

صفحة ١ من ١١	تاريخ الإصدار:	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	 وقود WOGOD
	رقم الإصدار :		

سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح



صفحة ٢ من ١١	تاريخ الإصدار:	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	 وڨود wogod
	رقم الإصدار :		

الفهرس

<u>رقم الصفحة</u>	<u>الموضوع</u>	<u>الرقم</u>
٣	تعريف وتفسيرات	.١
٣	١-١ التعاريف	
٣	٢-١ التفسيرات	
٣	الغرض	.٢
٤	النطاق	.٣
٤	أصحاب المصالح الرئيسيين بالشركة	.٤
٦	آليات تعويض أصحاب المصالح في حال انتهاك حقوقهم	.٥
٨	آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات أو تقديم التظلمات والبلاغات والمقترحات	.٦
٩	آليات إقامة علاقات جيدة مع العملاء والموردين	.٧
١٠	قواعد السلوك المهني للإدارة التنفيذية والعاملين	.٨
١١	مساهمة وڨود الاجتماعية	.٩
١٢	اعتماد رئيس مجلس الإدارة	.١٠

١. تعريف وتفسيرات:



صفحة ٣ من ١١	تاريخ الإصدار:	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	 و قود wogod
	رقم الإصدار:		

١-١ التعاريف : سيكون للكلمات والعبارات الواردة في هذا الميثاق المعاني التالية:

- الشركة: قطر للوقود "وقود".
- المجلس: مجلس إدارة قطر للوقود.
- الرئيس: رئيس مجلس الإدارة.
- أصحاب المصالح: كل من له مصلحة مع الشركة تستند إلى حق أو مركز قانوني مثل المساهمين، والعاملين، والدائنين، والعملاء، والموردين وغيرهم
- السياسة: سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح.
- عضو المجلس: عضو مجلس الإدارة.
- الدولة: دولة قطر.

٢-١ التفسيرات:


يتم تفسير العبارات والاحكام الواردة بهذا النظام بصورة تتفق مع احكام نظام حوكمة الشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية الصادر بقرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية رقم ٥ لسنة ٢٠١٦ وكذا أحكام النظام الأساسي والنظامي لقطر للوقود وأية نظم وتشريعات أخرى ذات صلة شاملة - دون تحديد- قانون الشركات التجارية رقم ١١ لسنة ٢٠١٥ وأي تعديل أو إعادة إصدار له.

٢. الغرض:

تماشياً مع المبادئ التوجيهية والأساسية لمتطلبات نظام حوكمة الشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية، والصادر بقرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية رقم (٥) لسنة ٢٠١٦، وتنفيذاً لأحكام النظام المذكور وعلى الأخص المادة (٨-٥) والمادة (٣٨) منه، وتفعيلاً لما ورد بميثاق مجلس الإدارة المعتمد بتاريخ ٢٠١٨/١٢/١٢م، ترسي قطر للوقود (وقود) بموجب هذه السياسة مجموعة من القواعد الاصلية المعنية بتنظيم وحماية حقوق أصحاب المصالح بما يكفل لهم حماية حقوقهم وفقاً للنظم والتشريعات والقوانين ذات الصلة، الصادرة من الهيئات والجهات الرقابية بدولة قطر.

وذلك من خلال إرساء حزمة من السياسات والإجراءات التي من شأنها ضمان حماية الحقوق المكتسبة لأصحاب المصالح، وكذلك بيان القنوات الرسمية لرفع الشكاوى والبلاغات والمقترحات، وتحديد التكييف القويم لحل الخلافات الناشئة، مع إيضاح آليات تقديم التظلمات، وتنفيذ السبل والآليات الصحيحة لتفادي مثل هذه الأمور مستقبلاً، مما يخلق بدوره بيئة مستقرة للعمل ذات شفافية ونتاجية تصب في صالح الشركة وصالح أصحاب المصالح.



