

talabat

شهادة مفتوحة

للنجاح

التقرير السنوي المتكامل لعام 2024

# تعد "طلبات" المنصة الرائدة للطلب عبر الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتمتد عملياتها إلى الإمارات العربية المتحدة، والكويت، وقطر، والبحرين، ومصر، وعمان، والأردن، والعراق.

## المحتويات

### البيانات المالية

#### البيانات المالية المبدئية الموحدة غير المدققة

89	المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان المركز المالي
90	المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان الربح أو الخسارة
91	المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان التغيرات في حقوق الملكية
92	المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان التدفقات النقدية
93	إيضاحات حول البيانات المالية المبدئية الموحدة

#### البيانات المالية المرحلية الموحدة

95	تقرير أعضاء مجلس الإدارة
96	تقرير مدققي الحسابات المستقلين
99	بيان المركز المالي المرحلي الموحد
100	بيان الربح أو الخسارة والدخل الشامل الآخر المرحلي الموحد
101	بيان التغيرات في حقوق الملكية المرحلي الموحد
102	بيان التدفقات النقدية المرحلي الموحد
103	إيضاحات حول البيانات المالية المرحلية الموحدة

### معلومات إضافية

136	المصطلحات
137	مقاييس الأداء البديلة
138	التقويم المالي 2025 (المتوقع)
138	إخلاء المسؤولية وإشعارات إضافية

### التقرير الاستراتيجي

2	لمحة موجزة عن طلبات
7	كلمة رئيس مجلس الإدارة
9	المزايا الاستثمارية
10	كلمة الرئيس التنفيذي
13	نظرة عامة على السوق
14	نموذج الأعمال
20	الاستراتيجية
22	منظومتنا التكنولوجية
24	موظفونا
25	المراجعة المالية
32	إدارة المخاطر
38	الاستدامة

### تقرير الحوكمة

63	مقدمة
64	إطار الحوكمة المؤسسية
68	مجلس الإدارة
75	لجان مجلس الإدارة
77	الإدارة العليا
80	تداولات الأشخاص المظلمين
81	الرقابة الداخلية والتدقيق
84	معاملات الأطراف ذات العلاقة
85	معلومات عامة عن أسهم "طلبات"

ما في  
الداخل





## الرؤية والرسالة

نمکن مجتمعاتنا، ونفخر بتوصيل امتياز  
يليق بالشرق الأوسط.

نحن أصحاب اللون البرتقالي

يستند نجاح "طلبات" إلى فهم عميق للأسواق المحلية والالتزام بتوظيف التكنولوجيا المبتكرة لتعزيز تجربة العملاء. ومنذ انطلاقتنا في عام 2004، عملنا طوال العشرين عاما الماضية على تحسين خدماتنا، في كل سوق ومنطقة ومع كل شريك من شركائنا. وبفضل هذا النهج الذي يضع جودة وولاءة المنتجات في المقام الأول، إلى جانب الاستفادة المثلى من البيانات الضخمة، حافظت "طلبات" على مكانتها الإقليمية الرائدة على مستوى القطاع وتواصل تحقيق نمو متسارع. كما حظيت الشركة بتقدير واسع لادائها المالي المتميز، والذي يتسم بنسب نمو قوية، وهوامش ربحية مرتفعة، ومعدل تحويل نقدي متميز.

صنف الطرح العام الأولي لـ "طلبات" ("الطرح العام") في سوق دبي المالي خلال عام 2024 كأكبر طرح عام أولي لشركة عاملة في قطاع التكنولوجيا على مستوى العالم خلال العام. وتجدد "طلبات" التزامها بتحقيق قيمة مضافة لمساهمينا وعملائنا وشركائنا وسائقي التوصيل، وذلك من خلال مواصلة تمكين المجتمعات المحلية عبر حلول توصيل متكاملة.

تخدم منظومتنا الشاملة قطاعات متعددة وتستفيد بقوة من شبكتنا الممتدة التي يساهم من خلالها كل عنصر من عناصر سوقنا الثلاثي الأطراف (العملاء والشركاء وسائقي التوصيل) في تسريع عجلة نمونا. وفي ديسمبر عام 2024، كان لدى منصتنا أكثر من 6.5 مليون عميل نشط، وأكثر من 68,000 مطعم ومورد منتجات بقالة وتجزئة آخرين (نشير إليهم مجتمعين بـ "الشركاء") وأكثر من 123,000 سائق توصيل نشط.

وعبر عروضنا لطلب الطعام عبر الإنترنت ("قسم الطعام")، يقوم العملاء بطلب الطعام من مطاعمنا الشريكة ("المطاعم"). كما تتيح عروضنا من منتجات البقالة ومنتجات التجزئة الضرورية ("قسم منتجات البقالة والتجزئة") للعملاء الوصول إلى المستلزمات والضروريات اليومية، بما في ذلك منتجات البقالة، والمنتجات الصيدلانية والمشروبات، والوجبات الخفيفة، والأدوات المنزلية، ومنتجات العناية الشخصية، والتي يتم توفيرها بشكل أساسي من قبل شركاء محليين متنوعين مثل البقالات والصيدليات ومتاجر الورود ("المتاجر المحلية")، ومن خلال مراكز التخزين والتوزيع الخاصة بنا المصممة لتلبية طلبات منتجات البقالة، والمنتجات الضرورية عبر الإنترنت حسب الطلب (متاجر "تي-مارت").

## توفر منصة طلبات لملايين العملاء طريقة مريحة ومخصصة وبسيطة لطلب الطعام، والبقالة، وغيرها من المنتجات بسهولة من مجموعة واسعة تضم آلاف المطاعم والبقالات والمتاجر وبائعي التجزئة.

### شركة تقنية رائدة على مستوى المنطقة

أكثر من  
123 ألف



سائق توصيل نشط<sup>1</sup>

أكثر من  
6.5 مليون



عميل نشط<sup>1</sup>

فريق يضم نخبة من الكفاءات التقنية  
والمتخصصة في تطوير المنتجات  
أكثر من  
480



موظفاً تقنياً متخصصاً (بدوام كامل)<sup>1</sup>

أكثر من  
68 ألف



شريك نشط<sup>1</sup>

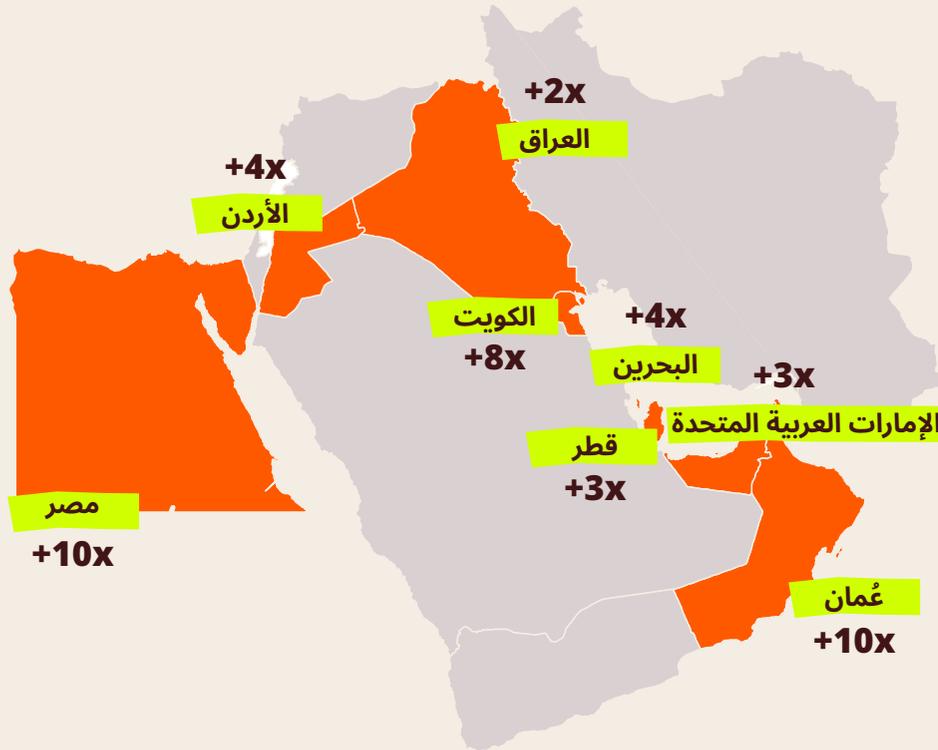


## "طلبات" هي المنصة الرائدة الوحيدة التي تعمل على مستوى عدة دول في المنطقة<sup>1</sup>

كما أننا نتمتع بأوسع انتشار جغرافي بين نظرائنا في المنطقة، حيث تتوزع عملياتنا في كل من الإمارات العربية المتحدة، والكويت، وقطر، ومصر، والبحرين، وعمان، والأردن والعراق - التي يزيد عدد سكانها مجتمعة عن 185 مليون نسمة، ويصل حجم الفئة السكانية فيها القابلة للاستهداف إلى حوالي 71.1 مليون نسمة.<sup>2</sup>

نمتلك أيضاً أكبر حصة سوقية نسبية<sup>3</sup> في كل من قطاعي توصيل الطعام والبقالة والتجزئة، وذلك في جميع الدول التي نعمل بها، استناداً إلى إجمالي قيمة الطلبات التي يجربها العملاء عبر منصة "طلبات". وتتراوح حصتنا السوقية النسبية في قطاع توصيل الطعام تحديداً بين ما يزيد عن ضعفين إلى عشرة أضعاف حجم أقرب منافسينا.

الدول التي نعمل بها  
(حصتنا السوقية النسبية لقطاع خدمات توصيل الطعام<sup>3</sup>)



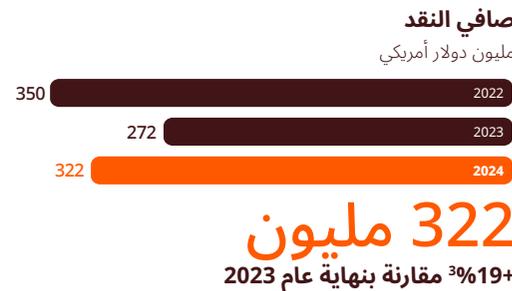
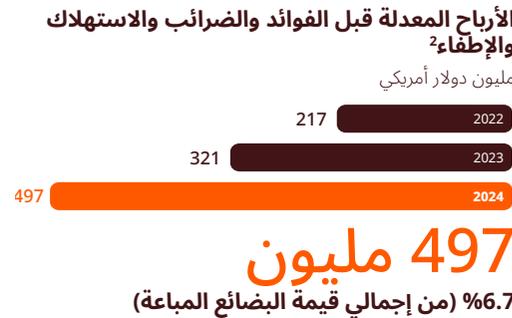
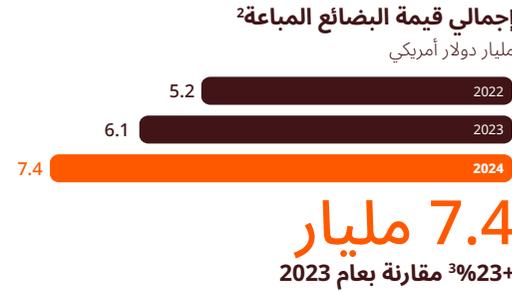
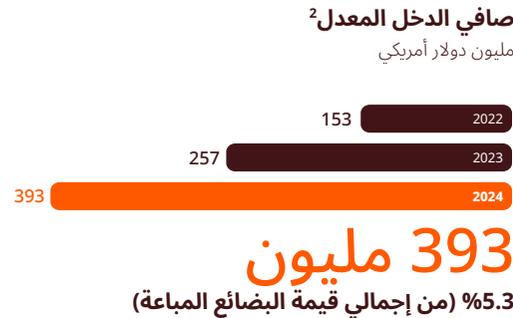
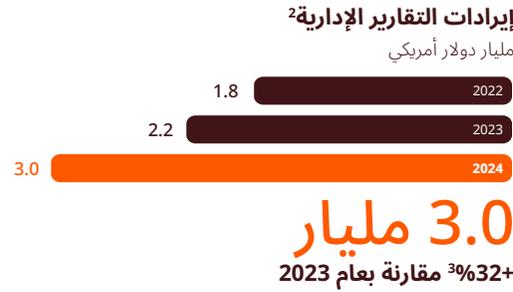
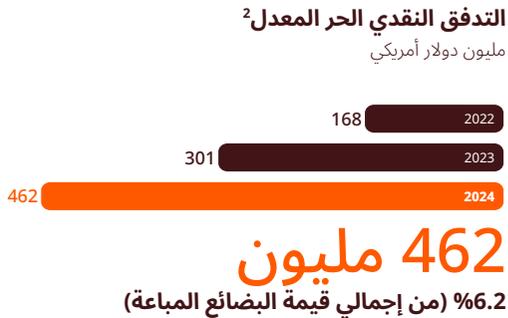
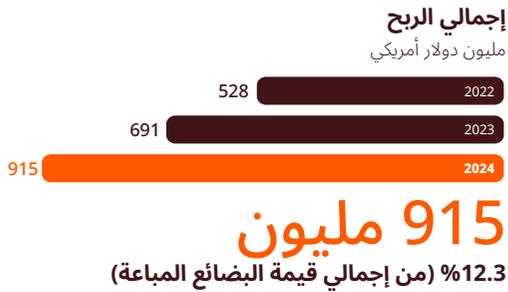
ريادة على مستوى القطاع في  
**8 دول**

حجم الفئة السكانية القابلة للاستهداف  
**71 مليون<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> بالنسبة لدول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا التي تعمل فيها "طلبات"، وفقاً لشركة "أو سي أند سي ستراتيجي كونسالتنغ" و "ردسير كونسولنج" ("مستشارو القطاع"). تعرف الفئة السكانية القابلة للاستهداف بأنها السكان الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و64 عاماً ويقومون في المناطق الحضرية. <sup>2</sup> الحجم النسبي لمبيعات "طلبات" من التوصيل مقارنة بمبيعات التوصيل لأكبر منصة وسيطة أخرى عبر الإنترنت، حسب المنطقة الجغرافية - اعتباراً من النصف الأول من عام 2024 (وفقاً لـ "مستشاري القطاع").

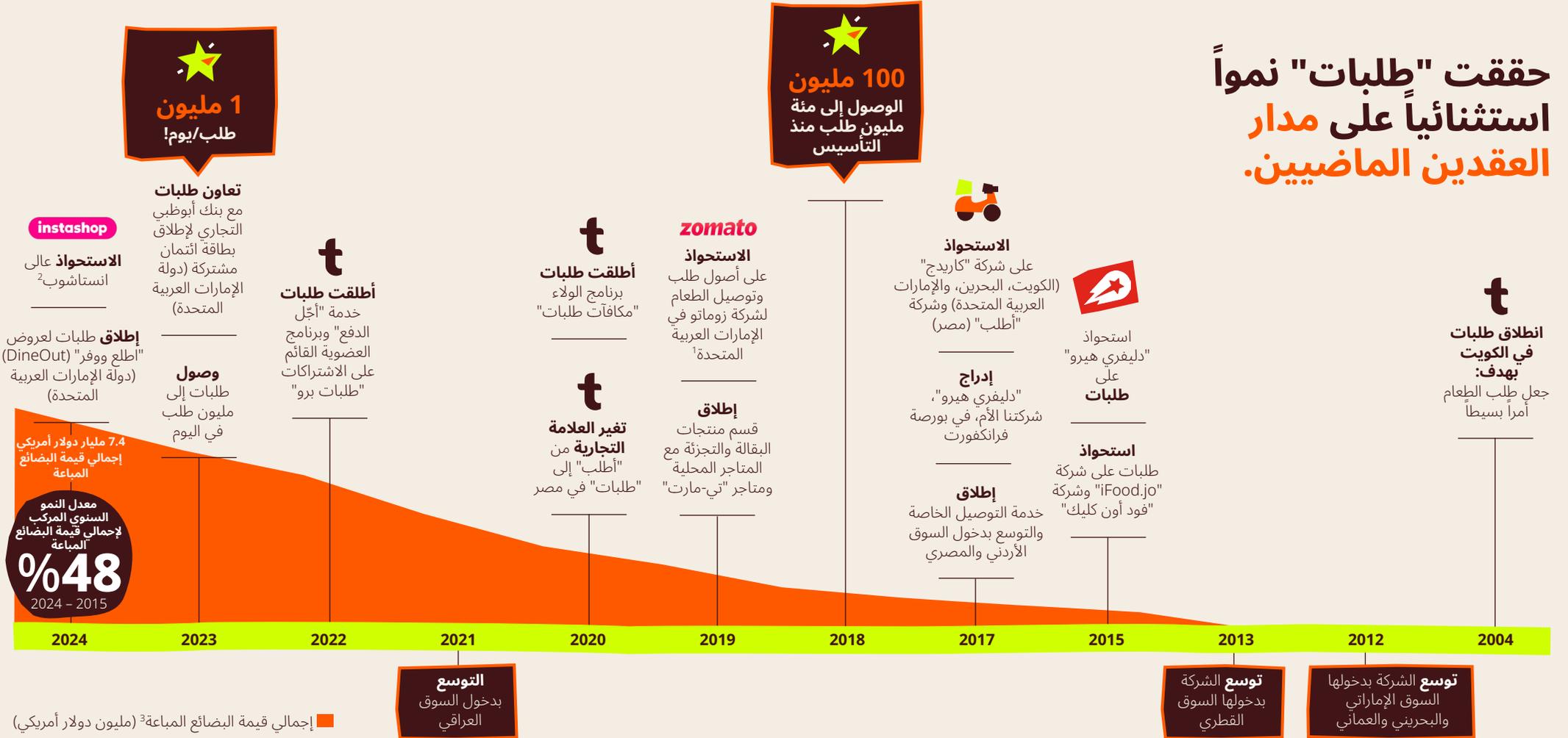


## مركز مالي قوي وسجل نمو حافل



1 المراجعة التفصيلية للبيانات المالية في الصفحات 25-31. 2 بالإضافة إلى مقاييس الأداء التقليدية، تستخدم "طلبات" مقاييس أداء بديلة ("APMs")، وهي غير معروفة ضمن المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية. وترد التعريفات والتفاصيل الإضافية في صفحة 3.137 معدل النمو السنوي الموضح بالعملة المعملة.

# حققت "طلبات" نمواً استثنائياً على مدار العقدين الماضيين.



1 الاستحواذ على عقود المطاعم لشركة "زوماتو" في الإمارات العربية المتحدة. 2 أبرمت اتفاقية شراء أسهم بين "دليفري هيرو" و"دليفري هيرو اف زد - ذ.م.م" في عام 2024 لنقل ملكية 100% من أسهم "إنستاشوب" إلى "طلبات". تم إغلاق الصفقة بتاريخ 25 فبراير 2025. بعد استيفاء الشروط المعتادة، ومن المقرر دمج عمليات "إنستاشوب" ضمن "طلبات" بعد الاستحواذ. 3 لا تتضمن البيانات المالية الموحدة الواردة في هذا التقرير السنوي أي مساهمة من "إنستاشوب".

## الإرتقاء بسوق

طلب وتوصيل  
الطعام والطلبات  
الخارجية

بيتر-جان فاندبييتيه رئيس مجلس الإدارة



## تعزيز الحوكمة المؤسسية

تطلب التحول إلى شركة مساهمة عامة وضع هيكل قوي للحوكمة المؤسسية، يتماشى مع المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات العالمية. ونتيجة لذلك، أعيد تشكيل مجلس إدارة "طلبات" ليضم ستة أعضاء من ذوي الكفاءة، بما يضمن التوازن بين أعضائه من التنفيذيين وغير التنفيذيين والمستقلين. يتمتع أعضاء المجلس بخبرات واسعة ومعرفة عميقة بالقطاع، مع التزام كامل بالرقابة الصارمة وحماية مصالح المساهمين، والأهم من ذلك دورهم الحيوي في دعم استراتيجية الشركة في هذا القطاع الحيوي وشديد التنافسية.

شكلنا لجاناً رئيسية تابعة لمجلس الإدارة وهي - لجنة التدقيق، ولجنة الترشيحات والمكافآت، واللجنة التنفيذية - يتأسس كل منها عضو مستقل، وتعمل جميعها وفقاً للوائح عمل ومسؤوليات محددة بدقة، وذلك لضمان مواصلة "طلبات" مسيرة نموها دون عوائق ووفق أعلى معايير الرقابة والمسائلة. للمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على قسم الحوكمة المؤسسية من صفحة 63 إلى صفحة 86 من هذا التقرير السنوي المجموع.

## المساهمون الأعزاء،

يسرني أن أضع بين أيديكم كلمتي الأولى بصفتي رئيساً لمجلس إدارة "طلبات"، وذلك في أعقاب الطرح العام التاريخي الذي أنجزته الشركة قبل بضعة أشهر فقط في ديسمبر 2024. شكل هذا الإدراج أكبر اكتتاب عام أولي لشركة تقنية على مستوى العالم، وأكبر اكتتاب عام في دول مجلس التعاون الخليجي خلال العام. ولم يقتصر هذا الإنجاز الكبير على توسيع قاعدة مساهمينا فحسب، بل أكد أيضا مكانة "طلبات" كشركة رائدة في قطاع التكنولوجيا في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ونحن فخورون بأن العلامة التجارية لـ "طلبات" باتت اليوم مرادفاً للسهولة والموثوقية لدى ملايين العملاء، ومحركاً رئيسياً لإيرادات شركائنا.

## أداء تشغيلي ومالي متميز

حققت "طلبات" نجاحات استثنائية في عام 2024، مواصلة مسيرة النمو القوي التي شهدتها خلال السنوات السابقة، حيث عززنا خلالها ريادتنا لقطاع خدمات التوصيل عبر الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، لتشمل خدماتنا حالياً ثمان دول هي: الإمارات العربية المتحدة، والكويت، وقطر، ومصر، والبحرين، وعمان، والأردن، والعراق. كما أصبحت منصة "طلبات" الشريك المفضل لما يزيد على 68,000 مطعم وبقالة ومتجر تجزئة، وحلقة الوصل بينهم وبين أكثر من 6.5 مليون عميل نشط حول المنطقة. وقد ساهمت هذه الشبكة الواسعة في دفع النمو على صعيد عدد الطلبات، وزيادة إجمالي قيمة البضائع المباعة بنسبة 23%، ليبلغ 7.4 مليار دولار أمريكي، بالتزامن مع ارتفاع هامش الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء إلى 6.7% من إجمالي قيمة البضائع المباعة، فضلاً عن وصول هامش صافي الربح المعدل إلى 5.3% من إجمالي قيمة البضائع المباعة.

وواصلت مؤشرات أدائنا الرئيسية إظهار توجهات إيجابية، تجسدت في ارتفاع عدد الطلبات، وتحسن مستويات تفاعل العملاء، ونمو مساهمة قسم منتجات البقالة والتجزئة (بما في ذلك قطاع المتاجر المظلمة)، بالتوازي مع الحفاظ على أوقات توصيل ومقاييس رضا عملاء متميزة.

على الرغم من هذه الإنجازات، لم يخل عام 2024 من التحديات. فقد شهد قطاع خدمات توصيل الطعام والبقالة منافسة قوية ومؤثرات متنوعة فرضت علينا منافسة متزايدة في بعض الأسواق، وتحديات على مستوى الاقتصاد الكلي في أسواق أخرى. وبالإضافة إلى ذلك، فرضت الضغوط التضخمية وتقلبات أسعار الصرف في عدد من أسواقنا (مثل مصر) تطبيق استراتيجيات مرنة للتسعير وإدارة التكاليف.

## الركائز الاستراتيجية المحفزة لنمو الأعمال

تقوم استراتيجيتنا للنمو على ثلاثة محاور رئيسية مترابطة تدعم أداءنا التشغيلي والمالي: توسيع نطاق الانتشار في الفئات المستهدفة (عبر مختلف القطاعات ومن خلال تعزيز القيمة المقدمة لعملائنا)، وتعزيز ولاء العملاء بتقديم عروض متكاملة ضمن المنصة (تشمل برامج الاشتراكات وحلول التكنولوجيا المالية)، وأخيراً، توطيد الشراكات مع موردينا وشركائنا (بما في ذلك حلول التكنولوجيا الإعلانية). وتحقيقاً لهذه الغاية، أطلقنا تطبيق "طلبات" بتصميم محدث، يتمحور حول تقديم تجربة عملاء فائقة التخصيص لدعم تنفيذ استراتيجيتنا عبر محاورها الثلاثة المذكورة. وقد أثمرت هذه المبادرة بالفعل عن نتائج واعدة، شملت زيادات كبيرة في اشتراكات "طلبات برو" وفي معدلات تحويل العملاء عبر مختلف القطاعات.

وبالإضافة إلى ما سبق، شهد برنامج العضوية والولاء "طلبات برو" نمواً استثنائياً، حيث تجاوزت معدلات الاشتراك فيه أكثر من ضعف ما كانت عليه في العام السابق، وذلك بفضل ما يوفره من مزايا قيمة تشمل التوصيل المجاني، والعروض الحصرية، والتكامل المحسن بين مختلف خدماتنا. ومن ناحية أخرى، حافظت حلولنا المبتكرة في مجال التكنولوجيا المالية على رचितها، وأسهمت في زيادة عدد الطلبات وتحسين معدلات الاحتفاظ بالعملاء، وينطبق ذلك على خدمة "أجل الدفع" وبطاقتنا الائتمانية المشتركة "طلبات".

واصلت حلول التكنولوجيا الإعلانية من "طلبات" نموها المطرد، مقدمة قدرات استهداف متقدمة تحقق عوائد مجزية لشركائنا، وتفتح آفاقاً جديدة للإيرادات على مستوى المنصة. ونحن على ثقة بوجود فرصة استثنائية سانحة لتعميق التعاون مع موردي السلع الاستهلاكية المعبأة، بما يتيح الاستفادة من الرؤى والمؤشرات المستندة إلى البيانات والتي تتيحها قواعد بياناتنا الثرية حول سلوك المستهلكين لتطوير حلول تسويقية مبتكرة تمكنهم من الوصول إلى العملاء بكفاءة أكبر.

## انضباط مالي صارم ومركز رأسمالي قوي

أثمرت إدارتنا المالية المنضبطة، ونموذج عملنا القائم على الأصول الخفيفة، عن تحقيق تدفقات نقدية حرة معدلة قوية بلغت 6.2% من إجمالي قيمة البضائع المباعة. ومع بداية عام 2025، تجاوزت أصولنا النقدية 400 مليون دولار أمريكي دون أي مديونية. وتمكننا تلك التدفقات النقدية الحرة، إلى جانب مركزنا المالي القوي، من تمويل استثماراتنا المستمرة في التكنولوجيا والتوسع في الأسواق الحالية والمستهدفة، والوفاء بالتزاماتنا المتعلقة بتوزيعات الأرباح، وتقييم فرص الاستحواذ الاستراتيجية المتوافقة مع توجهاتنا (مع الاحتفاظ بقدرة كبيرة على الاقتراض عند الضرورة).

تمثل سياسة توزيع الأرباح حجر الزاوية في الهيكل الرأسمالي للشركة. واستناداً إلى الأداء المالي القوي والتدفقات النقدية الكبيرة المسجلة في الربع الرابع من عام 2024، أوصى مجلس الإدارة بزيادة توزيعات الأرباح عن تلك الفترة لتبلغ 110 مليون دولار أمريكي، وهو ما يمثل عائداً لتوزيعات الأرباح السنوية يتجاوز 4.5%.

وتستهدف الشركة توزيعات أرباح إجمالية بحد أدنى 400 مليون دولار أمريكي لعام 2025، قبل التحول إلى استهداف نسبة توزيع بواقع 90% من صافي الدخل في السنوات اللاحقة. وفي هذا السياق، سيواصل مجلس الإدارة تقييم توقعات أداء الشركة، مع الأخذ في الاعتبار متغيرات السوق والبيئة التشغيلية وانعكاسات ذلك على سياسة توزيع الأرباح.

## الرؤية المستقبلية

يرتكز نموذج أعمالنا على مركز مالي قوي يدعم خطط النمو الداخلي والتوسع الخارجي الاستراتيجي، ويتجلى ذلك في استحواذ "طلبات" على "إنستاشوب" - الذي اكتمل كجزء من عملية إعادة الهيكلة المؤسسية التي أجريت قبل طرح العام الأولي - والذي يمثل نموذجاً لتوجهنا نحو النمو الخارجي عبر صفقات استحواذ نوعية. وعلاوة على ذلك، فإن الظروف الاقتصادية الكلية المواتية في أسواقنا الرئيسية، والمتمثلة في التوسع الحضري المتسارع، والتركيب السكانية الشابة، وارتفاع معدلات انتشار الإنترنت، تمهد الطريق أمامنا لتحقيق توسع مستدام وتعزيز مكانتنا الرائدة في السوق.

ختاماً، يطيب لي أن أعرب عن عميق شكري وتقديري لفريق الإدارة المتميز وموظفينا المخلصين على جهودهم الدؤوبة وتفانيهم الاستثنائي. كما أتوجه بخالص الامتنان إلى مساهمينا الكرام، على ثقهم الغالية ودعمهم المتواصل. ومعاً، نستشرف الفرص الواعدة التي يحملها المستقبل، عاقدين العزم على مواصلة تحقيق قيمة استثنائية ومستدامة.

## تقبلوا وافر التحية والتقدير

بيترجان فانديبيتته

رئيس مجلس الإدارة، طلبات هولدينغ بي ال سي

الراحة والثقة لخدمة  
ملايين العملاء

# موقع ريادي في السوق وفرص كبيرة للنمو مدعومة بتأثيرات قوية لشبكتنا الممتدة وابتكار تكنولوجي متواصل

تقديم قيمة مستدامة

1

## ريادة قطاع خدمات التوصيل عند الطلب في سوق جذاب وعالي النمو.

نخدم أكثر من 6.5 مليون عميل نشط، وأكثر من 68,000 شريك نشط وأكثر من 123,000 سائق توصيل نشط<sup>1</sup>، مما يجعلنا أكبر منصة متخصصة في هذا القطاع في البلدان التي نعمل فيها، مع أعلى عدد من الطلبات، وأكبر حصة نسبية للفئة، وأوسع نطاق جغرافي بين أقراننا في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا<sup>2</sup>. يعيش أكثر من 185 مليون شخص في البلدان الثمانية التي نعمل فيها - ويبلغ عدد السكان المستهدفين حوالي 71.1 مليون نسمة<sup>2</sup>. وفي السنة المالية 2024، بلغ إجمالي قيمة البضائع المباعة نحو 7.4 مليار دولار أمريكي. وفي الفترة من 2015 إلى 2024، بلغ معدل النمو السنوي المركب لإجمالي قيمة البضائع المباعة 48%.

لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى الصفحات 4 و 13

2

## نموذج أعمال يحقق النمو المستدام ويرتقي بجودة الخدمة ويعزز الولاء للمنصة

يستفيد نموذج أعمالنا من التأثيرات القوية للشبكة المحلية، مما يعزز دورة النمو ويدفع تحسينات جودة الخدمة وتعميق الولاء للمنصة - "عجلة نمو طلبات". فمن خلال استقطاب المزيد من العملاء إلى منصة "طلبات"، نتلقى عدداً أكبر من الطلبات، الأمر الذي يجذب بدوره المزيد من الشركاء للاستفادة من زيادة المبيعات. ونتيجة لذلك، وبفضل زيادة عدد شركائنا، نوفر لعملائنا خيارات أكثر تنوعاً، مما يؤدي إلى زيادة عدد الطلبات واستقطاب المزيد من سائقي التوصيل. ويسهم ذلك بدوره في تحسين تجربة التوصيل، وزيادة نطاق التغطية للشركاء، وتحسين كفاءة استغلال الأسطول.

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على الصفحات 14-21

3

## أداء مالي قوي ونمو متسارع

في عام 2024، بلغ إجمالي قيمة البضائع المباعة 7.4 مليار دولار أمريكي، مسجلاً زيادة نسبتها 23% مقارنة بالعام السابق (حيث بلغ 6.1 مليار دولار أمريكي في عام 2023). كما ارتفعت الإيرادات بنسبة 32% مع وصول معدل تحويل إجمالي قيمة البضائع المباعة إلى الإيرادات إلى 40%. فيما نمت الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء بنسبة 55% لتصل إلى ما يقرب من نصف مليار دولار أمريكي، أي ما يعادل 6.7% من إجمالي قيمة البضائع المباعة. وبفضل نموذج عملنا القائم على "الأصول الخفيفة"، اقتضرت النفقات الرأسمالية على 0.45% من إجمالي قيمة البضائع المباعة فقط، مما أدى إلى تحقيق معدل تحويل نقدي بلغ 93%. وبالمثل، ارتفع التدفق النقدي الحر المعدل بنسبة 54% ليصل إلى 462 مليون دولار أمريكي في عام 2024، أي ما يعادل 6.2% من إجمالي قيمة البضائع المباعة.

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على الصفحات 25-31

4

## شركة رائدة في مجال الابتكار التقني

تعد التكنولوجيا المحرك الرئيسي لأعمالنا، مدعومة بأكثر من 480 من الكفاءات المتميزة والخبراء في مجالات تطوير المنتجات، والتصميم، والهندسة، وعلوم البيانات في مركزنا التقنيين في دبي والقاهرة. ونستفيد من منصات تكنولوجية متطورة، بما في ذلك البنية التحتية التكنولوجية لشركة "ديفري هيرو"، بالإضافة إلى التقنيات المحلية، وذلك لتوفير فرص نمو عالية لشركائنا، وزيادة الأرباح المحتملة لسائقي التوصيل، وتقديم خيارات متنوعة وتجربة استثنائية وقيمة أفضل لعملائنا. وتعمل قدرتنا في مجال علوم البيانات على تحسين هذه التفاعلات، مما يعزز عجلة نمو طلبات ويدعم استدامة دورة النمو والكفاءة ذاتية التعزيز.

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على الصفحات 22-23

5

## فريق إدارة متمرس وشغوف

يعزى جزء كبير من نجاحنا إلى كفاءات فريق إدارتنا، الذي يكرس جهوده بالكامل لتقديم أفضل تجربة طلب لكافة الأطراف ضمن منصتنا. ونعتز بامتلاكنا خبرة إدارية تنفيذية جماعية تمتد لأكثر من 40 عاماً، يوفرها فريق يضم نخبة من الأفراد الذين شغلوا مناصب قيادية سابقة في شركات عالمية رائدة، منها: أوبر، وجراب، ومركز سلطان، وماكينزي آند كومباني، وجوميا، وكريم، ومايكروسوفت، وباين آند كومباني، وغيرها. ويتجلى ذلك في معايير التوظيف الصارمة التي تطبقها، والمستوى الرفيع للقيادات في فرقنا الإقليمية والمحلية.

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على الصفحات 77-79

## تحقيق

النمو والابتكار وتقديم  
قيمة مستدامة في  
منطقة الشرق الأوسط  
وشمال  
إفريقيا

توماسو رودريجز الرئيس التنفيذي

## السادة المساهمون والشركاء وأعضاء فريق العمل الكرام،

والكويت، وقطر، والبحرين، وعمان - بالإضافة إلى مصر والأردن والعراق. وقد توسعت منصتنا لتشمل أكثر من 123,000 سائق توصيل نشط، وما يزيد عن 68,000 شريك نشط، يقدمون الخدمات لأكثر من 6.5 مليون عميل نشط. وبفضل هذه الشبكة الواسعة، المدعومة بخبرتنا المحلية العميقة، تمكنا من توفير خدمات غير مسبوقه وتمتاز بالراحة والموثوقية الفائقة.

إلى جانب ذلك، شهدنا أحجام أعمالنا نمواً مطرداً بفضل نجاحنا في استقطاب عملاء جدد، وتحسين معدلات الاحتفاظ بالعملاء الحاليين، وارتفاع عدد الطلبات. ويرجع هذا النمو، بشكل جزئي، إلى تفوق قدراتنا اللوجستية، وجاذبية برامج الاشتراكات والولاء - مثل "طلبات برو" - وتوسيع نطاق عروضنا لتشمل عدة أقسام وقطاعات متنوعة. وقد برز قسم منتجات البقالة والتجزئة، الذي يضم عملياتنا الخاصة وعمليات تعود لأطراف خارجية، كمحرك نمو رئيسي، حيث ساهم بنسبة 25% من إجمالي قيمة البضائع المباعة لعام 2024. ويمثل هذا الإنجاز تقدماً ملموساً في تنفيذ استراتيجيتنا متعددة القطاعات.

وفي إطار سعينا لترسيخ ريادتنا في السوق، كنفنا استثماراتنا في التكنولوجيا، وأطلقنا تحدياً شاملاً للتصميم في الربع الرابع من عام 2024، لضمان بقاء منصتنا الخيار الأكثر كفاءة وسهولة في الاستخدام لكل من العملاء وشركائنا البائعين على السواء. علاوة على ذلك، أسهمت التحسينات اللوجستية المدعومة بالذكاء الاصطناعي في تقليل أوقات التوصيل وتحسين تخصيص الموارد، ورفع مستوى كفاءة التكاليف وتقديم مستويات خدمة متميزة.

في عام 2024، واصلت "طلبات" ترسيخ ريادتها في قطاع خدمات التوصيل عند الطلب للأغذية ومنتجات البقالة والتجزئة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، معتمدةً على الابتكار والتميز التشغيلي والتركيز على تلبية تطلعات العملاء، لتسجل بذلك محطة استثنائية في تاريخها. حيث شهد العام تحقيق إنجازات نوعية، أبرزها بلوغ إجمالي قيمة البضائع المباعة 7.4 مليار دولار أمريكي، وهو مستوى قياسي يعكس نمواً بنسبة 23% على أساس سنوي. كما سجلت الإيرادات ارتفاعاً كبيراً بنسبة 32% لتبلغ 3.0 مليار دولار أمريكي. ويعزى هذا الأداء الاستثنائي إلى زيادة الطلب، وارتفاع معدلات الاشتراك في برامج الولاء، وزيادة إقبال المستخدمين على مختلف أقسام خدماتنا، بالإضافة إلى نمو الإيرادات غير القائمة على العمولات. كما ارتفع هامش الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والإطفاء ليصل إلى 6.7% من إجمالي قيمة البضائع المباعة، في حين بلغ هامش صافي الربح المعدل 5.3% من إجمالي قيمة البضائع المباعة، مما يعكس كفاءة تشغيلية عالية. وتوجت هذه الإنجازات بإتمام طرح العام الأولي بنجاح في ديسمبر 2024، والذي صنف كأكبر طرح عام لشركة تقنية على مستوى العالم خلال العام، وأول إدراج من نوعه لشركة تقنية في سوق دبي المالي. وتبرهن هذه الإنجازات والنتائج القوية على قدرتنا على تحقيق نمو مستدام وربحية قوية، وتعزيز القيمة المقدمة لأصحاب المصلحة.

تعزيز ريادتنا في منطقة الشرق الأوسط  
وشمال أفريقيا

تواصل "طلبات" ريادتها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ضمن مجالين رئيسيين، هما دول مجلس التعاون الخليجي (باستثناء المملكة العربية السعودية) - والتي تشمل الإمارات العربية المتحدة،



### الولاء والاحتفاظ بالعملاء

سجل برنامج الولاء الرئيسي للشركة "طلبات برو"، إقبالاً غير مسبوق في عام 2024، مع زيادة في معدل الاشتراك بواقع 2.1 ضعف، وارتفاع في معدلات التحويل بنسبة 24% من خلال تطبيق "طلبات" المحدث. ويواصل "طلبات برو" دعم تفاعل العملاء بشكل مستمر منذ إنطلاقه في عام 2022 عبر باقة متكاملة من المزايا، تشمل التوصيل المجاني، والخصومات الحصرية، والأولوية في خدمة العملاء. كما أسهم التطوير الذي تم مؤخراً على البرنامج، والذي يتضمن مزايا حصرية لأسلوب الحياة، ومضاعفة نقاط المكافآت، وعروض "اطلع ووفر" (التي أطلقت في الإمارات العربية المتحدة عام 2024)، في إثراء القيمة التي يوفرها بشكل أكبر. وبفضل مساهمته في زيادة عدد الطلبات، وتعزيز التفاعل عبر مختلف الأقسام، وتحسين معدلات الاحتفاظ بالعملاء، أصبح "طلبات برو" محركاً رئيسياً لنمو المنصة ككل.

بالمثل، حقق برنامج الولاء المجاني للشركة، "مكافآت طلبات"، زخماً متزايداً وساهم في تحقيق زيادة قوية في عدد الطلبات. ويتيح هذا البرنامج للعملاء كسب النقاط واستبدالها، والاستفادة من عروض شركائنا الحصرية، والمشاركة في سحبيات تنافسية، مما يعزز التفاعل مع منصة "طلبات" على المدى البعيد.

واستشرافاً للمستقبل، نؤكد التزامنا المتواصل بتسريع وتيرة اعتماد برامج الولاء وتعزيز المزايا التي تقدمها. وخلال إعداد هذا التقرير، تم توسيع برنامج "طلبات برو" وإطلاقه في السوق المصري ليصبح البرنامج متوفراً في سبع من أصل ثمانية دول تعمل بها.

### تحسين القيمة المقدمة للمستهلك

واصلنا التركيز في عام 2024 على نهجنا في تقديم قيمة متميزة لعملائنا، نركز على ثلاثة محاور أساسية هي التنوع، والتجربة، والقيمة. وقد أنمرد جهودنا عن النتائج التالية:

- **زيادة عدد المطاعم والشركاء البائعين:** وسعنا شبكتنا لتضم أكثر من 68,000 مطعم وشريك تجزئة، مما يضمن لعملائنا الوصول إلى مجموعة متنوعة ومتنامية من خيارات المأكولات، ومستلزمات البقالة، ومنتجات التجزئة. وتواصل شركائنا مع العلامات التجارية العالمية والمحلية ترسيخ مكانة "طلبات" في صدارة منصات التوصيل الرائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. بالإضافة إلى ذلك، انضم إلى منصتنا آلاف الشركات الصغيرة والمتوسطة، مما يوفر للشركات المحلية فرصاً متزايدة للنمو من خلال مجال التجارة الإلكترونية.
- **الموثوقية المستمرة في تقديم الخدمات:** يبقى التميز اللوجستي ركيزة أساسية لأعمالنا. حيث عملنا خلال العام على تحسين عمليات التوصيل للوجهة النهائية، بما يضمن الحفاظ على متوسط أوقات توصيل يقل عن 30 دقيقة في أسواقنا الرئيسية، وذلك على الرغم من زيادة استخدام أسطول التوصيل. بالإضافة إلى ذلك، عززنا دقة التحليلات التنبؤية بهدف استباق توجهات الطلب وتخصيص الموارد بشكل تفاعلي لتحقيق الأداء الأمثل.
- **قيمة أفضل:** ساهمت العروض الترويجية التي يمولها شركاؤنا البائعون وحوافز الولاء في تقديم قيمة أفضل لعملائنا وتحويل استراتيجياتنا الترويجية إلى ميزة تنافسية. كما يتيح أحدث تصميم لتطبيقنا تجربة أكثر تخصيصاً وخيارات ونتاج بحث وعروضاً أكثر ملاءمةً وموجهةً بدقة للعملاء، بالإضافة إلى تجربة أكثر سلاسة وسهولة للدفع وتتبع الطلبات.

نسعى إلى توسيع برامج  
الولاء الخاصة بنا وحلول  
ومنتجات التكنولوجيا المالية  
ليشمل ذلك كافة أسواقنا  
في منطقة الشرق الأوسط  
وشمال أفريقيا

### كلمة ختامية

في الختام، أتقدم بخالص الشكر والتقدير لفريق عملنا المتميز، وعملائنا الأوفياء، وسائقي التوصيل المتفانين، وشركائنا الكرام، الذين كان لهم دور محوري فيما حققناه من نجاحات. ومع استمرار مسيرة نمونا، فإننا نجدد التزامنا بتقديم قيمة استثنائية والمساهمة في صياغة مستقبل خدمات التوصيل عند الطلب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

شكراً لكم على ثقتكم ودعمكم.

تحياتي.

توماسو رودريجز  
الرئيس التنفيذي، طلبات

### توسيع قدراتنا في مجال التكنولوجيا المالية

يواصل منتج "أجل الدفع" من "طلبات" استقطاب المزيد من الزخم، حيث يوفر للعملاء خيارات دفع تتسم بالمرونة والسهولة. فمن خلال منح المستخدمين المؤهلين إمكانية تأجيل الدفع لمدة تصل إلى 30 يوماً دون أي تكلفة إضافية، أسهم منتج "أجل الدفع" في زيادة عدد الطلبات بشكل ملحوظ، وساعد في الحد من التقلبات الدورية المرتبطة بمواعيد استلام الرواتب. ويتمتع البرنامج- الذي أطلق في أواخر عام 2022 والمتوفر حالياً في دولة الإمارات العربية المتحدة الإمارات فقط -بمعدلات ربحية عالية وإمكانات نمو كبيرة.

وعلى صعيد آخر، واصلت بطاقتنا الائتمانية المشتركة في دولة الإمارات العربية المتحدة، والتي أطلقت بالشراكة مع بنك أبوظبي التجاري في أغسطس 2023، تحقيق قيمة مضافة طوال عام 2024. وقد أسهمت البطاقة في تعزيز الاحتفاظ بالعملاء وزيادة تفاعلهم من خلال تقديم مكافآت الاسترداد النقدي بجانب مكافأة ترحيبية - تصاف كلتاهما إلى رصيد "محفظة طلبات" - وخدمات توصيل مجانية عبر نسخة مخصصة من برنامج الولاء "طلبات برو". كما ساهمت البطاقة أيضاً في زيادة حجم المعاملات وتعزيز تكامل الخدمات المالية ضمن منصة "طلبات".

وفي إطار رؤيتنا المستقبلية، سنسعى إلى توسيع نطاق هذه العروض لتشمل أسواقاً إضافية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، إلى جانب دمج الخدمات المالية بشكل أعمق في منصة "طلبات". وتحقيقاً لهذه الغاية، فإننا ننمضي قدماً لاستكشاف ابتكارات جديدة، مثل المحافظ الرقمية، ومنتجات "اشتر الآن وادفع لاحقاً" المتنوعة، والخدمات المالية المتكاملة، بهدف زيادة عدد الطلبات وتوفير مرونة مالية أكبر للمستخدمين.

### حلول التكنولوجيا الإعلانية كمحرك للنمو

أسهمت حلول التكنولوجيا الإعلانية بدور أساسي في تعزيز عوائد المنصة ودعم نجاح شركائنا ودعم مكانة "طلبات" كممكن رئيسي للتجارة الإلكترونية. وخلال عام 2024، ارتفعت إيرادات حلول التكنولوجيا الإعلانية من 3.2% إلى 3.3% من إجمالي قيمة البضائع المباعة، الأمر الذي يعكس تنامي إقبال المطاعم وشركائنا في قطاع التجزئة على حلولنا التسويقية. وتتيح باقتنا المتكاملة من حلول التكنولوجيا الإعلانية لشركائنا الاستفادة من الحملات الإعلانية الموجهة، وتعزيز مستوى الظهور، وتحقيق عائد أعلى على الإنفاق الإعلاني.

وقرت حلولنا الإعلانية، والتي تشمل خيارات مثل القوائم الإعلانية المدفوعة، والإعلانات المرتبطة بكلمات مفتاحية، والعروض الترويجية الموجهة، قيمة مجزية لشركائنا، حيث حقق متوسط العائد على الإنفاق الإعلاني لمتنجاتنا الأكثر رواجاً للدفع لكل نقرة ما يقارب 5 أضعاف. وعلاوة على ذلك، أدى دمج آليات الاستهداف المعزز بالذكاء الاصطناعي والشراء التلقائي للإعلانات إلى رفع الكفاءة التشغيلية، مما أسفر عن خفض تكاليف استقطاب العملاء وتعزيز ظهور شركائنا.

واستمراراً لهذا الزخم، نعزز تطوير منصة حلول التكنولوجيا الإعلانية ذاتية الخدمة، وتزويد شركائنا البائعين بتحليلات فورية وأدوات تحسين ديناميكية لتمكينهم من إدارة حملاتهم التسويقية بأنفسهم. وبالتوازي مع ذلك، نستكشف فرصاً استراتيجية لتطبيق حلول التكنولوجيا الإعلانية في قسم منتجات البقالة والتجزئة، بالتعاون الوثيق مع شركائنا ومصنعي السلع الاستهلاكية المعبأة. ومن المرتقب أن تساهم هذه الابتكارات في تمكين الشركات، بمختلف أحجامها، من توسيع حضورها الرقمي، وزيادة مشاركة العملاء، وتحقيق مستويات أفضل من الكفاءة التشغيلية.



حجم السوق<sup>1</sup>معدل النمو السنوي المركب المتوقع  
2029-2024

9%

299 مليار  
دولار أمريكي

إجمالي سوق خدمات الطعام والبقالة والتجزئة

9%

136 مليار دولار  
أمريكيإجمالي الفئات المستهدفة: الأكل في المنزل + البقالة + فئات تجارة التجزئة الإلكترونية الواعدة<sup>3</sup>

12%

15 مليار دولار  
أمريكيالفئات المستهدفة القابلة للخدمة<sup>4</sup>: خدمات طلب الطعام عبر الإنترنت<sup>5</sup> + توصيل البقالة<sup>6</sup> + فئات تجارة التجزئة الإلكترونية القابلة للخدمة<sup>7</sup>7.4 مليار  
دولار أمريكيإجمالي قيمة البضائع  
المباعة لـ "طلبات"  
عام 2024إمكانات نمو كبيرة  
غير مستغلة  
للسوق الكلي  
المستهدفسوق واعد يتمتع بآفاق  
واسعة وفرص نمو غير  
مستثمرة

نستثمر معدلات التحضر المتزايدة، والنمو السكاني، وارتفاع معدلات انتشار الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ضمن قطاع خدمات توصيل الطعام ومنتجات البقالة والتجزئة، لتقديم خدمات مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المتنوعة لعملائنا. ويتمثل هدفنا في منح عملائنا أفضل تجربة ممكنة، وتزويدهم بتشكيلة واسعة من منتجات الطعام والبقالة والتجزئة، بأعلى قيمة مقابل السعر.

وبفضل هذه المقومات، نحن على ثقة بأن القيمة التي نقدمها في مختلف الأسواق التي تعمل بها قد مكنتنا من تحقيق نمو واسع النطاق، ونمو متزايد في الأرباح، وترسيخ مكانتنا الريادية في القطاع - الأمر الذي يضعنا في موقع متميز لمواصلة مسيرة النمو في منطقة تتمتع بمقومات جاذبة وإمكانات نمو كبيرة غير مستغلة.

72%

نسبة الشباب المتمرس في استخدام التكنولوجيا في أسواق "طلبات" الرئيسية (72% تحت سن 40) مع قوة شرائية متنامية

~99%

معدل انتشار الإنترنت في أسواق "طلبات"

4 أضعاف النمو<sup>9</sup>

معدل النمو السكاني المتوقع في أسواق "طلبات" مقارنة بالدول الغربية

92%

معدل التوسع الحضري في أسواق "طلبات" الرئيسية

- التطور التقني المستمر لتحسين تجربة المستخدم (عبر الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة وتحليلات البيانات)

- تسارع وتيرة انتشار الطلب عبر الإنترنت في قطاعي توصيل الطعام والبقالة مما يدفع عجلة النمو

<sup>1</sup> وفقاً لتقديرات مستشاري القطاع، استناداً إلى تقديرات حجم السوق في نهاية عام 2023 ومعدل النمو السنوي المركب المتوقع للفترة 2023-2029. <sup>2</sup> إجمالي الفئات المستهدفة هي الفئات الأوسع نطاقاً التي تمثل إجمالي الفرصة السوقية المتاحة. <sup>3</sup> تشمل الفئات ذات الإمكانات العالية في قطاعي البقالة والتجزئة بناءً على سهولة تقديم الخدمات اللوجستية/الأسعار التنافسية - بما في ذلك: الزهور، والأزياء، ومنتجات الصيدليات، والصحة والجمال، والإلكترونيات الصغيرة، ومنتجات العناية بالحيوانات الأليفة. <sup>4</sup> الفئات والأقسام المستهدفة التي يمكن تقديم الخدمات لها هي المجالات المحددة التي يمكن لـ "طلبات" تقديم خدماتها فيها <sup>5</sup> يشمل الإنفاق على الوجبات والمرطبات (بما في ذلك المشروبات الغازية والمشروبات الساخنة، باستثناء المشروبات الكحولية إلا في حال تقديمها مع وجبة) في الفنادق، والمطاعم التي تقدم خدمة متكاملة، والمقاهي، ومحلات الوجبات السريعة، والأكشاك/منافذ البيع في الشوارع، وخدمات التوصيل للمنازل/الطلبات الخارجية، وكافيتريات الخدمة الذاتية (المقاهي/محلات المشروبات، الأكشاك، إلخ)، ويستثنى خدمات الطعام العائلية (مثل المستشفيات، والجهات العسكرية، والمدارس). <sup>6</sup> يشمل جميع البقالات على الطعام والمواد الغذائية (بما في ذلك المشروبات، والتبغ، وأطعمة الحيوانات الأليفة) والمنتجات غير الغذائية (مثل منظفات المنزل، ومنتجات العناية الشخصية، والمواد الاستهلاكية المرئية الأخرى) في متاجر البقالة (المتاجر الصغيرة، والسوبر ماركت/الهالبر ماركت، ومتاجر الخصومات، والمتاجر الضخمة للبيع بالجملة، ومتاجر الأغذية والمشروبات/التبغ المتخصصة، ومحلات البقالة المحلية الصغيرة) سواء عبر الإنترنت أو في المتاجر التقليدية، وبشكل مباشر أو عبر المنصات الوسيطة. <sup>7</sup> تشمل الفئات: الزهور، ومنتجات الصيدليات، والصحة والجمال، والإلكترونيات الصغيرة. <sup>8</sup> المتوسط المرجح لبيانات عام 2023 في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي (الإمارات العربية المتحدة، البحرين، الكويت، قطر، عمان). <sup>9</sup> المتوسط المرجح لبيانات الفترة 2023-2028 في جميع الدول التي تعمل بها "طلبات" (الإمارات العربية المتحدة، الكويت، وقطر، والبحرين، ومصر، وعمان، والأردن، والعراق).

# تأثيرات قوية لشبكتنا الممتدة تدفع النمو المستدام وترتقي بجودة الخدمة وتعزز الولاء للمنصة

## خلق القيمة

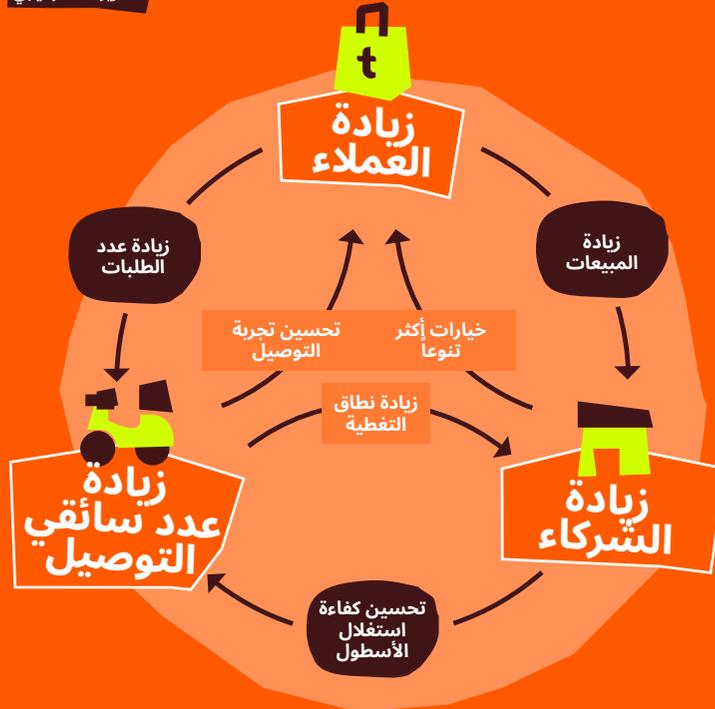
يستفيد نموذج أعمالنا من التأثيرات القوية للشبكة المحلية، مما يعزز حدوث دورة نمو مفيدة، مع حدوث تحسينات في جودة الخدمة وتعميق الولاء للمنصة - "عجلة نمو طلبات".

وتنيجةً للتنوع الواسع، والقيمة مقابل المال، وشبكة التوصيل الأكثر كفاءة وموثوقية، يقوم العملاء بالطلب بشكل متكرر ولأغراض ومناسبات متعددة، مما يخلق دورة مثمرة يتم تعزيزها باستمرار لصالح جميع الأطراف في سوقنا.

شهدت "طلبات" نمواً كبيراً في عدد المستخدمين النشطين على مر السنين، ويشمل ذلك العملاء والشركاء البائعين وسائقي التوصيل. وبنهاية ديسمبر 2024، أظهرت بياناتنا ما يلي:

- تجاوز عدد العملاء النشطين على منصة "طلبات" 6.5 مليون عميل (مقارنة بـ 2.2 مليون عميل تقريباً في يناير 2020).
- تجاوز عدد الشركاء النشطين 68,000 شريك، بما في ذلك ما يزيد عن 10,000 متجر محلي (مقارنة بأكثر من 15,000 شريك، منهم ما يزيد عن 300 متجر محلي في يناير 2019).
- تجاوز عدد سائقي التوصيل النشطين 123,000 سائق (مقارنة بـ 4,000 سائق في يناير 2019).

1 في ديسمبر 2024، بلغ متوسط عدد الطلبات لكل عميل على منصة "طلبات" 6.7x طلب، مقارنة بـ 6.2x طلب في ديسمبر 2023. ويحتسب متوسط عدد الطلبات بقسمة إجمالي عدد الطلبات المسجلة خلال ديسمبر على عدد العملاء النشطين في نفس الشهر. 2 يعرف العائد على الإنفاق الإعلاني لمنتجات الدفع لكل نقرة فقط على أنه إجمالي قيمة البضائع المباعة من قبل الشركاء من خلال إعلانات الدفع لكل نقرة مقسوماً على تكلفة تلك الإعلانات بعد الخصومات، وذلك لجميع الشركاء بما في ذلك المتاجر المحلية. 3 لشهر ديسمبر 2024.



## العملاء

مع تزايد إقبال العملاء على الانضمام إلى منصة "طلبات" بفضل ما تقدمه من قيمة، يرتفع عدد الطلبات التي تتلقاها.

## الشركاء

يؤدي الطلب المتزايد من العملاء إلى استقطاب المزيد من الشركاء البائعين، الذين يستفيدون من زيادة المبيعات بفضل حجم الطلبات الكبير المتاح على المنصة. و يوفر انضمام المزيد من الشركاء تشكيلة متنوعة لعملائنا.

## سائقو التوصيل

يؤدي تزايد عدد العملاء والشركاء على منصة "طلبات" إلى استقطاب المزيد من سائقي التوصيل، الأمر الذي يسهم بدوره في تحسين تجربة التوصيل، وتوسيع نطاق التغطية لشركائنا، وتحسين كفاءة استغلال الأسطول.

6.7x  
متوسط عدد الطلبات<sup>1</sup>

أكثر من 6.5 مليون عميل نشط

4.9x  
عائد على الإنفاق الإعلاني للشركاء<sup>2</sup>

68 ألف شريك نشط<sup>3</sup>

123 ألف سائق توصيل نشط<sup>3</sup>

أقل من 30 دقيقة متوسط وقت التوصيل<sup>3</sup>

## المحتويات

### نموذج الأعمال

15	القيمة المقدمة للمستهلك
16	المدخلات
17	أسلوب عملنا
17	قسم الطعام
17	قسم منتجات البقالة والتجزئة
18	الإعلانات
18	برامج الولاء
18	حلول التكنولوجيا المالية
19	مصادر إيراداتنا
20	مقومات نمو متعددة

## قيمة مقدمة للمستهلك متزايدة الجاذبية

نركز جهودنا على تقديم قيمة متميزة لعملائنا بشكل مستمر. ونقوم بذلك عبر ثلاثة محاور رئيسية:

### القيمة

ما الذي يهم العملاء؟

الاشتراكات

برامج المكافآت

العروض الموجهة



المنصة المفضلة

أكثر من 80%

من المستخدمين يصنفون "طلبات" في المرتبة الأولى<sup>2</sup>

وفورات كبيرة

~450 مليون دولار

أمريكي

إجمالي الوفورات الممولة من الشركاء سنوياً<sup>1</sup>

### التجربة

ما الذي يهم العملاء؟

التخصيص

موثوقية

الراحة



خدمة سريعة

أقل من 30 دقيقة متوسط وقت التوصيل

توصيل موثوق

~99% طلبات منجزة بسلاسة

### التنوع

ما الذي يهم العملاء؟

التنوع

الكمية

الجودة



خيارات متنوعة

أكثر من 155 نوعاً من المطابخ والفئات

تشكيلة ضخمة

ومتنوعة

أكثر من 68 ألف

شريك نشط

1 يعادل هذا المبلغ 66.1% من إجمالي قيمة البضائع المباعة، ويتم تمويله من قبل الشركاء البائعين. ومن خلال الشركات التجارية والشراكات مع البنوك (2023: 308 مليون دولار أمريكي أو 5.1% من إجمالي قيمة البضائع المباعة). 2 وفقاً لمستشاري القطاع: استطلعت آراء المستخدمين حول تنوع المطاعم، ووقت التوصيل، وسلوك سائقي التوصيل، وخدمة العملاء، والخصومات، والأسعار، ورسوم التوصيل، وبرامج الولاء في كل من الكويت، والإمارات العربية المتحدة، ومصر، وقطر، والبحرين (أجري الاستطلاع في أغسطس 2024).

## المدخلات

تعتمد "طلبات" على أحدث التقنيات والبيانات لتقديم خدمات توصيل الطعام ومنتجات البقالة بكفاءة وسلاسة، مع الحفاظ على توازن دقيق بين احتياجات العملاء والشركاء وسائقي التوصيل. وتدعم بنيتنا التحتية التكنولوجية، القابلة للتوسع، هذا النمو الكبير، ويشرف عليها فريق متخصص يضم أكثر من 480 موظفاً في مركزنا التقنيين بدبي والقاهرة.

**الاستفادة من البيانات لدفع النمو:** تشكل كافة التفاعلات على منصتنا الرقمية مصدراً لتدفقات بيانات ضخمة، نوظفها استراتيجياً لتحسين تجربة كافة الأطراف المعنية. تعالج المنصة وتنتج ما يزيد عن 13 تيرابايت من البيانات يومياً، يتم الاستفادة منها في تطوير نماذج تخصيص الخدمات، وتوفير رؤى ومؤشرات تحليلية للشركاء، ورفع كفاءة عمليات التوصيل. وتستخدم تحليلات بيانات العملاء لبناء نماذج مخصصة للتوصية، مما يساهم في تعزيز معدلات التحويل النهائية. ويستفيد الشركاء البائعون من التحليلات الموجهة لاتخاذ قرارات مدروسة بشأن استراتيجيات الإعلان وإدارة المخزون والتسعير، فيما تستخدم تحليلات بيانات الطلبات لتحديد ومعالجة الفجوات في جانب العرض بكفاءة، وتعزيز منظومة التقنيات المخصصة لسائقي التوصيل الكفاءة اللوجستية عبر خوارزميات متقدمة لتحسين مسارات وجداول التوصيل، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على زيادة دخل السائقين وخفض التكاليف.

**تطبيق الهاتف المتحرك الخاص بالعملاء:** نسعى لتقديم تجربة طلب تتميز بالسلاسة والبسر، بهدف تشجيع العملاء على التحول نحو استخدام منصتنا الرقمية لإتمام طلباتهم. ويوفر التطبيق تجربة طلب سهلة وميسرة مستندة إلى البيانات، وتتضمن توصيات مخصصة لتعزيز رضا العملاء ورفع العائد على الاستثمار بالنسبة لشركائنا.

**كفاءة سائقي التوصيل وعمليات التوصيل:** تعمل خوارزميات توزيع المهام المتقدمة وأنظمة التتبع الجغرافي اللحظي (GPS) وأنظمة الدفع المحسنة (وهي تقنيات مرخصة لصالح طلبات من قبل "ديليفري هيرو")، على تحسين زمن التوصيل وخفض استهلاك الوقود وتوسيع النطاق الجغرافي للخدمة، وعلاوة على ذلك، تقوم خوارزمية الجدولة المحسنة للسائقين (المرخصة أيضاً لصالحنا من "ديليفري هيرو") بترجمة نماذج التنبؤ بحجم الطلب إلى نوبات عمل محسنة، مما يتيح لسائقي التوصيل حجزها بشكل استباقي. وهذا يمكنهم من إدارة وتخطيط جداول ونوبات عملهم بمرونة عالية، مع ضمان تحقيق مستوى دخل تنافسي ومجز لكل نوبة يتم اختبارها.

**نمو الشركاء:** تمكن "بوابة شركاء طلبات" (المرخصة من قبل "ديليفري هيرو") شركائنا البائعين من خلال تزويدهم بمجموعة أدوات متكاملة لإدارة عملياتهم التشغيلية، وتحسين فوائهم منتجاتهم، والاستفادة من حزمة شاملة من الحلول الإعلانية الموجهة. وتشمل هذه الحلول القدرة على تقديم الخصومات عبر تطبيق الهاتف المتحرك الخاص بنا وإطلاق حملات إعلانية موجهة بدقة. كما يتيح المنصة للشركاء تتبع مؤشرات أدائهم الرئيسية والحصول على رؤى تحليلية قيمة حول تفضيلات العملاء.

**تنفيذ طلبات المتاجر:** تتيح لنا قدراتنا التكاملية المتقدمة الحصول على بيانات آنية ودقيقة لمخزون المتاجر المحلية الشريكة؛ كما تمكن أدوات انتقاء المنتجات (المرخصة للمنصة من قبل "ديليفري هيرو") فرق العمليات الميدانية من تجميع الطلبات بكفاءة عالية. وبالإضافة إلى ذلك، تتيح هذه الأدوات للعملاء محاكاة تجربة التسوق داخل المتجر، بما في ذلك اقتراح بدائل ملائمة في حال عدم توفر المنتجات المطلوبة. وتعمل خوارزميات التنبؤ الخاصة بنا على مواءمة مواعيد وصول سائقي التوصيل مع أوقات جاهزية الطلبات، مما يساهم في تقليل فترات الانتظار، ويضمن بالتالي الحفاظ على جودة المنتجات الطازجة عند تسليمها.

**الاستفادة من البيانات:** نقوم يومياً بتوليد كميات ضخمة من البيانات من خلال أنظمة التنبؤ التحية الرقمية، وتطبيقات الهاتف المتحرك، وتفاعلات العملاء. ويعد التحليل المستمر للبيانات، بالإضافة إلى الاستخدام المكثف لاختبارات المقارنة (A/B Testing)، المحرك الرئيسي لإدخال التحسينات على التطبيقات، ودعم اتخاذ قرارات أكثر ذكاءً، وتسريع الابتكار. ويمكننا ذلك من مواكبة أحدث التوجهات في السوق وتقديم قيمة أفضل لعملائنا وشركائنا.



## أسلوب عملنا

### قسم الطعام

يربط مصنعنا ما يزيد عن 58,700 مطعمًا لتوفر المجموعة الأكثر شمولاً وتنوعاً من خيارات الطعام في المنطقة، بما في ذلك المطاعم المحلية المفضلة، والمطاعم المتميزة، والعلامات التجارية العالمية.

وحرصاً منا على تلبية كافة احتياجات عملائنا، نعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (24/7) لضمان تمكنهم من الاستمتاع بوجباتهم المفضلة من المطاعم داخل أحيائهم أو خارجها. ولدعم هذه الشبكة الواسعة من الشركاء، تستفيد المطاعم الشريكة من منظومة دعم متكاملة تشمل أنظمة نقاط البيع، وخدمات التوصيل، وإمكانيات تتبع الطلبات، وخدمات الدعم المخصصة لسائقي التوصيل، بالإضافة إلى خدمة العملاء. وإلى جانب هذا الدعم التشغيلي، ويهدف تعزيز الحضور الرقمي للمطاعم ودفع عجلة نموها، نوفر حلولاً إعلانية وحملات تسويقية متقدمة عبر أدوات الخدمة الذاتية، مدعومة بتحليلات الأداء ورؤى تشغيلية. كما نقدم الدعم في مجالات تصميم قوائم الطعام، وتطوير العلامة التجارية، وتحديد المركز السوقي، وذلك استناداً إلى توصيات قائمة على تحليل البيانات.

ويهدف الوصول إلى التشكيلة المثلى من المطاعم، نقوم بتحليل تفضيلات العملاء بالتفصيل، لضمان التوازن بين حجم العرض والتنوع والأسعار التنافسية في كل منطقة جغرافية. كما تعمل فرق المبيعات لدينا بشكل مستمر على تقييم فجوات السوق وتحسين مزيج عروض المطاعم المتاحة بهدف رفع معدلات التحويل. وفي إطار سعيينا المستمر لسد هذه الفجوات، نقدم في المناطق التي تشهد طلباً غير ملبي مفهوم المطابخ السحابية<sup>1</sup>، الذي يتيح للمطاعم الاستفادة من مساحات مطابخ تجارية مجهزة بالكامل لتوسيع نطاق عملياتها والوصول إلى أسواق جديدة بأقل قدر من المخاطر. وقد أثمرت هذه الجهود عن أكثر من 4,000 شراكة قائمة في مجال المطابخ السحابية حالياً.

### قسم منتجات البقالة والتجزئة

يمثل قسم منتجات البقالة والتجزئة لدى طلبات توسعاً استراتيجياً يضاف إلى قطاعنا الأساسي الخاص بتوصيل الطعام، حيث نوفر من خلاله خدمات التوصيل السريع لمجموعة واسعة من المنتجات الأساسية التي تشمل منتجات البقالة، والمستلزمات الصيدلانية، والإلكترونيات، والزهور. وتتضمن العروض ضمن هذا القسم كلاً من "المتاجر المحلية" (التي يديرها شركاؤنا المستقلون) و"متاجر تي-مارت" (خدمتنا الخاصة للتوصيل السريع). تتيح "المتاجر المحلية" مجموعة واسعة من المنتجات، حيث تضم شبكتنا ما يزيد عن 10,000 متجر شريك يوفر من أكثر من 700,000 وحدة حفظ مخزون (SKU). وتعتمد هذه المتاجر على مصنعنا في إدراج منتجاتها وإدارة عملياتها اللوجستية والاستفادة من الأدوات الإعلانية. كما نحرص على تشجيع شركائنا البائعين لتبني سياسات مطابقة الأسعار وتقديم العروض الترويجية، ضماناً لتوفير خيارات متنوعة بأسعار مناسبة. وتتوفر خدمات هذا القسم حالياً في جميع الأسواق التي نعمل بها.

أما متاجر "تي-مارت"، فقد صممت خصيصاً لتلبية الطلب المتنامي على خدمة التوصيل السريع لمنتجات البقالة (خلال 30 دقيقة أو أقل). ومن خلال شبكة تضم ما يقارب 130 موقعاً في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، تتميز متاجر "تي-مارت" بتبسيط عمليات انتقاء الطلبات وتجهيزها وتوصيلها، كما تقدم تشكيلة واسعة تشمل الوجبات الخفيفة، والمنتجات الطازجة، بالإضافة إلى منتجات علامتنا التجارية الخاصة. حيث يتم تخزين المنتجات في مستودعات، وانتقاؤها وتغليفها وتجهيزها للشحن بكفاءة عالية من أجل الوصول إلى تجربة استثنائية لعملائنا.



1 في إطار عمليات المطابخ السحابية، نقوم بإبرام اتفاقيات تأجير لمواقع مناسبة، ومن ثم تجهيزها لاستيعاب مساحات مطابخ متعددة ومنفصلة. وبعد شراء المعدات اللازمة، نقوم بتأجير كل وحدة مطبخ مجهزة بالكامل لمختلف الشركاء لتمكينهم من تشغيل مطاعم مخصصة لخدمات التوصيل فقط تحت علامتهم التجارية الخاصة. وفي المقابل، نحصل على رسوم إيجار ثابتة بالإضافة إلى رسوم عمولة على الطلبات. وعند مفارقة أحد الشركاء لمساحة المطبخ المؤجرة، تبدأ فرق المبيعات لدينا بالتواصل مع شركاء بديل محتملين، استناداً إلى قائمة مختارة بعناية ومعدة مسبقاً. ونظراً لأن غالبية الشركاء البائعين في مطابخنا السحابية يديرون أيضاً فرعاً أخرى خارج هذه المواقع، فإننا نتعامل مع العلاقة التجارية بشكل موحد وشامل.

## الإعلانات

توفر منصتنا مجموعة من الحلول الإعلانية الموجهة للشركاء البائعين، بما في ذلك المطاعم والمتاجر المحلية، بهدف تمكينهم من تعزيز حضورهم الرقمي وزيادة إيراداتهم. وتعمل هذه الاستراتيجيات، المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات شركائنا، والتي تشمل ميزات مثل القوائم المميزة والبحث المدعوم إعلانياً، على الوصول بفعالية إلى الشرائح المستهدفة من العملاء. ومن خلال الاستفادة من أدوات التحليل المتقدمة وتقنيات تعلم الآلة، نعمل باستمرار على تحسين أداء الحملات الإعلانية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستويات تفاعل العملاء ويرفع العائد على الاستثمار الذي يحققه شركاؤنا. وقد حقق شركاؤنا البائعون خلال شهر سبتمبر 2024 متوسط عائد على الإنفاق الإعلاني (ROAS) بلغ 6.2 ضعفاً مقارنة باستثماراتهم في إعلانات الدفع لكل نقرة (CPC). وبالإضافة إلى ذلك، تسهم إعلانات البانر (Banner Ads) بشكل كبير في زيادة ظهور العلامة التجارية لدى العملاء ودعم نمو معدلات التحويل. وقد شكلت إيرادات حلول التكنولوجيا الإعلانية نحو 3.3% من إجمالي قيمة البضائع المباعة خلال عام 2024. وبشكل عام، تسهم هذه المنظومة الإعلانية المتكاملة في دفع نمو الإيرادات واستقطاب العملاء والمحافظة على ولائهم، مما يحقق نتائج ملموسة وقابلة للقياس.

## برامج الولاء

تؤدي برامج الولاء دوراً حيوياً في تعزيز قدرتنا على الاحتفاظ بالعملاء، وزيادة عدد الطلبات، وتعزيز الربحية الإجمالية من خلال تقديم مجموعة من المزايا والحوافز التي تهدف إلى بناء علاقات طويلة الأجل مع عملائنا. "طلبات برو" هي خدمة مقابل اشتراك شهري أو سنوي ثابت ومصممة لتقديم مزايا تساهم في خفض التكاليف للعملاء الأكثر استخداماً للمنصة. أطلقت خدمة "طلبات برو" لأول مرة في دولة الإمارات العربية المتحدة في مارس 2022 وتتوفر حالياً في جميع الدول التي تعمل بها باستثناء العراق، خدمة. وتشمل المزايا الرئيسية التي يحصل عليها المشتركون خدمة التوصيل المجاني (مع مراعاة تطبيق حد أدنى لقيمة الطلب) بالإضافة إلى خصومات حصرية. وقد شهد البرنامج إقبالاً قوياً في مختلف الأسواق التي تعمل بها "طلبات"، بما في ذلك مصر حيث تم إطلاقه مؤخراً في فبراير 2025. وقد صاحب ذلك ارتفاع ملحوظ في معدلات الاحتفاظ بالعملاء وعدد طلبات المشتركين. فعلى سبيل المثال، سجل مشتركو "طلبات برو" خلال شهر سبتمبر 2024 زيادة في عدد الطلبات بنسبة 28% مقارنة بغير المشتركين<sup>1</sup>. كما تتعزز جاذبية البرنامج من خلال المزايا الحصرية المتعلقة بأسلوب الحياة، ومضاعفة نقاط المكافآت في دولة الإمارات، بالإضافة إلى الشراكات



الاستراتيجية التي نعقدتها مع نخبة من أبرز العلامات التجارية في أقسام الأغذية ومنتجات البقالة والتجزئة. ولا تقتصر مزايا خدمة "طلبات برو" على العملاء فقط، بل يمتد أثره الإيجابي ليشمل دعم الشركاء من خلال زيادة حجم الطلبات وتحفيز إنفاق العملاء، الأمر الذي يعود بالنفع علينا في "طلبات" وشركائنا على حد سواء.

**مكافآت طلبات** هو برنامج ولاء قائم على نظام النقاط يستهدف زيادة حجم إنفاق العملاء وتعزيز معدلات الاحتفاظ بهم. حيث يكتسب العملاء نقاطاً عن كل طلب يقومون به عبر المنصة، ويمكنهم استبدال هذه النقاط خلال ستين يوماً للحصول على خصومات وعروض حصرية ومزايا متنوعة متعلقة بأسلوب الحياة. وخلافاً لخدمة "طلبات برو"، لا يتطلب برنامج "مكافآت طلبات" أي اشتراك أو تسجيل مسبق، مما يجعله متاحاً لكافة العملاء دون استثناء. ونشير البيانات لشهر سبتمبر 2024، إلى أن العملاء الذين قاموا باستبدال نقاطهم للمرة الأولى قد سجلوا ارتفاعاً في عدد الطلبات بنسبة تزيد عن 15% خلال الـ 30 يوماً اللاحقة لعملية الاستبدال. كما يتضمن البرنامج عناصر محفزة تعتمد على مبدأ التنافسية، مثل إتاحة فرصة الدخول في سحبيات على أجهزة إلكترونية وقسائم شرائية متنوعة، وذلك بهدف تعزيز مستوى تفاعل المستخدمين مع البرنامج.

