



# لائحة التعامل مع أصحاب المصالح لشركة مجموعة الطيار للسفر القابضة

(شركة سعودية مساهمة)

## تمهيد:

تسعى الشركة إلى تنظيم علاقاتها مع أصحاب المصالح وبيان الإجراءات والأنظمة التي تحكم تلك العلاقات، ولذا حرصت على اعتماد هذه اللائحة لتوضيح المعايير المتبعة والمبادئ الأساسية لتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح بما يكفل حمايتهم وحفظ حقوقهم.

## المادة الأولى: تعريفات

لغرض تطبيق أحكام هذه اللائحة، يقصد بالكلمات والعبارات الواردة أدناه المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يقتض سياق النص غير ذلك:

**اللائحة:** لائحة التعامل مع أصحاب المصالح الخاصة بالشركة.

**الشركة:** شركة مجموعة الطيَّار للسفر (شركة مساهمة سعودية).

**المجلس:** مجلس إدارة الشركة.

**لجنة المراجعة:** إحدى لجان المجلس المختصة بمراقبة أعمال الشركة والتحقق من سلامة ونزاهة التقارير والقوائم المالية وأنظمة الرقابة الداخلية فيها.

**الهيئة:** هيئة السوق المالية السعودية.

**تداول:** السوق المالية السعودية.

**الأقارب أو صلة القرابة:**

- الأبناء، والأمهات، والأجداد، والجَدات، وإن علوا.
- الأولاد، وأولادهم، وإن نزلوا.
- الإخوة والأخوات الأشقاء، أو لأب، أو لأم، وأولادهم.
- الأزواج والزوجات.

**الأطراف ذوو العلاقة:**

- أ) كبار المساهمين في الشركة.
- ب) أعضاء مجلس إدارة الشركة أو أي من شركاتها التابعة وأقاربهم.
- ج) كبار التنفيذيين في الشركة أو أي من شركاتها التابعة وأقاربهم.
- د) أعضاء مجلس الإدارة وكبار التنفيذيين لدى كبار المساهمين في الشركة.
- هـ) المنشآت - من غير الشركات - المملوكة لعضو مجلس الإدارة أو أحد كبار التنفيذيين أو أقاربهم.
- و) الشركات التي يكون أي من أعضاء مجلس الإدارة أو كبار التنفيذيين أو أقاربهم شريكاً فيها.
- ز) الشركات التي يكون أي من أعضاء مجلس الإدارة أو كبار التنفيذيين أو أقاربهم عضواً في مجلس إدارتها أو من كبار التنفيذيين فيها.

ح) شركات المساهمة التي يملك فيها أي من أعضاء مجلس الإدارة أو كبار التنفيذيين أو أقاربهم ما نسبته ٥% أو أكثر، مع مراعاة ما ورد في الفقرة (د) من هذا التعريف.

ط) الشركات التي يكون لأي من أعضاء مجلس الإدارة أو كبار التنفيذيين أو أقاربهم تأثير في قراراتها ولو بإسداء النصح أو التوجيه.

ي) أي شخص يكون لنصائحه وتوجيهاته تأثير في قرارات الشركة وأعضاء مجلس إدارتها وكبار تنفيذيها.

ك) الشركات التابعة للشركة.

ويستثنى من الفقرتين (ط) و(ي) من هذا التعريف النصائح والتوجيهات التي تقدم بشكل مهني من شخص مرخص له في ذلك.

**معاملات الأطراف ذوي العلاقة:** المعاملات أو الترتيبات أو العلاقات التي كانت الشركة أو شركاتها التابعة لها أو لا تزال أو ستكون طرفاً فيها، والتي كان أو لا يزال أو سيكون للأطراف ذوي العلاقة مصلحة مباشرة أو غير مباشرة فيها.

