



الوطنية القابضة
NATIONAL HOLDING

ميثاق عمل الموردين لدى الوطنية القابضة

ديسمبر 2023



6	مبادئ وإرشادات عامة	3	مقدمة
	الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية		قيم مجموعة الوطنية القابضة
	ممارسات العمل الأخلاقية		
	حقوق الإنسان والعمل	5	التطبيق
	ظروف العمل		عواقب عدم الامتثال
	الاستدامة البيئية		
	الشفافية والمساءلة		
	تضارب المصالح		
	الخصوصية وحماية البيانات		
	جودة المنتجات وسلامتها		
	التحسين المستمر		
	التعاون والشراكات		
	الملكية الفكرية		
	الهدايا والترفيه		
	مكافحة الرشوة والفساد		
8	حق التدقيق		
9	الخط الساخن "صوتك" (لإبلاغ عن المخالفات)		
10	إعلان الموافقة		
11	ملاحظات ختامية		



مقدمة

ويوضح ميثاق قواعد السلوك ومزاولة الأعمال التوقعات التي نضعها لجميع الموردين، بهدف ضمان امتثالهم مع قيمنا، فضلاً عن تعزيز ممارسات الأعمال المستدامة والمسؤولية في مختلف شركاتنا.

وفي حال وجود أي أسئلة حول الميثاق، أو الاشتباه بوجود خرق له، ندعوكم للتواصل معنا بكل ثقة وسرية من خلال الخط الساخن (صوتك) المُدار من قبل طرف ثالث.

نثمنّ عالياً آراءكم والتزامكم بقيمنا. لن نكتفي بالعمل معاً لتحقيق ريادة القطاع، بل سنحرص على تحقيق هذه الريادة مع الالتزام بأعلى مستويات النزاهة والمعايير الأخلاقية.

تتميز الوطنية القابضة بمكانة فريدة من نوعها في مشهد الأعمال الإماراتي. وبفضل انتشارنا العالمي وحضورنا الواسع، فإن لدينا الإمكانيات اللازمة لاتخاذ الخطوات الضرورية للابتكار عبر جميع القطاعات التي ننشط فيها. وبتتميز بقدرتنا على قراءة الاحتياجات من خلال الإصغاء والتعلم وتوقع التحديات واستغلال الفرص، كما نعتمد نماذجاً وأطر عمل جديدة تلبي احتياجات العملاء وتسهم في بناء شراكات موثوقة وطويلة الأمد.

ولا ندخر جهداً لمواكبة أحدث التطورات وتبني التغييرات اللازمة، ونواصل تركيزنا على الأسس الرئيسية التي تقوم عليها المجموعة. ويأتي ذلك من التزامنا بقيمنا وهويتنا، وحرصنا على ترك بصمة مؤثرة. وتتمثل قيمنا في **الالتزام بالمعايير الأخلاقية، والمساءلة، والسلوك الاستباقي، وخدمة العملاء، والالتزام، والطموح،** وهي انعكاس لجوهر فلسفتنا ونجاحنا.





قيم الوطنية القابضة

في الوطنية القابضة، نتميز باهتمامنا **بكيفية مزاوله الأعمال** بقدر اهتمامنا بالنتيجة. ونتميز أيضاً بريادتنا لمشهد الاستثمار في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مع الحرص على التزامنا بالمعايير وإحداث أثر ملموس...

الالتزام بالمعايير الأخلاقية

المعايير الأخلاقية هي حجر الأساس لجميع أنشطتنا. نحرص على الوفاء بوعدنا، ونسعى إلى بناء هوية قائمة على الشفافية والصدق والموثوقية والاحترام.

1

المساءلة

نحن مسؤولون عن بعضنا البعض، وعن عملائنا وعن مستثمريننا. وتمثل المسؤولية الفردية عاملاً حاسماً لتحقيق أهداف المجموعة وتطلعاتها.

4

خدمة العملاء

تتمثل أولويتنا بتقديم أعلى مستويات خدمة العملاء. إن توفير تجربة استثنائية لعملائنا لا يمثل هدفاً لنا فحسب، بل هو التزام جوهري تجاه جميع الأفراد الذين يتفاعلون مع علامتنا.

2

السلوك الاستباقي

نعيش في عالم يتغير بوتيرة متسارعة ويشهد تحولاً مستمراً في المتطلبات والمعايير. ونتجاوب مع هذا التغيير بأفضل صورة، من خلال السلوك الاستباقي الذي نتميز به، والذي يتيح لنا اتخاذ خطوات محسوبة ومدروسة تمكّننا من قيادة التغيير وتحقيق أهدافنا وتجاوزها.

