

اكسترا
extra

تقرير
الإستدامة
لعام 2024



جدول المحتويات

3	كلمة رئيس مجلس الإدارة
4	كلمة العضو المنتدب والرئيس التنفيذي
5	نبذة عن التقرير
6	عن إكسترا
8	نهجنا نحو الاستدامة
12	أبرز الإنجازات لعام 2024
13	المسؤولية البيئية
14	الإدارة البيئية
15	إدارة وإعادة تدوير النفايات الإلكترونية
17	تمكين موظفينا
18	رأس المال البشري
21	تجربة العملاء
22	العلاقات المسؤولة مع العملاء والتحول الرقمي والابتكار
23	المشاركة المجتمعية
24	المشاركة المجتمعية
26	الحوكمة وأخلاقيات العمل
27	الحوكمة وأخلاقيات العمل
29	الخصوصية وأمن البيانات
31	إدارة سلسلة التوريد



كلمة رئيس مجلس الإدارة

يسرني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة للشركة المتحدة للإلكترونيات (أكسترا) لعام ٢٠٢٤، والذي يمثل خطوة مهمة في مسيرتنا نحو خلق قيمة مستدامة طويلة الأمد وترسيخ ممارسات الأعمال المستدامة.

شهد عام ٢٠٢٤ تحقيق أكسترا لأفضل نتائجها المالية منذ تأسيسها، حيث بلغت الإيرادات ٦,٧٨١ مليون ريال سعودي، وارتفع صافي الدخل بنسبة ٣٦,٩% ليصل إلى ٥٣٤,٤ مليون ريال سعودي. تعكس هذه النتائج نجاح استراتيجيتنا المتكاملة متعددة القنوات، وتركيزنا المستمر على احتياجات العملاء، وتميزنا التشغيلي في التوافق مع أهداف رؤية السعودية ٢٠٣٠ للتحويل الرقمي وتنويع الاقتصاد.

وإدراكاً من الشركة للأهمية المتزايدة لمعايير البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، فقد تم خلال هذا العام اتخاذ خطوات أساسية لترسيخ مبادئ الاستدامة ضمن نموذج الأعمال، ومن أبرزها المشاركة في برنامج "رواد الاستدامة" الذي تشرف عليه وزارة الاقتصاد والتخطيط. ويعكس اختيار الشركة ضمن الشركات المشاركة في هذا البرنامج الوطني التزام أكسترا بدعم توجهات المملكة في مجال الاستدامة وبناء إطار متكامل وموثوق لممارسات الاستدامة.

وفي هذا السياق، قامت الشركة بتحديث تقييم الموضوعات الأكثر أهمية وتطوير إطار عمل شامل لمعايير البيئة والمجتمع والحوكمة على مستوى الشركة، إلى جانب البدء في دمج الاستدامة ضمن هيكل الحوكمة وعمليات التخطيط الاستراتيجي. ويهدف هذا النهج إلى ضمان تحقيق قيمة مضافة لجميع الأطراف ذات العلاقة، بما في ذلك المساهمين والموظفين والعملاء والمجتمع والبيئة.

كما يمثل الطرح العام الأولي للشركة المتحدة الدولية القابضة مثالاً بارزاً على قدرة الشركة على تعزيز القيمة من خلال الشفافية، والحوكمة الرشيدة، وبناء ثقة المستثمرين.

ويتطلع مجلس الإدارة خلال المرحلة المقبلة إلى مواصلة الإشراف على دمج ممارسات الاستدامة ضمن الاستراتيجية طويلة المدى للشركة، بما يضمن التوافق مع أفضل الممارسات العالمية والأولويات الوطنية، وبما يعزز من مرونة الشركة وقدرتها التنافسية، ويدعم الابتكار، ويرسخ مكانة أكسترا كأحد رواد قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية.

ختاماً، يتوجه مجلس الإدارة بالشكر والتقدير للموظفين والعملاء والمساهمين على ثقتهم المستمرة، مؤكداً التزام الشركة بمواصلة مسيرتها نحو مستقبل أكثر قوة واستدامة.



يوسف بن علي
زيد القرشي

كلمة العضو المنتدب والرئيس التنفيذي



محمد جلال علي
فهمي

يسعدني وبكل اعتزاز أن أضع بين أيديكم تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٤ للشركة المتحدة للإلكترونيات (إكسترا)، والذي يمثل محطة رئيسية تعكس التزامنا بتسيخ ممارسات الاستدامة في جميع عملياتنا، بالتوازي مع مواصلة خلق قيمة طويلة الأمد لكافة أصحاب المصلحة. لقد شهد عام ٢٠٢٤ تقدماً ملموساً في مواصلة الأداء التشغيلي للشركة مع مبادئ النمو المستدام. حيث برهنت إكسترا على كفاءتها التشغيلية من خلال التوسع في نموذج أعمالها متعدد القنوات، وتعزيز جودة خدماتها المقدمة للعملاء، والاستثمار المستمر في الابتكار الرقمي. ومن أبرز الإنجازات في هذا السياق إطلاق نماذج متاجر رقمية مطوّرة، وتحقيق نجاح متزايد لشراكتنا مع أسواق "بنده" من خلال مبادرة Clix، بالإضافة إلى التوسع الملحوظ في أنشطة ذراعنا للتمويل الاستهلاكي "الشركة المتحدة الدولية القابضة"، مما يعكس قدرتنا على التكيف مع احتياجات العملاء المتغيرة وتعزيز حضورنا في السوق.

كما شكّل هذا العام نقطة تحول في مسيرتنا نحو الاستدامة، حيث شاركنا في برنامج رواد الاستدامة التابع لوزارة الاقتصاد والتخطيط، واتخذنا خطوات استراتيجية لتأصيل الاستدامة كركيزة أساسية في استراتيجيتنا المؤسسية. وشمل ذلك الانتهاء من تحديث تقييم الموضوعات الأكثر أهمية، الذي حدد أولوياتنا التسع الرئيسية في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، بالإضافة إلى اعتماد إطار الاستدامة ضمن خمسة محاور استراتيجية. وقد ترجمت التزاماتنا إلى نتائج ملموسة في مجالات متعددة:

- **حماية البيئة:** تم التوقف بشكل كامل من استخدام الديزل في جميع معدات مناولة المواد (MHE) عبر التحول الكامل إلى النماذج الكهربائية في متاجرنا ومستودعاتنا. كما نجحنا في خفض النفايات الإلكترونية بنسبة ٦٩% منذ عام ٢٠٢٢ عبر مبادرات الإصلاح وإعادة الاستخدام والاسترجاع.
- **التنمية الاجتماعية وتطوير المواهب:** ارتفعت نسبة مشاركة المرأة في القوى العاملة إلى ١٤%، كما بلغ معدل التوظين ٥١%، بما يعكس التزامنا بتنمية المواهب الوطنية.
- **تجربة العملاء:** انخفضت شكاوى العملاء بنسبة تقارب ٥٠% خلال عامين، وارتفع مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS) إلى ٥١%، مما يؤكد تركيزنا المستمر على جودة الخدمة وتعزيز ولاء العملاء.
- **الأثر المجتمعي:** تواصل مبادرة ارتقاء إعادة تأهيل الأجهزة الإلكترونية المستعملة والتبرع بها للمدارس والجمعيات الخيرية، دعماً للشمول الرقمي وخدمة الفئات الأكثر احتياجاً.
- **ثقافة العمل:** حصلت إكسترا في عام ٢٠٢٤ على شهادة «أفضل بيئة عمل»، مما يعكس التزامنا بتوفير بيئة عمل صحية وجذابة لموظفينا.
- **التوريد المحلي:** ارتفعت نسبة المشتريات من الموردين المحليين إلى ٨٧% مقارنة بـ ٨٠% في عام ٢٠٢٢، دعماً لرؤية المملكة ٢٠٣٠ وتعزيزاً لمساهمتنا في الاقتصاد الوطني.

ونحن نتطلع إلى المستقبل، فإن تركيزنا سينصب على توسيع نطاق هذه الجهود، من خلال توظيف الابتكار لتقليل بصمتنا البيئية، وتعميق شراكتنا المجتمعية، وتعزيز دمج ممارسات الاستدامة في جميع القرارات الاستراتيجية. ونؤكد التزامنا الكامل بالانسجام مع رؤية السعودية ٢٠٣٠ والإسهام في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

ختاماً، أتوجه بالشكر والتقدير إلى موظفينا وعملائنا وشركائنا ومساهمينا على ثقتهم ودعمهم المستمر، فهم المحرك الأساسي لطموحنا نحو قيادة واعية ومسؤولة، وبناء مستقبل أكثر استدامة وشمولية.

نبذة عن التقرير

يمثل هذا التقرير تقرير الاستدامة الصادر عن الشركة المتحدة للإلكترونيات (إكسترا) للفترة من 1 يناير 2024 وحتى 31 ديسمبر 2024. ويعرض لمحة شاملة عن أدائنا في مجال الاستدامة، والمبادرات التي نفذناها، والتقدم المحقق خلال هذه الفترة.

تم إعداد هذا التقرير بما يتوافق مع معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، مع مراعاة رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UNSDGs)، لضمان مواعمة استراتيجياتنا وجهودنا مع أولويات الاستدامة على المستويين المحلي والدولي.

ويغطي نطاق التقرير عملياتنا داخل المملكة العربية السعودية، ما لم يُذكر خلاف ذلك ، وذلك لضمان تقديم صورة شاملة عن رحلتنا في مجال الاستدامة.

وقد تمت مراجعة هذا التقرير من قبل مجلس إدارة الشركة المتحدة للإلكترونيات (إكسترا).

ونؤكد تقديرنا البالغ لآراء وملاحظات أصحاب المصلحة، والتي نعتبرها أساسية في تطوير ممارساتنا في مجال الاستدامة وتحسين تقاريرنا المستقبلية.

وللاستفسارات أو تقديم المقترحات والملاحظات، يمكن التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني: Compliance@eXtra.com

عن إكسترا

الشركة المتحدة للإلكترونيات (إكسترا) تعد من أبرز شركات التجزئة المتخصصة في الإلكترونيات الاستهلاكية والأجهزة المنزلية، ويقع مقرها الرئيسي في مدينة الخبر بالمملكة العربية السعودية. تأسست الشركة في عام 2003، ونمت لتصبح واحدة من أكثر العلامات التجارية ثقة وانتشاراً في المنطقة، حيث تخدم عملاءها من خلال شبكة واسعة من المعارض بالإضافة إلى منصتها الإلكترونية.

الملكية والعمليات | إكسترا شركة مساهمة عامة مدرجة في السوق المالية السعودية (تداول)، بما يعكس التزامها بالشفافية والحوكمة، وتتمتع الشركة بحضور بارز في كل من المملكة العربية السعودية والبحرين وسلطنة عُمان، حيث تدبر 55 متجرًا ومنصة رائدة للتجارة الإلكترونية، لتوفير تجربة تسوق سلسة ومتعددة القنوات مع مجموعة واسعة من الأجهزة الإلكترونية والأجهزة المنزلية والخدمات المصممة خصيصًا لتلبية احتياجات العملاء.

