض تحقيق التوازن بين مختلف المصالح وتلبية احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة المختلفين، ومنها:

- بناء علاقات طويلة الأمد مبنية على الثقة والاحترام مع جميع أصحاب المصالح،
- تحقيق التوازن بين المصالح المتنازع عليها، مع مراعاة مصالح جميع أصحاب المصلحة والسعي لإيجاد الحلول المناسبة المتوافقة مع الأنظمة والتنظيمات واللوائح ذات الصلة.
- تعزيز ثقافة الشفافية خلال ممارسة الشركة لأنشطتها وأعمالها.
- إدارة الخلافات مع أصحاب المصالح ومعالجتها وفق الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة ووضع الإجراءات والضوابط اللازمة للحد منها مستقبلاً.

4. المبادئ الأساسية:

تلتزم شركة سهل للتمويل بإحترام حقوق أصحاب المصلحة والتعامل معهم بشكل عادل ومتساوي، والمشاركة كذلك في تنمية المجتمع والبيئة لتستمر الشركة في تطوير أعمالها بشكل مستدام، مرتكزة في ذلك على المبادئ التالية:

- (1) المسؤولية: التصرف بمسؤولية لبناء علاقات مبنية على الثقة والنزاهة والتنمية المستدامة احتراماً لحقوق الأفراد والمجتمعات والكيانات.
- (2) الشفافية: ضمان الشفافية في العلاقات مع أصحاب المصالح، ومشاركة المعلومات الصحيحة والكافية ذات الصلة والكاملة والواضحة والموثوقة في الوقت المحدد.
- (3) التواصل: تيسير وممارسة التواصل الفعال المباشر وغير المباشر بين الشركة وجميع أصحاب المصلحة.
- (4) التحسين المستمر: السعي إلى التحسين المستمر، ومراجعة آليات التواصل بين الشركة وأصحاب المصلحة بشكل دوري للتأكد من إستجابتها وفعاليتها.

5. التطبيق:

يعد الدور الرقابي والإشرافي لمجلس إدارة الشركة من أهم مكونات إطار عمل الحوكمة الفعال، لذلك فإن مجلس الإدارة يتولى المسؤولية الرئيسية لحماية حقوق أصحاب المصالح وبناءً عليه ، وفي سبيل تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح ، فقد وضعت الشركة ما يلي:

- **الأفصاح والشفافية:** تلتزم الشركة بتطبيق أساليب وإجراءات الإفصاح المناسبة التي من شأنها أن تُمكن المساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين من الوصول للمعلومات المالية وغير المالية المتعلقة بأداء الشركة وفقاً للضوابط والإجراءات النظامية والمتعلقة بملكية الأسهم والحصول على رؤية شاملة لوضع الشركة التي تُمكن المساهمين والمستثمرين من اتخاذ القرار في تحديد الاتجاهات المستقبلية لأعمال الشركة وخططها الإستراتيجية. لذا نأمل الرجوع لسياسة الشركة في هذا الجانب موضحة بمزيد من التفصيل في [سياسة الشفافية والإفصاح](#).
- **حماية حقوق المساهمين:** تهدف الشركة بشكل رئيسي لتعظيم المنفعة التي تعود على المساهمين والمستثمرين ، كما تلتزم بحماية حقوقهم كما هو منصوص عليه في القوانين واللوائح والتعليمات الصادرة من الجهات الإشرافية ذات الصلة. كما تلتزم الشركة بإتاحة القنوات المناسبة التي يُمكن من خلالها للمساهمين والمستثمرين التواصل مع الشركة من خلال البريد الإلكتروني IR@SHLFINANCE.COM أو الهاتف المجاني المخصص [8001221228](tel:8001221228) لتلقي ومعالجة الشكاوى أو التقارير المرسلّة من قبل المساهمين والمستثمرين حيث تم التأكيد على ذلك بالتفصيل في [سياسة حماية حقوق المساهمين](#).
- **حماية حقوق العملاء:** حيث أن ثقة ورضا العملاء يعتبر الأساس لنمو وتطوير أعمال الشركة التجارية ، لذا تتولى شركة سهل للتمويل مهمة توفير المنتجات المناسبة لإحتياجات العملاء كما وأنها تسعى لتوفير خدمات عالية الجودة لكسب رضاهم، ومن أجل هذا تقوم الشركة بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لتوفير وسائل سريعة وفعالة لخدمة عملائها تسهلاً لمعاملاتهم ولتعزيز مستوى تجربة وخدمة العملاء مع الإلتزام بحماية سرية بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية لتعزيز ثقتهم ولا يتم الكشف عنها إلا وفق الأنظمة واللوائح ذات الصلة.
- **وتحرص شركة سهل على معالجة شكاوى عملائها، وتحسين التواصل معهم بتطوير إجراءات استلام ومعالجة الشكاوى والإستجابة لها خلال الوقت المحدد، كما تحرص شركة سهل على التعامل مع عملائها بصورة عادلة ونزيهة من خلال وسائل إتصال مجانية وفعالة والرفع بتقارير دورية للإدارة التنفيذية للوقوف مباشرة على مدى فاعلية الخدمات المقدمة ومدى رضا العملاء عنها ومن ثم التوجيه بعمل التحسينات اللازمة وتسخير الموارد البشرية المطلوبة للإرتقاء بمستوى الخدمات.** لذا نأمل الرجوع لسياسات الشركة في هذا الجانب موضحة بمزيد من التفصيل في [سياسة خدمة العملاء وسياسة معالجة شكاوى العملاء](#).
- **المؤسسات المالية (المقرضون):** تولي شركة سهل للتمويل إهتماماً كبيراً بتنفيذ إلتزاماتها تجاه البنوك ومؤسسات القطاع المالي التي تتعامل معها وذلك من خلال قيامها بتزويد الدائنين والممولين بالتعهدات والضمانات اللازمة وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات الصلة ، كما تفصح عن جميع إلتزاماتها تجاه مقرضيها بشفافية وتلتزم بعدم الإخلال بهذه التعهدات والشروط وفاءً للعقود المبرمة وحرصاً على سمعة الشركة وحفاظاً على تصنيفها الإئتماني كما تسعى الشركة على تطوير هذه العلاقات باستمرار لضمان إستدامة الموارد اللازمة لأنشطتها الرئيسية.
- **الموظفين والعاملين بالشركة:** تحرص شركة سهل للتمويل على توظيف الكفاءات الوطنية وتطوير مهاراتهم بالتركيز على توفير وتقديم البرامج التدريبية اللازمة وتوجيه الجهود إلى إستقطاب أفضل الكفاءات الوطنية، وذلك من خلال تحقيق بيئة عمل آمنة ومستقرة والتعامل مع جميع منسوبيها بعدل ومساواة دون تمييز وفقاً للأنظمة ولوائح العمل ، إضافة الى تطوير برامج تدريبية دورية وعقد ورش عمل تغطي مجالات واسعة من مجالات الأعمال التي تهدف إلى تثقيف وتنوعية الموظفين لكسب المهارات اللازمة كما تحرص الشركة على إرساء معايير المكافآت والحوافز التي تركز على مؤشرات الأداء الرئيسية، كما وضعت الشركة سياسات وإجراءات داخلية من شأنها خلق بيئة عمل مناسبة [كقواعد ومعايير السلوك المهني](#) وكذلك [سياسة الإبلاغ عن المخالفات](#).
- **المسؤولية الاجتماعية:** تهدف شركة سهل للتمويل للمساهمة في تطوير المجتمعات التي تعمل وتمارس أعمالها فيها وذلك من خلال تنويع المبادرات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية ضمن مجالات متعددة كالرعاية الاجتماعية والتطور المهني والرعاية الصحية والتعليم والبيئة، ويظهر مدى إلتزامها بذلك من خلال [سياسة المسؤولية الاجتماعية](#) التي أقرتها الجمعية العامة للمساهمين وتشرف الشركة بشكل مباشر على تطبيقها وقياس فعاليتها دورياً.

