



دلالة القابضة  
DLALA HOLDING


شركة دلالة للوساطة والاستثمار القابضة

السياسات والإجراءات

حقوق أصحاب المصلحة

قائمة التوزيع


يتولى الاعتماد	
يتولى المراجعة والتحديث والاعتماد.	

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
	<b>السياسات والإجراءات</b>	

### المحتويات

4		المقدمة	1.
4		بيان السياسة	1.1
4		الغرض	1.2
4		النطاق وقابلية التطبيق	1.3
4		لمحة عامة عن الدليل	1.4
4		القيّم على الدليل	1.5
5		المبادئ العامة لإدارة أصحاب المصلحة	2.
5		الفهم	2.1.
5		التواصل	2.2.
5		الثقة	2.3.
5		التعاون	2.4.
6		المسؤوليات	3.
6		مجلس الإدارة	3.1.
6		الإدارة التنفيذية	3.2.
7		السياسات والممارسات مع أصحاب المصلحة	4.
7		الإفصاح عن المعلومات لأصحاب المصلحة	4.1.
8		السياسات والممارسات مع المساهمين	4.2.
11		السياسات والممارسات مع الموظفين	4.3.
12		السياسات والممارسات مع العملاء	4.4.
12		السياسات والممارسات مع الموردين والدائنين	4.5.
13		السياسات والممارسات مع المنافسين	4.6.
13		السياسات والممارسات مع الجهات التنظيمية	4.7.
14		السياسات والممارسات مع المجتمع	4.8.
14		آلية الشكاوى أو النزاعات بين الشركة وأصحاب المصلحة	4.9.
14		الإجراءات	5.
14		تحديد أصحاب المصلحة المساهمين (سجل المساهمين الوارد من شركة قطر للإيداع المركزي للأوراق المالية	5.1.
15		تحديد أصحاب المصلحة غير المساهمين	5.2.
16		إقامة قنوات للشكاوى والإبلاغ عن المخالفات	5.3.
16		حل الشكاوى والنزاعات والطعون المقدمة ضد الشركة	5.4.

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار <تاريخ الإصدار>	النسخة 1.0	التصنيف	<رقم الصفحة> 2 من 20
-----------------------------------	----------------------------------	---------------	---------	-------------------------

دلالة القابضة		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات		
	السياسات والإجراءات	

17.....	إجراءات الإبلاغ عن المخالفات	5.5
17.....	نشر المعلومات المعروفة للجمهور على موقع الشركة الإلكتروني	5.6
17.....	احترام طلبات الوصول إلى المعلومات غير المنشورة	5.7
17.....	إدارة علاقات الجهة التنظيمية	5.8
19.....	الاختصارات والتعريفات	6
19.....	التعريفات والمصطلحات الرئيسية والاختصارات	6.1
19.....	سجل المراجعات	6.2
19.....	سجل الاعتمادات	6.3
19.....	سجل المراجعات	6.4
20.....	المراجع	6.5
20.....	الإجراءات والإرشادات والمعايير ذات الصلة	6.6

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار <تاريخ الإصدار>	النسخة 1.0	التصنيف	<رقم الصفحة> 3 من 20
-----------------------------------	----------------------------------	---------------	---------	-------------------------

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

## حقوق أصحاب المصلحة

### 1. المقدمة

#### 1.1 بيان السياسة

تُقرّ شركة دلالة للوساطة والاستثمار القابضة (يشار إليها فيما يلي بلفظ "دلالة القابضة" أو "الشركة") بحقوق أصحاب المصلحة لديها، وتُقدر أهميتها وتُقرّ بفوائد مدخلات أصحاب المصلحة في الاستراتيجية العامة لأعمالها وحوكمتها وعملياتها. وضعت الشركة سياسات وإجراءات حقوق أصحاب المصلحة لتكون ملتزمة باللوائح التنظيمية على النحو الذي تقرره هيئة قطر للأسواق المالية والمنصوص عليه بموجب القانون رقم (33) لسنة 2005 وتعديلاته.

#### 1.2 الغرض

يتمثل الغرض المنشود من سياسات وإجراءات حقوق أصحاب المصلحة (يشار إليها فيما يلي بلفظ "الدليل") في تحديد المبادئ التوجيهية والمعايير لتعزيز العلاقات الجيدة بين الشركة وأصحاب المصلحة لديها عبر وضع المبادئ العامة لإدارة أصحاب المصلحة ومسؤوليات الشركة تجاههم.

#### 1.3 النطاق وقابلية التطبيق

يدخل دليل دلالة القابضة لحقوق أصحاب المصلحة المنصوص عليه فيما يلي حيز التنفيذ بدءاً من تاريخ اعتماده من مجلس الإدارة. يُطبق هذا الدليل على مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وعلى جميع موظفي دلالة القابضة. أحكام هذه السياسة هي أحكام أساسية ويجب على الموظفين الاطلاع عليها والالتزام بها. وفي حال تعارضت أحكام هذا الدليل مع أي من المتطلبات التنظيمية أو القانونية الصادرة مؤخراً، تكون للمتطلبات الأولوية على أحكام هذا الدليل حتى تحديثه واعتماده على نحو مناسب.

#### 1.4 لمحة عامة عن الدليل

يجب مراجعة هذا الدليل دورياً، بحسب الاتجاهات التي تظهر والقواعد التنظيمية المعمول بها التي تُنظّم إدارة أصحاب المصلحة، وذلك لضمان تغطيته لهذا الغرض وعلاقته به وملاءمته له.

#### 1.5 القِيم على الدليل

أمانة المجلس هي القِيمَة على الدليل وتتحمل مسؤولية إدارة مراجعاته.

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار <تاريخ الإصدار>	النسخة 1.0	التصنيف	<رقم الصفحة> 4 من 20
-----------------------------------	----------------------------------	---------------	---------	-------------------------

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
	<b>السياسات والإجراءات</b>	

## 2. المبادئ العامة لإدارة أصحاب المصلحة

وضعت الشركة المبادئ والإرشادات التالية لإدارة أصحاب المصلحة على نحو فعال

### 2.1. الفهم

- تحديد حيوي وروتيني لأصحاب المصلحة المؤثرين في الشركة والمتأثرين بها وتحليل توقعاتهم ومصالحهم في القرارات التي تؤثر عليهم مباشرة وفهمها.
- تحمل المسؤولية تجاه من يتأثرون بالشركة ومن يؤثرون فيها، لضمان أن هذه الأقليات تحصل على نفس فرصة المشاركة مثل غيرهم من أصحاب المصلحة
- إعطاء الأولوية للقضايا التي يثيرها أصحاب المصلحة حسب الاقتضاء.

### 2.2. التواصل

- تضمن الشركة إمكانية الوصول إلى المعلومات عبر تأسيس قنوات التواصل المباشرة والفعالة، وتقديم معلومات واضحة ومفهومة ودقيقة إلى مختلف أصحاب المصلحة على نحو نشط.
- مراعاة مخاوف أصحاب المصلحة ومصالحهم وتوقعاتهم والانصات إليهم بصورة استباقية ومستمرة، وإعداد خطط الاستشارات واستراتيجيات التواصل المصممة للفئات ذات الصلة من مختلف أصحاب المصلحة
- الاستجابة للقضايا ذات الصلة التي حددها أصحاب المصلحة خلال فترة زمنية معقولة، مع مراعاة فئة أصحاب المصلحة المشاركين وشدة المشكلة المحددة.