المنتجات والخدمات | تتخصص إكسترا في تقديم مجموعة شاملة من الإلكترونيات الاستهلاكية والأجهزة المنزلية ومنتجات تقنية المعلومات ومنتجات العناية الشخصية. كما توفر الشركة باقة من الخدمات المبتكرة، بما في ذلك خدمة الضمان الممدد، وخدمات التوصيل والتركيب، بالإضافة إلى الحلول التمويلية التي تقدمها من خلال شركتها التابعة الشركة المتحدة الدولية الفابضة وشركاتها التابعة.

نموذج الأعمال والاستراتيجية | يقوم نموذج أعمال إكسترا على تقديم قيمة استثنائية للعملاء من خلال تجربة تسوق متكاملة، سواء عبر المعارض أو عبر المنصة الإلكترونية. وتلتزم الشركة في استراتيجيتها طويلة المدى بتوظيف التكنولوجيا، وتعزيز رضا العملاء، وتحقيق التميز التشغيلي.



القيم

القيم التالية هي ما تحكم سلوكنا

- الملكية: نحن نفكر كأصحاب عمل ونعتبر أنفسنا مسؤولين عن قراراتنا.
- الإستقامة: نحن نكافح من أجل العدل والالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية.
- التفوق: نحن نقوم بالأمر الصائب بالتقييم ثم التصرف لنصون الإتيقان في العمل.
- العمل الجماعي: نعمل بشكل تعاوني لنصل إلى أهدافنا.



الرؤية

أن نكون الشركة الرائدة في قطاع تجزئة الإلكترونيات والأجهزة المنزلية بتقديم تجربة متفوقة وقيمة لجميع العملاء في المنطقة.



الرسالة

نحن نعزز حياة المستهلكين بتزويدهم بالمنتجات والخدمات والحلول المبتكرة عالية الجودة لنقابل أو نتخطى توقعات عملائنا. ومن خلال علاقتنا التعاونية وتفوقنا التشغيلي ستنم مكافأتنا بصورة مشتركة.



مبادئنا في العمل



نضع العملاء أولاً



نشجع على التواصل الصادق والمخلص



نفهم مسؤولية كل وعودنا وتصرفاتنا والتزاماتنا



نحترم الفرد



متعطشون للتعلم وإحداث الفارق في بيئتنا



الإنجازات

في عام 2024، أثبتت شركة إكسترا قوة نموذج أعمالها والتزامها بالنمو المستدام، حيث حققت عامًا ناجحًا بإيرادات بلغت 6.8 مليار ريال سعودي وصافي ربح بلغ 534.4 مليون ريال سعودي. ويعكس هذا الأداء المالي القوي تركيز الشركة المستمر على العميل في المقام الأول، والالتزام العميق بالتميز التشغيلي، بما يضمن إدارة فعّالة للموارد وتحقيق قيمة مضافة لأصحاب المصلحة. كما واصلت شركة تسهيل للتمويل - التابعة لإكسترا - مسارها التصاعدي المميز، مسهمة بشكل كبير في تعزيز ربحية الشركة، وداعمةً لقدرتها على التوسع المستدام من خلال تقديم حلول تمويلية ميسرة ومسؤولة.

توظف إكسترا أكثر من 3,000 موظف محترف ضمن شبكتها المتنامية في المملكة العربية السعودية، مما يعكس التزامها بتوفير فرص العمل ودعم التنمية الاقتصادية المحلية. ويتيح حجم الشركة وانتشارها الواسع مضاعفة أثرها الإيجابي من خلال دمج الممارسات المسؤولة في جميع عملياتها مع مواصلة التوسع والنمو في القدرات.

الشركات التابعة

تمتلك الشركة المتحدة الدولية القابضة (تسهيل) - التابعة لإكسترا - كامل ملكية الشركة المتحدة للخدمات المالية (تسهيل للتمويل)، والتي تلعب دورًا محوريًا في تقديم حلول تمويلية مبتكرة. ويساهم ذلك في تعزيز سلسلة القيمة لدى إكسترا عبر مجالات التوريد والخدمات اللوجستية والتجزئة وخدمات ما بعد البيع، بما يضمن الجودة والموثوقية.

الجوائز والعضويات



بصفتنا إحدى الشركات الرائدة في قطاع التجزئة بالمنطقة، تحظى الشركة المتحدة للإلكترونيات (إكسترا) بتقدير مستمر لالتزامنا بالتميز والابتكار وممارسات الأعمال المسؤولة وقد أكسبنا تفانيًا في تحقيق النمو المستدام، والاهتمام برفاهية موظفينا، والمساهمة في تنمية مجتمعنا، عدة جوائز من مؤسسات مرموقة في مجال أعمالنا، من أبرزها:



المرتبة 105 ضمن قائمة فورتشن 500 العربية | إدراج الشركة ضمن أفضل الشركات أداءً في العالم العربي، تأكيداً لقوتها المالية وتأثيرها في قطاع الأعمال وريادتها الإقليمية.



ضمن أقوى 10 علامات تجارية في المملكة العربية السعودية | اعترافاً بقيمة العلامة التجارية وثقة العملاء وحضورها في السوق، مما يعزز مكانة إكسترا كإسم موثوق في قطاع التجزئة.



جائزة الابتكار ووضع معايير جديدة في قطاع التجزئة | تقديرًا لاستراتيجيات الشركة الريادية في إعادة تعريف تجربة العملاء، والتحول الرقمي، والتميز التشغيلي.



أفضل مبادرة لإدارة النفايات الإلكترونية | تكريمًا لجهود إكسترا في إدارة النفايات الإلكترونية من خلال مبادرات تعزز إعادة التدوير المسؤول ودعم الاقتصاد الدائري.



أفضل بيئة عمل | تقديرًا لالتزام الشركة بتوفير بيئة عمل إيجابية وشاملة ومحفزة لجميع الموظفين.

إن هذه التقديرات لا تعكس فقط نجاح جهودنا الحالية، بل تشكل أيضاً حافزاً لنا للاستمرار في الارتقاء بمعايير المسؤولية المؤسسية، وتعزيز تفاعل العملاء، ودفع عجلة الابتكار.

نهجنا نحو الاستدامة

بصفتها إحدى الشركات المشاركة في برنامج رواد الاستدامة التابع لوزارة الاقتصاد والتخطيط، خطت شركة إكسترا خطوة مهمة في رحلتها نحو الاستدامة من خلال تنفيذ التقييم الشامل المحدث للموضوعات الأكثر أهمية. وقد شكّل هذا الإجراء محطة أساسية ضمن البرنامج، إذ مكّن الشركة من تحديد وترتيب أولويات موضوعات الاستدامة الأكثر ارتباطاً بأعمالها التشغيلية وأصحاب المصلحة لديها.

مشاركة أصحاب المصلحة ورسم خريطة اهتماماتهم

تحرص إكسترا على إشراك مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة تشمل الموظفين والعملاء والمستثمرين والموردين والجهات التنظيمية والمجتمع، وذلك لضمان انعكاس اهتماماتهم وتطلعاتهم في نهج الشركة تجاه الاستدامة. ووفقاً لذلك تسعى الشركة إلى تلبية توقعاتهم وتحقيق قيمة مشتركة ومستدامة.



أصحاب المصلحة	مجالات التركيز	أولويات أصحاب المصلحة	طرق التفاعل
العملاء	التركيز على فهم احتياجات العملاء وتلبيةها، وتجاوز توقعاتهم.	<ul style="list-style-type: none"> تميز المنتجات والخدمات الشفافية والمسؤولية حماية البيانات 	<ul style="list-style-type: none"> استبيانات رضا العملاء إدارة تجربة العملاء الموقع الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي
المستثمرون	ضمان تحقيق نمو مستدام وتقديم عوائد استثمارية مجزية.	<ul style="list-style-type: none"> أرباح وعوائد مستدامة الشفافية والمسؤولية الحوكمة المؤسسية وأخلاقيات العمل 	<ul style="list-style-type: none"> التقارير العامة والإفصاحات الدورية الموقع الإلكتروني لعلاقات المستثمرين اجتماعات علاقات المستثمرين الجمعيات العمومية السنوية
المجتمع	التفاعل مع أفراد المجتمع، والمنظمات غير الربحية (NGOs)، والجمعيات الخيرية، والموظفين، والموردين، وغيرهم من أصحاب المصلحة، من خلال مبادرات جديدة وبرامج قائمة تسهم في تحقيق أثر إيجابي على المجتمع.	<ul style="list-style-type: none"> الاستثمار في المجتمعات المحلية أنشطة ومبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) الرعایات والتبرعات 	<ul style="list-style-type: none"> المشتریات المحلية الشراكات المجتمعية المساهمات العينية، والرعایات، والتبرعات
الجهات التنظيمية	العمل وفق القوانين والأنظمة المعمول بها.	<ul style="list-style-type: none"> الالتزام بالقوانين والأنظمة السارية دعم رؤية السعودية 2030 	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق متطلبات الامتثال والحوكمة التقارير والإفصاحات الدورية الاجتماعات المنتظمة
الموردون	الاستثمار في بناء علاقات طويلة الأمد مع الموردين، وإقامة شراكات استراتيجية معهم	<ul style="list-style-type: none"> تحديد واضح لنطاق العمل المنافسة العادلة في العطاءات عمليات تشغيلية سلسلة ممارسات عادلة وأخلاقية 	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز العلاقات مع شركاء الأعمال الالتزام بمدونة قواعد السلوك والقيم الأخلاقية لإكسترا دعم الموردين المحليين آلية شكاوى الموردين
الموظفون	العمل بشكل مستمر على ترسيخ ثقافة عمل تتسم بالانفتاح، والتواصل، والأداء المتميز لصالح موظفينا.	<ul style="list-style-type: none"> الأمان الوظيفي برامج التدريب والتطوير برامج المكافآت والتقدير 	<ul style="list-style-type: none"> التدريب الداخلي إدارة وتقييم الأداء استبيانات رضا الموظفين الخدمات والفحوصات الطبية التأمين الصحي، والإجازة السنوية، والتأمينات الاجتماعية الحوار المفتوح مع الموظفين عبر قنوات متعددة رواتب ومزايا تنافسية



الموضوعات الأكثر أهمية

في عام 2024، قامت شركة إكسترا بإجراء تقييم شامل للموضوعات الأكثر أهمية بهدف تحديدها وترتيب أولوياتها بما يتناسب مع أنشطتها التشغيلية وتطلعات أصحاب المصلحة. فيما يلي قائمة بالموضوعات الأكثر أهمية، والتي تُبرز أهميتها لكل من أصحاب المصلحة واستراتيجية أعمال إكسترا:

الإدارة البيئية

إدارة وإعادة تدوير النفايات الإلكترونية

رأس المال البشري

العلاقات المسؤولة مع العملاء

المشاركة المجتمعية

التحول الرقمي والابتكار

الحوكمة وأخلاقيات العمل

خصوصية وأمن البيانات

إدارة سلاسل الإمداد

إطار الاستدامة

الرؤية: نحن ملتزمون بدمج الممارسات المسؤولة التي تحقق تأثيرًا إيجابيًا على عملنا ومجتمعاتنا وبيئتنا.

