

الشركة العقارية السعودية (شركة مساهمة سعودية)

سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح

النسخة المعتمدة

2025

تاريخها يـكـي
SINCE 1976

تم إعداد هذه الوثيقة ومحتوياتها للاستخدام الداخلي فقط لشركة العقارية السعودية، ويجب التعامل معها على أنها مواد سرية غير قابلة للنشر. لا يجوز نسخ أي جزء من هذا المستند أو تخزينه في أي نظام أو شكل أو نقله بأي وسيلة، إلكترونية أو ورقية أو بأي طريقة أخرى، دون موافقة خطية مسبقة من السلطة المختصة في الشركة العقارية السعودية. إن مخالفة البنود المذكورة أعلاه قد تؤدي إلى إخضاع الفرد أو الكيان المخالف للإجراءات القانونية المعمول بها وفقاً للأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

اعتماد السياسة

إدارة الحوكمة	الإعداد
يوليو 2025	التاريخ
لجنة الحوكمة والمخاطر والالتزام توصية رقم (1/3/ح/2025م-ت)	المراجعة
22 رجب 1446 هـ الموافق 22 يناير 2025 م	التاريخ
مجلس الإدارة رقم (قرار/11/11/م/2025م ت)	الاعتماد
25 محرم 1447 هـ الموافق 20 يوليو 2025 م	التاريخ
الأولى	رقم النسخة/ الإصدار

جدول المحتويات

1	التعريفات
2	1. المقدمة
3	2. أحكام عامة عند تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح
3	3. أصحاب المصالح
6	4. حماية حقوق أصحاب المصالح
6	5. التزامات أصحاب المصالح
6	6. التعامل مع الشكاوى والنزاعات
7	7. تعويض أصحاب المصالح

التعريفات

مع مراعاة التعريفات الواردة في نظام الشركات ونظام السوق المالية ولوائحهما، تدل الكلمات والعبارات الآتية على المعاني الموضحة أمامها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

العبارة	التعريف
الشركة	الشركة العقارية السعودية
الجمعية العامة	الجمعية العامة العادية وغير العادية للشركة التي تنعقد بحضور مساهمي الشركة بموجب أحكام نظام الشركات والنظام الأساس للشركة
مجلس الإدارة/ المجلس	مجلس إدارة الشركة العقارية السعودية
النظام الأساس	النظام الأساس للشركة العقارية السعودية
السياسة	سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح
نظام الشركات	نظام الشركات السعودي واللوائح والقرارات ذات العلاقة
الهيئة	هيئة السوق المالية
نظام السوق المالية	نظام السوق المالية السعودي واللوائح والقرارات ذات العلاقة
لائحة الحوكمة	لائحة حوكمة الشركات الصادرة عن مجلس هيئة السوق المالية
الإدارة التنفيذية	الأشخاص المنوط بهم إدارة عمليات الشركة اليومية، واقتراح القرارات الاستراتيجية وتنفيذها، كالرئيس التنفيذي ونوابه والمدير المالي
الرئيس التنفيذي	الشخص الذي عينه مجلس إدارة الشركة ليقوم بتنفيذ قرارات المجلس وتسيير أعمال الشركة اليومية ورئاسة العاملين فيها تحت إشراف ومراقبة المجلس
أصحاب المصلحة	كل من له مصلحة مع الشركة، كالعاملين، والدائنين، والعملاء، والموردين، والمجتمع

1. المقدمة

1.1. تمهيد

تدرك الشركة العقارية السعودية الدور المحوري لمجلس إدارتها في توفير الإشراف الاستراتيجي والحوكمي لتعزيز رؤية الشركة وأهدافها طويلة المدى. يساهم مجلس الإدارة وأعضاؤه في النمو المستدام وخلق القيمة لأصحاب المصالح من مساهمين، وموظفين، وعملاء، والمجتمع، وغيرهم.

1.2. الغرض من السياسة

1.2.1. الغرض من هذه السياسة هو تحديد الضوابط الواجب اتباعها من قبل الشركة لحماية وحفظ حقوق أصحاب المصالح، وكيفية تعويضهم عند الإخلال بحقوقهم، وكيفية تسوية الخلافات التي قد تنشأ مع المحافظة على سمعة الشركة والعلاقة الجيدة بين أصحاب المصالح والشركة.