### 2.3. الثقة

- إقامة علاقة شفافة مع أصحاب المصلحة، للتأكد من أنهم على دراية بأهداف الشركة ويفهمونها.
- إبلاغ أصحاب المصلحة عن الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية للشركة التي قد تؤثر عليهم على نحو كبير.
- احترام آراء أصحاب المصلحة وحقوقهم، ومعاملتهم بإنصاف ودون تمييز إلى جانب إبداء الاحترام لتنوعهم وأهدافهم القانونية.
- تقديم الضمانات والطمأنات المناسبة لأصحاب المصلحة لدى الشركة بأن الإجراءات المتخذة تستند إلى القيم والسياسات والمبادئ الأخلاقية للشركة

### 2.4. التعاون

- تضمين مساهمات مختلف أصحاب المصلحة ذوي الصلة في استراتيجية الشركة
- العمل في شراكة لبناء حلول وترسيخ الشراكات الاستراتيجية التي يتمخض عنها نتائج إيجابية لكلا الطرفين.

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار <تاريخ الإصدار>	النسخة 1.0	التصنيف	<رقم الصفحة> 5 من 20
-----------------------------------	----------------------------------	---------------	---------	-------------------------

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

### 3. المسؤوليات

تقع المسؤولية الكاملة عن تطبيق هذا الدليل ضمن سلطة الإدارة التنفيذية. تتولى الأقسام ذات الصلة أداء الأدوار والمسؤوليات المذكورة في هذا القسم، مع مراعاة تفويض الشركة للسلطات.

#### 3.1 مجلس الإدارة

- يُقر مجلس الإدارة بالدور المهم المنوط بأصحاب المصلحة في تحقيق استراتيجية الشركة طويلة المدى والحفاظ على استدامتها. يلتزم المجلس بالدعم المستمر لحقوق أصحاب المصلحة لديه وضمان أن مصالحهم مأخوذة في الحسبان على نحو كافٍ في القرارات القانونية والتجارية التي تتخذها الشركة.
- يتحمل المجلس ككل مسؤولية ضمان إقامة حوار وتواصل كافي مع أصحاب المصلحة، بما يفهم المساهمين<sup>1</sup>.
- يضمن مجلس الإدارة وضع سياسات تواصل<sup>2</sup> تدير وتنظم عمليات التواصل وفقاً لمبادئ الإفصاح عن المعلومات الجوهرية بشأن أنشطة الشركة في الوقت المناسب وعلى نحو دقيق ومستمر (ومن بينها الشؤون غير المالية)، لتعزيز رؤية منصفة ومتوازنة.
- يتبنى المجلس عملية منمّطة في إدارة علاقاته مع أصحاب المصلحة لديه. وتحدد هذه العملية البروتوكولات التي ستحكم التواصل مع أصحاب المصلحة، ومستوى ودرجة المعلومات التي يمكن الكشف عنها، وتحديد هيكل تنظيمي وإطار زمني للاستجابة لأي مخاوف يثيرها أصحاب المصلحة.
- يضمن المجلس أن النهج في أعلى المستويات<sup>3</sup> ينص بوضوح على أن المعاملات والتعامل مع أصحاب المصلحة يجب أن يتسم بالشفافية دائماً وبما يخدم مصالح الشركة وأصحاب المصلحة المعنيين.
- يراقب مجلس الإدارة ويتولى إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة ومشكلاتهم لضمان فعالية تنفيذ الإدارة التنفيذية لسياسات أصحاب المصلحة.
- يضمن مجلس الإدارة أن استراتيجيات التواصل المعمول بها مناسبة لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة. ويجب أن تبني استراتيجيات التواصل فهماً وتواصلًا وثيقًا مع أصحاب المصلحة من أجل اكتساب منظور صحيح وبناء علاقات جيدة مع أصحاب المصلحة وكسب ثقتهم.
- يضمن مجلس الإدارة أن إطار إدارة المخاطر يتضمن سياسات وإجراءات لتوقع المخاطر التي يشاركها أصحاب المصلحة وتحديدها وترتيبها من حيث الأولوية لإعداد خطة استجابة وإدارة للتواصل مع أصحاب المصلحة على نحو بناء.
- يضمن المجلس أن إطار العمل الموضوع يراقب ويُقيّم الجودة العامة للتواصل مع أصحاب المصلحة على نحو منتظم. يجب تحديد أصحاب المصلحة وتصنيفهم وترتيبهم من حيث الأولوية بوضوح مع مراعاة:
  1. وجود علاقة مع الشركة لتمكين تحليل المخاطر والأثار الشاملة المباشرة وغير المباشرة عليهم.
  2. وجهات النظر والمصالح والتوقعات.
  3. مستوى التأثير.
  4. الرغبة في العمل مع الشركة.

#### 3.2 الإدارة التنفيذية

- التنسيق مع الموظفين والإدارات التالية داخل الشركة، من أجل إدارة التواصل مع أصحاب المصلحة.
  1. إدارة التسويق والاتصالات لإدارة الشكاوى والطعون التي يقدمها أصحاب المصلحة.
  2. إدارة الشؤون القانونية لإدارة النزاعات مع أصحاب المصلحة وفيما بينهم.
  3. مسؤول علاقات المستثمرين لإدارة الطلبات والبلاغات والشكاوى والمطالب وغيرها من شؤون المستثمرين

<sup>1</sup> مع مراعاة المادة 11.5 من نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

<sup>2</sup> راجع سياسة التواصل لمزيد من التفاصيل

اسم الوثيقة	تاريخ الإصدار	النسخة	التصنيف	رقم الصفحة
حقوق أصحاب المصلحة <td>تاريخ الإصدار <td>1.0 <td></td> <td>6 من 20</td> </td></td>	تاريخ الإصدار <td>1.0 <td></td> <td>6 من 20</td> </td>	1.0 <td></td> <td>6 من 20</td>		6 من 20

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

4. أمانة المجلس لأي شؤون أخرى تتعلق بأصحاب المصلحة بشكل عام مما لا تغطيه الإدارات المذكورة في البنود 1 و2 و3 أعلاه.

