



ميزان القابضة ش.م.ك.ع.
MEZZAN HOLDING K.S.C.P.

LEGAL DEPARTMENT

Dealing with Stakeholders Policy

سياسة التعامل مع أصحاب المصالح

March 2025

REVISION RECORD SHEET

No.	Issue Date	Description of Revision	By	Rev	App
1	2016 /08/28 2019/05/09 2020/03/26 2021/01/31 2022/03/10 2023/01/17 2024/03/28 2025/02/18	Finalized and issued for implementation	WK	NA	BOD
2	2025/03/20	Finalized and issued for implementation	WK	AK	BOD

سياسة التعامل مع أصحاب المصالح شركة ميزان القابضة

1. مقدمة

أن إحترام وحماية حقوق أصحاب المصالح يجب أن يكون بمقتضى القوانين المعمول بها ذلك بالإضافة إلى العقود التي تبرم بين الطرفين أو أية تعهدات إضافية تقوم بها الشركة تجاه أصحاب المصالح ، حيث أن حماية حقوق أصحاب المصالح بمقتضى القوانين يوفر لهم فرصة الحصول على تعويضات فعلية حال إنتهاك حقوقهم ، كما يعتبر إشراك أصحاب المصالح في اتخاذ القرارات من الأولويات الاستراتيجية لشركة ميزان القابضة للحفاظ على حوار مفتوح وشفاف . وتتمثل أهداف تلك السياسة في بناء وتعزيز علاقات مبنية على الثقة وتبادل المعرفة ، استباق التحديات وتحديد فرص التعاون الجديدة بين الشركة وأصحاب المصالح.

2. تعريف اصحاب المصالح

يمكن تعريف اصحاب المصالح بأنهم جميع الكيانات أو الأشخاص التي تؤثر أو تتأثر بالأنشطة والمنتجات والخدمات التي تقوم بها شركة ميزان القابضة . ويمكن تصنيفهم إلى أربع مجموعات:

- عناصر الإنتاج (الموظفين - الموردين - العملاء - جمعيات المستهلكين و رجال الأعمال)
- القطاع المالي (المستثمرين - المؤسسات المالية)
- المؤسسات الحكومية (المؤسسات الحكومية – الهيئات)
- المجتمع (وسائل الإعلام – الشخصيات البارزة ذات التأثير - المنظمات غير الحكومية) .

3. مبادئ العلاقة مع اصحاب المصالح

تقوم مبادئ ميزان القابضة في علاقتها مع أصحاب المصالح على :

الإحترام

الإحترام المتبادل هو ركن اساسي في بناء العلاقات الوثيقة مع أصحاب المصالح حيث تحترم شركة ميزان القابضة القيم والتقاليد المختلفة لأصحاب المصالح فضلا عن تلك الخاصة بمجتمعاتهم و بلدانهم .

المسؤولية

تضمن شركة ميزان القابضة و تعمل علي إشراك أصحاب المصلحة في حالة تأثير أعمال الشركة او قراراتها عليهم على اختلاف حجم التأثير على كل منهم و تسعى شركة ميزان القابضة لتحقيق أنسب التوازنات بين أعمالها ومتطلبات أصحاب المصالح.

الإستجابة

تحرص شركة ميزان القابضة علي الحصول علي آراء و انطباعات اصحاب المصالح علي قراراتها و اعمالها و تأخذ ذلك في الإعتبار عند اتخاذ القرارات.

الشفافية

تحرص شركة ميزان القابضة علي العمل بكل شفافية ومسؤولية من خلال الإتصال باصحاب المصالح بطريقة دورية و مستمرة من خلال الإفصاح عن نشاطاتها و قراراتها و ذلك في اطار القانون و المحافظة علي موقفا التنافسي في السوق. تتعهد ميزان بتزويد أصحاب المصالح بالمعلومات المطلوبة بشكل دقيق و مفهوم لتسهيل الحوار بينهم و بين الشركة.

الإفصاح في الوقت المناسب

تحرص شركة ميزان القابضة علي الإتصال باصحاب المصالح بسرعة و في الوقت المناسب بدون أي تأخير و ذلك لأخذ مشورة أصحاب المصالح و اتاحة الوقت امامهم للدراسة و التعقيب و ذلك قبل اتخاذ أي قرارات استراتيجية .