1.2.2. تم تطوير هذه السياسة بما يتوافق مع النظام الأساس للشركة والمتطلبات الرقابية لللائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية ونظام الشركات والمتطلبات الرقابية والقوانين الأخرى ذات الصلة في المملكة، وتعتبر هذه السياسة جزءاً لا يتجزأ من الإطار العام للحوكمة الخاص بالشركة. وفي حال ظهور أي خلاف مستقبلاً بين أحكام هذه السياسة والمتطلبات الرقابية ذات الصلة، تسري المتطلبات الرقابية على أحكام السياسة إلى أن يتم تعديلها.

1.3. مسؤولية حفظ السياسة

1.3.1. تتولى إدارة الحوكمة مسؤولية حفظ النسخ المعتمدة من هذه السياسة، ويجوز المشاركة أو الإفصاح عن السياسة أو نشرها إلكترونياً وفقاً لألية النشر المناسبة.

1.3.2. يتم حفظ هذه اللائحة بصيغتين أحدهما في صورة قابلة للتعديل والأخرى في صورة غير قابلة للتعديل على ألا يتم مشاركة السياسة إلا في صيغتها غير القابلة للتعديل.

1.4. مراجعة وتحديث السياسة

1.4.1. يتم مراجعة السياسة من قبل إدارة الحوكمة كل ثلاث سنوات أو كلما دعت الحاجة وخاصة عند حدوث أي تغيير في الأنظمة والتشريعات ذات الصلة، ويتولى المجلس مسؤولية اعتماد التعديلات اللازمة على هذه السياسة. وتتم عملية المراجعة للتأكد مما يلي:

1.4.1.1. تغطية السياسة للمعايير الرئيسية لتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح.

1.4.1.2. توافق السياسة مع ممارسات الحوكمة.

1.4.1.3. التأكد من الالتزام بالأنظمة واللوائح ذات العلاقة ومتطلبات الجهات التنظيمية والرقابية.

1.4.1.4. التوافق مع أحكام النظام الأساس للشركة.

1.4.1.5. أي تعديلات أخرى ضرورية.

2. أحكام عامة عند تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح

بشكل عام فإن توجه الشركة كشركة تجارية تهدف لتحقيق الربح، لا يتعارض مع هدف توفير العناية مع أصحاب العلاقة أو أصحاب المصالح مثل المساهمين والموظفين، الموردین ومزودي الخدمة والعملاء والمجتمع ككل. لاسيما وأن الشركة تهدف لوضع إجراءات لتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح وبما يكفل حفظ حقوق جميع الأطراف، تسعى في بذل الجهود للحد من مقدار الضرر الذي قد يلحق بالأطراف ذات الصلة، ومن ذلك توفير التغطية التأمينية المناسبة، في حال ارتأت الشركة تعويض أي من أصحاب المصالح، فيراعى المذكور أدناه.

2.1. تحرص الشركة على ما يلي عند تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح:

- 2.1.1. بناء علاقات جيدة مع أصحاب المصالح والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.
- 2.1.2. إرساء قواعد واضحة للسلوك المهني في الشركة بحيث تتوافق مع المعايير المهنية والأخلاقية السليمة وتنظم العلاقة بينهم وبين أصحاب المصالح.
- 2.1.3. تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم التي تقرها الأنظمة أو تحميها العقود.
- 2.1.4. تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الشركة وأصحاب المصالح.
- 2.1.5. تحقق المساهمة الاجتماعية للشركة.
- 2.1.6. التأكد من أن تعامل الشركة مع أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذوي العلاقة يجري وفقاً للشروط والأحكام المتبعة مع أصحاب المصالح دون أي تمييز أو تفضيل.
- 2.1.7. حصول أصحاب المصالح على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم على نحو يمكنهم من أداء مهامهم، على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب وبشكل منتظم.
- 2.1.8. معاملة العاملين في الشركة وفقاً لمبادئ العدالة والمساواة وعدم التمييز.

