

Al Alamiya  
Stakeholders Policy

العالمية  
سياسة أصحاب المصالح

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

Table of Contents	Page الصفحة	فهرس المحتويات
Preamble	3	تمهيد
Definitions	3	التعريفات
First: <b>Resolution of complaints or disputes with Stakeholders</b>	3	أولاً: تسوية الشكاوى أو النزاعات مع أصحاب المصالح
Second: <b>Building Strong Relationships with Customers and Suppliers and maintaining Confidentiality</b>	5	ثانياً: بناء علاقات متينة مع العملاء والموردين والحفاظ على السرية
Third: <b>Providing Stakeholders Access to Information</b>	6	ثالثاً: تمكين أصحاب المصالح من الاطلاع على المعلومات
Fourth: <b>Resolving Stakeholder Grievances</b>	6	رابعاً: تسوية تظلمات أصحاب المصالح
<b>INVESTOR RELATIONS TEAM</b>	9	فريق علاقات المستثمرين

**Preamble:**

Al Alamiya for Cooperative Insurance Company (Al Alamiya) sets out clear policies and procedures that organize its relationship with Stakeholders including employees, shareholders, suppliers, and customers to protect the rights of the Company and Stakeholders. The relevant laws, regulations, and contracts constitute the basis upon which the rights and obligations of Stakeholders are determined. The Company aims at clarifying such rights and obligations of Stakeholders and any consequences of any shortcomings in their performance. The Company also sets out the methods of resolving the disputes that may arise between the Company and Stakeholders to protect their rights.

**Definitions:**

The words and phrases in the Policies shall have the meanings given to each of them unless the context otherwise requires:

- **The Company:** Al Alamiya
- **Stakeholders:** Any person with an interest with the Company, which may include employees, creditors, customers, suppliers and the public.

**First: Resolution of complaints or disputes with Stakeholders**

**Objective:**

**تمهيد:**

تضع شركة العالمية للتأمين التعاوني ("العالمية") السياسات والإجراءات الواضحة التي من شأنها تنظيم علاقاتها مع أصحاب المصالح من الموظفين والشركاء والموردين والعملاء الأمر الذي من شأنه حماية حقوق الشركة وأصحاب المصالح على حد سواء. وتعتبر القوانين والأنظمة والعقود ذات الصلة بمثابة الأساس الذي بناءً عليه يتم تحديد حقوق أصحاب المصالح والتزاماتهم. وتحرص الشركة على توضيح حقوق أصحاب المصالح والتزاماتهم والآثار المترتبة على نقاط الضعف أو القصور في الأداء. كما أن تضع المنهجيات التي من خلالها يتم تسوية كل ما قد ينشأ من نزاعات بينها وبين أصحاب المصالح، حرصاً منها على حماية حقوقهم.

**التعريفات:**

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه السياسات المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يقتض السياق غير ذلك:

- **الشركة:** العالمية
- **أصحاب المصالح:** كل من لديه مصلحة مع الشركة من الموظفين والدائنين والعملاء والموردين والمجتمع ككل.

**أولاً: تسوية الشكاوى أو النزاعات مع أصحاب المصالح**

**الغرض:**

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

Identifying the steps and procedures of resolving complaints or disputes with Stakeholders.

تحديد الخطوات والإجراءات الواجب اتباعها لتسوية الشكاوى أو النزاعات مع أصحاب المصلحة.

### **Our responsibilities;**

### **مسؤولياتنا:**

#### 1. Complaint Handling Procedure

#### 1- إجراءات معالجة الشكاوى

- a. The Company will make all reasonable effort to provide an initial response to any complaint received from a Stakeholder within one week of receipt.
- b. Complaints will be assigned to a specific employee who will be responsible for assessing the complaint, communicating with the Stakeholder and relevant internal departments, and resolving the complaint in coordination with management.
- c. The Company will diligently investigate any complaints and maintain regular communication with the Stakeholder on the progress of the complaint and the attempts to resolve the complaint.

- أ- بذل جميع الجهود الممكنة لتقديم الرد الأولي على أي شكوى من الشكاوى الواردة من أي صاحب مصلحة خلال أسبوع واحد من تاريخ استلامها.
- ب- تحال الشكاوى إلى موظف معين يكون مسؤولاً عن تقييم الشكاوى والتواصل مع صاحب المصلحة والإدارات الداخلية المعنية والعمل على تسوية الشكاوى من خلال التنسيق مع إدارة الشركة.
- ت- تتولى الشركة التحقيق الجاد في جميع الشكاوى والتواصل بانتظام مع صاحب المصلحة لاطلاعه على سير الشكاوى وعلى المحاولات الرامية لتسويتها.