- الالتزام بالعملية المنظمة التي حددها المجلس في إدارة علاقاته مع أصحاب المصلحة لديه، ومستوى ودرجة المعلومات التي يمكن الإفصاح عنها، وتحديد الهيكل التنظيمي والإطار الزمني المتفق عليه للاستجابة لأي مخاوف يثيرها أصحاب المصلحة.
- الحفاظ على تواصل كافٍ مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لفهم مشاكلهم ومخاوفهم وضمان وصول آرائهم إلى مجلس الإدارة.
- إجراء مراجعة من المستوى الأول لبلاغات أصحاب المصلحة وتقديم المشورة بشأن كيفية معالجتها
- التأكد من صياغة جميع بلاغات أصحاب المصلحة بطريقة واضحة وموجزة ويسهل فهمها
- مراقبة العلاقات مع أصحاب المصلحة وضمان أن جميع مطالب أصحاب المصلحة أو البلاغات المقدمة منهم يجري معالجتها في الوقت المناسب وبكفاءة. تقديم تحديثات لمجلس الإدارة في الوقت المناسب عن مخرجات المراقبة.
- تنفيذ استراتيجيات وطرق وصيغ وإجراءات البلاغات المناسبة لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة.
- تنفيذ بلاغات أصحاب المصلحة من خلال مجموعة من القنوات التي قد تتضمن على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

1. الجمعية العامة السنوية لدلالة القابضة

2. التقارير السنوية

3. التقارير عن حوكمة الشركة

4. التحديثات عن التداول ومُلخصات السوق والمستثمرين على نحو دوري

5. موقع الشركة الرسمي

6. الصيغ الأخرى للبيانات الإعلامية

- الإفصاح الدقيق الشفاف عن المعلومات بصورة شاملة من أجل ضمان حصول أصحاب المصلحة على معلومات كافية متنسقة في الوقت المناسب.
- ضمان تحديث موقع الشركة في الوقت المناسب ليعكس آخر المعلومات المتعلقة بالمستثمرين بما يشمل جميع البيانات الصحفية وثيقة الصلة، والتقارير المالية، والتحديثات المتعلقة بالمجلس، وجوانب الحكومة المختلفة وغيرها من الإفصاحات بحسب الاقتضاء.
- ضمان أن مسار الاتصال المباشر على النحو الموضح (والمُنصوص عليه في موقع الشركة والبيانات الصحفية إن أمكن) لأصحاب المصلحة ممن قد يكون لديهم استفسارات أو يحتاجون إلى المزيد من المعلومات يُدار على نحو صحيح، وأنه يتم اتباع الإجراءات الموضوعية للتصعيد والطعون وما إلى ذلك.
- يجب أن تشمل المعلومات المُقدّمة إلى أصحاب المصلحة عبر أي شكل من أشكال التواصل المعلومات المعروفة للجمهور العام. لا يُكشف عن المعلومات الداخلية ويجب ألا تُظهر المعلومات المنشورة تفضيلاً لأحد أصحاب المصلحة على آخر عند تقديم المعلومات.

#### 4. السياسات والممارسات مع أصحاب المصلحة

##### 4.1 الإفصاح عن المعلومات لأصحاب المصلحة

##### 4.1.1 حقوق أصحاب المصلحة في الحصول على المعلومات

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار < تاريخ الإصدار >	النسخة 1.0	التصنيف	< رقم الصفحة > 7 من 20
-----------------------------------	------------------------------------	---------------	---------	---------------------------

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
	<b>السياسات والإجراءات</b>	

- يجب أن تتضمن بنود عقد تأسيس الشركة ولوائحها التنظيمية الداخلية إجراءات الوصول إلى المعلومات من أجل تزويد أصحاب المصلحة بمعلومات كافية متسقة وفي الوقت المناسب. تفحص الشركة المعلومات وتُحدّثها دوريًا، وتزود المساهمين بجميع المعلومات التي يعتبرونها مهمة، باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة، بحيث يتمكن المساهمين من ممارسة حقوقهم كاملةً.<sup>3</sup>
- يحق للمساهمين الحصول على سبيل المثال لا الحصر على نسخ من المعلومات التالية أو الوصول إليها:

- سجل المساهمين
- سجل أعضاء مجلس الإدارة
- النظام الأساسي واللوائح الداخلية التنظيمية للشركة
- الأدوات التي تؤدي إلى رهن الأصول أو خلق حقوق بشأنها
- العقود المبرمة مع الأطراف ذات الصلة وأي وثيقة قد تحددها هيئة قطر للأسواق المالية عند تسديد الرسوم المقررة

#### 4.1.2. الإفصاح عن المعلومات لغير المساهمين

- يجوز لكل صاحب مصلحة في الشركة طلب المعلومات المتعلقة بمصالحه من خلال إرفاق إثبات للصفة، ويجب على الشركة تقديم المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب وبطريقة لا تهدد مصالح الآخرين أو تُضر بمصالح الشركة.<sup>4</sup>

#### 4.2. السياسات والممارسات مع المساهمين

##### 4.2.1. المساهمين بشكل عام

تولي الشركة اهتمامًا كبيرًا بمصالح المساهمين. ولذلك، يلتزم المدبرون التنفيذيون والموظفون إلى جانب أعضاء مجلس الإدارة بأداء الأعمال بما يتوافق مع مبادئ حوكمة الشركات الرشيدة وفلسفتها التجارية الخاصة، لضمان تحقيق أقصى استفادة وقيمة اقتصادية على المدى الطويل للمساهمين.

اعتمدت الشركة المبادئ التوجيهية التالية لضمان معاملة المساهمين على النحو اللائق<sup>5</sup>:

- للعمل وفقًا لرؤية الشركة ومبادئ حوكمة الشركة مع التحلي بالصدق والحكمة، ودون تضارب المصالح، مع توليد عائد جيد على أموال المساهمين بصورة مستدامة
- وضع إجراءات فعالة للضبط والتدقيق الداخلي وإدارة المخاطر
- الكشف عن المعلومات والتقارير المالية والنتائج التشغيلية المهمة للشركة بدقة وشمول وشفافية وموثوقية وفي الوقت المناسب من خلال قنوات يسهل الوصول إليها، بهدف إبقاء المساهمين على اطلاع على أداء الشركة التشغيلي.
- يحصل جميع المساهمين على معلومات كافية عن الحقوق المرتبطة بجميع مجموعات الأسهم وفئاتها قبل شرائهم لها. ويحصلون أيضًا على معلومات كافية (مثل: المؤهلات، والخبرات، وغيرها) عن المرشحين لمجلس إدارة الشركة، لتمكينهم من اتخاذ قرارات مستنيرة.
- يحصل جميع المساهمين على حق شراء الأسهم الجديدة قبل عرضها على غيرهم.<sup>6</sup>

<sup>3</sup>النظام الأساسي" والمادة (31) من نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

<sup>4</sup>المادة (38) - نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

<sup>5</sup> ميثاق الحوكمة بدلالة

<sup>6</sup> المادة (195) من قانون الشركات التجارية

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار < تاريخ الإصدار >	النسخة 1.0	التصنيف	<رقم الصفحة> 8 من 20
-----------------------------------	------------------------------------	---------------	---------	-------------------------