**عروض DineOut من طلبات (اطلع ووفر)** والتي تم إطلاقها في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال شهر مايو 2024 في خطوة تهدف إلى توسيع القيمة التي نقدمها لعملائنا أكثر من خدمات التوصيل، حيث تتيح لهم الحصول على خصومات حصرية عند تناول الطعام داخل المطاعم الشريكة. وعلى غرار برنامج "مكافآت طلبات"، لا تتطلب هذه المبادرة أي اشتراك مسبق، مما يتيح لكافة العملاء فرصة استكشاف مطاعم جديدة والاستمتاع بخصومات مميزة بسهولة ويسر. كما أنه لا توجد أي قيود على عدد المرات التي يمكن للعملاء الاستفادة فيها من عروض "DineOut Deals"، الأمر الذي يعزز من جاذبية المبادرة

بشكل خاص للعملاء الذين يرتادون المطاعم بشكل متكرر. وتساهم مبادرة "DineOut Deals" أيضاً في تعزيز القيمة المقدمة لمستخدمي برنامج "طلبات برو"، وذلك عبر توفير خصومات إضافية حصرية لهم في مجموعة مختارة من المطاعم. وبالنسبة للمطاعم الشريكة، تقدم المبادرة أداة فعالة لاستقطاب عملاء جدد وزيادة الإقبال على مطاعمهم.

## حلول ومنتجات التكنولوجيا المالية

ركزت الشركة خلال الأعوام الثلاثة الماضية على تطوير وتوظيف حلول ومنتجات التكنولوجيا المالية بهدف الارتقاء بكفاءة عملياتها التشغيلية. وقد تضمن ذلك تأسيس وحدة أعمال متخصصة وتطوير منصة متكاملة للمدفوعات الرقمية لضمان تنفيذ المعاملات المالية بسلاسة وأمان. كما طرحت الشركة حزمة من المنتجات المالية المبتكرة، أبرزها خدمة الدفع الآجل "أجل الدفع" والبطاقات المصرفية المشتركة، وهو ما ساهم في تعزيز المكانة التنافسية للشركة.

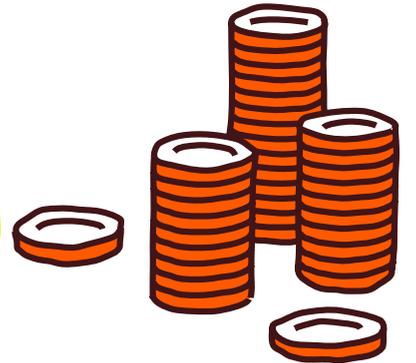
**تمنح خدمة الدفع الآجل (أجل الدفع)** العملاء مرونة سداد قيمة مشترياتهم خلال فترة تصل إلى شهر كامل دون تحميلهم أي رسوم إضافية، مما يوفر مرونة وراحة أكبر. وتعمل هذه الخدمة أيضاً على دعم استمرارية الإنفاق للعملاء على مدار الشهر، مما يساهم في تخفيف حدة التقلبات الدورية في عدد الطلبات، خاصة تلك التي تسبق مواعيد استلام الرواتب. وقد أظهرت النتائج الأولية لهذه المبادرة ارتفاعاً بنسبة 14% في متوسط عدد الطلبات، بالإضافة إلى الحد من أثر التقلبات الدورية على إجمالي حجم الطلبات، وهو ما انعكس إيجاباً على ربحية الخدمة. ويجدر بالذكر أن إطلاق الخدمة بدأ في دولة الإمارات العربية المتحدة عام 2022، وشهدت نمواً متسارعاً منذ ذلك الحين، وتوجد خطط قيد الدراسة لتطبيق برامج مشابهة في أسواق أخرى.

**تقدم البطاقات المصرفية المشتركة** التي أطلقت بالشراكة مع بنوك رائدة مثل بنك أبوظبي التجاري، حزمة من المزايا للعملاء، تشمل مكافآت ترحيبية، وخدمة التوصيل المجاني (من خلال فئة خاصة من اشتراك "طلبات برو")، بالإضافة إلى حوافز الاسترداد النقدي. وفي المقابل، تتيح هذه الشراكات للبنوك فرصة الوصول إلى قاعدة واسعة من العملاء الرقميين ذوي التفاعل العالي مع المنصة. وقد انطلق هذا البرنامج في دولة الإمارات العربية المتحدة في أغسطس 2023، مع وجود خطط مستقبلية محتملة لتوسيع نطاق هذه المبادرة وطرح برامج مشابهة في أسواق أخرى.

<sup>1</sup> اعتمد قياس الارتفاع في عدد الطلبات لشهر سبتمبر 2024 على مقارنة بين مجموعتين من المستخدمين: المجموعة الأولى تضم المشتركين في برنامج "طلبات برو"، والمجموعة الثانية تتكون من مستخدمين مماثلين لهم (من حيث عدد الطلبات السابقة، ومتوسط قيمة سلة المشتريات، ومدة الاستخدام على المنصة) ولكنهم غير مشتركين في البرنامج. تم قياس الارتفاع في عدد الطلبات عن الفترة الممتدة من نوفمبر 2021 حتى يناير 2024، وذلك من خلال مقارنة عدد الطلبات لكل مستخدم لخدمة الدفع الآجل (أجل الدفع) في فترة الثلاثة أشهر اللاحقة لبدء استخدامهم للخدمة، مقارنة بالفترة المماثلة التي سبقت استخدامهم لها.

## مصادر إيراداتنا

نحصل على إيراداتنا بشكل رئيسي من شركائنا من خلال العمولات على الطلبات، ورسوم الإعلانات وإدراج المنتجات، بالإضافة إلى رسوم إيجار ثابتة لمساحات المطابخ السحابية. أما الإيرادات التي تأتي من العملاء، فإننا نحصل عليها بشكل أساسي من رسوم التوصيل، ورسوم الخدمة (المطبعة في بعض الأسواق)، ورسوم الاشتراك في خدمة "طلبات برو"، ورسوم الطلبات ذات القيمة المنخفضة (المفروضة على الطلبات التي تقل قيمتها عن الحد الأدنى المحدد)، بالإضافة إلى الإيرادات من مبيعات التجزئة عبر متاجر "تي-مارت"، حيث تتولى "طلبات" دور البائع المباشر للمنتجات.



## العمولات

يتم احتساب العمولات إما على أساس نسبة مئوية يتم الاتفاق عليها تعاقدياً من القيمة الإجمالية للطلب، أو على أساس مبلغ ثابت، أو مزيج منهما، شاملة ضريبة القيمة المضافة، وتباين هذه النسبة المئوية المطبقة بناء على عدة عوامل، منها البلد، ونوعية المطعم، والخدمات المقدمة من قبلنا (مثل خدمة التوصيل التي نتولاها بأنفسنا مقارنة بخدمة التوصيل التي يوفرها المطعم مباشرة).

## الإيرادات غير المرتبطة بالعمولات

نحقق أيضاً إيرادات غير مرتبطة بالعمولات، وتأتي بشكل رئيسي من الخدمات الإعلانية، كالإدراج في مواضع متميزة والخصومات الموجهة التي نوفرها للشركاء. حيث يمكن للشركاء دفع رسوم إضافية للإدراج في القوائم والمواضع المتميزة (Premium Listings) وهو ما يعزز مستوى ظهورهم على المنصة. ويجري اختيار الشركاء المؤهلين بناء على معايير

صارمة، لضمان إتاحة الفرصة بشكل أساسي للشركاء الذين يوفرّون تجارب استثنائية للعملاء لتعزيز حضورهم من خلال هذه الخدمات الترويجية المدفوعة. ويمكن أن تساهم هذه الخدمات الإعلانية المتميزة في زيادة قدرة الشركاء على استقطاب عملاء جدد وزيادة حجم الطلبات. وفي حال تقدم أكثر من شريك في منطقة جغرافية معينة يطلب للحصول على هذه الخدمة، فإننا نلجأ إما إلى طرح الموضوع الإعلاني المميز في مزاد تنافسي أو تطبيق رسوم ثابتة، مع تدوير المواضيع الإعلانية بين الشركاء المؤهلين. وتتقاضى أيضاً رسوماً سنوية ورسوم إعداد أولية من الشركاء الجدد، لتغطية التكاليف المرتبطة بعملية ضمهم وتأهيلهم للدخول إلى المنصة.

## رسوم العملاء

فيما يخص الرسوم المفروضة على العملاء، فإنها تشمل بشكل أساسي رسوم التوصيل لتغطية تكاليف خدمة التوصيل، ورسوم الخدمة المطبقة في بعض الأسواق فقط لتغطية تكاليف خدمات أخرى

مقومات متعددة  
لنمو مستدام  
وربحية قوية

## تعميق الانتشار في فئات المنتجات والخدمات

- تعزيز عروض القيمة المقدمة للعملاء
- تحفيز نمو الطلب (عبر استقطاب عملاء جدد وزيادة معدل الطلبات)
- زيادة تبني نموذج أعمال متعدد الأقسام

## تسريع وتيرة تعزيز ولاء العملاء

- تطبيق مبادرات لزيادة معدل الطلبات
- تفعيل آليات لتعزيز الولاء
- توسيع حلول التكنولوجيا المالية

## تعميق الشراكات مع البائعين والموردين

- حلول التكنولوجيا الإعلانية
- بناء شراكات استراتيجية مع مصنعي السلع الاستهلاكية المعبأة

## تدعم هذه الركائز عوامل كلية قوية، أبرزها

- نمو سكاني مرتفع
- توسع حضري مستمر
- شريحة سكانية كبيرة من الشباب المتمكن تقنياً

كخدمة العملاء)، بالإضافة إلى رسوم الاشتراك في برنامج "طلبات برو" للمشاركين فيه. وقد تتباين قيمة رسوم التوصيل هذه بناءً على عوامل متعددة مثل المسافة بين الشريك البائع والعميل، وتوقيت الطلب خلال اليوم، وحجم السلة. وتعتمد الإيرادات الناتجة عن هذه الرسوم غير المرتبطة بالعمولات بشكل رئيسي على قيمة الرسوم المطبقة على كل طلب، بالإضافة إلى إجمالي عدد الطلبات.

وخلال عام 2024، بلغ إجمالي قيمة البضائع المباعة عبر منصة "طلبات" 7.4 مليار دولار أمريكي (نمو سنوي قدره 23%)، فيما وصلت إيرادات التقارير الإدارية إلى 3.0 مليار دولار أمريكي (نمو سنوي قدره 32%).

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على الصفحات 25-31

# مقومات متعددة لنمو مستدام وربحية قوية



## 1 تعميق الانتشار في أقسام المنتجات والخدمات

### الأهداف الاستراتيجية

- تعزيز عروض القيمة الإجمالية المقدمة للعملاء عبر التحسين المستمر لتشكيلة المنتجات والخدمات المتاحة، وتجربة المستخدمين، والقيمة
- الاستحواذ على حصة سوقية أكبر من إجمالي وجبات الطعام الشهرية (المقدرة بـ 90 وجبة للفرد)، وتلبية الطلب المتزايد على المستلزمات اليومية، مما يزيد حصتنا من إجمالي إنفاق العملاء
- التوسع خارج نطاق خدمات توصيل الطعام ليشمل قسم منتجات البقالة والتجزئة وغيرها من الأقسام والقطاعات
- زيادة معدلات الاعتماد على طلبات الطعام ومنتجات البقالة عبر المنصة في أسواقنا، حيث يقدر معدل انتشار "طلبات" حالياً بحوالي 20-25% في مجال خدمات الطعام، ولكنه لا يتجاوز 1-2% تقريباً في مجال منتجات البقالة والتجزئة والفئات الأخرى، مما يشير إلى وجود فرص نمو كبيرة وغير مستغلة

### إنجازتنا لعام 2024

- ارتفاع إجمالي قيمة البضائع المباعة إلى 7.4 مليار دولار أمريكي (نمو سنوي 23%)، متجاوزاً بذلك معدل نمو السوق الكلي المستهدف المقدر بحوالي 9%
- ارتفاع مساهمة قسم منتجات البقالة والتجزئة ليصل إلى 25% من إجمالي قيمة البضائع المباعة (مقارنة بـ 21% في عام 2023)
- زيادة عدد المستخدمين الذين يطلبون خدمات تدرج تحت أقسام متعددة (تشمل قسم خدمات الطعام وأقسام أخرى)، والذين يتميزون بمعدل طلبات أعلى مقارنة بالمستخدمين الذين تقتصر طلباتهم على قسم خدمات الطعام فقط
- زيادة قيمة التوفير الذي يحققه العملاء عبر العروض الممولة من الشركاء لتصل إلى -450 مليون دولار أمريكي، أي ما يعادل 6.1% من إجمالي قيمة البضائع المباعة (في العام 2023، بلغت 308 مليون دولار أمريكي أو 5.1% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)



## 2 تسريع وتيرة تعزيز ولاء العملاء

### الأهداف الاستراتيجية

- بناء منظومة خدمات متكاملة حول السوق الأساسي لدينا بهدف تعميق ولاء العملاء وتعزيز مستوى تفاعلهم
- تطوير برامج ولاء العملاء الحالية (مثل برنامجي "طلبات برو" و"مكافآت طلبات") التي تقدم مزايا ذات قيمة مضافة للمستخدمين الأكثر استخداماً للمنصة، تشمل خدمة التوصيل المجاني والمكافآت الحصرية
- دعم المنظومة المالية لـ "طلبات" وتوسيع نطاقها لرفع مستوى سلاسة وشمولية عمليات الدفع، وذلك عبر حلول مبتكرة مثل خدمة طلبات للدفع الآجل "أجل الدفع"، التي تقوم على مبدأ "اشتر الآن وادفع لاحقاً"، والبطاقات المصرفية المشتركة التي تمنح حاملها مزايا حصرية خاصة بمنصة طلبات
- تحقيق التكامل بين هذه العروض والخدمات المتنوعة بهدف زيادة نقاط التواصل مع المستخدمين وتعزيز الأهمية اليومية للمنصة في حياتهم، مما يساهم في زيادة عدد الطلبات، ورفع القيمة الدائمة للعميل، وترسيخ ولاء المستخدمين وضمان استمرارية استخدامهم للمنصة

### إنجازتنا لعام 2024

- توسيع نطاق خدمة "طلبات برو" لتشمل جميع أسواقنا باستثناء العراق، ومضاعفة معدل الإقبال على البرنامج بأكثر من الضعف خلال العام (بالإضافة إلى إنجاز الأعمال التحضيرية اللازمة لإطلاقه في مصر مطلع عام 2025)
- إطلاق عروض "اطلع ووفر" (DineOut Deals) في دولة الإمارات (مايو 2024)، والتي تتبع لمستخدمي التطبيق الحصول على خصومات حصرية لدى المطاعم الشريكة عند تناول الطعام داخلها (مع خصومات إضافية لمستخدمي "طلبات برو")، مما أدى إلى زيادة ملموسة في الإقبال على هذه المطاعم
- وصول معدل الاحتفاظ بالشركاء ضمن خدمة "طلبات برو" إلى نحو 99%، ووصول قيمة التوفير المحقق للعملاء عبر العروض الممولة من الشركاء إلى -450 مليون دولار أمريكي، مما يبرهن بوضوح على القيمة المجزية للعائد على الاستثمار بالنسبة للتجار المشاركين
- زيادة بنسبة 2.6x في خلال العام في معدلات الاشتراك في خدمة طلبات للدفع الآجل ("أجل الدفع")
- زيادة كبيرة في الإقبال على البطاقات المصرفية المشتركة الخاصة بـ "طلبات" خلال عام 2024

## 3 تعميق الشراكات مع البائعين والموردين

### الأهداف الاستراتيجية

- ترسيخ مكانة المنصة لتكون الشريك المفضل للشركاء البائعين (بما في ذلك المطاعم ومحلات البقالة وتجار التجزئة وغيرهم)، وكذلك للموردين الرئيسيين لمخزون المتاجر المظلمة "تي-مارت" التابعة لطلبات
- تقديم قيمة تنافسية عالية للشركاء عبر تحفيز نمو جانب الطلب، وتوظيف أحدث التقنيات (مثل تخصيص تجربة المستخدم باستخدام تعلم الآلة وتحليلات البيانات المتقدمة)، وتوفير خدمات ذات قيمة مضافة كحلول التكنولوجيا الإعلانية
- نسعى من خلال تعزيز هذه الشراكات لضمان توفير التشكيلة الأوسع والأسعار الأكثر تنافسية لعملائنا، وفي الوقت ذاته دعم نجاح شركائنا، ودعم التأثير الإيجابي لشبكتنا الممتدة والذي يعود بالنفع على جميع الأطراف

### إنجازتنا لعام 2024

- نمو إيرادات حلول التكنولوجيا الإعلانية بنسبة 27% خلال عام 2024، لتصل إلى 246 مليون دولار أمريكي، أي ما يعادل 3.3% من إجمالي قيمة البضائع المباعة، مع تحقيق مستويات ربحية قوية وتأثير إيجابي مباشر على صافي الدخل

## 1 تعميق الانتشار في أقسام المنتجات والخدمات تنمة



### التوجهات المستقبلية

- دعم منصة "انستاشوب" (إحدى منصات التسوق الإلكترونية الرائدة لتوصيل البقالة والتي تم الاستحواذ عليها في فبراير 2025 وتعمل في كلي من الإمارات ومصر) ضمن المنظومة المتكاملة لـ "طلبات". ويتضمن ذلك دراسة إمكانية الإدراج المتبادل للشركاء عبر المنصتين وتوسيع نطاق مزاييا برنامج "طلبات برو" لتشمل مستخدمي "انستاشوب"
- تعزيز تنوع أقسام الخدمات المتاحة عبر المنصة عبر استقطاب المزيد من الشركاء المتخصصين في فئات جديدة، بهدف تلبية نطاق أوسع من احتياجات العملاء (مثل منتجات الصحة والجمال، ومستلزمات العناية بالحيوانات الأليفة، وغيرها من قطاعات التجزئة الواعدة)
- إطلاق المزيد من العروض الترويجية وحملات التعاون الموجهة لزيادة معدلات الإقبال على خدماتنا بين شرائح جديدة من المستخدمين وفي مناطق جغرافية إضافية

### المخاطر ذات الصلة

أ-1، أ-2، أ-3، أ-4، ب-1، ج-1، هـ-2

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على الصفحات 32-37

### مؤشرات الأداء الرئيسية

~450 مليون

**دولار أمريكي**  
قيمة التوفير للعملاء عبر العروض الممولة من الشركاء (6.1% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)

**25%**  
حصة البقالة والتجزئة من إجمالي قيمة البضائع المباعة

**أقل من 30 دقيقة**  
متوسط زمن التوصيل

**أكثر من 68 ألف**  
شريك نشط

## 2 تسريع وتيرة تعزيز ولاء العملاء تنمة



### التوجهات المستقبلية

- توسيع قاعدة المشتركين في خدمة "طلبات برو" بدول مجلس التعاون الخليجي والأسواق الأخرى (مثل مصر حيث تم إطلاقه في فبراير 2025)، مع التركيز على الاستفادة من مؤشرات الإقبال الأولية وتطوير حزمة المزاييا لزيادة جاذبية البرنامج للعملاء والشركاء
- توسيع التطبيق الناجح لخدمة الدفع الآجل ("أجل الدفع") لتشمل أسواقا جديدة، مع العمل بالتوازي على زيادة معدلات استخدامها في دولة الإمارات العربية المتحدة
- إطلاق إصدارات جديدة من البطاقات المصرفية المشتركة في أسواق خليجية وغير خليجية، بهدف الاندماج بشكل أكبر في أنماط الإنفاق اليومي للمستخدمين، مع مواصلة جهود ترويجها وزيادة معدلات الإقبال عليها في دولة الإمارات العربية المتحدة

### المخاطر ذات الصلة

أ-1، أ-2، أ-3، ب-2، د-3

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على الصفحات 32-37

### مؤشرات الأداء الرئيسية

**14%**  
نسبة ارتفاع عدد الطلبات لمستخدمي خدمة طلبات للدفع الآجل (أجل الدفع)

**28%**  
نسبة ارتفاع عدد الطلبات لمشاركي "طلبات برو"

**2.1x**  
معدل مضاعفة معدل الاشتراك في خدمة "طلبات برو" في 2024

## 3 تعميق الشراكات مع البائعين والموردين تنمة



### التوجهات المستقبلية

- العمل على زيادة مساهمة إيرادات حلول التكنولوجيا الإعلانية للوصول إلى المستويات العالمية المرجعية المستهدفة والتي تناهز 7% من إجمالي قيمة البضائع المباعة على المدى المتوسط
- توسيع نطاق حلول التكنولوجيا الإعلانية التي تعتمد على مبدأ الخدمة الذاتية، لتمكين عدد أكبر من الشركاء البائعين من تصميم حملاتهم الإعلانية بما يتناسب مع احتياجاتهم وتعزيز مستوى حضورهم الرقمي
- تطوير خوارزميات الاستهداف لرفع مستوى فعالية الحملات الإعلانية، وذلك بالاعتماد على النماذج اللحظية لتعلم الآلة
- طرح صيغ وأساليب إعلانية مبتكرة للشركاء، بهدف فتح قنوات إيرادات إضافية لهم وللمنصة
- تطوير أدوات متقدمة لإعداد تقارير الحملات الإعلانية موجهة خصيصا لمصنعي السلع الاستهلاكية المعبأة

### المخاطر ذات الصلة

أ-1، أ-4، ب-1، ب-2

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على الصفحات 32-37

### مؤشرات الأداء الرئيسية

العائد على الإنفاق الإعلاني  
**4.9x**  
إعلانات الدفع لكل نقرة الأكثر رواجاً

حلول التكنولوجيا الإعلانية  
**3.3%**  
من إجمالي قيمة البضائع المباعة

# شركة تقنية رائدة على مستوى المنطقة

يكمّن جوهر منظومتنا التقنية في محرك بيانات متطور يصعب تقليده، وتزداد قدراته وكفاءته باطراد مع توسع نطاق عملياتنا.

نؤمن بأن قدرتنا الفائقة على **توظيف التقنيات المتقدمة وتحليل البيانات الضخمة بفعالية وعلى نطاق واسع**، هي الميزة التنافسية الجوهرية التي تميزنا. ولا يقتصر طموحنا على مجرد مواكبة التطورات التقنية المتسارعة، بل نسعى دائماً للابتكار وإرساء معايير جديدة على مستوى القطاع.

نطبق نهجاً معتمداً على البيانات بشكل متكامل عبر عملياتنا، لا يقتصر على بنيتنا التحتية الرقمية، **حيث يعتبر التحسين التكنولوجي المستمر أمراً بديهياً، بل يمتد ليشمل وبذات الأهمية الواجبات المخصصة للعملاء**. ويعد التطور المتواصل الذي شهده تطبيق "طلبات" على مر السنين خير دليل على هذا التوجه. انطلقت المنصة عام 2016 كمنصة متخصصة لطلب وتوصيل الطعام، لكنها شهدت تطوراً نوعياً بحلول عام 2021، تحولت بموجبه إلى سوق رقمي متعدد الأقسام والفئات. وقد امتد نطاق خدماتها ليتجاوز قطاع الطعام ويشمل منتجات البقالة والتجزئة، وذلك إما من خلال الشركاء البائعين المستقلين أو عبر متاجرنا المظلمة "تي-مارت" (التي ابتكرت لتوفير تجربة طلب بقالة تنسم بمزيج من السلاسة والتحكم بالنسبة للعملاء). وبالتوازي مع جهودنا المستمرة لصفق وتحسين تجربة استخدام التطبيق عبر إجراء آلاف من اختبارات المقارنة (A/B Testing) لتحديد التحسينات الأكثر كفاءة والأعلى تأثيراً، شهد الربع الرابع من عام 2024 إطلاق عملية تحديث شاملة للعلامة التجارية وإعادة تصميم لواجهات التطبيق، ركزت بشكل أساسي على التخصيص.

فمع زيادة تفاعل العملاء مع المنصة، نكتسب رؤى تحليلية أعمق حول المطاعم والمتاجر المحلية وخدمات التوصيل التي يفضلونها. ويسهم كل تفاعل يقوم به العميل في توليد بيانات قيمة، تمكننا من تقديم تجارب مخصصة ومحسنة باستمرار. **وتحتاج نماذج تعلم الآلة التي نستخدمها إلى تحليل بيانات ستة طلبات تقريباً لكل عميل لتتمكن من بناء ملف تعريف لتفضيلاته وتقديم توصيات مخصصة له**، سواء باقتراح أنواع المطاعم المفضلة لديه أو ترشيح مطاعم محددة تناسب ذوقه.

ويساعد هذا المستوى المتقدم من التخصيص **العملاء على إيجاد ما يبحثون عنه بسهولة وسرعة، والاستفادة من العروض الترويجية الملائمة لاهتماماتهم، مما يؤدي في المحصلة إلى رفع معدلات الاحتفاظ بهم وزيادة عدد طلباتهم**. كما تتيح لنا نماذج تعلم الآلة طرح أقسام وفئات جديدة من المنتجات والخدمات للعملاء وتعزيز الاستفادة من فرص الترويج المتقاطع والبيع الشامل، لا سيما من خلال استهداف قاعدة عملائنا الأساسيين في قسم خدمات توصيل الطعام. فمن خلال التقديم الذكي والمدروس للأقسام والفئات الأخرى، بالإضافة إلى إبراز مزايا برامج الولاء مثل "طلبات برو" و"مكافآت طلبات" في الأوقات الأكثر ملاءمة لعملائنا لضمان أقصى استفادة منها، فإننا نعمل على تعميق حضورنا في كافة القطاعات، وتعزيز تجربة المستخدمين عبر مختلف الفئات، ورفع معدلات الإقبال على برامج الولاء الخاصة بنا. ومع النمو المستمر في حجم عملياتنا، تتوسع قاعدة بياناتنا بشكل مطرد، مما يعزز من قوة وفعالية عجلة نمو طلبات، ويسهم في تقديم تجارب استثنائية للعملاء والشركاء وسائقي التوصيل.

📄

**البيانات المولدة والمعالجة يومياً**

**13 تيرابايت**

(ما يعادل 13,000 جيجابايت)

📊

**خبراء المنتجات والتصميم والهندسة وتكنولوجيا البيانات**

**أكثر من 480**



## التخصيص

خوارزمية متقدمة مملوكة للشركة لتخصيص العروض وترتيب النتائج للعملاء

المساهمة الإضافية السنوية في الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء<sup>1</sup>

أكثر من 14 مليون دولار أمريكي

## الثقة والأمان

المنصة الأكثر موثوقية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والأولى في تطبيق أنظمة التتبع الذكي عن بعد<sup>2</sup> لتعزيز سلامة سائقي التوصيل.

متوسط التزام سائقي التوصيل بمعايير السلامة<sup>4,3</sup>

95%

## مكافحة الاحتيال

نظام عالي الكفاءة لكشف ومنع عمليات الاحتيال.

الوفر السنوي المحقق<sup>1</sup>

6 مليون دولار أمريكي

تقنياتها المتكاملة، والاستفادة من معرفتها التقنية العميقة، وقدراتها الابتكارية، بالإضافة إلى تبادل الخبرات وأفضل الممارسات المتعلقة بالتميز التجاري والتشغيلي. وقد ساهمت كل هذه العوامل في دعم مسيرة نموها وترسيخ مكانتها الرائدة في المنطقة كسوق رقمي متكامل لطلب وتوصيل الطعام والوجبات الجاهزة ومنتجات البقالة والتجزئة.

تمتلك أيضاً القدرة على الاستفادة من الانتشار الواسع والخبرات التراكمية والقدرات المتميزة للفرق العالمية التابعة لشركة "ديليفري هيرو"، وذلك بهدف تعزيز إمكاناتنا والاستفادة من أحدث الابتكارات التي يتم تطويرها خارج منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. إن وصولنا إلى التقنيات التي تملكها "ديليفري هيرو" واستخدامنا لها يمكننا من بناء قدرات ابتكارية رائدة على مستوى القطاع، وتطوير حلول مخصصة تلبي بدقة احتياجات عملائنا وشركائنا وسائقي التوصيل. وعلى مدار الأعوام التسعة الماضية، حرصنا على الاستفادة القصوى من المزايا التنافسية الناتجة عن شركتنا الاستراتيجية مع "ديليفري هيرو"، ويشمل ذلك الوصول إلى حزمة

بدأت الآثار الإيجابية لعملية إعادة تصميم التطبيق تتضح جلياً خلال فترة قصيرة من إنطلاقه، حيث ارتفعت معدلات استقطاب المشتركين الجدد لخدمة "طلبات برو" بنسبة 24%، فيما ارتفعت معدلات اكتساب عملاء جدد لخدمات توصيل منتجات البقالة بنسبة 2%، مما يبرهن ملموساً على نجاح جهودنا في مجال التخصيص. وتساهم مستويات التفاعل المرتفعة هذه في تحقيق فوائد مركبة، تشمل تحسين العائد على الإنفاق الإعلاني وتحفيز الشركاء لضخ مزيد من الاستثمارات، بالإضافة إلى تعميق حضورنا في مختلف القطاعات والفئات، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى نمو إجمالي قيمة المبيعات. ويساعدنا الفهم العميق لسلوكيات واحتياجات العملاء أيضاً على تحديد الشريحة التالية من الشركاء والعروض الترويجية التي ينبغي تقديمها في كل منطقة جغرافية، مما يمكننا من سد الفجوة بين متطلبات العملاء واهتمامات الشركاء بكفاءة. بالإضافة إلى ما سبق، فإن خوارزمية إدارة جداول عمل السائقين (المخصصة للمنصة من "ديليفري هيرو") تقوم بترجمة نماذج التنبؤ بحجم الطلبات لدينا عبر مختلف المناطق والأوقات إلى نوبات عمل محسنة يمكن لسائقي التوصيل اختيارها مسبقاً. وهذا يمكنهم من إدارة وتخطيط جداول ونوبات عملهم بمرونة عالية، مع ضمان تحقيق مستوى دخل تنافسي ومجزر لكل نوبة يتم اختيارها.



1 أرقام تقديرية للفترة من بداية عام 2023 حتى يوليو 2024. 2 يعتمد المؤشر على تقنية في تطبيق السائق ترافق أنماط القيادة (مثل السرعة، التسارع، الكبح، الانعطاف). 3 كما في ديسمبر 2024. 4 يعكس متوسط التزام السائقين بمعايير السلامة الرئيسية (مثل حدود السرعة وتجنب القيادة المتهوره وعدم استخدام الهاتف أثناء القيادة). تشير نسبة 95% لمؤشر السلامة إلى أن سائقي التوصيل ملتزمون في المتوسط بنسبة 95%، بإرشادات السلامة المحددة.

# موظفونا. بهم تتحقق الإنجازات

تضم القوى العاملة بالشركة موظفين ينتمون إلى أكثر من 90 جنسية مختلفة، مما يخلق بيئة عمل غنية بالتنوع ومحفزة على الابتكار والتعاون.

## الموظفون

بلغ إجمالي عدد الموظفين العاملين لدى "طلبات" كما في 31 ديسمبر 2024:

571

مركز الاتصال الداخلي

952

إدارة الأسطول

481

المنتجات والتكنولوجيا

1,441

وظائف الدعم

637

فرق الدعم الميداني "تي باترولرز" (tPatrollers) وسائقي التوصيل<sup>1</sup>

1,297

المبيعات

1,824

متاجر تي-مارت المظلمة والمطابخ السحابية

7,203

إجمالي عدد الموظفين

## أبرز مؤشرات رأس المال البشري:

- مشاركة 50% من المدراء في البرامج تطوير القيادات خلال عام
- شغلت الكفاءات الداخلية ما نسبته 36% من المناصب القيادية العليا الشاغرة;
- ترقية ثلث الوظائف التي يشغلن مناصب ضمن الإدارة الوسطى
- الحصول على شهادة "أفضل بيئة عمل" (Great Place to Work®) في 5 دول (الإمارات العربية المتحدة، وقطر، والبحرين، والكويت، وعمان).
- الاحتفاظ بنسبة 94% من الموظفين ذوي الأداء المتميز، وتسجيل معدل دوران وظيفي بنسبة 13% خلال الأشهر التسعة الأولى من العام 2024.
- يتمتع الموظفون بحزمة تعويضات ومزايا تنافسية، تشمل:
  - تأمين صحي شامل، وإمكانية الحصول على سلف على الراتب وسلف إسكان (في دولة الإمارات العربية المتحدة).
  - أنواع متعددة من الإجازات (السنوية، الأمومة، الأبوة، المرضية، الإجازات غير مدفوعة الأجر، وغيرها).
  - المراجعة الدورية لحزمة المزايا بهدف ضمان قدرتها على استقطاب الكفاءات والمحافظة عليها.
  - برنامج الحوافز طويلة الأجل.

عدد الموظفين  
7,203

أكثر من 90  
جنسية

"أفضل بيئة عمل"  
في (Great Place to Work®)  
5  
دول



% على أساس سنوي	2023	2024	(مليون دولار أمريكي)
<b>%23</b>	<b>6,062</b>	<b>7,428</b>	<b>إجمالي قيمة البضائع المباعة*</b>
<b>%32</b>	<b>2,242</b>	<b>2,956</b>	<b>إيرادات التقارير الإدارية *</b>
2.8 نقطة مئوية	%37	%40	الهامش (% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)
<b>%32</b>	<b>691</b>	<b>915</b>	<b>إجمالي الربح</b>
0.9 نقطة مئوية	%11.4	%12.3	الهامش (% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)
<b>%14</b>	<b>(423)</b>	<b>(484)</b>	<b>التسويق والمصاريف العمومية</b>
%0.5	(%7.0)	(%6.5)	الهامش (% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)
<b>%55</b>	<b>321</b>	<b>497</b>	<b>الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء*</b>
1.4 نقطة مئوية	%5.3	%6.7	الهامش (% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)
<b>%64</b>	<b>212</b>	<b>346</b>	<b>صافي الدخل</b>
1.2 نقطة مئوية	%3.5	%4.7	الهامش (% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)
<b>%53</b>	<b>257</b>	<b>393</b>	<b>صافي الدخل المعدل*</b>
1.0 نقطة مئوية	%4.2	%5.3	الهامش (% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)
<b>%54</b>	<b>301</b>	<b>462</b>	<b>التدفق النقدي الحر المعدل*</b>
1.3 نقطة مئوية	%5.0	%6.2	الهامش (% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)
0.6- نقطة مئوية	%94	%93	نسبة التحويل النقدي

شهد عام 2024 إنجازات قوية لشركة "طلبات"، حيث ارتفع إجمالي قيمة البضائع المباعة بنسبة 23%، ونمت الإيرادات بنسبة 32%. كما سجلت الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء نمواً بنسبة 55% لتصل إلى ما يقارب 500 مليون دولار أمريكي، مما يعكس توسعاً في هامش الربح بمقدار 1.4 نقطة مئوية ليصل إلى 6.7% كنسبة من إجمالي قيمة البضائع المباعة. وارتفع صافي الدخل المعدل بنسبة 53%، ليشكل ما نسبته 5.3% من إجمالي قيمة البضائع المباعة. وعلى صعيد النظرة المستقبلية، فسيتركز توجهنا الاستراتيجي على مواصلة توسيع نطاق منظومتنا متعددة الأقسام، بالتوازي مع الربحية المستدامة.



**خالد الفقي**  
الرئيس التنفيذي للشؤون المالية

صافي النقد (دولار أمريكي)

**322**  
مليون

19+ % مقارنة بنهاية عام 2023

التدفق النقدي الحر المعدل\* (دولار أمريكي)

**462**  
مليون

6.2 % (من إجمالي قيمة البضائع المباعة)

صافي الدخل المعدل\* (دولار أمريكي)

**393**  
مليون

5.3 % (من إجمالي قيمة البضائع المباعة)

الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء\* (دولار أمريكي)

**497**  
مليون

6.7 % (من إجمالي قيمة البضائع المباعة)

إجمالي الربح (دولار أمريكي)

**915**  
مليون

12.3 % (من إجمالي قيمة البضائع المباعة)

إيرادات التقارير الإدارية\* (دولار أمريكي)

**3.0**  
مليار

32+ % على أساس سنوي

إجمالي قيمة البضائع المباعة\* (دولار أمريكي)

**7.4**  
مليار

23+ % على أساس سنوي

<sup>1</sup> جميع معدلات النمو المذكورة في هذا القسم محسوبة على أساس سنوي وبالعملة المعتمدة لإعداد التقارير المالية، ما لم يشر إلى خلاف ذلك. وكذلك، فإن جميع الأرقام المالية معروضة على أساس مبدي، بافتراض أن عملية إعادة الهيكلة المؤسسية التي جرت في نهاية سبتمبر 2024 تمهيداً للطرح العام الأولي لشركة "طلبات"، قد تمت بتاريخ 1 يناير 2023. وهو الأساس الذي يهدف إلى إتاحة مقارنة الأداء المالي للشركة ("على أساس حساب المثل بالمثل") مع الفترات المالية للعام السابق. كما تم إعداد هذه البيانات المالية وفقاً لنفس الأسس المحاسبية المتبعة في إعداد البيانات المالية الواردة في نشرة الإصدار الدولية المستعمدة لتقارير الطرح العام الأولي. \* مقاييس الأداء البديلة (APMs)، يرجى الاطلاع على فقرة "المصطلحات" صفحة 138 لمزيد من التفاصيل.

## إجمالي قيمة البضائع المباعة

يمثل إجمالي قيمة البضائع المباعة القيمة الإجمالية للمبالغ التي يدفعها العملاء مقابل السلع والخدمات التي يتم شراؤها عبر منصة "طلبات" من المطاعم وغيرها من الشركاء البائعين (بما في ذلك المتاجر المحلية ومتاجر "تي-مارت"). وتشمل هذه القيمة ضريبة القيمة المضافة، ورسوم التوصيل، ورسوم الخدمة (إن وجدت)، وذلك بعد خصم قيمة أي قسائم أو خصومات ممولة من قبل الشركاء. ولا يشمل إجمالي قيمة البضائع المباعة رسوم الاشتراك في الخدمات (مثل برنامج "طلبات برو") أو إكراميات سائقي التوصيل.

	2024	2023	% على أساس سنوي
إجمالي قيمة البضائع المباعة	7,428	6,062	23%
منها أسواق دول مجلس التعاون الخليجي	6,332	5,289	20%
منها الأسواق غير الخليجية	1,096	773	42%
منها قسم الطعام	5,542	4,779	16%
منها قسم البقالة والتجزئة	1,886	1,283	47%

**أدأونا في عام 2024:** وصل إجمالي قيمة البضائع المباعة إلى 7.4 مليار دولار أمريكي خلال عام 2024، مسجلاً نمواً سنوياً بنسبة 23%. وقد جاء هذا النمو مدفوعاً بشكل أساسي بتوسع قاعدة المستخدمين النشطين شهرياً بنسبة 25%، وارتفاع معدل الطلبات لكل مستخدم نشط بنسبة 8%. كما شكلت البيئة الاقتصادية الكلية المواتية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا عاملاً داعماً لهذا النمو، لا سيما في ظل النمو السكاني المرتفع، ووتيرة التوسع الحضري المتسارعة، ومعدلات الانتشار العالية لاستخدام الإنترنت، خصوصاً بين الشريحة السكانية الشابة والواسعة التي تتقن التعامل مع التقنيات الحديثة.

وإلى جانب العوامل الاقتصادية الكلية، تصافرت عدة محركات نمو رئيسية أخرى لدفع هذا الأداء الإيجابي، منها تسارع وتيرة تبني العملاء لخدمات التوصيل عند الطلب (لكل من الطعام ومنتجات البقالة والتجزئة)، مدعوماً بالمكانة القوية لعلامتنا التجارية "طلبات" في أسواقنا الثمانية بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وقد واصلنا توسعنا في قسم منتجات البقالة والتجزئة، مما عزز من مكانة منصتنا كوجهة شاملة متعددة الفئات. وأدى هذا التوسع بدوره إلى زيادة إجمالي استخدام المنصة، نظراً لما يوفره للعملاء من راحة إضافية وملاءمة في طلب احتياجاتهم من فئات متنوعة عبر منصة موحدة. وبالإضافة إلى ذلك، ساهمت التأثيرات الشبكية الناتجة عن التعزيز المتبادل بين الأعداد المتزايدة من الشركاء البائعين النشطين وقاعدة العملاء المتنامية، في زيادة عدد المعاملات وتحسين مستويات الخدمة المقدمة عبر المنصة.

سجل إجمالي قيمة البضائع المباعة في أسواق دول مجلس التعاون الخليجي نمواً سنوياً بنسبة 20% ليصل إلى 6.3 مليار دولار أمريكي، فيما نمت الأسواق غير الخليجية بوتيرة أسرع ناهزت 42% متجاوزة 1 مليار دولار أمريكي للمرة الأولى. وتظل أسواق دول مجلس التعاون الخليجي هي الشريحة الأكبر مساهمة في أعمالنا، حيث تستحوذ على 85% من إجمالي قيمة البضائع المباعة (مقارنة بـ 87% في عام 2023). وواصلت أعمالنا في دولة الإمارات العربية المتحدة، أكبر أسواقنا حجماً، تسجيل نمو ملحوظ حيث تجاوز نموها متوسط النمو الإجمالي لأسواقنا. كما سجلت عملياتنا في الكويت، أقدم أسواقنا، نمواً سنوياً قوياً من خانتين عشرينيتين. وفي الأسواق غير الخليجية، التي تنمو بوتيرة أعلى نسبياً مقارنة بدول مجلس التعاون الخليجي، وإن كان ذلك انطلاقاً من قاعدة أقل بكثير، فقد تميز أداء عملياتنا في مصر بشكل خاص بتحقيق ربحية جيدة على مستوى الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء.

وعلى مستوى أقسام الخدمات، ارتفع إجمالي قيمة البضائع المباعة لقسم توصيل الطعام بنسبة 16% على أساس سنوي إلى 5.5 مليار دولار أمريكي، مشكلاً 75% من إجمالي قيمة البضائع المباعة للمجموعة (مقارنة بـ 79% لعام 2023). وبالمقابل، شهد إجمالي قيمة البضائع المباعة لقسم منتجات البقالة والتجزئة نمواً قوياً بنسبة 47%، نتيجة لتركيزنا المستمر على تعزيز المنصة كوجهة شاملة متعددة الفئات والأقسام. وقد نما إجمالي قيمة البضائع المباعة من المتاجر المحلية (التابعة للشركاء الخارجيين) بوتيرة أسرع مقارنة بالنمو الذي حققته المتاجر المظلمة "تي-مارت" (التابعة لنا)، ويرجع ذلك بشكل أساسي إلى انضمام عدد من كبار تجار البقالة إلى المنصة خلال العام.

## إيرادات التقارير الإدارية

يتم احتساب "إيرادات التقارير الإدارية" وتصنيفها وفقاً لمبادئ الاعتراف بالإيرادات المنصوص عليها في المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 15 دون خصم أثر المقاصة المتعلقة بالقسائم أو الخصومات الممولة من "طلبات" والممنوحة للعملاء، أو أي بنود تسوية أخرى. وتشمل هذه الإيرادات بشكل أساسي: العمولات ورسوم الإعلانات وإدراج المنتجات المحصلة من شركائنا البائعين، بالإضافة إلى الإيرادات المحصلة من العملاء (مثل رسوم التوصيل ورسوم الخدمة، ورسوم الاشتراك في خدمة "طلبات برو"، وإيرادات متاجر "تي-مارت"). ويهدف هذا المؤشر إلى قياس إجمالي تدفقات المنافع الاقتصادية التي تحققها "طلبات" نظير الخدمات المقدمة عبر منصتها.

		2024		2023		% على أساس سنوي	
(مليون دولار أمريكي)							
<b>الإيرادات وفقاً للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية</b>							
<b>الإيرادات التقارير الإدارية</b>							
الهامش (% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)							
منها: رسوم العمولات		1,062	847	25%	37%	2.8ppt	40%
منها: رسوم الاشتراك والإيرادات الأخرى		952	663	44%	29%		29%
منها: رسوم التوصيل والخدمات		696	537	29%	27%		27%
منها: رسوم الإعلان والإدراج		246	194	27%			

**أدأونا في عام 2024:** وصلت إيرادات التقارير الإدارية إلى 3.0 مليار دولار أمريكي خلال عام 2024، محققة نمواً سنوياً بنسبة 32%. وبذلك، شكلت إيرادات التقارير الإدارية ما نسبته 40% من إجمالي قيمة البضائع المباعة (مقارنة بـ 37% في عام 2023). ويعزى هذا النمو في إيرادات التقارير الإدارية، والذي فاق معدل نمو إجمالي قيمة البضائع المباعة (البالغ 23%)، إلى عدة عوامل رئيسية، تشمل: تحسين معدلات العمولة المحصلة، والنمو القوي الذي شهده القطاع الفرعي الخاص بمتاجر "تي-مارت"، وزيادة إيرادات الإعلانات، بالإضافة إلى تحسين آليات الاستفادة المالية من رسوم التوصيل والخدمة.

تشمل العوامل الرئيسية المساهمة في نمو إيرادات التقارير الإدارية زيادة مساهمة عمليات متاجر "تي-مارت" المظلمة، مدفوعة بالتوسع المستمر في تطبيق نموذجنا الخاص لهذه المتاجر خلال 2024، حيث شكل إجمالي قيمة البضائع المباعة الخاص بهذا القطاع الفرعي (والذي يحتسب مباشرة ضمن الإيرادات) ما نسبته 28% من إجمالي إيرادات

## إجمالي الربح

يمثل إجمالي الربح بشكل عام إيرادات التقارير الإدارية بعد خصم التكاليف المباشرة المتعلقة بعمليات تنفيذ الطلبات؛ وتشمل هذه التكاليف المباشرة بشكل أساسي: تكاليف سائقي التوصيل الخاصة بعمليات التوصيل التي تتولى "طلبات" إدارتها بنفسها، وتكلفة البضائع المباعة الخاصة بمتاجر "تي-مارت"، وغيرها من التكاليف المباشرة للمنصة، مثل رسوم البطاقات الائتمانية.

		2024		2023		% على أساس سنوي	
(مليون دولار أمريكي)							
<b>تكلفة المبيعات</b>							
منها: مصاريف التسليم		1,140	899	27%	32%		
منها: تكلفة تجهيز الطلبات		139	115	20%			
منها: تكاليف المباشرة الأخرى		677	470	44%			

شهدت تكاليف التوصيل ارتفاعاً طفيفاً لتبلغ نسبتها 15.3% من إجمالي قيمة البضائع المباعة (مقارنة بـ 14.8% في عام 2023)، فيما استقرت تكاليف تجهيز الطلبات على استقرارها عند 1.9% من إجمالي قيمة البضائع المباعة.

**أدأونا في عام 2024:** ارتفع إجمالي الربح إلى 915 مليون دولار أمريكي خلال عام 2024، مسجلاً نمواً سنوياً بنسبة 32%. وقد صاحب ذلك تحسن ملحوظ في هامش الربح ليبلغ 12.3% كنسبة من إجمالي قيمة البضائع المباعة (مقارنة بـ 11.4% في عام 2023).

ويعزى هذا التحسن في الهامش بشكل رئيسي إلى تحسين اقتصاديات الوحدة ورفع كفاءة إدارة التكاليف، بالإضافة إلى الأثر الإيجابي الناتج عن نمو إيرادات حلول التكنولوجيا الإعلانية ذات الهامش المرتفع، والزيادة المستمرة في رسوم التوصيل والخدمة، وتعزيز ربحية قسم منتجات البقالة والتجزئة. إلا أن هذا التحسن في هامش إجمالي الربح قد تأثر جزئياً بالنمو المتسارع للإيرادات المحققة في الأسواق غير الخليجية

التقارير الإدارية (مقارنة بـ 26% في عام 2023). كما شهد متوسط معدل العمولة المجمع عبر القطاعات والفئات تحسناً طفيفاً ليصل إلى 16.2% من إجمالي قيمة البضائع المباعة (باستثناء إجمالي قيمة البضائع المباعة لمتاجر "تي-مارت")، مقارنة بـ 15.6% في عام 2023، وهو ما يعكس جزئياً الإقبال المتزايد من العملاء على العلامات التجارية المحلية في ظل التوترات الجيوسياسية الإقليمية. كما تم تحسين آليات الاستفادة المالية من رسوم التوصيل والخدمة، مما أدى إلى ارتفاع مساهمتها لتبلغ 9.4% من إجمالي قيمة البضائع المباعة (مقارنة بـ 8.9% في عام 2023). كما أدى الإقبال المتزايد من شركائنا البائعين على تبني الحلول التكنولوجية للإعلان وبخاصة مواضع الدفع لكل نقرة (CPC) والعروض الموجهة، إلى رفع مساهمة إيرادات حلول التكنولوجيا الإعلانية لتبلغ 3.3% من إجمالي قيمة البضائع المباعة، مقارنة بـ 3.2% في عام 2023.

## التسويق والمصاريف العمومية

يشمل بند "التسويق والمصاريف العمومية" كافة التكاليف المتعلقة بأنشطة التسويق والعروض الترويجية ذات الطبيعة العامة (أي غير المرتبطة بالمعاملات الفردية)، والمصاريف العمومية الأخرى، ومنها المصاريف العمومية والإدارية، وتكاليف البنية التحتية لتقنية المعلومات، ونفقات البحث والتطوير التي يتم تحميلها كمصروفات.

		2024		2023		% على أساس سنوي	
		423		484		14%	
المصاريف التشغيلية		143		132		8%	
منها: مصاريف التسويق		73		73		1%	
منها: مصاريف الاستحواذ على المطاعم		44		40		9%	
منها: مصاريف استقطاب العملاء		26		19		32%	
منها: نفقات تسويقية أخرى		62		56		11%	
منها: مصاريف تكنولوجيا المعلومات		173		147		18%	
منها: المصاريف العمومية والإدارية		(16)		(26)		(37%)	
منها: الدخل الآخر		123		115		7%	
منها: مصاريف أخرى		120		104		15%	
منها: تكاليف مشتركة للمجموعة							

**أدأونا في عام 2024:** على الرغم من ارتفاع إجمالي تكاليف التسويق والمصاريف العمومية بالقيمة المطلقة، فقد انخفضت مساهمتها كنسبة من إجمالي قيمة البضائع المباعة لتبلغ 6.5% (مقارنة بـ 7.0% في عام 2023). وقد جاء معدل النمو في المصاريف التشغيلية أقل بكثير من معدل نمو إيرادات التقارير الإدارية، الأمر الذي يعكس التحسن المستمر في الكفاءة التشغيلية والانضباط في إدارة التكاليف.

على الرغم من ارتفاع تكاليف التسويق الإجمالية بالقيمة المطلقة، فقد انخفضت نسبتها إلى 1.9% من إجمالي قيمة البضائع المباعة، في مؤشر على نجاحنا في تحسين كفاءة استراتيجياتنا التسويقية. وتجدر الإشارة إلى أننا نتبع تصنيفاً داخلياً لتكاليف التسويق يختلف عن طريقة عرضها في التقارير المالية المعدة وفقاً للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية. فيحسب تصنيفنا الداخلي، تشمل مصاريف استقطاب العملاء والاحتفاظ بهم كلاً من القسائم الممولة مباشرة من

## الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء

الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء هي الأرباح من العمليات قبل احتساب الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء، مع استبعاد تكاليف التعويضات المرتبطة بقيمة أسهم الشركة والبنود الأخرى غير المتكررة أو تأثيرات الأرباح غير التشغيلية. ويمثل هذا المقياس مؤشراً أساسياً للربحية يسلط الضوء على الأداء التشغيلي الأساسي للشركة.

## جدول إجمالي الربح إلى الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء:

		2024		2023		% على أساس سنوي	
		915		691		32%	
إجمالي الربح		(143)		(132)		8%	
مصاريف التسويق		(62)		(56)		11%	
مصاريف تكنولوجيا المعلومات		(122)		(101)		21%	
المصاريف العمومية والإدارية (باستثناء الإطفاء والاستهلاك والضرائب الأخرى غير المرتبطة بالدخل)		(106)		(89)		20%	
الإيرادات والمصاريف الأخرى		482		314		54%	
الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء (كما تم الإبلاغ عنها)		17		14		21%	
التعويضات المرتبطة بقيمة الأسهم		(3)		(7)		(58%)	
تعديلات أخرى		497		321		55%	
الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء		6.7%		5.3%		1.4 نقطة مئوية	
الهامش (% إجمالي قيمة البضائع المباعة)							

**أدأونا في عام 2024:** ارتفعت الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء لتصل إلى 497 مليون دولار أمريكي خلال العام، مسجلة نمواً سنوياً بنسبة 55%. ويعادل هذا المبلغ ما نسبته 6.7% من إجمالي قيمة البضائع المباعة، مما يمثل تحسناً في هامش الربحية بمقدار 1.4 نقطة مئوية (مقارنة بـ 5.3% من إجمالي قيمة البضائع المباعة في عام 2023). وجاء هذا الأداء القوي مدفوعاً بمجموعة من العوامل الإيجابية، أبرزها: ارتفاع نسبة تحويل إجمالي قيمة البضائع المباعة إلى إيرادات (بفضل تحسن معدلات العمولة، ونمو القطاع الفرعي لمتاجر "تي-مارت"، وزيادة إيرادات الإعلانات، وتحسين آليات الاستفادة المالية من رسوم التوصيل والخدمة)؛ وتحسن هامش

إجمالي الربح (نتيجة تحسين اقتصاديات الوحدة (Unit Economics) وارتفاع هامش ربحية حلول التكنولوجيا الإعلانية)؛ وانخفاض نسبة التسويق والمصاريف العمومية إلى إجمالي قيمة البضائع المباعة، مدفوعاً بتحقيق وفورات الحجم. وقد تمكنا من تحقيق هذا التحسن في هامش الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء على الرغم من التأثير السلبي الجزئي الناتج عن التغيير في المزيج الجغرافي (زيادة مساهمة الأسواق غير الخليجية ذات الهوامش المنخفضة نسبياً) ومزيج الفئات (زيادة مساهمة قسم منتجات البقالة والتجزئة الأقل هامشاً أيضاً).

		2024		2023	
%(ملين دولار أمريكي)					
<b>الربح قبل الضريبة</b>					
مصروف ضريبة الدخل					
معدل الضريبة الفعلي					
		366	220	203	67%
		(20)	(8)		153%
		5.5%	3.6%		9 نقطة مئوية

الأرباح" الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ("OECD"). وتهدف هذه التشريعات لضمان خضوع الشركات الكبرى متعددة الجنسيات التي تسري عليها تلك التعديلات (والتي تزيد إيراداتها العالمية عن 750 مليون يورو) لمعدل ضريبة فعلي لا يقل عن 15%. وبالنسبة لشركة "طلبات"، ستؤدي هذه التغييرات إلى ارتفاع معدل ضريبة الشركات المطبق في الإمارات من 9% إلى 15%. وفي الكويت من صفر إلى 15%. وفي قطر من 10% إلى 15%. وفي البحرين من صفر إلى 15%. ونتيجة لهذه التطورات، من المتوقع أن يرتفع معدل الضريبة الفعلي للشركة ليصل إلى ما يقارب 15% اعتباراً من عام 2025 وما بعده.

### معدلات ضريبة الشركات المطبقة في الدول التي تعمل بها "طلبات":

		2024		2023	
دول مجلس التعاون الخليجي					
الإمارات العربية المتحدة					
الكويت					
قطر					
البحرين					
عمان					
الدول خارج مجلس التعاون الخليجي					
مصر					
الأردن <sup>1</sup>					
العراق					
		9%	22.5%	2023	2024 (تقديري)
		-	-		15%
		-	-		15%
		10%	10%		15%
		-	-		15%
		15%	15%		15%
		22.5%	22.5%		22.5%
		21%	21%		21%
		15%	15%		15%

1 الأردن: يشمل المعدل المذكور ضريبة مساهمة وطنية بنسبة 1%.

### التدفق النقدي الحر المعدل

يتم احتساب التدفق النقدي الحر المعدل عن طريق طرح النفقات الرأسمالية ومدفوعات الإيجار والضرائب المدفوعة من الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء. كما يؤخذ في الاعتبار صافي التغييرات في رأس المال العامل، مع استبعاد التغييرات في بنود محددة مثل المستحقات من مزودي خدمات الدفع ومستحقات المطاعم.

### جدول الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء إلى التدفق النقدي الحر المعدل:

		2024		2023	
%(ملين دولار أمريكي)					
<b>الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء</b>					
النفقات الرأسمالية					
مدفوعات الإيجار بموجب المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 16					
+/- صافي التغير في رأس المال العامل					
الضرائب					
<b>التدفق النقدي الحر المعدل</b>					
الهامش (% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)					
نسبة التحويل النقدي					
		497	321	2023	2024
		(34)	(43)		55%
		(26)	(24)		21%
		38	54		10%
		(12)	(8)		30%
		462	301		56%
		6.2%	5.0%		54%
		93%	94%		1.3ppt
					-0.6ppt

أداؤنا في عام 2024: وصل التدفق النقدي الحر المعدل إلى 462 مليون دولار أمريكي خلال العام، مسجلاً نمواً سنوياً بنسبة 54%. أي ما يعادل 6.7% من إجمالي قيمة البضائع المباعة. ويعزى هذا النمو بشكل رئيسي إلى التحسن المسجل في هامش الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والإطفاء والاستهلاك. وتمتع "طلبات" بقدرة قوية على توليد التدفقات النقدية، حيث بلغت نسبة تحويل النقد 93%.

خلال العام (مقارنة بـ 94% في عام 2023). ويرجع ذلك إلى تبني الشركة لنموذج الأعمال القائم على الأصول الخفيفة الذي يتطلب نفقات رأسمالية منخفضة. بالإضافة إلى التغيير الإيجابي في صافي رأس المال العامل والذي يعكس بشكل أساسي كفاءة دورة تحويل النقد المتعلقة بأعمال قسم البقالة التي نديرها مباشرة.

### مصروف ضريبة الدخل

يعكس مصروف ضريبة الدخل ضرائب الشركات الحالية والمؤجلة المستحقة في مختلف المناطق الضريبية التي تمارس فيها "طلبات" أعمالها. تاريخياً، لم تكن بعض أسواق دول مجلس التعاون الخليجي تفرض ضرائب على الشركات أو كانت تفرض ضرائب ضئيلة، ولكن النظام الضريبي الجديد في دولة الإمارات أدخل ضريبة دخل على الشركات بنسبة 9% اعتباراً من العام 2024، وستلتزم جميع البلدان التي تعمل فيها بمعدل ضريبي أدنى عالمي بنسبة 15% للشركات العالمية الكبرى بدءاً من العام 2025.

## صافي الدخل المعدل

يتم احتساب صافي الدخل المعدل عن طريق تعديل صافي الدخل الوارد في البيانات المالية، وذلك باستبعاد بنود معينة ذات طبيعة غير تشغيلية وتشمل بشكل أساسي أرباح أو خسائر أسعار الصرف الأجنبي غير المحققة (النتيجة على سبيل المثال عن قروض المساهمين)، وإيرادات ومصاريف الفوائد المتعلقة بترتيبات تمويل غير مرتبطة بالنشاط الأساسي للشركة. وبذلك، يوفر صافي الدخل المعدل صورة أوضح للقدرة الإبرادية الأساسية لـ "طلبات"، كونه يستبعد تأثير المكونات التمويلية ذات الطبيعة غير النقدية أو غير المتكررة.

## جدول صافي الدخل إلى صافي الدخل المعدل:

		2024		2023		% على أساس سنوي	
(مليون دولار أمريكي)							
<b>صافي الدخل (المبلغ عنه)</b>							
الهامش (% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)							
صافي خسائر أسعار الصرف الأجنبي							
مصروف الفائدة على القروض							
الدخل من الفوائد							
دخل صريبي مؤجل							
<b>صافي الدخل المعدل</b>							
الهامش (% من إجمالي قيمة البضائع المباعة)							
		346	212	64%			
		4.7%	3.5%	1.2	نقطة مئوية		
		57	25	131%			
		19	31	37%			
		(16)	(10)	67%			
		(13)	-	nm			
		393	258	53%			
		5.3%	4.2%	1.0	نقطة مئوية		

**أداؤنا في عام 2024:** حقق صافي الدخل نمواً سنوياً بنسبة 64% ليصل إلى 346 مليون دولار أمريكي خلال العام، أي ما يعادل 4.7% من إجمالي قيمة البضائع المباعة. ويمثل ذلك تحسناً في هامش صافي الدخل بمقدار 1.2 نقطة مئوية مقارنة بعام 2023. أما على أساس معدل، وبعد استبعاد تأثير البنود الجوهرية غير المتكررة بهدف إتاحة المقارنة على أساس حساب المثل بالمثل، فقد نما صافي الدخل بنسبة 53% ليصل إلى 393 مليون دولار أمريكي، أي ما يعادل 5.3% من إجمالي قيمة البضائع المباعة. ويعكس هذا الأداء القوي الزخم الإيجابي في نمو الإيرادات الرئيسية (النمو القوي في إجمالي قيمة البضائع المباعة وإيرادات التقارير الإدارية)، والذي انعكس بدوره في تحسن هوامش الربح التشغيلي (بفضل الكفاءة المحسنة في إدارة

## صافي النقد

يتم احتساب صافي النقد عن طريق طرح إجمالي الاقتراض القائم من رصيد النقد وما في حكمه (والذي يشمل بشكل أساسي الودائع قصيرة الأجل المحتفظ بها لدى البنوك والتي لا يتجاوز تاريخ استحقاقها الأصلي 90 يوماً). وتحافظ "طلبات" على هيكل رأس مال متحفظ، حيث يتكون الاقتراض القائم بشكل رئيسي من التزامات عقود الإيجار وفقاً للمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 16. ويتم احتساب هذه الالتزامات على أساس القيمة الحالية لالتزامات الدفع المستقبلية بموجب عقود إيجار المساحات المكتبية، ومرافق المتاجر المظلمة، وبعض المعدات الأخرى. ويمكننا هذا المركز المالي القوي من مواصلة الاستثمار في مبادرات النمو الاستراتيجية، والحفاظ على مستويات سيولة كافية للوفاء بالتزامات توزيعات الأرباح، مع الاحتفاظ بهامش جيد للاقتراض يمكن استخدامه لتمويل فرص النمو والتوسع الخارجي عبر صفقات الاندماج والاستحواذ عند الحاجة.

## جدول صافي الربح إلى صافي الدخل المعدل:

		2024		2023		% على أساس سنوي	
(مليون دولار أمريكي)							
<b>النقد والودائع قصيرة الأجل</b>							
التزامات الإيجار							
<b>صافي النقد</b>							
مضاعف الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء (x)							
		419	348	20%			
		(97)	(77)	26%			
		322	272	19%			
		0.6x	0.8x	0.2x			

**أداؤنا لعام 2024:** تجاوز رصيد النقد وما في حكمه لدى الشركة بنهاية العام 400 مليون دولار أمريكي، بارتفاع ملحوظ عن رصيد نهاية عام 2023، مع الحفاظ على مركز مالي خالٍ من الديون الخارجية. ويعزى هذا النمو في الرصيد النقدي بشكل رئيسي إلى الأداء القوي للتدفقات النقدية الناتجة عن الأنشطة التشغيلية خلال العام. ورغم الارتفاع المحدود في التزامات عقود الإيجار نتيجة التوسعات الجديدة في متاجر "تي-مارت" والمطابخ السحابية، فإن الأرباح قبل الفوائد والضرائب

والاستهلاك والإطفاء المولدة من هذه التوسعات قد ساهمت في تخفيف أثر أي صافي تكاليف تمويل مرتبطة بها. وبشكل عام، بقيت مستويات الرفع المالي للمجموعة (مقاسة بمؤشر صافي النقد إلى الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والإطفاء والاستهلاك) ضمن حدود مقبولة، حيث بلغت 0.6 ضعف (مقارنة بـ 0.8 ضعف في عام 2023).



تم ترك هذا القسم فارغاً

## سياسة توزيعات الأرباح وعود المساهمين

استناداً إلى الأداء القوي الذي حققته "طلبات" خلال الربع الرابع من عام 2024، أوصى مجلس الإدارة بتوزيع أرباح مقترحة بقيمة 110 مليون دولار أمريكي عن تلك الفترة، وهو مبلغ يزيد عن الحد الأدنى المعلن عنه سابقاً والبالغ 100 مليون دولار أمريكي. ويظل مبلغ الأرباح النهائي رهناً بموافقة المساهمين في اجتماع الجمعية العامة. وتعكس هذه الزيادة في توزيعات الأرباح المقترحة قدرة الشركة على توليد تدفقات نقدية قوية، وتستند إلى تطبيق نسبة توزيع أرباح بواقع 90% على صافي الدخل المحقق خلال الربع الرابع من عام 2024 والبالغ 122 مليون دولار أمريكي.

وترتكز هذه السياسة على تقديرات الشركة لقدرتها على توليد تدفقات نقدية قوية وإمكاناتها لتحقيق نمو مستدام في الأرباح على المدى الطويل، وفق منهجية متوازنة تضمن الاحتفاظ بمستويات كافية من رأس المال لتمويل المتطلبات التشغيلية باستمرار ودعم المبادرات الاستثمارية الداعمة للنمو طويل الأجل. ويظل تطبيق سياسة توزيعات الأرباح خاضعاً لتقييم مجلس الإدارة الخاص بمتطلبات السيولة النقدية لأعمال الشركة، بما يشمل تغطية المصروفات التشغيلية وأعباء التمويل والنفقات الرأسمالية المتوقعة. فضلاً عن ذلك، من المتوقع أن يراعي مجلس الإدارة عوامل إضافية عند اتخاذ قرارات التوزيع تشمل ظروف السوق السائدة، والبيئة التشغيلية في الأسواق التي تعمل بها الشركة، بالإضافة إلى توقعاته حول أداء الأعمال.

وبالنسبة للسنة المالية 2025، فإننا نحدد التزامنا بتوزيع أرباح بحد أدنى 400 مليون دولار أمريكي، تأكيداً لالتزام الإدارة بإعادة رأس المال للمساهمين. وسيتم سداد هذه التوزيعات السنوية على شكل دفعتين مرحلية ونهائية، وفق سياسة العائدات الدورية للمساهمين. وفي ضوء التوقعات بنمو إيجابي إجمالي قيمة البضائع المباعة، والإيرادات، والأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء، ومعدل تحويل النقد في عام 2025، يؤكد مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بأن التوجيهات المعلنة لتوزيعات الأرباح تستند إلى مقومات قوية. وبالنظر إلى ما بعد عام 2025، تعتزم الشركة الانتقال إلى سياسة توزيعات أرباح نصف سنوية، مستهدفةً توزيع ما نسبته 90% من صافي الدخل المحقق.

## المخاطر الرئيسية وعوامل التخفيف

يقدم الجدول التالي تقييماً للمخاطر الأساسية والناشئة التي تواجه أعمالنا. كما يوجز الجدول بشكل عام أبرز الإجراءات التي نتخذها للتخفيف من تلك المخاطر ونهجنا المتبع في إدارتها:

## عوامل التخفيف / الإجراءات المتخذة

## المخاطر/الوصف

## أ: المخاطر الاستراتيجية

## 1. ضغوط المنافسة في السوق وتأثيرها على الإيرادات وهوامش الربح

تنبؤ "طلبات" مكانة رائدة في سوق خدمات الطلب والتوصيل عند الطلب للأطعمة ومنتجات البقالة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. غير أن هذا السوق يتسم بديناميكية عالية ومنافسة شرسة ومتعددة الأطراف، وإلى جانب المطاعم والمتاجر التقليدية التي تطلق خدمات خاصة بها للتوصيل والاستلام من المتجر، تسعى المطاعم والسلاسل التجارية وتجارة التجزئة باستمرار لتطوير منصاتهم الرقمية الخاصة عبر مختلف القنوات الإلكترونية والرقمية مثل المواقع وتطبيقات الهواتف المتحركة ومنصات التواصل الاجتماعي. كما يشهد السوق زخماً متزايداً من شركات التكنولوجيا العملاقة والشركات ذات التمويل القوي التي تتوسع في أسواقنا، بالإضافة إلى الشركات المحلية والدولية التي دخلت إلى ساحة المنافسة مؤخراً، والتي تعتمد غالباً على استراتيجيات تسعير وتسويق جريئة. ويتزامن ذلك مع موجة من صفقات الاندماج والاستحواذ التي تخلق كيانات منافسة أكبر حجماً وأكثر قوة، فضلاً عن دخول شركات التجارة الإلكترونية المتكاملة ومقدمي خدمات التجارة السريعة والتطبيقات الشاملة، مما يزيد من تعقيد البيئة التنافسية بشكل مستمر. وتزيد شركات التجارة الإلكترونية المتكاملة ومقدمي التجارة السريعة و"التطبيقات الفائقة" التي تقدم خدمات متعددة، بما في ذلك توصيل الطعام، من حدة المنافسة. وتفرض هذه البيئة التنافسية على الشركة ضرورة مواصلة الابتكار، وتكثيف الاستثمار في التكنولوجيا، وتوسيع نطاق عروضها، وترسيخ ولاء العملاء، وذلك للحفاظ على مكانتها السوقية الرائدة. وأي قصور في التعامل الفعال مع هذه الضغوط قد يعكس سلباً على أداء أعمالنا ومستوى إيراداتنا وهوامش الربح التشغيلي ونتائجنا المالية الإجمالية.

## 2. تطور البيئة التنظيمية وعدم اليقين بشأن الامتثال

تفرض البيئة التنظيمية المتغيرة لقطاعات الإنترنت والتجارة الإلكترونية والتجارة السريعة وصناعة الأغذية (بما في ذلك المطابخ السحابية) تحديات كبيرة على عملياتنا. وغالباً ما تكون هذه التشريعات والأنظمة ذات طابع محلي وتباين بشكل كبير بين النطاقات القضائية المختلفة التي تعمل بها، وتغطي مجالات متنوعة مثل نسبة العمولة، واشتراطات حماية المستهلك، وخصوصية البيانات، والضرائب، والمدفوعات الإلكترونية، وشفافية التسعير، ومتطلبات التراخيص، وقوانين المنافسة. فعلى سبيل المثال، أثرت الحدود القصوى التي فرضتها الحكومة في قطر على نسبة العمولة ورسوم تسجيل خدمات التوصيل سلباً على عملياتنا هناك، بينما أدت النزاعات التنظيمية التي واجهناها في عمان بشأن متطلبات الترخيص لخدمات التوصيل إلى إجراءات قانونية لا تزال مستمرة. ويزداد تعقيد عملية الامتثال لهذه التشريعات بسبب غياب تشريعات موحدة عبر أسواقنا، واحتمالية ظهور متطلبات تنظيمية جديدة (مثل تصنيف خدمات التوصيل ضمن الخدمات البريدية)، بالإضافة إلى تبني قوانين أكثر صرامة لحماية المستهلك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. كما أن عدم وضوح الرؤية التنظيمية المحيطة بنماذج أعمال معينة، مثل المطابخ السحابية والمستودعات المخصصة للتوصيل فقط، يضيف المزيد من المخاطر التشغيلية. علاوة على ذلك، فإن الرقابة المشددة بموجب قوانين مكافحة الاحتكار والمنافسة، كما هو ملاحظ في دولة الكويت ودولة الإمارات العربية المتحدة، تزيد من مخاطر التعرض للتحقيقات أو الغرامات المالية أو النزاعات القانونية. إن عدم الامتثال لهذه التشريعات المتنوعة قد يؤدي إلى فرض غرامات مالية كبيرة، أو الإضرار بسمعة الشركة، أو زيادة التكاليف التشغيلية، أو فرض قيود تحد من قدرتنا على التوسع أو المنافسة الفعالة.

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على صفحة 82-83

## المخاطر الرئيسية وعوامل التخفيف (تمة)

## عوامل التخفيف / الإجراءات المتخذة

## المخاطر/الوصف

## أ: المخاطر الاستراتيجية (تمة)

## 3. قوانين حماية المنافسة والتدابير الرقابية لمكافحة الاحتكار

إن مكانتنا السوقية القوية في بعض الدول التي نعمل بها تعرضنا لرقابة متزايدة بموجب قوانين حماية المنافسة ومكافحة الاحتكار. وتشير التحقيقات الجارية حالياً في الكويت، والإخطارات التي نتلقاها من السلطات المعنية في دولة الإمارات العربية المتحدة، والاستفسارات التي وردت إلينا في العراق إلى وجود خطر محتمل لاتخاذ إجراءات تنظيمية أو فرض جزاءات مالية أو المطالبة بإجراء تعديلات تعاقدية، على خلفية ادعاءات تتعلق بممارسات قد تعتبر مقيدة للمنافسة. كما أن التطور المستمر وعدم الاتساق في تطبيق قوانين المنافسة عبر مختلف الأسواق يزيد من درجة عدم اليقين، خاصة فيما يتعلق بعمليات الاستحواذ أو التخرج، والتي قد تواجه تأخيرات أو رفضاً أو شروطاً تنظيمية إضافية. وقد تؤدي هذه المخاطر مجتمعة إلى تكبد غرامات مالية، أو حدوث اضطرابات تشغيلية، أو الإضرار بسمعة الشركة، مما يؤثر سلباً على أعمالنا وأفاق النمو المستقبلية.

## 4. مخاطر التطور التكنولوجي والانتشار والقبول السوقي

يعتمد نمو ونجاح القطاع الذي نعمل فيه بشكل كبير على التوسع المستمر للتجارة الإلكترونية والتجارة السريعة، وتسارع وتيرة التحول من المعاملات التقليدية إلى المعاملات عبر الإنترنت، ومواكبة التطورات التقنية، ومدى قبول العملاء للمنصات التجميعية مثل "طلبات"، وتعتمد قدرتنا على التوسع في العمليات بشكل مباشر على معدلات تبني استخدام الإنترنت والهاتف المتحرك في أسواقنا. إلا أن بعض التحديات، مثل محدودية البنية التحتية، وتكرار انقطاع التيار الكهربائي، وضعف كفاءة الشبكات - خاصة في بعض المناطق مثل مصر - قد تعيق هذا النمو. بالإضافة إلى ذلك، فإن تطور تفضيلات العملاء المستمر وظهور الابتكارات الثورية، مثل نماذج توصيل جديدة تعتمد على الطائرات بدون طيار (الدرونز) أو الروبوتات، قد يعيد تشكيل ملامح القطاع ويتطلب منا قدرة عالية على التكيف السريع. وفي حال تحول العملاء عن خيارات الطلب عبر الإنترنت أو إخفاقتنا في مواكبة التطورات التقنية المتسارعة، فقد يصبح نموذج أعمالنا متقدماً، مما قد يؤدي إلى تباطؤ النمو، وانخفاض قدرتنا التنافسية، واحتمالية التعرض لانتكاسات مالية.

## ب: المخاطر التكنولوجية

## 1. مخاطر انقطاعات واضطرابات أنظمة تقنية المعلومات

إن اعتمادنا على أنظمة تقنية معلومات واتصالات معقدة، سواء تلك التي نتولى توفيرها داخلياً أو المقدمة من أطراف خارجية، يعرضنا لمخاطر متنوعة تشمل أعطال الأنظمة، أو حروقات الأمن السيبراني، أو الاضطرابات التشغيلية. وتزداد خطورة تلك الثغرات ونقاط الضعف بفعل عوامل مثل عدم كفاية التدابير الأمنية المطبقة، وتحديات التكامل بين الأنظمة المختلفة، والتوسع المتزايد في تطبيق نماذج العمل عن بعد. وبعبارة أخرى، فإن أي اضطرابات، مثل تعطل الأنظمة أو التعرض لهجمات سيبرانية أو حدوث أخطاء برمجية، قد تعيق قدرتنا على معالجة الطلبات وإدارة عمليات التوصيل وحماية البيانات الحساسة، مما قد يؤثر سلباً على إيراداتنا وثقة العملاء وسمعة الشركة. علاوة على ذلك، فإن اعتمادنا على البنية التحتية التقنية لشركة "ديليفري هيرو" يزيد من درجة تعرضنا واكتشافنا على المخاطر التي تواجه أنظمتها الخاصة. ورغم التحسينات المستمرة التي نطبقها في مجال تقنية المعلومات والأمن السيبراني، فإن التهديدات المتطورة والاعتمادية العالية على الأنظمة لا تزال تمثل مخاطر جوهرية قد تؤثر على عملياتنا وأدائنا المالي وسمعتنا.