#### 2. Reducing the Potential for Disputes

#### 2- الحد من احتمالية حدوث النزاعات

- a. The Company must execute contracts and agreements with its Stakeholders that clearly set out the roles and responsibilities of the parties;
- b. All contracts and agreements must specify the dispute resolution mechanism that the parties will implement in the event of a dispute; and

- ث- يجب على الشركة إبرام عقود واتفاقيات مع أصحاب المصالح بحيث تتضمن بكل وضوح الأدوار والمسؤوليات المنوطة بجميع الأطراف؛
- ج- يجب أن تتضمن العقود والاتفاقيات آلية تسوية النزاعات التي سيقوم الأطراف بتطبيقها عند نشوء أي نزاع؛ و

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

- c. Seeking amicable settlement whenever possible to protect the Company's interest.

ح- السعي لحل النزاعات ودياً كلما أمكن ذلك بما يحفظ مصالح الشركة.

### **Two: Building strong relationships with customers and suppliers and maintaining confidentiality**

ثانياً: بناء علاقات متينة مع العملاء والموردين والحفاظ على السرية

#### **Objective:**

#### **الغرض:**

Setting out methods and procedures that enable the Company to build strong relationships with Stakeholders, including customers and suppliers, and protecting their confidential information.

وضع المنهجيات والإجراءات التي من شأنها تمكين الشركة من بناء علاقات متينة مع أصحاب المصالح بما فيهم العملاء والموردين والحفاظ على سرية معلوماتهم.

#### **Our responsibility:**

#### **مسؤولياتنا:**

1. The Company complies with all applicable laws and regulation in Saudi Arabia governing data privacy and confidentiality, including the Corporate Governance Regulations issued by the Capital Market Authority and the Insurance Corporate Governance Regulation issued by the Saudi Arabian Monetary Authority.
2. Maintain confidentiality, segregation of duties, in compliance with the Company's Corporate Governance Manual and Data Protection Policy.
3. The Company adheres to its legal and regulatory obligations in connection with its relationship with vendors, suppliers, policyholders, and other third-parties.
4. Respect and protect the intellectual property of the Company and others; and

1) الامتثال لجميع الأنظمة واللوائح المتبعة في المملكة العربية السعودية فيما يتعلق بخصوصية البيانات وسريتها، وبما يشتمل على لوائح حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية ولائحة حوكمة شركات التأمين الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي؛

2) الحفاظ على السرية والفصل بين الواجبات امتثالاً لدليل الحوكمة وسياسة حماية البيانات الصادرين عن الشركة؛

3) تقييد الشركة بالتزاماتها القانونية والتنظيمية المتعلقة بعلاقتها مع البائعين والموردين وحملة وثائق التأمين والأطراف الثالثة؛

4) احترام وحماية حقوق الملكية الفكرية الخاصة بالشركة وبالأطراف الثالثة؛ و

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

5. Respect the privacy of Stakeholders by maintaining their personal data and protecting confidentiality to the highest extent in accordance with the laws of the Kingdom of Saudi Arabia.

5) احترام خصوصية أصحاب المصالح من خلال الحفاظ على بياناتهم الشخصية وحماية سريتها وفقاً لأنظمة المملكة العربية السعودية.

### **Third: Providing Stakeholders Access to Information.**

ثالثاً: تمكين أصحاب المصالح من الاطلاع على المعلومات

#### **Objective:**

الغرض:

Enabling Stakeholders to obtain information related to their transactions and activities with the Company to perform their obligations.

تمكين أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات المتعلقة بصفتهم وأنشطتهم مع الشركة لتمكينهم من أداء التزاماتهم.

#### **Our responsibility:**

مسئولياتنا:

1. The Company provides a number of electronic channels and means of communication, including a customer service call centers, to enable Stakeholders to obtain accurate and complete information relevant to their relationship with the Company;
2. Regularly updating all information related to Stakeholders; and
3. Assigning key contacts responsible for maintaining the relationship with the Stakeholders and addressing inquiries and concerns.

1) توفير عدد من القنوات ووسائل الاتصال الالكترونية وبما يشتمل على مراكز الاتصال بالعملاء لتمكين أصحاب المصالح من الحصول على معلومات صحيحة وتامة فيما يتعلق بعلاقتهم مع الشركة؛

2) العمل بصورة منتظمة على تحديث جميع البيانات المتعلقة بأصحاب المصالح.

3) تعيين موظفي اتصال رئيسيين مسؤولين عن الحفاظ على علاقة الشركة مع أصحاب المصالح والرد على الأسئلة والاستفسارات.

### **Fourth: Resolving Stakeholder Grievances**

رابعاً: تسوية تظلمات أصحاب المصالح

#### **Objective:**

الغرض:

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

Identifying the procedures and conditions that have to be followed and taken into consideration to compensate Stakeholders when their contractual rights with the Company are infringed.

تحديد الإجراءات والشروط الواجب اتباعها وأخذها بعين الاعتبار لتعويض أصحاب المصالح في حال التعدي على حقوقهم التعاقدية لدى الشركة.

### **Our responsibility:**

### **مسؤولياتنا:**

1. Setting out procedures and instructions for regulating the Company's relationship with Stakeholders to protect all parties' rights;
2. Taking measures to reduce the impact of any damages to any related party;
3. Having adequate insurance coverage for possible damages; and
4. Transparency with Al Alamiya's Stakeholders.

