

Al-Alamiya for Cooperative  
Insurance Company  
Stakeholders Policy

الشركة العالمية للتأمين  
التعاوني  
سياسة أصحاب المصالح

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

Table of Contents	Page الصفحة	فهرس المحتويات
Preamble	3	تمهيد
Definitions	3	التعريفات
First: Resolution of complaints or disputes with Stakeholders	3	أولاً: تسوية الشكاوى أو النزاعات مع أصحاب المصالح
Second: Building Strong Relationships with Customers and Suppliers and maintaining Confidentiality	5	ثانياً: بناء علاقات متينة مع العملاء والموردين والحفاظ على السرية
Third: Providing Stakeholders Access to Information	6	ثالثاً: تمكين أصحاب المصالح من الاطلاع على المعلومات
Fourth: Resolving Stakeholder Grievances	7	رابعاً: تسوية تظلمات أصحاب المصالح
Fifth: Social Responsibility	9	خامساً: المسؤولية الاجتماعية
INVESTOR RELATIONS TEAM	10	فريق علاقات المستثمرين

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

### **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.

### **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.

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

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

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

#### **Objective:**

#### **الغرض:**

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 شكاوى 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;

- ث- يجب على الشركة إبرام عقود واتفاقيات مع أصحاب المصالح بحيث تتضمن بكل وضوح الأدوار والمسؤوليات المنوطة بجميع الأطراف؛

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

b. All contracts and agreements must specify the dispute resolution mechanism that the parties will implement in the event of a dispute; and

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

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

#### Objective:

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

#### Our responsibility:

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 Central Bank.
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,

ج- يجب أن تتضمن العقود والاتفاقيات آلية تسوية النزاعات التي سيقوم الأطراف بتطبيقها عند نشوء أي نزاع؛ و

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

ثانياً: بناء علاقات متينة مع العملاء والموردين والحفاظ على السرية

#### الغرض:

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

#### مسؤولياتنا:

- 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 البنك المركزي السعودي؛
- 2 الحفاظ على السرية والفصل بين الواجبات امتثالاً لدليل الحوكمة وسياسة حماية البيانات الصادرين عن الشركة؛
- 3 تقيد الشركة بالتزاماتها القانونية والتنظيمية المتعلقة بعلاقتها مع البائعين

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

- suppliers, policyholders, and other third-parties.
4. Respect and protect the intellectual property of the Company and others; and
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.
6. The Company shall ensure that its dealings with its Board of Directors and related parties are conducted in accordance with the terms and conditions followed with the stakeholders without any discrimination or preference.
- والموردين وحملة وثائق التأمين والأطراف الثالثة؛
- 4) احترام وحماية حقوق الملكية الفكرية الخاصة بالشركة وبالأطراف الثالثة؛ و
- 5) احترام خصوصية أصحاب المصالح من خلال الحفاظ على بياناتهم الشخصية وحماية سريتها وفقاً لأنظمة المملكة العربية السعودية.
- 6) يجب على الشركة التأكد من أن تعاملها مع أعضاء مجلس إدارتها والأطراف ذات العلاقة يجري وفقاً للشروط والأحكام المتبعة مع أصحاب المصالح من دون أي تمييز أو تفضيل.

### 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 بصفقاتهم وأنشطتهم مع الشركة لتمكينهم من أداء التزاماتهم.

#### Our responsibility:

#### مسؤولياتنا:

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;
- 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؛

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

2. Regularly updating all information related to Stakeholders; and

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

3. Assigning key contacts responsible for maintaining the relationship with the Stakeholders and addressing inquiries and concerns.

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:**

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;

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

2. Taking measures to reduce the impact of any damages to any related party;

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

3. Having adequate insurance coverage for possible damages; and

3) توفير تغطية تأمينية كافية للأضرار المحتملة؛  
و

4. Transparency with Al Alamiya's Stakeholders.

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

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 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

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

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

- 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.

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.

### **Fifth: Social Responsibility**

### **خامساً: المسؤولية الاجتماعية**

1. The company is keen to provide its customers with high quality products with the highest levels of safety.
2. The company opposes illegal business practices.
3. The company is committed to providing a safe and stimulating work environment and providing equal and fair opportunities for all employees.
4. The Company considers its employees as assets of high importance and self-respect.
5. The company trains university students, institutes and fresh graduates to make sure they understand the importance of their role in community development.

1. تحرص الشركة على تزويد عملائها بمنتجات ذات جودة عالية تتوفر فيها أعلى مستويات الامان.
2. تُعارض الشركة ممارسات العمل غير المشروعة.
3. تلتزم الشركة بتوفير بيئة عمل آمنة ومحفزه واتاحة الفرص المتساوية والعدالة لجميع الموظفين.
4. تعتبر الشركة موظفيها بمثابة أصول ذات أهمية عالية وتحترم ذواتهم وخصوصياتهم.
5. تقوم الشركة بتدريب طلاب الجامعات والمعاهد وحديثي التخرج والتأكد من إستيعابهم لأهمية دورهم في تنمية المجتمع.

## Stakeholder Policies

## سياسات أصحاب المصالح

### INVESTOR RELATIONS TEAM:

### فريق علاقات المستثمرين:

- 1- **Bader Attallah Al Enazi**  
Tele: +966 11 465 1520 Ex 208  
Fax: +966 11 464 5457  
Mobile: +966 555 844 159  
Email: [bader.alenazi@sa.rsagroup.com](mailto:bader.alenazi@sa.rsagroup.com)

- 1- **بدر بن عطاالله العنزي**  
هاتف: +966 11 465 1520 تحويلة 208  
فاكس +966 11 464 5457  
جوال: +966 555 844 159  
ايميل: [bader.alenazi@sa.rsagroup.com](mailto:bader.alenazi@sa.rsagroup.com)

- 2- **Hani Ibrahim Al Eidi**  
Tel: +966 11 465 1520 Ex 410  
Fax: +966 11 464 5457  
Mobile: +966 56 1111 096  
Email: [Hani.AIEidi@sa.rsagroup.com](mailto:Hani.AIEidi@sa.rsagroup.com)

- 2- **هاني بن إبراهيم العيدي**  
هاتف: +966 11 465 1520 تحويلة 410  
فاكس +966 11 464 5457  
جوال: +966 56 1111 096  
ايميل: [Hani.AIEidi@sa.rsagroup.com](mailto:Hani.AIEidi@sa.rsagroup.com)