يستند إطارنا على خمسة ركائز أساسية تتوافق مع قيم شركتنا وأهدافنا الاستراتيجية لضمان نهج شامل ومركز في مجال الاستدامة:



الحوكمة،
والأخلاقيات،
والمشتريات
المسؤولة

ترتكز عمليات إكسترا على الالتزام بمعايير عالية من الحوكمة، والأخلاقيات، والشفافية. تطبق الشركة سياسات واضحة لمكافحة الفساد، وتضمن الامتثال لمتطلبات خصوصية البيانات والأمن السيبراني، وتعزز المشتريات المسؤولة من خلال مدونة قواعد الموردين التي تغطي المعايير البيئية، والعمالية، والأخلاقية.



المشاركة
المجتمعية

تساهم إكسترا في دعم المجتمعات المحلية من خلال الشراكات، ومشاريع المسؤولية الاجتماعية، وبرامج الدعم التعليمي. تقوم الشركة بتجديد وتقديم أجهزة الكمبيوتر، والتعاون مع المؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى تشجيع الموظفين على الأعمال التطوعية.



تجربة العملاء
ومسؤولية المنتج

تضمن إكسترا تقديم تجارب عملاء استثنائية. تحافظ الشركة على الشفافية في التسويق، وتعطي أولوية لثقة العملاء، وتستفيد من الأدوات الرقمية لتعزيز كفاءة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، تشجع إكسترا المنتجات والخدمات المستخدمة لتعزيز الخيارات الاستهلاكية المسؤولة.



تمكين
موظفينا

تلتزم إكسترا بتعزيز بيئة عمل داعمة وشاملة وأمنة تشجع على النمو المهني والشخصي. ويشمل ذلك برامج السلامة في مكان العمل، والتنوع والشمول، وفرص التعلم المستمر، ودعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية.



المسؤولية
البيئية

تركز إكسترا على تقليل بصمتها البيئية من خلال تنفيذ مبادرات للحد من النفايات الإلكترونية، وتعزيز حفظ الموارد، والتعاون مع مزودي خدمات إعادة التدوير لإدارة النفايات الإلكترونية بشكل مسؤول. كما تهدف الشركة إلى وضع خطط لخفض الانبعاثات الكربونية لتحسين استخدام الطاقة وكفاءة الخدمات اللوجستية.

الحوكمة

لضمان الرقابة الفعالة وتحمل المسؤولية، أنشأت الشركة المتحدة للإلكترونيات (إكسترا) هيكلًا لحوكمة الاستدامة. يعمل مجلس الإدارة بصفته أعلى هيئة حاكمة، لتقديم التوجيه الاستراتيجي في قضايا الاستدامة. كما تشرف الإدارة التنفيذية على تنفيذ مبادرات الاستدامة، مع ضمان توافيقها مع أهداف الشركة. ويعزز هذا الهيكل التزام إكسترا بممارسات الأعمال المسؤولة وخلق القيمة المستدامة على المدى الطويل.

استراتيجية الاستدامة

تستند استراتيجية الاستدامة لدى إكسترا إلى خمسة ركائز أساسية، تتوافق جميعها مع إطار الاستدامة للشركة والتزامها بالنمو المسؤول، وخلق قيمة لأصحاب المصلحة، وتحقيق استدامة طويلة الأجل.

المسؤولية البيئية

- تقليل الأثر البيئي من خلال خفض الانبعاثات وتعزيز الاستخدام المستدام للموارد.
- تعزيز إدارة النفايات الإلكترونية ومبادرات إعادة التدوير.
- العمل على وضع أهداف قابلة للقياس لتقليل البصمة الكربونية وتحسين كفاءة استخدام الطاقة، كجزء من التزامنا المستمر بالبيئة.

تمكين موظفينا

- تعزيز بيئة عمل آمنة وشاملة ومتنوعة تدعم النمو المهني والشخصي للموظفين.
- دعم رفاهية الموظفين من خلال برامج شاملة للصحة والسلامة والتوازن بين العمل والحياة الشخصية.
- الاستثمار في التعلم المستمر وتطوير القيادة لتمكين الموظفين وتعزيز قدراتهم.

تجربة العملاء ومسؤولية المنتج

- تقديم خدمة عملاء استثنائية وضمان الشفافية في التسويق والمعلومات المتعلقة بالمنتجات.
- الاستفادة من الابتكار الرقمي لتعزيز التفاعل مع العملاء وتحسين كفاءة الخدمات.
- تقديم منتجات وخدمات مستدامة لتشجيع خيارات المستهلكين الصديقة للبيئة.

المشاركة المجتمعية

- دعم المجتمعات المحلية من خلال شراكات هادفة، ومبادرات المسؤولية الاجتماعية، وبرامج تعليمية.
- التعاون مع المؤسسات التعليمية لتوفير برامج تدريبية وفرص تطوير مهني.
- تشجيع الموظفين على التطوع والمشاركة المجتمعية.

الحوكمة والأخلاقيات والمشتريات المسؤولة

- الالتزام بأعلى معايير الحوكمة المؤسسية والأخلاقيات.
- تنفيذ سياسات صارمة لمكافحة الفساد وتعزيز الشفافية.
- تعزيز المشتريات المسؤولة من خلال الالتزام بمدونة قواعد السلوك للموردين التي تضمن المعايير البيئية والعمالية والأخلاقية.

من خلال هذه الركائز، تدمج إكسترا الاستدامة في عملياتها، معززة التزامها طويل الأمد تجاه البيئة، والموظفين، والعملاء، والمجتمعات، والحوكمة الرشيدة. وبينما نستمر في تطوير استراتيجيتنا، نظل ملتزمين بتعزيز بياناتنا، وتحديد مؤشرات أداء واضحة، والإفصاح بشفافية عن التقدم المحرز.

أبرز الإنجازات لعام 2024

النتائج المالية

- حققت الشركة نموًا في الإيرادات بنسبة 9.4% على أساس سنوي لتصل إلى 6,781 مليون ريال سعودي، وارتفاع صافي الدخل بنسبة 36.9% ليصل إلى 534.4 مليون ريال سعودي.
- ارتفعت الإيرادات من المنصات الرقمية بنسبة 30.4%، مما يعكس التزامنا بالتحول الرقمي وتمكين خدمات أكثر كفاءة وفعالية وتركيزاً أكبر على تلبية مختلف إحتياجات العملاء.

الجانب المجتمعي

- نسبة القوى العاملة النسائية: 14%
- معدل التوظيفين: 51%
- انخفضت شكاوى العملاء بنسبة نحو 50% خلال عامين (من 24 ألف في 2022 إلى 12 ألف في 2024)، بفضل الإجراءات الاستباقية وتعزيز آليات حل الشكاوي.
- ارتفاع مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS) من 44% في 2023 إلى 51% في 2024، متجاوزاً مستوى 2022 البالغ 47.3%، مما يشير إلى تعزيز ولاء العملاء ورضاهم.
- استثمرت الشركة 2.3 مليون ريال سعودي في برامج المجتمع المحلي، مستفيدة منها أكثر من 500 فرد ومؤسسة، لا سيما من خلال التبرع بالأجهزة المجددة ومبادرات الشمول الرقمي.
- بلغت نسبة المشتريات من الموردين المحليين 86%.

الجانب البيئي

- تم التخلص من استخدام الديزل في جميع معدات مناولة المواد (MHE) في المتاجر والمستودعات، مما يعزز انتقالنا إلى خدمات لوجستية منخفضة الانبعاثات وتحسين كفاءة الطاقة.
- خفض إجمالي إنتاج النفايات الإلكترونية بنسبة 69% منذ عام 2022، من خلال برامج الإصلاح والاستعادة وإعادة التوزيع - مما يعزز التزامنا بممارسات الاقتصاد الدائري.

الحكومة

- الحفاظ على الامتثال الكامل لقانون حماية البيانات الشخصية السعودي (PDPL).
- تحقيق درجة نضج الأمن السيبراني 90/100، مما يعكس قوة مقاومة المخاطر الرقمية.
- توقيع إتفاقيات معالجة البيانات (DPAs) حققنا تغطية كاملة بنسبة 100% لجميع الموردين الجدد منذ ديسمبر 2024، ولا يزال العمل مستمراً لاستكمال تغطية جميع الموردين.
- إزالة أكثر من 1,000 حالة لعلامات تجارية مزيفة من المنصات الإلكترونية لحماية نزاهة العلامة التجارية.
- تم حل جميع حالات الإبلاغ عن المخالفات بالكامل (whistle-blowing cases)، مما يعزز إطار المساءلة لدينا.

المسؤولية البيئية

يعكس المحور الخاص بالاستدامة البيئية إلتزامنا العميق بتقليل بصمتنا البيئية وتعزيز الاستخدام المستدام للموارد في جميع عملياتنا. من خلال الإدارة الاستباقية للمجالات الرئيسية مثل الإدارة البيئية وإدارة النفايات الإلكترونية وإعادة التدوير، نسعى لإحداث تأثير إيجابي دائم على البيئة، وتحسين كفاءة الموارد، والمساهمة بشكل فعال في مستقبل أكثر استدامة.

من خلال التركيز على هذه المجالات، نهدف إلى خفض انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)، وتحسين استهلاك الطاقة، وتعزيز ممارسات الاقتصاد الدائري من خلال إدارة النفايات الإلكترونية بمسؤولية. كما نعمل على مواصلة جهودنا مع رؤية السعودية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs)، لا سيما تلك المتعلقة بالعمل المناخي، والاستهلاك المسؤول، والممارسات الصناعية المستدامة.

الموضوعات الجوهرية المغطاة

الإدارة البيئية

إدارة وإعادة تدوير النفايات الإلكترونية

- الاستراتيجية الوطنية للبيئة | تعزيز إدارة الموارد المستدامة وتقليل الأثر البيئي
- المبادرة السعودية الخضراء | تعزيز إدارة النفايات الإلكترونية وخفض الانبعاثات الكربونية

رؤية
2030
الجمهورية العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

الإدارة البيئية

يركز إطار عمل الإدارة البيئية لدينا على:

تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة



تعزيز كفاءة الطاقة في كافة المنشآت والعمليات



الانتقال إلى تقنيات صديقة للبيئة وأكثر استدامة



تعزيز وتحسين آليات تتبع الانبعاثات والتقارير



الوحدات	2022	2023	2024
استهلاك البنزين من المركبات	482,000	448,000	420,000
استهلاك الديزل من المركبات	666,000	730,000	838,000
استهلاك الكهرباء من المصادر غير المتجددة	44.5M	45.4M	48.3M
الفروع في السعودية	52	51	53
الانبعاثات المباشرة لغازات الدفيئة (النطاق 1)	2900	3000	3200
الانبعاثات غير المباشرة لغازات الدفيئة (النطاق 2)	25,200	25,800	27,400
إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة (النطاق 1 و 2)	28,100	28,800	30,600
كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	11.4	11.3	10.4

تطلعاتنا المستقبلية

- دراسة تبيّن مصادر الطاقة المتجددة في متاجرنا ومستودعاتنا.
- التعاون مع الموردين لتعزيز حلول لوجستية مستدامة.

وفي إطار جهودنا المستمرة للتحسين ، نقوم أيضًا بتقييم الفرص لوضع أهداف واضحة لخفض الانبعاثات والإفصاح عن الأداء مقابل هذه الأهداف في دورات التقارير المستقبلية.