- الموردين ومقدمي الخدمات الخارجيين: تحرص الشركة على بناء علاقات جيدة مع كافة الموردين ومقدمي الخدمات الخارجيين وذلك من خلال سداد المستحقات والمدفوعات في المواعيد المحددة حسب ما تم التعاقد عليه وذلك مقابل الخدمات المقدمة وإحترام وحماية حقوق الملكية الفكرية الخاصة بهم ويحكم شركة سهل للتمويل في ذلك التقيد بالأنظمة المطبقة والتعليمات والسياسات المتبعة وميثاق أخلاقيات العمل. كما أن الشركة تحرص على الالتزام بسرية المعلومات و بحماية المعلومات والبيانات الشخصية للموردين ومقدمي الخدمات الخارجيين وفقاً لنظام حماية البيانات الشخصية ولوائح التنفيذية.

6. التعويض:

- تبذل الشركة قصارى جهدها للحد من الأضرار التي قد تلحق أو يتعرض لها أصحاب المصلحة عند تعاملهم مع الشركة ، كما تلتزم الشركة بالتعويض المناسب لكل ذي مصلحة تضرر من تعامله مع الشركة وفقاً للأنظمة والتعليمات السارية مع الأخذ في الاعتبار مايلي:
- أن يسعى الطرفين في حل الخلاف ودياً بينهما بما يحفظ مصالحهم المشتركة مع الأخذ في الاعتبار تطبيق ما نصت عليه العقود والإتفاقيات الموقعة بينهما من إجراءات للتسوية والتعويض.
 - التفاوض بين الأطراف لبحث إمكانية التوصل الى آلية للتعويض ومقداره إذا لم ينص العقد أو الإتفاقية على آلية أو مقدار محدد وذلك بما يكفل حماية وحقوق الشركة.
 - أن تكون الشركة هي المتسبب المباشر في الضرر المدعى به ويجب على من يدعي الضرر إثبات بأن الإخلال أو التقصير الذي نتج عنه الضرر مثبت بإقرار مكتوب صادر من الشركة أو بموجب حكم قضائي نهائي صادر من الجهات القضائية المختصة تم تمثيل الشركة فيه بشكل صحيح حدد فيه الضرر ومقدار التعويض.
 - يجب على المتضرر إبلاغ الشركة فوراً عند حدوث أي ضرر له وعلي المتضرر أن يبذل كافة الجهود والإجراءات المعقولة للحد من الآثار المترتبة على الضرر ومنع تفاقمه.

7. النفاز:

- تم اعتماد هذه السياسة من قبل مجلس الإدارة في التاريخ الموضح أدناه وتدخل حيز التنفيذ اعتباراً من هذا التاريخ وتحل محل أي سياسة سابقة في هذا الصدد.