<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

#### 4.2.2. حقوق المساهمين ذات الصلة بالجمعية العامة

- تضمن الشركة أن ينص النظام الأساسي على حقوق المساهمين ذات الصلة بالجمعية العامة، والتصويت في انتخابات أعضاء مجلس الإدارة وتوزيع الأرباح والصفقات الكبيرة.<sup>7</sup>
- يحق للمساهمين ممن يملكون على الأقل 10% من رأس مال الشركة طلب عقد جمعية عامة.<sup>8</sup>
- يحق للمساهمين ممن يملكون على الأقل 25% من رأس مال الشركة الدعوة إلى انعقاد جمعية عامة غير عادية.<sup>9</sup>
- لا يجوز للشركة فرض أي قيود على الممثلين القانونيين للقاصرين والأعضاء المقيدين من حضور الجمعية العامة والإدلاء بأصواتهم.<sup>10</sup>
- يحق للمساهمين كتابةً وبناءً على توكيل رسمي تعيين مساهم آخر ليس عضواً في مجلس الإدارة ممثلًا عنهم في الجمعية العامة، شريطة ألا يكون الوكيل مالكا لأكثر من 5% من أسهم الشركة.<sup>11</sup>
- تُمكن الشركة المساهمين من تقديم الأسئلة والاستفسارات إلى أعضاء مجلس الإدارة، ويجب على أعضاء مجلس الإدارة الرد على تلك الأسئلة.<sup>12</sup>

#### 4.2.3. تسهيل سبل المشاركة الفعالة في الجمعية العامة

- تختار الشركة الأوقات والأماكن المناسبة لانعقاد الجمعية العامة، ويجب أن تستخدم التقنيات الجديدة والمتطورة ذات الصلة في التواصل مع المساهمين من أجل تسهيل المشاركة الفعالة في الجمعية العامة.<sup>13</sup>
- تمكن الشركة المساهمين من معرفة الموضوعات المدرجة على أجندة الاجتماعات أو أي موضوعات جديدة مرفقة من خلال توفير معلومات كافية تمكنهم من اتخاذ قراراتهم وتمكنهم أيضاً من الاطلاع على محضر الجمعية العامة.
- تُفصح الشركة عن نتائج الجمعية العامة فور الانتهاء منها، وتُرسل نسخة من هذا المحضر إلى الهيئة فور اعتمادها.

#### 4.2.4. حقوق المساهمين في التصويت

- تضمن الشركة أن المساهمين يملكون حق الإدلاء بعدد من الأصوات مساوي لعدد ما يملكون من أسهم.<sup>14</sup>
- لا يجوز للشركة وضع أي قيود أو اتخاذ أي إجراءات من الممكن أن تعيق استخدام المساهمين لحقهم في التصويت. يحق للمساهمين الحصول على كل المساعدات الممكنة لتسهيل ممارسة حقهم في التصويت، باستخدام التقنيات الحديثة والجديدة.<sup>15</sup>

<sup>7</sup> المادة (32) - نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

<sup>8</sup> المادة (124) - من قانون الشركات التجارية

<sup>9</sup> المادة (138) - من قانون الشركات التجارية

<sup>10</sup> المادة (128) - من قانون الشركات التجارية

<sup>11</sup> المادة (128) - من قانون الشركات التجارية

<sup>12</sup> المادة (132) - من قانون الشركات التجارية

<sup>13</sup> المادة (33) - نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

<sup>14</sup> المادة (128) - من قانون الشركات التجارية

<sup>15</sup> المادة (34) - نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار <تاريخ الإصدار>	النسخة 1.0	التصنيف	رقم الصفحة <رقم الصفحة>
				9 من 20

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

#### 4.2.5. حقوق المساهمين المتعلقة بانتخاب أعضاء مجلس الإدارة

- تقدم الشركة المساعدة للمساهمين في ممارسة حقهم فيما يتعلق بانتخابات أعضاء مجلس الإدارة. يجب أن تتيح الاجتماعات العامة للمساهمين المعاملة المنصفة لجميع المساهمين ويحق للمساهمين الحصول على كل المساعدات الممكنة لتسهيل ممارسة حقهم في التصويت.<sup>16</sup>
- تلتزم الشركة بمتطلبات الإفصاح المرتبطة بالمرشحين لعضوية مجلس الإدارة وإطلاع المساهمين خلال وقت كافي على جميع المعلومات عن جميع المرشحين ومعرفتهم وخبراتهم العملية كما هو موضح في سيرهم الذاتية قبل التاريخ المحدد لعقد الجمعية العامة.

#### 4.2.6. حقوق المساهمين في توزيع الأرباح

- يجب أن يُحدد عقد تأسيس الشركة -دون المساس بقدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها إلى الأطراف الثالثة- أدنى نسبة من صافي الأرباح التي يجب توزيعها على المساهمين، وقد وضع مجلس الإدارة سياسات توزيع الأرباح لتوزيع الأرباح على جميع المساهمين المؤهلين لتلقي مخصصات مالية من الأرباح.<sup>17</sup>

#### 4.2.7. الحقوق المتساوية للمساهمين

- تلتزم الشركة بمعاملة متساوية لجميع المساهمين الذين يندرجون تحت نفس الفئة، وبين أصحاب الأسهم المختلفة دون المساس بحقوق المندرجين تحت الفئات التي تملك أولوية.
- ضمان أن عقد تأسيس الشركة ولوائحها التنظيمية الداخلية تتضمن الإجراءات والضمانات الضرورية لممارسة جميع المساهمين لحقوقهم. والحقوق على وجه الخصوص: حق التصرف في الأسهم، والحصول على الأرباح المقررة، وحضور الجمعية العامة والمشاركة في مناقشاتها وقرارات التصويت، وكذلك الحق في الوصول إلى المعلومات وطلبها دون الإضرار بمصالح الشركة.<sup>18</sup>

#### 4.2.8. الوصول إلى سجل المساهمين (الملكيات)

- تُقَدِّم الشركة شهريًا طلبًا إلى شركة قطر للإيداع المركزي للأوراق المالية للحصول على نسخة مُحدثة من سجل المساهمين والحفاظ عليه في سجلاتها.<sup>19</sup>

#### 4.2.9. مساهمو الأقلية<sup>20</sup>

- يجب حماية مساهمي الأقلية من الأفعال التعسفية من المساهمين المسيطرين أو من أجل مصالحهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة، ويجب منحهم وسائل فعالة للتعويض. وتقدم الشركة الحماية المناسبة لمساهمي الأقلية أيضًا في حالة الموافقة على صفقة كبيرة جاء تصويت مساهمي الأقلية عليها بالرفض.
- يجب أن تتيح اجتماعات المساهمين العامة المعاملة المنصفة لجميع المساهمين.

<sup>16</sup> المادة (35) - نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

<sup>17</sup> راجع "النظام الأساسي"، و"سياسة توزيع الأرباح في دلالة القابضة"، والمادة رقم 189 من قانون الشركات التجارية القطرية، والمادة رقم 36 من نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

<sup>18</sup> المادة (29) - نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

<sup>19</sup> المادة (30) - نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

<sup>20</sup> المادة (37) من نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار < تاريخ الإصدار >	النسخة 1.0	التصنيف	< رقم الصفحة > 10 من 20
-----------------------------------	------------------------------------	---------------	---------	----------------------------

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

- يجب أن يتضمن النظام الأساسي آلية محدّدة لحماية حقوق المساهمين بشكل عام ومساهمي الأقلية على وجه الخصوص في حالة إجراء الشركة صفقات كبيرة قد تضر مصالحهم أو تُخلّ بملكية رأس مال الشركة. في جميع الحالات، يجب أن تكشف الشركة عن هيكل رأس مالها، وأي اتفاقية مبرمة بشأنه، والمساهمين الذين يملكون بشكل مباشر أو غير مباشر 5% أو أكثر من الأسهم.