3. أصحاب المصالح

3.1. المساهمين

- 3.1.1. إن الهدف الرئيسي للشركة هو تعظيم المنفعة التي تعود على المساهمين جراء مساهمتهم في الشركة، ولتحقيق هذا تتوخى الشركة العناية الواجبة والحذر والحيطه والحرص في كافة العمليات التي تقوم بها بما في ذلك الاستفادة القصوى للموارد المتاحة لتعظيم منفعة المساهمين. بالإضافة إلى ذلك.
- 3.1.2. تلتزم الشركة بحماية حقوق مساهميها كما هو منصوص عليه في الأنظمة والتعليمات ذات الصلة وكجزء من الإطار العام للحكومة الخاص بالشركة هذا بالإضافة إلى التواصل الفعال مع المساهمين وإتاحة الفرصة لهم لممارسة حقوقهم بشكل كامل.
- 3.1.3. توفر الشركة كافة المعلومات والبيانات التي يمكن إتاحتها للجمهور حول أنشطتها المختلفة وتنشر الشركة المعلومات وتفصح عنها وفقاً لسياسة الإفصاح وألياته، بشكل شفاف توفر للمستثمرين والعموم قراءة جيدة لواقع الشركة وأهداف سياستها المالية وغير المالية وخطتها المستقبلية وإستراتيجيتها العامة والمخاطر حين قيامها بأنشطتها المختلفة، بما يمكن المساهم من تكوين رؤية حول استثماراته.

3.2. الجهات الرقابية

تلتزم الشركة بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة، وتحرص الشركة بشكل مستمر على التأكد من وجود علاقة جيدة بكافة الجهات الرقابية والمحافظة على تلك العلاقة من خلال ما يلي:

- 3.2.1. الالتزام بالأنظمة والتشريعات والتوجهات والتعليمات الصادرة من الجهات ذات العلاقة.
- 3.2.2. الرقابة على آلية إدارة المخاطر الرقابية والتأكد من وقوعها ضمن الإطار المنصوص عليه ضمن الأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة.
- 3.2.3. إعداد التقارير المالية وغير المالية في الوقت المناسب وفقاً للأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة.
- 3.2.4. التعاون التام مع الجهات الرقابية ذات الصلة وكذلك تقديم المعلومات والبيانات أو تقديم الدفاتر والسجلات والأدوات التي تطلبها تلك الجهات.
- 3.2.5. الإفصاح بشكل دقيق وفي الوقت المحدد وفقاً لمتطلبات الجهات الرقابية ذات الصلة.

3.3. العملاء

- 3.3.1. تتولى الإدارات المعنية بالشركة مهمة توفير أفضل الخدمات والمنتجات لعملائها، ويتوقف نمو الشركة على المستوى الإقليمي والدولي بشكل أساسي على ثقة العملاء في الشركة كواحدة من الشركات الأكثر أماناً إلى جانب جهود الشركة المتواصلة لتوفير خدمة عملاء ممتازة لعملائها.
- 3.3.2. وانطلاقاً من أهمية العملاء في نجاح عمليات الشركة، تسعى الشركة دائماً للحصول على رضا العملاء عن طريق تقديم خدمات عالية الجودة تتناسب مع احتياجاتهم وترقى لتوقعاتهم. تقوم الشركة أيضاً بالتوسع في تكنولوجيا المعلومات من أجل توفير وسائل بديلة لخدمة العملاء والخدمات الإلكترونية لتعزيز تجربة العملاء عند التعامل مع الشركة.
- 3.3.3. ونظراً 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 في حال طلب الجهات المعنية في الدولة وذلك بما يتوافق مع أحكام سياسة حوكمة البيانات المعتمدة في الشركة.
- 3.3.4. بالإضافة إلى ذلك، تحرص الشركة دائماً على معالجة شكاوى العملاء. يتحقق 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 حديثة للإتاحة للعملاء فرصة الوصول إلى الدعم بشكل يسير وفي أي وقت.
- 3.3.5. تقوم الشركة بالتعامل مع العملاء بصورة عادلة ونزيهة، يتضح ذلك من خلال الآلية الخاصة بخدمة العملاء وأنظمة ضبط والرقابة على جودة الخدمات والمنتجات ووسائل الاتصال الفعالة مع جميع عملاء الشركة.

3.4. الموظفون

تضمن الشركة وجود السياسات والإجراءات والقواعد التي تضمن حماية حقوق موظفيها من خلال ما يلي على سبيل المثال لا الحصر:

- 3.4.1. إرساء ثقافة ومناخ جيد للعمل ومعاملة جميع الموظفين بصورة عادلة دون تمييز.
- 3.4.2. تحقيق بيئة عمل آمنة ومستقرة لجميع موظفي الشركة، تحترم حقوق الإنسان وحقوق الموظفين.