في إكسترا، ندرك أن الإدارة البيئية الفعالة تعد ركيزة أساسية لاستدامة الأعمال على المدى الطويل ولمساهمتنا في العمل المناخي الوطني والعالمي. ولهذا، يستند نهجنا على الإدارة الاستباقية لانبعاثات الغازات الدفيئة واستهلاك الطاقة في جميع عملياتنا. وتركز استراتيجيتنا على تحسين كفاءة الطاقة والانتقال نحو تقنيات صديقة للبيئة وأكثر استدامة.

تشرف الإدارة التنفيذية بشكل مستمر على تنفيذ هذه الاستراتيجية لضمان التوافق مع المتطلبات التنظيمية وأهداف الاستدامة، مع مواصلة أعمالنا مع الأولويات الوطنية وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UN SDGs).

في عام 2024، واصلت إكسترا تنفيذ المبادرات الهادفة إلى خفض الانبعاثات وتعزيز كفاءة الموارد في جميع العمليات. ومن أبرز الإنجازات التحول بشكل كامل إلى معدات كهربائية فيما يتعلق بمعدات مناولة المواد (MHE) بدلاً من المعدات التي تعمل بالديزل، وهي مبادرة بدأت في تنفيذها في 2021.

من أجل تحسين كفاءة استهلاك الوقود في قطاع اللوجستيات، أطلقنا برنامجاً لاستبدال المركبات يستهدف إخراج الطرازات القديمة والأقل كفاءة من الخدمة. وفي إطار هذا البرنامج، يجري استبدال المركبات العاملة بالبنزين تدريجياً بمركبات ديزل أحدث، حيث تتميز عادة بكفاءة ووقود أعلى بنسبة تتراوح بين 20%-30 مقارنةً بمثلها العاملة بالبنزين، وذلك لاحتواء وقود الديزل على طاقة أكبر لكل لتر. إضافةً إلى أن محركات الديزل الحديثة تعمل بكفاءة أعلى عند التحميل. ويعني ذلك أن اللتر الواحد من الديزل يقطع مسافة أطول بشكل ملحوظ مقارنةً باللتر الواحد من البنزين. وتنعكس هذه الكفاءة الأعلى مباشرةً في صورة انخفاض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل كيلومتر مقطوع، لاسيما في عمليات النقل لمسافات طويلة أو ذات الأحمال الثقيلة، مما يجعل مركبات الديزل أكثر ملاءمة لمتطلبات خدمات التوصيل لدينا. علاوةً على ذلك، فإن طرازات الديزل الحديثة التي اعتمدها تفي بالمعايير المتقدمة للانبعاثات. وقد أسهم ذلك في تحقيق انخفاض بنسبة 13% في استهلاك البنزين عبر أسطولنا بين عامي 2022 و2024، مدفوعاً بتحسين الكفاءة التشغيلية، في حين ارتفع استهلاك الديزل بنسبة 26% خلال الفترة نفسها نتيجة نمو الأعمال وتوسع خدمات التوصيل. كما ارتفع استهلاك الكهرباء بنسبة 8.6% بما يتماشى مع توسع نطاق عملياتنا ونمو أعمالنا بشكل عام.

ونواصل بشكل مستمر مراجعة أداءنا التشغيلي في هذا الشأن، ونظل ملتزمين بتحديد واغتنام أي فرص إضافية لتعزيز الكفاءة وتقليل الأثر البيئي.



إدارة وإعادة تدوير النفايات الإلكترونية

في عام 2024، كثفت إكسترا جهودها لتقليل إنتاج النفايات الإلكترونية من خلال عدة إجراءات استراتيجية، تشكل جزءاً لا يتجزأ من نهجنا الشامل للاستدامة وتدعم مباشرة أهدافنا في الحفاظ على الموارد، وتعزيز الاقتصاد الدائري، والامتثال للأطر البيئية الوطنية.

مبادرة مركزية للإصلاح واستعادة القطع:

بدأنا في تجميع المواد التالفة في موقع مركزي واحد لتسهيل استعادة القطع وإصلاح الوحدات الكاملة. يساهم هذا النهج في رفع كفاءة استخدام الموارد وتقليل حجم النفايات المرسله للتخلص النهائي.



المراقبة اليومية وفحوصات الامتثال:

تخضع جميع المواد التالفة الواردة للفحص اليومي، ويتم إعادة المواد غير المطابقة على الفور إلى المركز الفني لمنع التعامل أو التخلص غير السليم.



تعزيز عملية إرجاع المواد للموردين:

وفقاً لاتفاقيات إرجاع البضائع التالفة إلى المورد (DRTV)، بدأنا في إعادة المواد المرفوضة إلى الموردين، مما يساهم في الحد من النفايات من المصدر.



شراكة مع إحدى الشركات الرائدة في إعادة تدوير النفايات الإلكترونية:

تتعاون إكسترا مع إحدى الشركات الرائدة والمرخصة في المملكة العربية السعودية والمتخصصة في إعادة تدوير النفايات الإلكترونية والتخلص منها. وتضمن هذه الشراكة معالجة جميع النفايات الإلكترونية بما يتماشى مع اللوائح البيئية الوطنية وأفضل الممارسات العالمية، مما يتيح إعادة تدوير آمنة ومسؤولة.



تشكل هذه المبادرات جزءاً أساسياً من نهجنا الأوسع للاستدامة، وتدعم بشكل مباشر أهدافنا في حفظ الموارد، وتعزيز الاقتصاد الدائري، والامتثال للأطر البيئية الوطنية.

في إكسترا، تُعد إدارة النفايات الإلكترونية (E-Waste) جزءاً أساسياً من التزامنا بالحوكمة البيئية وتشغيل عمليات مستدامة. ومع التسارع المستمر في دورة حياة المنتجات الإلكترونية، ندرك أهمية تقليل الأثر البيئي لعملياتنا من خلال الحد من النفايات وضمان إعادة التدوير والتخلص السليم من الأجهزة التالفة أو غير المستخدمة.

يركز نهجنا في إدارة النفايات الإلكترونية على:

تقليل إجمالي النفايات الإلكترونية الناتجة عن عملياتنا.



تحسين ممارسات فرز النفايات الإلكترونية وإعادة تدويرها.



تعزيز الامتثال للأنظمة والمعايير البيئية.



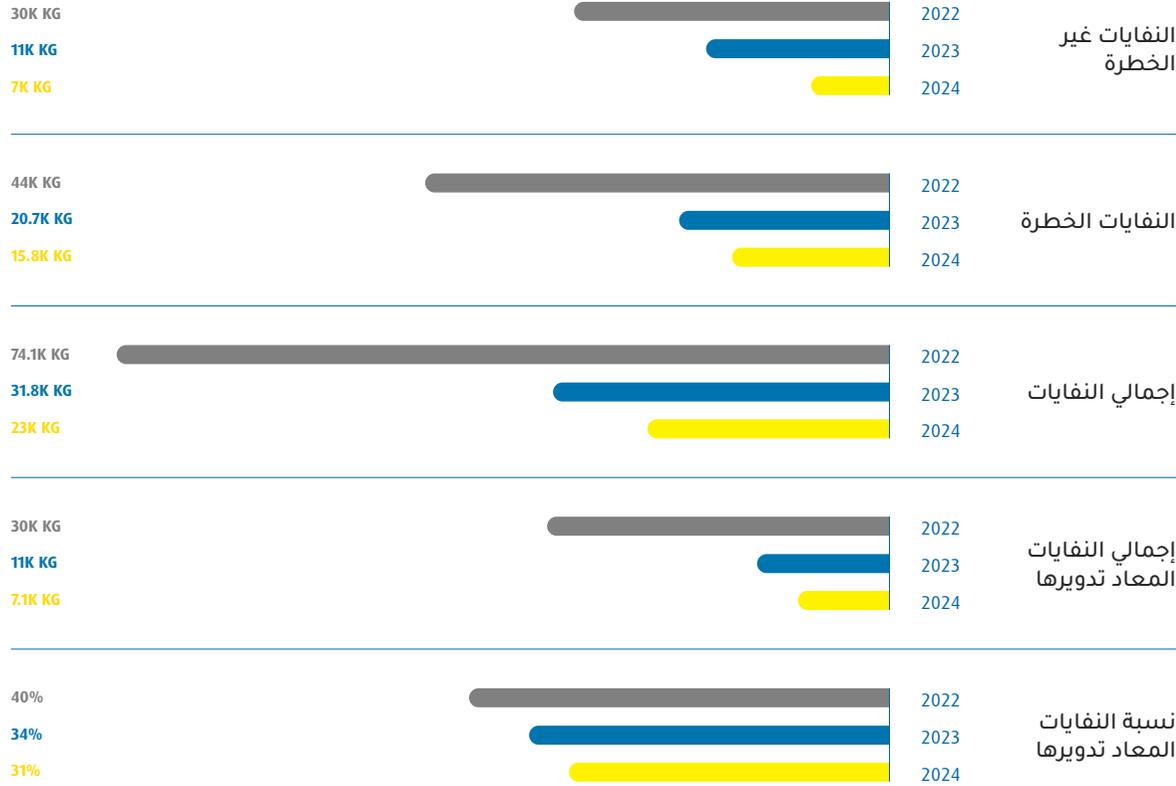
تعزيز الوعي لدى موظفينا بممارسات النفايات الإلكترونية المستدامة.



لقد حققنا
انخفاضاً بنسبة

69%

في إجمالي النفايات
الإلكترونية منذ عام
2022، مدفوعاً بتعزيز
مبادرات الإصلاح،
والإرجاع.



تطلعاتنا المستقبلية

تواصل إكسترا التزامها بالتحسين المستمر في إدارة النفايات الإلكترونية. تشمل الخطط المستقبلية ما يلي:

- توسيع نطاق تتبع البيانات لتشمل النفايات الإلكترونية لكل موقع.
- تعزيز الشراكات مع شركات إعادة التدوير المحلية.
- دمج مبادئ الاقتصاد الدائري في إدارة دورة حياة المنتج.

من خلال دمج خفض النفايات الإلكترونية وإعادة التدوير في ثقافة عملياتنا التشغيلية، نواصل إظهار مسؤوليتنا البيئية والمساهمة في تحقيق الأهداف المنشودة للاستدامة.

تمكين موظفينا

تمثل هذه الركيزة التزامنا ببناء بيئة عمل داعمة وشاملة وآمنة تعزز النمو الشخصي والمهني لجميع الموظفين. وتشمل الموضوعات الأساسية إدارة رأس المال البشري، والتي تُعد محورية لتعزيز مشاركة الموظفين، وتحقيق النجاح المؤسسي المستدام على المدى الطويل.

من خلال التركيز على هذه المجالات، نهدف إلى إعطاء الأولوية لسلامة مكان العمل، وتعزيز التنوع والشمول، والاستثمار في التعلم المستمر، وتحسين رفاهية الموظفين، بما يتوافق مع رؤية السعودية ٢٠٣٠ وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs).