#### 4.2.10. إجراءات التصفية

- يجب أن ينص عقد تأسيس الشركة على الإجراءات المتعلقة بتصفية الشركة.<sup>21</sup>
- يحق للجمعية العامة اعتماد الميزانية العامة، وحساب الأرباح والخسائر، وتقرير عمل التصفية في حالة استمرت أعمال التصفية لأكثر من عام واحد.<sup>22(1)</sup>
- في نهاية عملية التصفية، يقدم القائم بأعمال التصفية بياناً نهائياً عن أعمال التصفية إلى الجمعية العامة. يحق للجمعية العامة اعتماد التقرير النهائي الذي يُعلن القائم بأعمال التصفية بعده انتهاءه من عملية التصفية.<sup>23</sup>
- يدفع القائم بأعمال التصفية ديون الشركة بعد خصم تكاليف التصفية، بما فيها: مصاريف القائم بأعمال التصفية، بالترتيب التالي<sup>24</sup>:
  - المبالغ المستحقة لموظفي الشركة
  - المبالغ المستحقة للدولة
  - الإيجار المستحق لمالك أي مبنى استأجرته الشركة.
  - أي مبالغ أخرى مستحقة حسب أولويتها وفقاً للقوانين المعمول بها.

#### 4.3. السياسات والممارسات مع الموظفين

تؤمن الشركة إيماناً راسخاً بأن موظفيها هم أعلى أصولها وعملاً حيويًا في نجاحها.

تعامل الشركة موظفيها بصورة عادلة مع الاهتمام باحتياجاتهم. والهدف هو تعزيز علاقة جيدة بينها وبين موظفيها، وتعزيز نمو مهاراتهم وإمكاناتهم، وتوفير الأمن والتقدم الوظيفي.

وفيما يلي الإرشادات الخاصة بذلك:

- استقطاب الموظفين من خلال نظام اختيار وشروط توظيف عادلة وفعّالة، للعثور على موظفين "أذكياء ويتسمون بأخلاق المهنة" يملكون مؤهلات قوية ونزاهة راسخة وضميرهم إلى الشركة.
- معاملة الموظفين بعدل وإنصاف مع إبداء الاحترام الملائم لحقوقهم الشخصية وحماية حقوقهم من الانتهاكات
- دعم حقوق الموظفين في التعبير عن آرائهم بصورة مستقلة واحترامهم
- توفير قنوات للموظفين لتقديم الشكاوى والإبلاغ عن أي أفعال غير لائقة تنتهك قواعد السلوك<sup>25</sup> إلى جانب حماية مقدم الشكوى من أي أعمال انتقامية أو عقوبة متعلقة بتقديم الشكوى.

<sup>21</sup> المادة (306) - من قانون الشركات التجارية

<sup>22</sup> المادة (316) - من قانون الشركات التجارية

<sup>23</sup> المادة (319) - من قانون الشركات التجارية

<sup>24</sup> المادة (313) - من قانون الشركات التجارية

<sup>25</sup> راجع قواعد السلوك لدى الشركة لمزيد من التفاصيل

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار <تاريخ الإصدار>	النسخة 1.0	التصنيف	<رقم الصفحة> 11 من 20
-----------------------------------	----------------------------------	---------------	---------	--------------------------

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

- تشجيع الموظفين على استخدام مسار التبليغ المبكر<sup>26</sup> كلما وقع انتهاك لحقوق الموظفين، أو انتهاك لقواعد السلوك في الشركة، أو عند وجود أي شكل من أشكال الإساءة
- يعوِّض الموظفين في حالة تعرضهم لأي انتهاك أو إساءة
- توفير التطوير المهني الكافي والمستمر للموظفين في كل المستويات والمجالات، بما يناسب مهامهم ومسؤولياتهم
- تعزيز وتشجيع العمل في فريق لخلق الوحدة ورفع وعي الموظفين بالانضباط في العمل
- تقييم أداء الموظفين وتقديم مكافآت عادلة بناءً على ملائمة كل فرد وقدرته وكفاءته.
- تقديم مكافآت عادلة ومناسبة للموظفين تُحسِّن المكافآت باستمرار لإبقائها على مستوى الشركات الرائدة في نفس المجال
- التأكد من وجود تدابير الصحة والسلامة لحماية الموظفين من أي مخاطر.
- رفع وعي الموظفين بالصحة والسلامة المهنية وتعزيزها، مع الحفاظ على بيئة عمل مواتية تمكن الموظفين من الشعور بأنهم أسرة واحدة
- تشجيع ودعم التوازن بين الحياة العملية والشخصية لدى الموظفين
- توفير قنوات يمكن الإفصاح فيها عن المعلومات المهمة للموظفين بهدف إبقائهم على اطلاع على العمليات والنتائج التشغيلية للشركة.

#### 4.4. السياسات والممارسات مع العملاء

تهدف الشركة إلى ضمان حصول العملاء على أفضل المزايا والرضا التام تجاه الجودة وعدالة الأسعار. تهدف الشركة أيضًا إلى بناء علاقات مستدامة مع العملاء والحفاظ عليها.

وفيما يلي الإرشادات الخاصة بذلك:

- تقديم الخدمات التي تلي احتياجات المستهلكين والجمهور العام وتساهم في تقديم جودة معيشة أفضل والتنمية المستدامة للمجتمع
- تعزيز الابتكار باستمرار لتقديم خدمات عالية الجودة وذات قيمة مضافة عالية تلي احتياجات العملاء من خلال عدة طرق.
- حفظ معلومات العملاء بصورة آمنة ومُنظم والامتناع عن إساءة استخدامها
- تقديم الخدمات بأسعار معقولة
- تطبيق نظام إدارة الجودة يطابق المواصفات الدولية
- إعداد وسائل أو قنوات لمساعدة العملاء في تحصيل وفهم معلومات المنتج، وتقديم المشورة إليهم، وحلّ المشكلات، إلى جانب معالجة الشكاوى، لضمان أعلى مستوى من رضا العملاء
- ضمان معاملة العملاء بشكل أخلاقي وأن جميع الخدمات المقدمة تتوافق مع اللوائح التنظيمية المحلية والدولية، ودون أي نية للغش أو الاختلاس
- تشجيع الموظفين على استخدام مسار التبليغ المبكر كلما وقع انتهاك لحقوقهم أو أي شكل من أشكال الإساءة
- تعويض العملاء في حالة انتهاك حقوقهم المنصوص عليها في اللوائح التنظيمية والمحمية بموجب العقود.

#### 4.5. السياسات والممارسات مع الموردين والدائنين


تملك الشركة سياسة للتعامل مع مورديها ودائنيها بإنصاف وشفافية ومع التزام بالامتثال التام بجميع الالتزامات التعاقدية وجميع الوعود المقدمة إليهم.