المصالح المتبادلة

تؤمن شركة ميزان القابضة بواجبها في الإسهام في التنمية الإقتصادية و الإجتماعية للمجتمعات و الدول التي تعمل بها و العمل علي الحفاظ علي البيئة و حمايتها من خلال الإستخدام الفعال للموارد والطاقة وتوفيرها .

4. تطبيق هذه السياسة

تمثل هذه السياسة الإستراتيجية الذي تتبناها الشركة في التعامل مع اصحاب المصالح حيث تشمل واجبات و مسؤوليات الشركة تجاههم بهدف استخدامها كدليل ارشادي في اتخاذ القرارات اليومية و الإستراتيجية للشركة .

رئيس مجلس الإدارة و الرئيس التنفيذي هما المسؤولان عن خلق الثقافة اللازمة لتبني العمل بتلك السياسة داخل الشركة.

كما يعتبر كل العاملين في الشركة مسئولين عن تنفيذ تلك السياسة في اعمالهم اليومية .

5. التعامل مع أعضاء مجلس الإدارة وأصحاب المصالح :

تضمن شركة ميزان أن التعامل مع أعضاء مجلس الإدارة وأصحاب المصالح يتم بذات الشروط التي تطبقها الشركة مع الأطراف المختلفة من أصحاب المصالح , إن الشركة لا تميز ولا تفضل بين أصحاب المصالح .

6. الإجراءات المتبعة في حال إخلال أي طرف من الأطراف بالتزاماته :

تؤكد شركة ميزان أن جميع العقود والتعهدات ايا كانت نوعها والخاصة بالتعاملات مع أصحاب المصالح تتضمن توضيح ومعالجة لحالات الإخلال التي قد تحدث من أي طرف .

7. التعامل مع الشكاوى والنزاعات

- يقوم أصحاب المصالح بالإبلاغ عن أي شكاوى إلى وحدة الشكاوى أو أمين سر المجلس مباشرة.
- تقوم الشركة بالرد على الشكاوى المسلمة خلال الفترة المحددة.
- يتم تسجيل جميع شكاوى العملاء في سجل خاص طبقاً للقوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة.
- يحتفظ أمين سر المجلس بسجل لهذه الحالات ويتم توزيعه ومناقشته في اجتماعات مجلس الإدارة.
- تضمن الشركة حماية حقوق أصحاب المصالح خلال التحقيق في الشكاوى المستلمة ومنها الحفاظ على سرية بيانات مقدم الشكاوى وغيرها من الإجراءات التي تضمن حقوق أصحاب المصالح.
- قد يقوم مجلس الإدارة بإسناد مهمة التحقيق إلى مدير الشؤون القانونية أو المدققين الداخليين أو مستشارين خارجيين، ويتم تقديم تقرير يوضح نتائج عملية التحقيق إلى مجلس الإدارة مباشرة

8. آليات تعويض أصحاب المصالح :

تتضمن العقود والاتفاقيات التي تتم مع أصحاب المصالح آلية التعويض لاي طرف في حال الإخلال بالتزاماته وآليات تسوية الخلافات والنزاعات ,

9. آليات إقامة علاقات جديدة مع العملاء والموردين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم :

تضمن شركة ميزان وتحدد آليات الواجب إتباعها في إقامة علاقات جديدة مع الموردين من خلال إنشاء قنوات مباشرة مع العملاء والموردين ومناقشة كافة سبل التعاون المشترك والعمل على إغتنام أي فرص إستثمارية جديدة أو تعاونات مشتركة من خلال عقد إجتماعات دورية ومراجعة مستمرة للأعمال والأحداث والتغييرات في سوق العمل ، كما تحافظ شركة ميزان على سرية المعلومات الخاصة بأصحاب المصالح .

Mezzan Holding
Dealing with Stakeholders Policy

1. Introduction

Respecting and protecting the rights of stakeholders in addition to the contracts concluded between the company and its stakeholders or any additional undertakings made by the company towards the stakeholders, must be in accordance with the applicable laws, as protecting the rights of stakeholders under the laws provides them with the opportunity to obtain actual compensation in the event of a violation of their rights. In addition, involving Stakeholders is a strategic priority of Mezzan Holding to maintain open and transparent dialogue with its stakeholders. The goals are to build and strengthen relationships of trust, share knowledge and relevant information, anticipate challenges and identify new cooperation opportunities with our Stakeholders.