لمواجهة هذه المخاطر، تعمل الفرق القانونية وفرق الامتثال في المجموعة، بالتعاون الوثيق مع مستشارين قانونيين خارجيين، على مراقبة وتقييم المخاطر المرتبطة بقوانين المنافسة ومكافحة الاحتكار بشكل مستمر في جميع الولايات القضائية التي نعمل بها. ويشمل ذلك إجراء مراجعات دورية لل عقود، وتقييم التطورات التنظيمية باستمرار، والتعامل الفوري مع أي استفسارات أو شكاوى ترد من السلطات المعنية بالمنافسة. كما نولي اهتماماً خاصاً لتقييم الالتزامات المحتملة، كالتحقيقات التنظيمية والإجراءات التحكيمية وسناريوهات التسوية. وحتى تاريخ إعداد هذا التقرير، لا تزال الإجراءات ذات الصلة في كل من الكويت ودولة الإمارات العربية المتحدة وغيرها من الأسواق قيد المتابعة، ولم يطرأ تغيير جوهري على تقييم المجموعة للمخاطر المتعلقة بها. وفي حال أصبح من المحتمل تحقق أي من هذه المخاطر بشكل مادي، مثل فرض غرامات تنظيمية أو إجراء تعديلات تعاقدية جوهرية أو الاضطرار إلى التخرج من بعض الأصول، فسيتم اعتماد المخصصات اللازمة وفقاً للمعايير المتعارف عليها.

وسعيًا منا لدعم نمو القطاع والحفاظ على مكانتنا التنافسية، نركز بشكل أساسي على ضمان توفر المنصة وموثوقيتها وتنوع وظائفها وسهولة استخدامها، وذلك بهدف استقطاب شركاء بائعين وعملاء جدد والاحتفاظ بهم. بالإضافة إلى ذلك، نعمل باستمرار على تقييم ودمج التطبيقات والحلول التقنية الناشئة لمواكبة توقعات العملاء المتطورة وتعزيز تجربتهم. ومع تقدم وتطور القطاع، نؤكد التزامنا المستمر بتكثيف نموذج أعمالنا ليوافق تقنيات التوصيل المبتكرة، مثل الطائرات بدون طيار والروبوتات، بما يضمن مواكبتنا لتطورات السوق والتخفيف من المخاطر التي تطرحها التطورات التكنولوجية الثورية.

لمواجهة هذه المخاطر، قمنا بتطبيق إطار عمل قوي يركز على تعزيز موثوقية الأنظمة وأمنها ومرونتها. حيث تم تطبيق تدابير أمنية متقدمة، مثل المصادقة متعددة العوامل وبروتوكولات التشفير وإجراء اختبارات الاختراق الدورية، وذلك للحماية من التهديدات السيبرانية والوصول غير المصرح به إلى الأنظمة والبيانات. كما قامت المجموعة بتطوير إطار شامل لسياسات الأمن السيبراني يضمن التطبيق والمراقبة المتسقين لهذه السياسات عبر جميع المناطق والعمليات. ويتم إجراء تحديثات دورية للبرمجيات والأنظمة بهدف سد الثغرات الأمنية المحتملة، بينما يخضع الموظفون والشركاء البائعون لبرامج تدريب متخصصة لضمان الالتزام بأفضل ممارسات الأمن السيبراني. وقد تم تطبيق بروتوكولات لإدارة الحوادث تهدف إلى الكشف المبكر عن المشكلات التشغيلية والاستجابة الفورية لها واحتواء آثارها بفعالية، وهو ما يساهم في تقليص فترات التوقف غير المخطط لها والحد من أي تأثيرات سلبية محتملة على العملاء والشركاء. كما تخضع عمليات التأهيل والمتابعة الدورية للموردين لمعايير وضوابط صارمة في مجال أمن المعلومات وحماية البيانات، وذلك لضمان الحفاظ على سرية وسلامة وتوافر البيانات التي تتم معالجتها بواسطة الأطراف الخارجية. علاوة على ذلك، تخضع كافة هذه التدابير والإجراءات لمراجعة وتقييم دوري بهدف تحسين فعاليتها وتعزيز قدرتها على مواجهة المخاطر السيبرانية والتشغيلية الناشئة، وضمان استمرارية الأعمال وحماية مصالح العملاء وخصوصية بياناتهم، والحفاظ على سمعة المجموعة.

## المخاطر الرئيسية وعوامل التخفيف (تمة)

عوامل التخفيف / الإجراءات المتخذة	المخاطر/الوصف
<p>قامت المجموعة بتطوير وتطبيق إطار عمل قوي لأمن المعلومات يهدف إلى التعامل مع المخاطر المتعلقة باختراقات البيانات والوصول غير المصرح به. حيث يتم تطبيق تقنيات تشفير ومصادقة متقدمة لحماية عمليات نقل وتخزين المعلومات السرية، بينما يخضع مزودو الخدمات الخارجيون لتدقيق دقيق لضمان التزامهم بمعايير أمنية صارمة في هذا الصدد. كما يتولى فريق متخصص لأمن المعلومات الإشراف على عمليات الاستجابة للحوادث، وأمن التطبيقات، وضمان الامتثال لتشريعات حماية البيانات المعمول بها، ولتعزيز جهود التخفيف من هذه المخاطر، يتم إجراء عمليات تدقيق أمنية دورية، واختبارات اختراق، وعمليات مراقبة مستمرة بهدف تحديد الثغرات الأمنية ومعالجتها بشكل استباقي. وتم إدارة الوصول إلى الأنظمة والبيانات ذات الأهمية بضوابط صارمة من خلال تطبيق بروتوكولات معززة للتحكم في الوصول، كما يخضع الموظفون لبرامج تدريب مستمر لتقليل مخاطر الاختراقات الأمنية غير المقصودة. بالإضافة إلى ذلك، تعتمد المجموعة تدابير قوية لإدارة الحوادث والاستجابة لها بهدف احتواء أي حوادث أمنية ومعالجتها بشكل فوري. وتشمل تقييمات الموردين إجراء مراجعة شاملة لتدابير حماية البيانات المطبقة لديهم، لضمان امتثالهم لمتطلبات الخصوصية والأمن المعمول بها، وتبرهن هذه الجهود المستمرة على التزام المجموعة بحماية بيانات العملاء والشركاء والموظفين، مع ضمان الامتثال للقوانين والتشريعات السارية. وسيتم التعامل مع أي حوادث أمنية مستقبلية وفقاً للبروتوكولات المعتمدة والمصممة خصيصاً لهذه الغاية.</p>	<p><b>ب: المخاطر التكنولوجية (تمة)</b></p> <p>2. الثغرات الأمنية ومخاطر الأمن السيبراني</p> <p>قد تواجه اختراقات أمنية عبر الإنترنت أو انقطاعات في الخدمة نتيجة لأعمال القرصنة الإلكترونية، أو انتشار الفيروسات، أو محاولات الاختيال، أو الهجمات الخبيثة الأخرى. وقد يتطلب ذلك تخصيص موارد كبيرة لحماية تقنياتنا وبنيتنا التحتية لتقنية المعلومات.</p>
<p>ورغم أننا نسعى لإدارة هذه المخاطر عبر الاختيار الدقيق لمزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين والمراقبة المستمرة لأدائهم، فإننا نقوم أيضاً بتطبيق تدابير امتثال صارمة، وإجراء عمليات التحقق من الخلفية عند اللزوم، وتنفيذ سياسات تهدف إلى الحفاظ على جودة الخدمة وسمعة علامتنا التجارية. وتعمل على تخفيف مخاطر الاعتماد التشغيلي من خلال تنوع قاعدة مزودي الخدمات، ومراقبة التطورات التنظيمية، وإدارة تقلبات العرض والطلب لضمان استمرارية الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، نقوم بتقييم قدرة مزودي الخدمات على التوسع لدعم خطط النمو المستقبلية. ومع ذلك، فإن طبيعة هذا النموذج التشغيلي تعني وجود درجة من المخاطر الملازمة التي لا يمكن تجنبها بالكامل، وتحقق أي من هذه المخاطر بشكل مادي قد يكون له تأثير سلبي جوهري على أعمالنا ووضعنا المالي ونتائج عملياتنا وتوقعاتنا المستقبلية.</p>	<p><b>ج: المخاطر التشغيلية</b></p> <p>1. المخاطر المرتبطة بالاعتماد على مزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين لخدمات التوصيل وتنفيذ الطلبات</p> <p>إن اعتمادنا على مزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين في عمليات تنفيذ الطلبات والتوصيل ينطوي على مخاطر تشغيلية وقانونية ومالية وأخرى متعلقة بالسمعة، ونظراً لأننا لا نوظف بشكل مباشر غالبية سائقي التوصيل والعاملين على توصيل المنتجات، فإن سيطرتنا محدودة على مدى امتثالهم لقوانين العمل المحلية، بما في ذلك إجراءات الاستقدام، والحصول على تصاريح العمل، والالتزام بأنظمة الأجور وساعات العمل واشتراكات الضمان الاجتماعي. وأي إخفاق في الامتثال من جانب هؤلاء المزدودين قد يعرضنا لعمليات تدقيق تنظيمية أو غرامات مالية أو يسبب لسمعتنا. وبالإضافة إلى ذلك، ونظراً لأن هؤلاء العاملين يرتدون الزي الرسمي الذي يحمل علامتنا التجارية، فإن جودة الخدمة التي يقدمونها تؤثر بشكل مباشر على تصور العملاء عن علامتنا. إلا أن إشرافنا المحدود على عمليات توظيفهم وتدريبهم وتقييم أدائهم لدى مزودي الخدمات يزيد من مخاطر عدم اتساق مستوى الخدمة، وعدم رضا العملاء، والإضرار بالسمعة.</p> <p>ومن الناحية القانونية، يوجد خطر يتمثل في احتمالية مطالبة سائقي التوصيل والعاملين على توصيل المنتجات بالحصول على صفة الموظف لدينا، خاصة في حال عدم رضاهم عن شروطهم التعاقدية مع مزودي الخدمات اللوجستية، الأمر الذي قد يؤدي إلى الدخول في نزاعات قانونية، أو تحمل التزامات مالية، أو إلزامنا بتقديم مزايا وظيفية. كما أن اعتمادنا التشغيلي على هؤلاء المزدودين يعني أن أي انقطاعات في خدماتهم - سواء بسبب عدم استقرارهم المالي أو أي نزاعات عمالية تخصهم أو إخفاقات في تقديم الخدمة - قد تؤثر بشكل كبير على قدرتنا على تنفيذ طلبات العملاء، مما قد يتسبب في خسائر في الإيرادات وتدني مستوى الخدمة.</p>

## المخاطر الرئيسية وعوامل التخفيف (تتمه)

عوامل التخفيف / الإجراءات المتخذة	المخاطر/الوصف
<p>وللتخفيف من هذه المخاطر، نحرص على إدارة سمعة علامتنا التجارية وفق منهجية استباقية تتضمن تطبيق ضوابط جودة صارمة، وضمان الامتثال التنظيمي، وتنفيذ جهود تسويقية استراتيجية. تتضمن آلياتنا للمتابعة الاستباقية الرصد المستمر لآراء العملاء وتحليل التوجهات السائدة عبر منصات التواصل الاجتماعي وتقييم أداء الشركاء، وذلك للكشف المبكر عن أي مؤشرات قد تمس بسمعتنا واتخاذ الإجراءات التصحيحية حيالها. كما أن بروتوكولات إدارة الأزمات واستراتيجيات الاستجابة السريعة المعتمدة لدينا تضمن جاهزيتنا للتعامل بكفاءة مع أي حملات دعائية سلبية. ونساهم استثمارنا في تطوير الحلول التكنولوجية وتحسين الكفاءة التشغيلية في ضمان موثوقية الخدمة واستقرارها والحد من أي اضطرابات تشغيلية محتملة. كما تشكل الشروط التعاقدية الصارمة التي نطبقها مع الشركاء إطاراً حاكماً يستهدف منع الممارسات غير المقبولة وضمان الالتزام بأعلى معايير جودة الخدمة. ورغم أن هذه التدابير تساهم بفعالية في حماية علامتنا التجارية، إلا أن المخاطر المتعلقة بالسمعة تبقى ملازمة ومتأصلة في طبيعة القطاع الذي نعمل فيه.</p>	<p><b>ج: المخاطر التشغيلية (تتمه)</b></p> <p>2. مخاطر سمعة العلامة التجارية وسوء السلوك التشغيلي</p> <p>يعتمد نجاحنا في قطاعي التجارة الإلكترونية والتجارة السريعة بشكل كبير على شهرة علامتنا التجارية وسمعتنا المرموقة، حيث غالباً ما تستحوذ العلامات التجارية القوية على الحصة السوقية الأكبر. وأي تأثير سلبي يطل علامتنا التجارية - سواء كان ناتجاً عن إخفاقات في الخدمة، أو تحديات تنظيمية، أو سوء سلوك من جانب الشركاء، أو عدم رضا العملاء، أو حتى عوامل خارجية مثل المقاطعات السياسية - قد يلحق ضرراً كبيراً بأعمالنا. وقد يؤدي الإصرار بالسمعة إلى فقدان العملاء، وتوتر العلاقات مع الشركاء، وزيادة تكاليف التسويق اللازمة لإعادة بناء الثقة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن بعض المشكلات التشغيلية مثل حالات تأخير التوصيل، أو عدم امتثال الشركاء، أو الاختراقات السيبرانية، أو ضعف الكفاءة التشغيلية قد تؤدي إلى تفويض ثقة العملاء. كما أن اعتمادنا على وسائل التواصل الاجتماعي في الترويج لعلامتنا التجارية يزيد أيضاً من مخاطر فقدان السريع للسمعة نتيجة للانتشار الواسع لأي دعاية سلبية. ومع توسع أعمالنا، يصبح ضمان جودة اتساق الخدمة، والامتثال التنظيمي، ووجود آلية فعالة لإدارة الأزمات أمراً بالغ الأهمية للحفاظ على قيمة علامتنا التجارية. وأي إخفاق في حماية سمعتنا بفعالية قد يكون له أثر سلبي كبير على أدائنا المالي ووضعنا التنافسي وأفاق نمونا على المدى الطويل.</p>
<p>نرى بأن اتفاقيات المرشحين (الكفيل الاسمي) الحالية لدينا تتوافق مع القوانين والأنظمة المحلية المعمول بها، مما يخفف من المخاطر القانونية المباشرة. كما نقوم بالمراقبة المستمرة للتغييرات في القوانين المحلية وتفسيراتها والتي قد تؤثر على صحة أو قابلية تنفيذ هذه الاتفاقيات. وبالإضافة إلى ذلك، تم تصميم اتفاقيتنا بشكل يهدف إلى ضمان استمرارية العمليات مع تقليل مخاطر قيام المرشحين (الكفلاء الإسميين) بالمطالبة بحقوق قد تتسبب في تعطيل أعمالنا. كما يشمل نهجنا أيضاً تقييم هيكل ملكية بديلة حيثما كان ذلك ممكناً وعملياً، بهدف تقليل الاعتماد على اتفاقيات المرشحين (الكفيل الاسمي) والحفاظ على امتثالنا الكامل للأطر التنظيمية وما يطرأ عليها من تغييرات.</p>	<p>3. مخاطر قيود الملكية الأجنبية واتفاقيات المرشحين (الكفيل الاسمي)</p> <p>تخضع عملياتنا في كل من الإمارات العربية المتحدة والكويت والبحرين والعراق لقيود تتعلق بالملكية الأجنبية، مما يتطلب منا إدارة أعمالنا من خلال اتفاقيات المرشحين (اتفاقيات الكفيل الاسمي) في هذه الأسواق. ورغم أن هذه الاتفاقيات تتيح لنا الامتثال للأنظمة المحلية، إلا أنها تعرضنا في الوقت ذاته لمخاطر قانونية وتشغيلية ومالية محتملة. فهناك احتمالية للطعن في صحة هذه الاتفاقيات من قبل السلطات المحلية أو المحاكم، الأمر الذي قد يؤدي إلى إجراءات إنفاذ تنظيمية، أو فرض متطلبات إعادة هيكلة، أو توقيع غرامات مالية، أو حتى إلغاء تراخيص التشغيل الخاصة بنا. وبالإضافة إلى ذلك، قد يتمسك المرشحون (الكفلاء الاسميون) بحقوق معينة أو يقوموا بالطعن في هذه الاتفاقيات أو رفع دعاوى قانونية. كما حدث في نزاعات سابقة، مما قد يتسبب في تعطيل أعمالنا وتحميلنا التزامات مالية. كما تنطوي اتفاقيات المرشحين هذه بطبيعتها على تعقيدات إدارية وتكاليف امتثال أعلى، وقد تفرض قيوداً على عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية. وقد تؤدي أي تغييرات مستقبلية في الأنظمة المحلية إلى فرض قيود إضافية على استخدام مثل هذه الاتفاقيات أو حتى حظرها تماماً. مما قد يضطرنا للبحث عن حلول بديلة قد لا تكون بنفس القدر من الجدوى التشغيلية أو المالية. وبالتالي، فإن أي تطورات سلبية تتعلق باتفاقيات المرشحين أو بإفناء القوانين التنظيمية ذات الصلة قد يكون لها تأثير سلبي جوهري على أعمالنا ووضعنا المالي وأفاق نمونا في هذه الأسواق الرئيسية.</p>
<p>ولمواجهة هذه التحديات والمخاطر، فإننا نبتني نهجاً استباقياً وشاملاً، حيث نخضع مخاطر الامتثال المرتبطة بقطاعات الإنترنت والتجارة الإلكترونية والتجارة السريعة وصناعة الأغذية لتقييم مستمر. كما نراقب عن كثب تعديلات التشريعات الخاصة بكل ولاية قضائية وتأثيراتها المالية والتشغيلية المحتملة. للتخفيف الاستباقي من أي آثار سلبية متوقعة على أعمالنا. وبشمل ذلك رصد التطورات التنظيمية الهامة، كقيود التسعير ومتطلبات الترخيص وقوانين خصوصية البيانات، لضمان توافقنا التام مع الأطر القانونية المتغيرة. أما المخاطر التنظيمية الأوسع نطاقاً، كتلك الناجمة عن تضارب القواعد التنظيمية عبر الأسواق، فيتم التعامل معها من خلال اليات حوكمة ورقابة راسخة تهدف إلى ضمان استمرارية العمليات والمحافظة على الاستقرار المالي ودعم استراتيجيات التوسع المستقبلية.</p>	<p><b>د: مخاطر الامتثال</b></p> <p>1. تطور المشهد التنظيمي وتحديات الامتثال</p> <p>تنطوي الطبيعة المتغيرة والمقعدة لأطر التنظيمية والتشريعية التي تحكم قطاعات الإنترنت، والتجارة الإلكترونية، والتجارة السريعة، وصناعة الأغذية (بما فيها المطابخ السحابية) على مخاطر جوهريّة تتعلق بالامتثال ضمن عملياتنا. فالتعديلات التنظيمية المستمرة، مثل فرض حدود سرعة لنسب العمولة بقطر أو احتمالية إعادة تصنيف خدمات التوصيل ضمن فئة الخدمات البريدية بعمان، من شأنها أن تفرض أعباء مالية وتشغيلية. ومما يفاقم من تعقيدات الامتثال غياب أطر تنظيمية موحدة عبر مختلف الولايات القضائية، ووجود هيئات رقابية متعددة قد تطبق قواعد متعارضة. يضاف إلى ذلك، أن استحداث تشريعات جديدة تتعلق بخصوصية البيانات، أو آليات التسعير، أو الضرائب، أو متطلبات الترخيص، قد يلقي بظلاله على عملياتنا المستقبلية، ومستويات ربحيتنا، وخططنا التوسعية. إن أي إخفاق في التكيف مع هذه البيئة التنظيمية المتطورة قد تترب عليه عقوبات وخيمة، تشمل التعرض لجزاعات مالية، أو الدخول في نزاعات قانونية، أو الإصرار بسمعة الشركة، أو فرض قيود تشغيلية تحد من قدرتنا على النمو والمنافسة في أسواقنا الرئيسية.</p>

## المخاطر الرئيسية وعوامل التخفيف (تممة)

عوامل التخفيف / الإجراءات المتخذة	المخاطر/الوصف
<p>لضمان الامتثال للأنظمة المتطورة في مجال حماية البيانات، قمنا بتعيين مختصين إقليميين لحماية البيانات يشرفون على الالتزام بالمتطلبات القانونية الخاصة بكل ولاية قضائية. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتعزيز إطار عملنا لحماية الخصوصية من خلال سياسات داخلية شاملة وإرشادات إجرائية، بما في ذلك بروتوكولات للاحتفاظ بالبيانات الشخصية والتعامل مع استفسارات أصحاب البيانات. ومع ازدياد التدقيق التنظيمي، نواصل تقييم وتعزيز تدابير أمن البيانات لدينا، بما يضمن توافق ممارساتنا مع المعايير الصناعية والتوقعات القانونية. ونسهم هذه الجهود في التخفيف من المخاطر المرتبطة بحدوث خروقات في البيانات، والغرامات التنظيمية، والأضرار بالسمعة، وفقدان ثقة العملاء.</p>	<p><b>د: مخاطر الامتثال (تممة)</b></p> <p>2. مخاطر عدم الامتثال لقوانين حماية البيانات</p> <p>مع استمرارنا في النمو وتوسيع قاعدة عملائنا وشركائنا والسائقين، يزداد حجم البيانات الشخصية التي نقوم بجمعها وتخزينها ومعالجتها، مما يزيد من تعرضنا لقوانين حماية البيانات ورقابة الجهات التنظيمية. وتميز العديد من الأسواق الرئيسية التي نعمل فيها بوجود أنظمة صارمة لحماية الخصوصية وآليات إنفاذ نشطة، الأمر الذي يتطلب منا تقييم وتحديث سياساتنا الأمنية وسياسات الاحتفاظ بالبيانات والخصوصية بشكل مستمر. وقد يؤدي عدم الامتثال لقوانين حماية البيانات المعمول بها، مثل لائحة حماية البيانات لعام 2021 في سوق أبوظبي العالمي، إلى فرض غرامات، وعقوبات قانونية، ومطالبات بالتعويض، بالإضافة إلى الإضرار بسمعتنا. كما أن حدوث خرق أو سوء استخدام للبيانات الشخصية قد يؤدي إلى تآكل ثقة العملاء، والتأثير سلبيًا على استخدام المنصة، والتأثير المادي على أعمالنا وأدائها المالي وأفاق نموها.</p>
<p>نهدف إلى التعامل بفعالية مع التعقيدات التنظيمية ودعم النمو المستدام لحلول الدفع الرقمية لدينا من خلال المتابعة الدقيقة للتشريعات المالية المتطورة والتواصل المستمر مع الجهات المختصة لضمان الامتثال. وفي إطار تعزيز الحوكمة الداخلية، قمنا بتطوير خبراتنا التنظيمية وتأسيس فريق قانوني متخصص في حلول التكنولوجيا المالية.</p>	<p>3. مخاطر عدم الامتثال للوائح تنظيم خدمات الدفع</p> <p>مع استكشافنا للفرص في مجال المدفوعات الرقمية، بما في ذلك المحافظ الإلكترونية، وخدمات الدفع المؤجل، وحلول المحافظ الرقمية، قد نخضع لمزيد من الرقابة التنظيمية، ومتطلبات الترخيص، والتدقيق من الجهات الإشرافية المالية. وتخضع العديد من عمليات الدفع الحالية لدينا، مثل تقسيم رسوم العمولة ومدفوعات الشركاء، للتنظيم في بعض الأسواق، وأي توسع في الخدمات المالية قد يعرضنا لمخاطر امتثال إضافية. قد تشمل المتطلبات التنظيمية شروط كفاية رأس المال، ومكافحة غسل الأموال (AML)، وقواعد اعرف عميلك (KYC)، والأمن السيبراني، وتدابير منع الجرائم المالية، من بين أمور أخرى. ونظرًا لخبرتنا المحدودة في الأطر التنظيمية المالية، والتزامات الامتثال المتغيرة في مختلف الولايات القضائية، هناك خطر بعدم الامتثال، مما قد يؤدي إلى فرض غرامات، أو فرض قيود على خدماتنا، أو الإضرار بسمعتنا، أو حدوث اضطرابات تشغيلية. كما أن الفشل في الحصول على التراخيص اللازمة أو الحفاظ عليها، أو عدم الالتزام بالتغييرات التنظيمية، قد يؤثر بشكل جوهري على أعمالنا، وأدائها المالي، وأفاق نموها المستقبلي.</p>
<p>نحن ملتزمون بدعم تطوير المواهب المحلية والامتثال للأنظمة المحلية لتلبية متطلبات التوظيف في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ورغم أن هذه المبادرات قد تفرض قيودًا، فإننا نواصل تعديل استراتيجيتنا الخاصة بالقوى العاملة لضمان الامتثال مع الحفاظ على الفعالية التشغيلية. بالإضافة إلى ذلك، ندرك الحاجة إلى قوة عاملة ذات مهارات عالية ومرونة لدعم توسعنا وابتكارنا، ونعمل ضمن الأطر التنظيمية لتحقيق التوازن بين الامتثال واحتياجات الأعمال.</p>	<p>4. مخاطر الامتثال لسياسات توظيف الوظائف والقيود التشغيلية المرتبطة بها</p> <p>تفرض مبادرات التوظيف في أسواق منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الرئيسية، بما في ذلك التوظيف في الإمارات، والكويت (التكويت)، والبحرين (البحرنة)، وقطر (القطرنة)، وعمان (التعمين)، حصصًا للقوى العاملة ومتطلبات توظيف قد تؤدي إلى زيادة التكاليف التشغيلية وتقليل مرونة القوى العاملة. وقد يؤدي الامتثال لهذه البرامج إلى ارتفاع نفقات الرواتب للموظفين المواطنين، وفرض قيود على إعادة هيكلة القوى العاملة، وصعوبات في استقطاب الكفاءات المحلية، لا سيما في الأدوار المتخصصة في مجالات التكنولوجيا وتطوير البرمجيات. وعلاوة على ذلك، قد تؤثر اللوائح المتغيرة التي تنظم عمل مزودي خدمات التوصيل من الأطراف الثالثة على توفر السائقين، كما هو الحال في سلطنة عمان، حيث أدى عدم الامتثال إلى احتجاز بعض السائقين. وقد تفرض الحكومات أيضًا قيودًا على تصاريح العمل أو عوائق أمام دخول الوافدين في إطار تسريع جهود التوظيف، مما يزيد من تعقيد إدارة القوى العاملة. إن عدم الامتثال لهذه المتطلبات قد يؤدي إلى فرض غرامات، أو قيود على توظيف العمالة الأجنبية، أو حتى إلى تقييد خطط التوسع في الأسواق. ومع استمرار تطور سياسات التوظيف وتكيفها، قد تؤثر بشكل كبير على هيكل التكاليف لدينا، ومرورنا التشغيلية، وبنائنا العامة في المنطقة.</p>

## المخاطر الرئيسية وعوامل التخفيف (تتمة)

عوامل التخفيف / الإجراءات المتخذة	المخاطر/الوصف
<p>نسعى إلى التخفيف من مخاطر تقلبات أسعار الصرف من خلال المراقبة المستمرة لسياسات أسعار الصرف، وتنوع مصادر إيراداتنا جغرافياً، والحفاظ على درجة عالية من المرونة المالية. كما يتم بشكل دوري تقييم مدى الحاجة والجدوى لاستخدام خيارات التحوط وغيرها من أدوات إدارة المخاطر المتاحة لتقليل مستوى التعرض لهذه التقلبات. وعلى الرغم من هذه التدابير، فإن أي تغييرات مستقبلية في أسعار الصرف قد تظل تؤثر على وضعنا المالي وآفاق نمونا المستقبلية.</p>	<p><b>هـ: المخاطر المالية</b></p> <p>1. مخاطر أسعار الصرف الأجنبي واستقرار سعر صرف الدرهم الإماراتي مقابل الدولار الأمريكي</p> <p>يعتمد وضعنا المالي ونتائج عملياتنا بشكل كبير على استقرار سعر صرف الدرهم الإماراتي، المرتبط رسمياً بالدولار الأمريكي منذ عام 1997. وأي قرار لفك هذا الارتباط أو تعديل سعر الصرف بين الدرهم الإماراتي والدولار الأمريكي من قِبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي قد يؤدي إلى زيادة تكاليف الخدمات والالتزامات المتعلقة بالديون، بالإضافة إلى حدوث تقلبات في أسعار ترجمة العملات الأجنبية، مما قد يؤثر سلباً على أدائنا المالي. ورغم استقرار سعر الصرف المربوط حتى تاريخه، فلا يوجد ضمان بأن هذا الارتباط سيستمر إلى ما لا نهاية. وعليه، فإن أي تغيير في سعر الصرف قد يؤثر بشكل جوهري وسلبى على أعمالنا ووضعنا المالي وآفاق نمونا المستقبلية.</p>

تم ترك هذا القسم فارغاً



# طموح للريادة. والتزام بالاستدامة



39	المبادئ التوجيهية
39	تطوير إطار عمل الاستدامة
40	نهجنا تجاه الاستدامة
41	إطار عمل الاستدامة في "طلبات"
42	تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي
52	تعزيز عدالة الغذاء وسهولة الوصول إليه
58	تقليل بصمتنا الكربونية



## تطوير إطار عمل الاستدامة

تم تصميم إطار عمل الاستدامة الخاص بـ "طلبات" بناءً على تحديد وتحليل للمواضيع الرئيسية ذات الأهمية النسبية التي تتوافق مع أولويات أعمالنا الأساسية، وتنسجم مع السياق المحلي للأسواق التي نعمل بها، وتدعم تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

## المبادئ التوجيهية

ينصب تركيزنا في "طلبات" على إحداث أثر إيجابي وملمووس، مسخرين في ذلك قوة التكنولوجيا والابتكار لخلق فرص اقتصادية جديدة، وتمكين شركائنا من النمو، وتحقيق قيمة مستدامة تشمل كافة جوانب منظومة أعمالنا.

كما نجدد التزامنا بالتصدي للتحديات المجتمعية والبيئية الملحة، وفي مقدمتها المساهمة في الحد من الجوع وتقليل الأثر البيئي، بينما نعمل في الوقت ذاته على إرساء معايير سباقة لممارسات الأعمال المسؤولة ضمن قطاع توصيل الطعام.



## نهجنا تجاه الاستدامة

نطبق منهجية واضحة لتحديد أولويات الاستدامة تعتمد على تحديد وتحليل المواضيع ذات الأهمية النسبية بالنسبة لأعمالنا، أخذين في الاعتبار مدى ارتباطها بسياق عملياتنا الإقليمية لضمان توجيه مواردها وحشد جهودنا بشكل مكثف لخدمة القضايا التي نستطيع من خلالها تحقيق أثر إيجابي أكثر تأثيراً. ويضمن هذا النهج مواءمة استراتيجيتنا للاستدامة بشكل وثيق مع كلٍ من المعايير العالمية الرائدة والأولويات المحلية في الأسواق التي نخدمها.

وتشمل التزاماتنا الرئيسية في مجال الاستدامة ما يلي:

- **التوافق مع نموذج أعمالنا الأساسي**، مع التركيز على دعم النمو الاقتصادي، وتحقيق عدالة الغذاء، وتعزيز المسؤولية البيئية؛ بالتوازي مع توظيف حلولنا التكنولوجية وقدراتنا في تحليل البيانات لإحداث أثر هادف وملمس.
- **التواصل الفعال والمستمر مع أصحاب المصلحة الرئيسيين**، بمن فيهم الموظفون والشركاء والجهات التنظيمية وسائقو التواصل والمنظمات الأهلية والمستثمرون، وذلك لفهم المجالات ذات الأولوية بالنسبة لهم وتوقعاتهم.
- **تكييف منهجية "دليفري هيرو" لتقييم الأهمية النسبية** المزدوجة لتعكس السياق الإقليمي الخاص بعمليات "طلبات"، وبيان كيفية ارتباط ذلك بجهودنا العالمية كجزء من "دليفري هيرو".
- **الاسترشاد بالمعايير الدولية** وأفضل الممارسات العالمية لتعزيز وتدعيم التزاماتنا في مجال الاستدامة.
- **الأخذ في الاعتبار خصوصية السياق المحلي والتحديات الإقليمية**، مثل قضايا انعدام الأمن الغذائي، وخلق فرص العمل، والأثر البيئي.

تضمن هذه المنهجية المتكاملة أن تكون أولوياتنا في مجال الاستدامة متوافقة مع التوجهات العالمية ووثيقة الصلة باحتياجات المنطقة في آن واحد، مما يساهم في خلق قيمة مستدامة طويلة الأجل لأعمالنا وللمجتمعات التي نخدمها.

## تحديد المواضيع ذات الأهمية النسبية لمجموعة "دليفري هيرو"

يتسق نهجنا في الاستدامة بشكل وثيق مع الرؤية الأشمل لمجموعة "دليفري هيرو"، وتسترشد جهود الاستدامة في "طلبات" بالمواضيع ذات الأهمية النسبية التي حددتها "دليفري هيرو"، والتي تحدد بدورها مجالات التركيز الرئيسية عبر مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وقد تم تحديد هذه المواضيع باستخدام تقييم متخصص للأهمية النسبية المزدوجة لتشكيل الأساس لممارسات الأعمال المسؤولة المطبقة عبر شبكة عمليات المجموعة عالمياً، وتحدد بالتالي ملامح نهج "طلبات" في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

## تطوير إطار عمل الاستدامة الخاص بنا

رغم أن الأولويات العالمية لمجموعة "دليفري هيرو" تمثل الهيكل العام لنهجنا تجاه الاستدامة، فإننا في "طلبات" نعمل على تكييف هذه الأولويات ودمجها ضمن المواضيع ذات الأهمية النسبية والركائز الأساسية الخاصة بنا. ويهدف ذلك إلى ضمان توافق نموذج أعمالنا وعملياتنا مع السياق الإقليمي، بما يساهم في تحقيق أثر مستدام وطويل الأجل لصالح المجتمعات التي نخدمها.

## المساهمة في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

تم تصنيف المواضيع ذات الأهمية النسبية بالنسبة لنا وإدراجها تحت ثلاث ركائز رئيسية، تتماشى كل منها مع هدف من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وثيقة الصلة بأعمالنا، وهي:

- تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي
- تعزيز عدالة الغذاء وسهولة الوصول إليه
- تقليل بصمتنا الكربونية

يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول ركائز الاستدامة هذه والمواضيع ذات الأهمية النسبية المرتبطة بها في القسم التالي.

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على صفحة 41

### الأولويات البيئية

تتعكس أولوياتنا البيئية في التزامنا بالحد من بصمتنا الكربونية، مع التركيز بشكل خاص على خفض انبعاثات عمليات التوصيل وتقليل نفايات التعبئة والتغليف.

### الحوكمة البيئية

التغير المناخي  
تلوث الهواء  
استخدام الموارد والاقتصاد الدائري

### الموضوعات الاجتماعية

تتماشى مع تركيزنا على توفير العمل اللائق ودعم النمو الاقتصادي، وتحديدًا من خلال خلق فرص العمل المستدامة وضمان رفاهية سائقي التوصيل.

### الحوكمة الاجتماعية

التنوع والشمول  
تطوير الموظفين  
خلق فرص العمل  
الصحة والسلامة  
ظروف العمل

### مجالات حوكمة الشركات

تمثل جزءاً لا يتجزأ من إطار الحوكمة المؤسسية، مما يضمن حماية الخصوصية، وتطبيق أعلى معايير سلامة الغذاء، والالتزام بسلوكيات الأعمال الأخلاقية في جميع الأسواق.

### حوكمة الشركات

الخصوصية  
سلامة الغذاء وجودته  
سلوكيات وممارسات الأعمال



## الموضوعات ذات الأهمية النسبية



خلق فرص العمل



رفاهية سائقي التوصيل



الحوكمة الرشيدة

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع  
على صفحة 42

## الموضوعات ذات الأهمية النسبية



التبرع بالوجبات



الأكل الصحي



هدر الطعام

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع  
على صفحة 52

## الموضوعات ذات الأهمية النسبية

الانبعاثات المرتبطة بعمليات  
التوصيل

نفايات التغليف

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع  
على صفحة 58

## 1. تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي

نلتزم بخلق فرص اقتصادية محلية عبر منظومة أعمالنا لكافة أصحاب المصلحة الرئيسيين والأطراف المعنية. حيث نعمل على تمكين شركائنا من خلال إبرام شراكات استراتيجية، وتوفير أدوات للنمو، وتقديم برامج لتطوير الأعمال تدعم خلق فرص العمل وتعزيز المرونة الاقتصادية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وبالتوازي مع هذا النمو، نستثمر في بناء منظومة رعاية متكاملة تهدف إلى تعزيز وتطبيق معايير سلامة أعلى وضمان الرفاهية العامة لسائقي التوصيل. وعلى مستوى المبادئ الأساسية، نؤكد التزامنا بمواصلة تنمية أعمالنا بمسؤولية ووفقاً لأعلى المعايير الأخلاقية.

## 2. تعزيز عدالة الغذاء وسهولة الوصول إليه

نعمل على المساهمة بطريقة فعالة في مكافحة انعدام الأمن الغذائي من خلال شراكتنا طويلة الأمد مع برنامج الأغذية العالمي التابع للأمم المتحدة وتعاوننا المستمر مع الجمعيات الخيرية المحلية، كما نوظف منصتنا لإحداث تأثير إيجابي عبر تسهيل التبرعات، وتعزيز التوجه نحو خيارات الغذاء الصحية وتعزيز إمكانية الوصول إليها عبر حلول سهلة وأسعار معقولة.

## 3. تقليل بصمتنا الكربونية

نكرس جهودنا للحد من أثرنا البيئي عبر الالتزام بتطبيق الممارسات المستدامة في مختلف جوانب عملياتنا. ويتجلى هذا الالتزام في تبني استخدام الدراجات الكهربائية للمساهمة في خفض الانبعاثات وتمهيد الطريق لبناء أسطول توصيل مستدام. وقد بدأنا باتخاذ خطوات فعلية لتقليل هدر الطعام والتحسين المستمر لسلسلة التوريد من خلال مبادرات موجهة تدعم رؤيتنا لمستقبل مسؤول بيئياً.

# إطار عمل الاستدامة في " طلبات "

ترتكز أجندتنا للاستدامة على مساهماتنا لتحقيق ثلاثة من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، وهي:



# 1. تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي

تتمثل ركيزتنا الأولى للاستدامة في "تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي"، وهي بذلك تنسجم مع الهدف الثامن من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وتجسد هذه الركيزة التزامنا بإتاحة الفرص الاقتصادية، وبناء شراكات قوية ومثمرة، ودعم مقومات الاستقرار المالي لكافة الأطراف المرتبطة بمنصتنا.

نؤمن في "طلبات" بأن بناء اقتصاد مزدهر ومستدام يبدأ بتمكين الأفراد. ولذلك، نسعى عبر مبادراتنا المتنوعة إلى تقديم قيمة حقيقية ومضافة للمطاعم الشريكة ولموظفينا ولسائقي التوصيل وللشركات المحلية التي نتعامل معها، لدعم مسيرة نموها ونجاحها والارتقاء بتجربتهم وإتاحة المزيد من فرص النمو أمامهم، لنساهم بفاعلية في بناء اقتصاد إقليمي أكثر استدامة وقدرة على النمو في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وينصب تركيزنا بشكل خاص على بناء علاقات قوية مع شركائنا، تعمل على إثراء تجربتهم معنا وتمكينهم من الاستفادة من قدراتهم بالشكل الأمثل.

## تفعيل منظومة النمو المتكاملة (عجلة نمو طلبات)

يستفيد نموذج أعمالنا من قوة شبكتنا المحلية، مما يغذي دورة نمو إيجابية ومتكاملة. وقد تم تصميم منظومتنا المتكاملة للنمو والتي نسميها "عجلة نمو طلبات" لتحقيق تحسينات جوهرية ومستمرة عبر مختلف سلاسل القيمة، بما يضمن الارتقاء بجودة الخدمة وتعميق الولاء للمنصة.

## الموضوعات ذات الأهمية النسبية:

خلق فرص العمل



رفاهية سائقي التوصيل



الحوكمة الرشيدة



## أبرز إنجازات عام 2024 على صعيد محور تعزيز العمل اللائق

### إطلاق

بوابة مخصصة للشركاء شكلت ركيزة أساسية ضمن استراتيجيتنا الهادفة لدعم نومهم



### تمكين

المشاريع الصغيرة، التي شكلت نسبة 40%

من إجمالي الشركاء



### تحقيق تقييم بنسبة

95%

على مؤشر التزام سائقي التوصيل بمعايير السلامة



في "طلبات"، ننظر إلى نمو منصتنا باعتباره عملية عضوية ديناميكية تركز في جوهرها على تلبية احتياجات العملاء. فمع تنامي حجم الطلبات، ينضم المزيد من الشركاء البائعين إلى المنصة، مما يتيح للعملاء مجموعة أوسع من الخيارات، وينيج لنا في الوقت ذاته توفير فرص أكبر لسائقي التوصيل لتحقيق دخل أعلى. ويسهم هذا التوسع بدوره في رفع كفاءة أسطول التوصيل، والارتقاء بجودة الخدمة، وتحسين العمليات التشغيلية بشكل عام، ويوفر تجربة أفضل لكافة الأطراف ضمن منظومتنا. كما نلتزم باستقطاب أفضل الكفاءات والمحافظة عليها في أسواقنا لدعم استمرارية نمونا ومضاعفة التأثير الإيجابي لشبكتنا المتنامية.

تتجاوز عجلة نمو طلبات في جوهرها حدود النجاح التجاري، لتصبح محركاً قوياً للتقدم الاجتماعي والاقتصادي. ومن خلال دعم الاقتصاد الرقمي، وتنشيط حركة التجارة، وخلق وظائف نوعية، فإننا نساهم في بناء مستقبل تتكامل فيه التكنولوجيا مع الفرص المتاحة للجميع على قدم المساواة.



## 1. تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي

### خلق فرص العمل



خلق فرص العمل المستدامة هو أحد الأسس التي تقوم عليها منظومة أعمالنا. فمن خلال دعم الشركات المحلية، وتمكين سائقي التوصيل، وبناء قوى عاملة تتميز بالتنوع والشمول، فإننا نساهم في إتاحة فرص مجدية تدفع عجلة نمونا وتوسعنا الداخلي في مختلف الأسواق التي نخدمها.

### تعزيز مبادراتنا لدعم القوى العاملة...

#### الاحتفاظ بنسبة

94%

من موظفينا ذوي الأداء المتميز

تشكل منصتنا الإلكترونية محركاً رئيسياً لدعم النمو الاقتصادي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بفضل دورها كحلقة وصل تجمع الشركات والعملاء ومزودي الخدمات في فضاء الاقتصاد الرقمي. ومن خلال منظومة عملنا المتكاملة هذه، نساهم في خلق فرص مباشرة لشركائنا البائعين ولسائقي التوصيل ولموظفينا، بما يدعم تحقيق الأهداف الاقتصادية الوطنية في أسواقنا وقد كان لهذه الفرص تأثير ملموس في الأسواق التي نعمل بها؛ حيث قدرت دراسة لإحدى شركات الاستشارات الإدارية الرائدة القيمة المضافة التي تولدها منظومة "طلبات" في الإمارات بنحو 4.2 مليار درهم (0.3% من الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي للدولة) إضافة إلى دعمها لاستحداث نحو 55,000 فرصة عمل. وفي الكويت، بلغت هذه المساهمة قرابة 190 مليون دينار كويتي (1% من الناتج المحلي غير النفطي للدولة) ونحو 35,000 فرصة عمل.

ولا يقتصر إسهامنا الاقتصادي على ذلك، بل يمتد لدعم تنمية قدرات المشاريع الصغيرة والمتوسطة، التي تمثل شريحة هامة تناهز 40% من إجمالي عدد شركائنا، وذلك عبر برامج تدريبية متخصصة لتعزيز كفاءتها ودفع نموها. وتربط منصتنا حالياً قاعدة متنامية تضم أكثر من 6.5 مليون عميل نشط بما يزيد عن 68,800 شريك نشط وأكثر من 123,000 سائق توصيل نشط، وهي بذلك لا تقتصر على توفير فرص مباشرة فحسب، بل تحفز أيضاً خلق فرص عمل غير مباشرة في مختلف القطاعات ذات الصلة. وتأكيداً على التزامنا بتطوير شركائنا، فقد استفاد نحو 40% منهم حتى الآن من مبادراتنا التدريبية الهادفة لرفع كفاءتهم التجارية وتعزيز مرونتهم الاقتصادية.

وبالمثل، يمثل سائقو التوصيل عنصراً حيوياً في عملياتنا، وتزايد فرص العمل التي توفرها لهم بالتوازي مع نمو أعمالنا. حيث نعمل على توفير فرص عمل مرنة للآلاف من سائقي التوصيل بالتعاون مع شبكة من مزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين والعاملين المستقلين. ولا يتوقف التزامنا عند هذا الحد، بل يتجاوز إلى التعاون الوثيق مع شركائنا اللوجستيين لضمان تزويد سائقي التوصيل بالتدريب والتأهيل اللازمين في مجالات أساسية كتجربة العملاء ومعايير السلوك المهني والتعامل الصحي مع الأغذية، وغيرها من الجوانب التي تضمن تقديم خدمة عالية الجودة. لمزيد من التفاصيل، يرجى مراجعة قسم "رفاهية سائقي التوصيل".

### موظفوننا

نؤمن في "طلبات" بأن موظفينا هم أساس نجاحنا، حيث يشكل تنوع وجهات نظرهم وخبراتهم القوة الدافعة لتطوير عملياتنا وتحقيق تقدمنا التكنولوجي. وتضم عائلة "طلبات" اليوم أكثر من 6,000 موظف ينتمون لأكثر من 96 جنسية مختلفة، مما يعكس التزامنا ببناء قوى عاملة تنسجم بالشمول، بالتوازي مع دعمنا المستمر لجهود التوظيف في أسواقنا المحلية.

كما نعتز بفرقنا من الكفاءات التقنية الذي يضم أكثر من 480 متخصصاً في مجالات تصميم المنتجات والهندسة وعلوم البيانات موزعين على مركزنا التقنيين في دبي والقاهرة، والذين يؤدون دوراً محورياً في التحسين المستمر لأداء المنصة.

ومن خلال المزج بين قدرات الابتكار المحلية والإمكانات العالمية لمجموعة "دليفري هيرو"، فإننا نعمل على تعزيز نجاح شركائنا البائعين، وزيادة إمكانات الدخل لسائقي التوصيل، وتقديم قيمة أفضل للعملاء، بما يدعم استمرارية دورة النمو والكفاءة.

### نمو الموظفين وتطويرهم المهني

تجلى قدرتنا على استقطاب أفضل الكفاءات والمحافظة عليها في وصول معدل الاحتفاظ بالموظفين ذوي الأداء المتميز إلى 94%، وبلغ متوسط مدة الخدمة للموظفين ثلاث سنوات.

كما أننا ملتزمون بتحديث ثقافة التعلم المستمر ودعم مسارات النمو المهني لموظفينا. وخلال عام 2024، تضمنت أبرز إنجازاتنا في هذا المجال ما يلي:

- شغلت الكفاءات الداخلية ما نسبته 40% من المناصب القيادية العليا الشاغرة عبر الترقيات الداخلية.
- إتاحة فرص تطوير المهارات القيادية لما لا يقل عن 50% من مدراءنا.

وتشمل برامجنا لتطوير القيادات برنامج "Elevate" المصمم بالشراكة مع الكلية الأوروبية لإدارة الأعمال (إنسياد)، وبرنامج "تسريع أداء المدراء التنفيذيين (MD Accelerator)" الذي تم تطويره بالتعاون مع كلية هارفارد للأعمال.

وتوجت تلك الجهود بحصول "طلبات" خلال عام 2024 على شهادة "أفضل بيئة عمل" (Great Place to Work®)\*

Great Place To Work Certified 2024

وبالإضافة إلى ذلك، يتمتع الموظفون بإمكانية الوصول إلى برامج تدريبية متخصصة في مجالات الأعمال الرئيسية، وتغطي هذه البرامج مواضيع متنوعة تشمل إدارة المشاريع، والتواصل مع أصحاب المصلحة، وإدارة التغيير، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات، وإدارة الأداء، إلى جانب مجالات أخرى ذات صلة بالقطاع. ويتم تقديم العديد من هذه البرامج بالشراكة مع مؤسسات مرموقة مثل معهد إدارة المشاريع (PMI)، ومؤسسة داتا كامب، ومنصة كورسييرا.

ودعماً لمسيرة التعلم المستمر، توفر "جورو" (Guru)، وهي منصة التعلم الداخلية الخاصة بـ "طلبات"، ورش عمل لتنمية المواهب تعقد على مدار العام ومصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المتطورة للقوى العاملة بالشركة. وتهدف كل هذه المبادرات إلى تمكين الموظفين، وصلح وتنمية الكفاءات القيادية، وتوفير فرص نمو مهني وترقي وظيفي مجدية.



## 1. تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي



### خلق فرص العمل

#### مزايا ومستحقات الموظفين

تسعى "طلبات" جاهدة لتقديم حزمة أجور وتوصيات ومزايا تنافسية تتماشى مع المعايير السائدة في السوق، حيث يتمتع موظفونا بإمكانية الحصول على مجموعة واسعة من المزايا، منها:

- تأمين صحي وإمكانية الحصول على سلف على الراتب، بالإضافة إلى مزايا أخرى خاصة بكل منطقة.
- خيارات إجازات متنوعة تدعم تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، تشمل الإجازات السنوية، وإجازتي الأمومة والأبوة، وإجازات الظروف الخاصة (التعاطف)، وإجازات المناسبات السعيدة، والإجازات المرضية، والإجازات غير مدفوعة الأجر وغيرها.
- مراجعات دورية لحزمة المزايا لضمان استمرار مواكبتها لاحتياجات القوى العاملة المتغيرة.
- إمكانية الاستفادة من برنامج دعم الموظفين (EAP) الذي يوفر موارد مخصصة لدعم الصحة النفسية وتعزيز المرونة.

#### برنامج الحوافز طويلة الأجل

- بالإضافة إلى ذلك، تتاح للموظفين فرصة المشاركة في برامج الأسهم التابعة لمجموعة "دليفري هيرو"، ويتكون برنامج الحوافز طويل الأجل بشكل أساسي من الخطط التالية:
- خطة الأسهم المقيدة: تمنح هذه الخطة وحدات أسهم للموظفين ذوي الأداء المتميز، بمن فيهم أعضاء الإدارة وأبرز الكفاءات في فرق العمل الرئيسية.
- خطة خيارات الأسهم: تم تصميمها في البداية لتشمل الإدارة العليا.

وفي كل عام، يحصل الموظفون المؤهلون على حصص أسهم مستهدفة، مما يتيح لهم فرصة المشاركة في نجاح الشركة على المدى الطويل.

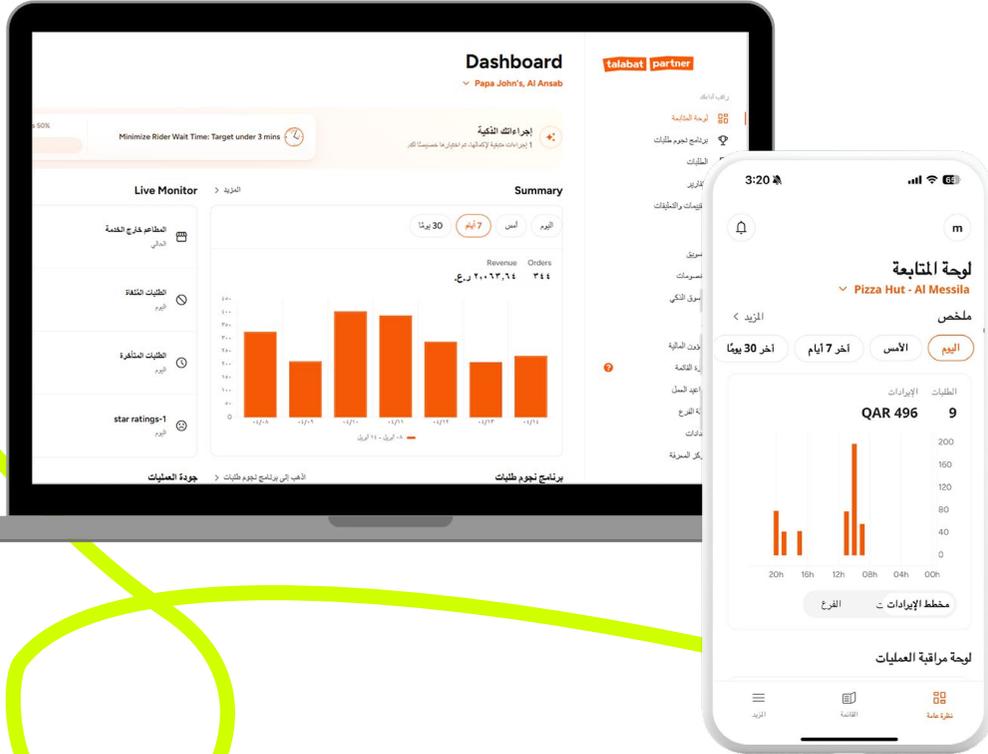
ومن خلال هذه المبادرات والبرامج، تواصل "طلبات" التزامها ببناء قوى عاملة قوية ومتنوعة ومتفاعلة، ودعم مسارات التطوير المهني للموظفين، وثهيئة بيئة عمل إيجابية ومحفزة تساهم في تحقيق النجاح الفردي والتجاري.

#### شركاؤنا

نلتزم في "طلبات" بتمكين شركائنا البائعين - سواء كانوا مطاعم أو متاجر محلية أو موردي منتجات بقالة - وذلك عبر تزويدهم بالأدوات والموارد والرؤى التحليلية اللازمة لتحقيق النجاح في سوق يشهد تنافسية متزايدة.

ومن خلال شبكتنا الواسعة التي تضم ما يزيد عن 58,700 مطعم وأكثر من 10,000 متجر محلي يقدمون ما يفوق 155 نوعاً من المطابخ وفئات المنتجات غير الغذائية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، فقد تم تصميم منصتنا بهدف تعزيز التنوع في الخيارات المتاحة وتوفير فرص اقتصادية واعدة لكافة الشركاء.

وفي دولة الإمارات العربية المتحدة وحدها، وهي أكبر أسواقنا، نقدم الدعم لأكثر من 20,000 مطعم و4,200 متجر محلي، مما يبرهن على حرصنا على تمكين نمو الأعمال على نطاق واسع. كما نعمل فإننا على مساعدة شركائنا على تبسيط إجراءات تقديم خدماتهم، والوصول إلى شرائح جديدة من العملاء، وتحسين مستويات أداءهم بشكل عام عبر تزويدهم بحلول تكنولوجية وتشغيلية سهلة الاستخدام.



## 1. تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي

### خلق فرص العمل



#### أدوات مبتكرة لدعم نجاح شركائنا

تمثل "بوابة شركاء طلبات" حجر الزاوية في استراتيجيتنا لدعم نمو الشركاء، وهي منصة متطورة مصممة أساساً لاستخدام عبر الهاتف المتحرك وتميز بواجهة سهلة تتيح لشركائنا البائعين إدارة عملياتهم بكفاءة وتنمية أعمالهم. فمن خلال هذه البوابة، يمكن للشركاء البائعين تحسين قوائم الطعام والمنتجات، ومتابعة مؤشرات أدائهم، والحصول على رؤى تحليلية قيمة حول تفضيلات العملاء، وتعديل ساعات عملهم - وكل ذلك يتم بشكل فوري ولحظي. كما تمكن البوابة شركائنا من استقطاب عملاء جدد عبر إطلاق حملات إعلانية موجهة، وتقديم خصومات جذابة، وتطبيق استراتيجيات تسويق تستند إلى البيانات بهدف تعظيم العائد على استثماراتهم.

وخلال عام 2024، قمنا بإطلاق "تطبيق الشركاء" (Partner App) الجديد، وهو منصة محدثة توفر أدوات مالية ذاتية الخدمة لتحسين إدارة التدفقات النقدية، ومكتبة معرفية شاملة تتضمن وحدات تدريبية حول تحسين قوائم الطعام والمنتجات والتسويق والكفاءة التشغيلية، بالإضافة إلى جلسات استشارية فردية لتقديم رؤى تحليلية مخصصة للأعمال واقتراح استراتيجيات للنمو.

وبالنسبة للمتاجر المحلية وبائعي منتجات البقالة، قمنا بدمج أنظمة متقدمة لإدارة وتبني المخزون لحظياً، لضمان سلاسة العمليات وتقليل حالات إلغاء الطلبات، وإلى جانب ذلك، تساعد خوارزميات التنبؤ التي نستخدمها على مواءمة مواعيد وصول سائقي التوصيل مع أوقات جاهزية الطلبات، الأمر الذي يساهم في تقليل فترات الانتظار ويحافظ على جودة المنتجات سريعة التلف عند تسليمها. ونؤكد التزامنا المستمر بدعم شركائنا من خلال حلول إعلانية بتكلفة اقتصادية يمكن إدارتها مباشرة عبر التطبيق، والتي تساعد على الوصول إلى الجمهور

المستهدف بصفقات وعروض مصممة خصيصاً لهم. كما توفر هذه الحلول رؤى تحليلية قائمة على البيانات تتيح للشركاء تتبع أداء حملاتهم الإعلانية، وتعزيز مبيعاتهم، وزيادة حضور علامتهم التجارية ضمن سوق يشهد منافسة قوية.

#### دعم نمو شركائنا من المشاريع الصغيرة والمتوسطة

على امتداد مسيرة "طلبات"، تجلى التزامنا بدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال باقة متكاملة شملت فعاليات التعلم وورش العمل المتخصصة للشركاء، وجلسات "تي-أكاديمي" (t-Academy)، ومبادرات محلية أخرى لتقديم دعم فني وتوفير حلول نمو مبتكرة ومخصصة. وترتكز هذه البرامج على محاور أساسية تشمل تحسين أداء الأعمال، وهندسة قوائم الطعام والمنتجات، وتطبيق استراتيجيات عالية الكفاءة للتسويق الرقمي، واتخاذ قرارات مستنيرة بناء على تحليلات البيانات، مما يمكن هذه المشاريع من التوسع بكفاءة وتعظيم حضورها على منصة. وبالتوازي مع ذلك، تمثل أكاديميات التدريب التابعة لنا مراكز متخصصة لصقل المهارات التقنية، وتزويد الشركات وسائقي التوصيل بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحقيق الازدهار والنجاح في ظل المشهد الرقمي والتشغيلي المتسارع التطور.

وفي إطار استراتيجيتنا الأشمل لتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة خلال عام 2024، قمنا بتنظيم جلسات لدعم نمو الشركاء في عدة أسواق، وشمل ذلك إطلاق أكاديمية جديدة في مصر بالتعاون مع الغرفة الألمانية العربية للصناعة والتجارة، حيث تم تدريب أكثر من 200 من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة حتى يوليو 2024. وتهدف هذه المبادرات إلى تزويد المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالمهارات الأساسية التي تمكنها من توسيع أعمالها ورفع كفاءتها التشغيلية.

تجسد هذه المبادرات مجتمعة نهج "طلبات" الشامل والمتكامل لدعم نمو شركائنا. فمن خلال الاستفادة من إمكانات منصتنا وحلولنا المتكاملة، يتمكن الشركاء البائعون من الوصول إلى قاعدة عملاء أوسع، وزيادة حجم الطلبات، وتعزيز إمكانات نمو أعمالهم بشكل عام. ويتوافق هذا النهج بشكل مباشر مع ركائز الاستدامة الأوسع نطاقاً، خاصة التزامنا بتعزيز العمل اللائق، ودعم سلاسل القيمة المحلية، والمساهمة في التنمية الاقتصادية للمجتمعات التي نخدمها.

## التقرير الاستراتيجي

### تقرير الحوكمة

### النتائج المالية



ومن خلال سعينا المستمر لتوسيع نطاق هذه الفرص، فإننا لا ندعم السائقين في تحقيق الاستقرار المالي فحسب، بل نساهم أيضاً في رفاهية المجتمعات التي تعتمد على الدعم المالي الذي يوفره. ونظراً لأن رفاهية السائقين تمثل أولوية رئيسية بالنسبة لنا، يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل حول مبادراتنا في هذا الصدد ضمن القسم التالي.

ويتجلى دعمنا لقاعدة شركائنا المتنامية في قطاع المطاعم والأغذية والمشروبات بشكل واضح من خلال شركائنا النوعية في كل من دولة الإمارات العربية المتحدة ومصر. ففي دولة الإمارات، يهدف تعاوننا مع صندوق خليفة لتطوير المشاريع إلى تمكين رواد الأعمال الإماراتيين عبر تزويدهم بالموارد اللازمة وبرامج التوجيه والإرشاد ودعم تطوير الأعمال. وبالمثل في مصر، تساهم شركائنا مع جهاز تنمية المشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر في تعزيز منظومة عمل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، ودعم نموها المستدام وتعزيز مرونتها.

تساهم هذه البرامج والمبادرات بشكل مباشر في دعم النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل ضمن المجتمعات التي نخدمها، مما يمكن المشاريع الصغيرة والمتوسطة من بناء قدرتها على الصمود والتوسع المستدام في سوق يشهد تنافسية محتدمة.



#### تمكين سائقي التوصيل

تلتزم "طلبات" بتوفير فرص عمل مجزية لسائقي التوصيل، مع التركيز على ضمان دخل عادل لهم، وتزويدهم ببرامج تدريب شاملة ومبادرات تطوير مستمرة. وسواء كان السائقون متعاقدين معنا مباشرة أو يعملون من خلال مزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين، فإننا نوفر لهم فرص عمل مرنة لتحقيق الدخل بما يتناسب مع ظروفهم الحياتية، مما يجعلها خياراً ملائماً لشرائح مختلفة تضم طلاب الجامعات والعاملين بدوام جزئي في بعض الأسواق.

كما أن الدخل الذي يحققه العديد من سائقي التوصيل المقيمين ليس مجرد دخل شخصي، بل يمثل دعماً مالياً أساسياً لأسرهم في بلدانهم الأصلية. حيث يتم إرسال جزء كبير من هذه الأرباح كتحويلات مالية تساهم في تغطية نفقات أساسية مثل تكاليف التعليم والرعاية الصحية والمعيشة اليومية لعوائلهم. ويبرهن ذلك على الأثر الاقتصادي الأوسع نطاقاً لمنصتنا وتأثيرها الإيجابي الذي يتجاوز حدود الأسواق المحلية إلى المجتمعات في مختلف أنحاء العالم.

## 1. تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي



### رفاهية سائقي التوصيل

يمثل سائقو التوصيل حجر الزاوية في شبكة التوصيل الخاصة بـ "طلبات"، ويؤدون دوراً أساسياً في ضمان تقديم خدمة سلسة وموثوقة لعملائنا وشركائنا على حد سواء. ولنتزم بتوفير بيئة عمل داعمة وآمنة لهم، وذلك عبر تعزيز تدابير حماية سائقي التوصيل، ودعم تطبيق ظروف عمل عادلة، وطرح مبادرات هادفة لتحسين رفاهيتهم العامة وزيادة فرص تحقيق الدخل المتاحة لهم.

### خلال عام 2024...

تحقيق معدل نسبة

95%

على مؤشر التزام  
سائقي التوصيل  
بمعايير السلامة

تجهيز وتشغيل

44

منطقة استراحة صيفية  
مخصصة لسائقي  
التوصيل

مع وجود أكثر من 123,000 سائق توصيل يساهمون في تنفيذ عمليات التوصيل، يبرز دورهم الحيوي في الحفاظ على سلسلة الخدمة. يعمل ما يقارب 90% من سائقي التوصيل لدينا في مختلف الأسواق إما من خلال نموذج التعاقد مع مزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين أو عبر نموذج العمل المستقل.

كما نحرض على التعاون بشكل وثيق مع شركائنا اللوجستيين والسائقين المتعاقدين مباشرة، بهدف تهيئة ظروف عمل عادلة وتحسين حزمة المزايا المقدمة للسائقين وتعزيز الممارسات التي تساهم في رفاهيتهم بشكل عام. يركز نهجنا على ثلاثة مجالات رئيسية:

- **السلامة والأمان:** يشمل ذلك إعطاء الأولوية القصوى لرفاهية السائقين وسلامتهم من خلال توفير التدريب المتخصص على السلامة، وتزويدهم بمعدات الحماية اللازمة، ودعم المبادرات الرامية إلى تحسين السلامة المرورية على الطرق.
- **الاستقرار المالي:** يتضمن ذلك إتاحة الفرصة لتحقيق دخل عادل وتنافسي، مع توفير سبل إضافية لزيادة الدخل، مثل برامج الحوافز والمكافآت.
- **التقدير والانتماء المجتمعي:** نسعى من خلاله إلى ترسيخ ثقافة الاحترام المتبادل، حيث يحظى السائقون بالتقدير ليس فقط لجهودهم وعملهم، بل أيضاً كأعضاء فاعلين ومهمين في المجتمعات التي يخدمونها.

نعمل على بناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة تمنح سائقي التوصيل القدرة على إدارة دواول عملهم بفعالية، وتمكنهم في ذات الوقت من الاستفادة من فرص التطور المهني المتاحة، وذلك من خلال تركيزنا على تهيئة بيئة عمل آمنة ومرنة وقائمة على الاحترام الكامل.



### التقرير الاستراتيجي

تقرير الحوكمة

النتائج المالية



### معدات الحماية وعمليات التوصيل الآمنة

في إطار جهودنا المستمرة لضمان سلامة سائقي التوصيل، تم توزيع معدات الحماية الواقية في جميع الأسواق التي نعمل بها، حيث تم تزويد السائقين بشكل أساسي بالخوذات والقفازات كجزء من تجهيزاتهم القياسية. وفي بعض الدول، يتم توفير واقيات إضافية للركبة والمرقق بهدف توفير مستوى أعلى من الحماية للسائقين.

ولضمان عمليات توصيل آمنة وصحية، يتم تزويد السائقين أيضاً بحقائب حرارية موحدة لحفظ الطعام وصناديق توصيل مطابقة للمواصفات المعتمدة. وتخضع هذه المعدات للمراقبة الدورية ويتم استبدالها حسب الحاجة للحفاظ على نظافتها وضمان صلاحيتها للاستخدام على الطرق، وذلك بالاستعانة بنظام تتبع متخصص تشرف عليه وتديره جهة خارجية. علاوة على ذلك، فإن مجموعة أدوات السائق التي تحمل علامة "طلبات" التجارية - والتي تشمل القبعات والقمصان والسترات وصناديق التوصيل - قد صممت بمواصفات تضمن مستوى عالياً من الوضوح وقابلية عكس الضوء بهدف تعزيز سلامة سائقي التوصيل على الطرق.

### تقنيات وتدريبات السلامة

يتاح لسائقي التوصيل الاستفادة من تقنية التتبع والاتصال عن بعد "تليماتيك" (Rider Telematics Solutions) الخاصة بنا، والتي توفر نظام مراقبة اختياري لأنماط القيادة (يشمل السرعة والتسارع والكبح والانعطاف)، بهدف المساعدة في تعزيز عادات القيادة الآمنة لديهم. وقد مكنتنا تطبيق هذه التقنية من تطوير "مؤشر السلامة"، وهو متاح لجميع السائقين الذين يستخدمون هذه الخدمة. وخلال عام 2024، بلغ المتوسط العام لمؤشر السلامة 95% في جميع المناطق التي تم تفعيل تقنية التتبع والاتصال عن بعد فيها. كما يمكن للسائقين الحصول على برامج التدريب على القيادة الدفاعية من خلال شراكات نعقدتها مع أكاديميات متخصصة ومعتمدة في أسواق مختارة. وبالتعاون مع الجهات التنظيمية والسلطات العامة ومزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين، نبذل جهوداً متواصلة للمساهمة في تحسين البنية التحتية للطرق وتنظيم فعاليات ربع سنوية للتوعية حول موضوعات السلامة المرورية.



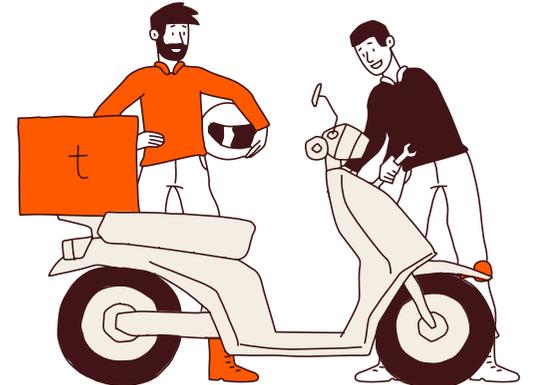
## 1. تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي

### رفاهية سائقي التوصيل



#### الدعم الميداني المستمر

تتألف فرق الدعم الميداني "تي باترولز" (tPatrollers) من مجموعة من أفضل أفراد أسطول طلبات وأعلامهم أداءً وأقدمهم، وتتولى مسؤولية الإشراف على سلامة سائقي التوصيل ومدى التزامهم بالأنظمة في مختلف الأسواق التي تعمل بها. وينصب التركيز الأساسي لهذه الفرق على ضمان الالتزام المستمر من قِبل السائقين بلوائح السير والمرور وسياسات الشركة الداخلية، بما يضمن سلامتهم وسلامة أفراد المجتمع.



وتشمل مهامهم أيضاً تقديم الدعم الميداني المباشر لجميع السائقين، من خلال توفير معدات السلامة وتحديثها، وتقديم الإرشاد التشغيلي، والمساعدة الفورية في مواجهة الظروف الطارئة كالأحوال الجوية السيئة أو الحوادث المرورية. واستكمالاً لمنظومة الدعم هذه، يتوفر خط هاتفي مخصص للطوارئ يعمل على مدار الساعة (24/7) لتقديم المساعدة العاجلة للسائقين عند الحاجة.

#### التخفيف من آثار الحرارة والاستراحات

تم إطلاق برنامج "معاً نحو صيف آمن" في عام 2022 بهدف توفير الراحة لسائقي التوصيل وحمايتهم خلال الظروف الجوية القاسية، وذلك بدعم وتعاون مشترك مع الجهات الحكومية المعنية ومزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين وشركائنا من المطاعم. وخلال عام 2024، تضمنت فعاليات البرنامج مبادرات متعددة شملت ما يلي:

- توفير 60 استراحة مكيفة ومجهزة في مختلف أسواقنا، شملت 46 حافلة مخصصة تحمل علامتنا التجارية و 16 محطة استراحة تعمل بالطاقة الشمسية، بالإضافة إلى محطات تبريد متنقلة، وإجراء تعديلات وقائية على الدراجات النارية لتعزيز راحة السائقين.
- توزيع أكثر من 57,800 عبوة مياه حافظة للحرارة، و 46,200 وشاح للرأس والرقبة، وتركيب ما يزيد عن 36,300 وافي للرياح على الدراجات النارية، وذلك لدعم سلامة سائقي التوصيل خلال أشهر الصيف.
- إتاحة إمكانية الوصول لأكثر من 20,000 موقع استراحة مظلة ومريحة لسائقي التوصيل بالتعاون مع شركائنا من المطاعم في مختلف الدول التي تعمل بها خلال أشهر الصيف التي تشهد ذروة الحرارة.

#### دعم ومناصرة سائقي التوصيل

نوفر نظاماً متعدد القنوات لتلقي ومعالجة الشكاوى والمخاوف، يتيح لكل من سائقي التوصيل ومزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين الإبلاغ عن أي مسائل عبر القنوات الرقمية، أو مراكز الدعم التقليدية، أو من خلال أدوات إبلاغ متخصصة تضمن سرية هوية المبلغ. كما تساهم أنظمة مراقبة السلوكيات المطبقة لدينا في تجنب أي تعليقات غير منصفة من جانب العملاء إلى جانب الحفاظ على جودة الخدمة المقدمة.

#### فرص تحقيق الدخل والشفافية في التسعير

تمثل الرفاهية المالية لسائقي التوصيل جزءاً أساسياً من نهجنا الشامل تجاه رفاهيتهم بشكل عام، وبالأستفادة من الخبرات والتقنيات العالمية لمجموعة "دليفري هيرو"، نقوم بدمج أدوات متقدمة ضمن عملياتنا، مثل خوارزميات توزيع المهام، وأنظمة تتبع المواقع، وأنظمة الدفع المحسنة، وذلك بهدف رفع الكفاءة التشغيلية، وحفض استهلاك الوقود، وتحسين دخل سائقي التوصيل.

كما نحرص "طلبات" على تطبيق نماذج تسعير تتسم بالشفافية وتعتمد على التقنيات المتطورة التي يتضمنها التطبيق المخصص لسائقي التوصيل والمقدمة من "دليفري هيرو" لجلب أفضل الميزات والوظائف التقنية إلى المنطقة. حيث يحصل السائقون على تحديثات فورية لتقديرات الأجرة لكل طلب، مما يتيح لهم الاطلاع المسبق على المبلغ المتوقع قبل قبول الطلب أو رفضه.

وتتيح خوارزمية إدارة الجداول الداخلية للسائقين إمكانية تخطيط نوبات عملهم مسبقاً بمرونة عالية، مما يضمن لهم مستوى دخل يمكن التنبؤ به وفرصاً لتحقيق مكاسب مجزية.

وبالإضافة إلى ذلك، شملت التحسينات التي أدخلت على تجربة استخدام التطبيق تطوير ميزة إضافة الإكرامية داخل التطبيق، مما يسهّل على العملاء إظهار تقديرهم للسائقين.

ولضمان حماية مستحقات السائقين بشكل أكبر، ندير آلية مخصصة للتحقق من الرواتب، تتضمن مراجعة شهرية يجريها فريق تجربة السائقين للتثبت من استلام جميع السائقين لرواتبهم كاملةً من شركائنا اللوجستيين

الخارجيين. ويتم التحقق بدقة في أي ملاحظات قد تظهر لضمان حصول السائقين على مستحقاتهم بشكل صحيح وعادل.



## 1. تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي



### رفاهية سائقي التوصيل

**التدريب والتطوير المهني**  
نعمل على تطوير برامج إعداد وتأهيل متخصصة بهدف تمكين سائقي التوصيل من أداء مهامهم بكفاءة وأمان، وذلك إما بالتعاون المباشر مع مزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين أو بتقديمها مباشرة للسائقين. وتركز هذه البرامج على الآتي:

- **النظافة الشخصية والمظهر الاحترافي:** يشمل ذلك تقديم إرشادات واضحة حول استخدام الزي الرسمي وصيانتته لضمان الحفاظ على المظهر الاحترافي والالتزام بمعايير سلامة الغذاء.
- **أفضل الممارسات وتجربة العملاء:** يتضمن ذلك التدريب على مهارات التواصل الفعال، وكيفية التعامل مع المواقف الصعبة، وإنجاز عمليات التوصيل بدقة وفي المواعيد المحددة.
- **الوصول إلى الدعم:** يشمل ذلك توفير التوجيه اللازم بشأن الموارد المتاحة والإجراءات المتبعة لطلب المساعدة عند الحاجة.

دعماً لعملية إعداد وتأهيل السائقين الجدد، نوفر برنامجاً تدريبياً منظماً يركز على الامتثال للمعايير المتبعة ويهدف إلى تزويد سائقي التوصيل بالمهارات الأساسية. وخلال العام الماضي، أكمل ما يزيد عن 78,000 سائق توصيل في كل من البحرين ومصر والكويت وعمان والإمارات



دورات تدريبية عبر الإنترنت من خلال منصة التعلم الرقمية "تي كامب" (tcamp). وقد غطت هذه الدورات التدريبية، التي قُدمت حضورياً وعبر الإنترنت، مواضيع رئيسية شملت التفاعل مع العملاء، وطرق تحسين الدخل، وقواعد السلامة على الطرق، بالإضافة إلى أفضل الممارسات في مجال خدمات توصيل الطعام.

يمثل التعاون الوثيق مع شركائنا اللوجستيين والسائقين المستقلين عاملاً مهماً لنجاح هذه المبادرات في تحقيق أهدافها المتمثلة في دعم رفاهية السائقين، والارتقاء بجودة الخدمة، وتوفير بيئة عمل آمنة واحترافية.

### أسبوع السلامة المرورية

"أسبوع السلامة المرورية" هو مبادرة سنوية تنظمها "طلبات" بهدف تعزيز ممارسات القيادة الآمنة ونشر الوعي بأهمية السلامة المرورية في مختلف الأسواق التي نعمل بها. وقد ركزت نسخة المبادرة لعام 2024 على دعم رفاهية السائقين عبر مجموعة متكاملة من الأنشطة التثقيفية والتفاعلية والمبادرات الصحية.