5

الطموح

نحرص على منح عملنا كامل الشغف الذي يستحقه، ونتميز بطموحنا الذي يساعدنا على تجاوز التوقعات. رؤيتنا واضحة وذكية وتركّز على النتائج، ونسعى لاتخاذ جميع قراراتنا بشكل شامل ومدروس.

3

الالتزام

الالتزام هو المحور الأساسي لمجموعتنا، فهو يقود سعينا للتميز ويوجه قراراتنا ويحدد شكل تفاعلنا. ونلتزم بتحقيق وعودنا، وبالععمل بنزاهة وإحداث أثر إيجابي عبر جميع الاستثمارات التي نقوم بها والقرارات التي نتخذها.

6

يمثل التزامنا أيضاً القوة الدافعة التي تقودنا للتطور يوماً بعد يوم.





التطبيق

ننظر في الوطنية القابضة إلى موردينا وشركائنا بوصفهم شركاء لنا في سعينا لتحقيق أهدافنا والالتزام بقيمتنا. ونتوقع منهم الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية والانسجام مع قيمنا، فضلاً عن دعمهم لممارسات الأعمال المستدامة والمسؤولة في مختلف شركاتنا.

التوقعات

- نتوقع من الموردين التوقيع على إقرار المورد الملحق بهذه الوثيقة في قسم "إعلان الموافقة" وإرساله إلينا، مما يؤكد قرأتهم وفهمهم للمبادئ التوجيهية المنصوص عليها في وثيقة ميثاق قواعد السلوك ومزاولة الأعمال للموردين. ويتعين على جميع الموردين والشركاء الذين يوفرون الخدمات أو السلع لمجموعة الوطنية القابضة الموافقة على ميثاق قواعد السلوك ومزاولة الأعمال للموردين وجميع التعديلات المضمنة فيه.
- نتوقع من الموردين أو الشركاء المتعاقدين مباشرة مع الشركات التابعة لمجموعة الوطنية القابضة إحاطة جميع المتعاقدين الخارجيين، والمتعاقدين من الباطن، والموردين في المرحلة التالية للإنتاج بمتطلبات ميثاق قواعد السلوك، بالإضافة إلى تأكيد التزامهم بالتوجيهات والمبادئ المحددة في ميثاق قواعد السلوك للموردين.
- يحق للوطنية القابضة ممارسة حقها في التدقيق، أو طلب تقارير التدقيق واعتمادات الأطراف الثالثة من الموردين أو الشركاء المحددين في هذه الوثيقة، مع أو بدون تقديم سبب وفي جميع الأوقات.



عواقب عدم الامتثال

يؤدي عدم الامتثال لميثاق قواعد السلوك ومزاولة الأعمال للموردين إلى اتخاذ إجراءات تصحيحية، بما يشمل تقييم العلاقة مع الموردين واحتمالية إنهاء علاقة العمل معهم، بالإضافة إلى إرجاعهم على القائمة السوداء الخاصة بجميع الشركات التابعة لمجموعة الوطنية القابضة.



مبادئ وإرشادات عامة

الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية

يتعين على الموردين الامتثال لجميع القوانين المطبقة واللوائح التنظيمية والمعايير في الدول التي يعملون فيها ويوفرون السلع أو الخدمات للشركات التابعة لمجموعة الوطنية القابضة.

ممارسات العمل الأخلاقية

على الموردين الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية في جميع الأنشطة التي يقومون بها، بما يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تجنب تضارب المصالح والرشوة والفساد، والالتزام بالمنافسة العادلة.

التعاون والشراكات

نؤمن ببناء علاقات شراكة متينة وطويلة الأمد مع مورديننا، نقوم على الاحترام المتبادل والتواصل المفتوح والقيم المشتركة.

حقوق الإنسان والعمل

على الموردين الالتزام بالقوانين والاتفاقيات المعمول بها بما يخص عمالة من هم دون السن القانونية. على الموردين عدم اللجوء إلى أي شكل من أشكال العمل القسري. كما ويتعين على الموردين توفير بيئة عمل خالية من الإساءة والتمييز على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو الدين أو العمر أو الخلفية الثقافية أو الإعاقة أو غيرها من الصفات الشخصية.

