



شركة الاتصالات المتنقلة (زين)

سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح

1. مقدمة

تلتزم شركة الاتصالات المتنقلة (يشار إليها فيما بعد بـ "زين" أو "الشركة") بحماية حقوق وإدراك دور أصحاب المصالح وخلق المنفعة وفرص العمل من خلال ضمان وضع مالي مستقر وقوي للشركة، وكجزء من إطار عمل الحوكمة بالشركة، فقد تم تطوير سياسة حماية أصحاب المصالح (يشار إليها فيما بعد "بالسياسة") بهدف 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 الرقابية، إن الهدف من هذه السياسة هو توضيح الجهود التي تبذلها الشركة لحماية حقوق جميع أصحاب المصالح.

1.1. النطاق

تسري هذه السياسة على الشركة وشركاتها التابعة ومجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين حيث أن لكل منهم 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.

في حالة وجود أي تضارب أو اختلاف بين السياسة والقوانين والأنظمة الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة، تسري القوانين والتعليمات المعمول بها.

1.2. مراجعة السياسة

لضمان أن الشركة تعمل بطريقة تتناسب مع وضعها، تقوم إدارة الحوكمة المؤسسية بمراجعة السياسة عند الحاجة. تتضمن عملية المراجعة النظر في مستوى الالتزام بالقوانين واللوائح، ومدى ملاءمة السياسة، والحاجة إلى تنفيذ تعديلات بالتنسيق مع إدارة الالتزام حسبما يُرى ضرورياً. وتظل صلاحية اعتماد هذه السياسة محصورة بمجلس الإدارة.

2. المسؤوليات العامة

يعد الدور الرقابي والإشرافي للمجلس 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
- الإشراف على شؤون الشركة بكفاءة وفعالية
- تبني سياسات فعالة
- الإلمام بأوضاع الشركة وأدائها
- الحفاظ على رأس مال مناسب للشركة
- الالتزام بالقوانين واللوائح التنفيذية والتعليمات

3. أصحاب المصالح بالشركة

3.1. المساهمون

إن الهدف الرئيسي للشركة هو تعظيم المنفعة التي تعود على المساهمين جراء مساهمتهم في الشركة، ولتحقيق هذا تتوخى الشركة الحذر والحيلة والحرص في كافة العمليات التي تقوم بها بما في ذلك الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة لتعظيم منفعة المساهمين.

بالإضافة إلى ذلك، تلتزم الشركة بحماية حقوق مساهميها كما هو منصوص عليه في القانون وكجزء من إطار عمل الحوكمة الخاص بالشركة، هذا بالإضافة إلى التواصل الفعال مع المساهمين للتعرف على وجهات نظرهم حول مختلف الأمور التي تخص الشركة (لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى **سياسة حماية المساهمين**).

3.2. الجهات التنظيمية

تلتزم الشركة بالقوانين واللوائح التنفيذية والتعليمات الصادرة عن الهيئة 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:

1. الالتزام بالقوانين واللوائح التنفيذية والتعليمات.
2. الرقابة على تعرض الشركة للمخاطر والتأكد من وقوعها ضمن الإطار المنصوص عليه ضمن المعايير الموضوعية من قبل الهيئة وأي جهات رقابية أخرى.
3. إعداد التقارير المالية في الوقت المناسب طبقاً لقواعد الهيئة وأي جهات رقابية أخرى.
4. التعاون التام مع الهيئة وأي جهات رقابية أخرى أثناء عمليات التفتيش.
5. تقديم المعلومات والبيانات أو تقديم الدفاتر والسجلات والأدوات التي يطلبها ممثلي الجهات الرقابية لأغراض التفتيش.
6. تقديم كافة البيانات والمعلومات والإحصاءات التي تطلبها الهيئة وأي جهات رقابية أخرى .
7. الإفصاح بشكل دقيق وفي الوقت المناسب وفقاً لمتطلبات الهيئة وأي جهات رقابية أخرى .
8. التأكد من الالتزام بمتطلبات الهيئة وأي جهات رقابية أخرى في كافة عمليات الاستثمار التي تقوم بها الشركة.