وفيما يلي الإرشادات الخاصة بذلك:

- إبرام عقود مع الموردين والدائنين بصورة قانونية وعادلة وشفافة، ودون استغلال أي طرف متعاقد آخر.
- الامتناع عن اللجوء إلى وسائل غير شريفة أو إخفاء أي معلومات قد تضر بموردي ودائني الشركة

<sup>26</sup> راجع سياسات التبليغ المبكر لدى الشركة لمزيد من التفاصيل

اسم الوثيقة	تاريخ الإصدار	النسخة	التصنيف	رقم الصفحة
حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار	1.0		12 من 20

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

- الالتزام الصارم بأي بنود أو شروط مذكورة في أي عقد مبرم مع أي من الموردين والدائنين
- تسديد مستحقات الموردين والدائنين في الموعد المتفق عليه في البنود
- وضع سياسات وإجراءات واضحة للمشتريات
- الامتناع عن المطالبة أو قبول أي مزايا غير مشروعة من الموردين والدائنين
- الامتناع عن الإفصاح عن معلومات الموردين والدائنين للغير دون موافقة مسبقة منهم
- الامتناع عن التعامل مع أي مورد أو دائن يقوم بأي أفعال غير قانونية أو أفعال تتعارض مع النظام العام والأخلاق الحميدة
- التعامل مع موردين حسني السمعة يملكون خبرات سابقة قوية
- الشراء من موردين يقدمون أفضل قيمة مقابل المال
- تشجيع الموردين والدائنين على استخدام مسار التبليغ الميكرو كلما وقع انتهاك لحقوقهم أو أي شكل من أشكال الإساءة
- تعويض الموردين والدائنين في حالة انتهاك حقوقهم المنصوص عليها في اللوائح التنظيمية والمحمية بموجب العقود.

#### 4.6. السياسات والممارسات مع المنافسين

تملك الشركة سياسات للتعامل مع المنافسين بإنصاف ضمن إطار عمل من المنافسة الشريفة. تلتزم الشركة بإجراء أعمالها بإنصاف وبالامتثال للقانون وأخلاق التجارة.

وفيما يلي المبادئ التوجيهية لذلك:

- العمل وفقاً لإطار المنافسة العادلة والقوانين المعمول بها بشكل أخلاقي وشفاف، والامتناع عن استغلال المنافسين بشكل غير قانوني.
- الامتناع عن الحصول على المعلومات السرية من خلال الاحتيال والطرق غير المشروعة
- الامتناع عن انتهاك حقوق الملكية الفكرية للمنافسين
- الامتناع عن مهاجمة وتدمير سمعة المنافسين، عن طريق التشهير بهم بأي بيانات كاذبة
- تعزيز ودعم التجارة الحرة وتجنب الدخول في أي اتفاقية مع المنافسين من شأنها أن تقلل أو تقيد المنافسة.

#### 4.7. السياسات والممارسات مع الجهات التنظيمية

تمنح الشركة أهمية كبيرة للجهات التنظيمية باعتبارها أصحاب مصلحة في الشركة.

صممت الشركة أنظمة داخلية وأطر امتثال لضمان الالتزام بالقوانين واللوائح المعمول بها، مع فرض رقابة منتظمة على تقييم امتثالها.

وفيما يلي الإرشادات الخاصة بذلك:

- الامتثال الصارم للقوانين واللوائح المعمول بها.
- الامتناع عن الضغط على الجهات التنظيمية للتحريض والتواطؤ على أعمال غير شرعية
- المشاركة في الاجتماعات لتبادل الأفكار وتقديم المساعدة الفنية بشكل مستمر
- استقبال زيارات الجهات التنظيمية
- تلقي التعقيبات أو الاقتراحات أو الشكاوى من الجهات التنظيمية

اسم الوثيقة	تاريخ الإصدار	النسخة	التصنيف	رقم الصفحة
حقوق أصحاب المصلحة	<تاريخ الإصدار>	1.0		13 من 20

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

#### 4.8. السياسات والممارسات مع المجتمع

تُجري الشركة أعمالها مع الالتزام بحقوق الإنسان والعدالة مع جميع أصحاب المصلحة، مع الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية. تشجع الشركة موظفيها والأطراف المعنية الأخرى على أن يكونوا مواطنين صالحين يساهمون في المجتمعات.

تؤدي الشركة دورها في تنمية المجتمع وتعزيزه، والحفاظ على البيئة من خلال المسؤولية الاجتماعية الفعالة والهادفة للشركات<sup>27</sup>.

وفيما يلي الإرشادات الخاصة بذلك:

- دعم وتوفير المساعدة اللازمة للمجتمعات
- دعم أنشطة ومشاريع الرعاية العامة لتمكين الأفراد في المجتمعات المحلية والمجتمع ككل لمنحهم جودة أكبر للمعيشة
- تعزيز ودعم الأنشطة في المؤتمرات في مجالات التعليم والبحث العلمي المستدام بحسب الاقتضاء
- الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالعمليات التجارية بصورة شفافة يمكن التحقق منها
- الإفصاح عن المعلومات في التقارير السنوية، وتقارير الاستدامة، والبيانات الصحفية، وفي الوثائق والمعلومات الإلكترونية
- التعاون مع الوكالات المعنية لرعاية علاقة مع المجتمع وتعزيز المشاركة المجتمعية
- تلقي التعليقات أو الاقتراحات أو الشكاوى من الجهات المعنية للعثور على سبل للتعاون، وتلبية احتياجات جميع أصحاب المصلحة.

#### 4.9. آلية الشكاوى أو النزاعات بين الشركة وأصحاب المصلحة

- يضع المجلس الآلية التي تحدد إجراءات طعن أصحاب المصلحة على قرارات وإجراءات مسؤولي الشركة وإدارتها التنفيذية العليا، والإجراءات الأخرى لتلقي شكاويهم ومقترحاتهم وإخطاراتهم المتعلقة بجميع الجوانب التي تؤثر على مصالح وأموال الشركة والنظر فيها. تُنص الآلية على سرية محتوى مثل هذه الشكاوى أو المقترحات أو الإخطارات، وتحمي مقدمها، وتضمن الالتزام بالمواعيد المحددة للبت في الطعون والرد على الشكاوى والمقترحات<sup>28</sup>.
- يضع المجلس (كتابةً) مسارات واضحة ومناسبة لرفع التقارير وقنوات تواصل مع أصحاب المصلحة (سواءً المساهمين أو غيرهم)، بما يشمل مسار التبليغ المبكر<sup>29</sup> وغيره من أشكال قنوات التواصل للطلبات والشكاوى والمقترحات والإشعارات الإلكترونية، وما إلى ذلك.
- يجب التفريق بصورة واضحة بين الشكاوى والنزاعات والطعون على قرارات الشركة وقضايا الإبلاغ عن المخالفات التي يثيرها أصحاب المصلحة.
- أنشأت الشركة قنوات مُنفصلة لنشر المشكلات والشكاوى والنزاعات والطعون على قرارات الشركة (عنوان بريد إلكتروني مخصص)، وكذلك للإبلاغ عن الممارسات الخاطئة أو سوء التصرف أو انتهاك قواعد السلوك الخاصة بالشركة (راجع سياسة الإبلاغ عن المخالفات).
- يضمن المجلس وجود آلية لضمان حماية أصحاب المصلحة (الموظفين والعلماء والموردين) الذي يقدمون شكوى ضد الممارسات السيئة أو سوء السلوك، حسب الحالة.