ظروف العمل

يجب على الموردين توفير بيئة عمل آمنة وصحية لموظفيهم، بما يشمل التهوية الجيدة والإضاءة والنظافة والالتزام بقواعد الصحة والسلامة.

الاستدامة البيئية

يتعين على الموردين الحد من أثرهم البيئي من خلال تشجيع الاستخدام المسؤول للموارد وتقليل النفايات ومنع التلوث واعتماد الممارسات المستدامة في عملياتهم.

الشفافية والمساءلة

نشجع الموردين على التواصل بشكل مفتوح حول ممارساتهم وسياساتهم وأدائهم المرتبط بالعمالة وحقوق الإنسان والبيئة وأخلاقيات العمل.

تضارب المصالح

يتعين على الموردين تجنب أي حالة أو علاقة تتطوي على تضارب فعلي أو محتمل في المصالح مع أي من الشركات التابعة لمجموعة الوطنية القابضة. ويجب مناقشة أي تضارب حالي أو متوقع في المصالح والإفصاح عنه رسمياً بشكل مكتوب، بالإضافة إلى طلب موافقة من مجموعة الوطنية القابضة قبل الشروع في التعامل مع أي من الشركات التابعة لمجموعة الوطنية القابضة.

الخصوصية وحماية البيانات

على الموردين الذين يتعاملون مع بيانات شخصية في إطار عملهم مع الشركات التابعة لمجموعة الوطنية القابضة، الامتثال لقوانين ومعايير حماية البيانات.

جودة المنتجات وسلامتها

يتولى الموردون مسؤولية توفير السلع والخدمات التي تلي معايير الجودة والسلامة المتفق عليها، إلى جانب الالتزام بجميع اللوائح التنظيمية المطبقة.

الملكية الفكرية

على الموردين احترام حقوق الملكية الفكرية لجميع الجهات، بما فيها الشركات التابعة لمجموعة الوطنية القابضة. ويتعين على الموردين الامتثال لجميع القوانين المطبقة التي تنظم حقوق الملكية الفكرية، بما يشمل تلك المتصلة بالتجارة والسر التجاري أو تلك الخاضعة لقيود العلامات التجارية أو براءات الاختراع أو حقوق النشر.

التحسين المستمر

يتعين على الموردين السعي المستمر لتطوير ممارسات الأعمال الخاصة بهم، والتركيز على مجالات مثل المسؤولية المجتمعية والاستدامة والسلوكيات الأخلاقية.





مبادئ وإرشادات عامة

الهدايا والترفيه

يجب على الموردين والشركاء الامتناع عن عرض و/أو تلقي و/أو منح موظفي الشركات التابعة لمجموعة الوطنية القابضة أي هدايا أو خدمات أو خصومات أو إكراميات أو دفع الرسوم أو الرشاوى أو الترفيه أو المزايا أو السلع ذات القيمة أو غيرها من الخدمات التي تنتهك أو تؤثر على أداء الموظفين المعنيين لواجباتهم.

ويتطلب قبول أو تقديم الهدايا اتخاذ قرار مدروس من الموظفين.

مكافحة الرشوة والفساد

لا تتهاون الوطنية القابضة في التعامل مع حالات الرشوة أو الفساد.

الرشوة هي تقديم الأموال أو أي شيء ذي قيمة، أو تلقيها، أو الوعد بتقديمها، أو الموافقة على استلامها بهدف ضمان خدمات معينة أو التأثير على قرار ما بما فيه مصلحة الوطنية القابضة أو أي طرف آخر. ويمكن أن تشمل هذه الخدمات منح العقود أو الحصول على تصريح بشكل غير قانوني أو التأثير على نتائج عمليات التحقيق أو المراجعة أو التدقيق.

"شيء ذو قيمة" هو مصطلح يشمل جميع أشكال الهدايا أو الأموال أو أي سلعة لها قيمة معينة يمكن أن تتسبب في التأثير على موضوعية الموظف المعني، مما يثير الشكوك والقلق حول نزاهته. وتشجع الوطنية القابضة جميع الجهات المعنية والشركاء على التواصل عن طريق **الخط الساخن (صوتك)** للإبلاغ عن هذا النوع من الحوادث أو السلوك.

"مدفوعات التيسير" هي مدفوعات غير رسمية لتأمين أو التعجيل بإجراء إداري روتيني. ولا تسمح الوطنية القابضة بالقيام بهذا النوع من المدفوعات للمسؤولين في الشركة أو نيابة عنها. لمزيد من المعلومات، يُرجى التواصل **على الخط الساخن (صوتك)**.