**أصحاب المصالح:** كل من له مصلحة مع الشركة مثل العاملين، والدائنين، والعملاء، والموردين، والمجتمع.

#### المادة الثانية: العلاقة مع أصحاب المصالح

تسعى الشركة لحل كافة الخلافات والمشاكل التي قد تنشأ مع أصحاب المصالح سواء كانوا من أعضاء مجلس الإدارة أو مسؤوليها أو مدراءها أو أطراف آخرين من أجل المحافظة على حقوقهم التي تقررها الأنظمة أو تحميها العقود بشتى الطرق الودية، وبما لا يتعارض مع أنظمتها ولوائحها ومصالحها قدر الإمكان. وتؤكد الشركة بأن تعاملها مع أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذوي العلاقة يجري وفقاً للشروط والأحكام المتبعة مع أصحاب المصالح من دون أي تمييز أو تفضيل.

#### المادة الثالثة: آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الشركة وأصحاب المصالح

في حال وجود خلافات أو شكاوى بين الشركة وأصحاب المصالح، فنتم معالجتها وفق ما يلي:

##### ١. العاملون:

##### توجه شكاوى منسوبي الشركة إلى:

- خطاب أو بريد إلكتروني يرفع للرئيس المباشر.
- خطاب أو بريد إلكتروني يرفع لقسم الشؤون الإدارية.
- خطاب أو بريد إلكتروني يرفع لصاحب الصلاحية مباشرة أو عن طريق صندوق الشكاوى والمقترحات.

##### تصنف شكاوى العاملين كآلاتي:

- يتم النظر في شكاوى العاملين الخاصة بشؤون العاملين في المسائل المتعلقة بشروط الخدمة من قبل مدير الشؤون الإدارية بعد أخذ مشورة المستشار القانوني والمراجعة الداخلية ويتم رفع الحل المقترح لصاحب الصلاحية لاعتماده.

- تنتظر إدارة الشركة في الشكاوى الخاصة بأداء الأعمال وتنفيذها ويتم الرد على العاملين خلال مدة أقصاها أسبوعين من تاريخ تقديم الشكوى.
- يتم النظر في الشكاوى الخاصة بمخالفات لائحة المكافآت والترشيحات الخاصة بالشركة من قبل مجلس الإدارة.
- ترفع الشكاوى الخاصة بالرواتب والتعويضات مباشرة إلى صاحب الصلاحية، ويمكن للشركة تكوين لجنة لمعالجة الأمور المتعلقة بالعاملين.
- يجب ضمان حقوق العاملين وتعويضهم حسب الأنظمة واللوائح ذات العلاقة في المملكة العربية السعودية.

## ٢. المساهمون:

- يتم تلقي شكاوى المساهمين عن طريق:
  - الخطابات البريدية أو الهاتفية أو البرقية.
  - رسائل من خلال البريد الإلكتروني للشركة.
  - صندوق الشكاوى والمقترحات الخاص بالشركة.
  - شكاوى المساهمين الذين يحضرون للشركة بقسم الأسهم.
  - الشكاوى من خلال الاستبانات التي تقدم للمساهمين.
- طريقة معالجة شكاوى المساهمين:
  - يقوم قسم الأسهم بتسجيل رقم الشكوى ويتم النظر فيها بإبداء الرأي من قبل كل من رئيس قسم الأسهم، والمستشار القانوني، والمراجع الداخلي، والمدير المالي.
  - يتم اعتماد معالجة الشكوى والرد من قبل صاحب الصلاحية.
  - يتم تسجيل المعالجة في سجل المعالجات بقسم الأسهم ومتابعتها من خلال اجتماعات المتابعة مع مدير شؤون المساهمين.
  - يتم تلخيص الشكوى ووضعها في نظام الخبرات المكتسبة عن طريق برنامج نماذج الشركة ويتم نشر نتائجها على جميع العاملين والاستفادة منها وتلافي تكرارها مستقبلاً.
  - يتم إصدار تعاميم وقرارات بصورة مستمرة في حال وجود أي ملاحظات تلافياً لعدم تكرارها.

## ٣. العملاء:

- يتم تلقي شكاوى العملاء عن طريق:
  - الخطابات البريدية أو الهاتفية أو البرقية.
  - رسائل من خلال البريد الإلكتروني للشركة.
  - العميل أو مندوبه الذي يحضر شخصياً إلى مقر الشركة.