3.3. العملاء

تتولى الشركة مهمة توفير أفضل الخدمات والمنتجات لعملائها ومستثمريها، ويتوقف نمو الشركة على المستوى الإقليمي والدولي بشكل أساسي على ثقة العملاء، إلى جانب جهود الشركة المتواصلة لتوفير خدمة عملاء ممتازة لعملائها.

تقوم الشركة أيضاً بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من أجل توفير وسائل بديلة لخدمة العملاء وخدمات إلكترونية لتعزيز تجربة العملاء عند التعامل مع الشركة.

بالإضافة إلى ذلك، تحرص الشركة دائماً على معالجة شكاوى العملاء، ويتحقق ذلك من خلال تحسين التواصل مع العملاء وتطوير إجراءات استلام ومعالجة شكاوى العملاء والاستجابة لها، هذا إلى جانب تحسين التواصل مع العملاء من خلال ابتكار وسائل اتصال جديدة لإتاحة الفرصة للعملاء للوصول إلى الدعم في أي وقت.

تقوم الشركة بالتعامل مع العملاء بصورة عادلة ونزيهة، يتضح ذلك من خلال الآلية الخاصة بخدمة العملاء وأنظمة الضبط والرقابة على جودة الخدمات والمنتجات ووسائل الاتصال الفعالة مع جميع عملاء الشركة.

3.4. الموظفون

3.4.1. الأمان الوظيفي والمكافآت والتطور المهني للموظفين

تحرص شركة الاتصالات المتنقلة على توظيف العمالة الوطنية في كافة مجالات عمل 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 وذات منفعة لكافة موظفي الشركة مع مزايا مثل التأمين الصحي.
- تنظيم أنشطة اجتماعية/ عائلية لجميع موظفي الشركة بما في ذلك الرحلات والأنشطة الرياضية ومشاريع الخدمة المجتمعية.
- تنظيم ورش عمل إرشادية لتيسير عملية نقل المعرفة من المدراء والقياديين ذوي الخبرة إلى باقي موظفي الشركة.
- تنظيم المبادرات والبرامج التي تهدف إلى تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم المهنية.
- تقديم برامج تدريب وتطوير للإدارة التنفيذية لتوفير أداة للتعرف على الممارسات الرائدة ومناقشة المعوقات وتطوير وسائل الإدارة و توجيه الخبرات وأدوات قياس الأداء ومهارات التواصل الفعالة.
- تطوير برامج للخريجين الجدد لتدريبهم في مختلف مجالات العمل مثل المحاسبة المالية وإدارة الأصول وأخلاقيات العمل والتسويق واتخاذ القرارات.
- الالتزام بنسبة العمالة الوطنية المحددة من قبل الحكومة الكويتية، وذلك من خلال توظيف الموظفين الكويتيين ضمن المستويات الوظيفية والقيادية بالشركة.
- تطوير خطط التعاقب ومراجعتها بشكل منتظم.
- نشر ثقافة الشركة ومعاييرها المهنية في جميع الفروع والشركات التابعة لها في المنطقة.
- إرساء معايير المكافآت التي تركز على مكافأة الموظفين ذوي الأداء المتميز استناداً إلى مؤشرات الأداء الرئيسية وإدارة المواهب.
- تطوير سياسات الموارد البشرية التي تعكس التزام الشركة تجاه موظفيها.

3.4.2 سياسة الإبلاغ

تعتبر سياسة الإبلاغ المعتمدة في الشركة مكوناً أساسياً للنزاهة المهنية، إذ أنها توفر وسيلة لأصحاب المصالح في الشركة للتعبير عن أي مخاوف تتعلق بعملهم، وتقدم أيضاً الحماية للمبلغين من سوء المعاملة والمضايقة والإجراءات العقابية (لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى [سياسة الإبلاغ](#)).