الموضوعات الجوهرية المغطاة

رأس المال البشري

- برنامج تنمية القدرات البشرية | دعم تطوير المهارات والتعلم مدى الحياة
- برنامج جودة الحياة | تعزيز رفاهية الموظف وتحقيق التوازن بين العمل والحياة



رأس المال البشري

في إكسترا، نؤمن بأن موظفينا هم أعظم أصولنا. إن الإدارة الفعّالة لرأس المال البشري تمثل جوهر قدرتنا على تحقيق النمو المستدام، والحفاظ على قدرتنا التنافسية، والوفاء بالتزاماتنا في مجال الاستدامة. ويستند نهجنا في إدارة رأس المال البشري إلى سياسات تضع في أولوياتها تطوير المواهب، وتوطين القوى العاملة الوطنية، وتعزيز التنوع والشمول، ورفاهية الموظفين، وسلامة بيئة العمل. وتشرف إدارة الموارد البشرية على هذه السياسات بالتعاون المستمر مع الإدارة العليا، لضمان التوافق الاستراتيجي مع أهداف الشركة.

الإطار الاستراتيجي للموارد البشرية

تركز استراتيجية الموارد البشرية في إكسترا على أربعة محاور رئيسية:

دمج حلول الموارد البشرية لدعم الأهداف المؤسسية:

تعمل الشركة على مواءمة ممارسات الموارد البشرية بشكل كامل مع أهدافها طويلة المدى، بما يضمن تكامل القرارات الاستراتيجية مع جهود تأمين رأس المال البشري.



تعزيز تجربة الموظف:

تلتزم إكسترا بتطوير وتحسين تجربة الموظفين باستمرار عبر القنوات المادية والرقمية. وفي عام 2024، تم إجراء تحسينات على المرحلة الأولى من نظام SAP SuccessFactors، والتي تشمل إدارة بيانات الموظفين، والانضمام والمغادرة، وكشوف الرواتب، وتتبع الوقت. وتهدف هذه التحسينات إلى تبسيط عمليات الموارد البشرية، وتعزيز رحلة الموظف، حيث أسهمت التحديثات الاستراتيجية لهذه الوحدات الأساسية في رفع الكفاءة وتحسين تجربة المستخدم وإدارة القوى العاملة على مستوى الشركة.



الاستثمار في تطوير المواهب:

تعمل الشركة على تنفيذ استثمارات فعّالة لتعزيز مهارات الموظفين ودعمهم في اكتساب معارف وخبرات جديدة.



تطبيق أفضل الممارسات في الموارد البشرية:

تحافظ إكسترا على أعلى معايير الممارسات في الموارد البشرية لضمان ميزة تنافسية مستدامة وترسيخ مكانتها كجهة عمل مفضلة.



نمو القوى العاملة

شهدت القوى العاملة في إكسترا عام 2024 نموًا كبيرًا تماشيًا مع استراتيجيتها التوسعية، حيث تجاوز عدد الموظفين بدوام كامل 3,000 موظف، مقارنةً بأكثر من 2,500 موظف في العام السابق. وقد دعم هذا التوسع الحضور التشغيلي الأوسع للشركة، بما في ذلك طرح نماذج جديدة من المتاجر والخدمات. ومن أبرز الإنجازات انضمام أكثر من 770 موظفًا جديدًا في عام 2024، وهو أعلى معدل توظيف سنوي في تاريخ الشركة.

القوى العاملة	2024	2023	2022
إجمالي الموظفين بدوام كامل	3,000+	2,500+	2,400+
الموظفون الجدد	770+	580+	380+
الموظفون الذين غادروا الشركة	800+	560+	600+

ملاحظة: تغطي البيانات الموظفين بدوام كامل في المملكة العربية السعودية فقط، ويستثنى من ذلك الموظفين في كل من سلطنة عمان أو مملكة البحرين وكذلك العمالة من شركات خارجية.



تعكس هذه الإنجازات التزام إكسترا بالنمو الشامل وتوافقها مع أولويات رؤية السعودية 2030 في تطوير القوى العاملة.

التدريب والتطوير

تواصل إكسترا تعزيز ثقافة عمل قوية تقدر رفاهية الموظف، وتطويره، وتقديره. في عام 2024، قامت إكسترا بتطوير نظام إدارة التعلم (LMS) لتحسين سهولة الوصول ودعم بيئة تعلم رقمية أكثر مرونة. يُمكن النظام المطور الموظفين من التعلم الذاتي، مما يسمح للموظفين بالاطلاع على المحتوى التدريبي بما يتناسب مع أوقاتهم ودمج التطوير المستمر بشكل أفضل في روتين عملهم اليومي. ويعكس هذا التحول التزام إكسترا بالاستفادة من التكنولوجيا لتعزيز ثقافة التطوير المستمر وتنمية المواهب القابلة للتطوير.



على الرغم من انخفاض متوسط ساعات التدريب لكل موظف - من 35 ساعة في 2022 و34 ساعة في 2023 إلى 28 ساعة في 2024 - إلا أن هذا التراجع يعود إلى نمو القوى العاملة بالشركة، مع استمرارنا في الاستثمار بشكل فعال في التدريب، إذ ارتفع عدد الموظفين الذين تم تدريبهم بشكل ملحوظ، وبلغت نسبة تغطية التدريب رقمًا قياسيًا بنسبة 92%. وهذا يؤكد التزام إكسترا بتنمية المواهب بشكل شامل وضمان فرص تعلم متساوية عبر جميع الأقسام والمستويات الوظيفية.

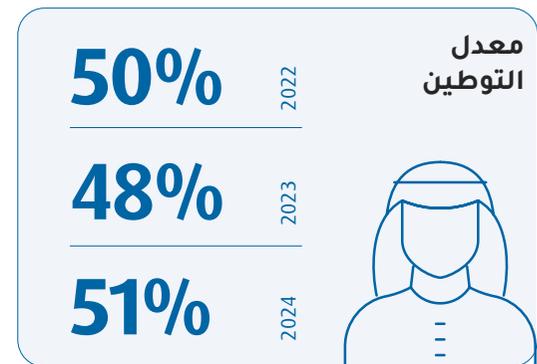
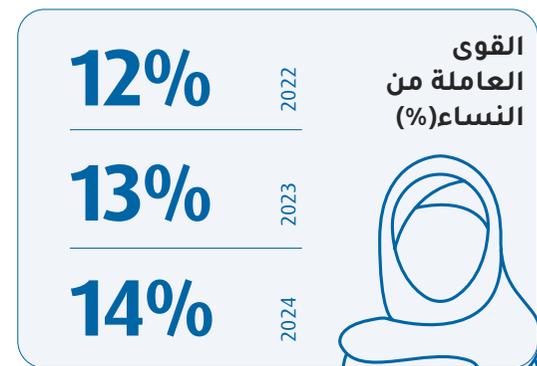


في عام 2024، واصلت إكسترا استثمارها في تطوير المواهب الوطنية من خلال برنامج (تمهير) للتدريب على رأس العمل، حيث تم تدريب أكثر من 200 متدرب في مختلف الأقسام. يعد هذا البرنامج مساهمة رئيسية لتمكين الخريجين السعوديين الشباب من اكتساب الخبرة العملية والتطبيقية في قطاعات التجزئة والتقنية. تجدر الإشارة إلى أنه تم توظيف أكثر من 20 متدرباً بعد إكمال البرنامج، ما يعادل نسبة توظيف بلغت 11% ويظهر ذلك التزام إكسترا بتمكين المواهب المحلية ودعم توظيف القوى العاملة مما يتماشى مع رؤية السعودية 2030.

التنوع وتكافؤ الفرص

تلتزم إكسترا بتعزيز ثقافة التنوع والشمول في بيئة عملها، مع الإستمرار في جذب الكوادر الوطنية المتميزة. وفي عام 2024، حققت الشركة معدل توظيف بلغ 51% محافظةً بذلك على تصنيف النطاق البلايني ضمن برنامج "نطاقات"، مما يؤكد انسجامها التام مع أهداف توظيف القوى العاملة الوطنية. وقد حظيت جهود إكسترا بتقدير رسمي من معالي المهندس أحمد بن سليمان الراجحي، وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، نظير مساهمتها في تطوير الكفاءات السعودية.

بالإضافة إلى ذلك، ارتفعت نسبة تمثيل المرأة في القوى العاملة إلى 14% مقارنةً بـ 12% في عام 2022، مما يؤكد استمرار الجهود لتعزيز التنوع بين الجنسين وتكافؤ الفرص على جميع مستويات الشركة.



صحة الموظفين وسلامتهم ورفاهيتهم

المزايا الرئيسية

تعكس المزايا الشاملة لدينا التزامنا بدعم الحياة المعنوية والشخصية للموظفين، وتشمل:

<p>التأمين على الحياة</p> 	<p>ملكية الأسهم للموظفين</p> 	<p>بدل التعليم</p> 
<p>برامج القروض للسيارات وبرامج الاحتفاظ بالموظفين</p> 	<p>برامج دعم مالي وصحي إضافية</p> 	

تعزز إكسترا ثقافة الصحة والسلامة والرفاهية للموظفين، كما يعزز هذا الالتزام نهجنا الاستباقي لسلامة مكان العمل في إكسترا تعدد سلامة موظفينا أولوية قصوى، وهذا ما يظهر بوضوح في سجلنا الخالي من أي حوادث أدت إلى وفيات بين الموظفين للعام الثالث على التوالي (2022-2024)، مما يعكس قوة برامجنا الوقائية وكفاءة إدارتنا للمخاطر، ننفذ حملات توعية منتظمة وبرامج تدريبية مخصصة للسلامة في جميع المواقع ولتعزيز ثقافة الوقاية والمسؤولية والتحسين المستمر في مجال الصحة والسلامة المهنية.

في إكسترا، توفير بيئة عمل صحية للموظفين على رأس أولوياتنا، ويدعمها نطاق واسع من المبادرات المصممة لتعزيز الصحة والمشاركة وتوفير بيئة عمل إيجابية. في عام 2024، نظمنا فعاليات (أيام العافية)، وفحوصات صحية ميدانية، واحتفالات وطنية وثقافية منها اليوم الوطني السعودي ويوم التأسيس وفعاليات رياضية على مستوى الشركة.

برامج التطوير الرئيسية:

- **برنامج التقدير "فخورون بك"** | وهو مبادرة أطلقت في عام 2024، لتعويض الموظفين عن تكاليف الشهادات المهنية والدورات التدريبية المؤهلة. وفي عامه الأول، كُرم 13 موظفًا لجهودهم في تنمية مهاراتهم وتطوير مسيرتهم المهنية.
- **برنامج التقدير "أداء" للمبيعات** | وهو برنامج قائم على الأداء أُطلق في عام 2024 أيضًا، وكُرم 279 موظفًا، مما عزز ثقافة التميز والإنجاز في أداء المبيعات.

تقديرًا لثقافة العمل المميزة لدينا، ومشاركة موظفينا الاستثنائية وتفانيهم في التطوير المهني، حازت "إكسترا" في عام 2024 على شهادة "أفضل مكان للعمل"، وصُنفت في المرتبة السادسة بين كبرى الشركات في المملكة العربية السعودية، مما يعكس ثقافة العمل المتميزة لدينا ومشاركة الموظفين والتزامنا برفاهيتهم وتطويرهم.