#### 5. الإجراءات

##### 5.1. تحديد أصحاب المصلحة المساهمين (سجل المساهمين الوارد من شركة قطر للإيداع المركزي للأوراق المالية)


الرقم	الإجراءات العامة	المسؤولية
-------	------------------	-----------

<sup>27</sup> المادة (39) - نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

<sup>28</sup> المادة (38) - نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية.

<sup>29</sup> راجع سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدى الشركة لمزيد من التفاصيل

اسم الوثيقة	تاريخ الإصدار	النسخة	التصنيف	رقم الصفحة
حقوق أصحاب المصلحة <td>&lt;تاريخ الإصدار&gt; <td>1.0 <td></td> <td>14 من 20</td> </td></td>	<تاريخ الإصدار> <td>1.0 <td></td> <td>14 من 20</td> </td>	1.0 <td></td> <td>14 من 20</td>		14 من 20

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

مسؤول علاقات المستثمرين	اتخاذ الخطوات للحصول على نسخة مُحدّثة من سجل المساهمين من شركة قطر للإيداع المركزي للأوراق المالية (شهرًا).	1
مسؤول علاقات المستثمرين	إرسال طلب لشركة قطر للإيداع المركزي للأوراق المالية للحصول على سجل مُحدّث بالمساهمين.	2
مسؤول علاقات المستثمرين	الحصول على نسخة مُحدّثة من سجل المساهمين من شركة قطر للإيداع المركزي للأوراق المالية.	3
مسؤول علاقات المستثمرين	حفظ النسخة المُحدّثة من سجل المساهمين وفقًا لقواعد الاحتفاظ بالسجلات لدى الشركة.	4

## 5.2. تحديد أصحاب المصلحة غير المساهمين

المسؤولية	الإجراءات العامة	الرقم
أمانة المجلس	اطلاع إدارة التسويق والاتصالات دوريًا (نصف سنويًا)، للحصول على قائمة بأصحاب المصلحة المؤثرين في الشركة والمتأثرين بها.	1
إدارة التسويق والاتصالات	إرسال البلاغات إلى جميع الإدارات المستخدمة التي تطلب قائمة بمن سيتعاملون معهم من أصحاب المصلحة	2
الإدارات المستخدمة	تقديم قائمة بأصحاب المصلحة إلى إدارة التسويق والاتصالات ضمن الإطار الزمني المنصوص عليه.	3
إدارة التسويق والاتصالات	توحيد وتحليل قائمة الجهات المعنية الصادرة عن الإدارات المستخدمة المختلفة.	4
إدارة التسويق والاتصالات	تصنيف أصحاب المصلحة على أساس: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ طبيعة مصالحهم في الشركة</li> <li>▪ مستوى التأثير في الشركة</li> <li>▪ مستوى الخطورة والتأثير في الشركة</li> <li>▪ مستوى ودرجة المعلومات التي يمكن الإفصاح عنها لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة</li> <li>▪ التوقعات المشتركة والرغبة في العمل مع الشركة</li> </ul>	5
إدارة التسويق والاتصالات	استكمال القائمة وعرضها على أمانة المجلس للمرجعة والاعتماد..	6
أمانة المجلس	مراجعة واعتماد قائمة أصحاب المصلحة	7
أمانة المجلس	عرض القائمة النهائية لأصحاب المصلحة على مجلس الإدارة	8

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار < تاريخ الإصدار >	النسخة 1.0	التصنيف	<رقم الصفحة> 15 من 20
-----------------------------------	------------------------------------	---------------	---------	--------------------------

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

### 5.3. إقامة قنوات للشكاوى والإبلاغ عن المخالفات

المسؤولية	الإجراءات العامة	الرقم
التدقيق الداخلي	إنشاء قنوات مناسبة للإبلاغ عما يلي: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ شكاوى وطعون أصحاب المصلحة (العملاء، والموردين والمساهمين وغيرهم) على قرارات الشركة والإدارة العليا - (عنوان بريد إلكتروني مخصص)</li> <li>▪ الإبلاغ عن المخالفات (عنوان بريد إلكتروني مخصص)</li> </ul>	1
التدقيق الداخلي	نقل تفاصيل القنوات إلى أصحاب المصلحة ذوي الصلة.	2
التدقيق الداخلي	التحقق من إدراج تفاصيل قنوات رفع التقارير في جميع الاتصالات الموحدة والوثائق ذات الصلة (مثل: المحتوى المتضمن في موقع الشركة الإلكتروني، والفواتير والمذكرات الصادرة عن الشركة وغيرها من الاتصالات الخارجية مع أصحاب المصلحة الخارجيين، وما إلى ذلك).	3

### 5.4. حل الشكاوى والنزاعات والطعون المقدمة ضد الشركة

المسؤولية	الإجراءات العامة	الرقم
إدارة التسويق والاتصالات	تلقي الشكاوى والنزاعات والطعون على الشركة من خلال القنوات والبوابات المحددة.	1
إدارة التسويق والاتصالات	تحديد طبيعة الشكاوى أو النزاع، وإدراج تفاصيل الشكاوى في سجل الشكاوى والنزاعات.	2
إدارة التسويق والاتصالات	إحالة القضية إلى الإدارة المناسبة <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ في حالة الطعن على قرارات الاتصالات واتخاذ القرار - إدارة التسويق والاتصالات</li> <li>▪ للشكاوى والنزاعات: إدارة الشؤون القانونية</li> </ul>	3
إدارة التسويق والاتصالات وإدارة الشؤون القانونية	تعالج الإدارات المعنية الطعون أو النزاعات بالاشتراك مع الإدارات المستخدمة الأخرى، وتحلل المسألة وتتواصل مع صاحب المصلحة لحلها.	4
إدارة التسويق والاتصالات وإدارة الشؤون القانونية	اتخاذ القرارات المناسبة وحل المشكلة محل الشكاوى بعد مناقشتها مع أصحاب المصلحة.	5
إدارة التسويق والاتصالات وإدارة الشؤون القانونية	إرسال الحل النهائي إلى صاحب المصلحة.	6
إدارة الشؤون القانونية	إخطار إدارة التسويق والاتصالات بالحل.	7
إدارة التسويق والاتصالات	تحديث سجل الشكاوى والنزاعات بتاريخ الحل والقرار.	8

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار < تاريخ الإصدار >	النسخة 1.0	التصنيف	< رقم الصفحة > 16 من 20
-----------------------------------	------------------------------------	---------------	---------	----------------------------



<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

المسؤولية	الإجراءات العامة	الرقم
أمانة المجلس	مراجعة سجل النزاعات دوريًا (مرة شهريًا) وعرضه على أعضاء مجلس الإدارة.	9

#### 5.5. إجراءات الإبلاغ عن المخالفات

راجع سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدى الشركة للاطلاع على الإجراءات المفصلة