أكمل

78,000

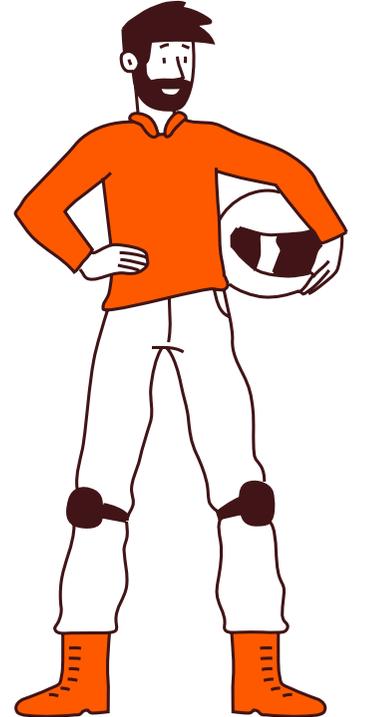
سائق توصيل دورات  
تدريبية عبر الإنترنت  
خلال العام من خلال  
منصة التعلم الرقمية  
"تي كامب"



## 1. تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي



### رفاهية سائقي التوصيل



### تقدير جهود سائقي التوصيل

نؤمن في "طلبات" بأن ترسيخ ثقافة عمل إيجابية يعد أمراً جوهرياً لتحقيق رضا سائقي التوصيل والوصول إلى التميز التشغيلي. وبالتعاون الوثيق مع مزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين، أطلقنا مبادرات متنوعة تهدف إلى تقدير ومكافأة سائقي التوصيل على مساهماتهم القيمة، ودعم نموهم المهني، وتوفير فرص اقتصادية مستدامة لهم على المدى الطويل.

ومن أبرز هذه البرامج مبادرة "شهر الأبطال"، وهي فعالية سنوية نحتفي بها في جميع الأسواق التي نعمل بها. وتشمل هذه المبادرة مجموعة واسعة من الأنشطة المصممة خصيصاً للإعجاب عن تقديرنا العميق لسائقي التوصيل، مثل تنظيم ندوات تثقيفية وبرامج مجتمعية وعروض للمواهب، بالإضافة إلى إقامة احتفالات لتكريم سائقي التوصيل المتميزين والأفضل أداءً. ويهدف برنامج "شهر الأبطال" إلى تعزيز روح الانتماء للمجتمع والفخر والتقدير ضمن مجتمع سائقي التوصيل.

ولا تقتصر جهودنا على برامج التقدير فحسب، بل نركز أيضاً على دعم الاستقلال المالي لسائقي التوصيل، من خلال مبادرات نوعية مثل "برنامج تملك المركبات للسائقين"، الذي أطلق بشكل تجريبي في الأردن بالتعاون مع وزارة العمل الأردنية. ونتيح هذه المبادرة لسائقي التوصيل المؤهلين فرصة التملك الكامل لمركبات التوصيل الخاصة بهم عند استيفائهم لمعايير أداء محددة تتسم بالشفافية على مدار ثلاث سنوات، مما يفتح أمامهم آفاقاً جديدة لتملك الأصول وتحقيق استقرار مالي أكبر.

تعكس هذه المبادرات وغيرها، التزامنا العميق بخلق بيئة عمل يشعر فيها سائقو التوصيل بالتقدير والدعم والتمكين من أجل تحقيق النجاح المهني والشخصي.

### المشاركة على مستوى القطاع والمساهمة في تطوير السياسات

ندعم رفاهية سائقي التوصيل أيضاً من خلال مشاركتنا الفعالة في المناقشات الأوسع نطاقاً على مستوى القطاع، والتي تشمل على سبيل المثال:

- المساهمة في وضع خرائط الطريق الوطنية الهادفة لتبني المركبات الكهربائية.
- عقد شراكات مع مبادرات تنمية القوى العاملة بهدف دعم دمج الكفاءات والمواهب المحلية في سوق العمل.
- المشاركة الفعالة في فرق عمل الاستدامة المشتركة بين القطاعات بهدف الارتقاء بمعايير القطاع ككل.

وهكذا، فإننا نسعى من خلال جهودنا المتكاملة في مبادرات السلامة، وتطوير البنية التحتية، والتنسيق على مستوى القطاع، والمشاركة في صياغة السياسات، إلى خلق بيئة عمل أكثر أمناً ودعماً لسائقي التوصيل.

### شهر الأبطال



## 1. تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي

### دراسة حالة: تحسين سلامة السائقين عبر حلول رقمية مبتكرة



#### السياق

وتقييمات السلامة. وبدورها، قدمت فرق الدعم الميداني "تي باترولرز" (tPatrollers) دعماً عملياً مكثفاً من خلال جلسات تدريب ميدانية عززت ثقة السائقين بالنظام. ولتحفيز الإقبال على هذا الحل على نطاق أوسع، أطلقت برامج حوافز شهرية لأصحاب مؤشرات السلامة الأعلى، بهدف إرساء ثقافة إيجابية تحثي بالقيادة الآمنة وتقديرها.

#### الأثر والتناج

أثمرت هذه الجهود المتكاملة عن نتائج قوية، حيث أدى تطبيق تقنية التتبع والاتصال عن بعد "تليماتية" وما صاحبها من برامج دعم وتفاعل موجهة إلى قفزة نوعية في معدلات التبني وتحسن ملموس في مستويات سلامة السائقين. ففي الإمارات، ارتفع معدل تبني هذه التقنية من 60% إلى 93% بين يونيو 2023 ويناير 2024. وتجسدت مكاسب السلامة بشكل واضح لدى سائقي التوصيل الذين تفاعلوا مباشرة مع فريق توزيع المهام، حيث انخفضت معدلات الحوادث بينهم إلى الصفر في الشهر التالي للتواصل معهم. وتبرهن هذه النتائج بوضوح على جدوى هذا النهج المزدوج القائم على التقنية والتفاعل الإنساني مع السائقين.

ولم يقتصر الأثر الإيجابي على تقليص الحوادث، بل امتد ليشمل رفع مستوى الوعي بالسلامة ونشر ثقافة القيادة المسؤولة، مما يصب في صالح بناء شبكة توصيل أكثر أماناً ومرونة واستدامة. وبفضل هذه الرؤية والجهود، ومع اكتمال تطبيق البرنامج بنهاية 2024، بلغ معدل التبني الإجمالي 94%، مؤكداً نجاح استراتيجيتنا في التوعية والمشاركة الفعالة.

#### التحدي

رغم الإمكانيات الكبيرة التي انطوى عليها هذا الحل للتتبع والاتصال عن بعد، واجهت عملية تطبيقه الأولية في دولة الإمارات تحدياً تمثل في ضعف الإقبال المبدئي من قِبل السائقين، نظراً لعدم إلمام الكثيرين منهم بالتقنية أو بفوائدها المباشرة لسلامتهم. وقد انعكس ذلك في بقاء معدل التبني في حدود صفر تقريباً حتى يونيو 2023، مما استدعى وضع استراتيجيات جديدة ومبتكرة لتعزيز قبول الحل وانتشاره لدى مجتمع سائقي التوصيل.

#### الحل

لمواجهة هذا التحدي، اعتمدت "طلبات" استراتيجية متكاملة ترتكز على محاور التوعية والتفاعل والدعم المباشر لسائقي التوصيل. وقد تم تكثيف جهود التواصل المستمرة عبر التطبيق المخصص لسائقي التوصيل للتعريف بالمنافع التي يوفرها هذا الحل الرقمي على صعيد تعزيز السلامة الشخصية

وكيفية مساهمته في رصد وتجنب السلوكيات الخطرة وتعزيز عادات القيادة الآمنة. كما اضطلع فريق توزيع المهام بدور حيوي عبر مبادرات تواصل استباقية مع سائقي التوصيل خارج أوقات العمل لتقديم المشورة اللازمة حول تفعيل هذه التقنية وتحسين مؤشرات

## 1. تعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي



### الحكومة الرشيدة

الحكومة الرشيدة ركيزة جوهرية تستند إليها آلية عملنا في "طلبات"، ويتجسد التزامنا في هذا الإطار في تطبيق أعلى معايير الشفافية، وتبني المنهجيات الأخلاقية في صنع القرار، وتفعيل المساءلة، لضمان ترسيخ الثقة وتحقيق النجاح المستدام لأعمالنا على المدى الطويل.

### مدونة قواعد السلوك

تجسد مدونة قواعد السلوك الخاصة بشركة "طلبات" التزامنا العميق بتوفير بيئة عمل تسودها قيم العدالة والشمول والاحترام المتبادل. فهي تنص صراحة على حظر كافة أشكال التمييز والتحرش والمضايقة والترهيب والإساءة، مؤكدةً في الوقت نفسه على أهمية تكافؤ الفرص لجميع الموظفين. كما تلزم المدونة الموظفين باتخاذ قرارات مهنية تستند إلى مبادئ أخلاقيات الأعمال وتتوافق تماماً مع قيم الشركة وتوجهاتها الاستراتيجية. ودعماً للامتثال، تم إنشاء بوابة إلكترونية متخصصة للحكومة والمخاطر والامتثال، تعد بمثابة مرجع شامل يتيح للموظفين الاطلاع على كافة المواد التدريبية والسياسات المعتمدة. إن غرس هذه المبادئ في صميم ممارساتنا اليومية ضمن ترسيخ المهنية والسلوكيات الأخلاقية كعناصر جوهرية ضمن ثقافتنا المؤسسية.

### ممارسات الأعمال الأخلاقية

يرتكز التزام "طلبات" بممارسات الأعمال الأخلاقية على تطبيق سياسة عدم التسامح مطلقاً تجاه أي شكل من أشكال الفساد أو الاحتيال أو الجرائم المالية. ويتم دعم هذا الالتزام الحفاظ من خلال تدابير حوكمة شاملة وأطر امتثال صارمة. حيث يتوقع من جميع الموظفين التصرف بما يخدم مصلحة الشركة العليا حصراً، مع تجنب المنافع الشخصية وتضارب المصالح. ويتولى فريق الحوكمة والمخاطر والامتثال في "طلبات" مسؤولية ضمان الالتزام بهذه المبادئ من خلال المراجعة الدورية للسياسات المعتمدة ومعالجة المخاطر بشكل استباقي. ويهدف هذا النهج إلى ترسيخ ثقافة تشغيلية شاملة تقوم على قيم النزاهة والمساءلة والشفافية، ويصون ثقة أصحاب المصلحة ويعزز مسيرة الاستدامة بالشركة على المدى الطويل.

### الإبلاغ عن المخالفات

تحت "طلبات" الموظفين وأصحاب المصلحة على الإبلاغ عن أي سلوكيات يشبه في كونها غير أخلاقية أو تتعارض مع سياساتنا، وذلك عبر بوابة "Speak Up" التي توفر السرية للمبلغين والمتاحة على مدار الساعة. وتسمح هذه المنصة الآمنة بالإبلاغ عن مختلف المخالفات والمخاوف (كالاحتيال أو الفساد أو انتهاكات السياسات) مع الحفاظ التام على سرية هوية مقدم البلاغ، وتضمن الشركة المعالجة النزهة والسرية لكافة البلاغات الواردة. ويتولى فريق الحوكمة والمخاطر والامتثال، بالتنسيق مع الفريق المركزي المعني في "دليفري هيرو"، مراجعة وتقييم كافة البلاغات الواردة للتثبت من مصداقيتها وضمان شفافية وملاءمة الإجراءات المتخذة حيالها. ولا شك أن توفير هذه البيئة الآمنة والموثوقة للإبلاغ لا يؤكد فقط التزامنا الراسخ بأعلى معايير الشفافية والمساءلة، بل يساهم أيضاً في ترسيخ ثقافة مؤسسية تشجع على التعامل الاستباقي والفعال مع أي هواجس أو مخالفات أخلاقية.

### صحة وسلامة الأغذية

نلتزم في "طلبات" بتطبيق أعلى معايير الصحة والسلامة في كافة جوانب عملياتنا. وقد صممت إجراءات العمل لدينا لحماية سلامة ورفاهية سائقي التوصيل وشركائنا البائعين وعملائنا على حد سواء، مع ضمان الالتزام بالممارسات الآمنة والصحية في كل مرحلة من مراحل عملية التوصيل. فعلى صعيد سائقي التوصيل، وضعتنا إرشادات واضحة للصحة والسلامة تغطي المناولة السليمة للطلبات، وتتضمن بروتوكولات صارمة لمنع العبث بالأغذية، وإجراءات تفصيلية للتعامل مع أي حوادث عرضية كانسكاب الطعام. وتهدف هذه التدابير إلى ضمان بقاء الطعام آمناً وسليماً بدءاً من لحظة مغادرته لمقر الشرك البائع ووصولاً إلى يد العميل. ويتم دمج هذه الإرشادات بشكل أساسي ضمن البرامج التدريبية المقدمة خلال عملية إعداد وتأهيل السائقين الجدد. وضمن عملية التأهيل هذه، يتلقى سائقو التوصيل توجيهات شاملة حول مواضيع حيوية مثل النظافة العامة والشخصية، والمناولة السليمة للأغذية، والحفاظ على نظافة حقائق التوصيل، وأسس التفاعل الإيجابي مع العملاء؛ وجميعها عناصر بالغة الأهمية للحفاظ على أعلى معايير السلامة وجودة الخدمة.



أما في مطابقتها السحابية ومناجر "تي-مارت"، فإننا نطبق إجراءات تشغيل قياسية صارمة تركز على النظافة العامة، وسلامة الأغذية، والكفاءة التشغيلية. وتحدد إجراءات التشغيل القياسية هذه أفضل الممارسات المتبعة في عمليات تحضير الأغذية وتخزينها ومناولتها، بما يضمن الامتثال التام للوائح الصحية المحلية ومعايير سلامة الغذاء العالمية.

ومن خلال التدريب المستمر، والمراقبة الدقيقة، والالتزام الصارم بهذه البروتوكولات، ترسخ "طلبات" ثقافة قوامها السلامة والمساءلة، بما يضمن بقاء الصحة والسلامة جزءاً لا يتجزأ من نسيج عملياتنا اليومية.

### حماية البيانات وخصوصية العملاء

تطبق المجموعة تدابير وضوابط تضمن الامتثال لكافة القوانين والأنظمة السارية المتعلقة بحوكمة البيانات الشخصية وحماية الخصوصية.

كما اعتمدت المجموعة إجراءات وتدابير داخلية تهدف إلى توفير الحماية الكافية لهذه المعلومات والبيانات وجميع المسائل المتعلقة بالخصوصية.

وتعد سياسة حماية البيانات الموحدة للمجموعة بمثابة المرجعية الأساسية لبرنامج الخصوصية العالمي المعتمد لدينا، إذ ترسي مبادئ وإجراءات معيارية لمعالجة البيانات الشخصية وتأمينها على نطاق مجموعة "دليفري هيرو". كما تنص هذه السياسة بوضوح على حقوق أصحاب البيانات التي يكفلها القانون لمستخدمي المنصة، وآليات ممارستها وفقاً للأطر القانونية المعمول بها.

كما يوضح بيان خصوصية العميل الخاص بنا للمستخدمين آلية قيام الشركة بجمع بياناتهم الشخصية، وكيفية معالجتها، والجهات التي قد تشاركها معها، والأغراض التي تستدعي جمع هذه البيانات. ويتوافق هذا البيان مع قوانين وأنظمة حماية البيانات المعمول بها، ويقدم معلومات تفصيلية حول الحقوق القانونية التي يمكن للمستخدمين ممارستها بموجب تشريعات الخصوصية السارية. البيان متاح من خلال مواقعنا الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المتحرك الخاصة بالشركة، ويمكن للعملاء الاطلاع عليه بسهولة في كافة الصفحات الفرعية ذات الصلة.

## 2. تعزيز عدالة الغذاء وسهولة الوصول إليه

تجسد ركيزتنا الثانية للاستدامة التزامنا بالهدف الثاني من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (القضاء على الجوع)، حيث نوظف من خلالها إمكانات منصتنا وشراكاتنا الاستراتيجية في سبيل مكافحة انعدام الأمن الغذائي والمساهمة في إرساء نظم غذائية منصفة ومتاحة للجميع. وبصفتنا منصة رائدة في قطاع توصيل الطعام، نعي تماماً حجم المسؤولية الملقاة على عاتقنا، ونرى في ذلك فرصة فريدة لإحداث تغيير إيجابي.

### الموضوعات ذات الأهمية النسبية:



التبرع بالوجبات



الأكل الصحي



هدر الطعام

بالنسبة لنا في "طلبات"، يتجاوز مفهوم الغذاء مجرد كونه منتجاً تقوم بتوصيله، فهو يمثل أداة رئيسية لإحداث أثر إيجابي في المجتمعات التي نخدمها. ولنتزم في هذا السياق بتحسين إمكانية الوصول إلى الغذاء، ودعم الفئات الأكثر احتياجاً، وتيسير تبني الخيارات الصحية وجعلها في متناول الجميع.

### استراتيجية "طلبات" لدعم التبرعات والمساهمات المجتمعية

ومن جانبنا، فإننا نتخذ خطوات موجهة لضمان وصول الطعام والغذاء إلى مستحقيه من الفئات الأكثر حاجة، سواء عبر تسهيل عمليات التبرع أو من خلال دعم جهود الإغاثة في حالات الطوارئ. ومن خلال توظيف تقنياتنا المتطورة والتعاون الوثيق مع نخبة من شركاء العمل الخيري العالميين والإقليميين، فإننا نسعى جاهدين لتترك أثر إيجابي مستدام في المجتمعات التي نخدمها.

تتوافق استراتيجيتنا الخاصة بدعم التبرعات مع الهدف الثاني من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (القضاء على الجوع)، وتقوم على نهجين رئيسيين: أولاً، تمكين العملاء من التبرع بسهولة عبر التطبيق، حيث تتيح لعملائنا، عبر تطبيق "طلبات"، إمكانية تقديم تبرعات مستمرة بشكل مباشر للقضايا المحلية والعالمية الرئيسية التي يختارونها، وذلك من خلال "جمعيات خيرية افتراضية" مدرجة في التطبيق تضمن وصول التبرعات لوجهاتها المعتمدة بأمان وموثوقية. ورغم أن تركيزنا الأساسي ينصب على القضايا المتعلقة بالغذاء، فإننا نتعاون أيضاً مع جمعيات خيرية أخرى لدعم جهود عملائنا في التبرع لمختلف القضايا التي يناصبونها. ثانياً، المساهمة المباشرة ودعم جهود الإغاثة سواء عبر توظيف تقنياتنا أو من خلال تقديم تبرعات مباشرة، في دعم جهود الإغاثة الإنسانية الطارئة في المنطقة، من خلال استثمار تقنياتنا ومواردنا لحشد جهود الإغاثة الإنسانية اللازمة بهدف تقديم الدعم السريع للمجتمعات والأفراد المتضررين من الأزمات.

أبرز إنجازات عام 2024:

تسهيل تبرعات تجاوزت قيمتها

6,000,000  
دولار أمريكي

عبر التطبيق

... أي ما يعادل حوالي

2 مليون وجبة

التعاون مع

40+

شريكاً مرخصاً من الجمعيات الخيرية في مختلف الأسواق



## 2. تعزيز عدالة الغذاء وسهولة الوصول إليه



### التبرع بالوجبات

نسعى من خلال منصتنا إلى تمكين عملائنا من المساهمة في دعم القضايا المجتمعية الهامة التي تهمهم. كما تساهم مبادراتنا للتبرع بالوجبات، التي ننفذها بالتعاون مع شركاء العمل الخيري الموثوقين، في توصيل الدعم الأساسي للفئات التي تعاني من انعدام الأمن الغذائي في مختلف الأسواق التي نعمل بها.

### التبرع بالوجبات

يبقى الغذاء اهتمامنا الأول وجوهر تركيزنا، ويعد القضاء على الجوع أحد طموحاتنا الرئيسية التي نسعى لتحقيقها. ومنذ عام 2020، نجحنا في تسهيل تبرعات غذائية تجاوزت قيمتها الإجمالية 20 مليون دولار أمريكي تقريباً. وخلال عام 2024 وحده، ساهمت منصتنا، بدعم من شركائنا المرخصين من المؤسسات الخيرية، في تسهيل تبرعات فاقت قيمتها 6 ملايين دولار أمريكي - أي ما يعادل حوالي مليوني وجبة - وذلك لدعم جهود الإغاثة للأزمات الإنسانية في المنطقة. تأتي هذه التبرعات مباشرة من عملائنا الكرام عبر ميزة "الجمعيات الخيرية الافتراضية" في تطبيق "طلبات"، والتي يمكن الوصول إليها بسهولة من خلال أداة مخصصة على الشاشة الرئيسية للتطبيق في معظم أسواقنا. ومن خلال دمج خيارات التبرع بسلاسة ضمن التطبيق، تمكن "طلبات" المستخدمين من المساهمة في دعم مختلف القضايا بيسر وأمان، مسخرة بذلك

تقنياتها لصالح المجتمع. وعبر تحويل تبرعات المستخدمين إلى وجبات غذائية، تساهم "طلبات" بشكل مباشر في معالجة قضية انعدام الأمن الغذائي في المجتمعات التي تخدمها، مجسدة بذلك التزامها بالهدف الثاني من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (القضاء على الجوع). تمتد شبكة شركائنا المجتمعية لتشمل ما يزيد عن 40 شريكاً مرخصاً من الجمعيات والمؤسسات الخيرية المرموقة في سبعة أسواق رئيسية، بهدف تيسير مساهمات وتبرعات عملائنا. وقد حرصنا على مدار السنوات الماضية على توطيد علاقات قوية ومستدامة مع هذه الشبكة المتنوعة من شركاء العمل الخيري في جميع أنحاء المنطقة، والذين تعالج مبادراتهم قضايا اجتماعية مهمة، من الأمن الغذائي إلى الرعاية الصحية والتعليم. وفي الإمارات العربية المتحدة نتعاون مع الهلال الأحمر الإماراتي، ومؤسسة دبي العطاء، ومبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية، بالإضافة إلى نخبة من المنظمات المحلية الرائدة المعنية بالرفاهية المجتمعية. وفي قطر تشمل شركائنا الاستراتيجية الهلال الأحمر القطري، فيما يمتد تعاوننا في البحرين ليشمل جمعية الهلال الأحمر البحريني، وجمعية حفظ النعمة، وكيانات خيرية أخرى تساند المجتمعات المحلية.

وفي مصر، ندعم مبادرات مجتمعية مؤثرة بالتعاون مع بنك الطعام المصري ومؤسسة مصر الخير، بالإضافة إلى عدد من المنظمات المرموقة التي تعنى بمكافحة الجوع وتعزيز الرعاية الاجتماعية. أما في الكويت، فتتجهز جهودنا المجتمعية من خلال التعاون مع جمعية العون المباشر ومنظمات محلية أخرى تركز على دعم التنمية المجتمعية. وفي الأردن، نعمل بالتنسيق وثيق مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية وتكية أم علي، فضلاً عن العديد من الجمعيات الخيرية النشطة التي تقود مسيرة التغيير الإيجابي، بينما تشمل شركائنا في عمان جمعية الرحمة لرعاية الأمومة والطفولة ومؤسسات متنوعة أخرى تساند الفئات الأكثر احتياجاً في المجتمع. تتيح هذه الشبكة الواسعة والمتنامية من شركاء العمل الخيري لعملائنا فرصة فريدة لدعم القضايا الأقرب إلى اهتماماتهم وقناعاتهم، مما يساهم بفعالية في ترسيخ ثقافة العطاء والتكافل المجتمعي على مدار العام، بعيداً عن المبادرات الموسمية. ونطمح من خلال هذه المنظومة المتكاملة من الشراكات وتربيتات التعاون إلى إحداث تغيير إيجابي ومستدام في المجتمعات التي نتشرف بخدمتها في كافة أنحاء المنطقة.



### إدارة الأداء وإعداد التقارير

- قياس أثر التبرعات لتوجيه شركائنا من الجمعيات الخيرية حول أنواع التبرعات الأكثر فعالية وسبل زيادة حجم التبرعات.
- ضمان الشفافية والتحسين المستمر في استراتيجية وأهداف التبرعات على منصتنا. حيث تضمن عمليات جمع البيانات وإعداد التقارير الشاملة لدينا إمكانية تتبع تأثير كل تبرع افتراضي ووجبة يتم تقديمها، مما يسمح لنا بتحسين جهودنا وتوسيع نطاقها لتحقيق أقصى قدر من التأثير.

ندعم شركاءنا من الجمعيات والمؤسسات الخيرية بشكل مباشر في تنمية حجم التبرعات التي يتلقونها خلال ما يلي:

### الأثر القائم على الحلول التكنولوجية:

- إتاحة مستوى ظهور أكبر للجمعيات الخيرية عبر وظيفة البحث سهلة الاستخدام.
- الارتقاء بتجربة المستخدم من خلال توفير أقسام مخصصة للتبرع على الصفحة الرئيسية تتيح للمستخدمين التبرع بثلاث خطوات ميسرة
- عرض مبالغ تبرع متعددة أمام المتبرعين لضمان شمولية أكبر ومرونة أعلى في عملية التبرع.

### شركاء "طلبات" في العمل الخيري



## 2. تعزيز عدالة الغذاء وسهولة الوصول إليه

### التبرع بالوجبات



### الإغاثة الإنسانية في حالات الطوارئ

في أوقات الطوارئ والأزمات، نمتلك القدرة على حشد الموارد وتوجيهها بفعالية وسرعة تفوق الطرق التقليدية، وذلك بالاعتماد على تقنياتنا المتقدمة وشبكة شركائنا الرئيسيين ومواردنا الخاصة. حيث نوفر لعملائنا وسيلة فورية ومباشرة لتقديم التبرعات من خلال شركائنا الرئيسيين في العمل الخيري، بهدف توفير الغذاء للفئات الأكثر احتياجاً، وندعم في المقابل هذه الجهات الخيرية لتمكينها من الحصول على الموارد اللازمة للبدء الفوري في توزيع المساعدات الغذائية الطارئة. ويمكننا خلال فترات زمنية وجيزة، تفعيل الاقنات الإعلانية والأقسام المخصصة والرسائل الموجهة للعملاء داخل التطبيق، وذلك بهدف رفع مستوى الوعي وتيسير حشد الموارد بسرعة استجابة لأي حالة طارئة.

### التقرير الاستراتيجي

#### تقرير الحوكمة

#### النتائج المالية



### جهود "طلبات" الإغائية والإنسانية

#### • رمضان: موسم يتضاعف فيه العطاء

خلال شهر رمضان المبارك لعام 2024، كنفتنا جهودنا الإنسانية عبر التبرع المباشر بمليون وجبة إفطار لصالح استجابة برنامج الأغذية العالمي في غزة، فلسطين. وقد هدفت هذه المبادرة إلى توفير الغذاء الضروري لما يزيد عن 33,000 من النازحين، معظمهم من النساء والأطفال، تجسيدا لالتزامنا بالاستجابة للاحتياجات الإنسانية الأكثر إلحاحاً.

#### • الدعم المجتمعي: دعم المخازن المحلية

قدمت "طلبات" دعماً مباشراً لاستعادة نشاط 13 مخبزاً في غزة، فلسطين، وذلك من خلال تغطية التكاليف التشغيلية المرتبطة بالإنتاج اليومي لهذه المخازن، وهو ما ساهم في توفير الخبز وإطعام ما يقارب 200,000 من النازحين داخلياً لمدة شهر كامل. ولم يقتصر أثر هذا الدعم على تلبية الاحتياجات اليومية من الخبز فحسب، بل ساهم أيضاً في ضمان استمرارية عمل هذه المخازن وتشغيل القوى العاملة المحلية خلال الأزمة الراهنة.

وبالإضافة إلى ذلك، نستفيد أيضاً من شبكة متاجر "تي-مارت" في تجهيز حزم إغائية خاصة يمكن للعملاء شراؤها وتوجيهها كتبرعات، حيث تتضمن هذه الحزم مواد إغائية أساسية يجري توزيعها على الفئات المحتاجة.

وفي إطار شركائنا الاستراتيجية طويلة الأمد مع برنامج الأغذية العالمي التابع للأمم المتحدة - وهو تعاون نفخر بمشاركته مع مجموعة "دليفري هيرو" - نؤكد التزامنا بدعم جهود الإغاثة الطارئة في جميع أنحاء المنطقة. ومنذ عام 2021، تجاوزت قيمة تبرعاتنا المباشرة لبرنامج الأغذية العالمي 1,800,000 دولار أمريكي. ومن خلال هذه المساهمات، نعزز التزامنا بمواجهة تحديات انعدام الأمن الغذائي ومساندة المجتمعات الأكثر احتياجاً خلال أوقات الأزمات، ويتجلى ذلك في مبادرات عملية مثل دعم إنشاء المخازن في المناطق المتضررة. كما نهدف إلى دعم برنامج الأغذية العالمي في جهوده الرامية إلى إيصال المساعدات الغذائية الحيوية للنازحين والمتضررين من النزاعات، بما يضمن حصول الأسر المحتاجة على الغذاء الأساسي.

وتندرج هذه الجهود ضمن إطار رسالتنا الأوسع لتوظيف تقنياتنا لتمكين التغيير الإيجابي، وذلك بالعمل جنباً إلى جنب مع شركائنا والمجتمعات لتعزيز عدالة توزيع الغذاء وسهولة الوصول إليه في كافة أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.



## 2. تعزيز عدالة الغذاء وسهولة الوصول إليه

### دراسة حالة:

# قيادة تحول نوعي في قطاع العمل الخيري

### السياق

تأسست "تكية أم علي" عام 2003 بمبادرة كريمة من صاحبة السمو الملكي الأميرة هيا بنت الحسين، وهي منظمة أردنية رائدة غير ربحية تركز جهودها لمكافحة انعدام الأمن الغذائي والجوع في الأردن. ويتم ذلك من خلال توفير وجبات ساخنة ومستدامة بشكل يومي وتقديم المساعدات الإنسانية اللازمة للأسر الأشد فقراً في مختلف أنحاء المملكة. وفي عام 2021، أبرمت "تكية أم علي" شراكة استراتيجية مع "طلبات" بهدف توسيع نطاق وصولها الإنساني وبناء جسور تواصل مع شريحة جديدة من المتبرعين بالاستفادة من منصة "طلبات" الرقمية المتطورة.

### التحدي

في السابق، كانت "تكية أم علي" تعتمد بشكل شبه حصري على قنواتها الخاصة لجمع التبرعات من أجل دعم رسالتها الإنسانية. ومع بداية الشراكة مع "طلبات"، برز تحدٍ تمثل في عدم وضوح الرؤية الأولية حول أنسب الحملات والمبادرات التي يمكن إطلاقها عبر المنصة الرقمية الجديدة بهدف توسيع نطاق التأثير الإيجابي للتكية وتعظيم حجم المساهمات الخيرية التي تتلقاها. وقد تطلب ذلك جهداً مشتركاً بين فريقَي عمل "تكية أم علي" و"طلبات" لتحديد النهج الاستراتيجي الأمثل الذي من شأنه تحفيز تفاعل المستخدمين، وتحسين معدل تدفق التبرعات، وضمان استمرارية الدعم للمحتاجين.

### الحل

تمثل الحل في التعاون بين "طلبات" و"تكية أم علي" لتطبيق مزيج استراتيجي يجمع بين المبادرات الرقمية والميدانية، تم تصميمه خصيصاً مع الأخذ في الاعتبار خصوصية السوق المحلي الأردني والمواسم والمناسبات الرئيسية للعطاء على مدار العام. شملت هذه المبادرات ما يلي:

- **الحملات المرتبطة بالمناسبات:** إطلاق حملات تبرع موجهة خلال المواسم الرئيسية مثل شهر رمضان المبارك ووقت إخراج زكاة الفطر قبل عيد الفطر وموسم عيد الأضحى.
- **حملات تواصل استراتيجية:** جدولة رسائل تواصل ونشرها في أوقات مدروسة لضمان تحقيق أقصى قدر من التفاعل، مع التركيز بشكل خاص على أيام الجمعة التي تشهد عادةً ذروة في نشاط التبرعات.
- **مواضع بارزة داخل التطبيق:** استخدام اللافتات الإعلانية الرئيسية في واجهة التطبيق لتحقيق أقصى مستوى من الظهور.
- **التواصل المباشر:** توظيف قنوات متعددة تشمل الإشعارات الفورية، والرسائل النصية القصيرة، والرسائل داخل التطبيق، ومنشورات وسائل التواصل الاجتماعي.
- **توزيع مواد ترويجية:** إرفاق منشورات تعريفية بالمبادرات الخيرية مع طلبات الطعام والبقالة التي يتم توصيلها للعملاء.



### الأثر والنتائج

أثمرت هذه الاستراتيجيات عن نتائج استثنائية. فخلال الفترة الممتدة بين عامي 2022 و 2024، شهدت التبرعات لصالح "تكية أم علي" عبر المنصة قفزة تجاوزت نسبتها 98%. وتبرهن هذه الزيادة الكبيرة بوضوح على قوة الشراكات الرقمية الاستراتيجية وفعالية التسويق الموجه في مضاعفة الأثر الخيري ودعم "تكية أم علي" في تحقيق رسالتها الإنسانية النبيلة.

أكثر من 98.4%

زيادة التبرعات من عام 2022 إلى عام 2024

نمو بنسبة 52%

مقارنة بعام 2023

نمو بنسبة 89%

مقارنة بعام 2022

نمو بنسبة 2,222%

منذ عام 2021

## 2. تعزيز عدالة الغذاء وسهولة الوصول إليه

### الأكل الصحي



### خيارات صحية

يرتكز نهجنا في تشجيع تبني عادات الأكل الصحية على تمكين عملائنا من الوصول بسهولة إلى خيارات واضحة. ولهذا، نعمل بشكل وثيق مع شركائنا البائعين - بالإضافة إلى متاجر "تي-مارت" والمطابخ الافتراضية التابعة لنا - للترويج للخيارات الصحية المتاحة، وتعزيز شفافية المحتوى الغذائي للمنتجات، وزيادة خيارات الأكل الصحي المتوفرة بأسعار معقولة.

### المأكولات الصحية وجهود الشركاء

تضع "طلبات" على رأس أولوياتها توفير منتجات وخيارات تتميز بجودتها العالية وأسعارها التنافسية ضمن متاجر "تي-مارت"، مع التركيز على مصادر التوريد المحلية قدر الإمكان. ويتمثل هدفنا في إتاحة وصول مباشر وسهل لعملائنا إلى خيارات طازجة ومغذية. بالإضافة إلى ذلك، أضفنا مؤخراً خياراً مخصصاً ضمن التطبيق تحت مسمى "المأكولات الصحية" يمكن العملاء من تصفية أبرز المطاعم التي تقدم هذه النوعية من الوجبات. وخلال العام الماضي، أظهرت نسبة تقارب 10% من شبكة شركائنا التزاماً بتوفير تنوع غذائي أكبر ضمن قوائمهم، مما يساهم في تمكين العملاء من اتباع نظام غذائي متوازن وصحي. وأصبح هؤلاء الشركاء في قطاع المطاعم يحرصون بشكل متزايد على إبراز عروض تركز على الصحة والعافية، تتراوح بين خطط وجبات غنية بالبروتين وابتكارات تعتمد على مكونات نباتية، وذلك استجابةً للطلب المتزايد على خيارات الأكل الصحي. وتمكننا هذه الشبكة الواسعة من الشركاء من تلبية مجموعة كبيرة من الاحتياجات والتفضيلات الغذائية، حيث توفر المنصة أكثر من 10 تصنيفات مختلفة مخصصة للمأكولات الصحية.

### تحليل توجهات الأكل الصحي

في عام 2024، أظهر تحليل داخلي أجرته "طلبات" أن ما يقارب 40% من العملاء النشطين يبحثون بشكل نشط عن خيارات طعام صحية، مستخدمين ثلاث طرق رئيسية: استخدام علامات التصنيف مثل "منخفض الكربوهيدرات" و "خالٍ من الغلوتين" لتصفية خياراتهم، والبحث عن احتياجات غذائية محددة، وزيارة قوائم الطعام الصحية المحفوظة في المفضلة بشكل متكرر. ويؤكد هذا التوجه السلوكي وجود فرصة واعدة لمواصلة تطوير الميزات الغذائية ضمن منصتنا، بما يسهل على العملاء العثور على الخيارات الصحية التي يبحثون عنها.

### أدوات ترشيح مخصصة للخيارات الصحية

وقد كشف التحليل أن مجموعة أدوات الترشيح الخاصة بالخيارات "الصحية" (بما فيها فئات نباتي "فيجن"، ونباتي بشكل كامل "فيجيترين"، والسلطات) تلعب دوراً حيوياً كأدوات استكشاف رئيسية بالنسبة للعملاء. كما تبين أن العملاء يميلون بشكل متزايد إلى استخدام أدوات ترشيح متعددة مجتمعة لتصميم تجارب طعام تتوافق بدقة مع احتياجاتهم وتفضيلاتهم الشخصية، مما يعكس رغبة واضحة في الحصول على إمكانات تخصيص غذائي أكثر تفصيلاً. واستشراكاً للمستقبل، سنكثف تعاوننا الوثيق مع شركائنا لتعزيز جهودنا الرامية إلى تشجيع العملاء وتوجيههم نحو تبني خيارات غذائية أكثر صحية.

### تعزيز العادات الصحية

خيارات صحية

40%

من العملاء تفاعلوا مع الخيارات الصحية

إتاحة

10+

أداة ترشيح مخصصة للخيارات الصحية





طموح للريادة. والتزام بالاستدامة تتمه

## 2. تعزيز عدالة الغذاء وسهولة الوصول إليه



### هدر الطعام

يمثل الحد من هدر الطعام جزءاً محورياً من جهودنا الشاملة في مجال الاستدامة. ونسعى لتحقيق ذلك عبر تطبيق آليات ذكية لإدارة المخزون، وإبرام شراكات مبتكرة، وإطلاق مبادرات نوعية كمنح خصومات للمنتجات التي شارفت صلاحيتها على الانتهاء، وكل ذلك بهدف المساهمة الفاعلة في بناء منظومة غذائية تتسم بالمسؤولية والاستدامة.

متوسط معدل الفاقد

## أقل من 0.4%

في متاجر "تي-مارت" وهو معدل يقل بشكل كبير عن المتوسط السائد لدى تجار التجزئة التقليديين بالمنطقة

وفي هذا السياق، باشرنا مؤخراً في تطبيق إجراءات عملية للحد من هدر الطعام ضمن متاجر "تي-مارت"، تشمل إطلاقاً تجريبياً لمبادرة تشكيلة منتجات شارفت على انتهاء الصلاحية (Nearly Expired Collection)، والتي يتم من خلالها عرض هذه المنتجات بأسعار مخفضة.

كما تكثفت جهودنا في هذا الصدد بخفض متوسط معدل الفاقد إلى أقل من 0.4% في متاجر "تي-مارت" التابعة لنا، وهو مستوى يعد منخفضاً جداً مقارنة بالمعدلات السائدة في قطاع التجزئة التقليدي. وبرز هذا الإنجاز مدى فعالية أنظمتنا لإدارة المخزون وجدية ممارساتنا المسؤولة، بما يكفل الحد الأدنى من هدر الطعام وتعظيم الاستفادة من المنتجات التي توفرها. ورغم أننا ما زلنا في مراحل مبكرة من مساعينا لمعالجة هذا التحدي، إلا أننا ماضون في تكثيف هذه الجهود باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من التزامنا بإرساء منظومة غذائية أكثر استدامة ورشداً في استهلاك الموارد. ورغم أن جهودنا في هذا المجال تعد حديثة نسبياً، فإننا ملتزمون بالبحث المتواصل عن آليات جديدة ومبتكرة لتعزيز مساهمتنا في الحد من هدر الطعام.

## 3. تقليل بصمتنا الكربونية

تتمثل ركيزتنا الثالثة للاستدامة في "تقليل بصمتنا الكربونية"، وهي تتوافق بشكل مباشر مع الهدف الثالث عشر من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (العمل المناخي)، وتعكس التزامنا بتقليل الأثر البيئي لعملياتنا إلى الحد الأدنى الممكن. وبصفتنا شركة رائدة في قطاع توصيل الطعام، فإننا ندرك تماماً ضرورة الملحة للتصدي للتحديات المناخية، وحجم الدور المحوري الذي يتعين علينا القيام به لإحداث تغيير إيجابي وملموس في هذا المجال.

**الموضوعات ذات الأهمية النسبية:**



**الانبعاثات المرتبطة بعمليات التوصيل**



**نفايات التغليف**

ندرك في "طلبات" مدى أهمية العمل بمسؤولية عبر كافة مراحل سلسلة القيمة الخاصة بنا. ويشمل ذلك التزامنا بمجموعة واسعة من المبادرات، بدءاً من تشجيع الخيارات الصحية والتصدي لهدر الطعام، وصولاً إلى الحد من بصمتنا الكربونية وإعادة النظر في حلول التعبئة والتغليف المستخدمة، وذلك بهدف إحداث تغيير إيجابي. ومن خلال الشراكات الاستراتيجية والابتكار المستمر والمبادرات الموجهة، فإننا نواصل العمل نحو بناء منظومة لتوصيل الطعام تتسم بالاستدامة والوعي والمسؤولية.

### الاستراتيجية المناخية

تبرهن استراتيجية الاستدامة في "طلبات" على التزامنا العميق بمعالجة قضية انبعاثات غازات الدفيئة عبر كافة عملياتنا ومختلف مراحل سلاسل التوريد. ويرتكز نهج الشركة في هذا الصدد على إعطاء الأولوية لخفض الانبعاثات المباشرة بدلاً من الاعتماد على برامج تعويض الكربون، مع التركيز على ثلاثة محاور رئيسية هي: التوسع في عمليات التوصيل ذات الانبعاثات الصفرية، وتقليل نفايات التعبئة والتغليف، وتشجيع الموردين على تبني ممارسات التغليف المستدام.

## أبرز إنجازات عام 2024:

### تحقيق معدلات

**رائدة على مستوى القطاع**

للبيضة الكربونية تغطي انبعاثات النطاق الأول والثاني والثالث بشكل شامل

### إضافة أكثر من

**80 مركبة كهربائية**

إلى أسطولنا في دولة الإمارات العربية المتحدة

### المساهمة في توفير ما يزيد عن

**12,000,000**

عبوة بلاستيكية ذات الاستخدام الواحد عبر دعم مبادرة "دبي تبادر للاستدامة" منذ إطلاقها في عام 2022

ونتيجة لذلك، أطلقنا خارطة طريق طموحة للمركبات الكهربائية، نستهدف من خلالها تحويل نسبة من أسطولنا إلى مركبات كهربائية خلال السنوات القادمة. وقد حققت المشاريع التجريبية للمركبات الكهربائية التي نفذناها في أسواق متعددة نتائج واعدة، وأثمرت عن مكاسب محتملة على صعيد الكفاءة لكل من مزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين وسائقي التوصيل، إلى جانب تسجيل خفض كبير لمستويات الانبعاثات الإجمالية.

وفي المراحل الأولى، انصب تركيزنا على إرساء أساس قوي لاستراتيجيتنا البيئية، وشمل ذلك إجراء تقييم شامل للبيضة الكربونية يتوافق مع المعايير العالمية المعتمدة في بروتوكول غازات الدفيئة. وتوفر تقاريرنا الخاصة بالانبعاثات الكربونية، والتي تغطي انبعاثات النطاق الأول والثاني والثالث، مستوى عالياً من الشفافية والمساءلة في إطار مسيرتنا نحو العمل المناخي الجاد. وتتيح لنا هذه التقارير المفصلة تحديد المجالات الرئيسية التي تحتاج إلى تحسين وتطوير، بالإضافة إلى تتبع التقدم الذي نحوزه في هذا المجال بمرور الوقت.



## 3. تقليل بصمتنا الكربونية



### الانبعاثات المرتبطة بعمليات التوصيل

### تقارير شاملة حول الانبعاثات الكربونية

بصفتنا شركة رائدة في قطاع توصيل الطعام، ندرك تماماً مسؤوليتنا تجاه تقليل أثرنا البيئي. ونترجم هذا إلى خطوات عملية ملموسة تسهم في بناء مستقبل أكثر استدامة، وتشمل زيادة الاعتماد على المركبات الكهربائية والتطوير المستمر لكفاءة عملياتنا اللوجستية الخاصة بخدمات التوصيل.



كما نعتمد منهجيات تتوافق مع أرقى المعايير الدولية في قياس بصمتنا الكربونية، لنضمن تزويد أصحاب المصلحة موثوقة وشفافة.

وفي هذا الإطار، أصدرنا تقريراً شاملاً ورائداً على مستوى القطاع، يغطي انبعاثات النطاقات الأول والثاني والثالث. وتميز منهجيتنا بالشمولية مقارنة بالمعايير السائدة على مستوى القطاع، حيث نقيس كافة فئات النطاق الثالث ذات الصلة المباشرة بعملياتنا، مع استبعاد الفئات غير المنطبقة على نموذج أعمالنا فقط. ويعكس هذا النهج الدقيق التزامنا بالمساءلة عن تأثيرات سلسلة القيمة، وفتح آفاقاً أوسع للتعاون البناء مع شركائنا ومختلف مكونات منظومة عملنا لتعزيز شفافية التقارير البيئية ورصد فرص خفض الانبعاثات. وقد كشفت نتائج تحليل بيانات عام 2023 أن انبعاثات عمليات التوصيل تمثل المكون الأكبر لبصمتنا الكربونية الإجمالية. ويكشف تقريرنا لعام 2024 أن إجمالي انبعاثاتنا عبر كافة النطاقات بلغ حوالي 975,000 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون موزعة على النحو التالي:

النطاق 1 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	النطاق 2 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	النطاق 3 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	إجمالي الانبعاثات (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
4,390	6,047	965,405	975,842

ولمواجهة هذا التحدي المتمثل في ارتفاع انبعاثات التوصيل، أطلقت "طلبات" عدة برامج تجريبية في كل من الإمارات العربية المتحدة وسلطنة عمان ودولة قطر. وفي عام 2024، تم إنجاز اثني عشر اختباراً تجريبياً للمركبات الكهربائية بهدف تقييم علامات تجارية مختلفة من حيث السلامة والأداء، تمهيداً لإرساء معيار مرجعي للجودة يمكن الاستناد إليه في التوسع المستقبلي لأسطولنا الكهربائي.

وبنهاية عام 2024، أصبح أسطولنا في دولة الإمارات العربية المتحدة يضم ما مجموعه 80 مركبة كهربائية مع وجود خطط لمواصلة التوسع مستقبلاً. ويمكن الاطلاع على مثال حول الدروس المستفادة من هذه التجارب من خلال دراسة الحالة التالية.



**UACA**  
UAE Alliance for Climate Action

في عام 2024، قامت "طلبات" برعاية مبادرة الطريق 2.0 التي تعمل تحت مظلة تحالف الإمارات للعمل المناخي خلال مؤتمر الأطراف "كوب28" بهدف دفع جهود خفض الانبعاثات الكربونية في قطاع النقل. وتحظى مبادرة "الطريق 2.0" بدعم وزارة الطاقة والبنية التحتية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وهي تجمع تحت مظلتها نخبة من الشركات والمؤسسات المالية والأوساط الأكاديمية ومؤسسات المجتمع المدني بهدف تسريع وتيرة تحول الدولة نحو الحياد المناخي والاقتصاد منخفض الكربون.

وفي إطار مشاركتنا في هذه المبادرة، وبالتوافق مع الجهود الإقليمية الأوسع لتبني المركبات الكهربائية، تعتم "طلبات" مواصلة توسيع نطاق استخدام المركبات الكهربائية ضمن عملياتها في المنطقة.



## 3. تقليل بصمتنا الكربونية

### دراسة حالة:

## تحقيق الاستدامة في عمليات التوصيل

### السياق

في إطار جهودنا الأولية الرامية لخفض انبعاثات عمليات التوصيل، أطلقت "طلبات" خلال عام 2024 عدة برامج تجريبية بهدف تقييم جدوى استخدام المركبات الكهربائية كبديل للدراجات النارية التي تعمل بمحركات الاحتراق الداخلي في خدمات توصيل للوجهة النهائية. وقد أظهر العديد من هذه البرامج التجريبية أن المركبات الكهربائية قادرة على مضاهاة الدراجات النارية التقليدية من حيث مستويات الأداء والسلامة أثناء توصيل الطلبات وفي ظروف التشغيل الفعلية.

### التحدي

تمثل التحدي الرئيسي في صعوبة التوسع في استخدام المركبات الكهربائية ضمن أسطول "طلبات" بسبب محدودية البنية التحتية اللازمة، حيث كان استبدال البطاريات يعتمد على شاحنات متنقلة، بينما كانت محطات الشحن إما غير متاحة بشكل كافٍ أو بطيئة للغاية، ولا تدعم الكفاءة التشغيلية المطلوبة لعمليات التوصيل السريعة بطبيعتها. كما أن معظم العلامات التجارية للمركبات الكهربائية لم تكن توفر حلول بنية تحتية متكاملة للشحن، الأمر الذي شكل عائقاً إضافياً أمام التوسع المحتمل.

### الحل

بعد إجراء أبحاث مستفيضة وتواصل مكثف مع أبرز الجهات العاملة بالقطاع، حددت "طلبات" شركة "وايز" ودخلت معها في شراكة، وهي شركة متخصصة في توفير المركبات الكهربائية وحلول شاملة للبنية التحتية تتضمن محطات آلية لتبديل بطاريات الدراجات النارية الكهربائية. وتتيح هذه المحطات لسائقي التوصيل استبدال البطاريات المستنفدة بأخرى مشحونة بالكامل في غضون أقل من خمس دقائق، مما يزيل المخاوف بشأن مدى المسافة المقطوعة لدى السائقين ويعزز الكفاءة التشغيلية بشكل كبير.

وبهدف تقييم الجدوى العملية لهذه التقنية الجديدة وتطبيقها على نطاق واسع، أجرت "طلبات" برنامجاً تجريبياً لمدة أسبوعين بالشراكة مع "وايز" بمشاركة ثمانية من سائقي التوصيل يتبعون لشركتين من مزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين، حيث قاموا باختبار المركبات الكهربائية في ظروف توصيل فعلية على أرض الواقع، وأنجزوا طلبات "طلبات" باستخدام محطات تبديل البطاريات حسب الحاجة على مدار اليوم. وهدف البرنامج التجريبي بشكل أساسي إلى تقييم أداء المركبات وموثوقية البنية التحتية الخاصة بالتبديل الآلي للبطاريات، مع ضمان الحد الأدنى من التأثير على سير العمليات اليومية.

أكدت نتائج البرنامج التجريبي الاستنتاجات الأولية، وأبرزها:

- تطابق أداء المركبات الكهربائية مع أداء الدراجات النارية التي تعمل بمحركات الاحتراق الداخلي عبر كافة مقاييس الأداء الرئيسية.
- تفضيل السائقين للمركبات الكهربائية نظراً لما توفره من تجربة قيادة أكثر سلاسة، واهتزازات أقل، وراحة أكبر في المقاعد.
- إثبات جدوى وكفاءة البنية التحتية التي توفرها "وايز" كحل قابل للتوسع ودعم استراتيجي "طلبات" للتحول نحو المركبات الكهربائية.

### الأثر والنتائج

أثبت النجاح الذي حققه البرنامج التجريبي فعالية أداء المركبات الكهربائية من "وايز" وجاهزية بنيتها التحتية، مما مهد الطريق لتوسيع نطاق نشر هذه المركبات ضمن أسطولنا. وبالتعاون مع "طلبات"، قامت "وايز" بإنشاء عدة محطات لتبديل البطاريات في مختلف أنحاء دبي، الأمر الذي ساهم في تعزيز سهولة الوصول إلى الخدمة ورفع كفاءة العمليات التشغيلية المعتدة على المركبات الكهربائية.

ونتيجة لذلك، تضاعف حجم أسطول مركبات "وايز" الكهربائية العاملة ضمن أسطول "طلبات" ثلاث مرات خلال 3 أشهر فقط، مع خطط لمواصلة هذا النمو خلال عام 2025. شملت أبرز النتائج المستخلصة من البرنامج التجريبي ما يلي:

- تزايد رغبة مزودي الخدمات اللوجستية الخارجيين لتبني المركبات الكهربائية بعد تجربة فوائدها العملية بشكل مباشر.
  - تأكيد الدور الحاسم للبنية التحتية القوية والمتكاملة في تمكين عملية التحول المستدام نحو كهرية الأسطول.
- وبحلول نهاية عام 2024، كانت "طلبات" قد وضعت أساساً قوياً يمكنها من مواصلة دمج المركبات الكهربائية ضمن عملياتها، مؤكدة بذلك التزامها بتوفير حلول توصيل للوجهة النهائية تعزز الاستدامة وتدعم التحول الأوسع نحو منظومة تنقل نظيفة بالمنطقة.

wize | power



## 3. تقليل بصمتنا الكربونية



### نفايات التغليف

تتطلب معالجة قضية نفايات التعبئة والتغليف تصافر الجهود وتعزيز التعاون والابتكار. ومن خلال استخدام المواد المستدامة ومبادرات الحد من النفايات والشراكات الفاعلة على مستوى القطاع، نعمل في "طلبات" على ضمان أن تكون عمليات توصيل الطعام أكثر استدامة وحفاظاً على البيئة.



وإدراكاً منا للأثر البيئي الناجم عن مواد التعبئة والتغليف، فإننا نؤكد التزامنا بتقليل النفايات إلى الحد الأدنى الممكن عبر كافة مراحل سلسلة القيمة الخاصة بنا. ويرتكز نهجنا للاستدامة في هذا المجال على ثلاث ركائز متكاملة هي: التقليل من المصدر، وإعادة الاستخدام، والاعتماد على المواد المعاد تدويرها.

### التقليل من المصدر (تجنب توليد النفايات)

نعمل باستمرار عبر منصتنا على ابتكار وتطبيق حلول لتقليل الحاجة إلى مواد التغليف غير الضرورية. ومن أبرز الأمثلة نجاح خيار "بدون أدوات مائدة" المتاح للعملاء عند إتمام الطلب، حيث ارتفعت نسبة اختياره من 50% عام 2022 إلى 70% عام 2024. ومع إدراكنا بأن ضمان الامتثال التام من كافة الشركاء لا يزال يتطلب جهوداً متواصلة، فإننا نواصل تسخير إمكاناتنا التقنية لدفع جهود الحد من نفايات التغليف غير الضرورية. وإيماناً بأهمية العمل الجماعي، ندرك "طلبات" أهمية التفاعل البناء والتعاون المشترك مع مختلف الأطراف الفاعلة في القطاع، بما في ذلك الاتحادات والجمعيات الرائدة في هذا المجال، بهدف المساهمة في تطوير الأطر التنظيمية والتشريعية الحالية والمستقبلية المتعلقة بالتعبئة والتغليف. وتأتي عضويتنا في جمعية التغليف المستدام بدولة الإمارات في هذا السياق، حيث نعمل مع رواد القطاع على تبني أفضل الممارسات المستدامة وتطوير حلول مبتكرة على امتداد سلسلة القيمة الخاصة بعمليات التعبئة والتغليف.

### مثال رئيسي: مبادرة "دبي تبادر للاستدامة"

"دبي تبادر للاستدامة" هي إحدى مبادرات الاستدامة الرائدة التي أطلقها سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي، في فبراير 2022، وتهدف بشكل أساسي إلى تقليل استهلاك عبوات المياه البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد عبر تشجيع استخدام البدائل القابلة لإعادة التعبئة. وبصفتها شريكاً مؤسساً، لعبت "طلبات الإمارات" دوراً محورياً في تحقيق نجاح هذه المبادرة الطموحة، حيث قامت بتركيب أكثر من 20 محطة لإعادة تعبئة عبوات المياه في مواقع حيوية ورئيسية في دبي. وخلال عام 2024، ساهمت هذه المبادرة في توفير ما يقارب 12 مليون عبوة بلاستيكية ذات الاستخدام الواحد منذ انطلاقتها عام 2022.

ولم يقتصر التزام "طلبات" على توفير محطات إعادة التعبئة، بل امتد ليشمل أيضاً توزيع عبوات مياه قابلة لإعادة الاستخدام على أكثر من 15,000 سائق توصيل، و 1,000 موظف، و 1,300 من أفراد المجتمع،



## الشراكات والاتحادات الاستراتيجية

ستواصل "طلبات" التعاون الوثيق مع شركائها الاستراتيجيين الرئيسيين بهدف تعزيز جهودها المتعلقة بالعمل المناخي، وتشمل هذه الجهود التعاونية عضويتنا وشركائنا مع منظمات ومبادرات رائدة مثل الميثاق العالمي للأمم المتحدة، وجمعية التغليف المستدام، وتحالف الإمارات للعمل المناخي. وتسهم هذه الشراكات والعضويات بالجمعيات المعنية في دعم استراتيجية "طلبات" للعمل المناخي ومواومة مساهمات الشركة مع الهدف الثالث عشر من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (العمل المناخي).

إن تطبيق "طلبات" لهذه الاستراتيجية الشاملة يؤكد دورها الفاعل في سياق الحوار والمبادرات الإقليمية الرائدة الداعمة للاستدامة البيئية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وينعكس هذا الدور بوضوح في نهجها الاستباقي تجاه خفض الانبعاثات والتزامها بأعلى معايير الشفافية في تقاريرها المفصلة والشاملة للانبعاثات الكربونية، سعياً منها لإرساء معايير جديدة للاستدامة في قطاع توصيل الطعام.

مما يساهم في ترسيخ ثقافة الاستدامة والحد من النفايات البلاستيكية على نطاق واسع.

وتعد هذه الشراكة مثلاً رائداً على أن الجهود التعاونية بين القطاعين العام والخاص يمكن أن تثمر عن فوائد بيئية كبيرة تتسجم مع الرؤية الحكومية الرامية لتحقيق مستقبل مستدام.

### المواد المستدامة

خلال عام 2024، بدأنا في استخدام أكياس بلاستيكية معاد تدويرها في جميع متاجر "تي-مارت" بدولة الإمارات العربية المتحدة، ونخطط لتوسيع نطاق هذه المبادرة إقليمياً خلال عام 2025. وقد أدى هذا التحول بالفعل عن خفض نسبة 40% على الأقل في الانبعاثات المرتبطة بإنتاج مواد التعبئة والتغليف هذه. ونواصل أيضاً البحث الدؤوب عن خيارات تغليف مستدامة مبتكرة يمكن تطبيقها بالتعاون مع شركائنا البائعين وبما يتناسب مع طبيعة أعمالنا؛ فعلى سبيل المثال، عقدنا في قطر شراكة مع شركة "إينافرا" بهدف التوسع في استخدام أدوات مائدة مصنوعة من البلاستيك الحيوي القابل للتحلل.

### التوجهات المستقبلية: حلول إعادة الاستخدام والاقتصاد الدائري

استشرافاً للمستقبل، سنقوم باستكشاف الفرص المتاحة في مجال إعادة استخدام مواد التعبئة والتغليف، وذلك بالعمل جنباً إلى جنب مع أصحاب المصلحة المحليين والاتحادات والجمعيات المعنية، بهدف تحقيق خفض ملموس ومستدام في نفايات التعبئة والتغليف. ونهدف من خلال التعاون والابتكار، إلى المساهمة في بناء منظومة تعبئة وتغليف أكثر استدامة على مستوى القطاع.

**خيار "بدون أدوات مائدة"**  
وصول نسبة اختيار العملاء لهذا الخيار إلى

**70%**

عبر مختلف الأسواق

**أكياس متاجر "تي-مارت" في الإمارات**

التحول إلى البلاستيك المعاد تدويره، مما يقلل الانبعاثات المرتبطة بها بنسبة لا تقل عن

**40%**





# تقرير

# الحوكمة

63	مقدمة
64	إطار الحوكمة المؤسسية
68	مجلس الإدارة
75	لجان المجلس
77	الإدارة العليا
80	تداولات الأشخاص المطلعين
81	الرقابة الداخلية والتدقيق
84	معاملات الأطراف ذات العلاقة
85	معلومات عامة عن أسهم "طلبات"

# إطار شامل للحوكمة المؤسسية يهدف للاتزام بلوائح الشركات الصادرة عن سوق أبوظبي العالمي ودليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع\*

## مقدمة

تدرك "طلبات هولدينغ إل إل سي" (يُشار إليها باسم "الشركة" أو "طلبات"، كما يُشار إليها وشركاتها التابعة وفروعها وشركائها مجتمعين باسم "المجموعة") بأن قوة حوكمتها المؤسسية تُعدّ عاملاً أساسياً لكسب ثقة أصحاب المصلحة وتحقيق نجاح مستدام في مجال عملها. ويلتزم مجلس إدارتها (يُشار إليه باسم "المجلس") بتطبيق معايير حوكمة مؤسسية تتماشى مع أفضل الممارسات والمعايير التنظيمية الدولية.

## تشكيل إطار الحوكمة المؤسسية

تم إدراج الشركة في سوق أبوظبي العالمي كشركة منطقتي حرة يوم 3 سبتمبر 2024 باعتبارها شركة خاصة (مسجلة تحت اسم "طلبات هولدينغ ليميتد"، ثم تحولت يوم 14 أكتوبر 2024 إلى شركة عامة محدودة بالأسهم، بموجب الرخصة رقم (20827). وتخضع الشركة للوائح الشركات الصادرة عن سوق أبوظبي العالمي لعام 2020 (وتعديلاتها، ويُشار إليها بعبارة "لوائح الشركات").

تمهيداً لإدراج شركتنا في سوق دبي المالي يوم 10 ديسمبر 2024، تم تطوير وتنفيذ إطار شامل للحوكمة المؤسسية يهدف للالتزام بلوائح الشركات الصادرة عن سوق أبوظبي العالمي وكذلك يتماشى مع اختبارنا بالامتثال لدليل حوكمة الشركات المساهمة العامة الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع بمقتضى القرار رقم (م.ر/3) لسنة 2020 وتعديلاته ("دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع")، مع بعض التعديلات التي تمت الموافقة عليها باعتبار الشركة تابعة لسوق أبوظبي العالمي.

خلال عام 2024، نفذنا الإجراءات الأساسية التالية لتشكيل نظام الحوكمة المؤسسية لدينا:

- قمنا بصياغة واعتماد النظام الأساسي للشركة بحيث يتضمن بنوداً تدعم الحوكمة الرشيدة
- شكّلنا مجلس إدارة متوازناً مع اللجان المناسبة التابعة له
- طوّرنّا واعتمدنا موانيق وسياسات للحوكمة الشاملة
- طَبّقنا أنظمة رقابة داخلية وأظّر عمل قوية لإدارة المخاطر
- ابتكرنا آليات الإفصاح تتميز بالشفافية، وقتنوات للتواصل مع المساهمين

## تطبيق دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع و"إطار الحوكمة المؤسسية لطلبات"

في حين تقع الشركة ضمن سوق أبوظبي العالمي، أكد سوق دبي المالي أن دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع سينطبق بوجه عام على "طلبات"، مع بعض التعديلات لتوفيق وضع شركتنا باعتبارها مؤسّسة في سوق أبوظبي العالمي.

يُقصد بعبارة "إطار الحوكمة المؤسسية" الخاص بـ"طلبات" في هذا التقرير نظام الحوكمة الشاملة الذي تتبناه الشركة ويشمل: (أولاً): اشتراطات لوائح الشركات الصادرة عن سوق أبوظبي العالمي، و(ثانياً): الأحكام المعمول بها التي ينص عليها دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع وفق ما يعتمده سوق دبي المالي، و(ثالثاً): النظام الأساسي للشركة وفق ما يعتمده سوق أبوظبي العالمي، و(رابعاً): آليات الحوكمة الموضحة في موانيق مجلس إدارة الشركة ولجانها، و(خامساً): سياسات الحوكمة الداخلية بالشركة. ويعكس هذا الإطار على هذا النحو هيكلية الحوكمة المحددة المعتمدة لـ"طلبات" باعتبارها شركة مضمّنة في سوق أبوظبي العالمي ومدّرجة في سوق دبي المالي، مع مراعاة كل الاستثناءات والتعديلات المنطبقة.

قدّمت الشركة يوم 30 أكتوبر 2024 طلباً تفصيلياً لسوق دبي المالي يوضح أحكاماً محددة بدليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع التي ينبغي تعديلها أو عدم تطبيقها نظراً لإدراج شركتنا في سوق أبوظبي العالمي. وقد أصدر سوق دبي المالي رسالة عدم ممانعة يوم 1 نوفمبر 2024 تؤكد على قبوله لهجنا في تطبيق دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع بالتعديلات المطلوبة.

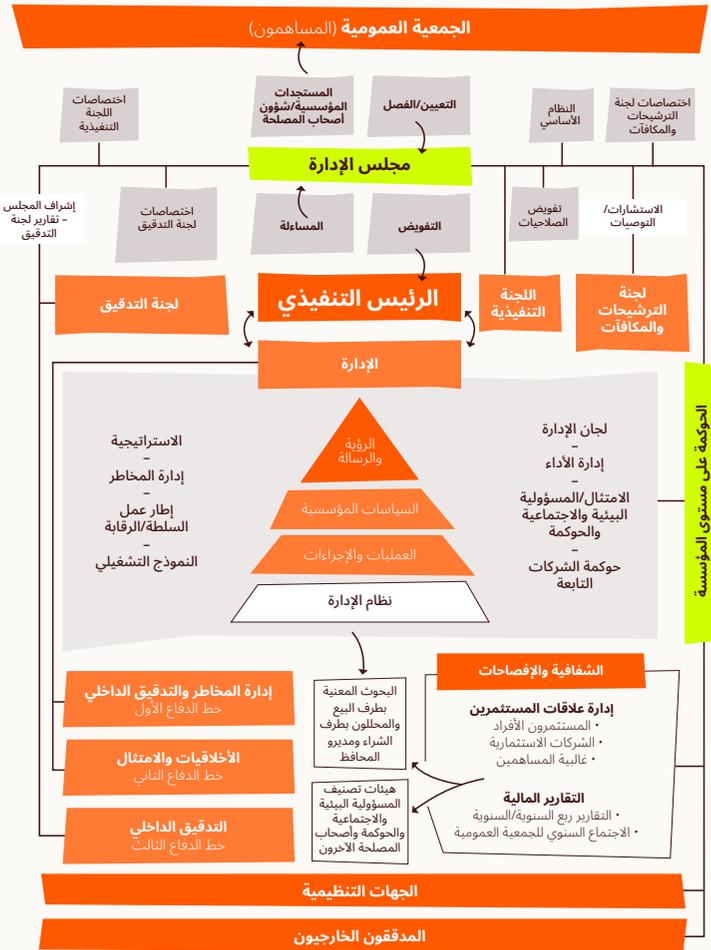
وفقاً لدليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع وهيكل الحوكمة المعتمد لدينا، فإن مجلس إدارة شركتنا يضم ستة أعضاء غالبية من غير التنفيذيين، وثلاثهم على الأقل من الأعضاء المستقلين. ووفق (المادة 9 البند 3) من دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع، يضم مجلس إدارة شركتنا في عضويته امرأة - ويجتمع المجلس على الأقل أربع مرات سنوياً.

## تعديلات واستثناءات دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع

أقر سوق دبي المالي بموافقة على عدم تطبيق الشركة لبعض بنود دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع باعتبار أنه قد تم الوفاء بمضمون هذه البنود على نحو وافر إما من خلال لوائح الشركات الصادرة عن سوق أبوظبي العالمي أو النظام الأساسي لشركتنا. ويشمل ذلك أحكاماً متعلقة بما يلي:

- تشكيل مجلس الإدارة وحقوق التعيين الحكومي المباشر (المادة 6 البند 3)
- متطلبات جنسية أعضاء مجلس الإدارة (المادة 6 البند 4)
- مشاركة رئيس المجلس في الإدارة (المادة 7 النقطة "ب")
- إجراءات ومحاضر اجتماع مجلس الإدارة (المادة 8 البند 3 النقطة "أ")، و(المادة 8 البند 3 النقطة "و")، و(المادة 9)، و(المادة 26 البند 1)
- مهام رئيس مجلس الإدارة (المادة 15)
- التزامات أعضاء مجلس الإدارة (المادتان 16 و20)
- خلو مراكز أعضاء مجلس الإدارة وعزلهم واجتماعاتهم (المواد 21 و22 و23)
- إدارة تعارض المصالح (المادة 32)
- اجتماعات الجمعية العمومية (المواد 40-48، باستثناء المادة 41 البند 1)
- المواصفات المطلوب توافرها في مسؤول العلاقات مع المستثمرين (المادة 51 البند 1 النقطة "أ")
- تشكيل اللجان وإجراءاتها (المواد 59 البنود 7-5 و9-11؛ والمادة 59 البند 12؛ والمادة 60 البند 1؛ والمادة 62 البند 1؛ والمادة 64؛ والمادة 65)

\* مع بعض التعديلات التي تمت الموافقة عليها باعتبار الشركة تابعة لسوق أبوظبي العالمي.



## إطار الحوكمة المؤسسية

تم تطوير إطار الحوكمة المؤسسية لدينا من خلال تعاون مشترك بين أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، بما يشمل المتخصصين في الشؤون القانونية، وإدارة المخاطر، والتدقيق، والامتثال، إضافة إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة. ويخضع هذا الإطار للمراجعة السنوية، على أن تكون أي تعديلات عليه مرهونة بموافقة مجلس الإدارة.

ويحدد هذا الإطار قواعد وإجراءات واضحة لتسهيل عمليات اتخاذ القرار وتنظيم العلاقة بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والمساهمين وغيرهم من أصحاب المصلحة؛ ويهدف كذلك لحماية كل حقوق أصحاب المصلحة كما يعزز في الوقت نفسه من العدالة والتنافسية والشفافية.

تشمل المستندات الأساسية ومستندات الحوكمة التي تحدد معالم منظومة الحوكمة المؤسسية في "طلبات" ما يلي:

- النظام الأساسي للشركة
- اختصاصات لجنة التدقيق
- اختصاصات لجنة الترشيحات والمكافآت
- اختصاصات اللجنة التنفيذية
- تفويض الصلاحيات
- سياسات الحوكمة المؤسسية

يوفر هذا التقرير المعني بالحوكمة المؤسسية نظرة عامة وشاملة على نُظُم الحوكمة المؤسسية للشركة كما في 31 ديسمبر 2024، بما في ذلك معلومات تفصيلية عن مجلس الإدارة ولجانه، والإدارة العليا، وسياسات وآليات الحوكمة، والتدقيق ونظم الرقابة الداخلية، وغير ذلك من المعلومات ذات الصلة التي ينص عليها دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع.

- التسلسل الإداري للجنة إدارة المخاطر والامتثال (المادة 67 البند 3، النقطة "ب"، والمادة 67 البند 5؛ والمادة 68 البند 7؛ والمادة 69 البند 2)
  - التزامات مدقق الحسابات (المادة 71، البند 2؛ والمادة 71 البند 4)
  - إجراءات زيادة رأس المال (المادة 80)
  - أحكام المخالفات (المادة 82 البند 1 النقطتان "ب" و"ج")
- بالإضافة إلى ذلك، وافق سوق دبي المالي على تفسير الشركة لبعض بنود دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع بأسلوب يتوافق مع لوائح الشركات الصادرة عن سوق أبوظبي العالمي وكذلك النظام الأساسي للشركة، بما في ذلك التعريفات، ومسؤوليات مجلس الإدارة، واللجان، وإجراءات الترشيح.

## النظام الأساسي

يمثل النظام الأساسي (يُشار إليه بكلمة "النظام")، الذي وافق عليه مساهمو الشركة وقت تحويلها إلى شركة عامة محدودة بالإسهام يوم 14 أكتوبر 2024، الوثيقة الدستورية التأسيسية للشركة. ويحدد هذا النظام هيكل الحوكمة بالشركة، بما في ذلك عمليات اتخاذ القرار من قِبَل المساهمين (بالتصويت في اجتماعات الجمعية العمومية على سبيل المثال) وشؤون مجلس الإدارة (مثل تعيين أعضاء المجلس، والصلاحيات والمسؤوليات). وتمت صياغة هذا النظام الأساسي لضمان الامتثال للوائح الشركات الصادرة عن سوق أبوظبي العالمي كما يشمل في الوقت نفسه أسس الحوكمة بالتوازي مع البنود المعمول بها من دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع المعتمد لدى سوق دبي المالي.

## لجان مجلس الإدارة

لضمان عمل الشركة بكفاءة وتسهيل اتخاذ قرارات فعالة في المواضيع الأساسية، شكّل مجلس الإدارة ثلاث لجان دائمة - هي: لجنة التدقيق، ولجنة الترشيحات والمكافآت، واللجنة التنفيذية. ووافق المجلس على الاختصاصات الشاملة لكل لجنة يوم 9 ديسمبر 2024، والتي دخلت حيز التنفيذ اعتباراً من تاريخ الإدراج (10 ديسمبر 2024). وتعمل كل لجنة وفق صلاحيات محددة توضح الغرض منها، ومسؤولياتها، وتشكيلها، وهيكلها الإداري.

ووفقاً للبنود المعمول بها من دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع، فإن لجنة التدقيق ولجنة الترشيحات والمكافآت تضم كل منهما ما لا يقل عن ثلاثة أعضاء غير تنفيذيين من مجلس الإدارة، بما لا يقل عن عضوين مستقلين اثنين من أعضاء المجلس. ولا يجوز لرئيس مجلس الإدارة أن يكون عضواً في لجنة التدقيق ولا في لجنة الترشيحات والمكافآت.

تشرف لجنة التدقيق على نزاهة التقارير المالية وتُظم الرقابة الداخلية وأُظمر عمل إدارة المخاطر، كما تضمن استقلالية قسمي التدقيق الداخلي والخارجي.

تعدّ لجنة الترشيحات والمكافآت مسؤولة عن تقييم تشكيل مجلس الإدارة، والتخطيط للتتابع الوظيفي، ووضع نُظُم المكافآت، ودعم التنوع والشمول ضمن قيادة الشركة.

تتولى اللجنة التنفيذية مراجعة وإقرار الأمور المتعلقة بالأداء التجاري والمالي والتشغيلي للمجموعة قبل عرضها على مجلس الإدارة.

بالإضافة إلى ذلك، قام المجلس بتشكيل لجنة المَظّلعين والإفصاح يوم 9 ديسمبر 2024، والتي تضم الأعضاء والمراقبين التاليين:

- السيد خالد الفخش رئيساً للجنة (الرئيس التنفيذي للشؤون المالية)
- السيد عبدالله الغراوي عضواً باللجنة (نائب الرئيس للشؤون القانونية والحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال وأمين سر الشركة)
- السيد جيسلينو كامدو عضواً باللجنة (مدير أول للشؤون القانونية - أسواق رأس المال للشركة)
- السيد محمد درباله عضواً باللجنة (مدير التخطيط المالي بالشركة)
- السيد أندرياس كراوس عضواً باللجنة (المستشار العام لـ"ديلفري هيرو إس إي")
- السيدة يوليا شميدتمان عضواً باللجنة (المدير الأول لأسواق رأس المال في "ديلفري هيرو إس إي")
- السيد شادي سلمان مراقباً (المدير الأول لعلاقات المستثمرين بالشركة)



تم تشكيل لجنة المَظّلعين والإفصاح وفقاً للمادة 33 من دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع، ويتمثل دورها في ضمان الامتثال لمعايير الإفصاح وإدارة شؤون تداول الأشخاص المَظّلعين وفق المعايير التنظيمية، وتنفيذ الرقابة المناسبة والاحتفاظ بالسجلات اللازمة وفقاً لما تشترطه هيئة الأوراق المالية والسلع وسوق دبي المالي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

يتناول هذا التقرير هذه اللجان بالتفصيل فيما يلي.

## تفويض الصلاحيات

وافق مجلس الإدارة على مصفوفة تفويض الصلاحيات بالشركة يوم 9 ديسمبر 2024، ودخلت حيز التنفيذ اعتباراً من تاريخ الإدراج. وتحدد مصفوفة تفويض الصلاحيات الشاملة هذه إطار تفويض الصلاحيات وهيكل الحوكمة بوضوح، وتتناول المسؤوليات بالتفصيل على مختلف المستويات التنظيمية، بما في ذلك مجلس الإدارة ولجانها، والرئيس التنفيذي، والإدارة العليا.

تتضمن المبادئ والبنود الأساسية لمصفوفة تفويض الصلاحيات:

- **عملية منظمة لاتخاذ القرارات:** يمر كل قرار بعملية محددة بوضوح من أربع خطوات - هي: البدء والمراجعة والمصادقة والموافقة - لضمان التقييم الدقيق، والامتثال للسياسات الداخلية، والانضباط المالي، والمواءمة مع الأهداف التشغيلية.
- **مسؤوليات وصلاحيات محددة:** تحدد مصفوفة تفويض الصلاحيات بوضوح إجراءات تفويض الصلاحيات، مبيّنة الأدوار والمسؤوليات للمناصب واللجان بدلاً من الأفراد، ما يضمن الاستمرارية حتى في حالة تغيير الأفراد. كما يبيّن تفويض الصلاحيات بوضوح الحدود المالية والصلاحيات اللازمة للمعاملات، والتغييرات التي تطرأ على الهيكل التنظيمي، والقرارات الاستراتيجية.
- **حدود معيّنة للموافقة:** تم تصنيف الحدود المالية ومستويات الموافقة بوضوح، حيث يتطلب الأمر موافقات محددة من جهات معينة مثل الرئيس التنفيذي أو اللجنة التنفيذية أو لجنة التدقيق أو لجنة الترشيحات والمكافآت أو مجلس الإدارة بالكامل، وذلك اعتماداً على طبيعة المعاملة أو النشاط، والقيمة المالية والأهمية الاستراتيجية لكل معاملة أو نشاط.