تطلعاتنا المستقبلية

ستواصل إكسترا تعزيز استراتيجيتها لرأس المال البشري من خلال التركيز على الأولويات التالية:

- زيادة تمثيل القيادات النسائية.
- تعزيز الشراكات لتطوير القوى العاملة الوطنية.
- تحسين الصحة والسلامة من خلال التدريب وبرامج التوعية.
- تطوير أنظمة التعلم لتقديم تطوير شخصي ومخصص للموظفين.
- دمج معايير الإستدامة في ممارسات إدارة المواهب.
- تطوير أنظمة التدرج الوظيفي والمكافآت والأداء.
- إطلاق برامج خاصة بالمواهب عالية الإمكانات والتخطيط للتعاقد الوظيفي.

من خلال هذه الجهود، تهدف إكسترا لبناء قوة عمل مرنة، داعمة، ومستعدة للمستقبل، بما يدفع عجلة نجاح الأعمال المستدام و يعزز قيمة أصحاب المصلحة.

تجربة العملاء

يشكل هذا المبدأ أساس عملنا، حيث نلتزم بتقديم تجربة تسوق لعملائنا تفوق توقعاتهم، مع ضمان الشفافية والنزاهة في ممارسات الأعمال. ويغطي هذا المبدأ محاور جوهرية مثل بناء علاقات مسؤولة مع العملاء، والتحول الرقمي والابتكار، والتي تُعد أساسية لتعزيز ثقة العملاء، وتحقيق نمو مستدام للأعمال، وتعزيز التفاعل والتواصل مع المستهلكين.

من خلال التركيز على هذه المبادئ، نسعى إلى تعزيز رضا العملاء، وتوفير معلومات دقيقة وشفافة عن المنتجات، والاستفادة من التقنيات الرقمية لخلق تجارب سلسلة ومصممة خصيصًا لتلبية احتياجات عملائنا، كما نعمل على مواصلة جهودنا بما يتماشى مع رؤية السعودية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وخصوصًا تلك المتعلقة بالابتكار الصناعي، والاستهلاك والإنتاج المسؤولين، والنمو الاقتصادي.

الموضوعات الجوهرية المغطاة

العلاقات المسؤولة مع العملاء

التحول الرقمي والابتكار

- برنامج التنمية الصناعية الوطنية والخدمات اللوجستية (NIDLP) | دعم التحول الرقمي والابتكار في قطاع التجزئة
- برنامج جودة الحياة | تعزيز تجارب العملاء من خلال ممارسات عمل مسؤولة

رؤية
VISION
2030
الهيئة العامة للغذاء والدواء
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

العلاقات المسؤولة مع العملاء والتحول الرقمي والابتكار

في إكسترا، نضع عملاءنا في صميم كل ما نقوم به. تقوم استراتيجيتنا على بناء علاقات مسؤولة وشفافة وسريعة الاستجابة، تركز على رضا العملاء وثقتهم واستدامة العلاقة معهم. نحن ملتزمون بتقديم تجارب سلسلة وشخصية قائمة على الابتكار والتحول الرقمي، مع الالتزام بأعلى معايير الأخلاقيات والنزاهة.

استراتيجية أساسها العميل

يعتمد نهجنا في إدارة علاقات العملاء على فهم احتياجاتهم المتغيرة وضمان التميز في الخدمة، مع الاستفادة من التقنيات الرقمية لتعزيز تجربة العميل في جميع المراحل. سواء عبر المنصات الرقمية أو المتاجر الفعلية، نسعى لتقديم تفاعل سريع وموثوق وجاذب يتجاوز التوقعات. ويُعد التحول الرقمي ركيزة أساسية في استراتيجيتنا لتعزيز تجربة العملاء ورفع كفاءة العمليات، منها:

منصة التجارة الإلكترونية (eXtra.com): حافظت إكسترا على ريادتها في قطاع التجزئة الإلكتروني بالملكة. فقد ساهمت التجارة الإلكترونية بنسبة 23.2% من إجمالي الإيرادات في 2024، مدعومة بتجربة رقمية متكاملة مع مزايا مثل البحث الذكي، المراجعات من العملاء، الوسائط التفاعلية، وخيارات مرنة للتوصيل تشمل "الاستلام من المتجر" والتوصيل في اليوم نفسه.

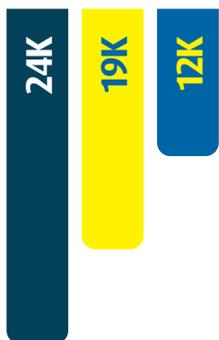
تجربة رقمية في المتاجر: جرى استبدال اللافتات التقليدية بشاشات إلكترونية تفاعلية، بما يعزز الاستدامة ويتيح تجربة تسوق أكثر حداثة وغنية بالمعلومات.

إدارة رقمية للوثائق: انتقلت الشركة إلى نظام رقمي لإدارة الوثائق بدلاً من الأنظمة الورقية، ما ساهم في تقليل استهلاك الورق وتقليل الأثر البيئي وتحسين كفاءة الوصول.

دعم عملاء متعدد القنوات: توفر إكسترا قنوات دعم متكاملة على مدار الساعة تشمل المحادثة الفورية، واتساب، وخرائط Google، بما يضمن استجابة سريعة وتحسين سهولة الوصول.

شكاوى العملاء

2022 | 2023 | 2024



خلال عام 2024، عكست نتائج الأداء قوة مبادرات إكسترا التي تركز على تعزيز تجربة العملاء وجودة خدماتها حيث ارتفع مؤشر رضا العملاء ليصل إلى 8.80، ما يعكس التركيز على تجاوز توقعاتهم باستمرار. وكذلك انخفض عدد شكاوى العملاء بنحو 50% خلال عامين، من 24 ألف شكوى في 2022 إلى 12 ألف شكوى في 2024، وهو ما يؤكد نجاح الإجراءات الاستباقية للمشكلات وتحسين جودة الخدمات بالإضافة إلى حفاظ الشركة على معدل إغلاق شكاوى 100% للعام الثالث على التوالي، في دلالة على كفاءة العمليات ووضوح المساءلة. كما ارتفع مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS) إلى 51% في 2024 مقارنةً بـ 44% في 2023، متجاوزاً مستوى 2022 (47.3%)، ما يعكس نمو الثقة والولاء لدى العملاء.

الوحدة	2022	2023	2024
شكاوى العملاء المستلمة	24,000	19,000	12,000
معدل حل الشكاوى	100%	100%	100%
مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS)	47.3%	44%	51%

تطلعاتنا المستقبلية

- ضمن استراتيجيتها المستقبلية، ستواصل إكسترا تطوير قدراتها الرقمية من خلال:
- **الاستثمار المستمر** في الحلول متعددة القنوات لتعزيز التكامل بين القنوات الرقمية والمتاجر.
- **تعزيز إمكانيات تطبيق الهاتف المحمول** لتوفير تجارب أكثر تخصيصاً وخدمات دعم أسرع.
- **تعزيز قدرات التحليل الرقمي للبيانات** للتنبؤ بشكل أفضل باحتياجات العملاء.

المشاركة المجتمعية

يمثل هذا المحور التزامنا بالمساهمة في دعم المجتمعات المحلية من خلال شراكات فعالة، وممارسات المسؤولية الاجتماعية، ودعم المبادرات التعليمية. ويشمل مواضيع رئيسية مثل المشاركة المجتمعية، والتي تُعد ضرورية لدفع عجلة المسؤولية المجتمعية، والنمو الشامل، وتمكين التعليم.

ومن خلال التركيز على هذه المجالات، نسعى إلى التفاعل مع المجتمعات المحلية، ودعم التعليم عبر برامج التدريب على التوظيف ومبادرات تطوير المسار المهني، إضافة إلى تعزيز روح التطوع لدى الموظفين. كما نعمل على مواصلة جهودنا مع مستهدفات رؤية السعودية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وبالأخص تلك المتعلقة بجودة التعليم، والمجتمعات المستدامة، والنمو الاقتصادي.

الموضوعات الجوهرية ذات العلاقة: المشاركة المجتمعية

- برنامج تنمية القدرات البشرية | دعم التدريب على التوظيف وتطوير المسار المهني
- برنامج جودة الحياة | تشجيع المشاركة المجتمعية والعمل التطوعي

رؤية
2030
الهيئة العامة للغذاء والدواء
MINISTRY OF SAUDI ARABIA



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

المشاركة المجتمعية

في إكسترا نولي أهمية كبيرة لبناء علاقات إيجابية ومستدامة مع المجتمعات التي نخدمها، وترتكز جهودنا في مجال المشاركة المجتمعية على مبادئ المسؤولية الاجتماعية، والشمولية، وتعزيز التعليم، ونحرص على إحداث أثر ملموس ومستدام عبر استثمارات استراتيجية، وشراكات فاعلة، ومبادرات مخصصة تساهم في تحقيق قيمة طويلة الأمد. وتعد هذه الجهود جزءاً محورياً من استراتيجيتنا للاستدامة، وتجسد التزامنا بتحسين جودة الحياة للأفراد والمجتمعات في مختلف أنحاء المملكة العربية السعودية.

تُدار جهود المشاركة المجتمعية في إكسترا من خلال سلسلة من الشراكات التعاونية مع الجهات الحكومية، والمؤسسات التعليمية، والمنظمات الاجتماعية. وتشمل مجالات التركيز الرئيسية لدينا دعم الأشخاص ذوي الإعاقة، والمساهمة في تطوير التعليم.

في عام 2024، استثمرت إكسترا 2.3 مليون ريال سعودي في المبادرات المجتمعية.

ومن خلال برامج إدارة النفايات الإلكترونية وإعادة التأهيل (مبادرة ارتقاء)، جمعت إكسترا نحو 49,000 جهاز إلكتروني، أعيد تأهيل 16,000 جهاز منها وتبرع بها لدعم الشمول الرقمي، بما يعود بالنفع على أكثر من 500 مستفيد ومؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، تم إعادة تدوير 150,000 جهاز، ما ساهم في تعزيز الاستدامة البيئية عبر الحد من النفايات الإلكترونية الموجهة إلى المكبات

تجسد هذه الجهود التزام إكسترا المتنامي بالاستهلاك المسؤول، وتوسيع نطاق الوصول الرقمي، وتعزيز المشاركة المجتمعية ذات الأثر الملموس.

2024	2023	2022	Units	الاستثمار المجتمعي
2.3M	2.2M	2M	SAR	الاستثمار المجتمعي (بالريال السعودي)

في عام 2024، استثمرت إكسترا 2.3 مليون ريال سعودي في المبادرات المجتمعية.

المبادرات المجتمعية:

في عام 2024، استفاد أكثر من 500 جهة من برامجنا المجتمعية، بما في ذلك توزيع أجهزة الكمبيوتر المعاد تأهيلها، مما يوضح مدى انتشار وتأثير هذه المبادرات.

مبادرة ارتقاء: بالتعاون مع مؤسسة الفوزان لخدمة المجتمع ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، تركز هذه المبادرة على جمع أجهزة الكمبيوتر المستعملة، وإعادة تأهيلها، وتوزيعها على المؤسسات التعليمية والاجتماعية. وتساهم المبادرة في تقليص الفجوة الرقمية من خلال توفير التكنولوجيا الأساسية للمجتمعات المستفيدة.