3.4.3 أخلاقيات العمل وقواعد معايير السلوك المهني للموظفين

تهدف أخلاقيات العمل وقواعد 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. لا يقتصر دور موظفي الشركة على الالتزام بالقوانين واللوائح والنظم السارية فحسب، بل يتوجب عليهم أيضاً الالتزام بتعزيز وترويج السلوكيات والأخلاقيات المهنية الواردة بقواعد معايير السلوك المهني (لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى [قواعد ومعايير السلوك المهني](#)).

3.5 المجتمع

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 دورية للمسؤولية الاجتماعية وإعداد تقرير دوري عن المسؤولية الاجتماعية يوضح المبادرات الرئيسية للشركة تجاه المجتمع.

3.6 الموردون

تتبنى الشركة سياسات داخلية تنظم العمليات الخاصة بالمناقصات والتعاقد مع الموردين، وتقوم الشركة بالتعامل مع جميع المقاولين والموردين بشفافية. (يرجى الرجوع إلى **قواعد سلوكيات الموردين**)

3.7 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 والعقود المبرمة.

تتعامل الشركة مع كافة الجهات الخارجية بصورة عادلة ونزيهة من خلال حماية مصالحهم وضمان حصولهم على عوائد عادلة، وتتجنب الشركة أي موقف قد يؤدي إلى حدوث تعارض في المصالح أو الإخلال بالتزاماتها تجاه أي جهة خارجية.

تتعامل الشركة مع المنافسين بطريقة عادلة وقانونية دون أن تقوم بانتهاك المعلومات السرية الخاصة بهم أو الحصول على تلك المعلومات بطرق احتيالية.

4. حقوق أصحاب المصالح

تضمن الشركة حماية حقوق أصحاب المصالح عن طريق ضمان ما يلي:

- وفقاً لسياسة حقوق الإنسان وسياسة حماية خصوصية البيانات والمعلومات، تلتزم الشركة بحماية وتعزيز الحقوق الرقمية لأصحاب المصالح، بما في ذلك الحق في الخصوصية وحرية التعبير والوصول إلى المعلومات. ترسم هذه السياسات منهجية عملنا وتفاعلنا في المجال الرقمي، مما يضمن احترامنا لهذه الحقوق الأساسية وحمايتها لجميع أصحاب المصالح.
- التعامل مع كافة أصحاب المصالح بصورة عادلة والتأكد من أن أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذات العلاقة وأصحاب المصالح يتم التعامل معهم بشكل منصف ودون أي تمييز.
- السماح لأصحاب المصالح بالوصول إلى المعلومات والبيانات المتعلقة بأنشطتهم حتى يتمكنوا من الحصول على تلك المعلومات والرجوع إليها بشكل سريع ومنظم.
- تضمن الشركة حقوق أصحاب المصالح وتتيح لهم الحصول على التعويضات في حال انتهاك حقوقهم وذلك وفقاً للبنود التعاقدية ولما هو مستقر عليه في القوانين واللوائح المعمول بها. وقامت الشركة باعتماد آليات تعويض أصحاب المصالح في حالة انتهاك حقوقهم في دليل الإجراءات المعتمد (لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى الدليل المذكور)

5. السرية

نظراً 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 كان ذلك مطلوباً بموجب القانون وبعد استشارة الأطراف المعنية.

6. 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 (مثل الهيئة وبنك الكويت المركزي والوزارة،... الخ).

7. التعامل مع الشكاوى والنزاعات

- يقوم أصحاب المصالح بالإبلاغ عن أي شكاوى إلى مدير إدارة الشكاوى.
- تقوم إدارة الشكاوى بالرد على الشكاوى المستلمة خلال 10 أيام عمل وتوجيه الشكاوى للإدارة المعنية.
- يتم تسجيل جميع شكاوى العملاء في سجل خاص.
- يقوم أصحاب المصالح الرئيسيين بالإبلاغ عن أي مخالفات أو أي تجاوزات إلى أمين سر مجلس الإدارة.
- يحتفظ أمين سر المجلس بسجل لهذه الحالات ويتم توزيعه ومناقشته في اجتماعات مجلس الإدارة.
- تضمن الشركة حماية حقوق أصحاب المصالح خلال التحقيق في الشكاوى المستلمة.
- 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 مباشرة.