صفحة ٤ من ١١	تاريخ الإصدار:	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	 وقود woqod
	رقم الإصدار :		

٣. النطاق:

يلتزم مجلس إدارة وقود بتطبيق هذه السياسة لضمان حماية حقوق أصحاب المصالح، كما يسري هذا الالتزام تجاه الإدارة التنفيذية من رؤساء تنفيذيين ومديري إدارات – كلٍ بصفته و/أو وفقاً للمسؤوليات المنوطة بمهامه الوظيفية – إلا أنه يقع على عاتق إدارة الالتزام بالشركة على وجه الخصوص مسؤولية متابعة تطبيق هذه السياسة وآلياتها.

حيث دأبت وقود منذ نشأتها على ترسيخ مفهوم حماية حقوق أصحاب المصالح وذلك عبر إعداد وصياغة صور عدة من الاتفاقيات والعقود والسياسات والإجراءات المنظمة لمختلف العلاقات القانونية الناشئة، والتي تشكل بدورها المصدر الرئيسي في تأطير كافة الجوانب المعنية بحماية حقوق أصحاب المصالح بمختلف فئاتهم من جهة، وتحديد الالتزامات الواجبة على الأطراف ذوي العلاقة، وتنظيم الآليات والإجراءات الخاصة بهم من جهة أخرى.

٤. أصحاب المصالح الرئيسيين بالشركة:

٤-١ المساهمين:

تلتزم وقود دائماً وابتداءً بحماية حقوق مساهميها وفقاً لما هو منصوص عليه في تشريعات قانون الشركات التجارية رقم (١١) لسنة ٢٠١٥ وتعديلاته، وأيضاً وفقاً للأحكام والقرارات الصادرة من مختلف الهيئات الرقابية ذات الصلة، حيث درجت وقود على تضمين كافة النصوص والقرارات المعنية بحماية حقوق المساهمين في النظام الأساسي للشركة بل وتحديثها بصفة دورية ومنتظمة كلما دعت الحاجة لذلك بهدف ضمان حماية حقوق مساهميها قانوناً. كما خصصت الشركة قسم خاص بالشركة معني بشؤون المساهمين بغرض تلبية كافة احتياجاتهم وتغطية كامل متطلباتهم.

كما تحرص وقود على تحقيق المنفعة القصوى لمساهميها وذلك من خلال العمل على تعظيم حجم استثماراتها، وتنويع طبيعة نشاطاتها، والحرص على الدخول في علاقات تجارية ناجحة، للوصول إلى أفضل عوائد مالية وربحية ممكنة لصالح مساهميها. (لمزيد من التفاصيل يرجى الاطلاع على سياسة حقوق المساهمين)

٤-٢ العملاء:

تحرص وقود على تقديم أفضل الخدمات لعملائها على مستوى يتميز بالجودة والمهنية لتلائم احتياجاتهم وترقى لتطلعاتهم، وذلك من خلال شبكة عملاقة من محطات البترول التي تغطي معظم أرجاء الدولة، ذلك إلى جانب مختلف الخدمات والمنتجات الأخرى التي تقدمها وقود لمختلف الفئات من عملائها. وتسعى وقود دوماً على



صفحة ٥ من ١١	تاريخ الإصدار:	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	
	رقم الإصدار :		

التطوير الدؤوب لأدائها وخدماتها على نحو يرضي ويضمن حقوق عملائها، حيث أسست وقود بالإضافة إلى خدماتها الفنية والتشغيلية المعتادة عدة منصات إلكترونية تخدم عملائها تقنياً لتوفير وسائل بديلة لخدمة عملائها على مستوى احترافي.

وتلتزم وقود بحماية سرية البيانات والمعلومات الخاصة بعملائها، وتحرص على معاملتهم بصورة عادلة ونزيهة، كما عنت بتأسيس قنوات اتصال رسمية مع عملائها من خلال قسم خدمة العملاء لديها، والمعني بتلقي الشكاوى المقدمة والعمل على حلها كوسيلة اتصال فعالة وحيوية، كما قامت وقود بتفعيل أنظمة خاصة بالرقابة والجودة لضمان حماية حقوق عملائها.