دعم الأشخاص ذوي الإعاقة: من خلال مبادرات مثل حملة «السبت البنفسجي»، تتعاون إكسترا مع هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة لرفع الوعي وتعزيز دمج ذوي الإعاقة في المجتمع.



برنامج هله: بالشراكة مع جمعية إيفاء لرعاية الأشخاص ذوي الإعاقة، نفذت إكسترا برنامج (هله) الذي يتيح للعملاء التبرع بمبالغ رمزية من فواتيرهم لدعم المبادرات الموجهة للأشخاص ذوي الإعاقة.



الاستثمار المجتمعي: في عام 2024، رفعت إكسترا استثماراتها المجتمعية إلى 2.3 مليون ريال سعودي، مما يعكس التزامها المتزايد بإحداث تأثير إيجابي ومستدام في المجتمع.



الأثر الاقتصادي المحلي:

يُعد دعم الاقتصاد المحلي جزءاً أساسياً من استراتيجيتنا في التأثير المجتمعي، ويتجلى ذلك من خلال ممارساتنا في المشتريات.

ففي عام ٢٠٢٤، أنفقت إكسترا ٥,٨ مليار ريال سعودي على المشتريات، حُصص منها ٥ مليارات للموردين المحليين

وقد حافظت الشركة على نسبة إنفاق محلي تتجاوز ٨٠% على مدار السنوات الثلاث الماضية، مما يعزز دورها في دعم الأعمال المحلية وتعزيز مرونة الاقتصاد الوطني.



اسم الموضوع	الوحدات	2022	2023	2024
إجمالي الإنفاق على المشتريات	ريال	5B	5.4B	5.8B
الإنفاق على الموردين المحليين	ريال	4B	4.8B	5B
نسبة المشتريات من الموردين المحليين	%	80%	88%	87%

تطلعاتنا المستقبلية

مع تطلعنا للمستقبل، تواصل إكسترا إلتزامها بتوسيع جهودها في المشاركة المجتمعية. سنواصل تعزيز الشراكات والبرامج التي تدعم الشمول الرقمي، وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة، وتعزيز التعليم.

استناداً إلى النتائج المحققة، نهدف إلى زيادة نطاق وتأثير مبادراتنا، ودمج ممارسات أكثر شمولية في جميع عملياتنا، وابتكار طرق جديدة للمساهمة في التنمية الاقتصادية المحلية. فمن خلال هذه الجهود، نؤكد مجدداً التزامنا بخلق قيمة مشتركة وتحقيق النمو المستدام الذي يركز على المجتمع في جميع أنحاء المملكة.

الحوكمة وأخلاقيات العمل

يمثل هذا المحور التزامنا بالحفاظ على أعلى معايير الحوكمة، والشفافية، والسلوك الأخلاقي عبر جميع عملياتنا التشغيلية. ويشمل موضوعات رئيسية مثل حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل، وحماية خصوصية البيانات وأمنها، إضافة إلى الإدارة المسؤولة لسلاسل الإمداد، والتي تعد عناصر أساسية لدعم استدامة الأعمال على المدى الطويل، وبناء ثقة أصحاب المصلحة، وتعزيز السلوك المؤسسي المسؤول.

من خلال التركيز على هذه المجالات، نهدف إلى ضمان وجود هيكل حوكمة قوية، وتطبيق سياسات صارمة لمكافحة الفساد، وتعزيز السلوك الأخلاقي، وحماية بيانات العملاء والموظفين. وذلك بما يتماشى مع رؤية السعودية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، خصوصاً تلك المتعلقة بتعزيز ممارسات الأعمال المسؤولة.

الموضوعات الجوهرية المغطاة:

الحوكمة وأخلاقيات العمل

الخصوصية وأمن البيانات

إدارة سلسلة الإمداد

برنامج التحول الوطني (NTP) | تعزيز حوكمة الشركات والامتثال التنظيمي
برنامج تطوير القطاع المالي (FSDP) | تعزيز الشفافية، والمساءلة، والممارسات المالية الأخلاقية

رؤية
2030
الجمهورية العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

الحوكمة وأخلاقيات العمل

في إكسترا، نلتزم بالحفاظ على أعلى معايير الحوكمة والنزاهة والسلوك الأخلاقي في جميع مجالات أعمالنا. يضمن إطار الحوكمة الشامل لدينا الشفافية والمساءلة والإشراف المسؤول على جميع مستويات المنظمة.

مدونة السلوك المهني



سياسة تضارب المصالح



سياسة الإبلاغ عن المخالفات أو الممارسات غير القانونية أو غير الأخلاقية



تُدمج هذه السياسات ضمن " دليل الحوكمة " الخاص بنا، الذي يعد مرجع عملي للسلوك الأخلاقي والامتثال المؤسسي. كما يتم الإشراف على مسؤوليات الحوكمة من قبل مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، حيث تم إجراء تقييمات شاملة لمخاطر الفساد بنسبة 100% على جميع الإدارات .

وتعد الممارسات الأخلاقية ومكافحة الفساد جزءاً لا يتجزأ من ثقافتنا المؤسسية . كما نعمل على تعزيز وعي الموظفين من خلال التدريب الداخلي المستمر، وحملات التوعية، والإفصاح عن السياسات . كما يوفر نظام الإبلاغ عن المخالفات لدينا منصة سرية وسهلة الوصول للإبلاغ عن أي سلوك غير سليم دون خوف من الانتقام.

اسم الموضوع	الوحدات	2022	2023	2024
تم الانتهاء من تقييمات مخاطر الفساد	%	100%	100%	100%

في عام ٢٠٢٤، أحرزت إكسترا تقدماً مهماً في تعزيز إطار الحوكمة الخاص بها. وكان من أبرز الإنجازات الإدراج الناجح لشركتها التابعة، الشركة المتحدة الدولية القابضة (تسهيل)، في سوق الأسهم السعودي (تداول)، وهو ما يعكس التزام إكسترا بالشفافية، والحوكمة الرشيدة، وخلق قيمة مستدامة على المدى الطويل.

نظام الإبلاغ عن المخالفات

لدينا نظام إبلاغ عن المخالفات يتميز بالأمان والسرية. بما يسمح للموظفين وأصحاب المصلحة بالإبلاغ عن السلوك غير القانوني أو غير الأخلاقي دون خوف من الانتقام. يمكن تقديم البلاغات عبر قنوات مخصصة للبريد الإلكتروني والخط الساخن، تُدار بشكل مستقل لضمان الموضوعية. وفي هذا العام، تم توسيع هذه السياسة لتشمل أصحاب المصلحة الخارجيين، والموردين، والعلماء، والشركاء التجاريين، مما يعزز الشفافية والمساءلة.

يتم التحقيق في جميع البلاغات على الفور من قبل الإدارات المختصة. كما نعمل على تعزيز وعي الموظفين بالنظام من خلال التدريب المنتظم، والتواصل، وتحديث السياسات لضمان فهمهم لحقوقهم وكيفية الإبلاغ عن المخاوف بأمان وثقة.



تشكيل وإشراف مجلس الإدارة

في عام ٢٠٢٤، أعلنت إكسترا عن تشكيل مجلس إدارة جديد، مما يعزز التزامها بالحوكمة القوية والقيادة الاستراتيجية. يتألف المجلس الآن من تسعة أعضاء، منهم أربعة أعضاء مستقلين (بنسبة ٤٤%). تم اختيارهم بعناية لما يتمتعون به من خبرات متنوعة في قطاعات مثل التجزئة، والمالية، والتقنية، وحوكمة الشركات. تسهم هذه الخبرات الجماعية في تعزيز قدرة المجلس على تقديم إشراف فعال، ودعم التوجه الاستراتيجي لإكسترا، وتحقيق خلق قيمة مستدامة على المدى الطويل.

الوحدات	2022	2023	2024
عدد أعضاء المجلس الذكور	8	8	9
إجمالي عدد أعضاء المجلس	8	8	9
عدد أعضاء المجلس المستقلين	4	4	4
نسبة أعضاء المجلس المستقلين	50%	50%	44%

على الرغم من عدم وجود تمثيل نسائي حاليًا في مجلس إدارة إكسترا الرئيسي، تُدرك الشركة أهمية التنوع وتظل ملتزمة بتعزيز الشمولية في هياكل الحوكمة المستقبلية. ومن الجدير بالذكر أن عضوة مجلس إدارة تعمل حاليًا في مجلس إدارة الشركة التابعة لإكسترا، شركة المتحدة الدولية القابضة (تسهيل) وهو ما يمثل خطوة إيجابية نحو تمثيل أوسع للجنسين. سيظل تعزيز التنوع في مجلس الإدارة وترسيخ القيادة الأخلاقية من الأولويات الرئيسية على جميع المستويات التنظيمية.

تطلعاتنا المستقبلية

- تركز أولويات الحوكمة لدينا لعام ٢٠٢٥ وما بعده على توسيع الرقابة الأخلاقية وتعزيز إدارة المخاطر من خلال:
- إطلاق حملة توعية داخلية حول سياسات مكافحة الرشوة، ومكافحة الاحتيال، وحماية المبلغين عن المخالفات.
- تعزيز الرقابة على الاستدامة من خلال دمج قضايا البيئة، والاجتماع، والحوكمة (ESG) في مناقشات مجلس الإدارة.
- تعزيز الرقابة الداخلية عبر التحسين المستمر وتقييمات المخاطر.
- الاستمرار في تقديم التدريبات المتعلقة بالحوكمة للموظفين لضمان التوافق مع أفضل الممارسات والتوقعات التنظيمية.

تتمثل رؤيتنا للحوكمة على المدى الطويل في ضمان أن تسهم ثقافتنا القائمة على الأخلاق والمساءلة في تحقيق نمو مستدام وبناء ثقة دائمة مع أصحاب المصلحة لدينا.

الخصوصية وأمن البيانات

المبادرات والبرامج

يتضمن برنامج الخصوصية وحماية البيانات السيبرانية في إكسترا عدة مبادرات نشطة تغطي العملاء، والموظفين، والأنظمة، والموردين، وهي كالتالي:

1 معالجة حقوق أصحاب البيانات (DSR):

أنشأت "إكسترا" بريدًا إلكترونيًا مخصصًا للخصوصية (Privacy@extra.com) تم نشره عبر جميع قنواتها الرقمية، مما يتيح للعملاء وأصحاب المصلحة ممارسة حقوقهم بموجب نظام حماية البيانات الشخصية السعودي (PDPL). ويتم معالجة الطلبات الواردة عبر هذا القناة بشكل نشط ومتوافق مع المتطلبات النظامية.

2 القدرات والأدوات الداخلية:

- CTM360: يراقب التهديدات السيبرانية الخارجية ويخفف من آثارها.
- Demark: يعزز حماية النطاق ضد هجمات التصيد الاحتيالي.
- Hakerview: لتقييم الوضع الأمني السيبراني (التقييم الحالي: 100/90).
- إدارة الوصول المميز (PAM): تقيّد وتُسجّل الوصول إلى الأنظمة الحساسة.
- McAfee Trellix: لحماية الأجهزة الطرفية ومنع فقدان البيانات (DLP).
- تشفير القرص الكامل: لحماية أجهزة الشركة في حال فقدان أو السرقة.