2. Stakeholders Definition

All the entities or people that influence or are influenced by Mezzan Holding's activities, products and services. They can be categorized into four groups:

- Value chain (employees – suppliers – clients' consumer and business associations)
- Financial market (investors – financial institutions)
- Government institutions (government agencies – ministries and authorities)
- Community (media – influencers – NGOs).

3. Guiding principals

Mezzan Holding principles for guiding the development of stakeholder relations are:

Respect

Mutual respect is the keystone around which productive stakeholder relations must be constructed. Mezzan Holding respects the values and cultures of our stakeholders, as well as those of their communities and countries.

Responsibility

Mezzan Holding acknowledges and accepts its responsibility to engage our stakeholders wherever they are affected by our operations. Recognizing that not all stakeholders have the same needs or are equally affected by our activities, Mezzan Holding will endeavor to engage with each in a way that best fits the nature of our relationship.

Responsiveness

Mezzan Holding will actively seek stakeholders' input and feedback on its activities and decisions and will strive to take into account the needs and concerns of stakeholders when making decisions.

Transparency

Mezzan Holding will be transparent and accountable by engaging regularly, openly and honestly with stakeholders and by reporting objectively on our activities. Subject to legal obligations for competitiveness, confidentiality and securities regulation, our stakeholders will be provided with relevant, understandable and accurate information needed to facilitate dialogue.

Timeliness

Mezzan Holding will engage with stakeholders in a timely and appropriate manner. Consultation will allow for disclosure of plans and information before the company makes key decisions and allow enough time for stakeholders to review and respond to information.

Mutual Benefit

Mezzan Holding is committed to contributing to the economic and social development of the communities in which we have a presence and to conducting our activities in those communities in a safe and environmentally responsible manner.

4. Implementation

Mezzan Holding's Stakeholder Relations Policy provides a consistent approach to the company's relationships with stakeholders. It outlines Mezzan Holding's responsibilities and commitments, and is intended to guide our business decisions on a day-to-day basis. The Chairman and Chief Executive Officer of Mezzan Holding are accountable for creating a culture that endorses this policy.

All Mezzan Holding employees engaged in activities under Mezzan Holding's operational control are responsible for the application of this policy.

5. Dealing with Board Members and Stakeholders:

Mezzan ensures that dealing with members of the Board of Directors and stakeholders is carried out on the same conditions that the company applies to the various stakeholders. The company does not discriminate or differentiate between stakeholders.

6. Procedures to be followed in case any of the parties breaches its obligations:

Mezzan confirms that all contracts and undertakings of any kind relating to dealings with stakeholders include clarification and treatment of cases of breach that may occur from any party.

7.

Handling complaints and disputes

Stakeholders report any complaints to the Whistle Blower Unit or the Board Secretary directly.

The company responds to the complaint delivered within the specified period.

All customer complaints are recorded in a special register in accordance with the laws and instructions issued by the relevant regulatory authorities.

The Secretary of the Board keeps a record of these cases and is distributed and discussed at Board meetings.

The company ensures the protection of the rights of stakeholders during the investigation of complaints received, including maintaining the confidentiality of the complainant's data and other procedures that guarantee the rights of stakeholders.

The Board of Directors may assign the task of investigation to the Director of Legal Affairs, internal auditors or external consultants, and a report explaining the results of the investigation process shall be submitted directly to the Board of Directors.

8. Stakeholder Compensation Mechanisms:

Contracts and agreements concluded with stakeholders include a mechanism for compensation for any party in the event of breach of its obligations and mechanisms for settling disputes and disagreements.

9. Mechanisms for establishing new relationships with customers and suppliers and maintaining the confidentiality of information related to them:

Mezzan guarantees and identifies the mechanisms to be followed in establishing new relationships with suppliers by establishing direct channels with customers and suppliers, discussing all means of joint cooperation, and working to seize any new investment opportunities or joint ventures through holding periodic meetings and continuous review of business, events and changes in the labor market. Mezzan also maintains the confidentiality of the information of its stakeholders.