٣-٤ الموردین:

تنشأ العلاقة بين وقود ومورديها على أسس قانونية راسخة وذات فعالية، حيث تتبنى الشركة سياسات وإجراءات داخلية خاصة بتنظيم إجراءات المناقصات والمزايدات والتعاقدات الخاصة بالموردين، ومن ثم إبرام مجموعة من العلاقات التعاقدية تحكمها حزمة من الاحكام والشروط، والحقوق والالتزامات المتبادلة، والتي من شأنها حماية حقوق الموردين وفقاً للعقود المبرمة والاتفاقيات الناشئة.

٤-٤ العاملین (الموظفین):

تلتزم وقود بتوفير بيئة عمل آمنة وصالحة لموظفيها، وتتقيد بضرورة تأسيس مناخ صحي ومستقر لكافة العاملين لديها، كما تلتزم بتطبيق مبادئ ومعايير المساواة والتكافؤ لجميع موظفيها على نحو نزيه وعادل، بما في ذلك كل ما يخص أمور التعيين والتطوير المهني والترقيات والمكافآت والتعويضات، دون تمييز على أساس العرق او الدين أو الجنس أو غيره من العوامل الأخرى.

كما تلتزم وقود تجاه موظفيها بتطبيق كافة اللوائح والإجراءات المنظمة لشؤون الموظفين المعمول بها لدى الشركة، والالتزام بالشروط التعاقدية المبرمة معهم على نحو يكفل لهم كامل حقوقهم الوظيفية خلال فترة عملهم بالشركة. (لمزيد من التفاصيل يرجى الاطلاع على لائحة شؤون العاملين بالشركة)

٥-٤ الجهات والهيئات الرقابية ذات الصلة:

تلتزم وقود بكافة التشريعات والقوانين وسائر الاحكام والنصوص والتعليمات والقرارات واللوائح التنفيذية – ذات الصلة -المعلنة والصادرة عن وزارة الاقتصاد والتجارة، وهيئة قطر للأسواق المالية، وبورصة قطر، والبنك المركزي القطري، وسائر الجهات والهيئات الرقابية المعنية.

٦-٤ الجهات الخارجية:



صفحة ٦ من ١١	تاريخ الإصدار:	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	 وقود WOGOD
	رقم الإصدار :		

يقوم التعامل مع مختلف المؤسسات والجهات الخارجية من قبل وقود على نحو عادل ونزيه، وذلك من خلال إطار تعاقدى أو تكليفي أو مجتمعي أو تعاوني، حيث يتم ذلك وفقاً لنهج مهني واحترافي طبقاً للتشريعات واللوائح ذات الصلة، إما وفقاً لأحكام وشروط التعاقدات المبرمة، أو على أساس المسؤولية المجتمعية لوقود، كما تبذل الشركة عنايتها لتجنب أي عمل من شأنه التأثير على مصالح الجهات الخارجية.

٥. آليات تعويض أصحاب المصالح في حال انتهاك حقوقهم:

وفقاً للبند (٥-١) من الفقرة (٥) من المادة (٨) من نظام حوكمة الشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية، والصادر بقرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية رقم (٥) لسنة ٢٠١٦، فإن على الشركة تعويض أصحاب المصالح في حال انتهاك حقوقهم، حيث يلتزم وقود بتعويض صاحب المصلحة المتضرر في حال توافرت في حالة الانتهاك الشروط الآتية:

- حال ثبوت أن الانتهاك الناشئ في حق صاحب المصلحة (المتضرر) كانت وقود هي المتسبب المباشر فيه.
- أن يقع عبء إثبات الانتهاك الناشئ على صاحب المصلحة (المتضرر).
- حال ثبوت التقصير في حق وقود إما بإقرار صادر منها، أو بموجب حكم بات صادر ضدها (حكم قضائي أو من السلطة/الهيئة المعنية بحل النزاع).