3 التوعية والتدريب:

- جلسات تدريبية شاملة ليوم كامل حول نظام حماية البيانات الشخصية PDPL لممثلي جميع إدارات الشركة.
- توعية مستمرة من خلال منصة KnowBe4، تتضمن محاكاة لهجمات التصيد الاحتيالي ووحدات تدريب تفاعلية.
- تحديد نقاط اتصال مختصة بالخصوصية في كل إدارة، مسؤولة عن إدارة سجل أنشطة المعالجة (RoPA).

4 الإشراف على الموردين ومزودي الخدمات:

- يُطلب من جميع الموردين الذين يتعاملون مع البيانات الشخصية توقيع اتفاقيات معالجة بيانات (DPAs) والخضوع لتقييمات المخاطر.
- يتم تطبيق المراقبة المستمرة وحقوق المراجعة.

5 حماية بيانات الموظفين والعملاء:

- يمكن للعملاء ممارسة حقوقهم (مثل: الحق في الحذف) من خلال البريد الإلكتروني المخصص: privacy@extra.com

6 الاستجابة للحوادث:

- يوجد فريق استجابة مخصص للحوادث (IRT) يتولى إدارة جميع الحوادث المتعلقة بالخصوصية والأمن السيبراني، وفقاً للمتطلبات التنظيمية والبروتوكولات الداخلية. ويحظى الفريق بدعم من أدوات أمن سيبراني متقدمة تعزز قدرتنا على المراقبة والكشف والاستجابة.
- تم التعرف على أكثر من 1,000 حالة انتحال لهوية العلامة التجارية وإزالتها ضمن جهودنا لحماية العلامة.

في إكسترا، تُعد حماية البيانات الشخصية والمؤسسية أحد الركائز الأساسية لالتزامنا بممارسات الأعمال المسؤولة وبناء ثقة العملاء. ويستند برنامجنا للخصوصية وحماية البيانات السيبرانية إلى الامتثال الكامل لـ نظام حماية البيانات الشخصية السعودي (PDPL)، ويتوافق مع المعايير العالمية لأمن المعلومات.

يدعم هذا الالتزام إطار حوكمة شامل يتضمن سياسات رسمية مثل: سياسة الخصوصية، وإجراءات إدارة خروقات البيانات، وسياسة الاحتفاظ والتخلص من البيانات، وإجراءات إدارة مخاطر الخصوصية مع الأطراف الثالثة. كما تُدعم هذه السياسات من خلال سير عمل منظم، ونماذج عمل، وضوابط نظامية تضمن تطبيقها بشكل متسق عبر جميع الأقسام.

يتم الإشراف على تنفيذ هذه السياسات من قبل فريق متخصص في حماية البيانات، الذي يقدم تقاريره إلى لجنة الأمن السيبراني، ما يضمن حوكمة على مستوى الإدارة التنفيذية ومسائلة واضحة لجميع الأنشطة المتعلقة بالخصوصية.



نحن ملتزمون بالامتثال الكامل لقانون حماية البيانات الشخصية السعودي (PDPL)، كما أننا مسجلون لدى الهيئة السعودية لبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA).

تطلعاتنا المستقبلية

- **شهادة ISO 27001**: نسعى للإنتهاء من التقييم الرسمي والحصول على الشهادة في عام 2025.
- **الاستثمارات التقنية**: استمرار التشفير وضبط الوصول للمعلومات، وأدوات كشف الاختراق.
- **الامتثال المستمر لنظام حماية البيانات الشخصية (PDPL)**: مراقبة التحديثات التشريعية ومتطلبات الامتثال المتغيرة.
- **تعزيز التدريب**: استمرار استخدام منصة KnowBe4 وتعزيز مشاركة الخصوصية على مستوى الإدارات.



**تعكس هذه المبادرات
التزام "إكسترا" طويل
الأمد بحوكمة البيانات،
وبناء ثقة العملاء،
وتحقيق المرونة
التشغيلية في بيئة
رقمية متطورة.**

7 **حوكمة البيانات في سلسلة الإمداد**

نفذت "إكسترا" برنامجاً قوياً لحماية بيانات الأطراف الخارجية المتعامل معه لضمان التزام جميع الموردين والشركاء بمعايير الخصوصية والأمن الخاصة بنا، ويشمل ذلك:

- تقييمات مخاطر الخصوصية والأمن للموردين
- اتفاقيات معالجة البيانات (DPAs) الإلزامية
- المراقبة المستمرة للامتثال وحقوق التدقيق
- تقليل البيانات والتحكم في الوصول إليها

8 **التدقيق الداخلي والخارجي**

نجري تدقيقاً سنوياً من قبل أطراف خارجية لتقييم فعالية ضوابط الخصوصية والأمن السيبراني. وخلال السنوات الأربع الماضية، تعاوننا مع شركات مرموقة مثل Sahara Net و Deloitte و PwC. وقد أجرت هذه الشركات تقييمات للثغرات، واختبارات اختراق، وتدقيقات شاملة على مستوى المؤسسة، بما يضمن التوافق مع المتطلبات التنظيمية وتحقيق التحسين المستمر. كما تُجرى عمليات مراجعة داخلية ومراجعات للضوابط بشكل دوري لمعالجة المخاطر المحددة وضمان الجاهزية التشغيلية.

9 **الأهداف الاستراتيجية**

وضعنا خارطة طريق داخلية للحصول على شهادة ISO/IEC 27001 في عام 2025، بهدف توثيق واعتماد نظام إدارة أمن المعلومات لدينا.

المؤشر	الحالة في ٢٠٢٤	الملاحظات
الامتثال لنظام حماية البيانات الشخصية (PDPL)	100%	تنفيذ كامل لجميع السياسات والإجراءات المطلوبة
تقييم الأمن السيبراني	90/100	نتيجة منصة Hakerview (متوسط الصناعة industry benchmark هو 80%)
اختبارات تصيد احتيالي مُحاكاة	مستمرة	تُجرى عبر جميع الإدارات باستخدام منصة KnowBe4
نسبة تغطية توعية الموظفين	100%	ورشة عمل حول نظام حماية البيانات الشخصية PDPL + التفاعل عبر منصة KnowBe4
نسبة تغطية RoPA	100%	يتم تحديثها من قبل نقاط الاتصال المختصة بالخصوصية
إجراء تدقيقات خارجية	سنوياً	تدقيقات من أطراف خارجية لتقييم فعالية ضوابط الخصوصية والأمن السيبراني
اتفاقيات معالجة بيانات الموردين (DPAs)	100%	حققنا تغطية كاملة بنسبة 100% لجميع الموردين الجدد منذ ديسمبر ٢٠٢٤، ولا يزال العمل مستمراً لاستكمال تغطية جميع الموردين
إزالة العلامات التجارية المزيفة	1,000+	من خلال أدوات حماية العلامة التجارية

إدارة سلاسل الإمداد

في "إكسترا"، ندرك أن سلسلة توريد مستدامة وأخلاقية تُعدّ ضرورية لتحقيق قيمة طويلة الأمد لأصحاب المصلحة ودعم أهدافنا الأوسع في الاستدامة. ويؤكد نهجنا لإدارة سلسلة التوريد على الشفافية، والتنمية الاقتصادية المحلية، والحفاظ على البيئة، والممارسات التجارية الأخلاقية عبر شبكة موردينا.

أنشطة سلاسل الإمداد بالشركة مسنولة عن ضمان أن تعكس قرارات الشراء قيم الشركة وأهداف الاستدامة الخاصة بها. وتحدد الركائز التالية استراتيجيتنا في المشتريات المسؤولة:

دعم الموردين المحليين:

الحرص على إعطاء الأولوية للشراء من الموردين المحليين لتعزيز النمو الاقتصادي المحلي وتقليل انبعاثات الكربون الناتجة عن اللوجستيات طويلة المسافة.



سياسات الشراء الأخلاقية:

تستند جميع أنشطة التوريد إلى مبادئ العدالة والمساءلة والامتنان لمعايير العمل والبيئة المعمول به.



مدونة قواعد سلوك الموردين:

وثيقة سياسة تحدد التوقعات تجاه الموردين فيما يتعلق بممارسات العمل الأخلاقية، والامتنان البيئي، ومكافحة الفساد، ونزاهة الأعمال.



برنامج تقييم الموردين:

إطار منظم لتقييم امتثال الموردين من خلال عمليات تدقيق منتظمة، واستبيانات، وتقييمات المخاطر.



التواصل مع الموردين:

نحافظ على علاقات مفتوحة وتعاونية مع موردينا من خلال التواصل الدوري ومراجعات الأداء.



في عام ٢٠٢٤، واصلت "إكسترا" تعزيز التزامها بالمشتريات المحلية، حيث بلغ الإنفاق الكلي على الموردين المحليين 87% من إجمالي المشتريات، مما يعزز دعمها للاقتصاد الوطني. كما ارتفع عدد الموردين من 450+ في عام ٢٠٢٢ إلى 780+ في عام ٢٠٢٤، مع زيادة حصة الموردين المحليين بشكل مستمر من ٦٩% إلى ٧٣% خلال نفس الفترة. يعكس هذا النمو المستمر استراتيجية سلسلة التوريد النشطة لدى "إكسترا" ويضع أساساً قوياً لتحسين ممارسات إدارة الموردين اعتباراً من عام ٢٠٢٥.

2024	2023	2022	Units	
5.8B	5.4B	5B	ريال	إجمالي الإنفاق على المشتريات
5B	4.8B	4B	ريال	الإنفاق على الموردين المحليين
87%	88%	80%	%	نسبة المشتريات للموردين المحليين
780+	750+	450+	#	إجمالي عدد الموردين
570+	540+	300+	#	إجمالي عدد الموردين المحليين
73%	72%	69%	%	نسبة الموردين المحليين

تطلعاتنا المستقبلية

تحرص إكسترا على تطبيق مدونة قواعد سلوك وبرنامج تقييم الموردين عبر عمليات سلسلة التوريد لدينا في عام 2025 وما بعده. وكذلك نسعى لضمان توافق جميع الموردين مع معاييرنا في الاستدامة والأخلاقيات، مما يعزز من مرونة أعمالنا وشفافيتها في السنوات القادمة.



اكسترا
extra



وفي ختام تقرير الإستدامة لعام 2024، نفخر بالتقدم الذي أحرزناه في تأسيس أساس للنمو المسؤول والشامل والمستدام في إكسترا. يعكس هذا التقرير إنجازاتنا خلال عام 2024 ويؤكد التزامنا بدمج مبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في جميع عملياتنا.

ومع تطلعنا إلى المستقبل، سنواصل تعزيز ممارساتنا في مجال الاستدامة، وزيادة الشفافية، وتطوير نهجنا الاستراتيجي بما يتماشى مع توقعات أصحاب المصلحة والتطورات في القطاع.

نحن واثقون أن جهودنا ستساهم في خلق قيمة طويلة الأمد لمساهميننا وموظفينا وعملائنا والمجتمعات التي نخدمها وللمنظومة الأوسع التي نعمل ضمنها.

ونود أن نعرب عن شكرنا لجميع أصحاب المصلحة على ثقتهم ودعمهم المستمر بينما نمضي قدماً في رحلتنا نحو الاستدامة.