- 3.4.3. المحافظة علي سرية البيانات والمعلومات المتعلقة بالموظفين.
- 3.4.4. تنظيم ورش عمل إرشادية لتيسير عملية نقل الخبرة والمعلومات من التنفيذيين والمدراء إلى باقي موظفي الشركة.
- 3.4.5. تطوير المبادرات وبرامج تدريب وتطوير الإداء لتوفير أداة للتعرف على ومشاركة الممارسات الفضلى والمعوقات وتعزيز المهارات القيادية والخبرات والأساليب المختلفة لتقييم الأداة بالإضافة إلى مهارات التواصل الفعالة.
- 3.4.6. عقد ورش عمل تغطي مجالات واسعة بهدف تدريب الموظفين على المهارات اللازمة لتقديم أعلى مستوى من الخدمات للعملاء.
- 3.4.7. تطوير خطط التعاقب ومراجعتها بشكل منتظم.
- 3.4.8. نشر ثقافة الشركة ومعاييرها المهنية داخل الشركة وفي الشركات التابعة لها مع التركيز على تعارض المصالح والحوكمة والمبادئ ذات العلاقة بأحكام هذه السياسة.
- 3.4.9. إرساء معايير المكافآت التي تركز على مكافأة الموظفين ذوي الأداء المتميز استنادًا إلى مؤشرات الأداء الرئيسية وإدارة المواهب.
- 3.4.10. تهدف قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية المعتمدة في الشركة إلى تقديم الدعم فيما يتعلق بالقيم الأخلاقية وكيفية التعامل معها والمساعدة على تعزيز بيئة عمل تتسم بالنزاهة والمسؤولية، ومن المتوقع أن يلتزم كافة موظفي الشركة بالقواعد والمعايير الواردة في القواعد المعتمدة.
- 3.4.11. لا يقتصر دور موظفي الشركة على الالتزام بالأنظمة والتعليمات ذات الصلة فقط، بل يتوجب عليهم أيضاً الالتزام بالسلوكيات والأخلاقيات المهنية الواردة في القواعد المعتمدة.
- 3.4.12. ينبغي من كافة موظفي الشركة عند مواجهتهم أو علمهم بأي مخالفات، بالمبادرة والإفصاح عن أي مخالفات ذات طابع أخلاقي وفق القنوات المحددة.
- 3.5. المجتمع
- يظهر مدى التزام الشركة تجاه المجتمع من خلال التزامها بالمسؤولية الاجتماعية، وتهدف الشركة إلى تنوع المبادرات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وتلتزم الشركة بالمساهمة في العديد من الفعاليات والأنشطة التي من شأنها تفعيل دور الشركة في العديد من الجوانب ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية، بما في ذلك المساهمة في الفعاليات الاجتماعية، وحماية البيئة والموارد الطبيعية، وذلك من خلال ما يلي:
- 3.5.1. وضع سياسة تكفل إقامة التوازن بين أهدافها والأهداف التي يصبو المجتمع إلى تحقيقها بغرض تطوير الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع.
- 3.5.2. وضع البرامج وتحدد الوسائل اللازمة لطرح مبادرات الشركة في مجال العمل الاجتماعي.
- 3.5.3. الإفصاح عن أهداف المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها الشركة للعاملين فيها وتوعيتهم وثقيفهم بها.
- 3.6. الموردون ومزودي الخدمة
- 3.6.1. تبني الشركة سياسات داخلية تنظم العمليات الخاصة بالمناقصات والتعاقد والتعامل مع الموردين، وتقوم الشركة بالتعامل مع جميع المقاولين والموردين بشفافية ودون تمييز.

3.6.2. تركز سياسة الشركة في علاقاتها مع الموردين ومزودي الخدمة المسند لهم أي مهام في أن تكون هذه العلاقة مبنية على أسس من الصراحة والموثوقية مع التزام الشركة بإجراءات الإسناد والتعامل مع طرف ثالث وهو ما يمكن الشركة من تحقيق أهدافها على المدى الطويل مع أصحاب المصلحة. ولزيادة فعالية العلاقة بين الطرفين يجب التالي:

- 3.6.2.1. تحديد احتياجات الشركة من المورد أو مزود الخدمة بشكل دقيق وواضح.
- 3.6.2.2. أن يشمل العقد ويحتوي على المواصفات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة والكميات وأوقات التسليم وإجراءات التنفيذ، والأسعار، وطريقة التسليم، وآليات الرقابة، والفحص.
- 3.6.2.3. التركيز على المصلحة المشتركة لأطراف التعاقد.
- 3.6.2.4. ضرورة شمول التعاقد على تحديد آليات تحديد آليات تبادل المعلومات.