• **مسؤوليات الرئيس التنفيذي وتفويضات الصلاحيات الفرعية:** قام الرئيس التنفيذي بتفويض صلاحية الإشراف الاستراتيجي والإدارة التشغيلية، بما في ذلك الأقسام المتعلقة بالتمويل والتشغيل والتكنولوجيا وإدارة المنتجات والمواهب.

• **نطاق تطبيقها والتعديلات عليها:** تنطبق مصفوفة تفويض الصلاحيات دون تمييز على امتداد الشركة والشركات التابعة لها، ما يضمن اتساق معايير الحوكمة. وإجراء تعديلات على مصفوفة تفويض الصلاحيات، يلزم الحصول على موافقة رسمية من مجلس الإدارة، بعد مراجعة يجريها كبار المسؤولين التنفيذيين المعنيين ومنهم نائب الرئيس للشؤون القانونية. ويتولى قسم الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال مراقبة مدى الالتزام بهذه التفويضات.

• **إطار الحوكمة المتكامل:** تعد مصفوفة تفويض الصلاحيات أداة حوكمة فعالة، إلى جانب مصفوفة الموافقات التفصيلية، حيث تغطي أقساماً محددة مثل الشؤون المؤسسية، والقرارات المالية، وشؤون التوظيف والموارد البشرية، والأنشطة المالية، والشؤون القانونية، والاتصالات، والشؤون العامة، والامتثال التنظيمي. وهذه المصفوفة جزء أساسي من حوكمة الشركة، حيث تضمن وضوح الإجراءات المحددة والأفراد والهيئات المسؤولة عن التنفيذ والتفويض على امتداد جميع الوحدات بالهيكل التنظيمي للشركة.

## سياسات الحوكمة المؤسسية

يكفل المجلس أن تتم إدارة الشركة بكفاءة وفقاً لأفضل ممارسات الحوكمة المؤسسية. ووافق المجلس يوم 9 ديسمبر 2024 على عدة سياسات للحوكمة المؤسسية (يُشار إليها مجتمعة بـ "سياسات الحوكمة المؤسسية")، والتي دخلت حيز التنفيذ اعتباراً من تاريخ الإدراج (10 ديسمبر 2024)، وتعدّ ضرورية لضمان عمل الشركة ومجلس الإدارة على النحو الملائم، بما في ذلك:

1. سياسة الإفصاح والشفافية
2. قواعد السلوك المهني لأعضاء مجلس الإدارة
3. سياسة الإبلاغ عن المخالفات
4. إطار الرقابة الداخلية + دليل الامتثال
5. سياسة تداول الأشخاص المطلعين
6. سياسة إدارة المخاطر
7. مكافحة غسل الأموال والعقوبات
8. سياسة تضارب المصالح
9. سياسة مكافآت مجلس الإدارة

بالإضافة إلى ذلك، وافق مجلس الإدارة على سياسة إدارة وحوكمة المجموعة لتحقيق معايير عالية من الإدارة والحوكمة على امتداد مجموعة الشركات التي تملكها "طلبات" أو تتحكم فيها بشكل مباشر أو غير مباشر.

فيما يلي بعض السياسات الأساسية على مستوى مجلس الإدارة، والتي تندرج ضمن إطار الحوكمة المؤسسية للشركة:

### سياسة وإطار إدارة المخاطر

تتولى سياسة وإطار إدارة المخاطر في "طلبات" مسؤولية تحديد المخاطر وتقييمها والحد منها لحماية عمليات التشغيل والأداء المالي والشّمة. ويتم تقييم المخاطر بصورة منتظمة، على الأقل مرة واحدة سنوياً، لمعالجة المسببات الأساسية مثل التغيير في اللوائح التنظيمية والأحداث الخارجية، مع وجود إجراءات واضحة للتصعيد والإبلاغ. وبينما نسعى لتقليل المخاطر، تعتمد النتائج الفعلية على الموارد المتاحة، والرقابة الداخلية المطبقة، وظروف السوق. وتضمن خطة إدارة المخاطر الشاملة مرونة الشركة، ما يدعم نموها واستقرارها التشغيلي على المدى الطويل.

### سياسة مكافآت مجلس الإدارة

يتمثل الغرض من سياسة مكافآت مجلس الإدارة في تحديد قواعد صرف المكافآت وغير ذلك من المزايا للمديرين التنفيذيين، مع توضيح أن هذه التعويضات تمثل جزءاً أساسياً من الأجر الكلي الإجمالي لهم. وتبيّن هذه السياسة بوضوح المبادئ التي يتم الاعتماد عليها لتحديد مستويات المكافآت، بما في ذلك معايير الأداء، وجداول العلاوات، وخطط التقاعد. وتعتمد قدرة الشركة على صرف المكافآت على عدد من العوامل، منها الأداء المالي والمقاييس المرجعية التي تعتمدها الشركات المماثلة والمتطلبات التنظيمية، مع ملاحظة أنه لا يوجد ضمان لاستمرار الشركة في صرف المكافآت، وفي حالة صرفها، لا يوجد ضمان لتحديد مستوى تلك المكافآت. ويعتمد مستوى صرف المكافآت على عوامل عديدة من بينها الأرباح المستقبلية وخطة العمل التي تطبقها الشركة وأفاق النمو الإضافية، وذلك وفقاً لتقدير مجلس الإدارة وبناءً على موافقة المساهمين. وبلاستناد إلى ما سبق، تهدف هذه السياسة إلى تحقيق التوازن بين جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها وتحفيزها من ناحية، وضمان أن تكون مكافآت المديرين التنفيذيين متوافقة مع مصالح المساهمين. وروعي في إعداد هذه السياسة أن تعكس توقعات الشركة بشأن قوة الأداء المالي وإمكانات النمو المتوقعة على المدى الطويل، مع تمكين الشركة من الحفاظ على رأس المال الكافي لتمويل متطلبات التشغيل باستمرار. وتخضع هذه السياسة للمراجعة والتعديل

## سياسة تداول الأشخاص المطلعين

تهدف سياستنا بشأن تداول الأشخاص المطلعين لتوفير إرشادات التعامل مع سلوكيات الموظفين والمديرين وغيرهم من أصحاب المصلحة فيما يتعلق بتداول المعلومات السريّة والأوراق المالية في الشركة. وتوفر هذه السياسة إطاراً واضحاً للتعامل مع المعلومات المتاحة للأشخاص المطلعين، ومنها حظر ممارستهم للتداول خلال فترات معينة وكذلك متطلبات الإفصاح عن تداولاتهم في أسهم الشركة. وتعتمد قدرة الشركة على منع تداول الأشخاص المطلعين أو اكتشاف ذلك على عدة عوامل، منها مستوى وعي الموظفين ودرجة التزامهم بهذه السياسة. ويؤدي أي خرق لهذه السياسة إلى اتخاذ إجراءات تأديبية، قد تصل إلى إنهاء خدمة الموظف. وروعي في إعداد هذه السياسة الحفاظ على ثقة المستثمرين وحماية سمعة الشركة عبر ضمان امتثال جميع أصحاب المصلحة للقوانين واللوائح المعمول بها بشأن المعلومات الداخلية.

## سياسة تضارب المصالح

تهدف سياستنا بشأن تضارب المصالح إلى توفير إرشادات التعامل مع تضارب المصالح المحتمل الذي قد ينشأ بين التنفيذيين والموظفين والمديرين في الشركة من ناحية وأصحاب المصلحة من ناحية أخرى، خصوصاً فيما يتعلق بصرف الأرباح. وتحدد هذه السياسة الإجراءات الخاصة برصد حالات تضارب المصالح تلك، والإبلاغ عنها والتعامل معها، ما يضمن الشفافية والعدالة في جميع التعاملات مع المساهمين والأطراف الأخرى. وتعتمد قدرة الشركة على التعامل مع حالات تضارب المصالح على عدد من العوامل، منها تطبيق هيكل حوكمة فاعلة، والامتثال للمتطلبات التنظيمية، والالتزام بأفضل الممارسات في مجال عمل الشركة. ويعتمد مستوى تضارب المصالح المحتمل وأساليب التعامل معه على عدة عوامل من بينها خطة عمل الشركة والمخاطر التشغيلية وظروف السوق الخارجية، وفقاً لتقدير مجلس الإدارة وتصديق من السلطات المعنية.

## سياسة توزيع الأرباح

تهدف سياستنا بشأن توزيع الأرباح، كما يوضح هذا القسم، إلى اطلاع المستثمرين وأصحاب المصلحة الآخرين على الأرباح المستقبلية للمساهمين، بينما أمكن ذلك، مع مراعاة أن هذه الأرباح تشكل جزءاً أساسياً من إجمالي العائدات. وتبيّن هذه السياسة بوضوح مقدار الأرباح التي سيتم صرفها، ومواعيد صرفها، ونموذج الموافقة.

تعتمد قدرة الشركة على صرف الأرباح على عدد من العوامل، منها توافر الاحتياطات التي يمكن توزيعها وخطط إنفاق رأس المال وغير ذلك من متطلبات السيولة التقديرية في الفترات المستقبلية، مع ملاحظة أنه لا يوجد ضمان لأن تصرف الأرباح، وفي حالة صرفها، لا يوجد ضمان لتحديد مبلغ تلك الأرباح. ويعتمد مستوى الأرباح أو صرفها على عدة عوامل من بينها الأرباح المستقبلية وخطة عمل الشركة وآفاق النمو الإضافية، وفقاً لتقدير مجلس الإدارة وبتصديق المساهمين في الجمعية العمومية.

وتنوي الشركة على ضوء ما سبق صرف الأرباح بحد أدنى بقيمة 367.25 مليون درهم إماراتي (ما يعادل 100 مليون دولار أمريكي) في شهر أبريل 2025 عن نتائج الربع الرابع من عام 2024. ووقت كتابة هذا التقرير، أوصى مجلس الإدارة بصرف نحو 404 ملايين درهم إماراتي أو 110 ملايين دولار أمريكي للمساهمين عن الربع الرابع من عام 2024. وتنوي الشركة صرف الأرباح بحد أدنى بقيمة 1,469 مليون درهم إماراتي (ما يعادل 400 مليون دولار أمريكي) على دفعتين، في أكتوبر 2025 وأبريل 2026 عن نتائج السنة المالية المنتهية يوم 31 ديسمبر 2025. وبعد توزيع الأرباح على هذا النحو، تنوي الشركة صرف الأرباح مرتين في كل سنة تقويمية، مع صرف دفعة مؤقتة في أكتوبر من نفس السنة التقويمية بناءً على نتائج النصف الأول من السنة المالية، وصرف دفعة ثانية بناءً على نتائج السنة المالية بالكامل في أبريل من السنة التقويمية التالية، مع استهداف توزيع صافي دخل بنسبة 90% في كل حالة.

## قواعد سلوك أعضاء مجلس الإدارة

تحدد قواعد سلوك أعضاء مجلس الإدارة في "طلبات" مسؤوليات أعضاء المجلس والموظفين تجاه أصحاب المصلحة، ما يضمن الشفافية والمساءلة والامتثال التنظيمي. وتعتمد فاعلية هذه القواعد على الالتزام بالقوانين والسلوكيات الأخلاقية والحوكمة القوية، ونحن نشجع ثقافة النزاهة والتنوع والشمول من خلال سياسات واضحة، والتواصل المفتوح، وإجراء التحسينات باستمرار. وتعزز هذه القواعد من التزامنا بالقيادة الأخلاقية وقدرتنا على التكيف مع المعايير دائمة التغير في هذا المجال.

## دليل الرقابة الداخلية والامتثال

يوفر دليل الرقابة الداخلية والامتثال في "طلبات" إرشادات التعامل مع المخاطر والامتثال التنظيمي؛ كما يقدم توقعات واضحة لتقييم المخاطر والتخفيف منها ومراقبتها باستمرار. وتعتمد فاعلية الرقابة الداخلية على تدريب الموظفين وقوة السياسات المطبقة والتشديد على الامتثال للأحكام المعمول بها. ويتم مراجعة هذا الإطار بانتظام لضمان توافقه مع اللوائح وأفضل الممارسات في مجال عمل الشركة. وتقوم بإجراء تقييمات دورية لضمان فاعلية هذا الدليل، ما يعزز ثقافة الوعي بالمخاطر والقدرة على التكيف مع التحديات الناشئة.

## سياسة الإبلاغ عن المخالفات

تهدف سياستنا بشأن إبلاغ عن المخالفات إلى تحديد إرشادات حول الإبلاغ عن الانتهاكات المحتملة للقانون أو لسياسة الشركة، وحول سلوكيات الموظفين والمتعهدين وأصحاب المصلحة الآخرين في التحقيقات الداخلية. وتوفر هذه السياسة إطاراً واضحاً للتعبير عن المخاوف حيال السلوكيات غير اللائقة المحتملة، بما في ذلك القنوات المتاحة للإبلاغ والمبادئ التي تحكم عملية التحقيق. وتعتمد قدرة "طلبات" على التعامل بفاعلية مع حالات الإبلاغ عن السلوكيات غير اللائقة على عدة عوامل، منها مدى توافر المعلومات الدقيقة، وتعاون الأفراد، والالتزام بهذه السياسة. وروعي في إعداد هذه السياسة تعزيز ثقافة الشفافية والمساءلة، وحماية المبلغين عن المخالفات من الردود الانتقامية، وضمان أخذ جميع حالات الإبلاغ عن السلوكيات غير اللائقة المحتملة على محمل الجد والتعامل معها على النحو الواجب.

## سياسة إدارة المجموعة والحوكمة

تهدف سياستنا بشأن إدارة المجموعة والحوكمة إلى توفير إرشادات التعامل مع ممارسات الحوكمة المؤسسية، والسياسات والإجراءات التي تحكم إدارة الشركة والإشراف عليها. وتبيّن هذه السياسة بوضوح الأدوار والمسؤوليات لمجلس الإدارة، والإدارة، وأصحاب المصلحة الآخرين. وتعتمد قدرة الشركة على العمل بفاعلية على عدد من العوامل، منها الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها، وإدارة المخاطر بفاعلية، وممارسات الإدارة المالية المنضبطة. ويعتمد مستوى تنفيذ مبادئ الحوكمة هذه على عدة عوامل من بينها استراتيجيتنا التجارية والاتجاهات السائدة في مجال عمل الشركة والمتطلبات التنظيمية، وفقاً لتقدير مجلس الإدارة. ونعتزم، مع مراعاة ما سبق، الالتزام بأعلى معايير الحوكمة المؤسسية، ومنها الشفافية والمساءلة والعدالة، في جميع جوانب عملياتنا. وروعي في إعداد إطار الحوكمة أن يعكس التزامنا بالممارسات التجارية المسؤولة والمستدامة من ناحية، وأن يمكننا من التكيف مع التغييرات التي تطرأ على ظروف السوق والمتطلبات التنظيمية من ناحية أخرى.

## سياسة مكافحة غسيل الأموال والعقوبات

تضع سياسة مكافحة غسيل الأموال والعقوبات في "طلبات" إطاراً لتحديد وتقييم والحد من مخاطر غسيل الأموال وتمويل الإرهاب؛ كما تضمن الامتثال للقوانين ذات الصلة، وتوضح إجراءات الإبلاغ، وتعزز التزامنا بالكشف عن المعاملات المشبوهة. ويعتمد التنفيذ الفعال لهذه السياسة على الرقابة القوية وتدريب الموظفين والمراقبة المستمرة، وقد يؤدي عدم الالتزام بها إلى تضرر سمعة الشركة وفرض عقوبات مالية عليها. وتتم مراجعة هذه السياسة بانتظام للحفاظ على فاعليتها، ما يضمن إدارة المخاطر بقوة، ويعزز من القدرة على التكيف مع اللوائح والتهديدات التي تتطور باستمرار.

## مجلس الإدارة

مجلس الإدارة مسؤول عن الاستراتيجية العامة للمجموعة والإشراف والرقابة عليها. ويكفل المجلس أن تكون رسالة الشركة واستراتيجيتها متوافقة مع رؤيتها، وهو مسؤول كذلك عن تنفيذ ومراقبة إطار الحوكمة المؤسسية المطبق لدينا (كما تم توضيحه سابقاً).

## تشكيل مجلس الإدارة

عند تأسيس الشركة، كان مجلس الإدارة يتألف من ثلاثة أعضاء فقط، وهم: السيد توماسو رودريجز، والسيد خالد الفقش، والسيد عبدالله الغراوي. وبموجب قرار مجلس الإدارة يوم 31 أكتوبر 2024، تمت الموافقة على إجراء تغييرات جوهرية على تشكيل المجلس اعتباراً من تاريخ الطرح العام الأولي للشركة (10 ديسمبر 2024). ونص القرار على أنه عند الطرح العام الأولي سيتنحى السيد خالد الفقش والسيد عبدالله الغراوي عن منصبهما كعضوين في مجلس الإدارة بينما يواصلان منصبهما التنفيذي داخل الشركة. وفي الوقت نفسه، تم تعيين أعضاء جدد في مجلس الإدارة. ونتيجة لذلك، أصبح المجلس يتألف من ستة (6) أعضاء، اعتباراً من تاريخ الطرح العام الأولي يوم 10 ديسمبر 2024. على النحو التالي:

- السيد توماسو رودريجز (عضو مجلس إدارة تنفيذي)
  - السيد بيتر-جان فانديبيته (عضو مجلس إدارة غير تنفيذي)
  - السيد أندرياس كراوس (عضو مجلس إدارة غير تنفيذي)
  - السيدة ماري-آن بوب (عضو مجلس إدارة غير تنفيذي)
  - السيد عبدالله الهارون (عضو مجلس إدارة مستقل غير تنفيذي)
  - السيد محمد حسين غاطي الجبوري (عضو مجلس إدارة مستقل غير تنفيذي)
- تم تشكيل المجلس وفقاً للقوانين المعمول بها والنظام الأساسي للشركة كما هو موضح في بنوده. ويتوافق التشكيل الحالي مع معايير إطار حوكمة الشركات في "طلبات"، بما في ذلك ضرورة أن تكون أغلبية أعضاء المجلس من المديرين غير التنفيذيين، وأن يكون ما لا يقل عن ثلث أعضائه من المديرين المستقلين، وكذلك تمثيل المرأة.

امتثالاً لمعايير دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع، كان مجلس الإدارة يضم في عضويته امرأة واحدة بنهاية عام 2024، كما ضمت اللجان الفرعية التابعة للمجلس في عضويتها امرأتين اثنتين. ويوضح الجدول التالي بعض الملامح الأساسية لتشكيل المجلس يوم 31 ديسمبر 2024:

الاسم	فترة العضوية*	مستقل*	تنفيذي/غير تنفيذي
بيتر-جان فانديبيته (الرئيس)	الأولى (منذ 10 ديسمبر 2024)	X	غير تنفيذي
أندرياس كراوس (نائب الرئيس)	الأولى (منذ 10 ديسمبر 2024)	X	غير تنفيذي
ماري-آن بوب	الأولى (منذ 10 ديسمبر 2024)	X	غير تنفيذي
توماسو رودريجز	الأولى (منذ 10 ديسمبر 2024)	X	تنفيذي
عبدالله الهارون	الأولى (منذ 10 ديسمبر 2024)	✓	غير تنفيذي
محمد حسين غاطي الجبوري	الأولى (منذ 10 ديسمبر 2024)	✓	غير تنفيذي

# تم تشكيل مجلس الإدارة في يوم الإدراج (10 ديسمبر 2024). وتنتهي فترة عضوية كل أعضائه باجتماع الجمعية العمومية للشركة عام 2028.  
\* وفقاً للمعايير المحددة في دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع.



**ماري-آن بوب**  
عضو مجلس إدارة غير تنفيذي



**أندرياس كراوس**  
نائب رئيس مجلس الإدارة



**بيتر-جان فاندبييته**  
رئيس مجلس الإدارة

## مجلس إدارة شغوف وذو خبرات عالية وله سجل تنفيذي حافل

تم تعيين السيدة/ ماري-آن بوب في مجلس إدارتنا في 2024. وتشغل ماري-آن منصب الرئيس التنفيذي للشؤون المالية المؤقت لشركة دليفري هيرو منذ يوليو 2024. وانضمت إلى دليفري هيرو في سبتمبر 2023 كنايبة أولى لرئيس الشؤون المالية، وكانت مسؤولة عن الأقسام المركزية للشؤون المالية المركزية للشركة. وخلال مسيرة مهنية امتدت لأكثر من 25 عامًا، اكتسبت ماري-آن خبرة قيادية في الإدارة المالية، وتطوير الأعمال، والاستراتيجيات.

وهي تمتلك خبرة واسعة في التمويل المؤسسي بالأسواق الناشئة. وقبل انضمامها إلينا، شغلت العديد من المناصب القيادية العليا التي تركز على الأسواق الناشئة والعالمية. وكانت تشغل منصب نائبة الرئيس الأول للتمويل المؤسسي في شركة أديداس، بعد 19 عامًا قضتها في العمل لدى شركة جنرال إلكتريك، حيث شغلت منصب الرئيس المالي للأسواق الناشئة ورئيسة المشاريع في الإدارة المالية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

تحمل ماري-آن درجة ماجستير إدارة الأعمال من كلية هارفارد للأعمال ودرجة الماجستير في الاقتصاد من جامعة ESCP، إحدى كليات الأعمال الرائدة في أوروبا.

تم تعيين السيد/ أندرياس كراوس في مجلس إدارتنا في 2024. وانضم أندرياس إلى دليفري هيرو كمستشار عام في عام 2016 بعد عمله مع المساهم المؤسس للشركة. وفي دليفري هيرو، قام بإنشاء ومازال يدير أقسام الشؤون القانونية والحوكمة والضمان على المستوى العالمي. وتغطي خبراته مجالات الامتثال التنظيمي، والاندماج والاستحواذ، وحوكمة الشركات، والنماذج التجارية الرقمية. وقبل انضمامه إلى دليفري هيرو، بدأ أندرياس مسيرته المهنية في مكتب محاماة دولي قبل أن ينتقل للعمل مع حاضنات الأعمال وشركات رأس المال الاستثماري. ويحمل أندرياس رخصة محاماة في كل من ألمانيا وإنجلترا/ويلز. كما حصل على درجة الماجستير في القانون التجاري الدولي من جامعة سنغافورة الوطنية وماجستير إدارة الأعمال التنفيذي من جامعة IE بمدريد.

تم تعيين السيد/ بيتر-جان فاندبييته في مجلس إدارتنا في 2024. وتم تعيينه في أغسطس 2015 كرئيس للعمليات في شركة دليفري هيرو. ويتولى بيتر-جان مسؤولية الأسواق الدولية في دليفري هيرو، كما يقود عالميًا كل من المجالات التالية المبيعات، وخدمة العملاء، وذكاء الأعمال. وقبل انضمامه إلى دليفري هيرو، شغل منصب الرئيس المالي لشركة "بيك جيمز"، وكان نائب الرئيس الدولي لشركة "جروبون"، وكان من المؤسسين لشركة "سيني ديل" قبل أن تستحوذ عليها شركة "جروبون". وقبل دخوله مجال الشركات الناشئة، عمل مستشارًا إداريًا في "ماكنتري" وفي "دبلويت" في مجالي الاندماج والاستحواذ ودعم المعاملات. حصل بيتر جان على درجة الماجستير في الهندسة التجارية من جامعة لوفان الكاثوليكية ودرجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية إنسياد للأعمال (INSEAD).



**محمد حسين غاطي الجبوري**  
عضو مجلس إدارة مستقل غير تنفيذي

تم تعيين السيد/ محمد حسين غاطي في مجلس إدارتنا في 2024. يتولى محمد حسين غاطي منصب رئيس مجلس إدارة شركة بن غاطي، وهي إحدى أكبر شركات التطوير العقاري في الشرق الأوسط بقيمة استثمارية تتجاوز 10 مليارات دولار أمريكي. وتشمل خبرة محمد حسين غاطي الجبوري العمل في مجال العقارات والهندسة المعمارية وتطوير العلامات التجارية، وحصل على العديد من الجوائز والتقديرية الفخرية وتم إدراجه في قائمة فوربس لأفضل 100 شخصية مؤثرة في قطاع العقارات في الشرق الأوسط، كما حصل على درجة البكالوريوس في الهندسة المعمارية والتصميم.



**السيد عبدالله الهارون**  
عضو مجلس إدارة مستقل غير تنفيذي

تم تعيين السيد/ عبد الله الهارون في مجلس إدارتنا في 2024 وعبد الله هو محام مقيم في مدينة الكويت ومنطقة بوسطن، يتمتع بخلفية مهنية وتعليمية متعددة التخصصات. ويُعد خبيرًا في القانون الكويتي ولديه خبرة واسعة في معالجة المسائل المعقدة للعملاء المحليين والدوليين الرئيسيين عبر مختلف القطاعات. ويُعد عبد الله محامياً معتمداً في دولة الكويت، وولاية نيويورك، وكومنولث ماساتشوستس. وقد حصل على درجة الماجستير في القانون من كلية كولومبيا للقانون، ودرجة بكالوريوس في القانون من جامعة كوين ماري في لندن، وبكالوريوس في العلوم البيئية من جامعة دالهوري في كندا.



**توماسو رودريجز**  
عضو مجلس إدارة تنفيذي، الرئيس التنفيذي

تم تعيين السيد/ توماسو رودريجز في مجلس إدارتنا في 2024. ومنذ عام 2019، يشغل توماسو منصب الرئيس التنفيذي لدينا في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وقد بدأ مسيرته المهنية في عام 2008 بتأسيس شركة "AgencyManagement"، التي تم الاستحواذ عليها لاحقاً من قبل إحدى الشركات الكبرى في قطاع السلع الاستهلاكية. وفي شركة "أوبر إيتس"، قاد العمليات الإقليمية في منطقة آسيا والمحيط الهادئ وأدار عمليات "أوبر" في إيطاليا واليونان. وفي عام 2018، شغل منصب رئيس "جراب فود"، حيث وشع نطاق أعمال توصيل الطعام من 1 إلى 250 مدينة خلال 18 شهرًا. وتخرج توماسو من جامعة بادوفا في إيطاليا، كما حصل على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية المهندسين في باريس.

**"الجميع في "طلبات" متحمسون للشروع في هذه المرحلة الجديدة من النمو، حيث نواصل تمكين المجتمعات ونقدم بكل فخر للمنطقة ما يلبي احتياجاتها."**

**توماسو رودريجز، الرئيس التنفيذي**

## عضوية مجلس الإدارة

تم دعم مجلس إدارتنا بأعضاء يتمتعون بخبرات واسعة في عضوية مجالس إدارات مؤسسات عديدة، سواءً من شركات مجموعتنا أو المؤسسات الخارجية الرائدة على السواء. وتكسيهم عضويتهم في مجالس الإدارات خبرات عملية متنوعة وقوية في الحوكمة، ما يؤكد على أن الإشراف الاستراتيجي واتخاذ القرارات السليمة متأصلان في جوهر ممارساتنا المؤسسية. وهذه الخبرات الواسعة تدعم التزامنا بالحفاظ على أفضل الممارسات العالمية وتقديم قيمة مستدامة لمساهميننا.

اسم عضو مجلس الإدارة

محمد حسين غاطي  
الجبوري

الشركة

الهيئة للتجارة العامة ذات المسؤولية المحدودة - ملكية فردية	بن غاطي للاستثمارات العقارية 15 المحدودة
أرجنتي بروبرتيز إنكستمنتس ليميتد	بن غاطي للاستثمارات العقارية 16 المحدودة
بن غاطي براندز القابضة المحدودة	بن غاطي للاستثمارات العقارية 17 المحدودة
XBM بيلدنج ماتيريالز ذات المسؤولية المحدودة	بن غاطي للاستثمارات العقارية 18 المحدودة
بن غاطي ديفيلوبرز - مؤسسة منطقة حرة	بن غاطي للاستثمارات العقارية 19 المحدودة
بن غاطي ديفيلوبرز ذات المسؤولية المحدودة	بي إتش هولدينغ 1 ليميتد
بن غاطي القابضة المحدودة	بن غاطي للاستثمارات العقارية المحدودة مساكن هولدينغ ليميتد
بن غاطي لإدارة الفنادق ذات المسؤولية المحدودة	مساكن لاجبيري ريل اسيتيت مانجمنت ذات المسؤولية المحدودة
أدفانسد إنوفاتف إندستريز - مؤسسة منطقة حرة	مليونير بلديج كونت ذات المسؤولية المحدودة
بن غاطي للاستثمارات (مركز دبي المالي العالمي) المحدودة	مليونير بلديج كونت ذات المسؤولية المحدودة إس بي
بن غاطي برودكشنز ذات المسؤولية المحدودة	محمد حسين غاطي الجبوري للتطوير العقاري
بن غاطي للاستثمارات العقارية 2 المحدودة	ستيلث أو إيه مان. سيرفيسز ذات المسؤولية المحدودة
بن غاطي للاستثمارات العقارية 3 المحدودة	BHOSP وندرلاست
بن غاطي للاستثمارات العقارية 4 المحدودة	BHOSP كوباغوا وسو غاوي
بن غاطي للاستثمارات العقارية 5 المحدودة	بن غاطي للضيافة - شركة منطقة حرة فرع دبي
بن غاطي للاستثمارات العقارية 6 المحدودة	BINV كوباغوا جروف فيليج
بن غاطي للاستثمارات العقارية 7 المحدودة	BINV DED كوباغوا
بن غاطي للاستثمارات العقارية 8 المحدودة	BINV DED سلايس آند بان
بن غاطي للاستثمارات العقارية 9 المحدودة	BINV DED فوياج
بن غاطي للاستثمارات العقارية 10 المحدودة	BINV سلايس آند بان
بن غاطي للاستثمارات العقارية 11 المحدودة	BINV Slice & BUN
بن غاطي للاستثمارات العقارية 12 المحدودة	BINV سلايس آند بان
بن غاطي للاستثمارات العقارية 13 المحدودة	أدفانسد إنوفاتف إندستريز - مؤسسة منطقة حرة فرع دبي
بن غاطي للاستثمارات العقارية 14 المحدودة	

تتمثل مهمة لجنة الترشيحات بمجلس الإدارة في تقييم استقلالية كل عضو بالمجلس. ويتم ذلك، كما هو موضح فيما يلي، من خلال إجراء ربع سنوي بنقده أمين سر المجلس للحصول من كل عضو في المجلس على إجابات حديثة عن استبيان تفصيلي يتعلق باستقلالية ذلك العضو (من بين أمور أخرى).

اسم عضو مجلس الإدارة

## بيتر-حان فاندبييتيه

الشركة

طلبات هولدينغ بي إل سي	فودباندا جي بي يو جي (ذات مسؤولية محدودة)
دليفري هيرو إس إي	يوفل 220. في بي يو جي (ذات مسؤولية محدودة)
ميدان ليميتد	دليفري هيرو كيتشنز هولدينغ ذات المسؤولية المحدودة
ووا براذرز كورب	دليفري هيرو فينكو ألمانيا ذات المسؤولية المحدودة
إنستاشوب ليميتد	دليفري هيرو فينكو ذات المسؤولية المحدودة
دليفري هيرو الشرق الأوسط وشمال إفريقيا هولدينغ ذات المسؤولية المحدودة	جلوفو آي 23، إس إيه
فودباندا ذات المسؤولية المحدودة	
ماري-آن بوب	PJVDP UG (ذات مسؤولية محدودة)
أندرياس كراوس	طلبات هولدينغ بي إل سي
توماسو رودريجز	دليفري هيرو فينتشرز ذات المسؤولية المحدودة
	طلبات هولدينغ بي إل سي
	ووا براذرز كورب
	طلبات هولدينغ ليميتد (سوق أبوظبي العالمي)
	مجموعة طلبات هولدينغ بي إل سي (مركز دبي المالي العالمي)
	بن غاطي القابضة المحدودة
	شركة كاريج هولدينغ ليميتد
	شركة دارك ستورز الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
	دليفري هيرو بالمنطقة الحرة - ذات مسؤولية محدودة هولدينغ ليميتد
	دليفري هيرو كيتشنز الشرق الأوسط وشمال إفريقيا هولدينغ ليميتد
	دليفري هيرو بايمنتس الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالمنطقة الحرة - ذات مسؤولية محدودة
	بن غاطي القابضة المحدودة
	غرف دبي
	دليفري هيرو بالمنطقة الحرة - ذات مسؤولية محدودة
	foodonclick.com بالمنطقة الحرة - ذات مسؤولية محدودة
	دليفري هيرو بايمنتس الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالمنطقة الحرة - ذات مسؤولية محدودة

## اختصاصات مجلس الإدارة

يستمد مجلس الإدارة تفويضه من بنود لوائح الشركات والنظام الأساسي للشركة. ويتحدد دوره بشكل أكبر بموجب دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع. وينص النظام الأساسي للشركة على تحديد أدوار مجلس الإدارة ومسؤولياته وهياكله التنظيمية وعملياته بصورة أكبر في وثيقة ميثاق، والتي تم اعتماد الإصدار الأول منها وقت طرح العام الأولي.

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية ما يلي بالتحديد:

أولاً: مراجعة التوصيات والنتائج التي تتوصل إليها لجنة التدقيق ولجنة الترشيحات والمكافآت

ثانياً: الموافقة على جميع الأمور ذات الصلة بالشركة فيما يتعلق بالإستراتيجية العامة والإدارة والشؤون المالية للمجموعة

ثالثاً: ضمان التزام المجموعة طوال الوقت بقواعد الحوكمة المؤسسية المعمول بها

رابعاً: الدعوة لاجتماعات المساهمين وضمان التواصل معهم على النحو المناسب

خامساً: اقتراح إصدار أسهم جديدة وإعادة هيكلة الشركة والمجموعة سادساً: تعيين الإدارة التنفيذية العليا للشركة

سابعاً: النظر في اقتراح صرف الأرباح والموافقة عليها في اجتماعات المساهمين

ثامناً: تطوير وتحديد واعتماد وتنفيذ إطار مناسب للرقابة الداخلية وإدارة المخاطر

يتلقى مجلس الإدارة بانتظام تقارير رسمية تعكس أداء الشركة في حينها، ومنها التقييمات المالية والتشغيلية وتقييم السوق الخارجية والمنافسين، ما يدفع بالاستراتيجية العامة للشركة وتوجيهاتها فُدمًا. ويتمتع المجلس بالسلطة النهائية في اتخاذ القرارات بشأن جميع الأمور، باستثناء تلك التي يتم تخصيصها على وجه التحديد للجمعية العمومية، بموجب القانون أو النظام الأساسي أو دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع.

يتعيّن على مجلس الإدارة الاجتماع أربع مرات على الأقل في كل سنة تقويمية؛ ويمكن للمجلس تفويض مسؤولية إدارة الشؤون اليومية بشكل عام إلى الإدارة العليا للشركة.

## اتخاذ القرارات على مستوى مجلس الإدارة

يتم اتخاذ قرارات مجلس الإدارة بإحدى طريقتين: إما باجتماع يُعقد حسب الأصول وبالنصاب القانوني لأعضاء المجلس، أو من خلال قرار يتم تداوله بالمراسلة (دون اجتماع فعلي لأعضاء المجلس) يوقع عليه غالبية الأعضاء على الأقل. ويشترط ميثاق المجلس، وفقاً لدليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع، أن يعقد المجلس اجتماعاته مرة واحدة على الأقل كل ثلاثة أشهر، مع السماح للأعضاء بالحضور إما شخصياً أو عبر الوسائل الإلكترونية.

لم يعقد مجلس الإدارة أي اجتماعات خلال عام 2024، إذ لم يتم تشكيله إلا مع إدراج الشركة يوم 10 ديسمبر 2024. ومن المقرر أن يبدأ المجلس جدول اجتماعاته المنتظمة في الربع الأول من عام 2025، وفقاً لمعايير إطار الحوكمة المؤسسية لشركة "طلبات" ودليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع.

## صلاحيات مجلس الإدارة التي تمارسها الإدارة التنفيذية

وفقاً لتفويض الصلاحيات الذي وافق عليه مجلس الإدارة يوم 9 ديسمبر 2024، ودخل حيز التنفيذ اعتباراً من تاريخ الإدراج (10 ديسمبر 2024)، تم تفويض بعض المهام والصلاحيات إلى أعضاء الإدارة التنفيذية.

خلال الفترة من 10 ديسمبر 2024 إلى 31 ديسمبر من العام نفسه، مارست اللجنة التنفيذية الصلاحيات المفوضة إليها، حيث وافقت على عقد إيجار لمتجر "طلبات مارت" جديد في قرية جميرا الدائرية (البرشاء جنوب 4) بدولة الإمارات، لمدة خمس سنوات؛ كما راجعت اللجنة وأبدت موافقتها بشروط على تجربة توسيع نطاق أسطول سائقي التوصيل العاملين بالشركة في سوق دولة الإمارات.

تُظهر هذه الإجراءات التطبيق العملي لتفويض الصلاحيات، ما يضمن اتخاذ القرارات التشغيلية بكفاءة مع الحفاظ على إشراف مناسب على الحوكمة.

## تمرير القرارات

لم يتخذ مجلس الإدارة أي قرارات خلال عام 2024، حيث لم يتم تشكيله إلا اعتباراً من تاريخ إدراج الشركة يوم 10 ديسمبر 2024. لذلك، لم يعقد المجلس أي اجتماعات خلال الفترة القصيرة الممتدة من تاريخ تشكيله وحتى نهاية السنة المالية 2024. ومن المقرر أن يبدأ المجلس جدول اجتماعاته المنتظمة في الربع الأول من عام 2025، وفقاً لأحكام النظام الأساسي للشركة التي تشترط عقد أربعة اجتماعات على الأقل سنوياً.

## مكافآت أعضاء مجلس الإدارة ولجانته

وضعت الشركة هيكلًا أولياً لمكافآت أعضاء مجلس إدارتها وفق أفضل ممارسات السوق وتوقعات المساهمين. ويتمثل النهج الحالي لمكافآت أعضاء مجلس الإدارة فيما يلي:

- يتلقى الأعضاء المستقلون غير التنفيذيين في مجلس الإدارة أتعباً سنوية قدرها 100,000 دولار أمريكي (حوالي 367,000 درهم إماراتي) مقابل خدماتهم في المجلس
- لا يتلقى عضو مجلس الإدارة التنفيذي (الرئيس التنفيذي) أي أجور إضافية بخلاف راتبه ومشمولاته
- لا يتلقى الأعضاء غير التنفيذيين المرتبطين بشركة "دليفري هيرو إس إي" أي أجور من الشركة مقابل خدماتهم في مجلس الإدارة، حيث يحصلون على أجر مقابل تلك الخدمات من "دليفري هيرو إس إي"

تخطط لجنة الترشيحات والمكافآت في عام 2025 لتنفيذ إجراء شامل للمقارنة المرجعية للأجور بهدف مراجعة هيكل المكافآت وتحسينه. وسيتم من خلال هذا الإجراء تقييم مستويات مكافآت أعضاء مجلس الإدارة مقارنة بنظرائهم على المستويين المحلي والإقليمي، والذين سيتم اتقاؤهم بناءً على شركاتهم أو حجمها النسبي (من حيث الإيرادات والقيمة السوقية). وستسهم النتائج في تحديد التعديلات المحتملة المطلوب تطبيقها على إطار مكافآت مجلس الإدارة في المستقبل.

يصل إجمالي المكافآت المقترحة لأعضاء مجلس الإدارة في عام 2024 إلى 12,054 دولاراً أمريكياً، والذي يمثل القيمة النسبية للفترة من 10 ديسمبر 2024 (تاريخ إدراج "طلبات") إلى 31 ديسمبر من العام نفسه

(حوالي 22 يوماً). وسيتم عرض هذا الاقتراح على المساهمين للموافقة عليه في اجتماع الجمعية العمومية السنوي المقبل.

## الأتعاب/البدلات الإضافية والرواتب والرسوم الأخرى بخلاف مكافآت مجلس الإدارة/اللجان

- لم يتم صرف أي بدلات عن حضور جلسات لجان مجلس الإدارة خلال عام 2024، حيث لم تُعقد أي اجتماعات للجان في الفترة بين تاريخ إدراج الشركة (10 ديسمبر 2024) ونهاية السنة المالية.
- لم يتم صرف أي رسوم أخرى بخلاف أتعاب مجلس الإدارة (كما هو موضح فيما سبق) لأي من أعضاء المجلس خلال عام 2024.



## أسهم "طلبات" التي يملكها أعضاء مجلس الإدارة وأقربائهم من الدرجة الأولى، والمعاملات التي قاموا بها في الشركة خلال 2024

فيما يلي بيان بالأسهم التي يملكها أعضاء مجلس الإدارة وأقربائهم من الدرجة الأولى في الشركة حتى 31 ديسمبر 2024، بالإضافة إلى تفاصيل عمليات بيع وشراء أسهم الشركة التي قام بها هؤلاء في العام نفسه:

اسم عضو مجلس الإدارة	المساهم (عضو مجلس الإدارة/ أحد أقربائه)	الأسهم المملوكة في 10 ديسمبر 2024	الأسهم المبيعة في 2024	الأسهم المشتراة في 31 ديسمبر 2024	الأسهم المملوكة في 31 ديسمبر 2024
بيتر-جان فانديبييتيه	رئيس مجلس الإدارة	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء
أندرياس كراوس	نائب رئيس مجلس الإدارة	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء
ماري-آن بوب	عضو بمجلس الإدارة	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء
توماسو رودريجز	عضو بمجلس الإدارة	10,000	لا شيء	لا شيء	10,000
عبدالله الهارون	عضو بمجلس الإدارة	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء
محمد حسين غاطي الجبوري	عضو بمجلس الإدارة	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء

## الأرباح التي تم صرفها في 2024

بناءً على أن الشركة تأسست [كشركة منطقة حرة] في سبتمبر 2024 وأدرجت لاحقاً في سوق دبي المالي يوم 10 ديسمبر 2024، لم يتم الإعلان عن أي أرباح أو صرفها خلال السنة المالية 2024.

اقترح مجلس الإدارة صرف أرباح لا تقل عن 110 ملايين دولار أمريكي (حوالي 405 ملايين درهم إماراتي) لعرضها على المساهمين للموافقة عليها في اجتماع الجمعية العمومية السنوي في أبريل 2025، وذلك بخصوص النتائج المالية للربع الرابع من عام 2024. ويعكس هذا الاقتراح حرص مجلس الإدارة على تحقيق قيمة مضافة للمساهمين وبالتالي تعزيز ثقتهم في الأداء المالي للشركة ودعم آفاقها المستقبلية.

## تقييم مجلس الإدارة

### تقييم أداء المجلس

يخضع مجلس الإدارة لتقييم سنوي لأدائه وأداء أعضائه ولجانه، وفقاً لإطار الحوكمة المؤسسية لشركة "طلبات" والبنود المعمول بها في دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع.

تعد إجراء تقييم شامل يغطي عام 2024 بالكامل نظراً لأنه تم تشكيل المجلس الحالي يوم 10 ديسمبر 2024 (تاريخ الطرح العام الأولي). ومع ذلك، أعدت لجنة الترشيحات والمكافآت إطاراً منظماً لإجراء التقييمات المستقبلية بدءاً من عام 2025.

يشمل هذا الإطار ما يلي:

- قيام أعضاء مجلس الإدارة الأفراد بإجراء تقييم ذاتي
- إجراء تقييم جماعي لأداء مجلس الإدارة
- تقييم أسلوب تعامل أعضاء مجلس الإدارة بعضهم مع بعض وعمليات اتخاذهم للقرارات
- تقييم التوجيه الاستراتيجي لمجلس الإدارة وإشرافه على المخاطر
- مراجعة تشكيل مجلس الإدارة ومصفوفة المهارات
- تقييم سرعة تبادل المعلومات بين الإدارة والمجلس

تجري لجنة الترشيحات والمكافآت عملية التقييم بمساعدة أمين سر المجلس، وتتم دراسة نتائج التقييم لتعزيز فاعلية مجلس الإدارة من ناحية وتحديد الأقسام التي تحتاج إلى تحسين من ناحية أخرى.

### تقييم اللجان

بالمثل، سيبدأ تقييم أداء لجان مجلس الإدارة التي تم تشكيلها يوم 9 ديسمبر 2024 (ودخلت حيز التنفيذ اعتباراً من تاريخ الإدراج) في عام 2025، ما يتيح فترة تقييم بئاءة. وستناول التقييم ما يلي:

- أعضاء اللجنة ومهاراتهم
- الوفاء بمسؤوليات اللجنة
- طبيعة مداولات اللجنة وتوصياتها لمجلس الإدارة
- فاعلية قيادة اللجنة

## تقييم الإدارة التنفيذية

يقيم مجلس الإدارة، من خلال لجنة الترشيحات والمكافآت، أيضاً أداء فريق عمل الإدارة التنفيذية سنوياً بدءاً من عام 2025. ويستند التقييم إلى:

- تحقيق الأهداف الاستراتيجية
- مقاييس الأداء المالي
- الكفاءة التشغيلية
- فاعلية القيادة
- تطوير المواهب وتخطيط التتابع الوظيفي
- تنفيذ قرارات مجلس الإدارة

## التقييم من قِبَل جهة مهنية مستقلة

يستعين مجلس الإدارة، وفقاً لأفضل ممارسات الحوكمة، بجهة مهنية مستقلة، لا تربطها أي مصلحة أو علاقة مع الشركة أو أعضاء مجلس إدارتها أو إدارتها التنفيذية، لتقييم أداء المجلس وأعضائه ولجانه، مرة واحدة على الأقل كل ثلاث سنوات.

## الإفصاحات الربع سنوية والطارئة لأعضاء مجلس الإدارة

تطبق الشركة إجراءات قوية لإفصاح أعضاء مجلس الإدارة، امتثالاً لدليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع ووفق ما يوضحه النظام الأساسي لشركتنا، على النحو التالي:

**1. الإفصاح ربع السنوي** يُطلب من كل عضو في مجلس الإدارة ملاء استمارة إفصاح شاملة كل ثلاثة أشهر، ويتولى إدارة هذا الإجراء أمين سر المجلس، ويشمل:

- التحقق من الاستقلالية
- تضارب المصالح، سواءً المحتمل أو الفعلي
- التغييرات التي تطرأ على ملكية أسهم الأطراف ذات الصلة ومعاملاتهم
- الأمور الأخرى التي قد تؤثر على الأهلية أو الملاءمة لشغل منصب عضو مجلس إدارة

## 2. متطلبات الإفصاح الطارئة

- يجب على أعضاء مجلس الإدارة الإفصاح فوراً لأمين سر المجلس عن أي معلومات مهمة أو أي تغييرات في الظروف قد تؤثر على استقلاليتهم أو تسفر عن تضارب في المصالح أو تؤثر على أهليتهم لشغل منصب عضو بمجلس إدارة.
- يتم تسجيل هذه الإفصاحات في سجل الإفصاحات الخاص بالمجلس والذي يحتفظ به أمين سر مجلس الإدارة وفقاً للمادة 75 من دليل حوكمة الشركات.
- يتحقق أمين سر مجلس الإدارة من توثيق هذه الإفصاحات على الوجه الصحيح، وتقديمها للمجلس عندما تقتضي الحاجة ذلك.

## تدريب أعضاء مجلس الإدارة وتطوير أدائهم

تم تشكيل مجلس إدارة الشركة وقت طرح العام الأولي يوم 10 ديسمبر 2024. ونظراً لأنه تم تشكيل المجلس حديثاً، فقد تم ما يلي:

### 1. عمليات التدريب والتطوير

- تلقى جميع أعضاء مجلس الإدارة مجموعة برامج تعريفية أولية تضمنت معلومات أساسية عن الشركة، ومنها نظامها الأساسي، وهيكلها التنظيمي، وسياساتها الرئيسية، ومتطلباتها التنظيمية
- قدم أمين سر المجلس مواد تعريفية توضح التزامات أعضاء مجلس الإدارة وفق دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع ولوائح سوق أبوظبي العالمي

### 2. الخطة التدريبية لعام 2025

- تم وضع جدول لبرنامج تدريبي شامل لعام 2025 رغم أنه لم يتم عقد أي جلسات تدريبية رسمية خلال الفترة المحدودة من تاريخ تشكيل المجلس وحتى نهاية عام 2025
- قامت لجنة الترشيحات والمكافآت بإعداد تقويم تدريبي لعام 2025 يتضمن:
  - متطلبات الحوكمة المؤسسية لشركات سوق أبوظبي العالمي المدرجة في سوق دبي المالي
  - مهام أعضاء مجلس الإدارة ومسؤولياتهم وفق قانون سوق أبوظبي العالمي
  - جلسات الخبرات المعرفية الخاصة بمجال عمل الشركة
  - إطار عمل إدارة المخاطر والرقابة الداخلية

## 3. إطار التدريب المستقبلي

- بدءاً من عام 2025، سيحدد مجلس الإدارة الاحتياجات التدريبية المطلوبة كل عام بناءً على نتائج تقييم أعضائه
- سيتم توفير التدريب على الأمور المتعلقة بمصالح الشركة بصورة مباشرة، وفقاً للميزانية المتاحة
- سيتم تقييم فاعلية برامج التدريب كجزء من عملية التقييم السنوي لمجلس الإدارة

[تم ترك هذا القسم فارغاً]

## لجان مجلس الإدارة

شكّل المجلس ثلاث لجان دائمة لدعمه في أداء مهامه، وهي:

- لجنة التدقيق
- لجنة الترشيحات والمكافآت
- اللجنة التنفيذية



عبدالله الهارون

عضو مجلس إدارة مستقل غير تنفيذي

لجنة التدقيق  
تشكيلها

ينص دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع على أن تتألف لجنة التدقيق من أعضاء مجلس إدارة غير تنفيذيين لا يقل عددهم عن ثلاثة ولا يزيد عن خمسة، على أن يكون اثنان على الأقل من أعضاء اللجنة من الأعضاء المستقلين، وأن يتراأس اللجنة أحد الأعضاء المستقلين. ويجب أن يكون جميع أعضاء لجنة التدقيق على دراية جيدة بالأمور المالية والمحاسبية، ويجب أن يكون لدى أحد الأعضاء على الأقل خبرة سابقة وأو شهادات في المحاسبة أو الشؤون المالية أو المجالات ذات الصلة.

كانت لجنة التدقيق تتكون من عضوين مستقلين غير تنفيذيين من أعضاء مجلس الإدارة (أحدهما رئيس اللجنة) وعضوين من غير أعضاء مجلس الإدارة، وذلك حتى 31 ديسمبر 2024، على النحو التالي:

- عبدالله الهارون (رئيس اللجنة، وعضو مجلس إدارة مستقل وغير تنفيذي)
- محمد حسين غاطي الجبوري (عضو اللجنة، وعضو مجلس إدارة مستقل وغير تنفيذي)
- ماري-آن بوب (عضو اللجنة، وعضو مجلس إدارة غير تنفيذي)
- ستاين ميركس (عضو غير تنفيذي باللجنة)
- توماس هاس (عضو غير تنفيذي باللجنة)

يتحمل عبدالله الهارون، ضمن مهام منصبه رئيساً للجنة، مسؤولية ضمان فاعلية اللجنة بشكل عام، والتحقق من أنها تلتزم بجميع أهدافها المعلنة على الوجه الصحيح.

## الغرض من اللجنة واختصاصاتها

تتضمن واجبات لجنة التدقيق مساعدة مجلس الإدارة في مراجعة السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية للمجموعة؛ ومراقبة ومراجعة نزاهة البيانات المالية والتقارير الخاصة بالمجموعة وضوابطها؛ والإشراف على المسائل المتعلقة بمدقق الحسابات الخارجي للمجموعة؛ والإشراف على المسائل المتعلقة بالتدقيق الداخلي للمجموعة؛ ومراجعة معاملات الأطراف ذات العلاقة، وتقديم التوصيات المناسبة لمجلس الإدارة فيما يتعلق بأي من هذه المسائل، علاوة على الإشراف على إدارة المخاطر في المجموعة. وتظل المسؤولية النهائية لمراجعة التقرير السنوي والبيانات المالية للمجموعة والموافقة عليها من صلاحيات مجلس الإدارة، ويجب على لجنة التدقيق اتخاذ الخطوات المناسبة لضمان استقلالية مدققي الحسابات الخارجيين عن المجموعة.

يجب أن تجتمع لجنة التدقيق على الأقل أربع مرات في السنة، أو أكثر من ذلك حسب الحاجة.

## الاجتماعات التي عُقدت في عام 2024

بعد تشكيلها يوم 9 ديسمبر 2024 (ودخولها حيز التنفيذ اعتباراً من تاريخ الإدراج يوم 10 ديسمبر 2024)، لم تعقد لجنة التدقيق أي اجتماعات خلال الفترة القصيرة الممتدة من تاريخ تشكيلها حتى نهاية السنة المالية 2024. ومن المقرر أن تبدأ اللجنة جدول اجتماعاتها المنتظمة في الربع الأول من عام 2025، وفقاً لاختصاصاتها التي تشترط عقد اجتماعاتها مرة واحدة على الأقل كل ثلاثة أشهر.



محمد حسين غاطي الجبوري

عضو مجلس إدارة مستقل غير تنفيذي

لجنة الترشيحات والمكافآت  
تشكيلها

ينص دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع على أن تتألف لجنة الترشيحات والمكافآت من أعضاء مجلس إدارة غير تنفيذيين لا يقل عددهم عن ثلاثة ولا يزيد عن خمسة، على أن يكون اثنان على الأقل من أعضاء اللجنة من الأعضاء المستقلين، وأن يتراأس اللجنة أحد الأعضاء المستقلين.

كانت لجنة الترشيحات والمكافآت مكوّنة، يوم 31 ديسمبر 2024، من عضوين مستقلين من غير التنفيذيين (كان أحدهما رئيس اللجنة) وعضو من غير أعضاء مجلس الإدارة، على النحو التالي:

- محمد حسين غاطي الجبوري (رئيس اللجنة، وعضو مجلس إدارة مستقل وغير تنفيذي)
- أندرياس كراوس (عضو اللجنة، وعضو مجلس إدارة غير تنفيذي)
- ماري-آن بوب (عضو اللجنة، وعضو مجلس إدارة غير تنفيذي)
- عبدالله الهارون (عضو اللجنة، وعضو مجلس إدارة مستقل وغير تنفيذي)
- آنا ميتراسيفيتش (عضو غير تنفيذي باللجنة)

يتحمل محمد حسين غاطي الجبوري، ضمن مهام منصبه رئيساً للجنة، مسؤولية ضمان فاعلية اللجنة بشكل عام، وأنها تلتزم بجميع أهدافها المعلنة على الوجه الصحيح.

## الغرض من اللجنة واختصاصاتها

تشمل واجبات لجنة الترشيحات والمكافآت مساعدة مجلس الإدارة في إعداد نظام التقدم لعضوية المجلس والإدارة العليا، مع مراعاة التنوع بين الجنسين والمعايير التنظيمية ذات الصلة ومعايير الاستقلال؛ وضمان استقلالية أعضاء مجلس الإدارة المستقلين؛ ومراجعة والإشراف على المكافآت والمزايا المخصصة للإدارة العليا والموظفين؛ ومراجعة سياسات الموارد البشرية في المجموعة؛ وتقديم توصيات لمجلس الإدارة بشأن أي من المسائل ذات الصلة عند اللزوم، وعلاوة على ذلك، تتحمل اللجنة مسؤولية تقييم توازن المهارات والمعارف والخبرات، وعدد أعضاء مجلس الإدارة وهيكله وتشكيله ولجانه.

يجب على لجنة الترشيحات والمكافآت الاجتماع مرة واحدة على الأقل في السنة، مع عقد اجتماعات حسب الحاجة.

## الاجتماعات التي عُقدت في عام 2024

بعد تشكيلها يوم 9 ديسمبر 2024 (ودخولها حيز التنفيذ اعتباراً من تاريخ الإدراج يوم 10 ديسمبر 2024)، لم تعقد لجنة الترشيحات والمكافآت أي اجتماعات خلال الفترة القصيرة الممتدة من تاريخ تشكيلها حتى نهاية السنة المالية 2024. ومن المقرر أن تبدأ اللجنة جدول اجتماعاتها المنتظمة في الربع الأول من عام 2025، وفقاً لاختصاصاتها.



سوسيم جاين

عضو غير تنفيذي

## اللجنة التنفيذية

## تشكيلها

تنص اختصاصات اللجنة التنفيذية على أنها تتشكل من ثلاثة أعضاء. كانت اللجنة التنفيذية، يوم 31 ديسمبر 2024، مكونة من عضوين غير تنفيذيين (أحدهما يقوم بدور الرئيس) وعضو تنفيذي واحد، على النحو التالي:

- سوسيم جاين (عضو غير تنفيذي)
  - يوليا شميدتمان (عضو غير تنفيذي)
  - خالد الفقش (عضو تنفيذي)
- يتحمل رئيس اللجنة التنفيذية سوسيم جاين، ضمن مهام منصبه، مسؤولية ضمان فاعلية اللجنة بشكل عام، والتحقق من أنها تلتزم بجميع أهدافها المعلنة على الوجه الصحيح.

## الغرض من اللجنة واختصاصاتها

تساعد اللجنة التنفيذية مجلس الإدارة في أداء مسؤولياته، بما في ذلك ما يتعلق بالأداء التجاري والمالي والتشغيلي للشركة، ومهامها وخططها. ويشمل دور اللجنة التنفيذية الموافقة و/أو المصادقة على أي أمور تم تفويضها لها للموافقة و/أو المصادقة وفق مصفوفة تفويض الصلاحيات الخاصة بالشركة. كما تتلقى اللجنة معلومات وتقارير تتعلق بأعمال وعمليات المجموعة، ويجب على جميع أعضاء اللجنة التنفيذية الامتنال لسياسة تداول الأشخاص المطلعين الخاصة بالشركة التي تحدد الإرشادات المتعلقة بمشاركة المعلومات الجوهرية غير العلنية، وتداول الأشخاص المطلعين.

تجتمع اللجنة التنفيذية مرة واحدة على الأقل كل أسبوعين.

## الاجتماعات التي عُقدت في عام 2024

بعد تأسيسها، عقدت اللجنة التنفيذية اجتماعاً واحداً خلال السنة المالية 2024، وناقشت في اجتماعها الأول الأمور الأساسية التالية:

1. انتخاب رئيس اللجنة
2. مراجعة اتفاقية إيجار تجاري لتوسيع العمليات، والموافقة عليها
3. مناقشة نموذج التشغيل اللوجستي والموافقة على المرحلة التجريبية بشرط الامتنال للقوانين واللوائح
4. وضع بروتوكولات الحوكمة للموافقات المستقبلية للجنة وفقاً لمصفوفة تفويض الصلاحيات الخاصة بالشركة

اسم عضو اللجنة	اجتماع اللجنة التنفيذية بتاريخ 23 ديسمبر 2024
سوسيم جاين (الرئيس)	✓
يوليا شميدتمان	✓
خالد الفقش	✓

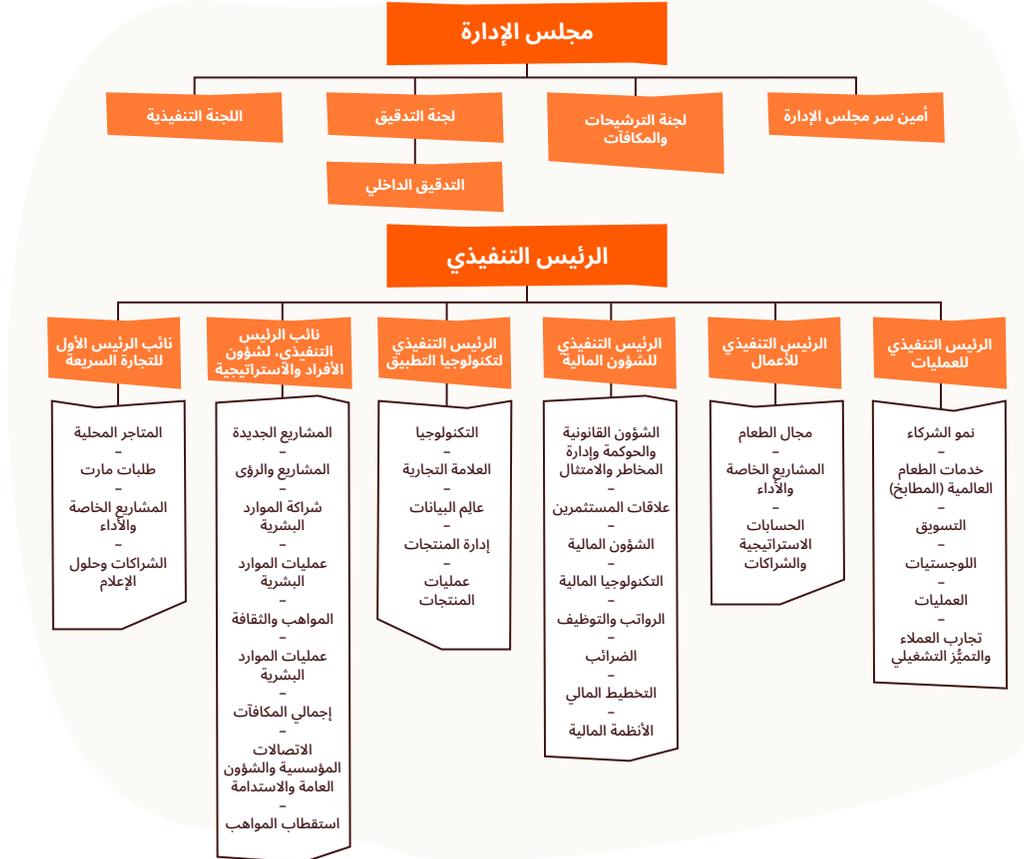
## الإدارة العليا

يتولى فريق الإدارة العليا إدارة العمليات اليومية لشركة "طلبات".

## تشكيلها

الاسم	المنصب	عام تعيينه في منصبه الحالي
توماسو رودريجز	الرئيس التنفيذي	2019
خالد الفخش	الرئيس التنفيذي للشؤون المالية	2016
جيرمي دوت	الرئيس التنفيذي للأعمال	2021
بي وي أنج	الرئيس التنفيذي لتكنولوجيا التطبيق	2020
بدرام أسعدي	الرئيس التنفيذي للعمليات	2024
ستيفانو فيكيو	نائب الرئيس التنفيذي، لشؤون الأفراد والاستراتيجية	2020
وسيم مكارم	نائب الرئيس التنفيذي الأول للسلع الاستهلاكية والتجزئة	2022

## الهيكل التنظيمي



## مكافآت الإدارة العليا

وصل إجمالي المبلغ السنوي الذي تم صرفه للإدارة العليا للشركة عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2024 إلى 7.281 مليون دولار أمريكي.

هذا الرقم (أولاً) ينقسم إلى 3.455 ملايين دولار أمريكي إجمالي الرواتب الثابتة (على أساس ما تم صرفه فعلياً) و3.826 ملايين دولار أمريكي مستحقات وجوائز طويلة الأجل على أساس الأسهم (مستحقة في عام 2024)؛ (ثانياً) يشمل الإدارة العليا الموضحة أعلاه، (ثالثاً) يشمل جميع الاستحقاقات الأخرى، ومنها على سبيل المثال لا الحصر مكافآت نهاية الخدمة، والتأمين الصحي، والتأمين على الحياة، وتذاكر السفر.

امتثلت الشركة لمعايير هيئة الأوراق المالية والسلع بشأن الإفصاح عن مكونات إجمالي أجور الإدارة العليا. ومع ذلك، لم تكشف الشركة عن تفاصيل كل بند من بنود هذه الأجور لحماية مصالحها ومساهمتها وموظفيها.

## فريق إدارة شغوف وذو خبرات عالية وله سجل تنفيذي حافل



**السيد جيرمي دوت**  
الرئيس التنفيذي للأعمال



**السيد خالد الفقيه**  
الرئيس التنفيذي للشؤون المالية



**السيد توماسو رودريجز**  
الرئيس التنفيذي

انضم جيرمي دوت إلى "طلبات" في سبتمبر 2020 كرئيس للأعمال. ويتولى إدارة أسواق "طلبات" الثمانية، ويتعاون مع المدراء الإداريين لتعزيز الأعمال في جميع أنحاء المنطقة. وقبل انضمامه إلى "طلبات"، شغل منصب نائب رئيس "طلبات الإمارات"، حيث قاد العمليات والنمو بفريق يضم أكثر من 250 شخصًا.

قضى جيرمي ثماني سنوات في "جوميا" بإفريقيا، حيث انتهى به المطاف كنائب الرئيس التنفيذي، كما عمل مستشارًا إداريًا في شركة "ماكنزي أند كومباني". وقد حصل جيرمي على درجة البكالوريوس في الأعمال من كلية إدارة الأعمال "ESSEC" وماجستير إدارة الأعمال من كلية هارفارد للأعمال.

انضم خالد إلى "طلبات" في عام 2016 كرئيس مالي. ويتولى قيادة فريق يضم أكثر من 200 محترف، ويشرف على الأقسام المالية، والقانونية، وإدارة المخاطر، والضرائب، ومراقبة رأس المال في الشركة. ويؤدي خالد دورًا حيويًا في تعزيز نمو "طلبات" مستفيدًا من خبرة تقارب 20 عامًا في مجال الإدارة المالية للشركات وحوكمتها.

شغل خالد، قبل انضمامه إلى "طلبات"، منصب المراقب المالي للمجموعة في "مركز سلطان" لمدة 10 سنوات. ويحمل خالد درجة البكالوريوس في التجارة من جامعة دمشق. ويتمتع بشغف نحو الابتكار، وتحفيز النمو، وقيادة الفرق المتنوعة.

شغل السيد/ توماسو منصب الرئيس التنفيذي لشركتنا منذ عام 2019، وكان قد تم تعيينه في مجلس إدارة «طلبات» منذ تأسيس الشركة. وقد بدأ مسيرته المهنية في عام 2008 بتأسيس شركة "AgencyManagement"، التي تم الاستحواذ عليها لاحقًا من قبل إحدى الشركات الكبرى في قطاع السلع الاستهلاكية. وفي شركة "أوبر إيتس"، قاد العمليات الإقليمية في منطقة آسيا والمحيط الهادئ وأدار عمليات "أوبر" في إيطاليا واليونان. وفي عام 2018، شغل منصب رئيس "جراب فود"، حيث وشّح نطاق أعمال توصيل الطعام من 1 إلى 250 مدينة خلال 18 شهرًا.

وتوماسو خريج جامعة «بادوفا» في إيطاليا، ويحمل درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية المهندسين في باريس.



السيد ستيفانو فيكيو

نائب الرئيس التنفيذي، لشؤون الأفراد والاستراتيجية

يشغل ستيفانو منصب نائب الرئيس لشؤون الأفراد والاستراتيجية في "طلبات"، حيث يستفيد من خبرته العالمية لقيادة المبادرات الاستراتيجية. ويشرف على الأهداف التنظيمية والنتائج الرئيسية، والحوكمة، ويقود قسم "المشاريع الجديدة"، مشرفاً على مشاريع رئيسية مثل "عروض طلبات DineOut" وبرامج الولاء في "طلبات". وعلاوة على ذلك، يقود قسم الأفراد والثقافة ويشرف على الاتصالات والشؤون العامة والاستدامة.

يتمتع ستيفانو بخبرة تقارب 20 عامًا في قطاعات متنوعة تشمل خدمات النقل والبضائع الاستهلاكية، وشغل سابقاً مناصب في شركات مثل "فيات"، و"باين آند كومباني"، و"أكساتا"، و"إرنست آند يونغ"، و"جراب". ويحمل درجة في الاقتصاد وقانون الأعمال من جامعة القلب المقدس الكاثوليكية، ودرس في أمستردام ضمن برنامج إيراسموس للتبادل الأكاديمي.



السيد وسيم مكارم

نائب الرئيس التنفيذي الأول للسلع الغذائية والتجزئة

يقوم وسيم مكارم - في منصبه كنائب الرئيس الأول للسلع الغذائية والتجزئة في "طلبات" - بقيادة مبادرات التجارة السريعة الإقليمية لـ "طلبات"، ويشرف على قطاع الأعمال للسلع الغذائية والتجزئة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ويركز وسيم على بناء وتوسيع الأعمال، ويشجع التفكير الاستراتيجي والابتكار والتكيف عبر الأسواق المختلفة.

لقد شغل سابقاً منصب نائب الرئيس للسلع الغذائية والتجزئة، حيث أدى دوراً محورياً في بناء فرق متميزة الأداء ساهمت في تعزيز النمو المستدام، والربحية، وتجربة العملاء بشكل كبير. وبرزت استراتيجيته أيضًا خلال فترة قيادته لـ "طلبات الكويت" حيث ساهم في تسريع النمو. وقد حصل وسيم على درجة البكالوريوس في علوم الكمبيوتر من الجامعة الأمريكية في بيروت وماجستير إدارة الأعمال من جامعة ماستريخت.



السيد بدرام أسعدي

الرئيس التنفيذي للعمليات

انضم بدرام أسعدي إلى "طلبات" في عام 2024 كرئيس للعمليات، حيث يتولى قيادة العمليات، والشؤون التجارية، والتسويق، وتجربة العملاء على المستوى الإقليمي. ويتمتع بدرام بخبرات تمتد لأكثر من عقد من الزمان في توسيع نطاق شركات توصيل الأغذية والبقالة ذات مستويات النمو العالية في ثلاث مناطق. وقد شغل سابقاً منصب الرئيس التنفيذي لشركة "فودورا" و"يمكسبتي" في "دليفري هيرو"، حيث قاد أعمال التجارة السريعة والتوصيل في ثمانية أسواق أوروبية. وكان قبل ذلك رئيساً للعمليات في شركة "فودابندا"، حيث قام بتوسيع العمليات بشكل كبير وتنمية الأعمال في منطقة المحيط الهادئ الآسيوية.

وفي منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، أسس بدرام شركة ناشئة لتوصيل المواد الغذائية في دبي وأطلق وأدار عمليات "أوبر إيتس" كأحد أول موظفيها. وتشمل خلفيته المتنوعة شغل مناصب في شركات تقنية رائدة مثل أمازون، وآي بي إم، وروكيت إنترنت. وقد حصل بدرام على درجة في إدارة الأعمال الدولية من كلية روتردام للإدارة، جامعة إيراسموس.



السيد يي وي أنج

الرئيس التنفيذي لتكنولوجيا التطبيق

انضم يي وي إلى "طلبات" في عام 2020 كرئيس لتكنولوجيا التطبيق، ويشرف على تطوير فرق التقنية، والمنتجات، والتصميم في القاهرة ودي. كما يشرف على قسم العلامات التجارية. وقبل انضمامه إلى "طلبات"، شغل يي وي منصب نائب رئيس المنتجات في شركة "بروبرتي فايندر" ومدير المنتجات في "TradeGecko"، التي استحوذت عليها شركة "Intuit". كما شغل مناصب في شركة "مايكروسوفت" و"آي بي إم".

يتمتع يي وي بخبرة عالمية واسعة، حيث عاش في سنغافورة، وسياتل، وفانكوفر، وتورونتو، وبكين، وهونغ كونغ، وكوالالمبور، مما جعله شخصية بارزة في إدارة المنتجات. وتخرج يي وي من جامعة تورونتو في عام 2013 ويحمل درجة بكالوريوس العلوم التطبيقية في الهندسة الصناعية.

## تداولات الأشخاص المَطلَّعين

تطبق الشركة تدابير قوية لمراقبة تداول الأشخاص المَطلَّعين وضمان الامتثال بوجه عام، كما تعتزم إبقاء السوق والجهات التنظيمية على علم بأحدث المنضمين إلى قائمة الشخصيات المَطلَّعة لديها.

يحتفظ أمين سر الشركة، بالتعاون مع قسم الشؤون القانونية والامتثال، بقائمة الأشخاص المَطلَّعين، كما يلتزم هذا القسم أيضاً بإبلاغ الأطراف المعنية وتدريبهم على الالتزامات المترتبة عليهم بصفقتهم أشخاصاً مَطلَّعين، بما في ذلك حظرهم من التداول خلال فترات التعامل المحظورة.

تحدد سياسة تداول الأشخاص المَطلَّعين بالشركة، التي تم إعدادها وفقاً للقوانين المعمول بها، الإرشادات الخاصة بـ "الأشخاص المَطلَّعين" الذين يُطلعون على "المعلومات الداخلية" الخاصة بالمعاملات في الأوراق المالية بالشركة؛ كما تحدد الإجراءات التي تتبعها الشركة في جميع الأمور المهمة المتعلقة بتداول الأشخاص المَطلَّعين. وتهدف هذه السياسة إلى الحفاظ على سمعة الشركة ونزاهتها بالإضافة إلى سمعة الأشخاص المرتبطين بها. وتشمل هذه السياسة على سبيل المثال لا الحصر الأشخاص المَطلَّعين المؤقتين والمعتبرين، وحظر تداول الأشخاص المَطلَّعين، وفترات حظر المعاملات، وإشعارات التداول، والعقوبات، وقائمة الأشخاص المَطلَّعين، وغيرها من الأحكام.

وفقاً لإطار الحوكمة المؤسسية المطبق لدى الشركة (وتحديداً سياسة تداول الأشخاص المَطلَّعين) والقوانين المعمول بها، تعلن الشركة فترات حظر تداول أسهم الشركة ("فترات الحظر") وتنفّذها كل ثلاثة أشهر وكذلك عند وقوع أحداث معينة (مثل التطورات الجوهرية، وما إلى ذلك). وبالإضافة إلى ذلك، يُطلب من "الأشخاص المَطلَّعين" التوقيع على نموذج تعهد، يقرّون من خلاله باطلاعهم على معلومات جوهرية غير علنية وبأنهم يتحملون المسؤوليات المتعلقة بذلك، كما يوافقون على الامتثال لسياسات الشركة والقوانين المعمول بها فيما يتعلق بتداول الأشخاص المَطلَّعين.

لم يقم أعضاء مجلس إدارة الشركة أو أزواجهم أو أبنائهم أو أعضاء الإدارة التنفيذية العليا بإجراء أي عمليات شراء أو بيع لأسهم شركتنا في عام 2024. يرجى الرجوع إلى (تامناً) أسهم "طلبات" التي يملكها أعضاء مجلس الإدارة وأقربائهم من الدرجة الأولى، والمعاملات التي قاموا بها في الشركة خلال 2024.

يقرّ نائب الرئيس للشؤون القانونية والحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال بمسؤوليته عن متابعة نظام معاملات الأشخاص المَطلَّعين في الشركة والإشراف عليه، ومراجعة آلية عمله وضمان فاعليته.



[تم ترك هذا القسم فارغاً]

## الرقابة الداخلية والتدقيق

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية العامة لضمان فاعلية نظام الرقابة الداخلية في الشركة؛ ويعد المجلس مسؤولاً عن وضع إطار واضح لضمان فاعلية نظام الرقابة الداخلية، ويوفر هذا النظام إمكانية تنفيذ العمليات بكفاءة وفاعلية، وضمان دقة التقارير المالية، والامتثال للقوانين المعمول بها.

يقر مجلس الإدارة بمسؤوليته عن نظام الرقابة الداخلية في الشركة، ومراجعة آلية عمله وضمان فاعليته.

## إدارة المخاطر والرقابة الداخلية

### 1. إشراف مجلس الإدارة ومساءلته

يقرّ مجلس الإدارة بمسؤوليته الكاملة عن نظام الرقابة الداخلية في الشركة، مؤكداً على أن الرقابة الداخلية الفعّالة ضرورة لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية وحماية مصالح المساهمين.

### أ. مراجعة مجلس الإدارة وضماداته

كجزء من إطار الحوكمة المطبق لدينا، يلتزم مجلس الإدارة بمراجعة وتقييم تصميم وفاعلية تشغيل نظام الرقابة الداخلية لدينا بشكل دوري. ويشمل ذلك:

- تقييم الفاعلية العامة لعمليات إدارة المخاطر والرقابة الداخلية المطبقة لدينا
- تقييم كفاءة الضوابط المطبقة في التخفيف من المخاطر المرصودة
- مراجعة عمليات تنفيذ ومراقبة الإجراءات التصحيحية

### ب. مساءلة مجلس الإدارة

يُعدّ مجلس الإدارة مسؤولاً عن ضمان قوة نظام الرقابة الداخلية المطبق لدينا وفاعليته، والتحقق من أنه يعمل وفق ما هو مخطط له، ويشمل ذلك ما يلي:

- ضمان امتلاك الإدارة للموارد التي تكفي للحفاظ على معدلات تنفيذ وافية في إدارة المخاطر
- طلب تقارير دورية عن المخاطر الأساسية، والضوابط، واستراتيجيات تخفيف المخاطر
- ممارسة الإشراف والتوجيه لضمان فاعلية نظام الرقابة الداخلية المطبق لدينا باستمرار

## 2. نهج إدارة المخاطر والرقابة

### أ. الرقابة الداخلية

تتفد "طلبات" عملية الرقابة الداخلية لتوفير ضمانات معقولة بشأن تحقيق الأهداف فيما يتعلق بالتشغيل والإبلاغ والامتثال. ويشمل ذلك وضع السياسات والإجراءات والممارسات التي تهدف لإدارة المخاطر وضمان تنفيذ العمليات بشكل فعّال وكفء، مع الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها.