#### • النظر في شكاوى العملاء :

- يقوم قسم شكاوى العملاء بتسجيل الشكاوى المقدمة من العملاء في سجل شكاوى العملاء .
- يقوم قسم شكاوى العملاء بعرض الشكوى ومقترح حلها إلى مدير المبيعات.

#### ٤. الموردون:

##### • يتم تلقي شكاوى الموردين عن طريق:

- الخطابات البريدية أو الهاتفية أو البرقية.
- رسائل من خلال البريد الإلكتروني للشركة.
- مندوب المورد الذي يحضر شخصياً إلى مقر الشركة.

##### • النظر في شكاوى الموردين:

- يقوم قسم التدقيق بتسجيل شكاوى الموردين في سجل شكاوى الموردين ويقوم بعرض الشكوى ومقترح حلها إلى مدير الشؤون الإدارية.
- في حالة الشكاوى التي تتطلب حل مشكلة داخلية مع المورد من خلال مخالفات الاستلام والتسليم، ومخالفات التأخير عن التوريد، أو مخالفة بنود العقد، وأي مخالفات أخرى، يقوم رئيس الإدارة المالية بتطبيق إجراء سداد مستحقات الغير على أن يتم الرد على الشكوى خلال مدة أقصاها خمسة عشر يوماً.
- يتم معالجة الشكوى في الإطار التعاقدى بما يحفظ حقوق الشركة وحقوق صاحب المصلحة.

#### ٥. الشركات التابعة:

- يتم تلقي شكاوى الشركات التابعة من خلال أمين سر مجلس الإدارة.
- يتم تسجيل الشكاوى مع تصنيفها وتحليلها من قبل أمين سر مجلس الإدارة لاتخاذ الإجراء المناسب أو عرضها على رئيس مجلس الإدارة لتحويلها للجهة ذات الاختصاص بالشركة.
- يقوم أمين سر مجلس الإدارة والجهة المعنية بالشكوى بالنظر فيها خلال ثلاثة أيام عمل مع تقديم المقترحات والحلول المناسبة، وبعد ذلك يتم إطلاع صاحب الصلاحية على نتائج معالجة الشكوى.

#### ٦. المجتمع:

يعتبر المجتمع بأكمله طرف ذو مصلحة، ولذلك:

- يجب إطلاعهم بكامل التغييرات الجوهرية عبر الوسائل المتاحة حسب لائحة الإفصاح والشفافية بالشركة.
- يجب أن لا تتعارض أي مساهمات اجتماعية تقوم بها الشركة مع سياساتها.

#### المادة الرابعة: الإبلاغ عن الممارسات المخالفة

يضع مجلس الإدارة - بناءً على اقتراح لجنة المراجعة - ما يلزم من سياسات أو إجراءات يتبعها أصحاب المصالح في الإبلاغ عن الممارسات المخالفة، مع مراعاة ما يلي:

- تيسير إبلاغ أصحاب المصالح مجلس الإدارة بما قد يصدر عن الإدارة التنفيذية من تصرفات أو ممارسات تخالف الأنظمة واللوائح والقواعد المعمول بها أو تثير الريبة في القوائم المالية أو أنظمة الرقابة الداخلية أو غيرها، سواء أكانت تلك التصرفات أو الممارسات في مواجهتهم أم لم تكن، وإجراء التحقيق اللازم بشأنها.
- الحفاظ على سرية إجراءات الإبلاغ بتيسير الاتصال المباشر بعضو مستقل في لجنة المراجعة أو غيرها من اللجان المختصة.
- تكليف شخص مختص بتلقي بلاغات أصحاب المصالح والتعامل معها.
- توفير الحماية اللازمة لأصحاب المصالح.

#### المادة الخامسة: أسلوب حل النزاعات مع أصحاب المصالح

- للتغلب على النزاعات التي قد تنشأ بين الشركة وبين أصحاب المصالح، يجوز للشركة إنشاء لجنة للتواصل وحل النزاع في مراحله الأولى، وإذا فشلت اللجنة في إنهاؤه خلال مدة معقولة، فيجوز تشكيل مجلس تحكيم داخلي مستقل لفض المنازعات وتسوية الخلافات التي قد تنشأ.
- يجوز للشركة إنشاء لجنة فض المنازعات أو لجان التوفيق في بعض المنازعات، لتتولى حل أي منازعات تتعلق بأصحاب المصالح، على أن يرأسها أحد أعضاء مجلس الإدارة المستقلين، وتضم في عضويتها شخص قانوني وإداري ومالي.

