

المتعاملون

تلتزم شركة سالك بأعلى مستويات الجودة والكفاءة في خدمة المتعاملين وتحرص على فتح قنوات التواصل معهم.

أثمرت جهود الشركة عن وحول مستوى رضا المتعاملين إلى نسبة مرتفعة جداً بلغت 92%، فيما وصل مؤشر الترويج الصافي (NPS) إلى 70 في عام 2024، وتستهدف سالك رفع هذا المؤشر إلى 80 بحلول عام 2028، وذلك عن طريق تحقيق زيادة تدريجية ومتسقة بمقدار نقطتين سنوياً حتى عام 2027، يليها ارتفاع بمقدار أربع نقاط بين عامي 2027 و2028.

تشمل قنوات التواصل الرئيسية التي تتيحها سالك للمتعاملين منصات التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة ومركز الاتصال. تمثلت الموضوعات الأساسية التي تمحورت حولها الاتصالات مع المتعاملين في عام 2024 بتعينة الرصيد، وشراء البطاقات، وشراء الأسهم في سالك، والدعم الفني، والتحديثات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات.



رضا الموظفين

تقدم سالك العديد من المزايا للموظفين بدوام كامل، بما في ذلك التأمين الصحي، وبرامج الولاء مثل بطاقات إسعاد وفزعة، والمكافآت المالية، وبدلات الهاتف المحمول وتذاكر السفر، وبدلات السكن للمغتربين، وبدلات الاحتفاظ بالمواطنين للموظفين الإماراتيين، وبدلات التعليم، ومكافآت الأداء.

تمنح الشركة إجازات أمومة وأبوة لتلبية الاحتياجات العائلية للموظفين، حيث تحصل الأمهات على إجازة أمومة مدفوعة الأجر لمدة 90 يوماً والأباء على إجازة أبوة مدفوعة الأجر لمدة ثلاثة أيام، مع إمكانية إطالة مدة إجازة الأمومة إلى 120 يوماً كحد أقصى باستخدام أيام الإجازة السنوية وأيام الإجازة غير مدفوعة الأجر. وفي عام 2024، أخذ موظفان إجازات أمومة وأبوة، وعاد موظفان من إجازات الأمومة والأبوة.

ويحق للأم الموظفة الحصول على تخفيض في ساعات يوم العمل للاعتناء بطفلها، وذلك بدءاً من يوم عودتها إلى العمل وحتى مرور عام واحد على ولادة طفلها. وإذا أنجبت الأم طفلاً من أصحاب الهمم، فيحق لها إجازة للاعتناء بطفلها تمتد من تاريخ انتهاء إجازة أمومتها وحتى مرور عام واحد على ولادة الطفل.

من جهة أخرى، تدعم سالك رفاهية موظفيها من خلال جهود خفض التوتر في مكان العمل، وإطلاق المبادرات الرياضية والصحية، وإتاحة خيارات العمل من المنزل وساعات العمل المرنة، وتوفير غرفة عافية، وذلك بهدف ضمان بيئة عمل صحية ومتوازنة. وشملت المبادرات الرياضية المنفذة في عام 2024 ما مجموعه 11 نشاطاً في رياضات الدراجات الهوائية والبالد وكرة القدم وغيرها.

يمكن لموظفي سالك التعبير عن آرائهم أو تقديم شكاوى عبر قنوات تظلم مخصصة، مثل اللجان التأديبية ولجان التظلم، مما يضمن الشفافية الكاملة. لم تبلغ شركة سالك عن أي شكاوى تتعلق بالموارد البشرية في عام 2024، مما يعكس النهج الاستباقي الذي تتبعه الشركة لمعالجة تحديات مكان العمل وتعزيز التواصل المفتوح. علاوة على ذلك، أجري تحقيق حول حالة واحدة وصدر عنه تحذير شفهي.

وجرحاً منها على دعم موظفيها على المدى الطويل، توفر سالك مزايا الاستثمار السنوي في الرواتب التقاعدية، ويتميز نظام التقاعد في الشركة بأنه نظام تعاوني يساهم فيه الموظفون بجزء من رواتبهم وتغطي سالك الجزء الآخر، مما يتيح لسالك ضمان الأمن المالي لموظفيها وبالتالي تحسين مستويات الرفاهية والرضا على المدى الطويل.