1) وضع الإجراءات والتعليمات اللازمة لتنظيم علاقة الشركة مع أصحاب المصلحة لحماية حقوق جميع الأطراف؛

2) اتخاذ التدابير اللازمة للحد من الآثار المترتبة على ما يلحق بالأطراف ذوي الصلة من أي ضرر.

3) توفير تغطية تأمينية كافية للأضرار المحتملة؛ و

4) التعامل بشفافية مع من لديهم مصالح لدى الشركة.

### **General Provisions:**

### **أحكام عامة:**

#### **1. Process for Redressing Harm to Stakeholders**

#### **1- جبر الضرر عن أصحاب المصالح**

- a. In the event the Company receives a complaint by a Stakeholder alleging that its rights have been harmed, the Company will work diligently and in good faith to investigate the nature of the complaint and cooperate with the regulators (if applicable) to address any concerns. After completing its investigation, if the Company finds that a Stakeholder's right was violated by the action or inaction of the Company,

أ) في حال تلقت الشركة أي شكوى من صاحب مصلحة يدعي فيها أن حقوقه قد تعرضت للضرر، وجب على الشركة بذل جهودها الجادة وحسنة النية لاستقصاء أسباب الشكوى وطبيعتها والتعاون مع أجهزة الرقابة (عند الاقتضاء) من أجل معالجة أي مخاوف أو هموم. وإذا ما تبين للشركة أن حقوق صاحب المصلحة قد تعرضت لأي انتهاك بسبب أي فعل أو تقصير من جانب الشركة، وجب عليها التباحث والتفاوض مع صاحب المصلحة

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

the Company will discuss and negotiate a reasonable resolution with the affected Stakeholder.

المتضرر من أجل التوصل إلى قرار مناسب بهذا الخصوص.

### 2. Process for Compensation

### 2- طريقة التعويض

The Company may compensate its Stakeholders subject to the following:

يجوز للشركة تعويض أصحاب المصالح ممن لهم تعاملات معها في الحالات الآتية:

- a. The Company fails to meet its legal and regulatory obligations that amount to gross negligence or intentional misconduct and results in harm to a Stakeholder;
- b. The harm to the Stakeholder must be directly attributable to the Company's action or inaction without any intervening cause; and
- c. A competent court or authority issues a final award judgment against the Company as result of such harm to the Stakeholder, or the Company determines that a violation occurred and decides to amicably settle the matter with the Stakeholder.

1) في حال أخفقت الشركة في الوفاء بالتزاماتها القانونية والتنظيمية بصورة ترقى إلى الإهمال الجسيم أو سوء السلوك المتعمد المؤدي إلى الحاق الضرر بصاحب المصلحة؛

2) في حال كان الضرر الذي تعرض له صاحب المصلحة ناشئاً بصورة مباشرة عن أي فعل أو تقصير من جانب الشركة وبدون وجود أي سبب مانع للمسؤولية؛ و

3) في حال أصدرت أي محكمة أو سلطة مختصة حكماً نهائياً بحق الشركة نتيجة للضرر الذي لحق بصاحب المصلحة، أو في حال أقرت الشركة بحدوث مخالفة معينة وقررت تسوية الأمر بصورة ودية مع صاحب المصلحة.



## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

### INVESTOR RELATIONS TEAM:

### فريق علاقات المستثمرين:

**1- Bader Attallah Al Enazi**

Tele: +966114651520 Ex 208

Fax: +966114645457

Email: [bader.alenazi@sa.rsagroup.com](mailto:bader.alenazi@sa.rsagroup.com)

**-1 بدر عطاالله العنزي**

تيليفون: +966114651520 تحويلة 208

فاكس: +966114645457

ايميل: [bader.alenazi@sa.rsagroup.com](mailto:bader.alenazi@sa.rsagroup.com)

**2- Amjad Abdulrahman Al Barrak**

Tel: +966114651520 Ex 262

Fax: +966114645457

Email: [Amjad.Albarrak@sa.rsagroup.com](mailto:Amjad.Albarrak@sa.rsagroup.com)

**-2 أمجاد عبدالرحمن البراك**

تيليفون: +966114651520 تحويلة 262

فاكس: +966114645457

ايميل: [Amjad.Albarrak@sa.rsagroup.com](mailto:Amjad.Albarrak@sa.rsagroup.com)

**3- Hani Ibrahim Al Eidi**

Tel: +966114651520 Ex 410

Fax: +966114645457

Email: [Hani.AlEidi@sa.rsagroup.com](mailto:Hani.AlEidi@sa.rsagroup.com)

**-3 هاني إبراهيم العيدي**

تيليفون: +966114651520 تحويلة 410

فاكس: +966114645457

ايميل: [Hani.AlEidi@sa.rsagroup.com](mailto:Hani.AlEidi@sa.rsagroup.com)