#### المادة السادسة: آليات تعويض أصحاب المصالح في حال انتهاك حقوقهم التي تقرها الأنظمة وتحميها العقود

يتم تعويض أصحاب المصالح في حال انتهكت مصالحهم من قبل الشركة بما اتفق عليه في العقد المبرم بينهم أو حسب ما تقره الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية، على أن يتم التعويض وفقاً لما تصدره الجهات القضائية من أحكام وقرارات نهائية وذلك بعد استنفاد كافة الإجراءات النظامية والشرعية بخصوص تلك الأحكام والقرارات. وتكون آلية تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما يلي:

- يتم التأكد من مدى أحقية التعويض وبحثه من جانب الشركة عن طريق تعيين لجنة مختصة ببحث موضوع التعويض يكون أعضاؤها من ذوي خبرة في الطلب المقدم للتعويض.
- الحرص على تنفيذ قرار التعويض من قبل اللجنة التنفيذية بعد بحث المطالبة بالتعويض والتأكد من سلامتها.
- التأكد من حصول مستحقي التعويض لمطالباتهم من قبل الإدارة القانونية.

### المادة السابعة: آليات لإقامة علاقات جيدة مع العملاء والموردين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم

- تقوم الشركة بتقديم المعلومات المتعلقة بأنشطة أصحاب المصالح على نحو يمكّنهم من أداء مهامهم، على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية ويتم تقديمها في الوقت المناسب وبشكل منتظم.
- يجب الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالدائنين والموردين والعملاء المتعاملين مع الشركة.
- يجب أن تكون كافة العقود المبرمة مع الدائنين والموردين والعملاء متوافقة مع الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية واللوائح والتعليمات الصادرة من الجهات المختصة ذات العلاقة.
- تلتزم الشركة وفقاً للعقود الموقعة مع أصحاب المصالح بجميع الشروط التعاقدية الواردة فيها، بما في ذلك سداد مستحقات الغير في موعدها دون تأخير.
- تقوم الشركة بالمطالبة بحقوقها بصورة منتظمة من خلال مطالبات الإدارات المختصة ووفق جدول زمني محدد، مع مراعاة سياسات الإنتمان المعمول بها في الشركة والمرتبطة بعقود العملاء.

### المادة الثامنة: قواعد السلوك المهني للمديرين والعاملين في الشركة

- على الشركة وضع قواعد السلوك المهني بما ينظم سير العمل فيها، ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
- قواعد التعامل وعلاقة العامل مع الشركة بما يضمن معاملتهم وفق مبادئ العدالة والمساواة وعدم التمييز بينهم.
- أساليب الإعلان عن السياسات الجديدة بالشركة والقرارات والتعاميم الداخلية وتعريف العاملين بها.
- معايير السلامة والصحة المتبعة.
- المعايير المهنية للتعامل بين العاملين والمدراء فيما بينهم وبين الأشخاص خارج الشركة.
- تمنع الشركة استخدام المعلومات الداخلية والإفصاح عنها بواسطة الموظفين والمدراء، وقد قامت الشركة بوضع الإجراءات اللازمة والفعالة للحد من تداول المعلومات الداخلية.
- على الشركة أن تضع نظاماً داخلياً لمراقبة تطبيق قواعد سلوكها المهني.
- تسعى الشركة في معاملاتها مع الموردين إلى اختيار من يتعامل معهم بذات المستوى المهني والأخلاقي الذي تحرص عليه الشركة داخلها.
- يجوز للشركة الاجتماع بأصحاب المصالح في موعد تحدده الشركة للاطلاع على المشاكل التي تقلقهم، وطمئنتهم والبدء في حلها حتى ينعكس ذلك على زيادة الثقة في التعامل مع الشركة.
- يجوز للشركة تعيين مختص لديها للتعامل مع أصحاب المصالح لحل المشاكل التي تعيق تعاملهم مع الشركة وللرد على كافة استفساراتهم.
- يجوز للشركة عقد حلقات نقاش تدريبية وتعليمية للمسؤول عن التعامل مع أصحاب المصالح، وكذلك من الممكن تقديم تعهدات إضافية لأصحاب المصالح بما لا يؤثر على مصالح الشركة.

