



شركة الاتصالات المتنقلة (زين)

دليل تعويض أصحاب المصلحة في حالة انتهاك حقوقهم

تم تطوير سياسة حماية أصحاب المصالح كجزء من إطار حوكمة الشركة، بهدف ضمان احترام وحماية حقوق أصحاب المصلحة، على النحو المنصوص عليه في القوانين واللوائح ذات الصلة، يشكل هذا الدليل جزءاً من السياسة التي تضمن الالتزام بتعويض أصحاب المصلحة في حالة انتهاك حقوقهم، ويتضمن إطار الحوكمة أهم إجراءات ومبادئ الشركة، من أبرزها:

- يجب أن تكون الإجراءات واضحة في قسم "الشروط والأحكام" من العقود في حال خرق أي من الأطراف المعنية لالتزاماتها، تحرص الشركة على ضمان أن تتضمن عقودها جميع الإجراءات القانونية والتنظيمية التي تضمن حماية الشركة وأصحاب المصلحة فيها من الوقوع في النزاعات، بالإضافة إلى ذلك، تتضمن جميع العقود الإجراءات المستخدمة لتعويض أصحاب المصلحة في حال انتهاك حقوقهم، تلتزم الشركة بالشروط والأحكام المذكورة في العقود والاتفاقيات، التي تستند إلى القوانين واللوائح المعمول بها.
- تلتزم الشركة بتنفيذ إجراءات تعويض أصحاب المصالح في حالة انتهاك حقوقهم، هذه الحقوق معترف بها بموجب القوانين واللوائح وبندود العقود، أو تصدر بقرار من مجلس الإدارة، أو في حال صدور حكم قضائي لصالح أي من الطرفين.
- يتواصل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية مع أصحاب المصلحة لتسوية أي نزاعات قد تنشأ والعمل على حلها بكفاءة وفعالية، في حالة عدم التوصل إلى حل بطريقة ودية، يتم حل الشكاوى من خلال السلطات المختصة، يتم تعويض أصحاب الشأن الذين تحال شكاواهم إلى النظام القضائي وفقاً للقرارات والأحكام الصادرة من الجهات واللجان ذات العلاقة.
- تهدف الشركة إلى الحد من حالات تعارض المصالح، لذلك، تم إعداد سياسة تعارض المصالح لتحديد الإجراءات والمبادئ التوجيهية، لضمان التعامل مع تعارض المصالح المحتمل، تتم إدارة آليات الإبلاغ والإفصاحات بشكل فعال، بالإضافة إلى ذلك، تضمن السياسة وتساعد مجلس الإدارة على اتخاذ القرارات تحقق تعزيز مصالح للشركة.
- تنص مدونة قواعد السلوك على المبادئ وأخلاقيات العمل التي يتعين على مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية اتباعها من أجل اتخاذ القرارات الصحيحة كأفراد ونيابة عن الشركة، إن الالتزام بمدونة قواعد السلوك هو مسؤولية كل موظف في مجموعة زين.
- قام مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ببناء ثقافة الرقابة الأخلاقية المسؤولة من خلال تطوير سياسة للإبلاغ عن المخالفات، التي تتضمن آلية للإبلاغ عن الممارسات غير القانونية بالإضافة إلى الإجراءات التشغيلية ذات الصلة، لتمكين اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، تؤكد هذه السياسة التزام الشركة بالنزاهة والسلوك الأخلاقي والحفاظ على بيئة أخلاقية يمكن من خلالها لأصحاب المصلحة التعبير عن مخاوفهم بشكل مناسب في ضوء الحماية الكاملة للمبلغين عن المخالفات ضد أي ممارسات ضارة غير عادلة، لا يجوز اتخاذ أي إجراء تسفي أو التوصية به ضد أي شخص أبلغ عن أي سلوك مشبوه بحسن نية، تتم حماية حقوق المبلغين بحسن نية وفقاً للقاعدة التاسعة (المادة 6/10) من تعليمات الحوكمة الصادرة عن هيئة أسواق المال، تلي هذه السياسة أيضاً الحاجة إلى السرية الفعالة.
- من خلال الآليات المختلفة للإبلاغ، بما في ذلك البريد الإلكتروني whistleblowing@zain.com بالإضافة إلى نموذج الإبلاغ عن المخالفات، الذي يوفر وسيلة للإبلاغ عن الحالات دون الكشف عن الهوية، النموذج متاح على التطبيق الخاص بالشركة وموقع الشركة.
- تتمثل إحدى مسؤوليات الشركة في وضع السياسات والإجراءات الداخلية التي تضمن سرية المعلومات الداخلية للشركة وعلائها، تضمن هذه السياسات والإجراءات الداخلية عدم إساءة استخدام المعلومات الداخلية أو نقلها بشكل مباشر أو غير مباشر إلى أشخاص آخرين، وعدم تشجيع أشخاص آخرين على التعامل في الأوراق المالية بناء على معلومات داخلية، تحتفظ الشركة بسجل محدث يحتوي على تعاملات المطلعين على أساس منتظم، تحدد سياسة تعامل المطلعين الإجراءات المتخذة في حال ارتكاب جريمة تعامل أثناء حيازة أو استغلال المعلومات الداخلية .
- تمتلك الشركة العديد من الأدوات وقنوات الاتصال التي تمكن أصحاب المصلحة من تقديم الشكاوى، وتشمل هذه الأنواع أرقام الهواتف ورسائل البريد الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي، يتم تسجيل جميع الشكاوى الواردة في النظام، الذي يتم تحديثه باستمرار، ويظهر مسار الشكاوى وحالتها وجميع التفاصيل مثل الفريق المسؤول والإطار الزمني والحالة، يتم النظر في جميع الشكاوى من قبل الإدارة المعنية، ويتم العمل على حلها في أقرب وقت ممكن، في حال عدم حل الشكاوى من قبل مدير الإدارة المعنية يتم رفعها إلى الإدارة التنفيذية لاتخاذ قرار بشأنها، تحال المنازعات التي لا تخضع للحل الداخلي إلى السلطات القضائية.