وبناء عليه يتم تعويض أصحاب المصالح وفقاً لنص الحكم الصادر، وإما تعويض أصحاب المصالح بالسبل الودية على النحو التالي:

١-٥ المساهمين:

يتم رفع الضرر عن المساهم المتضرر، وتعويضه بالآلية والكيفية النظامية، والمنصوص عليها في سياسة حقوق المساهمين المعمول بها لدى بوقود، أو قانون الشركات التجارية، أو تماشياً مع أحكام وقرارات هيئة قطر للأسواق المالية في هذا الشأن، واختيار ايهم أنسب لصالح مصلحة المساهم المتضرر. فيما لا يتعارض مع مصلحة وقود وسائر أصحاب المصالح.

٢-٥ العملاء:

يتم تعويض العملاء في حال انتهاك حقوقهم وذلك بعد تقديم العميل المتضرر بشكواه وبحثها وفقاً لأحكام المادة (٦) من هذه السياسة، وبعد ثبوت حالة الضرر والانتهاك الناشئ يتم رفع الضرر عن العميل وتعويضه بما يناسب حجم الضرر.

٣-٥ الموردون:



صفحة ٧ من ١١	تاريخ الإصدار:	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	 وقود WOQOD
	رقم الإصدار :		

يتم تعويض الموردين وفقاً للعقود المبرمة مع كلٍ منهم، ووفقاً للشروط والاحكام المتفق عليها بين وقود ومورديها، حيث يتم تعويضهم بالسبل القانونية المقررة لهم تعاقدياً.

٤-٥ العاملين (الموظفين):

يتم تعويض العاملين بوقود وفقاً لنصوص واحكام لائحة شؤون العاملين المعمول بها بالشركة و/أو وفقاً لعقود العمل المبرمة معهم، وفي حال خلو أي منهما من آلية تعويض مناسبة تجاه الانتهاك الناشئ في حق الموظف المتضرر يتم تشكيل لجنة بقرار من الرئيس التنفيذي، وتؤلف اللجنة من رئيس وعضوين، على أن ترفع اللجنة توصياتها إلى الرئيس التنفيذي في مدة لا تتجاوز أسبوعين ميلاديين من تاريخ قرار تشكيل اللجنة، والذي بدوره لا يجب أن يتجاوز أسبوع ميلادي واحد من تاريخ تقديم طلب التعويض أو طلب رفع الضرر من قبل الموظف المتضرر.

٥-٥ الجهات والهيئات الرقابية:

ينظم هذه العلاقة كلٍ من النظم والتشريعات والقوانين واللوائح والقرارات ذات الصلة، والتي تعنى بتنظيم مفردات العلاقة بين وقود وسائر الجهات والهيئات الرقابية بالدولة بما فيها آلية التعويض.

٦-٥ الجهات الخارجية:

مع عدم المساس بنطاق الامتياز الممنوح لقطر للوقود وفقاً للقانون رقم (٤) لسنة ٢٠٠٣، ينظم القانون التجاري العلاقة بين وقود والجهات الخارجية و/أو التعاقدات المبرمة مع كلٍ منهم وذلك وفقاً لما هو منصوص عليه بالشروط والاحكام واجبة النفاذ.


٦. آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات أو تقديم التظلمات والبلاغات والمقترحات:

وفقاً للبند (٢-٥) من الفقرة (٥) من المادة (٨) من نظام حوكمة الشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية، والصادر بقرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية رقم (٥) لسنة ٢٠١٦، فإن وقود تعمل على فحص وتسوية والبت في الشكاوى والخلافات والتظلمات والبلاغات المستلمة، وكذلك النظر في المقترحات المقدمة من أصحاب المصالح، وذلك على أسس تتسم بالعدالة والشفافية، مع الالتزام بالحفاظ على سرية مضمون الشكاوى أو البلاغ أو المقترح والالتزام بحماية مقدمه، على أن يتم ذلك على النحو التالي:

١-٦ إجراءات تظلم أصحاب المصالح من أيّاً من قرارات / تصرفات المسؤولين بالشركة والإدارة التنفيذية العليا:

١-٦-١ على المتضرر تقديم التظلم المعني كتابة، وأن يكون مشتملاً على سرد مفصل لموضوع التظلم، وكامل البيانات الخاصة بالشخص المتظلم، وسبل التواصل معه.