3.7. الجهات الخارجية

- 3.7.1. تتعامل الشركة من خلال إدارتها المعنية مع كافة الجهات الخارجية وفقاً للبنود التعاقدية وذلك بطريقة مهنية وعادلة، وتهدف السياسة لتجنب أي أعمال غير نزيهة قد تتعدى على حقوق الجهات الخارجية طبقاً للقوانين واللوائح ذات الصلة والبنود المتفق عليها بالعقود المبرمة.
- 3.7.2. ويتم التعامل مع كافة الجهات الخارجية بصورة عادلة ونزيهة من خلال حماية مصالحهم وضمان حصولهم على عوائد عادلة، وتجنب الشركة أي موقف قد يؤدي إلى حدوث تعارض في المصالح أو الإخلال بالتزاماتها تجاه أي جهة خارجية.

4. حماية حقوق أصحاب المصالح

تلتزم الشركة بحماية حقوق أصحاب المصالح عن طريق الالتزام بما يلي:

- 4.1. التعامل مع كافة أصحاب المصالح بصورة عادلة والتأكد من أن أعضاء مجلس الإدارة وأصحاب المصالح يتم التعامل معهم بشكل منصف ودون أي تمييز.
- 4.2. السماح لأصحاب المصالح بالوصول إلى المعلومات والبيانات المتعلقة بالمهام المسندة إليهم حتى يتمكنوا من الحصول على تلك المعلومات والرجوع إليها بشكل سريع ومنتظم.

5. التزامات أصحاب المصالح

- 5.1. كما تلتزم الشركة بحماية حقوق أصحاب المصالح، فإنها تتأكد من وفاء كافة أصحاب المصالح بالتزاماتهم التي تحكمها العقود المبرمة والأنظمة واللوائح الصادرة من الجهات الرقابية ذات الصلة.

6. التعامل مع الشكاوى والنزاعات

6.1. آلية التعامل مع حالات الإبلاغ عن الممارسات المخالفة

اعتمد مجلس الإدارة آلية واضحة للتعامل مع حالات الإبلاغ التي يتم استلامها من أصحاب المصالح المختلفين مع مراعاة ما يلي:

- 6.1.1. تيسير آلية إبلاغ أصحاب المصالح بما فهم موظفو الشركة بما قد ينشأ من تصرفات أو ممارسات تخالف الأنظمة واللوائح والقواعد ذات الصلة 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 مع الحفاظ على سرية تلك البلاغات.

6.1.2. توفير الحماية اللازمة للمبلغين بالشكل الذي يشجعهم على الإبلاغ عن أي ممارسات مخالفة.

6.2. آلية التعامل مع الشكاوى

6.2.1. يقوم أصحاب المصالح بتقديم أي شكاوى إلى الإدارة المعنية بالشركة، وتختلف الجهة المعنية باستلام والتعامل مع

الشكاوى باختلاف نوع الشكاوى وذلك خلال الفترة المحددة في السياسات ذات الصلة كما هو موضح أدناه:

6.2.1.1. إدارة الموارد البشرية والخدمات الإدارية فيما يتعلق بشكاوى الموظفين.

6.2.1.2. رئيس قطاع دعم الأعمال فيما يتعلق بشكاوى الموردين ومزودي الخدمات.

6.2.1.3. إدارة التواصل والعناية بالعملاء فيما يتعلق بشكاوى العملاء.

6.2.2. تضمن الشركة حماية حقوق أصحاب المصالح من خلال التحقيق في الشكاوى المستلمة واتخاذ الإجراءات اللازمة

بشأنها، كما تضمن الحفاظ على سرية بيانات مقدم الشكاوى واتخاذ غيرها من الإجراءات التي تضمن حقوقه.

7. تعويض أصحاب المصالح

7.1. مع عدم الإخلال بالأنظمة ذات العلاقة والصادرة عن الجهات الرقابية وذات الاختصاص يتم تعويض أصحاب المصالح عند

الإخلال بحقوقهم التي تقررها الأنظمة وتحميها العقود مع مراعاة ما يلي:

7.1.1. أن يكون الإخلال ناتجاً عن عدم وفاء الشركة بالتزاماتها التي تحددها العقود والأنظمة ذات العلاقة.

7.1.2. توفر علاقة سببية بين تصرف الشركة والضرر الذي وقع على الأطراف ذات العلاقة.

7.1.3. أن يتأكد مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية من أن التعاملات والعقود صحيحة ونظامية.

7.1.4. التأكد من أن هذا التعويض يتماشى مع شروط التعاقد.

7.1.5. الموافقة على التعويض وفقاً لمصفوفة الصلاحيات المعتمدة في الشركة.



FORTY SEVEN YEARS

تاريخها يديكي
SINCE 1976



تاريخها يديكي
SINCE 1976