إرشادات الهدايا والترفيه

قيمة معقولة

يجب التأكد من أن الهدايا لا تحمل قيمة عالية بالنسبة للمانح والمتلقي. وقد تم تحديد 500 درهم إماراتي كقيمة معقولة.

هدية مناسبة

هل تم تقديم الهدية بشكل خاص أم عام؟
هل تم تقديم الهدية لعدة أفراد من الفريق؟
هل الهدية مقابل أداء مهمة رسمية؟
هل الهدية قانونية ومتوافقة مع قواعد السلوك؟
هل يمكن اعتبار الهدية غير مناسبة؟
هل تؤدي الهدية إلى تضارب في المصالح؟

الموافقات المطلوبة

قبول الهدايا: يجب الحصول على الموافقة من قسم الامتثال في حال كانت قيمة الهدية تفوق 500 درهم إماراتي أو من الصعب تحديدها.

تقديم الهدايا: يجب الحصول على الموافقة من قسم الامتثال في حال كانت قيمة الهدية تفوق 500 درهم إماراتي.



حق التدقيق

تحرص الوطنية القابضة على بذل العناية الواجبة قبل الشروع في تنفيذ بنود أي عقد/ اتفاقية، بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر، التحقق من وثائق التسجيل والعلاقات الخاصة بالمورد/ الشريك، وذلك بهدف تحقيق التوافق مع التوقعات وضمن تلبية المورد/ الشريك لمتطلبات الشركات التابعة لمجموعة الوطنية القابضة.

كما تمتلك الوطنية القابضة الحق في تدقيق أو مراجعة العمليات أو التقييمات حسب ما تراه ضرورياً، بهدف ضمان التزام العمليات والأنشطة المرتبطة بالوطنية القابضة والشركات التابعة لها بالقيم والمبادئ المحددة في ميثاق قواعد السلوك للموردين، بالإضافة إلى إدارة جميع المعلومات المرتبطة بالوطنية القابضة والشركات التابعة لها بما ينسجم مع معايير الضوابط التي تلتزم بها الوطنية القابضة.

كما يحق للوطنية القابضة طلب الحصول على تقارير التدقيق وشهادات الاعتماد وتقييمات مراقبة الطرف الثالث، بالإضافة إلى وثائق العمل والنتائج التفصيلية للاطمئنان على الكفاءة التشغيلية للضوابط المعمول بها فيما يخص المعلومات/ البيانات التي تتم إدارتها من قبل المورد/ الشريك المرتبط بالوطنية القابضة والشركات التابعة لها.

يشكل عدم الامتثال لهذا المطلب خرقاً لقواعد السلوك للموردين وأي اتفاقية ذات صلة تم إبرامها بين الأطراف، مما قد يؤدي إلى إنهاء جميع علاقات العمل الحالية والمستقبلية.

يتعين معالجة حالات عدم الامتثال للمتطلبات التي حددتها الوطنية القابضة والشركات التابعة لها، والمرتبطة بقواعد السلوك للموردين أو غيرها من الضوابط المتصلة بالمعلومات التي تتم إدارتها لصالح الوطنية القابضة أو الشركات التابعة لها، بالإضافة إلى تقديم خطط المعالجة خلال أسبوعين والموافقة عليها بشكل مشترك بين الأطراف. وفي حال كانت حالات عدم الامتثال كبيرة، تحتفظ الوطنية القابضة بحق تقييم علاقتها مع المورد/ الشريك ومتابعة تنفيذ إجراءات المعالجة و/ أو إنهاء العلاقة معه.

ويكون حق طلب تقارير التدقيق و/ أو شهادات الاعتماد و/ أو إجراء التدقيق متاحاً لمدة تصل إلى عامين بعد استكمال الاتفاقية بين الأطراف. ويجب على المورد/ الشريك توفير جميع الموارد والوثائق والموظفين المطلوبين خلال إجراءات التدقيق.





الخط الساخن "صوتك" (للإبلاغ عن المخالفات)

ويمكنكم التواصل على الخط الساخن (صوتك) بشكل سري أو مفتوح وفقاً لرغبتكم. ويمكنكم الوصول إلى الخط الساخن كما يلي:

+ التواصل مع الخط الساخن (صوتك)

تتم جميع عمليات الاتصال عبر الخط الساخن (صوتك) بشكل سري إلا في حال رغبتكم بتقديم المعلومات التي تكشف عن هويتكم.