صفحة ٨ من ١١	تاريخ الإصدار:	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	 وقود woqod
	رقم الإصدار :		

٢-١-٦ يُقدم التظلم إلى عضو ومقرر لجنة أخلاقيات المهنة وتضارب المصالح والإفصاح وسرية المعلومات والتحقيق في المخالفات الأخرى.

٣-١-٦ يرفع التظلم إلى اللجنة المذكورة في جلستها التالية لتاريخ تقديم التظلم، وتتولى اللجنة إجراءات التحقيق والفحص في موضوع التظلم، والبت فيه، وفقاً لاختصاصات اللجنة ومهامها المنوطة بها بمقتضى قرار التشكيل الصادر بحقها.

٢-٦ إجراءات تلقي وفحص شكاوى ومقترحات وبلاغات أصحاب المصالح بشأن كل ما يمس مصالح الشركة وأموالها:

١-٢-٦ على صاحب الشكوى أو المقترح أو البلاغ أن يتقدم بشكواه أو مقترحه أو بلاغه المعني وفقاً لإجراءات سياسة (التبليغ عن المخالفات) المعتمدة والمتبعة لدى قطر للوقود.

٢-٢-٦ يتقدم صاحب الشكوى أو المقترح أو البلاغ بمراسلة البريد الإلكتروني المُعين خصيصاً لهذا الغرض على (shareandcare@woqod.com.qa).

٣-٢-٦ تتولى الجهات المعنية بالشركة إجراءات الفحص والتحقيق اللازمة في موضوع الشكوى أو المقترح أو البلاغ المُقدم، والبت فيه، وفقاً لمقتضيات سياسة التبليغ عن المخالفات المعتمدة لدى قطر للوقود. (لمزيد من التفاصيل يرجى الاطلاع على سياسة التبليغ عن المخالفات)

٣-٦ وتلتزم وقود بوجه عام بالمحافظة على حقوق أصحاب المصالح واحترامها، كما يجوز لكل صاحب مصلحة في الشركة (من غير المساهمين) طلب المعلومات ذات الصلة بمصلحته شريطة أن يرفق بطلبه ما يثبت صفته، حيث تلتزم الشركة بتقديم المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب وبالقدر الذي لا يهدد مصالح الآخرين أو يضر بمصالحها.

٧. آليات إقامة علاقات جيدة مع العملاء والموردين:

١-٧ تولي وقود اهتمام خاص بإقامة علاقات جيدة مع عملاءها ومورديها، ولا تألوا جهداً في تطوير وتوطيد هذه العلاقة بصورة دورية.

٢-٧ تلتزم وقود بمعاملة (عملائها) بصورة عادلة ومتكافئة على نحو يتسم بالإنصاف والمساواة، مع مراعاة عدم التمييز بين أيّ منهم على أساس عرق أو جنس أو دين.

٣-٧ تلتزم وقود بمعاملة (مورديها) بصورة عادلة ومتكافئة على نحو يتسم بالإنصاف والمساواة، مع مراعاة عدم التمييز بين أيّ منهم على أساس عرق أو جنس أو دين.



صفحة ٩ من ١١	تاريخ الإصدار:	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	 وقود woqod
	رقم الإصدار :		

٤-٧ الالتزام بالأحكام والقوانين والقرارات الصادرة من الهيئات والجهات الرقابية فيما يخص فئتي العملاء والموردين.