تتماشى "طلبات" مع إطار COSO المتكامل للرقابة الداخلية، ما يوفر نهجاً منظماً لإعداد نظام رقابة داخلية فعّال وتنفيذه والإبقاء عليه. ويضم هذا الإطار خمسة مكونات أساسية في بيئة الرقابة داخل "طلبات"، على النحو التالي:

- **البيئة الرقابية:** أرست «طلبات» ثقافة قائمة على النزاهة والمساءلة والشفافية، حيث ترسخ الإدارة العليا النبرة من القمة، وتعزز السلوك الأخلاقي على مستوى الشركة ككل
- **تقييم المخاطر:** تحدد الشركة وتحلل وتقيّم المخاطر التي قد تؤثر على قدرتها في تحقيق أهدافها، وتحدد الإجراءات المناسبة لتخفيف تلك المخاطر
- **الأنشطة الرقابية:** يتم تنفيذ سياسات وإجراءات وممارسات لضمان تنفيذ توجيهات الإدارة بشكل فعّال والسيطرة على المخاطر بكفاءة
- **المعلومات والاتصالات:** يتم توفير المعلومات ذات الصلة في الوقت المناسب ونقلها على امتداد المؤسسة لدعم اتخاذ القرارات السليمة وتحقيقاً للامتثال التنظيمي
- **المراقبة:** يتم تقييم فاعلية نظام الرقابة الداخلية بشكل مستمر من خلال الأنشطة الرقابية المستمرة والتقييمات المنفصلة، مع التركيز على تحديد أوجه القصور ومعالجتها

تضمن "طلبات"، من خلال التزامها بإطار COSO المتكامل للرقابة الداخلية، تطبيق نظام رقابة داخلية مرنة ومستدام يدعم تحقيق أهدافها الاستراتيجية مع الحفاظ على الامتثال التنظيمي وأفضل الممارسات.

## ب. تقييم المخاطر

يُعدّ تقييم المخاطر في "طلبات" عملية أساسية تُشكّل الركيزة التي يقوم عليها نظام الرقابة الداخلية لدينا. ونحن ندرك أن المخاطر قد تنشأ من مصادر مختلفة، بما في ذلك العوامل الداخلية مثل القرارات الاستراتيجية والإدارة المالية والموارد البشرية، بخلاف العوامل الخارجية مثل التغييرات التنظيمية والظروف الاقتصادية والمنافسة في السوق. ونحن نتبع نهجاً منظماً في تحديد المخاطر وتقييمها، حيث نأخذ في الاعتبار مختلف فئات المخاطر، ومنها المخاطر المالية والتشغيلية والاستراتيجية والمخاطر المتعلقة بالامتثال والسمعة وغيرها. ونستخدم مزيجاً من الأساليب، مثل جلسات توليد الأفكار وتحليل البيانات وتحليل البيانات التاريخية، لتحديد المخاطر المحتملة وتقييم احتمالاتها وتأثيرها. وبالتركيز على الإدارة الاستباقية للمخاطر، نطور استراتيجيات للتعامل مع المخاطر التي يتم رصدها، مع النظر في خيارات مثل تجنب وقوع تلك المخاطر أو التخفيف منها أو مشاركتها أو قبولها، وتضمن ردود الفعل هذه مع أنشطة الرقابة الداخلية لدينا. وتضمن عملية تقييم المخاطر المستمرة المطبقة لدينا تحديد المخاطر الناشئة والتعامل معها باستمرار، مع إجراء مراجعات وتحديثات دورية لتقييم المخاطر استناداً إلى التغيرات في بيئة العمل. ويعكس هذا النهج التزامنا بثقافة الوعي بالمخاطر والإدارة الاستباقية، حيث تعطي الأولوية للشفافية والمساءلة واتخاذ القرارات الفعّالة.

## ج. خطوط الدفاع الثلاثة

يوفر نموذج خطوط الدفاع الثلاثة إطاراً متقناً لتنظيم أنشطة إدارة المخاطر والرقابة على امتداد "طلبات"؛ كما يحدد المسؤوليات بوضوح، ما يعزز من فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

- **خط الدفاع الأول:** إدارة العمليات مسؤولة عن تنفيذ الرقابة اليومية وإدارة المخاطر كجزء من الأنشطة الروتينية. ويشمل ذلك تنفيذ أنشطة الرقابة وتحديد المشاكل وضمان الامتثال للسياسات الداخلية. ويشمل الخط الأول الموظفين ومدبري الأقسام الذين تقع المخاطر والرقابة عليها في نطاق عملهم وتحت إدارتهم.
- **خط الدفاع الثاني:** يشرف قسم الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال على تنفيذ خط الدفاع الأول، ويراقب دقة إجراء ذلك؛ كما يتولى تقديم الإرشاد ودعم تقييم المخاطر، ويضمن الالتزام بالمعايير التنظيمية. ويشمل الخط الثاني أيضاً بعض المهام مثل الامتثال وإدارة المخاطر وضمان الجودة، والتي تساعد في تطوير السياسات ومراقبة الامتثال لإطار الرقابة الداخلية.
- **خط الدفاع الثالث:** يوفر قسم التدقيق الداخلي في "طلبات" ضماناً مستقلاً وموضوعياً لكفاءة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية وعمليات إدارة المخاطر؛ كما يتولى تقييم أنشطة خطي الدفاع الأول والثاني، ما يضمن إدارة المخاطر على النحو الواجب وتطبيق الرقابة كما هو مخطط لها.

## 3. الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال

## أ. رئيس قسم الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال

أثبت محمد أبو عمارة، بخبراته التي تزيد عن عقد من الزمان في الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال، نفسه كقائد موثوق في إدارة المخاطر والامتثال التنظيمي والحوكمة المؤسسية. ومنذ انضمام محمد إلى "طلبات" في أبريل 2020، لعب دوراً حاسماً في تشكيل وتنفيذ المبادرات الاستراتيجية في مجال الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال على امتداد تسع دول، ما يضمن التوافق مع الأهداف التنظيمية والتشريعية.

يحمل محمد شهادة معتمدة في إدارة المخاطر ونظم المعلومات، ما يعكس خبرته في إدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات والأعمال. وهو حاصل على درجة البكالوريوس في المحاسبة من جامعة عمان الأهلية.

تشمل المهارات التقنية التي يتمتع بها محمد عمليات تقييم المخاطر، وإدارة السياسات، واستمرارية الأعمال، والامتثال لمكافحة غسل الأموال والعقوبات. وهو معروف أيضاً باهتمامه بتعزيز الممارسات التجارية الأخلاقية وبناء فرق قوية قادرة على دفع النجاح المستدام في بيئات الأعمال التي تتسم بالنشاط والحيوية.

## ب. قسم الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال

يتمتع قسم الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال في "طلبات" بدور مميز في إطار الرقابة الداخلية، حيث يعمل كعنصر أساسي في خط الدفاع الثاني. وتشمل مسؤولياته ما يلي:

- **تطوير السياسات والإرشاد:** يتولى قسم الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال وضع وتحديث السياسات المتعلقة بالرقابة الداخلية بما يعكس التغييرات التنظيمية والمخاطر الناشئة وأفضل الممارسات؛ كما يقدم الإرشاد للإدارة التشغيلية حول كيفية تنفيذ السياسات بشكل فعّال لتحقيق أهداف الرقابة.
- **المراقبة والإشراف:** يراقب قسم الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال باستمرار الامتثال للسياسات الداخلية، ومعايير هيئة الأوراق المالية والسلع، وبروتوكولات إدارة المخاطر. ويضمن ذلك التعامل مع المخاطر المرصودة والتخفيف من وقعها من خلال أنشطة الرقابة الملائمة.

- **تقييم المخاطر:** ييسّر قسم الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال إجراءات تقييم المخاطر من خلال توفير الأدوات والمنهجيات والخبرات اللازمة لذلك. ويتعاون القسم عن قرب مع فريق العمل التشغيلية لتحديد المخاطر وتقييمها، ومراجعة نتائج تقييم المخاطر، وضمان التوافق مع إطار إدارة المخاطر في "طلبات".
- **ضمان الامتثال:** يضمن هذا القسم التزام "طلبات" بجميع المعايير التنظيمية، بما في ذلك تلك التي تفرضها هيئة الأوراق المالية والسلع؛ ويشرف القسم على تنفيذ برامج الامتثال، ورصد التغييرات التي تطرأ على اللوائح التنظيمية، وضمان تقديم التقارير للهيئات التنظيمية في الوقت المناسب.
- **التدريب والتوعية:** يتحمل قسم الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال مسؤولية تنفيذ برامج تدريبية تتعلق بالرقابة الداخلية والامتثال وإدارة المخاطر. ويشمل ذلك زيادة الوعي بتدابير مكافحة الاحتيال، والمعايير الأخلاقية، والأدوار التي يؤديها الموظفون في الحفاظ على فاعلية بيئة الرقابة الداخلية.

## التدقيق الداخلي

## رئيس قسم التدقيق الداخلي

انضم أسامة قادري إلى "طلبات" في نوفمبر 2024 في منصب المدير الأول للتدقيق الداخلي، وهو يتمتع بأكثر من 17 عاماً من الخبرة الواسعة في مجال التدقيق الداخلي في مجالات متنوعة، منها التجزئة، والتصنيع، والبناء، والضيافة.

وأسامة حاصل على ماجستير في إدارة الأعمال من كلية إدارة الأعمال بجامعة سترانكلاند؛ وهو مدقق داخلي معتمد، ومحقق معتمد في الاحتيال، ومختبر معتمد في الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال.

ومن منصبه الحالي، يقود أسامة مهام التدقيق الداخلي لتقديم خدمات ضمان الاستقلالية والخدمات الاستشارية التي تركز على القيمة، وتعزز الحوكمة، وتحسن ممارسات إدارة المخاطر، وتحسن الرقابة الداخلية؛ ويرفع تقاريره مباشرة للجنة التدقيق بمجلس الإدارة، محافظاً على استقلالية مهام المنصب وموثوقيته وفاعليته.

## قسم التدقيق الداخلي

يوفر قسم التدقيق الداخلي خدمات الضمان المستقل والموضوعي والخدمات الاستشارية التي تهدف لإضافة القيمة وتحسين عمليات المؤسسة. ومن خلال تطبيق نهج نظامي ومنضبط، يقيّم قسم التدقيق الداخلي فاعلية الحوكمة وإدارة المخاطر وعمليات الرقابة الداخلية، ويعززها كذلك. ويعكس هذا النهج تطور التوقعات المنتظرة من التدقيق الداخلي كعامل استباقي في قيادة النجاح التنظيمي والمرونة.

يُدار قسم التدقيق الداخلي بصورة مستقلة عن المهام التشغيلية بالشركة وإدارتها، وذلك من أجل الحفاظ على موضوعيته واستقلاليته. ويرفع رئيس قسم التدقيق الداخلي تقاريره إلى (ويتعامل مباشرة مع) لجنة التدقيق بمجلس الإدارة، ما يضمن الموضوعية والحيادية والتوافق مع هيكل الحوكمة في المؤسسة. وعلاوة على ذلك، يتمتع قسم التدقيق الداخلي بصلاحيحة الاطلاع غير المقيّد على جميع السجلات والأفراد والممتلكات المادية ذات الصلة بأنشطته.

ويسعى قسم التدقيق الداخلي للالتزام بالعناصر الإلزامية لإطار الممارسات المهنية الدولية الصادر عن معهد المدققين الداخليين، بما في ذلك المبادئ الأساسية، والميثاق الأخلاقي، والمعايير الدولية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي. ويركز القسم اهتمامه، بما يتماشى مع معايير التدقيق الداخلي لعام 2025، على تقديم ضمان مبني على القيمة، والتعاون مع أصحاب المصلحة، والابتكار لتلبية الاحتياجات الحيوية للمؤسسة.

يقوم قسم التدقيق الداخلي بتطوير وتنفيذ خطة تدقيق سنوية قائمة على المخاطر بعد اعتمادها من لجنة التدقيق. ويتم إعداد هذه الخطة لتحديد الأولويات في المجالات شديدة الأهمية لتحقيق أهداف المؤسسة وملف المخاطر، مع الاستعانة بمدخلات الإدارة العليا ولجنة التدقيق. وعلى مدار العام، يتولى قسم التدقيق الداخلي تنفيذ عمليات التدقيق والمراجعات، وإجراء التحقيقات لتقييم كفاءة وفاعلية الحوكمة وإدارة المخاطر وعمليات الرقابة. كما يتولى القسم تكييف خطة التدقيق الداخلي ونطاقها حسب الحاجة، للتعامل مع المخاطر الناشئة وضمان ارتباط القسم دائماً بتغيّر بيئة الأعمال.

ينقل قسم التدقيق الداخلي نتائج أنشطته إلى لجنة التدقيق، بما في ذلك النتائج التفصيلية التي توصل إليها، وردود الإدارة، وحالة الإجراءات التصحيحية المتفق عليها. ويتم تحديث المعلومات بانتظام كل ثلاثة أشهر لضمان الشفافية وتبني التقدم. كما يقدم هذا القسم للجنة التدقيق تقريراً سنوياً يتضمن تقييماً لبيئة الرقابة الداخلية على امتداد الشركة.



## التدقيق الخارجي المدقق الخارجي لـ "طلبات"

تم تعيين شركة "كي بي إم جي لوار جلف المحدودة" مراجعاً خارجياً لـ "طلبات" للسنة المالية 2024. وتعمل "كي بي إم جي لوار جلف المحدودة" في دولة الإمارات لأكثر من 50 عامًا من خلال مكاتبها في كل من دبي وأبوظبي والشارقة، ويضم فريقها أكثر من 190 شريكاً ومديراً، وأكثر من 2160 موظفاً.

وتعدّ "كي بي إم جي" جزءاً من "كي بي إم جي الدولية"، وهي شبكة عالمية من الشركات المستقلة التي تقدم خدمات التدقيق والضرائب والاستشارات، وتعدّ واحدة من أكبر أربع مؤسسات محاسبية. وتدير شركات "كي بي إم جي الدولية" عملياتها في أكثر من 143 دولة، ويعمل بها إجمالاً أكثر من 265 ألف موظف.

يوضح الجدول التالي إجمالي قيمة الأتعاب والتكاليف المتعلقة بالتدقيق والخدمات الأخرى التي تقدمها لنا شركة المراجعة الخارجية التي نتعاون معها، "كي بي إم جي".

اسم شركة التدقيق والمدقق الشريك	كي بي إم جي، أنوراج باجباي
عدد السنوات التي قامت فيها شركة التدقيق بدور المدقق الخارجي لشركتنا	السنة الأولى
عدد السنوات التي قامت فيها بدور شريك التدقيق الخارجي	السنة الأولى
إجمالي أتعاب التدقيق لعام 2024	881,000 دولار أمريكي
الأتعاب والتكاليف المتعلقة بخدمات إعداد التقارير التجارية القابلة للتوسيع والخدمات الخاصة الأخرى، بخلاف تدقيق البيانات المالية لعام 2024	10,000 آلاف دولار أمريكي
تفاصيل الخدمات المقدمة الأخرى وطبيعتها	خدمات التدقيق والمراجعة للحسابات الخارجية لكيانات المجموعة. وتشتمل الخدمات الأخرى بخلاف التدقيق بصفة أساسية على الأعمال الإضافية التي تتعلق بتقييم تأثير ضرائب الشركات، ومراجعة تقريرنا السنوي المتكامل، والخدمات الاستشارية الأخرى
بيان بالخدمات الأخرى التي قدمها مدققون خارجيون بخلاف مدقق حسابات الشركة خلال عام 2024	490,166 دولاراً أمريكياً

لم يتضمن تقرير مدقق الحسابات أي تحفظات بشأن البيانات المالية المرحلية أو السنوية لعام 2024.

## الخدمات الأخرى التي قدمها مدققون خارجيون بخلاف المدقق الخارجي للشركة في عام 2024

اسم شركة التدقيق	نوع الخدمة	2024 (بالدولار الأمريكي)
إرنست ويونغ	خدمات التدقيق وخدمات الاستشارات الضريبية والتقييم والخدمات الاستشارية الأخرى لمختلف الشركات التابعة	103,476
ديلويت	الخدمات الاستشارية بأنواعها	86,000
شركات تدقيق محلية أخرى	خدمات التدقيق وخدمات الاستشارات الضريبية والتقييم والخدمات الاستشارية الأخرى لمختلف الشركات التابعة	300,690
<b>المجموع</b>		<b>490,166</b>



## معاملات الأطراف ذات العلاقة

لم تبرم الشركة أي اتفاقيات جديدة مع الأطراف ذات العلاقة خلال الفترة من الطرح العام الأولي (10 ديسمبر 2024) إلى نهاية السنة المالية (31 ديسمبر 2024). ومع ذلك، وضعت الشركة سياسات وإجراءات واضحة بشأن المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة، والتي سيتم اتباعها في أي معاملات من هذا القبيل في المستقبل، بما يتوافق مع دليل حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية والسلع والمعايير الأخرى المعمول بها.

## علاقات المستثمرين

منذ إدراج أسهم "طلبات" يوم 10 ديسمبر 2024، أصبحت إدارة علاقات المستثمرين هي نقطة الاتصال الأولى للمشاركين في أسواق رأس المال. ويتواصل فريق العمل مع المستثمرين والمحللين من جانب البائعين لاطلاع أصحاب المصلحة على مستجدات أنشطة الشركة واستراتيجيتها وأدائها المالي.

تلتزم "طلبات" بإقامة علاقات طويلة الأجل مع أصحاب المصالح المالية من خلال التحدث إلى المستثمرين الحاليين والمحتملين والمحللين وأعضاء المجتمع المالي الآخرين، والاستماع إليهم كذلك. ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من قنوات التواصل والوسائط، ومنها: الاجتماعات الفردية والجماعية والمكالمات الجماعية؛ والمشاركة في المؤتمرات الإقليمية والدولية للمستثمرين؛ وتنظيم جولات تعريفية غير مرتبطة بالصفقات؛ ونشر النتائج المالية كل ثلاثة أشهر، والنقاشات الإدارية وتقارير التحليلات وعروض الأرباح وفقاً لجدول زمني معين مسبقاً؛ وإقامة ندوات عبر الإنترنت حول الأرباح مع إمكانية إعادة مشاهدتها حيث يمكن الاطلاع عليها لاحقاً في قسم علاقات المستثمرين على الموقع الإلكتروني للشركة؛ ونشر العروض التقديمية للمستثمرين بانتظام؛ ونشر التقارير السنوية والتقارير المتعلقة بالحوكمة والاستدامة الخاصة بالشركة؛ ونشر أي إعلانات طارئة مهمة أخرى خلال العام.

تسعى "طلبات" إلى نشر المعلومات ذات الصلة لمساهميها ومجتمع الاستثمار بدقة ونزاهة وفي الوقت المناسب، بما يتماشى مع التزاماتها التنظيمية وأفضل الممارسات في هذا المجال.

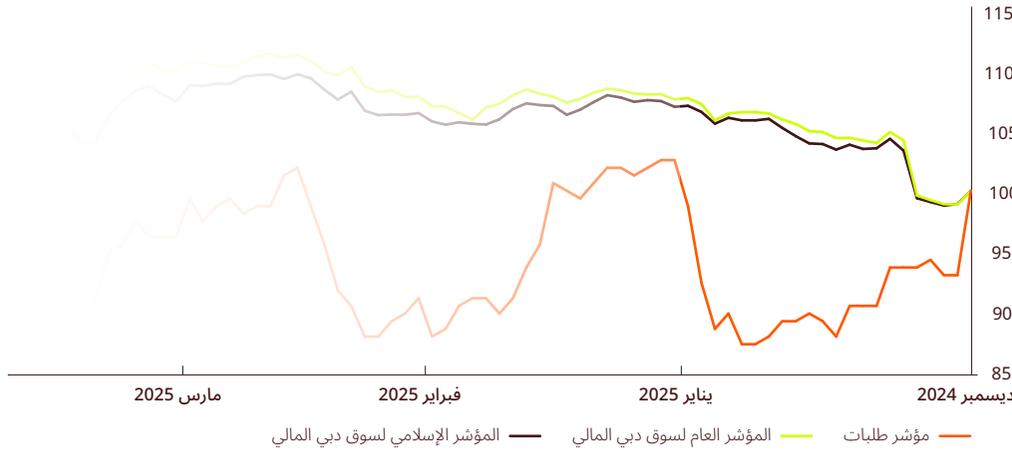
جميع التقارير والعروض التقديمية والبيانات والمعلومات الخاصة بالمستثمرين متاحة على موقع علاقات المستثمرين الخاص بـ "طلبات". ويمكن الوصول إلى الموقع من خلال هذا الرابط: <https://irtalabat.com>. يتم نشر جميع الإفصاحات التنظيمية في المقام الأول على موقع سوق دبي المالي.

يتولى قيادة إدارة علاقات المستثمرين في "طلبات" السيد شادي سلمان رئيس قسم علاقات المستثمرين، والذي يتمتع بأكثر من 15 عاماً من الخبرة في أسواق رأس المال وعلاقات المستثمرين.

### مسؤول التواصل لعلاقات المستثمرين:

شادي سلمان، محلل مالي معتمد، قسم علاقات المستثمرين في "طلبات هولدينغ بي إل سي"،  
المقر الرئيسي لـ "طلبات"،  
مكتب رقم B06،  
سيتي ووك شارع الصفا،  
صندوق بريد رقم 36728،  
دبي، الإمارات العربية المتحدة،  
بريد إلكتروني: [irt@talabat.com](mailto:irt@talabat.com)

يظهر الرسم البياني التالي أداء سهم "طلبات" مقارنة مع مؤشر سوق دبي المالي العام ومؤشر سوق دبي المالي الإسلامي منذ إدراج الشركة يوم 10 ديسمبر 2024.



حتى وقت كتابة هذا التقرير، لم يتم بعد إدراج "طلبات" في أي من مؤشرات MSCI، ولكن من المتوقع أن تكون مرشحاً محتملاً للانضمام إلى مؤشر MSCI للأسواق الناشئة القياسي في المستقبل، بمجرد أن تستوفي المعايير اللازمة، بما في ذلك الحد الأدنى من متطلبات الحد الأدنى من الرسملة السوقية للأسهم المتاحة للتداول.

### تطور سعر السهم خلال عام 2024

يوضح الجدول التالي تطور سعر السهم على أساس شهري خلال عام 2024 (بالدرهم الإماراتي لكل سهم). وتنبأ التغييرات في سعر سهم "طلبات" عن مجموعة من العوامل، بعضها مرتبط مباشرة بـ "طلبات" نفسها والبعض الآخر مرتبط بعوامل خارجية غير مرتبطة بالشركة:

الشهر (2024)	أعلى سعر إغلاق	أقل سعر إغلاق	سعر الإغلاق
ديسمبر	1.60 <sup>1</sup>	1.40	1.40
السنة	1.60	1.40	1.40

1 يمثل سعر الطرح العام الأولي البالغ 1.60 درهم إماراتي للسهم.

### معلومات عامة عن أسهم "طلبات"

كما في يوم 31 ديسمبر 2024، كانت "طلبات" قد أصدرت رأس مال مساهم به بقيمة 931,529,625 درهم إماراتي مقسمة إلى 23,288,240,625 سهماً، بقيمة 0.04 درهم للسهم الواحد. وتم طرح جميع هذه الأسهم للتداول في سوق دبي المالي منذ 10 ديسمبر 2024 برمز السهم "TALABAT" والكود الدولي للأوراق المالية AE01569T248.

استوفت "طلبات" معايير الدخول السريع لمؤشر "فوتسي راسل" بعد طرحها العام الأولي في ديسمبر 2024، وأضيفت بذلك إلى سلسلة مؤشرات الأسهم العالمية "فوتسي" في مراجعة ديسمبر 2024 (التي دخلت حيز التنفيذ اعتباراً من افتتاح السوق في 23 ديسمبر 2024). وهذا يعني أن "طلبات" أصبحت جزءاً من مؤشرات "فوتسي" الرئيسية مثل مؤشر "فوتسي" العالمي World Index-FTSE All (حيث تظهر ضمن قائمة المكونات كأسهم من الإمارات العربية المتحدة)، ومؤشر "فوتسي" للأسواق الناشئة FTSE Emerging Markets Index (نظراً لتصنيف الإمارات كسوق ناشئة)، ومؤشر "فوتسي" العالمي الكبير FTSE Global Large Cap Index.

بالإضافة إلى مؤشرات "فوتسي" العالمية، تم أيضاً إدراج "طلبات" في عدة مؤشرات في سوق دبي المالي، اعتباراً من نفس التاريخ (23 ديسمبر 2024) كجزء من المراجعة الدورية للمؤشرات في سوق دبي المالي، على النحو التالي: مؤشر سوق دبي المالي العام DFM General Index، والمؤشر الإسلامي بسوق دبي المالي Shari'a Index (ما يعني أن "طلبات" جزء من مؤشر السوق المتوافق مع الشريعة الإسلامية)، ومؤشر السلع الاستهلاكية التقديرية بسوق دبي المالي DFM Consumer Discretionary Sector Index (ما يعكس إدراج "طلبات" في المؤشر الفرعي للقطاع ذي الصلة بسوق دبي المالي).

### توزيع أسهم رأس المال حسب حجم الملكية في 31 ديسمبر 2024

يوضح الجدول التالي توزيع حصص المساهمين وفقاً لعدد الأسهم المملوكة:

ملكية الأسهم	عدد المساهمين	إجمالي عدد الأسهم المملوكة	نسبة عدد الأسهم
أقل من 50,000	41,436	112,825,585	%0.5
بداً من 50,000 بما لا يتجاوز 500,000	795	117,005,753	%0.5
بداً من 500,001 بما لا يتجاوز 5,000,000	280	481,146,996	%2.1
5,000,001 أو أكثر	114	22,577,262,291	%96.9
<b>المجموع</b>	<b>42,625</b>	<b>23,288,240,625</b>	<b>%100.0</b>

### توزيع ملكية الأسهم حتى 31 ديسمبر 2024

يوضح الجدول التالي توزيع أسهم "طلبات" بين مختلف فئات المساهمين، حتى 31 ديسمبر 2024:

فئة المساهمين	نسبة الأسهم المملوكة		
	أفراد	شركات	حكومي
دولة الإمارات	%0.9	%2.9	%4.0
دول مجلس التعاون الخليجي (باستثناء الإمارات)	%0.3	%1.7	%2.0
العرب (باستثناء دول مجلس التعاون الخليجي)	%0.2	%0.0	%0.2
الأجانب (باستثناء العرب)	%0.3	%93.4	%93.7
<b>المجموع</b>	<b>%1.7</b>	<b>%98.1</b>	<b>%100.0</b>

ملاحظة: يعكس الجدول السابق توزيع ملكية الأسهم وفقاً للجنسيات ونوع المستثمرين كما يظهر في سجل مساهمي «طلبات»، ولكنه لا يعكس توزيع المستفيدين النهائيين أو المستثمرين الذين قد يكون لديهم تعرض لأداء سعر سهم «طلبات» من خلال الأدوات المشتقة، مثل التبادلات الكلية للعوائد.

### المساهمون الذين يملكون 5% أو أكثر من أسهم "طلبات" في 31 ديسمبر 2024

يوضح الجدول التالي المساهمين الذين يملكون 5% أو أكثر من أسهم "طلبات" والنسبة المئوية لحصصهم في عام 2024:

الاسم	عدد الأسهم المملوكة	نسبة الأسهم المملوكة من رأس مال "طلبات"
دليفري هيرو الشرق الأوسط وشمال إفريقيا هولدينغ ذات المسؤولية المحدودة (شركة فرعية مملوكة بالكامل لـ"دليفري هيرو إس إي")	18,630,592,500	%80.0

مارس 2025

### بيتر-جان فانديبيتيه

رئيس مجلس إدارة "طلبات"

### عبدالله الهارون

رئيس لجنة التدقيق

### محمد حسين غاوي

رئيس لجنة الترشيحات والمكافآت

### أسامة القادري

رئيس قسم التدقيق الداخلي



# النتائج

# المالية

## المعلومات المالية المبدئية الموحدة غير المدققة

89	المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان المركز المالي
90	المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان الربح أو الخسارة
91	المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان التغيرات في حقوق الملكية
92	المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان التدفقات النقدية
93	إيضاحات حول المعلومات المالية المبدئية الموحدة

## البيانات المالية المرحلية الموحدة

95	تقرير أعضاء مجلس الإدارة
96	تقرير مدققي الحسابات المستقلين
99	بيان المركز المالي المرحلي الموحد
100	بيان الربح أو الخسارة والداخل والشامل الآخر المرحلي الموحد
101	بيان التغيرات في حقوق الملكية المرحلية الموحدة
102	بيان التدفقات النقدية المرحلية الموحدة
103	إيضاحات حول البيانات المالية المرحلية الموحدة



# البيانات المالية المبدئية الموحدة غير المدققة

89	المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان المركز المالي
90	المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان الربح أو الخسارة
91	المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان التغيرات في حقوق الملكية
92	المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان التدفقات النقدية
93	إيضاحات حول المعلومات المالية المبدئية الموحدة



**أساس الإعداد:**

المعلومات المالية المبدئية غير المدققة المقدمة هنا تهدف إلى توضيح الأداء التاريخي للمجموعة كما لو أن إعادة الهيكلة المؤسسية التي تمت في سبتمبر 2024، استعدادًا للاكتتاب العام الأولي في 10 ديسمبر 2024، قد تم تنفيذها في 1 يناير 2023. تم إعداد التعديلات المبدئية استنادًا إلى المعلومات المتاحة والافتراضات التي تعتبرها الإدارة التنفيذية معقولة في الظروف الحالية.

**المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان المركز المالي**  
**كما في 31 ديسمبر 2024 و2023 (غير مدققة)**

2023 دولار أمريكي	2024 دولار أمريكي	
		<b>المطلوبات غير المتداولة</b>
382,246,749	-	قروض من أطراف ذات علاقة
1,041,599	966,622	الذمم التجارية الدائنة والذمم الدائنة الأخرى
60,000,609	76,131,392	المطلوبات الإبحارية
14,243,392	18,929,582	مكافأة نهاية الخدمة للموظفين
<b>457,532,349</b>	<b>96,027,596</b>	<b>إجمالي المطلوبات غير المتداولة</b>
		<b>المطلوبات المتداولة</b>
38,579,725	24,773,274	المستحق لأطراف ذات علاقة
331,183,734	390,037,452	الذمم التجارية الدائنة والذمم الدائنة الأخرى
16,676,077	20,398,148	المطلوبات الإبحارية
4,500,909	25,494,308	مطلوبات ضريبة الدخل
<b>390,940,445</b>	<b>460,703,182</b>	<b>إجمالي المطلوبات المتداولة</b>
<b>848,472,794</b>	<b>556,730,778</b>	<b>إجمالي المطلوبات</b>
<b>1,028,557,548</b>	<b>1,106,867,139</b>	<b>إجمالي حقوق الملكية والمطلوبات</b>

2023 دولار أمريكي	2024 دولار أمريكي	
		<b>الموجودات</b>
		<b>الموجودات غير المتداولة</b>
		الممتلكات والمعدات
137,265,872	154,641,711	الموجودات غير الملموسة والشهرة التجارية
314,005,173	318,357,202	قروض لأطراف ذات علاقة
68,831,978	-	موجودات ضريبية مؤجلة
-	12,003,159	الذمم التجارية المدبنة والذمم المدبنة الأخرى
4,414,331	6,090,950	
<b>524,517,354</b>	<b>491,093,022</b>	<b>إجمالي الموجودات غير المتداولة</b>
		<b>الموجودات المتداولة</b>
		المخزون
34,178,235	42,632,018	الذمم التجارية المدبنة والذمم المدبنة الأخرى
101,038,860	133,082,169	المستحق من أطراف ذات علاقة
20,600,074	21,422,453	النقد وما يعادله
348,223,025	418,637,477	
<b>504,040,194</b>	<b>615,774,117</b>	<b>إجمالي الموجودات المتداولة</b>
<b>1,028,557,548</b>	<b>1,106,867,139</b>	<b>إجمالي الموجودات</b>
		<b>حقوق الملكية والمطلوبات</b>
		<b>حقوق الملكية</b>
180,084,754	550,136,361	استثمار الشركة الأم بالصافي
<b>180,084,754</b>	<b>550,136,361</b>	<b>إجمالي حقوق الملكية</b>

## المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان الربح أو الخسارة لفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2024 و2023 (غير مدققة)

2023 دولار أمريكي	2024 دولار أمريكي	إيضاحات	
2,175,013,998	2,871,862,270	1	الإيرادات
(1,483,572,968)	(1,956,499,680)	2	تكلفة المبيعات
<b>691,441,030</b>	<b>915,362,590</b>		<b>الربح الإجمالي</b>
(132,236,992)	(142,936,314)	3	مصاريف التسويق
(55,835,761)	(62,014,105)		مصاريف تكنولوجيا المعلومات
(146,515,349)	(172,712,868)		المصاريف الإدارية العامة
26,067,371	16,441,487		الدخل الأخر
(114,581,063)	(122,556,647)	4	المصاريف الأخرى والانخفاض في القيمة
<b>268,339,236</b>	<b>431,584,143</b>		<b>الربح التشغيلي</b>
(23,941,468)	(8,096,107)		صافي مصاريف التمويل
(24,795,508)	(57,194,201)		خسائر سعر الصرف الأجنبي، صافي
<b>219,602,260</b>	<b>366,293,835</b>		<b>الربح قبل ضريبة الدخل</b>
(7,945,916)	(20,121,801)		مصروف ضريبة الدخل
<b>211,656,344</b>	<b>346,172,034</b>		<b>صافي الربح</b>
			الدخل الشامل الأخر
18,166,273	48,786,502		البنود التي سيتم إعادة تصنيفها لاحقاً إلى الربح أو الخسارة: احتياطي تحويل العملة الأجنبية
<b>18,166,273</b>	<b>48,786,502</b>		<b>الدخل الشامل الأخر، صافي من الضريبة</b>
<b>229,822,617</b>	<b>394,958,536</b>		<b>إجمالي الدخل الشامل</b>

المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان التغيرات في حقوق الملكية  
للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2024 و2023 (غير مدققة)

استثمار الشركة الأم بالصافي 2024 دولار أمريكي		
<b>223,111,088</b>	<b>الرصيد في 1 يناير 2023</b>	
211,656,344	إجمالي الدخل الشامل للفترة:	
18,166,273	صافي الربح	
	الدخل الشامل الآخر	
<b>229,822,617</b>		
4,085,805	المعاملات مع مالكي المجموعة:	
(933,124)	رأس المال المصدر	
14,238,274	تخفيض رأس المال	
(290,239,906)	معاملات حقوق الملكية التي تتم تسويتها بالأسهم	
	توزيعات الأرباح المدفوعة	
<b>180,084,754</b>	<b>الرصيد في 31 ديسمبر 2023</b>	
<b>180,084,754</b>	<b>الرصيد في 1 يناير 2024</b>	
346,172,034	إجمالي الدخل الشامل للفترة:	
48,786,502	صافي الربح	
	الدخل الشامل الآخر	
<b>394,958,536</b>		
57,615,315	المعاملات مع مالكي المجموعة:	
17,224,200	رأس المال المصدر	
(99,746,444)	معاملات حقوق الملكية التي تتم تسويتها بالأسهم	
	توزيعات الأرباح المدفوعة	
<b>550,136,361</b>	<b>الرصيد في 31 ديسمبر 2024</b>	

## المعلومات المالية المبدئية الموحدة لبيان التدفقات النقدية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2024 و2023 (غير مدققة)

2023 دولار أمريكي	2024 دولار أمريكي	
(30,670,025)	(22,771,234)	<b>التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية</b>
2,203,314	2,387,640	شراء الممتلكات والمعدات
(9,980,238)	(10,749,421)	العائد من استبعاد الممتلكات والمعدات
(11,927,946)	(271,725,558)	إضافة موحودات غير ملموسة
		القروض المقدمة للأطراف ذات العلاقة
<b>(50,374,895)</b>	<b>(302,858,573)</b>	<b>صافي النقد المستخدم في الأنشطة الاستثمارية</b>
		<b>التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية</b>
4,085,804	-	عائدات إصدار الأسهم
(933,124)	-	مدفوعات تخفيض رأس المال
(19,805,166)	(20,831,775)	مدفوعات الجزء الأصلي من المطلوبات الإبحارية
(3,343,457)	(5,477,811)	مدفوعات رسوم التمويل على المطلوبات الإبحارية
43,407,861	16,500,862	عائدات القروض من أطراف ذات علاقة
(120,108,463)	(24,520,073)	مدفوعات القروض من أطراف ذات علاقة
(290,239,906)	(99,746,444)	توزيعات الأرباح المدفوعة
<b>(386,936,451)</b>	<b>(134,075,241)</b>	<b>صافي النقد المستخدم في الأنشطة التمويلية</b>
<b>(62,662,473)</b>	<b>64,186,286</b>	<b>صافي الزيادة (العجز) في النقد وما يعادله</b>
351,840	6,228,166	الفروق الناتجة من سعر الصرف
410,533,658	348,223,025	النقد وما يعادله في بداية العام
<b>348,223,025</b>	<b>418,637,477</b>	<b>النقد وما يعادله في نهاية العام</b>

2023 دولار أمريكي	2024 دولار أمريكي	
		<b>التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية</b>
211,656,344	346,172,034	صافي الربح
		التعديلات على:
		إهلاك الممتلكات والمعدات
39,851,795	43,197,909	إطفاء الموحودات غير الملموسة
4,267,810	6,359,104	مكافآت نهاية الخدمة للموظفين
6,509,815	6,868,077	الربح من استبعاد الممتلكات والمعدات
(940,515)	(1,324,225)	مخصص الخسائر الائتمانية المتوقعة
5,210,963	5,585,475	مصروف الفائدة على المطلوبات الإبحارية
3,343,457	5,477,811	الخسارة من إنهاء عقود الإبحار
1,743,292	-	مصروف الفائدة على القروض من الأطراف ذات العلاقة
30,582,739	18,697,890	معاملات حقوق الملكية التي تتم تسويتها بالأسهم
14,238,274	17,224,200	خسائر سعر الصرف الأجنبي غير المحققة
22,755,120	50,874,585	إيرادات الفائدة
(9,984,728)	(16,079,594)	مصروف ضريبة الدخل
7,945,916	20,121,801	
<b>337,180,282</b>	<b>503,175,067</b>	<b>التدفقات النقدية التشغيلية قبل التغييرات في رأس المال العامل</b>
		<b>التغييرات في رأس المال العامل:</b>
		المخزون
(5,418,502)	(8,453,783)	الذمم التجارية المدينة والذمم المدينة الأخرى
(11,377,980)	(39,305,405)	المستحق من الأطراف ذات العلاقة
(19,092,315)	(822,379)	المستحق إلى أطراف ذات علاقة
9,569,805	(13,806,452)	الذمم التجارية الدائنة والذمم الدائنة الأخرى
63,630,423	58,792,072	
<b>374,491,713</b>	<b>499,579,120</b>	<b>النقد الناتج من الأنشطة التشغيلية</b>
(1,895,278)	(2,185,514)	مكافأة نهاية الخدمة المدفوعة للموظفين
9,984,728	16,079,594	الفائدة المستلمة
(7,932,290)	(12,353,100)	ضريبة الدخل المدفوعة
<b>374,648,873</b>	<b>501,120,100</b>	<b>صافي النقد الناتج من الأنشطة التشغيلية</b>





# البيانات المالية المرحلة الموحدة

95	تقرير أعضاء مجلس الإدارة
96	تقرير مدققي الحسابات المستقلين
99	بيان المركز المالي المرحلي الموحد
100	بيان الربح أو الخسارة والدخل الشامل الآخر المرحلي الموحد
101	بيان التدفقات في حقوق الملكية المرحلية الموحدة
102	بيان التدفقات النقدية المرحلية الموحدة
103	إيضاحات حول البيانات المالية المرحلية الموحدة

## مدقو الحسابات

تم تعيين السادة كي بي أم جي لوار جلف مدققين خارجين للمجموعة للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2024. أبدى السادة كي بي أم جي لوار جلف رغبتهم في الاستمرار في عملهم مدققين خارجين لحسابات المجموعة لعام 2025. سيتم تقديم توصية بإعادة تعيين السادة كي بي أم جي لوار جلف للسنة المالية التالية للحصول على موافقة المساهمين في اجتماع الجمعية العامة السنوي المقبل.

## أعضاء مجلس الإدارة

الاسم	الصفة
بيتر-جان فاندبيته	رئيس مجلس الإدارة
أندرياس كراوس	نائب رئيس مجلس الإدارة
توماسو رودريجز	عضو مجلس إدارة - تنفيذي
ماري-آن بوب	عضو مجلس إدارة - غير تنفيذي
عبدالله الهارون	عضو مجلس إدارة - مستقل غير تنفيذي
محمد حسين غاطي الجبوري	عضو مجلس إدارة - مستقل غير تنفيذي

## نيابة عن مجلس إدارة الشركة

بيتر-جان فاندبيته  
رئيس مجلس الإدارة  
دبي، الامارات العربية المتحدة  
26 مارس 2025

## النتائج المالية

أعلنت المجموعة عن تحقيق إيرادات بلغت 801 مليون دولار أمريكي للفترة منذ التأسيس في 3 سبتمبر 2024 وحتى 31 ديسمبر 2024. وبلغت أرباح المجموعة لنفس الفترة 138 مليون دولار أمريكي.

## توزيعات الارباح

اقترح مجلس الإدارة توزيع أرباح نقدية تبلغ قيمتها حوالي 110 مليون دولار أمريكي فيما يتعلق بالنتائج المالية للربع الرابع من عام 2024، والتي تخضع لموافقة المساهمين خلال اجتماع الجمعية العامة السنوي المقبل.

## التوقعات والاستراتيجية لعام 2025

تواصل المجموعة استمرار مسار نموها القوي خلال عام 2025. وتؤكد بموجب هذا توقعات النمو لعام 2025 وأهداف توسيع الهامش، كما هو موضح في التوجيهات المالية المقدمة خلال الطرح العام الأولي.

## المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة

تم الإفصاح بالكامل عن معاملات وأرصدة الأطراف ذات العلاقة في الايضاح رقم 9 من البيانات المالية المرجلة الموحدة. يتم تنفيذ جميع المعاملات ضمن سياق العمل الاعتيادي للشركة، ووفقاً لجميع القوانين واللوائح المعمول بها.

يسر مجلس إدارة شركة طلبات هولدينج بي إل سي (الشركة) أن يقدموا بيان المركز المالي المرحلي الموحد للشركة وشركاتها التابعة (المجموعة) كما في 31 ديسمبر 2024 وبيان الربح أو الخسارة والدخل الشامل الآخر المرحلي الموحد، بيان التغيرات في حقوق الملكية المرحلية الموحدة، وبيان التدفقات النقدية المرحلية الموحدة للفترة منذ التأسيس في 3 سبتمبر 2024 حتى 31 ديسمبر 2024.

## الأنشطة الرئيسية

تمثل الأنشطة الرئيسية للمجموعة خلال الفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 في توفير منصة عبر الإنترنت لطلب المواد الغذائية والبقالة والتجزئة، إلى جانب خدمات التوصيل للعملاء وحلول التكنولوجيا الاعلانية للشركاء.

## أبرز المؤشرات المالية والأداء

حققت المجموعة إنجازاً هاماً خلال السنة المالية 2024. وفقاً للمعلومات المالية المبدئية فقد حققت المجموعة زيادة بنسبة 23% في القيمة الإجمالية للبضائع مقارنة بالعام السابق، لتصل إلى مستوى قياسي بلغ 7.4 مليار دولار أمريكي بما يتماشى مع التوجيهات المالية للشركة. كما ارتفعت الإيرادات بنسبة 32%، متجاوزة بذلك الحد الأعلى للتوجيهات، لتصل إلى 3.0 مليار دولار أمريكي. وارتفعت الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإطفاء والاستهلاك المعدلة بنسبة 55%، لتصل إلى ما يقرب من 500 مليون دولار أمريكي - أي ما يعادل 6.7% من إجمالي القيمة الإجمالية للبضائع - والتي تجاوزت أيضاً التوجيهات. وارتفع صافي الربح بنسبة 64% ليصل إلى 346 مليون دولار أمريكي (يمثل 4.7% من القيمة الإجمالية للبضائع)، تماشياً مع التوجيهات. وعند تعديل البنود غير المتكررة المادية لتسهيل المقارنة المماثلة، ارتفع صافي الربح بنسبة 53% ليصل إلى 393 مليون دولار أمريكي أو 5.3% من القيمة الإجمالية للبضائع.

## الرأي

لقد قمنا بتدقيق البيانات المالية المرحلية الموحدة لطلبات هولدينج بي إل سي ("الشركة") وشركائها التابعة ("المجموعة")، التي تتألف من بيان المركز المالي المرحلي الموحج كما في 31 ديسمبر 2024، والبيانات المرحلية الموحدة للأرباح أو الخسائر والدخل الشامل الأخر، والتغيرات في حقوق الملكية والتدفقات النقدية لفترة الـ 120 يوم المنتهية في ذلك التاريخ. بالإضافة إلى إيضاحات تتضمن السياسات المحاسبية المادية ومعلومات إيضاحية أخرى.

في رأينا، إن البيانات المالية المرحلية الموحدة المرفقة تُعبر بصورة عادلة، من كافة النواحي المادية، عن المركز المالي المرحلي الموحج للمجموعة كما في 31 ديسمبر 2024، وعن أدائها المالي المرحلي الموحج وتدقيقها النقدي المرحلي الموحدة لفترة الـ 120 يوم المنتهية في ذلك التاريخ وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية لإعداد التقارير المالية الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية (المعايير المحاسبية الدولية لإعداد التقارير المالية)، بما في ذلك متطلبات المعيار المحاسبي الدولي رقم 34 "التقارير المالية المرحلية".

## أساس إبداء الرأي

لقد قمنا بتنفيذ تدقيقنا وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق. قمنا بتوضيح مسؤولياتنا بموجب هذه المعايير في فقرة مسؤولية مدقي الحسابات عن تدقيق البيانات المالية المرحلية الموحدة من هذا التقرير.

إننا نتمتع باستقلالية عن المجموعة وفقاً للقواعد الدولية للسلوك المهني للمحاسبين القانونيين الصادرة عن مجلس المعايير الأخلاقية الدولية للمحاسبين (بما في ذلك معايير الاستقلالية الدولية) (قواعد مجلس المعايير الأخلاقية الدولية للمحاسبين) بالإضافة إلى متطلبات أخلاقيات المهنة المتعلقة بتدقيقنا للبيانات المالية المرحلية الموحدة في سوق أبوظبي العالمي، وقد استوفينا مسؤولياتنا الأخلاقية الأخرى وفقاً لهذه المتطلبات وقواعد مجلس المعايير الأخلاقية الدولية للمحاسبين. هذا ونعتقد أن أدلة التدقيق التي حصلنا عليها كافية ومناسبة لتزويدنا بأساس لإبداء رأينا.

## تأكيد أمر

نود أن نلفت الانتباه إلى الإيضاح رقم 2-3 (أ) في البيانات المالية المرحلية الموحدة، والذي يوضح أن هذه البيانات المالية المرحلية الموحدة تعتبر أيضاً حسابات أولية وفقاً لمتطلبات المادة 766 من لوائح الشركات في سوق أبوظبي العالمي لسنة 2020 (وتعدليتها). لم يتم تعديل رأينا في هذا الشأن.

## أمور التدقيق الرئيسية

تتمثل أمور التدقيق الرئيسية في تلك الأمور التي نراها، وفقاً لأحكامنا المهنية، أكثر الأمور أهمية في تدقيقنا للبيانات المالية المرحلية الموحدة للفترة الحالية. تم تناول هذه الأمور في سياق تدقيقنا للبيانات المالية المرحلية الموحدة بشكل مجمل، وأثناء تكون رأينا حولها، ولا نبدى رأياً منفصلاً حول هذه الأمور.

## الإيرادات

### راجع الإيضاح رقم 15 حول البيانات المالية المرحلية الموحدة

#### أمر التدقيق الرئيسي

تعد الإيرادات المحرك الرئيسي للأداء المالي المرحلي الموحدة للمجموعة، ويتم تحقيقها بشكل أساسي من خلال خدمات السوق عبر الإنترنت، ورسوم التسليم التي يتم تحميلها بشكل منفصل، والطلبات المقدمة في متاجر التوصيل التابعة للمجموعة فقط، والخدمات الإعلامية (بشار إليها مجتمعة بـ "الإيرادات المتعلقة بالمنصة")، والاشتراك والرسوم الأخرى.

تتم عملية الاعتراف بالإيرادات بشكل آلي بحت، وتعتمد على أنظمة تكنولوجيا المعلومات لتسجيل ومعالجة كم كبير من المعاملات اليومية. بالإضافة إلى ذلك، تعد الإيرادات أحد مؤشرات الأداء الرئيسية للمجموعة، كما تعد أيضاً مقياساً رئيسياً لصناعة القرار. في هذا السياق، تتأثر القرارات الداخلية والخارجية بنمو الإيرادات.

نظراً لأهمية الإيرادات بالنسبة للبيانات المالية المرحلية الموحدة وطبيعة الأعمال، قمنا بتحديد المخاطر المحددة التالية التي يمكن أن يترتب عليها، سواء في حالتها الفردية أو الجماعية، خطأ مادي في الإيرادات، وبالتالي تتطلب المزيد من تركيز مدقق الحسابات:

- المخاطر المتعلقة بالإيرادات المكتسبة من عقود المطاعم الجديدة التي تم إبرامها خلال الفترة، وتحديد المطاعم التي يحتمل عدم وجودها نظراً للتدخل اليدوي عند دمج المطاعم الجديدة واحتمال وجود حافز لتسجيل الإيرادات بقيمة أعلى من قيمتها.
- مخاطر الاعتراف بالإيرادات على نحو لا يتوافق مع السياسات المحاسبية للمجموعة والمعيار رقم 15 من المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية من خلال قيود دفتر اليومية التي يتم ترحيلها مباشرة إلى حسابات الإيرادات دون وجود معاملات مقابلة في منصة السوق عبر الإنترنت، وتجاوز نظم الرقابة الاعتيادية. الأمر الذي قد يسفر عن الإعلان عن إيرادات بقيمة أعلى من قيمتها.

## الإيرادات

### راجع الإيضاح رقم 15 حول البيانات المالية المرحلية الموحدة

#### أمر التدقيق الرئيسي

قمنا، ضمن إجراءات أخرى، بتنفيذ الإجراءات التالية لمعالجة هذه المخاطر:

- تكوين فهم بشأن عملية إيرادات المجموعة، بما في ذلك تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والضوابط ذات الصلة المصممة للتخفيف من المخاطر المحددة.
- تقييم تصميم وإجراءات تنفيذ النظم الرقابية المتعلقة بدمج المطاعم، وتلك التي تحول دون تسجيل قيود غير مصرح بها في دفتر اليومية.
- تنفيذ إجراءات تقييم المخاطر، بما في ذلك الاستفسارات من الإدارة وتحليل اتجاهات الإيرادات.
- اختبار مدى وجود الإيرادات المكتسبة لعينة من المطاعم الجديدة، من خلال فحص الوثائق الأساسية ذات الصلة.
- اختبار عينات التحقق التفصيلية وتحليل البيانات لاختبار المجموعات من خدمات السوق عبر الإنترنت ورسوم التسليم ومن متاجر التسليم فقط. قمنا أيضاً بتنفيذ إجراءات تحليلية موضوعية على مختلف مكونات إيرادات السوق عبر الإنترنت.
- اختبار عينات التحقق التفصيلية لعينة من الإعلانات والاشتراكات والرسوم الأخرى المكتسبة من المطاعم من خلال فحص الوثائق الداعمة.
- مطابقة حسابات الإيرادات وفقاً لدفتر الأستاذ العام مع المعاملات المجمعة التي تمت معالجتها من خلال منصة السوق عبر الإنترنت. قمنا بفحص البنود المتباينة، على أساس العينة، من خلال فحص وثائقها الأساسية لتحديد ما إذا كانت تمثل معاملات إيرادات صحيحة وتم تسجيلها وفقاً للسياسات المحاسبية للمجموعة والمعيار رقم 15 من المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية.
- تحديد قيود دفتر اليومية غير الاعتيادية المتعلقة بالإيرادات، واختبارها كافة مقابل الوثائق الأساسية.
- تقييم مدى كفاية الإفصاحات في البيانات المالية المرحلية الموحدة وفقاً لإطار إعداد التقارير المالية ذي الصلة.

## المعلومات الأخرى

إن الإدارة مسؤولة عن المعلومات الأخرى. تتضمن المعلومات الأخرى المعلومات الواردة في التقرير السنوي، ولكنها لا تشمل البيانات المالية المرحلية الموحدة وتقرير مدقي الحسابات حولها. لقد حصلنا على تقرير أعضاء مجلس الإدارة قبل تاريخ تقرير مدقي الحسابات هذا، ونتوقع الحصول على الأجزاء المتبقية من التقرير السنوي لاحقاً لذلك التاريخ.

لا يشمل رأينا حول البيانات المالية المرحلية الموحدة المعلومات الأخرى، كما أننا لا ولن نُعبر عن أي استنتاجات تدقيقية بشأن هذه المعلومات.

فيما يتعلق بتدقيقنا للبيانات المالية المرحلية الموحدة، تنحصر مسؤوليتنا في قراءة المعلومات الأخرى المحددة أعلاه، وعند القيام بذلك نضع في الاعتبار ما إذا كانت المعلومات الأخرى غير متسقة بصورة مادية مع البيانات المالية المرحلية الموحدة أو مع المعلومات التي تم الحصول عليها أثناء عملية التدقيق، أو ما إذا كانت تشوبها أخطاء مادية.

في حال خُصنا إلى وجود خطأ مادي في المعلومات الأخرى التي حصلنا عليها قبل تاريخ تقرير مدقي الحسابات هذا، فإننا ملزمون بالإبلاغ عن هذا الأمر. لم يسترغب انتباهنا أي أمر يستدعي الإبلاغ عنه في هذا الشأن.

## مسؤولية الإدارة ومسؤولي الحوكمة عن البيانات المالية المرحلية الموحدة

تكون الإدارة مسؤولة عن إعداد وعرض البيانات المالية المرحلية الموحدة بصورة عادلة وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية لإعداد التقارير المالية، وعن الرقابة الداخلية التي ترى الإدارة أنها ضرورية لإعداد البيانات المالية المرحلية الموحدة بحيث تكون خالية من الأخطاء المادية، الناتجة عن الاحتيال أو الخطأ.

عند إعداد البيانات المالية المرحلية الموحدة، تكون الإدارة مسؤولة عن تقييم قدرة المجموعة على مواصلة أعمالها وفقاً لمبدأ الاستمرارية، والإفصاح، حيثما يكون مناسباً، عن الأمور المتعلقة بمبدأ الاستمرارية واستخدام مبدأ الاستمرارية كأساس للمحاسبة، إلا إذا كانت الإدارة تعتزم تصفية المجموعة أو إيقاف عملياتها أو لم يكن لديها بديل فعلي غير ذلك.

يتحمل مسؤولو الحوكمة مسؤولية الإشراف على عملية إعداد التقارير المالية للمجموعة.

## مسؤولية مدقي الحسابات عن تدقيق البيانات المالية المرحلية الموحدة

تتمثل أهدافنا في الحصول على تأكيدات معقولة حول ما إذا كانت البيانات المالية المرحلية الموحدة، بشكل مجمل، خالية من الأخطاء المادية، التي تنتج عن الاحتيال أو الخطأ، وإصدار تقرير مدقي الحسابات الذي يتضمن رأينا. إن التأكيد المعقول هو عبارة عن درجة عالية من التأكيد، لكنه ليس ضماناً بأن أعمال التدقيق التي تم القيام بها وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق ستكتشف دائماً أي خطأ مادي عند وجوده. قد تنشأ الأخطاء نتيجة الاحتيال أو الخطأ وتُعتبر هذه الأخطاء مادية إذا كان من المتوقع بصورة معقولة أن تؤثر بصورة فدية أو جماعية على القرارات الاقتصادية التي يتخذها المستخدمون بناءً على هذه البيانات المالية المرحلية الموحدة.

جزء من أعمال التدقيق التي يتم القيام بها وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق، تقوم بوضع أحكام مهنية مع اتباع مبدأ الشك المهني خلال عملية التدقيق. فمناً أيضاً بما يلي:

- تحديد وتقييم مخاطر الأخطاء المادية في البيانات المالية المرحلية الموحدة، سواء كانت نتيجة الاحتيال أو الخطأ، وتصميم وتنفيذ إجراءات التدقيق المناسبة لتلك المخاطر والحصول على أدلة تدقيق كافية وملائمة لتزويدنا بأساس لإبداء رأينا. إن مخاطر عدم اكتشاف الأخطاء المادية الناتجة عن الاحتيال تكون أعلى مقارنةً بالأخطاء المادية الناتجة عن الخطأ نظراً لأن الاحتيال قد ينطوي على تواطؤ أو تزوير أو حذف متعمد أو تحريف أو تجاوز الرقابة الداخلية.

- فهم نظام الرقابة الداخلية المتعلق بأعمال التدقيق وذلك بغرض تصميم إجراءات تدقيق مناسبة للظروف الراهنة، وليس بغرض إبداء الرأي حول فعالية الرقابة الداخلية للمجموعة.
- تقييم مدى ملاءمة السياسات المحاسبية المتبعة ومدى معقولية التقديرات المحاسبية والإفصاحات ذات الصلة الموضوعية من قبل الإدارة.
- التحقق من مدى ملاءمة استخدام الإدارة للأسس المحاسبية المتعلقة بمبدأ الاستمرارية وتحديد ما إذا كان هناك عدم يقين مادي، بناءً على أدلة التدقيق التي تم الحصول عليها، فيما يتعلق بالأحداث أو الظروف التي قد تُثير شكوك جوهرية حول قدرة المجموعة على مواصلة أعمالها وفقاً لمبدأ الاستمرارية. في حال خُصنا إلى وجود عدم يقين مادي، فإنه يتعين علينا أن نلغ الانتباه في تقرير مدقي الحسابات إلى الإفصاحات ذات الصلة في البيانات المالية المرحلية الموحدة، أو نقوم بتعديل رأينا إذا كانت هذه الإفصاحات غير كافية. تعتمد استنتاجاتنا على أدلة التدقيق التي تم الحصول عليها حتى تاريخ إصدار تقرير مدقي الحسابات. إلا أن الأحداث أو الظروف المستقبلية قد تنسب في توقف المجموعة عن مواصلة أعمالها وفقاً لمبدأ الاستمرارية.
- تقييم عرض البيانات المالية المرحلية الموحدة وهيكلها ومحتواها بشكل عام، بما في ذلك الإفصاحات، وما إذا كانت البيانات المالية المرحلية الموحدة تمثل المعاملات والأحداث ذات الصلة بطريقة تضمن عرض البيانات المالية المرحلية الموحدة بصورة عادلة.

## مسؤولية مدقي الحسابات عن تدقيق البيانات المالية المرحلية الموحدة (تمة)

- تخطيط وتنفيذ أعمال التدقيق للمجموعة بغرض الحصول على أدلة تدقيق كافية وملائمة بشأن المعلومات المالية للمنشآت ووحدات الأعمال التجارية داخل المجموعة كأساس لتشكيل رأي حول البيانات المالية المرحلية للمجموعة. نحن نتحمل مسؤولية توجيه أعمال التدقيق للمجموعة والإشراف عليها ومراجعتها. نحن مسؤولون وحدنا عن رأينا التدقيقي.

نتواصل مع مسؤولي الحوكمة بخصوص عدة أمور من ضمنها نطاق أعمال التدقيق والإطار الزمني المحدد لها والنتائج الجوهرية لأعمال التدقيق بما في ذلك أي قصور جوهري يتم اكتشافه في نظام الرقابة الداخلية خلال تدقيقنا.

نُقدم أيضاً إقراراً لمسؤولي الحوكمة نُؤكد بموجبه التزامنا بالمتطلبات الأخلاقية فيما يتعلق بالاستقلالية، ونطلبهم على كافة العلاقات والأمور الأخرى التي قد يُعتقد بصورة معقولة أنها تؤثر على استقلاليتنا، وحينما كان مناسباً، الإجراءات التي تم اتخاذها للقضاء على هذه المخاطر أو الإجراءات الوقائية المطبقة.

في ضوء الأمور التي يتم التواصل بشأنها مع مسؤولي الحوكمة، نحدد الأمور الأكثر أهمية أثناء تدقيق البيانات المالية المرحلية الموحدة للفترة الحالية، وبذلك تُعتبر هذه الأمور هي أمور التدقيق الرئيسية. نقوم باستعراض هذه الأمور في تقرير مدقي الحسابات ما لم يكن الإفصاح عن تلك الأمور للعامة محظوراً بموجب القوانين أو التشريعات أو عندما نرى في حالات نادرة للغاية أنه يجب عدم الإفصاح عن أمر ما في تقريرنا إذا كان من المتوقع أن تكون التداعيات السلبية للقيام بذلك أكثر من المنافع التي تعود على المصلحة العامة نتيجة هذا الإفصاح.

كي بي إم جي لوار جلف ليمتد

**انوراج باجباي**  
**أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة**

التاريخ: 26 مارس 2025



2024 دولار أمريكي	إيضاحات	
		<b>المطلوبات المتداولة</b>
36,510,621	9	المستحق لأطراف ذات علاقة
390,037,452	12	الذمم التجارية الدائنة والذمم الدائنة الأخرى
20,398,148	13	المطلوبات الإيجارية
25,494,308		مطلوبات ضريبة الدخل
<b>472,440,529</b>		<b>إجمالي المطلوبات المتداولة</b>
<b>568,468,125</b>		<b>إجمالي المطلوبات</b>
<b>1,106,867,139</b>		<b>إجمالي حقوق الملكية والمطلوبات</b>

2024 دولار أمريكي	إيضاحات	
		<b>الموجودات</b>
		<b>الموجودات غير المتداولة</b>
		الممتلكات والمعدات
154,641,711	5	الموجودات غير الملموسة والشهرة التجارية
318,357,202	6	موجودات ضريبية مؤجلة
12,003,159	23	الذمم التجارية المدبنة والذمم المدبنة الأخرى
6,090,950	7	
<b>491,093,022</b>		<b>إجمالي الموجودات غير المتداولة</b>
		<b>الموجودات المتداولة</b>
		المخزون
42,632,018	8	الذمم التجارية المدبنة والذمم المدبنة الأخرى
133,082,169	7	المستحق من أطراف ذات علاقة
21,422,453	9	النقد وما يعادله
418,637,477	10	
<b>615,774,117</b>		<b>إجمالي الموجودات المتداولة</b>
<b>1,106,867,139</b>		<b>إجمالي الموجودات</b>
		<b>حقوق الملكية والمطلوبات</b>
		<b>حقوق الملكية</b>
		رأس المال
253,650,000	11	احتياطي تحويل العملات الأجنبية
(1,183,208)		الأرباح المحتجزة
285,932,222		
<b>538,399,014</b>		<b>إجمالي حقوق الملكية العائدة إلى مساهمي الشركة</b>
		<b>المطلوبات غير المتداولة</b>
		الذمم التجارية الدائنة والذمم الدائنة الأخرى
966,622	12	المطلوبات الإيجارية
76,131,392	13	مكافأة نهاية الخدمة للموظفين
18,929,582	14	
<b>96,027,596</b>		<b>إجمالي المطلوبات غير المتداولة</b>

على حد علمنا، تعرض البيانات المالية المرحلية الموحدة بشكل عادل، من جميع النواحي الجوهرية، المركز المالي ونتائج العمليات والتدفقات النقدية للمجموعة كما في للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2024.

لقد تم اعتماد إصدار هذه البيانات المالية المرحلية الموحدة من قبل مجلس الإدارة في 26 مارس 2025 وتم التوقيع عليها نيابة عنهم من قبل:

خالد الفقيه  
الرئيس التنفيذي للشؤون المالية

بيتر-جان فاندبيته  
رئيس مجلس الإدارة

تشكل الإيضاحات الواردة في الصفحات من 103 إلى 135 جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية الموحدة.

لقد ورد تقرير مدقق الحسابات المستقل في الصفحات من 96 إلى 98.



## بيان الربح أو الخسارة والدخل الشامل الآخر المرحلية الموحد للفترة المالية منذ التأسيس في 3 سبتمبر 2024 وحتى 31 ديسمبر 2024

2024 دولار أمريكي	إيضاحات	
801,268,830	15	الإيرادات
(546,241,012)	16	تكلفة المبيعات
<b>255,027,818</b>		<b>الربح الإجمالي</b>
(36,981,671)	17	مصاريف التسويق
(17,053,121)	18	مصاريف تكنولوجيا المعلومات
(49,344,543)	19	المصاريف الإدارية العامة
8,105,746	20	الدخل الأخر
(28,648,428)	21	المصاريف الأخرى والانخفاض في القيمة
<b>131,105,801</b>		<b>الربح التشغيلي</b>
561,640	22	صافي إيرادات التمويل
885,278		أرباح سعر الصرف الأجنبي، صافي
<b>132,552,719</b>		<b>الربح قبل ضريبة الدخل</b>
5,365,818	23	إيراد ضريبة الدخل - بالصافي
<b>137,918,537</b>		<b>صافي الربح</b>
		<b>الدخل الشامل الآخر</b>
(1,183,208)		البنود التي سيتم إعادة تصنيفها لاحقاً إلى الربح أو الخسارة: احتياطي تحويل العملة الأجنبية
<b>(1,183,208)</b>		<b>(الخسارة) / الشاملة الأخرى، صافي من الضريبة</b>
<b>136,735,329</b>		<b>إجمالي الدخل الشامل</b>
		<b>ربحية السهم</b>
0.01	24	الاساسية
0.01	24	المخفضة

تشكل الإيضاحات الواردة في الصفحات من 103 إلى 135 جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية الموحدة.

لقد ورد تقرير مدقق الحسابات المستقل في الصفحات من 96 إلى 98.



بيان التغيرات في حقوق الملكية المرحلية الموحدة  
للفترة المالية منذ التأسيس في 3 سبتمبر 2024 وحتى 31 ديسمبر 2024

مجموع حقوق الملكية دولار أمريكي	احتياطي تحويل العملات الأجنبية دولار أمريكي	الأرباح المحتجزة دولار أمريكي	رأس المال دولار أمريكي	إيضاحات
137,918,537	-	137,918,537	-	إجمالي الدخل الشامل للفترة:
(1,183,208)	(1,183,208)	-	-	صافي الربح
136,735,329	(1,183,208)	137,918,537	-	الدخل الشامل الآخر
253,650,000	-	-	253,650,000	المعاملات مع مالكي المجموعة:
142,220,401	-	142,220,401	-	رأس المال المصدر (إيضاح 11)
5,793,284	-	5,793,284	-	الاستحواذ على شركات تابعة خاضعة لسيطرة مشتركة (إيضاح 33)
538,399,014	(1,183,208)	285,932,222	253,650,000	معاملات حقوق الملكية التي تتم تسويتها بالأسهام (إيضاح 26)
				<b>الرصيد في 31 ديسمبر 2024</b>

تشكل الإيضاحات الواردة في الصفحات من 103 إلى 135 جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية الموحدة.

لقد ورد تقرير مدقق الحسابات المستقل في الصفحات من 96 إلى 98.



## بيان التدفقات النقدية المرحلية الموحدة للفترة المالية منذ التأسيس في 3 سبتمبر 2024 وحتى 31 ديسمبر 2024

2024 دولار أمريكي	إيضاحات	
		<b>التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية</b>
(8,372,706)	27, 5	شراء الممتلكات والمعدات
821,133		العائد من استبعاد الممتلكات والمعدات
(1,818,817)	6	إضافة موجودات غير ملموسة
316,150,394	33	نقد مكتسب من الاستحواذ على شركات تابعة خاضعة لسيطرة مشتركة
<b>306,780,004</b>		<b>صافي النقد الناتج من الأنشطة الاستثمارية</b>
		<b>التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية</b>
(5,710,008)	13	مدفوعات الجزء الأصلي من المطلوبات الإيجارية
(1,432,182)	13	مدفوعات رسوم التمويل على المطلوبات الإيجارية
(1,587,389)		مدفوعات القروض من أطراف ذات علاقة
<b>(8,729,579)</b>		<b>صافي النقد المستخدم في الأنشطة التمويلية</b>
<b>418,215,875</b>		<b>صافي الزيادة في النقد وما يعادله</b>
421,602		الفروق الناتجة من سعر الصرف
<b>418,637,477</b>	10	<b>النقد وما يعادله في نهاية الفترة</b>

تشكل الإيضاحات الواردة في الصفحات من 103 إلى 135 جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية الموحدة.

لقد ورد تقرير مدقق الحسابات المستقل في الصفحات من 96 إلى 98.

2024 دولار أمريكي	إيضاحات	
		<b>التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية</b>
137,918,537		صافي الربح
		التعديلات على:
		إهلاك الممتلكات والمعدات
11,155,751	5	إطفاء الموجودات غير الملموسة
1,214,571	6	الربح من استبعاد الممتلكات والمعدات
(477,999)	20	مكافآت نهاية الخدمة للموظفين
1,898,901	14	مخصص الخسائر الائتمانية المتوقعة
3,097,431	21	مصروف الفائدة على المطلوبات الإيجارية
1,432,182	22, 13	معاملات حقوق الملكية التي تم تسويتها بالأهم
5,793,284	26	إيرادات الفائدة
(1,993,822)	22	ضريبة الدخل - بالصافي
(5,365,818)	23	
154,673,018		<b>التغيرات في رأس المال العامل:</b>
		المخزون
(3,711,452)		الذمم التجارية المدينة والذمم المدينة الأخرى
(15,467,966)		المستحق من الأطراف ذات العلاقة
(53,482,339)		المستحق إلى أطراف ذات علاقة
36,510,621		الذمم التجارية الدائنة والذمم الدائنة الأخرى
2,627,767		
<b>121,149,649</b>		<b>النقد الناتج من الأنشطة التشغيلية</b>
(732,056)	14	مكافأة نهاية الخدمة المدفوعة للموظفين
1,993,822		الفائدة المستلمة
(2,245,965)		ضريبة الدخل المدفوعة
<b>120,165,450</b>		<b>صافي النقد الناتج من الأنشطة التشغيلية</b>

## 1. معلومات عامة

تأسست شركة طلبات هولدينغ بي إل سي، دبي - الإمارات العربية المتحدة (المشار إليها باسم "الشركة") في 3 سبتمبر 2024 (تاريخ التأسيس) وفقاً لقوانين سوق أبوظبي العالمي، رقم التسجيل في سوق أبوظبي العالمي: هو 20827.

العنوان المسجل للشركة: الوحدة رقم 2341، الطابق 23، برج سكاى، شمس أبو ظبي، جزيرة الريم، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

شركة ديليفري هيرو مينا القابضة المحدودة هي الشركة الأم ("الشركة الأم"). أما شركة ديليفري هيرو إس إي، فهي الشركة الأم المسيطرة على المجموعة، وهي أيضاً الطرف المسيطر النهائي ("الشركة الأم").

تأسست الشركة كجزء من خطة إعادة هيكلة أوسع نطاقاً أطلقتها الشركة الأم الرئيسية لتسهيل إدراج أسهمها في سوق دبي المالي من خلال طرح عام أولي. وتضمنت إعادة الهيكلة معاملات بين كيانات خاضعة لسيطرة مشتركة لتوحيد أعمال الشركة الأم الرئيسية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والتي تشمل الإمارات العربية المتحدة، والكويت، وقطر، وعمان، والبحرين، والعراق، ومصر، والأردن.

في 24 سبتمبر 2024، نقلت الشركة الأم الرئيسية حصتها وسيطرتها في شركة ديليفري هيرو المحدودة ("دي إتش إف زد") وشركاتها التابعة إلى الشركة. وفي 30 سبتمبر 2024، استحوذت دي إتش إف زد على بعض الكيانات كجزء من صفقة سيطرة مشتركة. (إيضاح 33)

وفي مقابل هذا الاستحواذ، أصدرت الشركة 253,649,900 سهم عادي للشركة الأم. (إيضاح 11)

وقد تم إجراء هذه المعاملات لمواءمة الهيكل التنظيمي للمجموعة مع خطة الشركة الأم النهائية ل طرح 20% من حصتها في الشركة من خلال الاكتتاب العام الأولي.

في نوفمبر 2024، وافقت هيئة الأوراق المالية والسلع (الإمارات العربية المتحدة) على طلب الشركة طرح وإصدار 20% من رأس مال الشركة المصرح به والمصدر. وفي 10 ديسمبر 2024، أدرجت الشركة في سوق دبي المالي.

يشار إلى الشركة والشركات التابعة لها بشكل جماعي باسم المجموعة ("المجموعة"). النشاط الرئيسي للمجموعة هو توفير الوصول إلى منصة عبر الإنترنت لطلب الطعام واليقالة وتوصيله إلى العملاء النهائيين.