أما بالنسبة للسنة القادمة، فقد وضعت سالك أهدافاً طموحة تتمثل في الحفاظ على معدل الاحتفاظ بالموظفين بنسبة 90% من عام 2025 إلى عام 2028. تنطوي سياسة الشركة على دمج مقياس سعادة الأفراد ضمن نظام تعويضات المديرين التنفيذيين، وذلك من خلال ربط جزء من تعويضاتهم غير الثابتة بدرجات رضا الموظفين ومشاركتهم. ويركز هذا المقياس على تحقيق الأهداف المحددة المتعلقة برفاهية الموظفين ومعدلات الاحتفاظ بهم وتحسين ثقافة مكان العمل.

منذ تأسيسها في عام 2007، اكتسبت شركة سالك مكانة مرموقة وحصلت على أكثر من 22 جائزة وطنية وإقليمية للتميز في خدمة المتعاملين. حصلت سالك على ثلاث جوائز مرموقة في نوفمبر 2024 في مجال مراكز الاتصال وتجربة المتعاملين من شركة إنسايتس ميدل إيست، بما في ذلك أفضل مركز خارجي لدعم المتعاملين لهذا العام، وأفضل مركز اتصال خارجي لهذا العام، وتصنيفها من بين الثلاثة الأوائل لجائزة حل المشكلات.



الميدالية البرونزية
كأفضل مركز اتصال



الميدالية الفضية (أفضل مركز اتصالات في أوروبا
والشرق الأوسط وأفريقيا)



أفضل مركز خارجي لدعم المتعاملين للعام
أفضل مركز اتصالات خارجي متوسط للعام

انطلاقاً من التزامها الراسخ بمسؤوليتها الاجتماعية، تعفي سالك مركبات الجمعيات الخيرية والمدارس وأصحاب الهمم وسيارات الإسعاف وغيرها من مركبات الخدمات العامة من الرسوم. للتقدم بطلب للحصول على إعفاء، يمكن للأشخاص أو المؤسسات المؤهلة زيارة مركز إسعاد المتعاملين، أو استخدام الموقع الإلكتروني، أو الاتصال بالخدمة الذاتية لدى سالك على مدار اليوم. ارتفع عدد الرحلات المجانية عبر بوابات سالك العشرة بنسبة 8.9% لتصل إلى 8.8 مليون رحلة في عام 2024. إضافة إلى ذلك، يُعفى أصحاب الهمم من رسوم مواقف السيارات في دبي مول.

يهدف تعزيز مبادراتها على مستوى مسؤوليتها الاجتماعية، تعزز سالك عقد خمس شركات استراتجية مع منظمات غير حكومية بحلول عام 2028. بالإضافة إلى ذلك، تخطط سالك للتعاون مع الشركات التي تركز على المسؤولية الاجتماعية للشركات بهدف زيادة عدد مبادراتها المجتمعية وإطلاق المزيد من أنشطة المسؤولية الاجتماعية بشكل ربع سنوي، مما يعزز التزامها بتحقيق الأثر الاجتماعي المستهدف.

حددت الشركة بموجب اتفاقية مستوى الخدمة المدة القصوى للرد على شكاوى المتعاملين بـ 24 ساعة، إلا أن غالبية الحالات يتم حلها في غضون ساعة واحدة، ويشرف فريق عمل داخلي على عملية إدارة الشكاوى بشكل يومي، باستخدام استجابات محددة مسبقاً لمعالجة مشكلات المتعاملين وضمان حلها بسرعة وكفاءة.

تولد الشركة أكثر من 95% من إيراداتها عبر الإنترنت. تحقق سالك إيرادات من رسوم التعرف المرورية في كل مرة تمر فيها مركبة عبر بوابات سالك، حيث تُخصم التعرف المرورية من رصيد المتعامل عبر الإنترنت (يشار إليها باسم إيرادات التعرف المرورية). تجمع سالك إيرادات الغرامات والمخالفات من الغرامات التي تُفرض على رخصة السيارة (عبر الإنترنت) في حالة عدم وجود رصيد كافٍ أو إذا كانت السيارة غير مسجلة. وبالتالي، فإن أكثر من 95% من إيرادات الشركة تتم عبر الإنترنت.

مجتمعنا

تؤدي سالك دوراً حيوياً في تعزيز خدمات التنقل في جميع أنحاء دبي، مما يساهم بشكل كبير في راحة أفراد المجتمع وتقليل الازدحام المروري. تساهم سالك في تحسين جودة التنقل وكفاءتها وبالتالي دعم أهداف مدينة دبي في مجال التنقل الحضري المستدام من خلال ضمان تنفيذ عمليات استقطاع رسوم التعرف المرورية بسلاسة.