٥-٧ الالتزام بما ورد بالعقود والاتفاقيات المبرمة مع العملاء والموردين.

٦-٧ المحافظة على خصوصية وسرية المعلومات والبيانات والمستندات الخاصة بالعملاء والموردين، من خلال استخدامها لأحدث الأنظمة التشغيلية والمحاسبية.

٨. قواعد السلوك المهني للإدارة التنفيذية والعاملين:

تتفقد وقود بتطبيق أفضل المعايير المهنية والأخلاقية القويمة، والتي تعضد من خلق بيئة عمل تتسم بالنزاهة والمسؤولية والمساءلة، مما ينعكس بدوره على حماية حقوق أصحاب المصالح.

ويتأتى ذلك من خلال:

٨-١ التزام إدارة الجودة والصحة والسلامة والبيئة على تطبيق أفضل معايير السلامة المهنية والبيئية وأمن المعلومات.

٨-٢ إدارة منظومة العمل بواسطة أحدث الأنظمة التشغيلية والتقنية والمحاسبية.

٨-٣ الحرص على تفعيل حزمة من السياسات واللوائح تختص بضبط الأداء المهني والأخلاقي لدى قطاعي الإدارة التنفيذية والعاملين، على سبيل المثال لا الحصر:

٨-٣-١ لائحة شؤون العاملين.

٨-٣-٢ سياسة الإفصاح وتضارب المصالح.

٨-٣-٣ سياسة التبليغ عن المخالفات.

٨-٣-٤ نظام الحوكمة.

٨-٣-٥ لجنة الحوكمة.

٨-٣-٦ لجنة التدقيق.

٨-٣-٧ لجنة السياسات والإجراءات.

٨-٣-٨ لجنة أخلاقيات المهنة وتضارب المصالح والإفصاح وسرية المعلومات والتحقيق والمخالفات.



صفحة ١٠ من ١١	تاريخ الإصدار:	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	 وقود wogod
	رقم الإصدار :		

٩. مساهمة وقود الاجتماعية:


تسعى وقود دوماً إلى تأصيل دورها المجتمعي والتنموي بالدولة كأحد الجوانب الرئيسية الموضوعة ضمن الخطط والاهداف الاستراتيجية بالشركة، إيماناً من وقود ببرامج المسؤولية الاجتماعية الهادفة لتنمية وتطوير المجتمع ككل، وتحقيقاً لرؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠.

حيث تخصص وقود نسبة ثابتة من قيمة أرباحها السنوية لصالح الصندوق الاجتماعي والرياضي بدولة قطر، كما تحرص على رعايتها و/أو مساهمتها المنتظمة في مختلف الأنشطة والفعاليات، سواء كانت أنشطة مجتمعية أو بيئية أو أنشطة رعاية صحية، إما بفعاليات ثقافية وتعليمية أو خيرية.

هذا وتولي وقود اهتماماً خاصاً (بالتطوير المهني)، وذلك دعماً منها للجيل الصاعد لمستقبل وطن واعد.



+

صفحة ١١ من ١١	تاريخ الإصدار:	سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح	 وقود wogod
	رقم الإصدار:		

التاريخ:/.../.....

اعتماد

رئيس مجلس الإدارة

بعد الاطلاع على النظام الأساسي لوقود ونظام حوكمة الشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية الصادر بقرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية رقم ٥ لسنة ٢٠١٦ والمنشور بالجريدة الرسمية العدد السادس بتاريخ ١٥ مايو ٢٠١٧،

- وعلى ميثاق مجلس الإدارة المعتمد بتاريخ ١٢/١٢/٢٠١٨ م.

- وعلى قرار مجلس إدارة قطر للوقود بتاريخ

قرر الآتي:

يتم اعتماد سياسات ومعايير وإجراءات انتخاب العضوية في مجلس إدارة قطر للوقود بعاليه.



أحمد سيف السليطي
رئيس مجلس الإدارة