تتضمن هذه البيانات المالية الموحدة نتائج العمليات والمركز المالي للشركات التابعة، وذلك على النحو المبين فيما يلي:

نسبة الملكية الفعلية	اسم الشركة التابعة	بلد التأسيس	الأنشطة الرئيسية	نسبة الملكية الفعلية
100%	شركة ديليفري هيرو - اف - زد	الإمارات العربية المتحدة	توفير إمكانية الوصول إلى المنصة عبر الإنترنت لطلب الطعام وتوصيله إلى العملاء النهائيين	100%
100%	شركة طلبات كيو إف سي ذ.م.م. قطر	قطر	تقديم خدمات احترافية في مجال خدمات المعلومات المتعلقة بخدمات الطلب والإعلان للمطاعم عبر الإنترنت	100%
100%	شركة طلبات للخدمات ش.ش.و.	البحرين	المشاركة في أعمال البيع بالتجزئة عبر الإنترنت	100%
100%	شركة دي إتش إنش 1 إس بي سي (دي إي اف سي) ليميتد*	الإمارات العربية المتحدة	مرخصة لمزاولة أنشطة التمويل المنظم لأغراض التأهيل	100%
100%	شركة دي اتش إنش 2 إس بي سي (دي إي اف سي) ليميتد	الإمارات العربية المتحدة	مرخصة لمزاولة أنشطة التمويل المنظم لأغراض التأهيل	100%
100%	شركة طلبات للخدمات الإلكترونية والتوصيل ش.ش.و.	عمان	مرخصة لمزاولة أنشطة التصدير والاستيراد وتوصيل الوجبات وتصميم وبرمجة البرمجيات.	100%
100%	شركة ديليفري هيرو طلبات دي بي ذ.م.م.	الإمارات العربية المتحدة	توفير الوصول إلى منصة عبر الإنترنت لطلب الطعام وتسليمه للعملاء النهائيين	100%
100%	شركة طلبات للتجارة العامة والتجارة الإلكترونية ذ.م.م.	العراق	خدمات طلب الطعام عبر الإنترنت التجارية والتجارة الإلكترونية	100%
100%	شركة طلبات لخدمات المتاجر (شركة مساهمة خاصة)	العراق	الخدمات التجارية والتجارة العامة من جميع الأنواع في السوق المحلية والعالمية، وتصدير المواد والمعدات المعتمدة قانوناً، وتوفير خدمات التوصيل لجميع المواد المسموح بها قانوناً من جميع الخدمات ذات العلاقة	100%
100%	شركة طلبات للتجارة العامة والمقاولات ذ.م.م.*	الكويت	التجارة العامة والمقاولات	100%
100%	شركة كارديج القابضة المحدودة*	الإمارات العربية المتحدة	مسجلة كشركة ذات غرض خاص في سوق أبوظبي العالمي وتعمل ككيان قابض لشركاتها التابعة. تعمل الشركات التابعة في معالجة الطلبات عبر الإنترنت نيابة عن العملاء وتوصيل الطعام للعملاء.	100%
100%	شركة كاريدج اللوجستية للتجارة العامة - ذ.م.م.	الكويت	تجارة الجملة والتجزئة	100%

## 1. معلومات عامة (تتمة)

اسم الشركة التابعة	بلد التأسيس	الأنشطة الرئيسية	نسبة الملكية الفعلية
شركة ديليفري هيريو كاريدج الكويت لتوصيل الطلبات الاستهلاكية - ش.ش.و.	الكويت	خدمة توصيل المنتجات الاستهلاكية	100%
شركة كاريدج اللوجيستية ش.ش.و.	البحرين	مبيعات التجزئة عبر الإنترنت ونقل المواد الغذائية للشركات	100%
شركة ديليفري هيريو كاريدج دي بي - ذ.م.م	الإمارات العربية المتحدة	تنسيق وتقديم خدمات التوصيل	100%
شركة كاريدج ديليفري للخدمات اي دي - ذ.م.م	الإمارات العربية المتحدة	تنسيق وتقديم خدمات التوصيل	100%
شركة كيتشنز السعودية التقديم الوجبات ذ.م.م	السعودية	المقاولون في مجال خدمات الأغذية بما في ذلك النقل والتخزين والتبريد	100%
شركة كاريدج للتجارة والخدمات - ذ.م.م	قطر	التجارة عبر الإنترنت	100%
شركة دي إتش ستورز البحرين - ذ.م.م	البحرين	أنشطة خدمات الأغذية والمشروبات والتجارة العامة وبيع منتجات التبغ.	100%
شركة ستورز سيرفيسز الكويت للتجارة العامة - ذ.م.م	الكويت	الاستيراد والتصدير، البقالة، السوق المركزي، السوبر ماركت غير الغذائي، مكتب التجارة العامة، وكيل العمولة	100%
شركة ديليفري هيريو كيتشنز الكويت لإدارة خدمات الطعام ذ.م.م	الكويت	إدارة المخازن، إدارة خدمات التموين، معدات الأغذية، محلات الوجبات السريعة، المطاعم	100%
شركة ديليفري هيريو كيتشنز البحرين - ذ.م.م	البحرين	أنشطة العقارات ذات الملكية الخاصة أو المؤجرة والتجارة العامة	100%
شركة ديليفري هيريو لبنان	لبنان	خدمات طلب المواد الغذائية والسلع الاستهلاكية الأخرى عبر الإنترنت وخدمات التوزيع والتوصيل للأفراد والشركات والكيانات الأخرى في جميع القطاعات	100%
شركة فود اون كليك دوت كوم منطقة حرة - ذ.م.م	الإمارات العربية المتحدة	مسجلة كشركة ذات أغراض خاصة في سوق أبوظبي العالمي وتعمل ككيان قابض للشركات التابعة لها. تعمل الشركات التابعة في معالجة الطلبات عبر الإنترنت نيابة عن العملاء وتوصيل الطعام للعملاء.	100%

اسم الشركة التابعة	بلد التأسيس	الأنشطة الرئيسية	نسبة الملكية الفعلية
شركة فود اون كليك دوت كوم/ الأردن - مساهمة خاصة محدودة	الأردن	تقديم الحلول المتكاملة في مجال أنظمة المعلومات والاتصالات	100%
شركة طلبات اللوجستية وادارة الانترنت / ذات مسؤولية محدودة	الأردن	توفير الخدمات اللوجستية	100%
شركة الطلبات لخدمات التوصيل - ذ.م.م	العراق	أنشطة خدمات الأغذية والمشروبات والتجارة العامة وبيع منتجات التبغ	100%
شركة بطل التوصيل لخدمات التوصيل - محدودة المسؤولية	العراق	توفير الخدمات اللوجستية	100%
شركة ديليفري هيريو مصر ش.م.م	مصر	استيراد وتصدير، بقالة، سوق مركزي، سوبر ماركت غير غذائي، مكتب تجارة عامة، وكيل بالعمولة	100%
شركة دارك ستورز مينا هولدينج لمتد	الإمارات العربية المتحدة	إدارة المخازن، إدارة خدمات التموين، المعدات الغذائية، محلات الوجبات السريعة، المطاعم	100%
شركة المستودعات الاردنية للتجارة العامة - ذات مسؤولية محدودة	الأردن	التجارة الإلكترونية وتجارة التجزئة	100%
شركة طلبات للخدمات - ذات مسؤولية محدودة	قطر	تجارة الجملة والتجزئة	100%
شركة ديليفري هيريو ستورز دي بي - ذ.م.م	الإمارات العربية المتحدة	التجارة العامة	100%
شركة ديليفري هيريو ديمارت ايجيبت - ذ.م.م	مصر	التجارة العامة والتوزيع	100%
شركة ديليفري هيريو ستورز - ذ.م.م	عمان	الأنشطة العقارية المتعلقة بالعقارات المملوكة أو المؤجرة والتجارة العامة	100%
شركة ديليفري هيريو كيتشنز مينا هولدينج ليتمتد	الإمارات العربية المتحدة	التجارة الإلكترونية وغيرها من الأنشطة	100%
شركة ديليفري هيريو كيتشنز دي بي ذ.م.م	الإمارات العربية المتحدة	التجارة وتوفير الخدمات	100%
شركة دي إتش كيتشنز - ذ.م.م	قطر	توريد الوجبات الجاهزة وتجارة الفواكه والخضروات الطازجة والمحفوظة	100%
شركة ديليفري هيريو بايمينتس مينا منطقة حرة-ذ.م.م	الإمارات العربية المتحدة	مزود خدمات التطوير والاستشارات والدعم	100%

## 1. معلومات عامة (تتمة)

اسم الشركة التابعة	بلد التأسيس	الأنشطة الرئيسية	نسبة الملكية الفعلية
شركة ديليفري هيرو تك يمينت دي بي ليميتد	الإمارات العربية المتحدة	تكنولوجيا التطوير والبحث	100%
شركة ديليفري هيرو كيتشنز مينا هولدينج ليميتد / الاردن - ذات مسؤولية محدودة	الأردن	الأنشطة العقارية بالملكية الخاصة أو المؤجرة والتجارة العامة	100%

\* تؤول الملكية الفعلية والنفعية لهذه الشركات التابعة بالكامل للشركة بموجب شروط اتفاقية المضاربة، والتي تمنح الشركة السيطرة على الأنشطة ذات الصلة بهذه الشركات التابعة إضافة إلى الحقوق في عوائدها المتغيرة.

## 2. المعايير أو التعديلات الجديدة

## 2.1 المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية الجديدة والمعدلة المطبقة دون أي تأثير جوهري على البيانات المالية الموحدة للمجموعة

تم اعتماد المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية الجديدة والمعدلة التالية، والتي سرى العمل بها للفترة السنوية التي تبدأ في أو بعد 1 يناير 2024. في هذه البيانات المالية الموحدة. وعلى الرغم من أنه لم يترتب على تطبيق هذه المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية أي تأثير جوهري على المبالغ المدرجة إلا أن تطبيقها قد يؤثر على محاسبة المعاملات أو الترتيبات المستقبلية.

في مايو 2023 أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية تعديلات على المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 7 بيان التدفقات النقدية والمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 7 الأدوات المالية: الإفصاحات لتوضيح خصائص ترتيبات تمويل الموردين والمطالبة بإفصاح إضافي عن هذه الترتيبات. تهدف متطلبات الإفصاح في التعديلات إلى مساعدة مستخدمي البيانات المالية في فهم تأثيرات ترتيبات تمويل الموردين على مطلوبات الكيان وتدفعاته النقدية وتعرضه لمخاطر السيولة. توضح قواعد الانتقال أنه لا يتعين على الكيان تقديم الإفصاحات في أي فترات مرحلية تتعلق بسنة التطبيق الأولى للتعديلات.

في سبتمبر 2022، أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية تعديلات على المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 16 لتحديد المتطلبات التي يستخدمها البائع المستأجر في قياس المطلوبات الإيجارية الناتجة من معاملة البيع وإعادة التأجير، لضمان عدم اعتراف البائع المستأجر بأي مبلغ من الربح أو الخسارة المتعلقة بحق الاستخدام الذي يحتفظ به.

أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية في يناير 2020 وأكتوبر 2022 تعديلات على الفقرات من 69 إلى 76 من المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 1 لتحديد متطلبات تصنيف المطلوبات كمتداولة أو غير متداولة، وتوضح التعديلات:

- المقصود بحق تأجيل التسوية
- وجود وجود الحق في التأجيل في نهاية فترة إعداد التقارير
- ألا يتأثر هذا التصنيف باحتمالية ممارسة الكيان لحقه في التأجيل
- إذا كانت الأداة المشتقة المضمنة في الالتزام القابل للتحويل التي لا تمثل سوى أداة حقوق ملكية فإن شروط الالتزام لا تؤثر على تصنيف الالتزام

بالإضافة إلى ذلك، تم عرض متطلب حيث يجب على الكيان الإفصاح عند تصنيف الالتزام الناشئ عن اتفاقية قرض كالتزام غير متداول وأن حق الكيان في تأجيل التسوية مشروط بالامتثال للتعهدات المستقبلية في غضون اثني عشر شهرًا.

ترتيبات تمويل الموردين - تعديلات على المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 7 والمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 7

تعديلات على المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 16 المطلوبات الإيجارية في حالة البيع وإعادة التأجير

التعديلات على المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 1: تصنيف المطلوبات كمتداولة أو غير متداولة

**2. المعايير أو التعديلات الجديدة (تتمة)****2.2 المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية الجديدة والمعدلة الصادرة وغير السارية بعد أو معتمدة بشكل مسبق**

المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية الجديدة والمعدلة	سارية لفترات سنوية تبدأ في أو بعد
التعديلات على المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 21 - عدم إمكانية تحويل العملات بأخرى	1 يناير 2025
التعديلات على المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 10 "البيانات المالية الموحدة" والمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 28 "الاستثمارات في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة": بيع أو مساهمة الموجودات بين المستثمر وشركته الزميلة أو المشروع المشترك	لم يتم تحديد تاريخ السريان
المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 18: العرض والإفصاح في البيانات المالية تصنيف المحاسبة وفقاً للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية 2024 - التحديث 1 الإصلاح الضريبي الدولي - قواعد نموذج الرخصة الثانية وترتيبات تمويل الموردين وعدم إمكانية تحويل العملات بأخرى	1 يناير 2027 لم يتم تحديد تاريخ السريان
تصنيف المحاسبة وفقاً للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية 2024 - التحديث 2 الممارسات الشائعة للأدوات المالية والتحسينات العامة والتحديثات التكنولوجية	لم يتم تحديد تاريخ السريان

**3. معلومات السياسات المحاسبية الجوهرية****3.1 بيان الامتثال**

تطبق المجموعة المعايير الدولية لإعداد البيانات المالية (IFRS)، وتم إعداد القوائم المالية المرحلية الموحدة وفقاً للمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 34 (البيانات المالية المرحلية).

**3.2 أساس الإعداد**

**(أ)** تم إعداد هذه البيانات المالية المرحلية الموحدة بغرض تمكين توزيع الأرباح للفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024. وتُعتبر هذه البيانات المالية المرحلية الموحدة أيضاً حسابات أولية وفقاً لمتطلبات المادة 766 من لوائح شركات سوق أبوظبي العالمي (ADGM) لعام 2020 (بصيغتها المعدلة) بغرض تمكين توزيع الأرباح.

**(ب) أساس القياس**

تم إعداد البيانات المالية المرحلية الموحدة على أساس التكلفة التاريخية كما هو موضح في سياسات المحاسبة أدناه.

**معاملات السيطرة المشتركة لدمج الأعمال**

إن عملية دمج الأعمال التي تتضمن كيانات أو أعمالاً خاضعة لسيطرة مشتركة تعد عملية دمج يتم بموجبها السيطرة على جميع الكيانات أو الأعمال الخاضعة للدمج في النهاية من قبل ذات الشركة الأم النهائية قبل وبعد عملية الدمج.

تتبع المجموعة محاسبة القيمة الدفترية (على أساس الترحيل) بأثر مستقبلي، على أساس أن الاستثمار قد نُقل ببساطة من جزء من المجموعة إلى آخر. ووفقاً لمحاسبة القيمة الدفترية، تُثبت المجموعة الموجودات والمطلوبات بقيمتها الدفترية في تاريخ الاستحواذ. ويُدرج الفرق بين القيم الدفترية للموجودات المكتسبة والمطلوبات المتكبدة، والمقابل المدفوع، في الأرباح المُحتجزة ضمن بيان التغييرات في حقوق الملكية.

عندما يتم فصل أي من الشركات التابعة بسبب فقدان السيطرة عليها ضمن معاملة سيطرة مشتركة بدون مقابل / مقابل اسمي، يتم الاعتراف بالفرق بين صافي القيمة الدفترية للشركة التابعة والمقابل المستلم في الأرباح المحتجزة ضمن حقوق الملكية.

**(ج) استخدام التقديرات والأحكام**

عند إعداد هذه البيانات المالية الموحدة، قامت الإدارة باتخاذ أحكاماً وتقديرات وافترضات تؤثر على تطبيق سياسات المحاسبة للمجموعة والمبالغ المبلغ عنها للموجودات والمطلوبات والدخل والمصاريف؛ غير أن النتائج الفعلية قد تختلف عن هذه التقديرات.

ويتم إجراء مراجعة على التقديرات والافتراضات الأساسية باستمرار، كما يتم إثبات التعديلات على التقديرات بشكل استباقي. يتم وصف المعلومات حول المجالات البارزة بشأن الشكوك حول التقديرات والأحكام الحساسة المتخذة في سياق تطبيق السياسات المحاسبية التي لها تأثير بالغ الأهمية على المبالغ المدرجة في هذه البيانات المالية الموحدة في إيضاح رقم 4.

**(د) التصنيف المتداول مقابل التصنيف غير المتداول**

تقدم المجموعة الموجودات والمطلوبات في بيان المركز المالي على أساس التصنيف المتداول/غير المتداول.

ويكون الأصل متداولاً عندما:

- يتوقع تحقيقه أو يقصد بيعه أو استهلاكه خلال دورة تشغيلية عادية؛
- محتفظ به بالأساس لغرض التداول؛
- يتوقع تحقيقه خلال اثني عشر شهراً بعد فترة إعداد التقارير؛ أو
- يعد نقد أو ما يعادله ما لم يتم تقيد تبادله أو استخدامه لتسوية التزام لمدة اثني عشر شهراً على الأقل بعد فترة إعداد التقارير.

**3. معلومات السياسة المحاسبية الجوهرية (تتمة)****3.2 أساس الإعداد (تتمة)****(د) التصنيف المتداول مقابل التصنيف غير المتداول (تتمة)**

أي من المطلوبات متداولاً عندما:

- من المتوقع تسويته في دورة تشغيلية عادية؛
- محتفظ به بالأساس لغرض التداول؛
- من المقرر تسويته خلال اثني عشر شهراً بعد فترة إعداد التقارير؛ أو
- لا يوجد حق غير مشروط لتأجيل تسوية الالتزام لمدة اثني عشر شهراً على الأقل بعد فترة إعداد التقارير.

تصنف المجموعة جميع الموجودات والمطلوبات الأخرى على أنها غير متداولة.

**(هـ) قياس القيمة العادلة**

القيمة العادلة هي السعر الذي سيتم قبضه لبيع أحد الموجودات أو سداه لتحويل أي من المطلوبات في معاملة منظمة بين المشاركين في السوق في تاريخ القياس، بغض النظر عما إذا كان هذا السعر قابلاً للملاحظة بشكل مباشر أو مقدراً باستخدام أسلوب تقييم آخر. عند تقدير القيمة العادلة لأي أصل أو التزام، تأخذ المجموعة في الاعتبار خصائص الأصل أو الالتزام إذا أخذ المشاركون في السوق هذه الخصائص في الاعتبار عند تسعير الأصل أو الالتزام في تاريخ القياس.

ولأغراض تتعلق بالإفصاح عن القيمة العادلة، حددت المجموعة فئات الموجودات والمطلوبات على أساس طبيعة وخصائص ومخاطر الأصل أو الالتزام ومستوى التسلسل الهرمي للقيمة العادلة.

بالإضافة إلى ذلك، لأغراض إعداد التقارير المالية، يتم تصنيف قياسات القيمة العادلة إلى المستوى 1 أو 2 أو 3 بناءً على الدرجة التي يمكن بها ملاحظة المدخلات لقياسات القيمة العادلة وأهمية المدخلات لقياس القيمة العادلة بالإجمال، وهي محددة على النحو التالي:

- مدخلات المستوى 1 هي أسعار (غير معدلة) مقتبسة من الأسواق النشطة للموجودات أو المطلوبات المتطابقة التي يمكن المنشأة التوصل إليها في تاريخ القياس؛
- مدخلات المستوى 2 هي المدخلات التي يمكن رصدها بشأن الأصل أو الالتزام إما بشكل مباشر أو غير مباشر، وذلك بخلاف الأسعار المقتبسة الواردة ضمن المستوى 1؛ و
- مدخلات المستوى 3 هي مدخلات غير قابلة للرصد للأصل أو الالتزام

**(و) العملة الوظيفية وعملة العرض**

تُعرض هذه البيانات المالية الموحدة، ما لم يُنص على خلاف ذلك، بالدولار الأمريكي، وهو عملة العرض للشركة. الدرهم الإماراتي هو العملة الوظيفية للشركة. يتم قياس البنود المدرجة في البيانات المالية الموحدة بشأن الشركات التابعة الأجنبية باستخدام عملة البيئة الاقتصادية الأساسية التي تمارس فيها الشركة أعمالها ويتم تحويلها وفقاً للسياسة المنصوص عليها في إيضاح 3-5.

**(ز) أساس التوحيد**

تتضمن البيانات المالية الموحدة البيانات المالية للشركة الأم والكيانات الخاصة لسيطرة الشركة الأم (شركاتها التابعة) حتى 31 ديسمبر من كل عام. وتتحقق السيطرة عندما:

- يكون للشركة الأم سلطة على الشركة المستثمر فيها؛
- تكون معرضة لعوائد متغيرة من ارتباطها بالشركة المستثمر فيها أو تتمتع بحقوق في هذه العوائد؛ و
- تكون لديها القدرة على استخدام سلطتها للتأثير على عوائدها.

تعيد الشركة تقييم ما إذا كانت تسيطر على الشركة المستثمر فيها من عدمه إذا أشارت الحقائق والظروف إلى وجود تغييرات في عنصر أو أكثر من عناصر السيطرة الثلاثة المذكورة أعلاه.

عندما تستحوذ الشركة على أقل من أغلبية حقوق التصويت في الشركة المستثمرة، فإنها تعتبر أنها تتمتع بالسلطة على الشركة المستثمرة عندما تكون حقوق التصويت كافية لمنحها القدرة العملية على توجيه الأنشطة ذات العلاقة للشركة المستثمرة من جانب واحد. وتأخذ الشركة في الاعتبار جميع الحقائق والظروف ذات العلاقة في تقييم ما إذا كانت حقوق التصويت للشركة في الشركة المستثمرة كافية لمنحها السلطة أم لا، بما في ذلك:

- حجم حيازة الشركة لحقوق التصويت إلى نسبة حجم وتوزيع الحيازة المملوكة لحاملي الأصوات الآخرين؛
- حقوق التصويت المحتملة التي تمتلكها الشركة أو حاملي الأصوات الآخرين أو الأطراف الأخرى؛
- الحقوق الناشئة عن الترتيبات التعاقدية الأخرى؛ و
- أي حقائق وظروف إضافية تشير إلى تمتع الشركة من عدمه بالقدرة الحالية على توجيه الأنشطة ذات العلاقة في الوقت الذي يتعين فيه اتخاذ القرارات، بما في ذلك أنماط التصويت في اجتماعات المساهمين السابقة.

يبدأ توحيد الشركة التابعة عندما تحصل الشركة على السيطرة على الشركة التابعة ويتوقف عندما تفقد الشركة السيطرة على الشركة التابعة. على وجه التحديد، يتم تضمين نتائج الشركات التابعة التي تم الاستحواذ عليها أو استبعادها خلال السنة في الربح أو الخسارة من تاريخ حصول الشركة على السيطرة حتى تاريخ توقف الشركة عن السيطرة على الشركة التابعة.

### الحصص في الشركات المستثمرة المحتسبة وفقاً لحقوق الملكية

الشركة الزميلة هي كيان تمارس المجموعة عليه تأثيراً بالغاً، ويُعرف التأثير الجوهري بالقدرة على المشاركة في القرارات المتعلقة بالسياسات المالية والتشغيلية للشركة المستثمرة ولكن ليس السيطرة أو السيطرة المشتركة على تلك السياسات. كما يُعرف المشروع المشترك بترتيب مشترك حيث يتمتع فيه الأطراف الحائزة على سيطرة مشتركة على الترتيب بحقوق في الموجودات الصافية للترتيب المشترك. إن السيطرة المشتركة هي تقاسم السيطرة على الترتيب المتفق عليه تعاقدياً، وهو ما لا يعد متوفراً إلا عندما تقضي القرارات المتعلقة بالأنشطة ذات العلاقة بموافقة الأطراف التي تتقاسم السيطرة موافقة جماعية.

يتم دمج نتائج وموجودات ومطلوبات الشركات الزميلة أو المشاريع المشتركة في هذه البيانات المالية الموحدة باستخدام طريقة حقوق الملكية للمحاسبة، باستثناء عند تصنيف الاستثمار، أو جزء منه، كمعد للبيع، وفي هذه الحالة يُحتسب وفقاً للمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 5.

وبمقتضى طريقة حقوق الملكية، يتم الاعتراف بالاستثمار في شركة زميلة أو مشروع مشترك في البداية في البيان المالي الموحد بالتكلفة ويتم تعديله بعد ذلك للاعتراف بحصة المجموعة في الربح أو الخسارة والدخل الشامل الآخر للشركة الزميلة أو المشروع المشترك. عندما تتجاوز حصة المجموعة من خسائر شركة زميلة أو مشروع مشترك حصة المجموعة في تلك الشركة الزميلة أو المشروع المشترك (والتي تشمل أي حصص طويلة الأجل تشكل في جوهرها جزءاً من صافي استثمار المجموعة في الشركة الزميلة أو المشروع المشترك)، تتوقف المجموعة عن الاعتراف بحصتها من الخسائر الإضافية. يتم الاعتراف بالخسائر الإضافية فقط بالقدر الذي تكبدت فيه المجموعة مطلوبات قانونية أو تقديرية أو قامت بسداد مدفوعات نيابة عن الشركة الزميلة أو المشروع المشترك.

وفقاً لطريقة حقوق الملكية، يعترف بالاستثمار في شركة زميلة أو مشروع مشترك مبدئياً في بيان المركز المالي الموحد بسعر التكلفة، ويُعدل لاحقاً للاعتراف بحصة المجموعة من الأرباح أو الخسائر والدخل الشامل الآخر للشركة الزميلة أو المشروع المشترك. عندما تتجاوز حصة المجموعة من خسائر الشركة الزميلة أو المشروع المشترك حصتها في تلك الشركة الزميلة أو المشروع المشترك (والتي تشمل أي حصص طويلة الأجل تُشكل، في جوهرها، جزءاً من صافي استثمار المجموعة في الشركة الزميلة أو المشروع المشترك)، تتوقف المجموعة عن الاعتراف بحصتها من الخسائر الإضافية. لا تُعترف بالخسائر الإضافية إلا بقدر ما تكون المجموعة قد تكبدت مطلوبات قانونية أو ضمنية أو سددت مدفوعات نيابة عن الشركة الزميلة أو المشروع المشترك.

وتواصل المجموعة استخدام طريقة حقوق الملكية عندما يصبح الاستثمار في شركة زميلة استثماراً في مشروع مشترك أو يصبح الاستثمار في مشروع مشترك استثماراً في شركة زميلة. لا يتم إعادة القياس إلى القيمة العادلة عند حدوث مثل هذه التغييرات في حصص الملكية. عندما تقوم المجموعة بتخفيض حصة ملكيتها في شركة زميلة أو مشروع مشترك ولكن المجموعة تستمر في استخدام طريقة حقوق الملكية، تقوم المجموعة بإعادة تصنيف نسبة الربح أو الخسارة التي تم الاعتراف بها سابقاً في الدخل الشامل الآخر فيما يتعلق بهذا التخفيض في حصة الملكية إلى الربح أو الخسارة إذا كان سيتم إعادة تصنيف هذا الربح أو الخسارة إلى الربح أو الخسارة عند استبعاد الموجودات أو المطلوبات ذات العلاقة.

عند إبرام المجموعة معاملات مع أي شركة زميلة أو مشروع مشترك للمجموعة، تقيد الأرباح والخسائر الناتجة عن المعاملات مع الشركة الزميلة أو المشروع المشترك في البيانات المالية الموحدة للمجموعة فقط بمقدار الحصص في الشركة الزميلة أو المشروع المشترك التي لا تتعلق بالمجموعة.

### 3. معلومات السياسة المحاسبية الجوهرية (تتمة)

#### 3.2 أساس الإعداد (تتمة)

#### (ز) أساس التوحيد (تتمة)

يتم عند الضرورة إجراء تعديلات على البيانات المالية للشركات التابعة لجعل السياسات المحاسبية المستخدمة متوافقة مع السياسات المحاسبية للمجموعة.

يتم استبعاد جميع الموجودات والمطلوبات داخل المجموعة وحقوق الملكية والدخل والمصاريف والتدفقات النقدية المتعلقة بالمعاملات بين أعضاء المجموعة عند التوحيد.

يتم تحديد الأطراف غير المسيطرة في الشركات التابعة بشكل منفصل عن حقوق الملكية للمجموعة فيها. يمكن قياس حصص المساهمين غير المسيطرين الذين يمثلون حصص ملكية حالية تمنح حاملهم حصة متناسبة من صافي الموجودات عند التصفية بداية بالقيمة العادلة أو بالحصة النسبية للأطراف غير المسيطرة من القيمة العادلة للموجودات الصافية القابلة للتحديد للشركة المستحوذ عليها. يتم اختيار القياس على أساس كل عملية استحواذ على حدة. بعد الاستحواذ، فإن القيمة الدفترية لحصص الأقلية غير المسيطرة هي مبلغ تلك الحصص عند الاعتراف الأولي بالإضافة إلى حصة حصص الأقلية غير المسيطرة في التغيرات اللاحقة في حقوق الملكية.

يُنسب الربح أو الخسارة وكل عنصر من عناصر الدخل الشامل الآخر إلى مالكي الشركة الأم والأطراف غير المسيطرة. بينما يُنسب إجمالي الدخل الشامل للشركات التابعة إلى مالكي الشركة والأطراف غير المسيطرة حتى لو أدى ذلك إلى وجود تسجيل عجز في رصيد الأطراف غير المسيطرة.

يتم احتساب التغييرات في حصص المجموعة في الشركات التابعة التي لا تؤدي إلى فقدان السيطرة كمعاملات حقوق ملكية. يتم تعديل القيمة الدفترية لحصص المجموعة والأطراف غير المسيطرة لتعكس التغييرات في حصصها النسبية في الشركات التابعة. يتم الاعتراف بأي فرق بين المبلغ الذي يتم به تعديل الأطراف غير المسيطرة والقيمة العادلة للمقابل المدفوع أو المستلم مباشرة في حقوق الملكية ويُنسب إلى مالكي الشركة.

عندما تفقد المجموعة السيطرة على شركة تابعة، يتم حساب الربح أو الخسارة عند التصرف المعترف بها في الربح أو الخسارة على أنها الفرق بين (أ) مجموع القيمة العادلة للمقابل المستلم والقيمة العادلة لأي حصة محتفظ بها و (ب) القيمة الدفترية السابقة للموجودات (بما في ذلك الشهرة)، مطروحاً منها مطلوبات الشركة التابعة وأي حصص غير مسيطرة. يتم احتساب جميع المبالغ المعترف بها سابقاً في الدخل الشامل الآخر فيما يتعلق بتلك الشركة التابعة كما لو كانت المجموعة قد تخلصت بشكل مباشر من الموجودات أو المطلوبات ذات العلاقة بالشركة التابعة (أي إعادة تصنيفها إلى الربح أو الخسارة أو نقلها إلى فئة أخرى من حقوق الملكية كما تقضي/تجزئ المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية المعمول بها). تعتبر القيمة العادلة لأي استثمار محتفظ به في الشركة التابعة السابقة في تاريخ فقدان السيطرة هي القيمة العادلة عند الاعتراف الأولي للمحاسبة اللاحقة عند الاقتضاء، أو التكلفة عند الاعتراف الأولي باستثمار في شركة زميلة أو مشروع مشترك.

### 3. معلومات السياسة المحاسبية الجوهرية (تتمة)

#### 3.2 أساس الإعداد (تتمة)

##### (ح) عمليات الدمج التجاري

تحتسب الشركة عمليات الدمج التجاري باستخدام طريقة الاستحواذ عندما نفي مجموعة الأنشطة والموجودات المستحوذ عليها بتعريف العمل ويتم نقل السيطرة إلى المجموعة. لتحديد ما إذا كانت مجموعة معينة من الأنشطة والموجودات تمثل عملاً تجاريًا، تجري المجموعة تقدير حول ما إذا كانت مجموعة الموجودات والأنشطة المستحوذ عليها تتضمن مدخلات وعمليات يتم تطبيقها على تلك المدخلات التي لديها القدرة على المساهمة في إنشاء المخرجات.

تتمتع المجموعة بخيار تطبيق اختبار تركيز يسمح بتقييم مبسط لما إذا كانت مجموعة الأنشطة والموجودات المستحوذ عليها لا تعد عملاً تجاريًا. يتم استيفاء اختبار التركيز الاختياري إذا تم تركيز كل القيمة العادلة للموجودات الإجمالية المستحوذ عليها بشكل أساسي في أصل واحد قابل للتحديد أو مجموعة من الموجودات القابلة للتحديد المماثلة.

ويتم قياس المقابل المحول في عملية الاستحواذ بشكل عام بالقيمة العادلة، وكذلك الموجودات الصافية القابلة للتحديد المستحوذ عليها. يتم اختبار أي شهرة تنشأ سنويًا بحثًا عن انخفاض القيمة. يتم الاعتراف بأي ربح من عملية شراء رخيصة في الربح أو الخسارة على الفور. يتم تحميل تكاليف المعاملة عند تكبدها، إلا إذا كانت مرتبطة بإصدار سندات دين أو أسهم.

لا يتضمن المقابل المحول المبالغ المتعلقة بتسوية العلاقات القائمة مسبقًا. يتم الاعتراف بهذه المبالغ بشكل عام في الربح أو الخسارة.

يتم قياس أي مقابل مشروط بالقيمة العادلة في تاريخ الاستحواذ. إذا تم تصنيف التزام بدفع مقابل مشروط يفى بتعريف الأداة المالية على أنه حقوق ملكية، فلا يتم إعادة قياسه، ويتم احتساب التسوية ضمن حقوق الملكية. بخلاف ذلك، يتم إعادة قياس المقابل الطارئ الآخر بالقيمة العادلة في كل تاريخ إعداد تقرير، ويتم الاعتراف بالتغيرات اللاحقة في القيمة العادلة للمقابل الطارئ في الربح أو الخسارة.

إذا كان من المطلوب استبدال مكافآت السداد القائمة على الأسهم (مكافآت الاستبدال) بالمكافآت التي يحتفظ بها موظفو الشركة المستحوذ (مكافآت الشركة المستحوذ)، فيتم تضمين كل أو جزء من مبلغ مكافآت الاستبدال للشركة المستحوذ في قياس المقابل المحول في عملية الدمج التجاري. ويستند هذا التحديد إلى مقياس قائم على السوق لمكافآت الاستبدال مقارنة بمقياس قائم على السوق لمكافآت الشركة المستحوذ والمدى الذي ترتبط به مكافآت الاستبدال بالخدمة قبل الدمج.

##### الشهرة التجارية أو ربح من صفقة شراء

يتم قياس الشهرة التجارية على أنها الزيادة في مجموع المقابل المحول، ومبلغ أي حصص غير مسيطرة في الشركة المستحوذ، والقيمة العادلة لحصة الأسهم التي كانت مملوكة سابقاً للشركة المستحوذ في الشركة المستحوذ (إن وجدت) على صافي مبالغ تاريخ الاستحواذ للموجودات القابلة للتحديد المستحوذ عليها والمطلوبات المفترضة. إذا تجاوز صافي مبالغ تاريخ الاستحواذ للموجودات القابلة للتحديد المستحوذ عليها والمطلوبات المفترضة بعد إعادة التقييم مجموع المقابل المحول ومبلغ أي حصص غير مسيطرة في الشركة المستحوذ عليها والقيمة العادلة لحصة المشتري السابقة في الشركة المستحوذ عليها (إن وجدت)، يتم الاعتراف بالفائض على الفور في الربح أو الخسارة كربح ناتج عن صفقة شراء.

### 3.3 الاعتراف بالإيرادات

الاعتراف بالإيرادات بموجب المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية 15 الإيرادات من العقود مع العملاء:

تعترف المجموعة بالإيرادات من العقود مع العملاء على أساس النموذج المستند إلى خمس خطوات الموضح في المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 15:

الخطوة 1: تحديد العقد (العقود) مع العميل يُعرّف العقد بأنه اتفاق بين طرفين أو أكثر ينشئ حقوقًا ومطلوبات قابلة للتنفيذ ويحدد المعايير لكل عقد يجب الوفاء بها.

الخطوة 2: تحديد مطلوبات الأداء الواردة في العقد يُعرف التزام الأداء بوحدة حساب التعهدات التعاقدية مع العميل بنقل سلعة أو خدمة إلى العميل.

الخطوة 3: تحديد سعر المعاملة يُعد سعر المعاملة هو مبلغ المقابل الذي تتوقع المجموعة أن تكون مستحقة له في مقابل نقل السلع أو الخدمات الموعودة إلى العميل، باستثناء المبالغ المحصلة نيابة عن أطراف ثالثة.

الخطوة 4: تخصيص سعر المعاملة لمطلوبات الأداء في العقد تقوم المجموعة، بالنسبة للعقد الذي يتضمن أكثر من التزام أداء، بتخصيص سعر المعاملة لكل التزام أداء بمبلغ يظهر المقابل الذي تتوقع المجموعة استحقاقه في مقابل الوفاء بكل التزام أداء.

الخطوة 5: الاعتراف بالإيرادات عندما (أو في الوقت الذي) تستوفي المنشأة بالالتزام الأداء تفي المجموعة بالالتزام الأداء وتعترف بالإيرادات بمرور الوقت، إذا تم استيفاء أحد المعايير التالية:

- حصول العميل واستهلاكه في نفس الوقت للفوائد التي يوفرها أداء المجموعة عندما تستوفي المجموعة التزام الأداء؛ أو
- يؤدي أداء المجموعة إلى إنشاء أو تعزيز أحد الموجودات التي يتحكم فيها العميل أثناء إنشاء الأصل أو تعزيزه؛ أو
- لا يؤدي أداء المجموعة إلى إنشاء أصل له استخدام بديل للمجموعة ويكون للمجموعة حق قابل للتنفيذ في الحصول على الدفع مقابل الأداء المكتمل حتى تاريخه.

### 3. معلومات السياسة المحاسبية الجوهرية (تتمة)

#### 3.3 الاعتراف بالإيرادات (تتمة)

بالنسبة لمطلوبات الأداء التي لا تستوفي فيها أي من الشروط المذكورة أعلاه، يتم الاعتراف بالإيرادات في الوقت الذي يتم فيها استيفاء التزام الأداء.

تقاس الإيرادات بمبلغ يعكس الاعتبارات التي تتوقع الكيانات أن تكون مستحقة لها في مقابل بيع السلع أو تقديم الخدمات للعملاء، باستثناء المبالغ التي يتم تحصيلها نيابة عن أطراف ثالثة. يتم تعديل الإيرادات وفقاً لخصومات المبيعات المتوقعة وخصومات الحجم، والتي يتم تقديرها بناءً على البيانات أو التوقعات السابقة. تعترف المجموعة بالإيرادات بعد تقديم الخدمات لعملائها وعلى أساس الأسعار التعاقدية المتفق عليها مع العملاء.

يتم تحديد أسعار البيع المستقلة على أساس السعر الملحوظ الذي تباع به المجموعة السلع أو الخدمات. بالنسبة للعناصر التي لا تباع بشكل منفصل، تقدر المجموعة أسعار البيع المستقلة باستخدام طرق أخرى.

تحقق المجموعة إيرادات بشكل أساسي من خدمات السوق عبر الإنترنت، ورسوم التوصيل التي يتم تحصيلها بشكل منفصل، والطلبات المقدمة في متاجر التوصيل الخاصة بالمجموعة وخدمات الإعلان، بالإضافة إلى رسوم الاشتراك ورسوم الخدمة، وفي بعض الحالات، رسوم الدفع التي يتم تحصيلها بشكل منفصل.

تحدد المجموعة لكل سلعة وخدمة محددة يتم وعد العميل بها، وخاصة المطاعم و/أو مقدمي الطلبات، ما إذا كانت تحصل على السيطرة على السلعة أو الخدمة قبل نقلها إلى العميل. غالبًا ما تكون المجموعة هي الشركة الرئيسية لخدمة محددة، ولكنها وكيلة لخدمة أخرى، عندما يتم تقديم طلب واحد من خلال أسواقها عبر الإنترنت (إيضاح 4).

بالنسبة لخدمات السوق عبر الإنترنت التي تقوم فيها المجموعة بترتيب بيع الطعام للمطاعم للطلبات، تعمل المجموعة كوكيل. يتكون المقابل لخدمات السوق عبر الإنترنت بشكل أساسي من رسوم العمولة المفروضة على المطاعم. بناءً على العقد المحدد مع المطعم الشريك، قد تفرض المجموعة وتعترف بشكل منفصل برسوم للمدفوعات عبر الإنترنت، على الرغم من أن خيار الدفع هذا لا يمثل التزامًا بأداء مميّزًا. يتم الاعتراف بالإيرادات من رسوم العمولة في وقت تقديم الطلب.

كما تقدم المجموعة خدمات التوصيل حيث يتم جمع الوجبات المطلوبة أو المنتجات الأخرى في مطعم أو متجر وتسليمها إلى مقدمي الطلبات حيث يوصف المجموعة طرف رئيسي. تقوم كيانات المجموعة بتنفيذ خدمات التوصيل إلى مقدم الطلب (العميل لخدمة التوصيل) بصفتها طرف رئيسي. يتكون المقابل لاستخدام خدمات التوصيل في المقام الأول من رسوم التوصيل المفروضة على العملاء والمطاعم. يتم الاعتراف بالإيرادات من رسوم التوصيل في وقت تسليم الطلب.

بالنسبة لبيع وتسليم مجموعة متنوعة من البقالة وغيرها من السلع المماثلة من خلال متاجرنا المخصصة للتوصيل فقط إلى مقدمي الطلبات (عميل العناصر المبيعة)، تعمل المجموعة بصفتها جهة رئيسية. يتكون المقابل للطلبات المقدمة في متاجر التوصيل فقط من القيمة الإجمالية للبضائع صافي ضريبة القيمة المضافة. القيمة الإجمالية للبضائع هي القيمة الإجمالية التي يدفعها العملاء (بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة ورسوم التوصيل ورسوم الخدمة مطروحةً منها الإعانات الأخرى، مثل القسائم والخصومات الأخرى). ولا يتم قيد الإيرادات من مبيعات المتاجر التي تقدم خدمة التوصيل إلا عند تسليم الطلب.

بالنسبة لخدمات الإعلان المقدمة للمطاعم وغيرها من الشركات (عميل الخدمة)، تعمل المجموعة أيضًا كجهة رئيسية. تنتقل السيطرة على خدمات الإعلان إلى العميل بمرور الوقت. يتم الاعتراف بالإيرادات من خدمات الإعلان على أساس الوقت المنقضي بالنسبة لفترة العقد في تاريخ إعداد التقارير أو بالمبلغ الذي يحق لأي من شركات المجموعة إصدار فاتورة به.

بالنسبة لبرامج الاشتراك المقدمة للطلبات والتي تديرها الشركات التابعة للمجموعة، تعمل المجموعة كجهة رئيسية. يتم الاعتراف بالإيرادات من رسوم الاشتراك على أساس خطي على مدى فترة الاشتراك.

يتم فرض رسوم الخدمة بشكل منفصل على الطلبات في أسواق معينة لاستخدام منصات السوق. تعمل المجموعة كجهة رئيسية للخدمات المقدمة. يتم الاعتراف بالإيرادات من رسوم الخدمات في الوقت الذي يتم فيه تقديم الطلب.

يتضمن الدخل الآخر المباشر بشكل رئيسي الإيرادات الناتجة من مبيعات التجزئة ورسوم معالجة الدفع ومصادر الدخل الأخرى. تُعزى مبيعات التجزئة إلى الطلبات المقدمة من خلال متاجرنا حيث تعمل المجموعة كمدير رئيسي. يتم الاعتراف بالإيرادات من مبيعات التجزئة في وقت ما عند تسليم الطلب. بالنسبة لرسوم معالجة الدفع، بناءً على العقد المحدد مع المطعم الشريك، يجوز للمجموعة فرض رسوم بشكل منفصل والاعتراف بها مقابل الدفعات عبر الإنترنت، على الرغم من أن خيار الدفع هذا لا يمثل التزام أداء متميزًا.

يتم احتساب القسائم والخصومات على أنها تخفيض للإيرادات. يتم تحصيل المقابل من خلال مقدمي الدفع عبر الإنترنت، نقدًا أو عبر فواتير للمطاعم. يتم البدء في تسوية العملات والرسوم المستحقة عليها على أساس أسبوعي أو نصف شهري أو شهريًا وفقًا لاتفاقية تعاقدية فردية. تختلف شروط الدفع بين يومين وتسعين يومًا.

#### تكاليف استقطاب العملاء

تُدرج المجموعة التكاليف الإضافية المتكبدة نتيجةً للحصول على عقد مع عميل، مثل عمولات المبيعات، فقط إذا كانت تتوقع استرداد هذه التكاليف. تُحسب التكاليف المتكبدة بغض النظر عن الحصول على العقد، بما في ذلك التكاليف الإضافية لمحاولة الحصول على عقد، كمصروف عند تكديدها.

كإجراء عملي، لا تُدرج المجموعة التكاليف الإضافية للحصول على عقد إذا كانت فترة استهلاك الأصل الناتج لا تتجاوز سنة واحدة. ويُجرى تقييم مدى انطباق الإجراء العملي على مستوى العقد.

### 3. معلومات السياسة المحاسبية الجوهرية (تتمة)

#### 3.4 عقود الإيجار

تستأجر المجموعة، بصفتها الطرف المستأجر، مكاتب ومستودعات ومتاجر بيع بالتجزئة ومعدات وسيارات مختلفة. يتم التفاوض على شروط الإيجار على أساس فردي وتتضمن مجموعة من الشروط والأحكام المختلفة. ولا تفرض اتفاقيات الإيجار أي شروط، ولكن لا يجوز استخدام الموجودات المؤجرة كضمان لأغراض الاقتراض.

عند بدء العقد، تقوم المجموعة بتقييم ما إذا كان العقد هو عقد إيجار أو يحتوي على عقد إيجار، حيث يكون العقد بمثابة عقد إيجار أو يحتوي على عقد إيجار إذا كان العقد يقوم بنقل الحق في السيطرة على استخدام أي من الموجودات لفترة زمنية نظير مقابل.

عند بدء أو تعديل عقد يتضمن بند إيجاري، تخصص المجموعة المقابل في العقد لكل بند إيجار على أساس أسعاره المستقلة النسبية. ومع ذلك، فقد وقع اختيار المجموعة عدم فصل البنود غير الإيجارية وعقود إيجار الممتلكات واحتساب البنود الإيجارية وغير الإيجارية كبند إيجاري واحد.

تعترف المجموعة بأصل حق الاستخدام والمطلوبات الإيجارية في تاريخ بدء الإيجار. يتم قياس أصل حق الاستخدام مبدئيًا بالتكلفة، والتي تتألف من المبلغ الأولي لالتزام الإيجار المعدل لأي مدفوعات إيجارية يتم دفعها في تاريخ بدء عقد الإيجار أو قبله، بالإضافة إلى أي تكاليف مباشرة أولية متكبدة وتقدير التكاليف لتفكيك وإزالة الأصل الأساسي أو استعادة الأصل الأساسي أو موقعه الراهن، مطروحًا منه أي حوافز إيجارية مستلمة.

يتم استهلاك أصل حق الاستخدام لاحقًا باستخدام طريقة القسط الثابت من تاريخ البدء إلى نهاية مدة الإيجار، ما لم ينقل الإيجار ملكية الأصل الأساسي إلى المجموعة بحلول نهاية مدة الإيجار أو تعكس تكلفة أصل حق الاستخدام أن المجموعة ستمارس خيار الشراء. في هذه الحالة، سيتم استهلاك أصل حق الاستخدام على مدار العمر الزمني الإنتاجي للأصل الأساسي، والذي يتم تحديده على نفس الأساس الذي يتم تحديده على الممتلكات والمعدات. بالإضافة إلى ذلك، يتم تخفيض أصل حق الاستخدام بشكل دوري من خلال خسائر انخفاض القيمة، إن وجدت، وتعديله لإعادة قياس المطلوبات الإيجارية.

يتم قياس المطلوبات الإيجارية في البداية بالقيمة الحالية لمدفوعات الإيجار التي لم يتم دفعها في تاريخ البدء، مخصومة باستخدام سعر الفائدة الضمني في عقد الإيجار أو، إذا تعذر تحديد هذا السعر بسهولة، سعر الاقتراض التدرجي للمجموعة. وتستعين المجموعة بوجه عام بسعر الاقتراض التدرجي الخاص بها كمعدل خصم.

تحدد المجموعة سعر الاقتراض التدرجي الخاص بها من خلال الحصول على أسعار الفائدة من مصادر تمويل خارجية مختلفة وتجري بعض التعديلات لتعكس شروط الإيجار ونوع الأصل المؤجر.

تتضمن مدفوعات الإيجار المدرجة في قياس المطلوبات الإيجارية ما يلي:

- المدفوعات الثابتة، بما في ذلك المدفوعات الثابتة بالأساس؛
- مدفوعات الإيجار المتغيرة التي تعتمد على مؤشر أو معدل، إذ يتم قياسها في البداية باستخدام المؤشر أو المعدل كما في تاريخ البدء؛
- المبالغ المتوقع دفعها بموجب ضمان القيمة المتبقية؛ و
- سعر التنفيذ بموجب خيار الشراء الذي يتيقن أن تمارسه المجموعة، ومدفوعات الإيجار في فترة التجديد الاختيارية إذا كانت المجموعة على درجة معقولة من التأكد من ممارسة خيار التمديد، والعقوبات المترتبة على الإنهاء المبكر لعقد الإيجار ما لم تكن المجموعة على يقين معقول من عدم الإنهاء المبكر.

يتم قياس المطلوبات الإيجارية بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية. يتم إعادة قياسه عند وجود تغيير في مدفوعات الإيجار المستقبلية الناشئة عن تغيير في مؤشر أو معدل، إذا كان هناك تغيير في تقدير المجموعة للمبلغ المتوقع دفعه بموجب ضمان القيمة المتبقية، إذا غيرت المجموعة تقييمها لما إذا كانت ستمارس خيار الشراء أو التمديد أو الإنهاء أو إذا كان هناك دفعة إيجار ثابتة معدلة من حيث الجوهر. عندما يتم إعادة قياس التزام الإيجار بهذه الطريقة، يتم إجراء تعديل مماثل على القيمة الدفترية لأصل حق الاستخدام أو يتم قيده في الربح أو الخسارة إذا تم خفض القيمة الدفترية لأصل حق الاستخدام إلى الصفر.

لا يتم تضمين الإيجارات المتغيرة التي لا تعتمد على مؤشر أو معدل في قياس التزام الإيجار وأصل حق الاستخدام. يتم الاعتراف بالمدفوعات ذات العلاقة كنفقات في الفترة التي يحدث فيها الحدث أو الشرط الذي يؤدي إلى هذه المدفوعات ويتم تضمينها في بند "المصاريف العمومية والإدارية" الوارد في بيان الأرباح والخسائر والدخل الشامل الآخر الموحد.

#### عقود الإيجار قصيرة الأجل وعقود إيجار الموجودات المنخفضة القيمة

اخترت المجموعة عدم الاعتراف بموجودات حق الاستخدام والمطلوبات الإيجارية بشأن عقود إيجار الموجودات المنخفضة القيمة والإيجارات قصيرة الأجل، بما في ذلك معدات تكنولوجيا المعلومات. تعترف المجموعة بمدفوعات الإيجار المرتبطة بهذه الإيجارات كنفقات بشكل متسق على مدى فترة الإيجار.

تعرض المجموعة موجودات حق الاستخدام في "الممتلكات والمعدات"، والمطلوبات الإيجارية في "المطلوبات الإيجارية".

كلما تكبدت المجموعة التزامًا بتكاليف تفكيك وإزالة أحد الموجودات المؤجرة، أو استعادة الموقع الذي يقع فيه أو استعادة الأصل الأساسي إلى الحالة المطلوبة بموجب شروط وأحكام عقد الإيجار، يتم الاعتراف بمخصص وقياسه بموجب المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 37. يتم تضمين التكاليف في أصل حق الاستخدام ذي الصلة، ما لم يتم تكبد هذه التكاليف لإنتاج المخزونات.

لتحديد مدة الإيجار لعقود الإيجار التي تكون فيها المجموعة مستأجرًا والتي تتضمن خيارات التجديد أو الإنهاء، يتم تطبيق الحكم لتقييم ممارسة الخيار المعني (إيضاح 4).

### 3. معلومات السياسة المحاسبية الجوهرية (تتمة)

#### 3.5 العملات والعمليات الأجنبية

##### العملات الأجنبية

يتم تحويل المعاملات بالعملات الأجنبية إلى الدولار الأمريكي بأسعار الصرف في تواريخ المعاملات.

يتم تحويل الموجودات والمطلوبات النقدية المقومة بالعملات الأجنبية إلى العملة الوظيفية للشركة بسعر الصرف في تاريخ إعداد التقارير. يتم تحويل الموجودات والمطلوبات غير النقدية التي يتم قياسها بالقيمة العادلة بعملة أجنبية إلى العملة الوظيفية بسعر الصرف عند تحديد القيمة العادلة. يتم تحويل العناصر غير النقدية التي يتم قياسها على أساس التكلفة التاريخية بعملة أجنبية بسعر الصرف في تاريخ المعاملة. يتم الاعتراف بفروق العملات الأجنبية بشكل عام في الأرباح أو الخسائر ويتم عرضها ضمن تكاليف التمويل.

##### العمليات الأجنبية

يتم تحويل موجودات ومطلوبات العمليات التي تتم بالعمليات الأجنبية وتعديلات القيمة العادلة الناشئة عن الاستحواذ إلى الدولار الأمريكي بأسعار الصرف في تاريخ إعداد التقارير. يتم تحويل الدخل والمصاريف للعمليات الأجنبية إلى الدولار الأمريكي بأسعار الصرف في تواريخ المعاملات.

يتم الاعتراف بفروق العملات الأجنبية في الدخل الشامل الآخر وتجميعها في احتياطي تحويل العملات الأجنبية.

#### 3.6 منافع الموظفين

يتم تكوين مخصص للمبلغ الكامل لمكافأة نهاية الخدمة المستحقة للموظفين وفقاً لقانون العمل المعمول به ويستند إلى الأجر الحالي وفترة خدمتهم في نهاية السنة المالية.

##### منافع الموظفين قصيرة الأجل

يتم تحميل منافع الموظفين قصيرة الأجل كمصاريف عند تقديم الخدمة ذات العلاقة. يتم الاعتراف بالالتزام بالمبلغ المتوقع دفعه إذا كان لدى المجموعة التزام قانوني أو بناءً على بدعي هذا المبلغ نتيجة للخدمة السابقة التي قدمها الموظف ويمكن تقدير الالتزام بشكل موثوق.

##### مخصص منافع نهاية الخدمة

إن التزام المجموعة الصافي فيما يتعلق بمنافع الموظفين طويلة الأجل هو مبلغ المنافع المستقبلية التي حصل عليها الموظفون مقابل خدمتهم في الفترات الحالية والسابقة. يتم خصم هذه المنافع لتحديد قيمتها الحالية. يتم الاعتراف بإعادة القياس في الربح أو الخسارة في الفترة التي تنشأ فيها.

### المدفوعات القائمة على الأسهم

تشارك المجموعة في العديد من ترتيبات الدفع القائمة على الأسهم التي أنشأتها وتديرها الشركة الأم النهائية، والتي بموجبها يتم منح موظفيها أسهمًا في الشركة الأم النهائية في مقابل خدماتهم للمجموعة. تصنف المجموعة برامج التعويض القائمة على الأسهم باعتبارها مدفوعات بالأسهم حيث لا تتحمل المجموعة أي التزام بتسوية الجائزة نيابة عن الشركة الأم النهائية.

يتم الاعتراف بالقيمة العادلة لتاريخ المنح لترتيبات الدفع القائمة على الأسهم الممنوحة للموظفين كنفقات، مع زيادة مقابلة في الأرباح المحتجزة في الأسهم خلال فترة منح الجوائز. يتم تعديل المبلغ المعترف به كنفقات ليعكس الجوائز المتنازل عنها.

#### 3.7 الممتلكات والمعدات

يتم قياس بنود الممتلكات والمعدات بالتكلفة مطروحًا منها الاستهلاك المتراكم وأية خسائر بشأن انخفاض القيمة. يتم رسملة النفقات اللاحقة فقط إذا كان من المحتمل أن تتدفق الفوائد الاقتصادية المستقبلية المرتبطة بالنفقات إلى المجموعة. يتم تحميل جميع الإصلاحات والصيانة الأخرى على المصاريف عند تكبدها. يتم حساب الاستهلاك لشطب تكلفة بنود الممتلكات والمعدات مطروحًا منها قيمتها المتبقية المقدرة باستخدام طريقة الخط المستقيم على مدى عمرها الإنتاجي المقدر، ويتم الاعتراف به عمومًا في الربح أو الخسارة.

فيما يلي الأعمار الإنتاجية المقدرة للسنوات الحالية والمقارنة للعناصر الجوهرية من الممتلكات والمعدات:

عدد السنوات	
10-5	المباني
10-2	تحسينات الإيجار
5	الأدوات والمعدات
5-4	معدات مكتبية
3	أسطول السيارات
3	المعدات التقنية

يتم مراجعة طرق الاستهلاك والأعمار الانتاجية والقيم المتبقية في كل تاريخ إعداد تقرير وتعديلها إذا لزم الأمر.

يتم إلغاء الاعتراف بأي بند من بنود الممتلكات والمعدات عند استبعاده أو عندما لا يتوقع أن تنشأ أي فوائد اقتصادية مستقبلية من الاستمرار في استخدام الأصل. يتم تحديد الربح أو الخسارة الناتجة عن استبعاد أحد الموجودات أو إيقاف الاعتراف بها على أنه الفرق بين عائدات البيع والقيمة الدفترية للأصل ويتم الاعتراف بها في بيان الأرباح والخسائر والدخل الشامل الآخر الموحد.

### الموجودات غير الملموسة المستحوز عليها ضمن اندماج الأعمال

يتم الاعتراف بالموجودات غير الملموسة المستحوز عليها في اندماج الأعمال والمعترف بها بشكل منفصل عن الشهرة مبدئيًا بالقيمة العادلة في تاريخ الاستحواذ (والتي تعتبر تكلفتها).

بعد الاعتراف الأولي، يتم قيد الموجودات غير الملموسة المستحوز عليها في اندماج الأعمال بسعر التكلفة مطروحًا منها الاستهلاك المتراكم وخسائر الانخفاض المتراكمة، على نفس الأساس المتبع في الموجودات غير الملموسة المستحوز عليها بشكل منفصل.

تفيد الشهرة الناشئة عن الاستحواذ على شركة بسعر التكلفة المحددة بتاريخ الاستحواذ على الشركة مطروحًا منها خسائر الانخفاض المتراكمة، إن وجدت.

لأغراض اختبار الانخفاض، يتم تخصيص الشهرة لكل وحدة من وحدات توليد النقد للمجموعة (أو مجموعات وحدات توليد النقد) التي من المتوقع أن تستفيد من التجميع الناتج عن الدمج.

### 3.10 انخفاض قيمة الموجودات غير المالية بما في ذلك الشهرة

يتم اختبار وحدة توليد النقد التي تم تخصيص الشهرة لها بحثًا عن انخفاض القيمة سنويًا، أو بشكل أكثر تكرارًا عند وجود مؤشر على أن الوحدة قد تكون منخفضة القيمة. إذا كان المبلغ القابل للاسترداد لوحة توليد النقد أقل من قيمتها الدفترية، يتم تخصيص خسارة الانخفاض في القيمة أولاً لتقليل القيمة الدفترية لأي شهرة مخصصة للوحدة ثم للموجودات الأخرى للوحدة بشكل نسبي بناءً على القيمة الدفترية لكل أصل في الوحدة. يتم الاعتراف بأي خسارة انخفاض في القيمة للشهرة مباشرة في الربح أو الخسارة. لا يتم عكس خسارة الانخفاض في القيمة المعترف بها للشهرة في الفترات اللاحقة.

المبلغ القابل للاسترداد هو الأعلى بين القيمة العادلة مطروحًا منها تكاليف البيع والقيمة في الاستخدام. عند تقييم القيمة في الاستخدام، يتم خصم التدفقات النقدية المستقبلية المقدرّة إلى قيمتها الحالية باستخدام معدل خصم يعكس تقييمات السوق الحالية للقيمة الزمنية للمال والمخاطر الخاصة بالأصل.

عند استبعاد وحدة توليد النقد ذات العلاقة، يتم تضمين المبلغ المنسوب للشهرة في تحديد الربح أو الخسارة عند استبعادها.

في كل تاريخ إعداد تقرير تجري المجموعة مراجعة على القيم الدفترية لموجوداتها غير المالية، بما في ذلك الشهرة، لتحديد ما إذا كان هناك أي مؤشر على أن هذه الموجودات قد تكبدت خسارة انخفاض في القيمة. إذا كان هناك أي مؤشر من هذا القبيل، يتم تقدير المبلغ القابل للاسترداد للأصل من أجل تحديد مدى خسارة الانخفاض في القيمة (إن وجدت). عندما لا يكون من الممكن تقدير المبلغ القابل للاسترداد لأصل فردي، تقوم المجموعة بتقدير المبلغ القابل للاسترداد لوحة توليد النقد التي ينتمي إليها الأصل. عندما يمكن تحديد أساس معقول وثابت للتخصيص، يتم أيضًا تخصيص الموجودات المؤسسية لوحدات توليد النقد الفردية، أو يتم تخصيصها بخلاف ذلك لأصغر وحدات توليد النقد التي يمكن تحديد أساس تخصيص معقول وثابت لها.

### 3. معلومات السياسة المحاسبية الجوهرية (تتمة)

#### 3.8 الأعمال الرأسمالية قيد التنفيذ

يتم تسجيل الممتلكات قيد الإنشاء لأغراض التوريد أو الإدارة، أو لأغراض لم يتم تحديدها بعد، بالتكلفة، مطروحًا منها أي خسارة انخفاض قيمة معترف بها. تتضمن التكلفة الرسوم المهنية، وبالنسبة للموجودات المؤهلة، تكاليف الاقتراض المرسمة وفقًا لسياسة المحاسبة الخاصة بالمجموعة. يبدأ استهلاك هذه الموجودات، على نفس الأساس مثل الموجودات العقارية الأخرى، عندما تصبح الموجودات جاهزة للاستخدام المقصود منها.

#### 3.9 الموجودات غير الملموسة

##### الموجودات غير الملموسة المستحوز عليها بشكل منفصل

يتم تسجيل الموجودات غير الملموسة ذات العمر الزمني الإنتاجي المحدد والتي يتم شراؤها بشكل منفصل بالتكلفة مطروحًا منها الاستهلاك المتراكم وخسائر الانخفاض المتراكمة في القيمة. يتم الاعتراف بالاستهلاك على أساس خطي على مدى العمر الزمني الإنتاجي المقدر للأصل. تتم مراجعة العمر الزمني الإنتاجي المقدر وطريقة الاستهلاك في نهاية كل فترة إعداد تقارير، مع مراعاة تأثير أي تغييرات في التقدير على أساس مستقبلي. يتم تسجيل الموجودات غير الملموسة ذات العمر الزمني الإنتاجي غير المحدد والتي يتم شراؤها بشكل منفصل بالتكلفة مطروحًا منها خسائر الانخفاض المتراكمة ويتم اختبارها سنويًا لتحري وجود مؤشرات انخفاض القيمة.

العمر الزمني الإنتاجي المقدر للسنوات الحالية والمقارنة للموجودات غير الملموسة هو كما يلي:

الشهرة التجارية	عدد السنوات غير محدد
التراخيص والبرامج	2-5
تكاليف تطوير الموجودات غير الملموسة الناشئة داخليًا	1.5-2
الموجودات غير الملموسة الأخرى	2-5

##### التكاليف المرتبطة بالبحث وتطوير الموجودات غير الملموسة المولدة داخليًا

يتم الاعتراف بالتكاليف المرتبطة بأنشطة البحث في بيان الأرباح والخسائر والدخل الشامل الآخر المرحلي الموحد عند تكديدها. يتم رسملة نفقات التطوير فقط إذا كان من الممكن قياس النفقات بشكل موثوق، وكان المنتج أو العملية مجدية من الناحية الفنية والتجارية، وكانت الفوائد الاقتصادية المستقبلية محتملة مع وجود نية وموارد كافية لدى المجموعة لإكمال التطوير واستخدام أو بيع الأصل. ويتم بخلاف ذلك الاعتراف بها في بيان الأرباح والخسائر والدخل الشامل الآخر الموحد عند تكديدها. بعد الاعتراف الأولي، يتم قياس تكاليف التطوير بالتكلفة مطروحًا منها الاستهلاك المتراكم وأي خسائر انخفاض قيمة متراكمة.

### 3. معلومات السياسة المحاسبية الجوهرية (تتمة)

#### 3.10 انخفاض قيمة الموجودات غير المالية بما في ذلك الشهرة (تتمة)

ويُجرى سنويًا على الأقل اختبار على الموجودات غير الملموسة، بما في ذلك الشهرة، ذات الأعمار الإنتاجية غير المحددة، والموجودات غير الملموسة غير المتاحة للاستخدام وذلك لتحري وجود مؤشرات عن انخفاض قيمتها، حيث يعد الأصل منخفض القيمة الائتمانية في حال وجود مثل تلك المؤشرات.

في حال عكس خسارة انخفاض قيمة الأصول غير المالية، باستثناء الشهرة، لاحقًا، يُزاد المبلغ الدفترى للأصل (وحدة توليد النقد) إلى التقدير المُعدّل لقيمتها القابلة للاسترداد، على ألا يتجاوز المبلغ الدفترى المُزاد المبلغ الدفترى الذي كان سيجد لو لم يُعترف بخسارة انخفاض قيمة الأصل (وحدة توليد النقد) في السنوات السابقة. ويُعترف بعكس خسارة انخفاض القيمة فورًا في بيان الربح أو الخسارة، ما لم يُسجل الأصل المعني بقيمة إعادة التقييم، وفي هذه الحالة يُعامل عكس خسارة انخفاض القيمة كزيادة في إعادة التقييم.

لا يتم عكس خسارة انخفاض القيمة على الشهرة لاحقًا.

#### 3.11 المخزون

يتم إدراج المخزون بسعر التكلفة أو القيمة الصافية القابلة للتحقيق أيهما أقل. يتم تحديد تكاليف المخزونات على أساس المتوسط المرجح. تمثل القيمة الصافية القابلة للتحقيق سعر البيع المقدر للمخزونات مطروحًا منه جميع تكاليف الإكمال المقدرة والتكاليف اللازمة لإتمام البيع.

#### 3.12 المخصصات

يتم الاعتراف بالمخصصات عندما يكون لدى المجموعة التزام حالي (قانوني أو استدلالي) نتيجة لحدث سابق، ومن المحتمل أن تكون المجموعة مطالبة بتسوية الالتزام، ويمكن إجراء تقدير موثوق لمبلغ الالتزام.

يعد المبلغ المعترف به كمخصص هو أفضل تقدير للمقابل المطلوب لتسوية الالتزام الحالي في نهاية فترة إعداد التقارير، مع مراعاة المخاطر وعدم اليقين المحيط بالالتزام.

عندما يتم قياس المخصص باستخدام التدفقات النقدية المقدرة لتسوية الالتزام الحالي، فإن قيمته الدفترية هي القيمة الحالية لتلك التدفقات النقدية المخضومة بمعدل ما قبل الضريبة. عندما يتوقع استرداد بعض أو كل الفوائد الاقتصادية المطلوبة لتسوية المخصص من طرف ثالث، يتم الاعتراف بالذمم المدينة كأصل إذا تيفن استلام السداد مع وجود إمكانية لقياس مبلغ الذمم المدينة بشكل موثوق.

### 3.13 الأدوات المالية

#### الموجودات المالية القياس الأولي للموجودات المالية

عند الاعتراف الأولي، تقيس المجموعة الأصل المالي بقيمته العادلة بالإضافة إلى تكاليف المعاملات العائدة مباشرة إلى الاستحواذ على الأصل المالي في حالة الموجودات المالية غير المقاسة بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة. يتم الاعتراف بتكاليف المعاملات للأصل المالي المقاس بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة في الربح أو الخسارة. وتقاس الذمم التجارية المدينة مبدئيًا بسعر المعاملة.

#### تصنيف الموجودات المالية

تصنف المجموعة الموجودات المالية عند الاعتراف الأولي إما كموجودات مالية مقاسة بالتكلفة المطفأة، أو موجودات مالية مقاسة بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر (غير قابل للتطبيق في تاريخ إعداد التقارير) أو موجودات مالية مقاسة بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة.

#### الموجودات المالية المقاسة بالتكلفة المطفأة

يتم تصنيف الأصل المالي الذي يستوفي كلاً من الشرطين التاليين كأصل مالي مقاس بالتكلفة المطفأة:

- أن يتم الاحتفاظ بالأصل المالي ضمن نموذج أعمال المجموعة بهدف للاحتفاظ بالموجودات تحصيل التدفقات النقدية التعاقدية؛ و
- أن يترتب على الشروط التعاقدية للأصل المالي في تواريخ محددة توفر تدفقات نقدية لا تمثل سوى مدفوعات رأس المال والفائدة على المبلغ الأصلي المستحق.

بعد الاعتراف الأولي، يتم تحديد القيمة الدفترية للأصل المالي المقاس بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية، بالصافي من خسارة انخفاض القيمة.

داخل المجموعة، تتمثل هذه الأصول المالية في النقد وما يعادله والمستحقات. يتكون النقد والأرصدة البنكية من النقد في الصندوق والودائع تحت الطلب وغيرها من الاستثمارات قصيرة الأجل عالية السيولة، والتي يمكن تحويلها بسهولة إلى مبلغ نقدي محدد، وهي عرضة لمخاطر ضئيلة من تغيرات القيمة.

الذمم المدينة التجارية هي أصول مالية غير مشتقة ذات مدفوعات ثابتة أو قابلة للتحديد، وغير مدرجة في سوق نشطة. تُقاس الذمم المدينة (بما في ذلك الذمم المدينة التجارية والأخرى)، والأرصدة البنكية، والنقد، وغيرها، بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي، مطروحًا منها أي انخفاض في القيمة. عادةً ما تكون الذمم المدينة التجارية غير مضمونة، وتُشتق من الإيرادات المحققة من المطاعم والعملاء الآخرين.

### 3. معلومات السياسة المحاسبية الجوهرية (تتمة)

#### 3.13 الأدوات المالية (تتمة)

#### قياس الأدوات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر

يتم قياس الأدوات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر لاحقاً عندما تستوفي الشروط التالية:

- أن يُحتفظ بها ضمن نموذج أعمال يتم تحقيق هدفه من خلال تحصيل التدفقات النقدية التعاقدية وبيع الموجودات المالية؛ و
- أن يترتب على شروطها التعاقدية في تواريخ محددة توفر تدفقات نقدية تمثل مدفوعات رأس المال والفائدة فقط على المبلغ الأصلي المستحق.

#### قياس الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة

ويتم تلقائياً قياس جميع الموجودات المالية الأخرى لاحقاً بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة.

#### انخفاض قيمة الموجودات المالية

تمثل خسائر الائتمان المتوقعة على مدى العمر الزمني الخسائر الائتمانية المتوقعة التي ستنج عن جميع أحداث التخلف عن السداد المحتملة على مدى العمر الزمني المتوقع للأداة المالية. وعلى النقيض من ذلك، تمثل خسائر الائتمان المتوقع لمدة 12 شهراً الجزء من خسائر الائتمان المتوقع على مدى العمر الزمني المتوقع أن ينتج عن أحداث التخلف عن السداد على أداة مالية محتملة خلال 12 شهراً بعد تاريخ إعداد التقارير.

تقوم المجموعة بشطب أحد الموجودات المالية عند توفر معلومات تشير إلى أن الطرف المقابل يعاني من صعوبات مالية شديدة ولا يوجد احتمال واقعي للتعافي، على سبيل المثال عندما يتم وضع الطرف المقابل قيد التصفية أو البدء في إجراءات الإفلاس. ومع ذلك، فقد تظل الموجودات المالية المشطوبة خاضعة لأنشطة الإنقاذ بموجب إجراءات الاسترداد الخاصة بالمجموعة، مع مراعاة طلب المشورة القانونية إن اقتضى الأمر. يتم الاعتراف بأي عمليات استرداد تتم في الربح أو الخسارة.

#### إلغاء الاعتراف

تُلغى المجموعة الاعتراف بالأصول المالية فقط عند سداد مطلوباتها أو إلغائها أو انقضاءها. ويُدرج الفرق بين القيمة الدفترية للالتزام المالي المُلغى الاعتراف به والمقابل المدفوع والمستحق الدفع في بيان الربح أو الخسارة.

#### المطلوبات المالية وحقوق الملكية

#### التصنيف كدين أو حقوق ملكية

تُصنف أدوات الدين وحقوق الملكية إما كمطلوبات مالية أو حقوق ملكية وفقاً لجوهر الترتيبات التعاقدية وتعريف الالتزام المالي وأداة حقوق الملكية.

#### أدوات حقوق الملكية

أداة حقوق الملكية هي أي عقد يثبت وجود حصة متبقية في موجودات أي منشأة بعد خصم جميع مطلوباتها. يتم الاعتراف بأدوات حقوق الملكية الصادرة عن المجموعة بالعائدات المستلمة، بالصافي تكاليف الإصدار المباشرة.

#### المطلوبات المالية

تقاس جميع المطلوبات المالية لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية.

وعلى الرغم من ذلك، يتم قياس المطلوبات المالية التي تنشأ عندما لا يكون نقل أحد الموجودات المالية مؤهلاً لإلغاء الاعتراف أو عندما ينطبق نهج المشاركة المستمرة، وعقود الضمان المالي الصادرة عن المجموعة، وفقاً للسياسات المحاسبية المحددة الموضحة فيما يلي.

#### المطلوبات المالية المقاسة لاحقاً بالتكلفة المطفأة.

تقاس المطلوبات المالية التي ليست (1) مقابلًا مشروطًا للمستحوز في اندماج الأعمال، أو (2) مخصصة للتداول، أو (3) محددة بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة، لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية.

إن طريقة الفائدة الفعلية هي طريقة احتساب التكلفة المطفأة للمطلوبات المالية وتخصيص مصاريف الفائدة على مدى الفترة ذات العلاقة. معدل الفائدة الفعلي هو المعدل الذي يخضم بالضبط المدفوعات النقدية المستقبلية المقدرة (بما في ذلك جميع الرسوم والنفقات المدفوعة أو المستلمة التي تشكل جزءاً لا يتجزأ من معدل الفائدة الفعلي وتكاليف المعاملات والأقساط أو الخصومات الأخرى) خلال العمر الزمني المتوقع للمطلوبات المالية، أو (حسب الاقتضاء) على مدى فترة أقصر، إلى التكلفة المطفأة للمطلوبات المالية.

#### إلغاء الاعتراف بالمطلوبات المالية

تُلغى المجموعة الاعتراف بالمطلوبات المالية عند سدادها أو إلغائها أو انتهاء صلاحيتها. يتم قيد الفرق بين القيمة الدفترية للالتزام المالي الذي تم إلغاء الاعتراف به والمقابل المدفوع والمستحق الدفع في الربح أو الخسارة.

عندما تتبادل المجموعة مع المقرض الحالي أداة دين واحدة بأخرى بشروط مختلفة جوهرياً، يتم احتساب هذا التبادل كإطفاء للمطلوبات المالية الأصلية والاعتراف بمسؤولية مالية جديدة. وعلى نحو مماثل، تحسب المجموعة أي تعديل جوهري لشروط التزام قائم أو جزء منه باعتباره إطفاء للالتزام المالي الأصلي والاعتراف بالتزام جديد. ومن المفترض أن الشروط تختلف جوهرياً إذا كانت القيمة الحالية المخصومة للتدفقات النقدية بموجب الشروط الجديدة، بما في ذلك أي رسوم مدفوعة صافية من أي رسوم مستلمة ومخصومة باستخدام المعدل الفعلي الأصلي، مختلفة بنسبة 10% على الأقل عن القيمة الحالية المخصومة للتدفقات النقدية المتبقية للالتزام المالي الأصلي. وإذا لم يكن التعديل جوهرياً، فيجب الاعتراف بالفرق بين: (1) القيمة الدفترية للالتزام قبل التعديل؛ و(2) القيمة الحالية للتدفقات النقدية بعد التعديل في الأرباح أو الخسائر كربح أو خسارة ناتجة من التعديل ضمن الأرباح والخسائر الأخرى.

## 3. معلومات السياسة المحاسبية الجوهرية (تمة)

## 3.13 الأدوات المالية (تمة)

## مقاصة الأدوات المالية

تُجرى مقاصة الموجودات المالية والمطلوبات ويتم إدراج المبلغ الصافي في بيان المركز المالي، عند وجود حق قانوني وملزم للتنفيذ لتعويض المبالغ المعترف بها وكذلك وجود نية للتسوية على أساس صافٍ أو تحقيق الأصل وتسوية الالتزام في وقت واحد.

## 3.14 ضرائب الدخل

## الضريبة الحالية

الضريبة الحالية هي الضريبة المتوقعة المستحقة على الدخل الخاضع للضريبة للفترة، باستخدام معدلات الضريبة المطبقة أو التي ستطبق فعليًا في تاريخ إعداد التقرير، بالإضافة إلى أي تعديل على الضريبة المستحقة عن السنوات السابقة. تشمل الضريبة الحالية أيضًا أي ضريبة ناشئة عن توزيعات الأرباح. لا تُعوّض أصول ومطلوبات الضريبة الحالية إلا في حال استيفاء معايير محددة.

## الضريبة المؤجلة

تُحسب الضريبة المؤجلة فيما يتعلق بالفروقات المؤقتة بين القيم الدفترية للموجودات والمطلوبات لأغراض التقارير المالية والمبالغ المستخدمة لأغراض الضرائب.

لا تُحسب الضريبة المؤجلة لما يلي

- الفروقات المؤقتة عند الاعتراف الأولي بالموجودات والمطلوبات في معاملة لا تُمثل اندماج أعمال، ولا تؤثر على الربح أو الخسارة المحاسبية أو الخاضعة للضريبة؛
- الفروقات المؤقتة المتعلقة بالاستثمارات في الشركات التابعة والزميلة والمشروعات المشتركة، إلى الحد الذي تتمكن فيه المجموعة من التحكم في توقيت عكس الفروقات المؤقتة، ويكون من المحتمل ألا تنعكس في المستقبل المنظور؛ و
- الفروقات المؤقتة الخاضعة للضريبة الناشئة عن الاعتراف الأولي بالشهرة التجارية

تُحسب موجودات الضريبة المؤجلة للخسائر الضريبية غير المستخدمة، والاعتمادات الضريبية غير المستخدمة، والفروقات المؤقتة القابلة للخصم، إلى الحد الذي يُحتمل فيه توفر أرباح خاضعة للضريبة مستقبلية يمكن استخدامها في مقابلها.

تقاس الضريبة المؤجلة بمعدلات الضريبة المتوقع تطبيقها على الفروقات المؤقتة عند عكسها، باستخدام معدلات الضريبة المعمول بها أو التي ستطبق فعليًا في تاريخ إعداد التقرير. يعكس قياس الضريبة المؤجلة الآثار الضريبية المترتبة على الطريقة التي تتوقع بها المجموعة، في تاريخ إعداد التقرير، استرداد أو تسوية القيمة الدفترية لأصولها ومطلوباتها. لا تُعوّض أصول ومطلوبات الضريبة المؤجلة إلا في حال استيفاء معايير محددة.

## 3.15 ربحية السهم

تُحسب ربحية السهم الأساسية بقسمة ربح العمليات المستمرة المنسوب إلى المساهمين العاديين على المتوسط المرجح لعدد الأسهم العادية القائمة خلال الفترة.

فيما يتعلق بربحية السهم المخفضة، يُعدل المتوسط المرجح لعدد الأسهم العادية المصدره وفقًا للتحويل المتوقع مستقبلًا لجميع الأسهم العادية المحتملة للتخفيض. ونظرًا لعدم وجود أي احتمالية للتخفيض لدى المجموعة، فإن ربحية السهم الأساسية والمخفضة متساوية.

## 3.16 القطاعات التشغيلية

تتبع المجموعة نهج الإدارة لإعداد التقارير القطاعية وفقًا للمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 8 - القطاعات التشغيلية. تحدد قطاعات التشغيل بناءً على هيكل التقارير الداخلية الذي يستخدمه صانعي القرارات التشغيلية (CODM)، المسؤول عن تخصيص الموارد، وتقييم الأداء، واتخاذ القرارات الاستراتيجية. في حالة المجموعة، تتمتع الإدارة التنفيذية بسلطة اتخاذ القرارات النهائية، ويعرف بأنه كبير صانعي القرارات التشغيلية لأغراض المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 8.