دعم مركز دبي للتوحد ومستشفى الجيلة للأطفال. وتخطط سالك للحفاظ على التزامها بدعم المجتمع من خلال تخصيص الميزانية نفسها البالغة 500 ألف درهم إماراتي لعام 2025، مع التركيز المستمر على الشراكات المؤثرة مع المنظمات غير الحكومية.

وبالإضافة إلى البرامج المؤسسية، تدير شركة سالك برنامجاً تطوعياً للموظفين يديره فريق الجودة والصحة والسلامة والبيئة، وتتضمن هذه المبادرة مجموعة من الأنشطة التطوعية مثل تنظيف الصحراء، وتوزيع الهدايا في مساكن العمال خلال شهر رمضان. ومن المتوقع أن يستمر عدد المتطوعين في البرنامج في الارتفاع، خاصة وأن الشركة تسعى إلى توسيع نطاق البرنامج لإشراك المزيد من الموظفين في أنشطة مجتمعية هادفة.

تماشياً مع رسالتها الرامية إلى تعزيز التنقل وتسهيل الوصول إليه، تقدم سالك إعفاءات من الرسوم السنوية لمجموعات متنوعة، بما في ذلك أصحاب الهمم والمنظمات الخيرية والمؤسسات التعليمية ومزودي خدمات النقل العام (يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات في قسم "المتعاملون")، مما يعكس التزام سالك بتعزيز الشمول في المجتمع وضمان سلاسة الخدمات الأساسية.

إضافة إلى مهمتها الأساسية، تلتزم شركة سالك بتحقيق أثر مجتمعي إيجابي من خلال دعم المبادرات الاجتماعية المختلفة. وفي عام 2024، اتخذت سالك خطوات مهمة نحو تحقيق هذا الهدف من خلال الشراكة مع منظمات غير حكومية ذات سمعة طيبة واستثمار 500 ألف درهم إماراتي في قضايا اجتماعية مهمة، بما في ذلك

حماية المتعاملين من عمليات الاحتيال والتصيد الاحتيالي

هذا وأطلقت شركة سالك حملات توعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي لمكافحة عمليات الغش والاحتيال، وحثت المتعاملين على الاعتماد على منصاتنا الموثوقة لإجراء المعاملات. في الإطار نفسه، تطمئن الشركة المستخدمين بأن جميع روابط الدفع تستخدم نطاقات موثوقة وتم التحقق منها، مما يضمن الحماية ضد بوابات الأطراف الثالثة غير المصرح بها. تؤكد هذه المبادرات على التزام سالك بأمن المتعاملين وتعزيز ثقتهم بها.

زيارة مراكز إسعاد المتعاملين

في عام 2024، لاحظت سالك ارتفاعاً في عمليات التصيد الاحتيالي على وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات عبر الإنترنت، بما في ذلك الرسائل الاحتيالية بشأن فرص استثمارية مزيفة في أسهم سالك وروابط مزيفة لتعبئة الأرصدة أو شراء البطاقات. ويهدف حماية المتعاملين، قدمت سالك مجموعة من التوجيهات المهمة مثل استخدام الروابط الآمنة التي تبدأ بـ "https://" وتجنب الروابط والنوافذ المنبثقة المشبوهة، والتحقق من المعلومات من خلال الموقع الرسمي للشركة وقنوات الاتصال الخاصة بها.

خصوصية البيانات

تلتزم شركة سالك بالحفاظ على خصوصية المتعاملين وضمان الامتثال لجميع القوانين واللوائح المعمول بها، كما تحرص على حماية المعلومات الشخصية من خلال معالجتها والتعامل معها ضمن إطار عادل وقانوني وأمن.

وعليه، فقد شكلت سالك لجنة توجيهية تُعنى بأمن المعلومات والإشراف على الحكومة في جميع عملياتها، بما في ذلك الأمن السيراني وخصوصية البيانات. كما أطلقت سياسة أمن المعلومات وسياسة حماية البيانات الشخصية التي توفر كل منهما الإطار العام لإدارة المخاطر ذات الصلة، مع إشراف إضافي على مستوى مجلس الإدارة من خلال لجنة التدقيق. وتستعد سالك للحصول على شهادة ISO 27001 في عام 2025.