#### 5.6. نشر المعلومات المعروفة للجمهور على موقع الشركة الإلكتروني

راجع سياسة التواصل لدى الشركة للاطلاع على الإجراءات المفصلة

#### 5.7. احترام طلبات الوصول إلى المعلومات غير المنشورة


المسؤولية	الإجراءات العامة	الرقم
المسؤول عن قناة التواصل *	تلقي طلب الوصول إلى معلومات غير منشورة من صاحب المصلحة مع إثبات لصفته (عبر القناة أو البوابة المناسبة).	1
المسؤول عن قناة التواصل	مراجعة الطلب الوارد للتأكد من كفاية الأسباب، ومقارنته مع استراتيجية التواصل المحددة لفهم ما إذا كان طالبه مؤهل للاطلاع على مثل هذه المعلومات.	2
المسؤول عن قناة التواصل	إرسال تفاصيل المعلومات المطلوبة إلى أمانة المجلس لاعتمادها.	3
أمانة المجلس	مراجعة الطلب وتحديث سجل المعلومات غير المنشورة ببيانات صاحب المصلحة الذي حصل على المعلومات.	4
المسؤول عن قناة التواصل	مشاركة المعلومات المطلوبة مع أصحاب المصلحة المعنيين من خلال القناة المناسبة.	5

\* ملاحظة: من الممكن أن يكون مسؤول قناة التواصل من إدارة التسويق والاتصالات أو مسؤول علاقات المستثمرين

#### 5.8. إدارة علاقات الجهة التنظيمية


المسؤولية	الإجراءات العامة	الرقم
نقطة الاتصال المعتمدة	تلقي الوثائق أو المعلومات المطلوبة المتعلقة بتاريخ وتوقيت التفتيش أو الزيارة.	1
نقطة الاتصال المعتمدة	لطلبات الحصول على وثائق:	2

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار < تاريخ الإصدار >	النسخة 1.0	التصنيف	< رقم الصفحة > 17 من 20
-----------------------------------	------------------------------------	---------------	---------	----------------------------

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
	<b>السياسات والإجراءات</b>	

المسؤولية	الإجراءات العامة	الرقم
	جمع المعلومات والوثائق المطلوبة من الإدارات المستخدمة المعنية وإرسالها إلى الجهة التنظيمية عبر البريد الإلكتروني أو غيره من القنوات.	
نقطة الاتصال المعتمدة	للزيارات والتفتيشات: جمع المعلومات والوثائق ذات الصلة من الإدارات المستخدمة وحفظها للمعاينة.	3
نقطة الاتصال المعتمدة	عرض المعلومات والوثائق ذات الصلة على الجهات التنظيمية أثناء التفتيش.	4
نقطة الاتصال المعتمدة	تلقي تقارير التفتيش من الجهات التنظيمية.	5
نقطة الاتصال المعتمدة	توزيع تقرير التفتيش مع التوصيات ذات الصلة لتنفيذها إلى الإدارات المستخدمة.	6
الإدارات المستخدمة	تنفيذ التوصيات خلال جدول زمني متفق عليه وإبلاغ نقطة الاتصال المعتمدة.	7
نقطة الاتصال المعتمدة	مراجعة التغييرات المطبقة واعتمادها.	8
نقطة الاتصال المعتمدة	تقديم تحديث إلى الجهة التنظيمية عن حالة تنفيذ الملاحظات.	9

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار <تاريخ الإصدار>	النسخة 1.0	التصنيف	<رقم الصفحة> 18 من 20
-----------------------------------	----------------------------------	---------------	---------	--------------------------

<b>دلالة القابضة</b>		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
<b>السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات</b>		
<b>السياسات والإجراءات</b>		

## 6. الاختصارات والتعريفات

### 6.1. التعريفات والمصطلحات الرئيسية والاختصارات

المجلس أو مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> <li>أعضاء مجلس إدارة دلالة للوساطة والاستثمار القابضة</li> </ul>
الشركة	<ul style="list-style-type: none"> <li>شركة دلالة للوساطة والاستثمار القابضة</li> </ul>
الصفقات الكبيرة (بحسب تعريف هيئة قطر للأسواق المالية)	<ul style="list-style-type: none"> <li>أي صفقة أو مجموعة صفقات متصلة تهدف إلى امتلاك أو بيع أو تأجير أو مبادلة أو التصرف (باستثناء إنشاء الضمانات) بأصول الشركة أو الأصول التي ستكتسبها الشركة أو تلك الصفقات التي من شأنها تغيير الطبيعة الأساسية لعمل الشركة أو التي تتجاوز قيمتها الإجمالية (10%) من القيمة الأقل بين القيمة السوقية للشركة أو قيمة صافي أصول الشركة وفقاً لآخر قوائم مالية معلنة.</li> </ul>
نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية	<ul style="list-style-type: none"> <li>اللوائح التنظيمية على النحو الذي تقرره هيئة قطر للأسواق المالية والمنصوص عليه في القانون رقم (33) لسنة 2005 وتعديلاته.</li> </ul>
أصحاب المصلحة	<ul style="list-style-type: none"> <li>أصحاب المصلحة هم أشخاص أو مجموعات من أشخاص يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بعمليات الشركة التجارية، إلى جانب من يملكون مصلحة فيها، أو يملكون قدرة على التأثير فيها، وهم على سبيل المثال لا الحصر: المساهمين، والموظفين، والعملاء، والدائنين، والمنافسين، الجهات التنظيمية والمجتمع.</li> <li>وفقاً لنظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية، يُعرف المساهمون بأنهم: "أي شخص له مصلحة في الشركة بناءً على حق أو منصب قانوني، مثل: المساهمين والموظفين والدائنين والعملاء والموردين وغيرهم".</li> </ul>

### 6.2. سجل المراجعات


المراجعة			
المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	النسخة

### 6.3. سجل الاعتمادات

الاعتماد			
المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	النسخة

### 6.4. سجل المراجعات

وصف المراجعة	التاريخ	الاسم	النسخة
اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار <تاريخ الإصدار>	النسخة 1.0	التصنيف
			رقم الصفحة <رقم الصفحة> 19 من 20

دلالة القابضة		 دلالة القابضة DLALA HOLDING
السياسات والمعايير والإرشادات والإجراءات		
	السياسات والإجراءات	


### 6.5. المراجع

### 6.6. الإجراءات والإرشادات والمعايير ذات الصلة

النوع	رقم الوثيقة	الوصف	الرابط الساخن
السياسة	XXXXX	سياسة الإبلاغ عن المخالفات	
السياسة	XXXXX	سياسة التواصل	
السياسة	XXXXX	مدونة قواعد السلوك	
السياسة	XXXX	ميثاق الحوكمة	
السياسة	XXXX	سياسة توزيع الأرباح	
المعيار	لا ينطبق	نظام حوكمة هيئة قطر للأسواق المالية للشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية	
القانون	لا ينطبق	قانون الشركات التجارية	

اسم الوثيقة حقوق أصحاب المصلحة	تاريخ الإصدار <تاريخ الإصدار>	النسخة 1.0	التصنيف	<رقم الصفحة> 20 من 20
-----------------------------------	----------------------------------	---------------	---------	--------------------------