### المادة التاسعة: السياسات والإجراءات المتعلقة بالشركة

- تلتزم الشركة في تعاملاتها مع أصحاب المصالح بتطبيق الأنظمة واللوائح والتعاميم التي تصدرها الجهات المختصة، ومن ذلك: اشتراطها على الموردين والمتعاقدين معها تقديم شهادة الهيئة العامة للزكاة والدخل وشهادة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في جميع العقود التي تبرمها معهم وفق ما جاء في التعاميم الصادرة بهذا الشأن، ورصد ومتابعة جميع التعاميم والأنظمة الصادرة من الجهات المختصة وذات العلاقة بالشركة وأصحاب المصالح كوزارة التجارة والاستثمار وهيئة السوق المالية وغيرها من الوزارات والجهات الحكومية.
- تقوم الشركة بإرسال التعاميم الداخلية عبر البريد الإلكتروني الداخلي للشركة بجميع اللوائح الخاصة بها وإجراءات العمل ولائحة تنظيم العمل وجميع التعاميم والقرارات الإدارية العامة، بما يكفل تطلاع العاملين على المعلومات الهامة التي تخص العمل. وتقوم بإطلاع العاملين الجدد على جميع ما يهمهم معرفته من خلال بريدهم الإلكتروني.
- تحجب الشركة على جميع استفسارات المساهمين وغير المساهمين بشفافية تامة والإفصاح عن الأمور والموضوعات التي تخصهم بما لا يعرض مصلحة الشركة للضرر، وتعمل على نشر ثقافة الإفصاح عن المعلومات والإنجازات والإجابة على الأسئلة التي يطرحها أصحاب المصالح.
- تقوم الشركة من خلال الاجتماعات الدورية الداخلية والاجتماعات الدورية مع الشركات التابعة بالتأكيد على الالتزام بالإجراءات واللوائح والسياسات الداخلية في الشركة المتعلقة بأصحاب المصالح ومتابعة تنفيذها.

### المادة العاشرة: مساهمة الشركة الاجتماعية

- تعتبر الشركة نفسها جزء من المجتمع وتلتزم أن تكون علاقتها بالمجتمع مبنية على الاحترام والأمانة والعدالة، وتسعى الشركة إلى خلق فرص عمل لأفراد المجتمع ما أمكن.
- تسعى الشركة لبناء علاقات جيدة مع المنظمات غير الحكومية من أجل بناء مجتمع أفضل والمحافظة على نظافة وأمان المجتمع.
- تسعى الشركة إلى مساعدة مجتمعها عن طريق دعم الجمعيات الخيرية.
- على إدارة الشركة أن تقصح للمساهمين ولجمهور المتعاملين معها والعاملين لديها مرة على الأقل سنوياً عن سياسات الشركة الاجتماعية والبيئية، وتلك المتعلقة بالسلامة الصحية والمهنية وغير ذلك.
- يراعى أن تكون السياسات المعلن عنها واضحة وغير مضللة وأن تتضمن ما تنوي الشركة القيام به من تطوير أو تغيير في حجم العمالة أو تدريبها، وبرامجها للرعاية الاجتماعية سواء داخل الشركة أو في المجتمع المحيط بها، أما بالنسبة للسياسات الصحية والبيئية فيجب أن تكون متفقة مع الأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية وأن تكون قابلة للاستمرار على المدى الطويل.



### المادة الحادية عشرة: تعديل اللائحة

يتم تعديل هذه اللائحة بموجب قرار من المجلس.

### المادة الثانية عشرة: العمل باللائحة

يعمل بهذه اللائحة من تاريخ اعتمادها من قبل المجلس.