هناك طرق متعددة للوصول إلى الخط الساخن (صوتك):

- تقديم تقرير إلكتروني
- استخدام الموقع الإلكتروني المخصص للهواتف المحمولة

ماذا يحدث بعد الإبلاغ؟

تتم معالجة مخاوفكم والتحقيق فيها على الفور، وتتم مشاركة المعلومات التي قدمتموها مع الأشخاص المعنيين بهدف المساعدة على التحقيق في الحالة الذي تم التبليغ عنها وحلها.

هل يمكنكم الإبلاغ دون خوفٍ من الانتقام أو أخذ موقف ضدكم؟

بالطبع. لا تسمح الوطنية القابضة بأي شكل من أشكال الانتقام أو بأخذ موقف ضد أي شخص يقدم تقريراً عن مخاوف حقيقية وصادقة، أو يقدم شكوى بحسن نية، أو يتعاون خلال عملية التحقيق.

يمكن أن تؤدي انتهاكات ميثاق قواعد السلوك ومزاولة الأعمال للموردين أو السياسات ذات الصلة أو الاتفاقيات أو القانون إلى ضرر كبير علينا جميعاً. ولحماية بعضنا بعضاً، يتوجب علينا الإبلاغ عند علمنا أو اشتباهنا بحدوث أي تجاوز حتى في حال عدم التأكد، لأن الإبلاغ دائماً هو الخيار الأمثل الذي علينا القيام به.

متى علينا الإبلاغ؟

عندما نعلم أو نشبه بانتهاك لـ :

قيم الوطنية القابضة أو ميثاق قواعد السلوك ومزاولة الأعمال للموردين



الإجراءات والاتفاقيات والعقود والسياسات ذات الصلة



القوانين واللوائح التنظيمية المطبقة



كيف نقوم بالإبلاغ؟

يمكنكم التواصل مع الخط الساخن (صوتك) في حال كان لديكم أي سؤال أو مخاوف متعلقة بالأخلاقيات وكنتم تشعررون بالراحة للإبلاغ عنها.



إعلان الموافقة

أنا الموقع أدناه، المفوض بالتوقيع (بموجب الوكالة القانونية) نيابةً عن _____، أقر بأنني قرأت ميثاق قواعد السلوك ومزاولة الأعمال للموردين الخاص بالوطنية القابضة وفهمته بدقة، وأؤكد أن _____ توافق على الالتزام بجميع الأحكام والشروط والعمل بموجبها.

اسم الشركة:

اسم المفوض بالتوقيع/ الممثل القانوني (بموجب الوكالة القانونية):

المسمى الوظيفي للمفوض بالتوقيع/ الممثل القانوني (بموجب الوكالة القانونية):

تاريخ التوقيع:

التوقيع:



ملاحظات ختامية

تتم جميع عمليات الاتصال عبر **الخط الساخن (صوتك)** بشكل سري إلا في حال رغبتكم بتقديم المعلومات التي تكشف عن هويتكم.

هناك طرق متعددة للوصول إلى **الخط الساخن (صوتك)**:

- تقديم **تقرير إلكتروني**
- استخدام **الموقع الإلكتروني المخصص للهواتف المحمولة**

انطلاقاً من مكانتنا الرائدة في دولة الإمارات ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ندرك بوضوح أن أصحاب المصلحة، وخاصةً موردينا وشركائنا، هم أساس نجاحنا.

يعتمد تميزنا عليكم وعلى التزامكم بقيمنا. فلنعمل سويًا للحفاظ على ثقافتنا من خلال التفاني في العمل والتمسك بالقيم.

ندعوكم لفهم ميثاق قواعد السلوك ومزاولة الأعمال للموردين واتباعه، ويهمننا أن تعلموا أن ما نوفره من دعم وتوجيه لا يتوقف هنا، بل نعتد سياسات مدعومة بتفاصيل إضافية وموارد مخصصة لمعالجة أسئلتكم أو مخاوفكم.

ساعدونا على حماية أعمالنا والأفراد والمجتمعات التي نعمل فيها. وإن كنتم تعلمون أو تشتبهون بحالة معينة، لا تترددوا في **الإبلاغ** من خلال **الخط الساخن (صوتك)** الذي تديره شركة الامتثال العالمية إيثكس بوينت والتي تضمن السرية وعدم الكشف عن الهوية.