تهدف سياسة حماية البيانات الشخصية إلى معالجة جميع البيانات الشخصية وحمايتها بالشكل المطلوب، بما في ذلك بيانات المتعاملين. بالإضافة إلى ذلك، طورت سالك سياسة خصوصية شاملة توضح آلية جمع بيانات المتعاملين وتخزينها واستخدامها وحمايتها ومشاركتها. كما توفر هذه السياسة معلومات مفصلة حول حقوق المتعاملين فيما يتعلق بمعلوماتهم الشخصية وإجراءات تقديم الشكاوى، مما يعزز الشفافية والمساءلة فيما يتعلق بإدارة البيانات.

كما في عام 2023، نجحت سالك أيضاً بالمحافظة على سجل نظيف على مستوى خصوصية البيانات عام 2024، إذ لم تردّها أي شكاوى من المتعاملين بشأن خروقات لخصوصية البيانات. كما التزمت الشركة بالتزاماً صارماً بمعايير أمن البيانات؛ إذ لم تبلغ عن أي خروقات للعام الثاني على التوالي. وإن دل ذلك على شيء؛ فإننا يدل على التزام سالك بتبني نهج شامل يضمن حماية البيانات، لا سيما وأنها لم تشهد أي حالات تسريب للبيانات أو سرقتها أو فقدان لبيانات المتعاملين ومعلوماتهم.

كجزء من التزامها بأمن البيانات، تطلب شركة سالك من جميع موظفيها من دون استثناء الخضوع لتدريب في مجال أمن البيانات، وتزودهم بالمعرفة والمهارات اللازمة للحفاظ على أعلى معايير الخصوصية والحماية. وكإجراء إضافي، تقوم الشركة بدمج مقاييس خصوصية البيانات ضمن تعويضات المديرين التنفيذيين كمجال تركيز أساسي، إذ تتضمن الأجور غير الثابتة للمديرين التنفيذيين نسبة مئوية مرتبطة بمبادرات خصوصية البيانات والامتثال.

وبالنظر إلى المستقبل، حددت شركة سالك أهدافاً واضحة لتعزيز إطار أمن البيانات الخاص بها، حيث تهدف الشركة في الفترة الممتدة من عام 2025 إلى عام 2028 إلى الحفاظ على سجلها المتميز الذي يخلو من أي حالات لتسريب البيانات أو فقدانها بسبب الهجمات الإلكترونية، مما يؤكد من جديد التزامها بحماية موارد البيانات الخاصة بها وحماية خصوصية المتعاملين باعتبارها أولوية قصوى.

دعم مكافحة سرطان الأطفال

تبرعت سالك بمبلغ 200 ألف درهم إماراتي لمؤسسة الجيلة في عام 2024. ويأتي هذا التمويل لدعم علاج مرضى السرطان الصغار في مستشفى الجيلة للأطفال، وهو أول مستشفى متخصص للأطفال في دولة الإمارات العربية المتحدة.

تم تقديم هذا التبرع خلال زيارة أجرتها سالك للمستشفى، التي ستقوم بوضع لوحة تقدير للشركة على جدار العطاء. من خلال هذه المبادرة، تلتزم سالك بتعزيز قدرة المستشفى على تقديم رعاية طبية رفيعة المستوى للأطفال وزيادة الوعي حول مكافحة سرطان الأطفال.

500
ألف درهم إماراتي

إجمالي المساهمة الاجتماعية في عام 2024

دعم الأطفال المصابين باضطراب طيف التوحد

تلتزم سالك بدعم الأطفال المصابين باضطراب طيف التوحد (ASD) وعائلاتهم في الإمارات العربية المتحدة. انسجاماً مع برامج سالك التي تعزز ثقافة التنوع والشمول، تبرعت الشركة في عام 2024 بمبلغ وقدره 200 ألف درهم إماراتي لمركز دبي للتوحد.

ينبع هذا التبرع تعبيراً عن تقديرنا ودعمنا للأطفال المصابين باضطراب طيف التوحد وعائلاتهم والتحديات الفريدة التي تواجههم في حياتهم اليومية. نحن كمجتمع ملزمون بتقديم الدعم الجماعي للأفراد المصابين بالتوحد والاعتراف بدورهم.

ابراهيم سلطان الحداد
الرئيس التنفيذي

100%

من الموظفين خضعوا لتدريب متخصص حول خصوصية البيانات وأمنها

0

عدد حالات تسريب بيانات المتعاملين أو سرقتها أو فقدانها

0

عدد حالات اختراق أمن البيانات