تحدد القطاعات بناءً على مستوى كل دولة، حيث تراجع وتجرى تقييمات الربحية والأداء على هذا المستوى. ويعتبر كل بلد تعمل فيه المجموعة قطاعًا تشغيليًا منفصلًا، ويُنظّم هيكل التقارير الإدارية الداخلية وفقًا لذلك.

لأغراض التوحيد، أخذت المجموعة في الاعتبار الخصائص الجغرافية، والبيئة الاقتصادية، ومخاطر وخصائص أنشطتها التجارية، وبناءً على تحليل الإدارة، تُعتبر منطقة دول مجلس التعاون الخليجي، التي تضم الإمارات العربية المتحدة، والكويت، وقطر، والبحرين، وعمان، قطاعًا تشغيليًا واحدًا نظرًا لتشابه الخصائص الاقتصادية والأداء بين هذه الدول. ويشكل قطاع دول مجلس التعاون الخليجي أكثر من 75% من إجمالي إيرادات وموجودات المجموعة.

في المقابل، لا تُحقق الدول غير الأعضاء في مجلس التعاون الخليجي (مصر والأردن والعراق) بشكلٍ فردي نسبة الـ 10% للإيرادات أو الموجودات أو الأرباح. وبالتالي، لا تُصنّف هذه الدول ضمن القطاعات الخاضعة للتقرير، ولكن يُفصّل عنها ضمن قطاعات أخرى.

#### 4. اتخاذ الأحكام واستخدام التقديرات

في سياق تطبيق السياسات المحاسبية، المبينة في الإيضاح رقم 3 من هذه البيانات المالية الموحدة، يتعين على الإدارة إصدار أحكام وتقديرات وافتراسات حول المبالغ الدفترية للموجودات والمطلوبات والتي لا يمكن توفرها بسهولة من مصادر أخرى. وتستند التقديرات والافتراسات المرتبطة بها إلى الخبرة السابقة إضافة لعوامل مرتبطة أخرى. وقد تختلف النتائج الفعلية عن هذه التقديرات.

تتم إجراء مراجعة على التقديرات والافتراسات الأساسية على أساس مستمر. ويتم الاعتراف بالتعديلات على التقديرات المحاسبية في الفترة التي يتم فيها مراجعة التقدير إذا كان التعديل يؤثر على تلك الفترة فقط، أو في فترة المراجعة والفترات المستقبلية إذا كان التعديل يؤثر على الفترات الحالية والمستقبلية.

يتم عرض الأحكام والتقديرات البارزة التي اتخذتها الإدارة والتي تنطوي على مخاطر جوهرية في إحداث تعديل جوهرية للمبالغ الدفترية للموجودات والمطلوبات خلال السنة المالية التالية فيما يلي:

#### 4.1 الأحكام الجوهرية المتخذة في سياق تطبيق السياسات المحاسبية

##### الاعتراف بالإيرادات من عمولات خدمات السوق

قامت المجموعة بتقييم دورها في توفير الطعام والبقالة وخدمات الطلب الأخرى عبر منصاتها الإلكترونية، وخلصت إلى أنها تعمل كوكيل. يستند هذا التقييم إلى أن المجموعة لا تتحمل المسؤولية الرئيسية عن تلبية هذه الطلبات، ولا تتحمل مخاطر المخزون، ولا تتمتع بسلطة تقديرية في تحديد الأسعار التي تقدمها المطاعم أو الشركاء. بدلاً من ذلك، تُسهّل المجموعة المعاملات بين الطالب والمطاعم أو الشركاء الآخرين، وتحصل على عمولة مقابل خدماتها.

##### الاعتراف بالإيرادات من خدمات التوصيل

تُجري المجموعة تقييمًا دقيقًا لتحديد ما إذا كانت تعمل كجهة رئيسية أم كوكيل فيما يتعلق بالخدمات اللوجستية التي لا يقدمها شركاء المطاعم أو التجارة السريعة. ويراعي هذا التقييم طلب السوق، والكفاءة التشغيلية، والبيئة التنظيمية المتطورة. ونظرًا للتكيف المستمر لنماذج شركات التوصيل، تُقيم المجموعة مسؤوليات الأطراف المشاركة في عملية التوصيل. وبناءً على هذا التقييم، خلصت المجموعة إلى أنها تعمل كجهة رئيسية لتنظيم وتقديم خدمات التوصيل عبر منصاتها، حيث إنها المسؤولة الرئيسية عن تنفيذ عملية التوصيل وتتحكم في خدمة التوصيل قبل نقلها إلى طالب الخدمة.

#### تحديد مدة الإيجار ومعدل الفائدة الضمني

تتضمن عقود الإيجار التي تبرمها الكيانات أحيانًا خيارات التمديد. وتطبق المجموعة حكمها على ما إذا كان من المتيقن أنه سيتم تطبيق خيارات التمديد. كما تطبق المجموعة حكمها في تحديد معدل الاقتراض المتزايد في عقد الإيجار.

#### تحديد ما إذا كان ينبغي اعتبار الأنشطة كأنشطة بحث أو أنشطة تطوير

تُحسب الأنشطة التي تم تنفيذها لمجرد الحفاظ على الموجودات الراهنة كمصروفات. وتُحسب تكاليف أنشطة البحث المتعلقة بتطوير ميزات جديدة كمصروفات بينما تُحسب التكاليف المتكبدة في أنشطة تطوير ميزات جديدة داخل المنصة كمصروفات عند احتمالية توفر جدوى اقتصادية مستقبلية من الميزات الجديدة. وتجرى الإدارة مراجعة على أساس شهري لتحري دقة واكتمال الموجودات المرسمة والتكاليف المستحقة.

#### تحديد وحدة توليد النقد لانخفاض قيمة الشهرة

تقوم المجموعة بتخصيص الشهرة المكتسبة في عملية دمج الأعمال لكل وحدة من وحدات توليد النقد أو مجموعات وحدات توليد النقد التي من المتوقع أن تستفيد من تآزر عملية الدمج.

لأغراض اختبار انخفاض القيمة، تُجرى المجموعة تقييمًا لتحديد وحدة توليد النقد المناسبة بناءً على هيكل الإدارة الداخلية والتآزر التشغيلي المتوقع من عمليات الاستحواذ. يجب على كل وحدة توليد نقد أو مجموعة وحدات توليد نقد تُخصص لها الشهرة التجارية ما يلي:

- تمثل أدنى مستوى داخل المجموعة يتم فيه مراقبة الشهرة لأغراض الإدارة الداخلية؛ و
- لا تكون أكبر من قطاع التشغيل، كما هو محدد في المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 8 "قطاعات التشغيل"، قبل التجميع.

بما أن المجموعة تُشغل سوقًا إلكترونيًا عبر مناطق متعددة، فإن هيكل القطاعات الجغرافية يشكل أساس تحديد وحدات توليد النقد. وبشكل خاص، تصنف المجموعة الدول كقطاعات لها قبل التوحيد.

تم تخصيص الشهرة الناتجة عن الاستحواذ على شركة في الإمارات العربية المتحدة لشركة طلبات الإمارات، حيث أدى دمج العملاء في المنصة إلى تآزرات تحققت بشكل رئيسي في هذا السوق. وبالمثل، تم تخصيص الشهرة المتعلقة بالاستحواذ في الكويت لشركة طلبات الكويت، حيث تحققت هذه التآزرات في هذا السوق. تم اختبار كلا مبلغَي الشهرة لتحديد انخفاض القيمة باستخدام التدفقات النقدية "للقيمة قيد الاستخدام" الخاصة بكل سوق.

ومن أجل الاعتراف بأي من الموجودات غير الملموسة يتم أخذ الشروط التالية بالحسبان:

- (أ) الجدوى الفنية لاستكمال الأصل غير الملموس بحيث يكون متاحًا للاستخدام أو البيع؛  
 (ب) أن يكون لدى المجموعة نية إكمال الأصل والقدرة على استخدامه؛  
 (ج) أن يتولد عن الأصل فوائد اقتصادية مستقبلية محتملة؛  
 (د) أن يتوافر لدى المجموعة الموارد لإكمال الأصل واستخدامه؛ و  
 (هـ) وجود إمكانية لقياس نفقات التطوير قياسًا موثوقًا به.

يتم مراجعة جميع التكاليف المتكبدة ومراعاة أي افتراضات تتعلق بطروف السوق المستقبلية وطلب العملاء والتطورات الأخرى قبل تحديد ما إذا كان سيتم الاعتراف بالتكلفة كأصل غير ملموس.

تحديد ما إذا كانت التكلفة تعزى بشكل مباشر أو غير مباشر إلى أصل غير ملموس وما إذا كانت التكلفة ضرورية لإكمال التطوير.

يمكن تحديد التكاليف المباشرة وغير المباشرة لتطوير أحد الموجودات ولا يمكن تجنب هذه التكاليف لأنها ضرورية لإكماله. تقوم الإدارة بإجراء دراسة جدوى والحصول على جميع الموافقات اللازمة داخليًا قبل تكبد تكلفة معينة.

#### إطفاء الموجودات غير الملموسة ذات الأعمار الإنتاجية المحدودة

يتطلب تحديد الأعمار الإنتاجية للموجودات غير الملموسة ذات الأعمار الإنتاجية المحدودة استخدام افتراضات وتقديرات، والتي تشكل الأساس لحساب تكلفة الاستهلاك المناسبة. تجري إدارة المجموعة مراجعة منتظمة على هذه الأعمار الإنتاجية وتعديلها عند الضرورة لتعكس أي تغييرات في الظروف أو معلومات جديدة.

#### الأعمار الإنتاجية للممتلكات والمعدات

يتم استهلاك الممتلكات والمعدات على مدى عمرها الإنتاجي المقدر، والذي يعتمد على الاستخدام المتوقع للأصل والتآكل المادي المتوقع والذي يعتمد على العوامل التشغيلية. لم تنظر الإدارة في أي قيمة متبقية لأنها تعتبر غير جوهرية.

#### انخفاض قيمة الموجودات المالية

تستند مخصصات الخسارة للموجودات المالية إلى افتراضات حول مخاطر التخلف عن السداد ومعدلات الخسارة المتوقعة. تستخدم المجموعة الحكم في وضع هذه الافتراضات واختيار المدخلات لحساب الانخفاض في القيمة، بناءً على تاريخ المجموعة السابق وظروف السوق الحالية بالإضافة إلى التقديرات المستقبلية في نهاية كل فترة إعداد تقارير. يتم الإفصاح عن تفاصيل الافتراضات والمدخلات الرئيسية المستخدمة في الإيضاحات ذات العلاقة بالبيانات المالية الموحدة.

## 4. اتخاذ الأحكام واستخدام التقديرات (تتمة) 4.1 الأحكام الجوهرية المتخذة في سياق تطبيق السياسات المحاسبية (تتمة)

نظراً للتأزر الذي تحقق في أسواق الإمارات العربية المتحدة والكويت نتيجةً لعمليات الاستحواذ التاريخية، فقد تم توزيع الشهرة التجارية على هاتين الدولتين، حيث تحققت فوائد الاستحواذ بشكل رئيسي في هاتين السوقيين. وبالتالي، تُعتبر الإمارات العربية المتحدة والكويت وحدتين منفصلتين لتوليد النقد لأغراض توزيع الشهرة التجارية واختبار انخفاض القيمة، بما يتوافق مع هيكل التقارير الإدارية الداخلية وتجميع القطاعات بموجب المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 8.

### تحديد قطاعات التشغيل لإعداد التقارير

يتطلب تحديد القطاعات التشغيلية، وما يليه من تجميع تلك القطاعات، تقديرًا إداريًا دقيقًا. تُقِيم الإدارة التنفيذية للمجموعة الإفصاح عن المعلومات التي تُمكن مستخدمي البيانات المالية المرحلية للمجموعة من تقييم طبيعة الأنشطة التجارية التي تمارسها وآثارها المالية، والبيئة الاقتصادية التي تعمل فيها، بما في ذلك الخصائص الاقتصادية والمخاطر والبيئة التنظيمية والأداء في مختلف المواقع الجغرافية، وذلك لتحديد أنسب أساس لإعداد التقارير القطاعية.

بينما يعامل كل بلد كقطاع تشغيلي منفصل بناءً على هيكل التقارير الداخلية للمجموعة، يُطبق التقدير عند تجميع الدول ذات البيئات الاقتصادية المتشابهة. وقد تم تحديد منطقة دول مجلس التعاون الخليجي (الإمارات العربية المتحدة، الكويت، قطر، البحرين، وعمان) كقطاع تشغيلي واحد نظرًا للخصائص الاقتصادية المتشابهة التي تشترك فيها هذه الدول. وتشمل هذه العوامل ظروف السوق المشتركة، وسلوك المستهلك، وممارسات الأعمال داخل المنطقة، مما يؤدي إلى نتائج اقتصادية متجانسة للمجموعة.

أخذت الإدارة في الاعتبار أيضًا قرارات الاستثمار التي اتخذها مستخدمو البيانات المالية، والذين قاموا مؤخرًا بتقييم طبيعة الأنشطة التجارية وآثارها المالية على المستوى المجمع. وهذا يدعم قرار عرض قطاع دول مجلس التعاون الخليجي كقطاع واحد قابل للتقرير بموجب المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 8، بينما يتم تجميع الدول غير الأعضاء في مجلس التعاون الخليجي نظرًا لصالأة أهميتها الفردية في استيفاء نسبة القطاعات القابلة للتقرير.

## 4.2 الافتراضات والتقديرات غير المؤكدة

### اختبار انخفاض قيمة الشهرة

يقضي تحديد المبلغ القابل للاسترداد لوحدة توليد النقد لغرض اختبار انخفاض القيمة افتراضات وتقديرات، وخاصة بشأن متوسط التكلفة المرجحة لرأس المال والتطوير المستقبلي للأرباح قبل احتساب الفوائد والضرائب وانخفاض القيمة والاستهلاك ونمو الإيرادات سنويًا خلال فترة التخطيط. وبينما تعتقد الإدارة أن الافتراضات والتقديرات المستخدمة مناسبة، فقد تؤثر أي تغييرات غير متوقعة في هذه الافتراضات على المركز المالي والأداء المالي للمجموعة.

تحديد إن كانت شروط الاعتراف بالأصل غير الملموس الناتج داخليًا تم الوفاء بها تتطلب افتراضات حول ظروف السوق المستقبلية وطلب العملاء والتطورات الأخرى.



## 5. الممتلكات والمعدات

المجموع دولار أمريكي	الأعمال الرأسمالية قيد التنفيذ دولار أمريكي	أجهزة الكمبيوتر ومعدات تكنولوجيا المعلومات دولار أمريكي	أسطول السيارات دولار أمريكي	معدات مكتبية وأخرى دولار أمريكي	المعدات والآلات التقنية دولار أمريكي	مباني وتحسينات إيجارية دولار أمريكي	
253,721,119	6,489,930	14,541,487	22,424,766	20,999,326	28,968,486	160,297,124	التكلفة
21,336,873	4,363,784	944,365	-	486,046	1,762,934	13,779,744	الاستحواذ على شركات خاضعة لسيطرة مشتركة (إيضاح 33)
-	(2,882,651)	97,438	30,851	1,398,197	113,689	1,242,476	الإضافات
(1,228,192)	(231,853)	(50,019)	(831,580)	(27,274)	(87,466)	-	إعادة التصنيف
(4,338,887)	-	-	-	-	-	(4,338,887)	الإستعدادات
(2,606,896)	(58,947)	(174,289)	(38,097)	(285,444)	(372,721)	(1,677,398)	إنهاء عقود الإيجار (إيضاح 27)
							فروق تحويل العملات
<b>266,884,017</b>	<b>7,680,263</b>	<b>15,358,982</b>	<b>21,585,940</b>	<b>22,570,851</b>	<b>30,384,922</b>	<b>169,303,059</b>	<b>كما في 31 ديسمبر 2024</b>
(105,297,433)	-	(10,679,825)	(11,864,357)	(12,418,002)	(19,584,972)	(50,750,277)	الاستهلاك المتراكم
(11,155,751)	-	(693,901)	(785,166)	(765,325)	(1,360,367)	(7,550,992)	الاستحواذ على شركات خاضعة لسيطرة مشتركة (إيضاح 33)
885,058	-	20,342	831,580	10,625	22,511	-	الاستهلاك (أ)
2,409,576	-	-	-	-	-	2,409,576	الإستعدادات
916,244	-	104,542	33,447	135,495	188,036	454,724	إنهاء عقود الإيجار (إيضاح 27)
							فروق تحويل العملات
<b>(112,242,306)</b>	<b>-</b>	<b>(11,248,842)</b>	<b>(11,784,496)</b>	<b>(13,037,207)</b>	<b>(20,734,792)</b>	<b>(55,436,969)</b>	<b>كما في 31 ديسمبر 2024</b>
<b>154,641,711</b>	<b>7,680,263</b>	<b>4,110,140</b>	<b>9,801,444</b>	<b>9,533,644</b>	<b>9,650,130</b>	<b>113,866,090</b>	<b>القيمة الدفترية كما في 31 ديسمبر 2024</b>

(أ) تم توزيع الاستهلاك على النحو التالي في بيان الربح أو الخسارة الموحد والدخل الشامل الآخر:

2024 دولار أمريكي	تكاليف المبيعات
(831,436)	مصاريف عمومية وإدارية
(10,324,315)	
<b>(11,155,751)</b>	



## 6. الموجودات غير الملموسة والشهرة التجارية

المجموع دولار أمريكي	الموجودات غير الملموسة الأخرى دولار أمريكي	تكاليف تطوير الموجودات غير الملموسة الناتجة داخليا دولار أمريكي	البرامج الالكترونية دولار أمريكي	التراخيص دولار أمريكي	الشهرة التجارية دولار أمريكي	
331,256,108	8,948,887	18,216,070	1,501,108	280,344	302,309,699	التكلفة
1,818,817	-	1,813,879	4,938	-	-	الاستحواذ على شركات خاضعة لسيطرة مشتركة (إيضاح 33)
-	(8,940,905)	8,940,905	-	-	-	الإضافات
(105,508)	(5,480)	(83,546)	(13,846)	(2,636)	-	إعادة التصنيف
<b>332,969,417</b>	<b>2,502</b>	<b>28,887,308</b>	<b>1,492,200</b>	<b>277,708</b>	<b>302,309,699</b>	فروق تحويل العملات
						<b>كما في 31 ديسمبر 2024</b>
(13,432,655)	-	(11,880,522)	(1,271,789)	(280,344)	-	الاستهلاك المتراكم
(1,214,571)	-	(1,160,040)	(54,531)	-	-	الاستحواذ على شركات خاضعة لسيطرة مشتركة (إيضاح 33)
35,011	-	17,080	15,295	2,636	-	الاستهلاك (أ)
<b>(14,612,215)</b>	<b>-</b>	<b>(13,023,482)</b>	<b>(1,311,025)</b>	<b>(277,708)</b>	<b>-</b>	فروق تحويل العملات
<b>318,357,202</b>	<b>2,502</b>	<b>15,863,826</b>	<b>181,175</b>	<b>-</b>	<b>302,309,699</b>	<b>كما في 31 ديسمبر 2024</b>
						<b>القيمة الدفترية كما في 31 ديسمبر 2024</b>

(أ) تم توزيع الاستهلاك على النحو التالي في بيان الربح أو الخسارة الموحد والدخل الشامل الآخر:

2024 دولار أمريكي	مصاريف عمومية وإدارية
(1,214,571)	

وتستعين فرق الإدارة المحلية بنماذج المجموعة لتخطيط الإيرادات. تحلل نماذج المجموعة سلوك الطلبات السابق للعملاء النهائيين (المحليين) وتطبق الأساليب الإحصائية للتنبؤ بالسلوك المستقبلي للعملاء النهائيين الحاليين. يتم الحصول على الإيرادات المستقبلية من العملاء النهائيين الجدد من نفقات التسويق المخطط لها وتطوير تكاليف الاستحواذ المقدرة لكل عميل نهائي جديد. تشمل المدخلات الرئيسية لنماذج المجموعة معدل الاحتفاظ بالعملاء/إعادة الطلب ومعدل نشاط العملاء ومتوسط حجم الطلب ومعدلات العمولة.

وكان قد تم تقدير معدل الخصم مقياسًا بعد الضريبة بناءً على متوسط التكلفة المرجحة لرأس المال لمجالات الأعمال التاريخية.

كجزء من اختبار انخفاض القيمة السنوي في عام 2024، تم إجراء تحليل الحساسية فيما يتعلق بهامش الربح، فقد أشارت الإدارة إلى أن أي تغيير محتمل بشكل معقول (+/- 5%) في الافتراضات الرئيسية الموضحة أعلاه لن يؤدي إلى موقف تتجاوز فيه القيمة الدفترية قيمتها المستخدمة.

## 7. الذمم التجارية المدينة والذمم المدينة الأخرى

2024 دولار أمريكي	
31,642,686	الذمم التجارية المدينة
12,924,050	الذمم المدينة من السائقين
<b>44,566,736</b>	<b>مجموع الذمم التجارية المدينة</b>
(10,144,921)	ي طرح: مخصص الخسائر الائتمانية المتوقعة (إيضاح 31)
<b>34,421,815</b>	<b>صافي الذمم التجارية المدينة</b>
52,723,715	الذمم المدينة من مقدمي خدمات الدفع (أ)
26,132,787	مصرفات مدفوعة مقدما
6,765,800	الودائع
656,100	قروض للموظفين
18,472,902	ذمم مدينة أخرى
<b>139,173,119</b>	<b>المجموع</b>
<b>6,090,950</b>	<b>الغير متداول منها</b>
<b>133,082,169</b>	<b>المتداول منها</b>

## 6. الموجودات غير الملموسة والشهرة التجارية (تتمة) انخفاض قيمة الشهرة

**اختبار انخفاض القيمة الاستخدامية لوحدات توليد النقد التي تعتمد على الشهرة التجارية**  
لغرض اختبار انخفاض القيمة، تم تخصيص الشهرة التالية لوحدات توليد النقد التابعة للمجموعة:

2024 دولار أمريكي	
209,055,619	طلبات الإمارات
93,254,080	طلبات الكويت
<b>302,309,699</b>	

تماشيًا مع متطلبات المعيار المحاسبي الدولي رقم 36، أجرت المجموعة اختبار انخفاض القيمة السنوي لكل من الشهرة المبينة أعلاه. وبناءً على تقييم الإدارة، قُدِّر المبلغ القابل للاسترداد بأنه أعلى من قيمته الدفترية، وبالتالي لم يُعترف بأي انخفاض في القيمة في تاريخ إعداد التقرير.

تم احتساب القيمة الاستخدامية باستخدام طريقة التدفق النقدي المخصوم. إن أساس تحديد التدفق النقدي المستقبلي المتوقع هو فترة تخطيط تفصيلية مدتها خمس سنوات للتدفقات النقدية الحرة.

يوضح الجدول التالي نطاق الافتراضات الرئيسية لكلا من طلبات الإمارات وطلبات الكويت في عام 2024:

2024 %	
16-14	نمو الإيرادات سنويًا في فترة التخطيط (معدل النمو السنوي المركب)
21-20	هامش الأرباح قبل احتساب الفوائد والضرائب وانخفاض القيمة والاستهلاك المتوسط في فترة التخطيط
1	نمو إيرادات القيمة النهائية
20-17	هامش الأرباح قبل احتساب الفوائد والضرائب وانخفاض القيمة والاستهلاك بعد نهاية فترة التخطيط
12	معدل الخصم في فترة التخطيط/تكلفة رأس المال المرجح (بعد الضريبة)

ومن أجل حساب ميزانيات الأرباح قبل احتساب الفوائد والضرائب وانخفاض القيمة والاستهلاك والإيرادات، تعتمد العملية على طريقة من القاعدة إلى القمة التي يتم تنفيذها مرة واحدة في السنة. يتم توجيه العملية الإجمالية من قبل الإدارة الإقليمية من خلال تحديد الأهداف من القمة إلى القاعدة في شكل مؤشرات أداء رئيسية محددة. ثم تقوم الإدارة المحلية المعنية بإعداد الميزانية وتعديلها في عملية تكرارية مع الإدارة الإقليمية. يتم إعداد خطة العمل من قبل الإدارة الإقليمية.

## 7. الذمم التجارية المدينة والذمم المدينة الأخرى (تتمة)

تم تضمين المعلومات حول تعرض المجموعة لمخاطر الائتمان ومخاطر السوق وخسائر انخفاض قيمة الذمم التجارية المدينة والذمم المدينة الأخرى في إيضاح 30.

(أ) باعتبار المجموعة منصة خدمات توصيل عبر الإنترنت، يتم تحصيل جزء كبير من القيمة الإجمالية للبضائع لدى المجموعة من خلال المدفوعات عبر الإنترنت التي تتم عن طريق بطاقات الخصم والائتمان، مما يعكس مستوى الانتشار الضخم عبر الإنترنت لدى المجموعة. تتلقى المجموعة عادةً الأموال من مقدمي خدمات الدفع ومنصات الدفع خلال يوم إلى يومين (T+1 أو T+2) حسب بلد التشغيل. يتم تسوية هذه الأرصدة المتراكمة لاحقًا وتوزيعها على شركاء المطاعم لدى المجموعة بعد تسوية الأموال من مقدمي خدمات الدفع عادةً على أساس أسبوعي، حسب بلد التشغيل المحدد.

لا يوجد تاريخ للتخلف عن سداد هذه المستحقات، وبالتالي لم يتم أخذ مخصص خسائر الائتمان المتوقعة في الاعتبار.

فيما يلي الحركة في مخصص انخفاض قيمة الذمم التجارية المدينة والذمم المدينة من السائقين والذمم المدينة الأخرى:

2024 دولار أمريكي	
(7,949,445)	الاستحواذ على شركات خاضعة لسيطرة مشتركة
(3,097,431)	المحمل خلال الفترة (إيضاح 21)
894,993	المستخدم خلال الفترة
6,962	فروق تحويل العملات
<b>(10,144,921)</b>	<b>كما في 31 ديسمبر 2024</b>

## 8. المخزون

2024 دولار أمريكي	
39,771,744	المخزونات التجارية
2,296,726	معدات السائقين
563,548	أخرى
<b>42,632,018</b>	<b>المجموع</b>

## 9. معاملات وأرصدة الأطراف ذات العلاقة

تبرم المجموعة معاملات مع شركات ومنشآت تندرج ضمن تعريف الأطراف ذات العلاقة وفق ما ورد بالمعيار المحاسبي الدولي رقم 24 "الإفصاحات عن الأطراف ذات العلاقة". تتألف الأطراف ذات العلاقة من شركات ومنشآت خاضعة لملكية مشتركة وأو سيطرة مشتركة، وموظفي الإدارة الرئيسيين والمساهمين. وتقرر الإدارة شروط وأحكام المعاملات والخدمات المقدمة/المقدمة من/إلى الأطراف ذات العلاقة وكذلك الرسوم الأخرى.

فيما يلي الرصيد المدرج في بيان المركز المالي الموحد كما في 31 ديسمبر 2024:

المجموع دولار أمريكي	شركات خاضعة لسيطرة مشتركة دولار أمريكي	الشركة الأم النهائية دولار أمريكي	
21,422,453	474,650	20,947,803	مستحق من أطراف ذات علاقة <sup>(1)</sup>
36,510,621	21,381,630	15,128,991	مستحق إلى أطراف ذات علاقة <sup>(1)</sup>

(1) يتم تحديد تسعير المستحقات من وإلى الأطراف ذات الصلة وفقًا لشروط اتفاقية بشكل متبادل على أن يتم تسويتها نقدًا خلال 12 شهرًا من تاريخ إعداد التقارير، كما لا يعد أي من تلك الأرصدة مضمونة. لم يتم الاعتراف بأي تعرض سواء في هذه الفترة أو الفترة السابقة للديون المعدومة أو المشكوك في تحصيلها فيما يتعلق بالمبالغ المستحقة من الأطراف ذات العلاقة.

فيما يلي المعاملات المدرجة في بيان الأرباح أو الخسائر والدخل الشامل الأخر الموحد للفترة المالية منذ التأسيس في 3 سبتمبر 2024 وحتى 31 ديسمبر 2024:

المجموع دولار أمريكي	شركات شقيقة دولار أمريكي	شركات خاضعة لسيطرة مشتركة دولار أمريكي	الشركة الأم النهائية دولار أمريكي	
7,627,747	-	1,720,158	5,907,589	الدخل الآخر من تخصيص الخدمة (إيضاح 20)
(23,080,861)	-	(24,380,630)	1,299,769	رسوم تكاليف المشتركة بالمجموعة (إيضاح 21)
(6,305,176)	(6,305,176)	-	-	تكاليف توصيل*

يتم تسعير المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة وفقًا للشروط المتفق عليها بشكل متبادل والتي تتم في سياق الأعمال الاعتيادية.

\* تشمل المعاملات والخدمات اللوجستية التي قدمتها شركة زون إيليت للاستثمار ذ.م.م (شركة زميلة) لشركات المجموعة التابعة في دولة الإمارات العربية المتحدة، والبالغة 6,305,167 دولار أمريكي خلال الفترة. في 31 ديسمبر 2024، بلغ الالتزام المستحق لشركة زون إيليت للاستثمار ذ.م.م (شركة زميلة) 1,826,803 دولار أمريكي. للمجموعة تأثير جوهري على الشركة الزميلة، ومع ذلك، في 31 ديسمبر 2024 و30 سبتمبر 2024، خلصت الإدارة إلى أن الاستثمار في الشركة الزميلة غير قابل للاسترداد، وبالتالي، تم الاعتراف به بقيمة لا شيء.

## 9. معاملات وأرصدة الأطراف ذات العلاقة (تمة) تعويضات كبار موظفي الإدارة

كانت مكافآت أعضاء الإدارة العليا خلال الفترة على النحو التالي:

دولار أمريكي	
1,595,292	المكافآت قصيرة الأجل
1,478,824	التعويضات القائمة على الأسهم
98,265	مكافآت نهاية الخدمة للموظفين
<b>3,172,381</b>	<b>المجموع</b>

يوضح ما سبق المكافآت والتعويضات التي تلقاها موظفو الإدارة الرئيسيون (فريق الإدارة التنفيذية والإدارة العليا) الذين شاركوا بشكل نشط مع المجموعة طوال الفترة المالية.

## 10. النقد وما يعادله

2024 دولار أمريكي	
416,884,612	النقد بالبنك <sup>(i)</sup>
1,752,865	النقد بالصندوق
<b>418,637,477</b>	<b>المجموع</b>

(أ) تحتفظ المجموعة بنقد لدى البنك بقيمة ٤١٦,٨٨٤,٦١٢ دولار أمريكي في 31 ديسمبر 2024. ويتم الاحتفاظ بها لدى مؤسسات مالية مصنفة من AA- إلى AA+، بناءً على تصنيفات وكالة ستاندرد آند بورز العالمية. ويقاس انخفاض قيمة النقد لدى البنك على أساس الخسارة المتوقعة لمدة 12 شهراً ويعكس آجال الاستحقاق القصيرة للتعرضات وترى المجموعة أنها تتضمن مخاطر ائتمانية منخفضة بناءً على التصنيفات الائتمانية الخارجية للأطراف المقابلة.

## 11. رأس المال

2024 دولار أمريكي	2024 الأسهم العادية	
100	100	المصدر نقداً (i)
253,649,900	253,649,900	المصدر نتيجة تجميع الاعمال (ii)
253,650,000	253,650,000	31 ديسمبر 2024 - مدفوع بالكامل
1	1	القيمة الاسمية للسهم قبل تقسيم الأسهم
		إعادة تسمية الأسهم من الدولار الأمريكي إلى الدرهم الإماراتي
0.04	1	المصدر نقداً (i)
931,529,625	23,288,240,625	الأسهم العادية المصدرة بعد تقسيم الأسهم (iii)

- (i) عند التأسيس في سوق أبوظبي العالمي في 3 سبتمبر 2024، بلغ إجمالي رأس المال المصدر 100 دولار أمريكي يتكون من 100 سهم عادي بقيمة اسمية 1.00 دولار أمريكي لكل سهم، وقد تم الاكتتاب فيه بالكامل من قبل الشركة الأم.
- (ii) في 26 سبتمبر 2024، أصدرت الشركة 178,040,951 سهمًا عاديًا بقيمة اسمية 1.00 دولار أمريكي لكل سهم للشركة الأم فيما يتعلق بنقل دليفيري هبرو - منطقة حره - ذ.م.م إلى الشركة. أدى هذا إلى زيادة رأس مال الشركة إلى 178,041,051 دولارًا أمريكيًا يتكون من 1.00 سهم عادي بقيمة 1.00 دولار أمريكي لكل سهم.
- بالإضافة إلى ذلك تم إصدار 75,608,949 سهمًا عاديًا بقيمة اسمية 1.00 دولار أمريكي لكل سهم لصالح الشركة الأم فيما يتعلق بنقل بعض الشركات التابعة إلى دليفيري هبرو - منطقة حره - ذ.م.م وتسوية مستحقات داخل المجموعة تحتفظ بها الشركة الأم النهائية. أدى هذا إلى زيادة رأس مال الشركة إلى 253,650,000 دولار أمريكي يتكون من 1.00 سهم عادي بقيمة 1.00 دولار أمريكي لكل سهم.
- (iii) في 9 أكتوبر 2024، تمت إعادة تسمية الأسهم من الدولار الأمريكي إلى الدرهم الإماراتي، حيث أصبح رأس مال الشركة 931,529,625 درهمًا إماراتيًا يتكون من 253,650,000 سهم عادي بقيمة 3.6725 درهمًا إماراتيًا لكل سهم. مباشرة بعد إعادة تسمية الأسهم، قامت الشركة بتقسيم رأس المال الإجمالي من 253,650,000 سهم عادي بقيمة 3.6725 درهمًا إماراتيًا لكل سهم إلى 931,529,625 درهمًا إماراتيًا يتكون من 23,288,240,625 سهمًا عاديًا بقيمة 0.04 درهمًا إماراتيًا لكل سهم (1.0 دولار أمريكي).

## 12. الذمم التجارية الدائنة والذمم الدائنة الأخرى

2024 دولار أمريكي	
103,216,998	المطلوبات للمطاعم
109,816,990	المطلوبات الخاصة بالفواتير المستحقة
110,087,286	الذمم التجارية الدائنة
218,247	المطلوبات للسائقين
38,497,985	الذمم المدنية المرتبطة بالموظفين
29,166,568	الذمم الدائنة الأخرى
<b>391,004,074</b>	<b>المجموع</b>
<b>966,622</b>	<b>غير المتداولة منها</b>
<b>390,037,452</b>	<b>المتداولة منها</b>

تطبق المجموعة سياسات لإدارة المخاطر المالية لضمان سداد جميع الذمم المدنية ضمن الإطار الزمني الائتماني.

## 13. المطلوبات الإيجارية

فيما يلي الحركة في المطلوبات الإيجارية:

2024 دولار أمريكي	
92,490,561	الاستحواذ على شركات خاضعة لسيطرة مشتركة (إيضاح 33)
12,964,167	الإضافات
(1,929,311)	المتعلقة بالانتهاء المبكر لموجودات حق الاستخدام
1,432,182	رسوم التمويل على المطلوبات الإيجارية (إيضاح 22)
(7,142,190)	المدفوعات الإيجارية
(1,285,869)	تعديلات من تحويل العملات
<b>96,529,540</b>	<b>كما في 31 ديسمبر 2024</b>
<b>76,131,392</b>	<b>غير المتداولة منها</b>
<b>20,398,148</b>	<b>المتداولة منها</b>

ألغت المجموعة خلال الفترة الاعتراف بالمطلوبات الإيجارية البالغة 1,929,311 دولار أمريكي نتيجة لإنهاء عقود الإيجار قبل نهاية مدة الإيجار. وتتم مراقبة المطلوبات الإيجارية ضمن وظيفة الخزانة بالمجموعة.

المبالغ المعترف بها في الربح أو الخسارة

2024 دولار أمريكي	
1,432,182	مصاريف التمويل على المطلوبات الإيجارية
6,488,608	الاستهلاك على العائد على موجودات حق الاستخدام (إيضاح 27)
264,013	عقود الإيجار قصيرة الأجل ومنخفضة القيمة (إيضاح 19)

المبالغ المعترف بها في بيان التدفقات النقدية

2024 دولار أمريكي	
5,710,008	المدفوعات الأساسية للمطلوبات الإيجارية
1,432,182	مدفوعات الفائدة على المطلوبات الإيجارية

## 14. مكافآت نهاية الخدمة للموظفين

إن الحركة في مخصص مكافأة نهاية الخدمة للموظفين هي كما يلي:

2024 دولار أمريكي	
17,786,656	الاستحواذ على شركات خاضعة لسيطرة مشتركة
1,898,901	المصاريف للفترة
(732,056)	المدفوعات خلال الفترة
(23,919)	فروق تحويل العملات
<b>18,929,582</b>	<b>كما في 31 ديسمبر 2024</b>

تظهر الافتراضات الرئيسية المستخدمة في تحديد مطلوبات المزايا للشركة أدها:

2024	
7.5%-4.75%	معدل الخصم المستخدم
3%	معدل الزيادة السنوية للمرتبات
60	سن التقاعد (بالسنوات)

تكلفة الخدمة الحالية

2024 دولار أمريكي	
2,109,022	تكلفة الخدمة الحالية
227,746	تكلفة التمويل

إن تحليل الاستحقاق المتوقع لمطلوبات المزايا غير الخاضعة لمعدل الخصم للموظفين هو كما يلي:

3,650,304	أقل من 1 سنة
9,005,581	بين 1 - 5 سنوات
6,615,524	أكثر من 5 سنوات

## 14. مكافآت نهاية الخدمة للموظفين (تتمة)

يتم عرض تحليل الحساسية الكمي للافتراضات الهامة المتعلقة بمطلوبات المزايا المحددة كما في 31 ديسمبر 2024، على النحو التالي:

الأثر على مطلوبات المزايا المحددة دولار أمريكي	
معدل الخصم	(888,004)
0.1% زيادة	985,266
معدل التغيير في المرتبات	1,086,826
0.1% زيادة	(995,782)
0.1% انخفاض	

تم تحديد تحليلات الحساسية المذكورة أعلاه بناءً على طريقة تستنتج التأثير على التزام المزايا المحددة نتيجة للتغيرات المعقولة في الافتراضات الرئيسية التي تحدث في نهاية فترة إعداد التقارير. وتستند تحليلات الحساسية إلى تغيير في افتراض مهم، مع إبقاء جميع الافتراضات الأخرى ثابتة. وقد لا يكون تحليل الحساسية ممثلاً للتغيير الفعلي في التزام المزايا المحددة حيث من غير المرجح أن تحدث تغييرات في الافتراضات بمعزل عن بعضها البعض.

## 15. الإيرادات

الفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 دولار أمريكي	
290,787,842	رسوم العمولات
160,717,059	رسوم التوصيل
66,169,147	رسوم الإعلان والإدراج
30,262,859	رسوم الخدمات
9,728,074	رسوم الاشتراك
265,013,936	الدخل المباشر الآخر
(14,297,092)	يخصم:
(7,112,995)	قسائم الخصم
	تخفيضات الإيرادات الأخرى
<b>801,268,830</b>	<b>المجموع</b>

## توقيت الاعتراف بالإيرادات

2024 دولار أمريكي	
725,371,609	الإيرادات المعترف بها في وقت محدد
75,897,221	الإيرادات المعترف بها على مدار الوقت
<b>801,268,830</b>	

يوفر الجدول التالي معلومات حول الذمم المدينة والدائنة من العقد مع العملاء

2024 دولار أمريكي	
44,566,736	ذمم مدينة متضمنة في "ذمم تجارية مدينة" (إيضاح 7)
103,216,998	ذمم دائنة للمطاعم متضمنة في "ذمم تجارية دائنة وذمم دائنة وأخرى" (إيضاح 12)

## 16. تكلفة المبيعات

الفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 دولار أمريكي	
(315,301,219)	مصاريف التسليم
(36,551,546)	تكلفة تجهيز الطلبات
(194,388,247)	تكاليف مباشرة أخرى *
<b>(546,241,012)</b>	<b>المجموع</b>

\* تشمل التكاليف المباشرة الأخرى تكاليف البقالة ومقدمي خدمات الدفع والنفقات العامة الأخرى والرواتب والمزايا الأخرى للموظفين المرتبطة بشكل مباشر بالإيرادات.

## 17. مصاريف التسويق

الفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 دولار أمريكي	
(16,491,030)	الاستحواذ على المطاعم <sup>(أ)</sup>
(13,749,610)	استقطاب العملاء <sup>(ب)</sup>
(6,741,031)	نفقات تسويقية أخرى <sup>(ج)</sup>
<b>(36,981,671)</b>	<b>المجموع</b>

(أ) تتعلق تكاليف استقطاب المطاعم بالدعم العام لمبيعات المطاعم.  
(ب) تشمل تكاليف استقطاب العملاء تكاليف التلفزيون والراديو والتسويق غير المتصل بالإنترنت والتسويق عبر محركات البحث (SEM) وغيرها من التكاليف المتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعي والعرض والتسويق عبر الهاتف المحمول.  
(ج) تشمل نفقات التسويق الأخرى بشكل رئيسي تكاليف الموظفين للرواتب والأجور، ونفقات المؤثرين، وعلامة البائعين التجارية، وأدوات التسويق، وتكاليف البحث، والرعاية.

## 18. مصاريف تكنولوجيا المعلومات

الفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 دولار أمريكي	
(15,583,778)	مصاريف الموظفين
(1,469,343)	مصاريف تكنولوجيا المعلومات الأخرى غير المتعلقة بالموظفين
<b>(17,053,121)</b>	<b>المجموع</b>

ترتبط مصاريف تكنولوجيا المعلومات بالأبحاث التي تركز على الابتكار في المنصات والمنتجات.

## 19. مصاريف عمومية وإدارية

الفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 دولار أمريكي	
(20,993,948)	مصاريف الموظفين
(5,793,284)	المكافآت القائمة على الأسهم (إيضاح 26)
(11,538,886)	الاستهلاك والإطفاء
(2,450,735)	الاستشارات والخدمات المهنية
(750,113)	الضرائب الأخرى (غير المتعلقة بالدخل)
(2,193,920)	مصاريف المكتب الأخرى
(719,784)	مصاريف السفر
(376,347)	التأمينات
(681,545)	الاتصالات
(276,890)	تكاليف الموارد البشرية والتوظيف الأخرى
(425,753)	الأعباء المصرفية
(264,013)	مصاريف الإيجار والاستئجار (إيضاح 13)
(2,879,325)	مصاريف متنوعة
<b>(49,344,543)</b>	<b>المجموع</b>

## 20. الدخل الأخر

الفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 دولار أمريكي	الدخل الأخر من تخصيص الخدمة (إيضاح 9) الربح من استبعاد الممتلكات والمعدات
7,627,747	
477,999	
<b>8,105,746</b>	<b>المجموع</b>

## 21. المصاريف الأخرى وانخفاض القيمة

الفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 دولار أمريكي	التكاليف المشتركة بالمجموعة <sup>(1)</sup> مصاريف أخرى رسوم انخفاض القيمة (إيضاح 7)
(23,080,861)	
(2,470,136)	
(3,097,431)	
<b>(28,648,428)</b>	<b>المجموع</b>

(أ) تمثل التكاليف المشتركة بالمجموعة بشكل أساسي الرسوم المفروضة من الشركة الأم النهائية، كما هو مبين في إيضاح رقم 9، فيما يتعلق باستخدام الخدمات العالمية.

## 22. صافي إيرادات التمويل

الفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 دولار أمريكي	إيرادات الفوائد مصاريف الفائدة على مطلوبات الإيجارية (إيضاح 13)
1,993,822	
(1,432,182)	
<b>561,640</b>	<b>المجموع</b>

23. إيرادات ضريبة الدخل - بالصافي  
23.1 ضريبة الدخل المعترف بها في قائمه الأرباح والخسائر

الفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 دولار أمريكي	الضريبة المتداولة مصاريف الضريبة المتداولة
(10,326,845)	
12,967,733	الضريبة المؤجلة
2,724,930	الاعتراف بالاختلافات المؤقتة القابلة للخصم والتي لم يتم الاعتراف بها سابقاً الاعتراف بالخسائر الضريبية غير المعترف بها سابقاً
<b>15,692,663</b>	<b>إجمالي الضريبة المؤجلة المعترف بها</b>
<b>5,365,818</b>	<b>المجموع</b>

## 23.2 تسويات معدل الضريبة الفعلي

الفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 دولار أمريكي	الأرباح قبل ضريبة الدخل (أ)
132,552,719	
(11,929,745)	الضريبة بمعدل الشركة المحلي البالغ 9%
3,947,400	تأثير معدلات الضرائب في الخارج
(2,344,500)	الضريبة المقطوعة
15,692,663	موجودات ضريبية مؤجلة
5,365,818	إجمالي مصاريف الضريبة (ب)
<b>(%4.05)</b>	<b>معدل الضريبة الفعلي (ب/أ)</b>

**23. إيرادات ضريبة الدخل - بالصافي (تتمة)****23.3 حركة موجودات ضريبية مؤجلة**

قامت المجموعة بإثبات أصل ضريبي مؤجل يتعلق بالفروقات المؤقتة الناتجة عن خسائر صرف العملات الأجنبية غير المحققة. ومن المتوقع أن تتحقق هذه الخسائر في المستقبل المنظور.

2024 دولار أمريكي	المعترف به خلال الفترة تم تعديله مقابل رسوم الضريبة للفترة فروق تحويل العملات
15,692,663	
(2,467,964)	
(1,221,540)	
<b>12,003,159</b>	<b>إجمالي موجودات ضريبية مؤجلة في 31 ديسمبر 2024</b>

**التغييرات الأخيرة في قوانين الضرائب في الأسواق التي تعمل فيها المجموعة**

في 9 ديسمبر 2022، أصدرت وزارة المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة المرسوم بقانون اتحادي رقم 47 لسنة 2022 بشأن ضريبة الشركات والأعمال، وقانون ضريبة الشركات وذلك لإقرار نظام جديد لضريبة الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

دخل نظام ضريبة الشركات الجديد حيز التنفيذ للفترة المحاسبية التي تبدأ في أو بعد 1 يونيو 2023. يخضع الدخل الخاضع للضريبة للكيانات التي ينطبق عليها قانون ضريبة الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة لمعدل ضريبة بنسبة 9٪.

في 23 مايو 2023، أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية (IASB) تعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم 12 "ضرائب الدخل"، مُدخلًا استثناءً مؤقتًا إلزاميًا لمتطلبات المعيار المحاسبي الدولي رقم 12، والذي بموجب لا تُقَرَّر الكيانات أو تُفصح عن معلومات حول موجودات ومطلوبات الضرائب المؤجلة المتعلقة بقواعد الركيزة الثانية. تماشيًا مع المعيار المحاسبي الدولي رقم 12 (بصيغته المعدلة)، طبقت المجموعة الاستثناء المتعلق بالاعتراف بمعلومات الموجودات والمطلوبات الضريبية المؤجلة المتعلقة بـضرائب الدخل للركيزة الثانية والإفصاح عنها.

**الضريبة التكميلية المحلية الدنيا**

أقرت البحرين ضريبة الحد الأدنى المحلية الإضافية بنسبة 15٪ للشركات المتعددة الجنسيات، اعتبارًا من 1 يناير 2025.

أقرت الإمارات العربية المتحدة أيضًا ضريبة الحد الأدنى المحلية الإضافية بمعدل 15٪ للشركات المتعددة الجنسيات، اعتبارًا من 1 يناير 2025.

بالإضافة إلى ذلك، أعلنت الكويت وقطر (بضريبة حالية بنسبة 10%) عن تطبيق ضريبة محلية إضافية بنسبة 15%، والتي ستدخل حيز التنفيذ للسنوات المالية التي تبدأ في أو بعد 1 يناير 2025.

وتقوم المجموعة حاليًا بتقييم التأثير المحتمل على بياناتها المالية الموحدة للفترة التي تبدأ من 1 يناير 2025 فصاعدًا.

**24. ربحية السهم**

الفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 دولار أمريكي	ربح الفترة
137,918,537	
	المتوسط المرجح لعدد الأسهم القائمة في نهاية الفترة *
1,760	- تأثير الأسهم المصدرة عند التأسيس
18,824,661,172	- تأثير الأسهم المصدرة المتعلقة اندماج الأعمال في سبتمبر 2024
<b>18,824,662,932</b>	<b>الاجمالي</b>
<b>0.01</b>	<b>الربح الأساسي والمخفض للسهم الواحد</b>

\* تم تعديل متوسط عدد الأسهم المرجح لتقسيم الأسهم (إيضاح 11).

**25. المطلوبات الطارئة والتعهدات**

خلال الفترة، أبرمت إحدى شركات المجموعة عقدًا لبناء مشروع للطاقة الشمسية. وكجزء من المطلوبات التعاقدية، أصدرت هذه الشركة التابعة ضمان أداء لصالح مقدم الخدمة. وقد استحوذ مقدم الخدمة على قطعتي أرض للمشروع. مع الاحتفاظ بالسندات القانونية لهذه القطع باسم الشركة. اعتبارًا من 31 ديسمبر 2024، بلغت القيمة الإجمالية للعقد 1,927,543 دولار أمريكي.

باستثناء المطلوبات التجارية الجارية التي تندرج ضمن سياق العمل الطبيعي، لم يكن هناك أي التزام رأسمالي معروف آخر في البيانات المالية للمجموعة حتى تاريخ إعداد التقارير. كما في 31 ديسمبر 2024، بالإضافة إلى ما ورد أعلاه، بلغت الضمانات المصرفية المستحقة الصادرة نيابة عن بعض شركات المجموعة 7,684,222 دولار أمريكي.

**26. المدفوعات القائمة على الأسهم**

تنفذ الشركة الأم النهائية برامج المدفوعات القائمة على الأسهم منذ عام 2011. وكما في 31 ديسمبر 2024، ساهمت المجموعة في الترتيبات التالية المتعلقة بعملية الدفع القائمة على الأسهم التي تديرها الشركة الأم النهائية.

**26. المدفوعات القائمة على الأسهم (تتمة)****26.1 خطة الحوافز طويلة الأجل****الشروط والأحكام**

قامت الشركة الأم النهائية بتنفيذ خطة حوافز طويلة الأجل تتكون من نوعين من الجوائز: خطة الأسهم المقيدة وبرنامج خيار الأسهم. ويتمثل المشاركون المؤهلون في أعضاء مجلس الإدارة والمديرون التنفيذيون لبعض الشركات التابعة وأعضاء آخرون في الإدارة بالإضافة إلى بعض الموظفين. وتلتزم الشركة الأم النهائية بمنح وحدات الأسهم المقيدة وخيارات الأسهم بناءً على مبلغ ثابت و محدد باليورو سنويًا على مدار فترة أربع سنوات، وتتكون الجائزة من شرائح سنوية فردية تُمنح للمشاركين ضمن اتفاقية واحدة في السنة الأولى.

**قياس القيم العادلة**

إن القيمة العادلة لتاريخ المنح للجوائز هي قيمة تعاقدية ثابتة باليورو، وتُمنح الأدوات على أقساط على مدار فترة منح مدتها عام واحد أو ربع سنوي، بناءً على العقد المبرم مع الموظفين. ونتيجة لذلك، فتختلف التكلفة الإجمالية المعترف بها كل عام على مدار فترة منح الحقوق، مما سيؤدي إلى الاعتراف بنسبة أعلى من التكلفة في السنوات الأولى من الخطة الإجمالية. بالإضافة إلى ذلك، فإن خيارات الأسهم تتضمن أيضًا شرط أداء لا يستند على السوق حيث يتوقع استيفاء من جانب الشركة الأم النهائية.

2024		
عدد وحدات الأسهم المقيدة	المتوسط المرجح لسعر الممارسة	عدد الخيارات
<b>903,294</b>	<b>53.28</b>	<b>254,883</b>
37,200	-	-
(24,203)	-	-
(206,410)	-	-
<b>709,881</b>	<b>53.28</b>	<b>254,883</b>

**المستحق كما في 30 سبتمبر**

الممنوح خلال الفترة\*

المتنازل عنه خلال الفترة

الممارس/المفرج عنه خلال الفترة

**المستحق كما في 31 ديسمبر**

\* يعكس عدد الخيارات والأسهم الثابتة في تاريخ إعداد التقارير.

تراوحت أسعار التنفيذ على الخيارات المتداولة في 31 ديسمبر 2024 تتراوح بين 28.68 يورو و122.14 يورو ومتوسط العمر الزمني التعاقدية المتبقية المرجح 24 شهرًا. لقد أسهمت الخطة في المصاريف بمبلغ 5,255,055 دولار أمريكي في عام 2024.

**26.2 منحة هيرو****الشروط والأحكام**

منذ عام 2020، يتم إصدار منحة هيرو كمنحة لمرة واحدة بمبالغ مختلفة لموظفين معينين في المجموعة لأسباب مختلفة (على سبيل المثال، كبديل لمدفوعات المكافآت التقديرية). وبموجب هذا البرنامج، التزمت الشركة الأم النهائية بإصدار وحدات مقيدة على أساس مبلغ محدد باليورو. تخضع منحة هيرو عادةً لفترة استحقاق وفترة انحدار مدتها اثني عشر شهرًا؛ وفي بعض الحالات، تصل إلى عامين على التوالي.

**قياس القيم العادلة**

القيمة العادلة في تاريخ المنح للجوائز هي القيمة باليورو الثابتة تعاقديًا. لا تتضمن هذه القيمة العادلة توقعات توزيع الأرباح. تم منح ما مجموعه 37,200 وحدة أسهم مقيدة في عام 2024. ساهمت الخطة بمبلغ 538,229 دولار أمريكي من المصاريف في عام 2024.

**27. موجودات حق الاستخدام**

إن الحركة في رصيد موجودات حق الاستخدام، المدرجة ضمن الممتلكات والمعدات (إيضاح رقم 5)، خلال الفترة هي كما يلي:

المجموع دولار أمريكي	أسطول السيارات دولار أمريكي	المعدات والآلات التقنية دولار أمريكي	مباني وتحسينات إيجارية دولار أمريكي	التكلفة
129,634,388	16,449,474	469,156	112,715,758	الاستحواذ على شركات خاضعة لسيطرة مشتركة
12,964,167	-	-	12,964,167	الإضافات
(4,338,887)	-	-	(4,338,887)	إنهاء عقود الإيجار (إيضاح 5)
(1,616,099)	(24,780)	-	(1,591,319)	فروق تحويل العملات
<b>136,643,569</b>	<b>16,424,694</b>	<b>469,156</b>	<b>119,749,719</b>	<b>كما في 31 ديسمبر 2024</b>
				<b>الاستهلاك المتراكم</b>
(42,950,660)	(6,453,476)	(57,316)	(36,439,868)	الاستحواذ على شركات خاضعة لسيطرة مشتركة
(6,488,608)	(729,517)	(58,643)	(5,700,448)	الاستهلاك
2,409,576	-	-	2,409,576	إنهاء عقود الإيجار (إيضاح 5)
685,945	23,913	-	662,032	فروق تحويل العملات
<b>(46,343,747)</b>	<b>(7,159,080)</b>	<b>(115,959)</b>	<b>(39,068,708)</b>	<b>كما في 31 ديسمبر 2024</b>
<b>90,299,822</b>	<b>9,265,614</b>	<b>353,197</b>	<b>80,681,011</b>	<b>القيمة الدفترية كما في 31 ديسمبر 2024</b>

## 28. توزيعات الأرباح

خلال الفترة اللاحقة، أعلن مجلس الإدارة عن نية الشركة إعلان توزيع أرباح على المساهمين بقيمة 110 مليون دولار أمريكي (0.005 دولار أمريكي للسهم الواحد) لعام 2024. يخضع توزيع الأرباح المقترح لموافقة المساهمين في اجتماع الجمعية العامة السنوي.

## 29. المعلومات القطاعية

القطاع هو وحدة منفصلة و متميزة عن أنشطة المجموعة التي تُنتج إيرادات أو مصروفات. يتم الإفصاح عن القطاعات التشغيلية بناءً على تقارير داخلية تُراجعها الإدارة التنفيذية، وهي المسؤولة عن تخصيص الموارد وتقييم الأداء واتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالقطاعات التشغيلية. يجب تجميع وتسجيل القطاعات التشغيلية ذات الخصائص الجغرافية والاقتصادية والمنتجات والخدمات وفئات العملاء المتشابهة، كلما أمكن، كوحدات للإبلاغ عنها.

تقوم الإدارة التنفيذية بمراجعة التقارير الإدارية الداخلية لكل قسم شهريا على الأقل.

## (أ) أساس المعلومات القطاعية

حددت المجموعة الدول كقطاع. يُحدد هذا القطاع بناءً على موقعه الجغرافي أو منطقته، وهو المعيار الرئيسي الذي يعتمد عليه صانعي القرارات التشغيلية CODM لتقييم الأداء واتخاذ القرارات الاستراتيجية وتخصيص الموارد.

يوضح الجدول التالي، بمزيد من التفصيل، القطاع والدول المشمولة فيه:

القطاع	تفاصيل القطاع
دول مجلس التعاون الخليجي	يشمل قطاع دول مجلس التعاون الخليجي الدول التي تُدير فيها المجموعة أعمالها وتُقدم منتجاتها وخدماتها حاليًا، بما في ذلك الكويت والإمارات العربية المتحدة وعمان وقطر والبحرين. وقد قُيّمت الإدارة أن تجميع المعلومات المتعلقة بقطاع دول مجلس التعاون الخليجي يُمكن مستخدمي البيانات المالية المرحلية للمجموعة من تقييم طبيعة أنشطتها التجارية وأثارها المالية في هذه المنطقة. وتشابه العمليات في هذه الدول في خصائصها الاقتصادية، بما في ذلك ظروف السوق، وسلوك المستهلك، وممارسات الأعمال. وبناءً على هذا التقييم، خلصت الإدارة إلى أن هذه الدول مؤهلة للتجميع في قطاع واحد يُقدّم تقريرًا عنه.

تولد القطاعات القابلة للتقرير والقطاعات الأخرى إيرادات بشكل رئيسي من خدمات السوق عبر الإنترنت، ورسوم التوصيل المفروضة بشكل منفصل، والطلبات المقدمة في متاجر التوصيل الخاصة بالمجموعة وخدمات الإعلان، بالإضافة إلى رسوم الاشتراك، ورسوم الخدمة، وفي بعض الحالات، رسوم الدفع المفروضة بشكل منفصل.

## (ب) المعلومات المالية القطاعية ومطابقة معلومات القطاعات

عادةً ما تساوي الإيرادات من العملاء الخارجيين المُبلّغ عنها إلى صانعي القرارات التشغيلية (CODM) قياس الإيرادات المُدرّجة في بيان الأرباح والخسائر والدخل الشامل الآخر المرحلي الموحد، مع الاستثناءات التالية:

- الاستبعاد بين القطاعات - يشمل هذا بشكل رئيسي إعادة شحن الخدمات اللوجستية وغيرها من الخدمات بين القطاعات. يُستبعد هذا الاستبعاد للحصول على إجمالي إيرادات القطاع.
- آثار التسوية - يشمل هذا بشكل رئيسي تعديلات على الإيرادات المباشرة الأخرى لإيرادات خدمات التوصيل عند الطلب، والتي تُعد المجموعة طرفاً رئيسياً فيها، وتُعرض الإيرادات على أساس إجمالي، بينما تُخصم هذه الإيرادات، لأغراض إعداد التقارير الإدارية، من تكلفتها ذات الصلة.

ترد أدناه النتائج المالية للقطاعات:

قطاع دول مجلس التعاون الخليجي دولار أمريكي	قطاعات أخرى دولار أمريكي	المجموع دولار أمريكي
679,320,500	145,984,341	825,304,841
(567,809)	(783,231)	(1,351,040)
678,752,691	145,201,110	823,953,801
(1,255,953)	(18,930)	(1,274,883)
(15,051,232)	(6,358,856)	(21,410,088)
662,445,506	138,823,324	801,268,830
227,421,345	27,606,473	255,027,818
129,144,410	3,408,309	132,552,719
122,090,189	15,828,348	137,918,537
(10,498,482)	(1,871,840)	(12,370,322)

## الموجودات والمطلوبات

قطاع دول مجلس التعاون الخليجي دولار أمريكي	قطاعات أخرى دولار أمريكي	المجموع دولار أمريكي
1,307,322,447	366,287,503	564,305,523
161,669,593	(362,124,901)	(362,124,901)
1,106,867,139	568,468,125	1,675,335,264

## 29. المعلومات القطاعية (تتمة) (ج) معلومات عن المنطقة الجغرافية

توضح الجداول أدناه الإيرادات والموجودات غير المتداولة للدول المهمة في المجموعة:

### 1. الإيرادات

2024 دولار أمريكي	
278,607,163	الإمارات العربية المتحدة
211,510,474	الكويت
87,809,431	قطر
223,341,762	أخرى
<b>801,268,830</b>	

### 2. الموجودات غير المتداولة

2024 دولار أمريكي	
406,844,420	الإمارات العربية المتحدة
66,154,493	أخرى
<b>472,998,913</b>	

الموجودات غير المتداولة لا تشمل الموجودات الضريبية المؤجلة.

تعتبر الدولة مهمة إذا كانت تمثل أكثر من 10% من المقياس المعني.

## 30. الأدوات المالية/إدارة المخاطر المالية إطار إدارة المخاطر

تضطلع إدارة المجموعة بالمسؤولية الكاملة بشأن إنشاء إطار لإدارة المخاطر للمجموعة ومراقبته. وتحمل إدارة المجموعة المسؤولية المتعلقة بتطوير ومراقبة سياسات إدارة المخاطر بالمجموعة.

لقد تم استحداث سياسات إدارة المخاطر للمجموعة لتحديد وتحليل المخاطر التي تواجهها المجموعة، وتحديد حدود المخاطر والضوابط اللازمة ومراقبة المخاطر مع الالتزام بالأطر المحددة. تتم مراجعة سياسات وأنظمة إدارة المخاطر بانتظام لتعكس التغيرات في ظروف السوق وأنشطة المجموعة. تهدف المجموعة، من خلال معايير وإجراءات التدريب والإدارة، للحفاظ على بيئة تحكم منضبطة وبناءة يعي بموجبها جميع الموظفين الأدوار والمطلوبات المنوطة بهم.

### مخاطر الائتمان

تتمثل مخاطر الائتمان في مخاطر الخسارة المالية للمجموعة إذا فشل العميل أو الطرف المقابل لأداة مالية في الوفاء بمطلوباته التعاقدية وتنشأ بالأساس من الذمم التجارية المدنية والذمم المدنية الأخرى للمجموعة. تمثل المبالغ المدرجة للموجودات المالية أقصى تعرض ائتماني.

وتشير المخاطر المتعلقة بالائتمان إلى المخاطر المتمثلة في تخلف الطرف المقابل عن سداد مطلوباته التعاقدية الأمر الذي قد يكبد المجموعة خسارة مالية للمجموعة. إن المخاطر التي تنشأ من القيمة الدفترية للموجودات المالية المعترف بها على النحو الوارد في بيان المركز المالي الموحد كانت تمثل تعرض للمجموعة لمخاطر الائتمان كما 31 ديسمبر 2024، دون الأخذ في الاعتبار أي ضمانات محتفظ بها أو تعزيزات ائتمانية أخرى، والتي ستسبب في خسارة مالية للمجموعة بسبب الإخفاق في سداد الأطراف المقابلة لمطلوباتهم والضمانات المالية المقدمة من قبل المجموعة.

### التعرض لمخاطر الائتمان

2024 دولار أمريكي	إيضاح	
94,567,429		الذمم التجارية المدنية والذمم المدنية الأخرى
416,884,612	10	النقد لدى البنك
21,422,453	9	المستحق من أطراف ذات علاقة
<b>532,874,494</b>		

احتفظت المجموعة بنقد في أرصدة بنكية وودائع قصيرة الأجل بقيمة 416,884,612 دولار أمريكي في 31 ديسمبر 2024. يتم الاحتفاظ بالنقد والأرصدة البنكية لدى البنوك والمؤسسات المالية، المصنفة من AA- إلى AA+، بناءً على تصنيفات وكالة ستاندرد آند بورز العالمية.

يلخص الجدول التالي ملف استحقاق الأدوات المالية للمجموعة. تم تحديد الاستحقاقات التعاقدية للأدوات المالية على أساس الفترة المتبقية في تاريخ بيان المركز المالي إلى تاريخ الاستحقاق التعاقدية. تتم مراقبة ملف الاستحقاق من قبل الإدارة لضمان الحفاظ على السيولة الكافية.

فيما يلي ملف استحقاق الموجودات والمطلوبات في تاريخ بيان المركز المالي بناءً على ترتيبات السداد التعاقدية:

التدفقات النقدية التعاقدية				
أكثر من خمس سنوات دولار أمريكي	من سنة إلى خمس سنوات دولار أمريكي	أقل من سنة دولار أمريكي	المجموع دولار أمريكي	القيمة الدفترية دولار أمريكي
<b>31 ديسمبر 2024</b>				
				ذمم تجارية دائنة وذمم دائنة أخرى (باستثناء المبالغ المقدمة من العميل والدخل غير المكتسب)
-	-	323,339,521	323,339,521	323,339,521
-	-	36,510,621	36,510,621	36,510,621
15,931,360	58,359,987	91,956,969	166,248,316	96,529,540
<b>15,931,360</b>	<b>58,359,987</b>	<b>451,807,111</b>	<b>526,098,458</b>	<b>456,379,682</b>
<b>الاجمالي</b>				

### مخاطر السوق

تُعرف مخاطر السوق بالمخاطر التي قد تؤثر على دخل المجموعة أو قيمة حيازاتها من الأدوات المالية نتيجة للتغيرات في أسعار السوق - على سبيل المثال، أسعار الصرف الأجنبي، وأسعار الفائدة وأسعار الأسهم. ويتمثل هدف إدارة مخاطر السوق في إدارة التعرضات لمخاطر السوق ومراقبتها ضمن المعايير المقبولة، مع تحسين العائد.

### مخاطر العملات

إن تعرض الشركة لمخاطر الصرف الأجنبي محدود، حيث أن نسبة كبيرة من المعاملات بالعملات الأجنبية والموجودات والمطلوبات النقدية تتم بالعملات المرتبطة بالدولار الأمريكي والتي لها تأثير محدود على سعر الصرف.

## 30. الأدوات المالية/إدارة المخاطر المالية (تتمة)

### مخاطر الائتمان (تتمة)

### الخسارة الائتمانية المتوقعة على الذمم التجارية المدينة

يقدم الجدول التالي معلومات حول التعرض لمخاطر الائتمان والخسائر الائتمانية المتوقعة على الذمم التجارية المدينة والذمم المدينة الأخرى:

مخصص الخسارة	إجمالي القيمة الدفترية	المعدل المتوقع لخسارة
<b>31 ديسمبر 2024</b>		
		الحالية
(5,218,057)	37,546,795	%13.90
(669,336)	1,062,399	%63.00
(3,773,053)	3,918,255	%96.29
(188,034)	896,812	%20.97
(235,640)	936,368	%25.17
(60,801)	206,107	%29.50
-	-	أكثر من 180 يومًا
<b>(10,144,921)</b>	<b>44,566,736</b>	<b>المجموع</b>

تعتمد معدلات الخسارة على تجربة الخسارة الائتمانية الفعلية على مدى السنوات الثلاث الماضية. يتم ضرب هذه المعدلات بعوامل قياسية لتعكس الاختلافات بين الظروف الاقتصادية خلال الفترة التي تم خلالها جمع البيانات التاريخية والظروف الحالية ووجهة نظر المجموعة للظروف الاقتصادية على مدى العمر الزمني المتوقع للذمم المدينة.

من أجل تقليل مخاطر الائتمان، كلفت المجموعة إدارتها بتطوير وصيانة تصنيفات مخاطر الائتمان للمجموعة لتصنيف التعرضات وفقًا لدرجة مخاطر التعثر في السداد. يتم توفير معلومات التصنيف الائتماني من وكالات التصنيف المستقلة عند توفرها، وإذا تعذر ذلك، تستخدم الإدارة معلومات مالية أخرى متاحة للعلن وسجلات التداول الخاصة بالمجموعة لتصنيف عملائها الرئيسيين والمدنيين الآخرين. تتم مراقبة تعرض المجموعة والتصنيفات الائتمانية لأطرافها المقابلة بشكل مستمر مع توزيع القيمة الإجمالية للمعاملات المبرمة بين الأطراف المقابلة المعتمدة.

### المستحق من اطراف ذات علاقة

لا تعتبر المبالغ المستحقة من الأطراف ذات الصلة منخفضة القيمة الائتمانية كما في 31 ديسمبر 2024.

### مخاطر السيولة

مخاطر السيولة هي المخاطر التي قد تواجهها المجموعة في مواجهة صعوبة في الوفاء بالمطلوبات المرتبطة بمطلوباتها المالية التي يتم تسويتها من خلال تسليم النقد أو أي أصل مالي آخر. ويتمثل هدف المجموعة عند إدارة السيولة في ضمان، قدر الإمكان، امتلاكها لسيولة كافية للوفاء بمطلوباتها عند استحقاقها، في ظل الظروف العادية وغير المواتية، دون تكبد خسائر غير مقبولة أو المخاطرة بالحاق الضرر بسمعة المجموعة.

### تحليل الحساسية

يُقدَّر تعرض المجموعة لمخاطر العملات الأجنبية عند حدوث تغير معقول في تقلبات العملات الأجنبية بنسبة ١٪ كما يلي:

2024	تعزيز		اضعاف	
	حقوق الملكية دولار أمريكي	الربح دولار أمريكي	حقوق الملكية دولار أمريكي	الربح دولار أمريكي
EUR	(19,122)	(19,122)	19,122	19,122
IQD	575,464	575,464	(575,464)	(575,464)
BHD	1,091,290	1,091,290	(1,091,290)	(1,091,290)
EGP	6,078,681	6,078,681	(6,078,681)	(6,078,681)
JOD	1,065,732	1,065,732	(1,065,732)	(1,065,732)
KWD	1,969,335	1,969,335	(1,969,335)	(1,969,335)
OMR	249,348	249,348	(249,348)	(249,348)
QAR	894,369	894,369	(894,369)	(894,369)
SAR	18,141	18,141	(18,141)	(18,141)
	<b>11,923,238</b>	<b>11,923,238</b>	<b>(11,923,238)</b>	<b>(11,923,238)</b>

### 31. قياس القيمة العادلة

تتكون الأدوات المالية من الموجودات المالية والمطلوبات المالية. وتتألف الموجودات المالية من النقد والأرصدة المصرفية والمبالغ المستحقة من الأطراف ذات الصلة والذمم التجارية المدبنة وغيرها. وتتكون المطلوبات المالية من الذمم التجارية الدائنة والذمم الدائنة الأخرى والمبالغ المستحقة للأطراف ذات الصلة.

وتُدرج القيمة العادلة للموجودات والمطلوبات المالية بالمبلغ الذي يمكن به تبادل الأداة ضمن معاملة جارية بين أطراف لديها الرغبة في إبرام المعاملات، بخلاف عمليات البيع القهري أو التصفية.

يأخذ قياس القيمة العادلة للأصل غير المالي في الاعتبار قدرة المشارك في السوق على استحداث فوائد اقتصادية من خلال استخدام الأصل في أفضل استخدام أو بيعه لمشارك آخر في السوق من شأنه أن يستخدم الأصل في أفضل استخدام.

### 30. الأدوات المالية/إدارة المخاطر المالية (تتمة)

#### مخاطر العملات (تتمة)

تتعرض المجموعة لمخاطر العملات نتيجة لعدم التوافق بين العملات المقومة بها المبيعات والمشتريات والاقتراض والعملات الوظيفية لشركات المجموعة. العملات الوظيفية لشركات المجموعة هي بشكل رئيسي الدرهم الإماراتي (AED)، والريال السعودي (SAR)، والدينار الأردني (JOD)، والدينار الكويتي (KWD)، والجنيه المصري (EGP)، والريال العُماني (OMR)، والدينار البحريني (BHD)، والدينار العراقي (IQD)، والريال القطري (QRY).

	2024		
	الموجودات	المطلوبات	صافي الموجودات
EUR	77,965,483	79,877,713	(1,912,230)
IQD	57,546,363	-	57,546,363
BHD	109,505,212	376,233	109,128,979
EGP	60,786,814	-	60,786,814
JOD	106,573,214	-	106,573,214
KWD	206,407,614	9,474,098	196,933,516
OMR	24,934,818	-	24,934,818
QAR	89,436,886	-	89,436,886
SAR	1,814,134	-	1,814,134

أسعار الصرف المستخدمة خلال الفترة كالتالي

	متوسط سعر الصرف 2024	اغلاق سعر الصرف 2024
EUR	0.79	0.97
IQD	1,310.00	1,310.00
BHD	0.38	0.38
EGP	50.59	50.84
JOD	0.71	0.71
KWD	0.31	0.31
OMR	0.39	0.39
QAR	3.65	3.65
SAR	3.76	3.76

### 33. الاستحواذ على شركات خاضعة لسيطرة مشتركة معاملات الاستحواذ على شركات تحت سيطرة مشتركة

إن الجمع بين الأعمال الذي يشمل كيانات أو شركات تحت سيطرة مشتركة هو جمع بين الأعمال حيث تكون جميع الكيانات أو الشركات المشتركة تحت سيطرة نفس الطرف المسيطر النهائي في نهاية المطاف قبل الجمع وبعده.

تتبع المجموعة محاسبة القيمة الدفترية (على أساس الترحيل) بأثر رجعي، على أساس أن الاستثمار قد نُقل ببساطة من جزء من المجموعة إلى آخر. ووفقًا لمحاسبة القيمة الدفترية، تُثبت المجموعة الموجودات والمطلوبات بقيمتها الدفترية في تاريخ الاستحواذ. ويُدرج الفرق بين القيم الدفترية للموجودات المكتسبة والمطلوبات المتكبدة، والمقابل المدفوع، في الأرباح المحتجزة ضمن بيان التغيرات في حقوق الملكية.

وكجزء من خطة إعادة الهيكلة الأوسع التي بدأتها الشركة الأم النهائية، تم تنفيذ العديد من المعاملات بين الكيانات الخاضعة لسيطرة مشتركة لتوحيد أعمال الشركة الأم النهائية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا قبل طرح العام الأولي.

في 24 سبتمبر 2024، نقلت الشركة الأم الرئيسية حصتها وسيطرتها في شركة ديليفري هيرو (شركة ذات مسؤولية محدودة) ("دي إتش إف زد") وشركاتها التابعة إلى الشركة الأم. ومقابل هذا النقل، أصدرت الشركة 178,040,951 سهمًا عاديًا للشركة الأم (للمزيد من التفاصيل، إيضاح 11 - رأس المال).

في 30 سبتمبر 2024، حصلت الشركة على السيطرة على الشركات التالية والشركات التابعة لها كجزء من معاملة التحكم المشتركة. لتسهيل هذا التحويل، أصدرت الشركة 75,608,949 سهمًا عاديًا إضافيًا للشركة الأم. وشمل ذلك أيضًا تسوية بعض المطلوبات الداخلية للمجموعة تجاه الشركة الأم الأساسية. (للمزيد من التفاصيل، إيضاح 11 - رأس المال).

شركة فود أون كليك دوت كوم منطقة حرة - ذ.م.م؛  
شركة الطلبات لخدمات التوصيل - ذ.م.م؛  
شركة ديليفري هيرو مصر - ش م م؛  
شركة دارك ستورز مينا هولدينج ليمتد؛  
شركة ديليفري هيرو كيتشنز مينا هولدينج ليمتد؛  
شركة دي إتش كيتشنز - ذ.م.م؛ و  
شركة ديليفري هيرو بايمينتس مينا منطقة حرة - ذ.م.م.

تم تنفيذ هذه المعاملات لإعادة تنظيم الهيكل التنظيمي للمجموعة استعدادًا للاكتتاب العام الأولي، بما يتماشى مع هدف الشركة الأم النهائية المتمثل في طرح 20% من حصتها في الشركة من خلال الاكتتاب العام الأولي.

### 31. قياس القيمة العادلة (تتمة)

وتُعرف القيمة العادلة هي السعر الذي سيتم استلامه لبيع أحد الموجودات أو دفعه لنقل التزام في معاملة منظمة بين المشاركين في السوق في تاريخ القياس. يعتمد قياس القيمة العادلة على افتراض أن المعاملة لبيع الأصل أو نقل الالتزام تتم إما:

- في السوق الرئيسية للأصل أو الالتزام؛ أو
- في السوق الأكثر ملاءمة للأصل أو الالتزام إن تعذر وجود سوق رئيسية.

ويتعين أن تكون السوق الرئيسية أو الأكثر ملاءمة متاحة للمجموعة.

تقاس القيمة العادلة للأصل أو الالتزام باستخدام الافتراضات التي يستخدمها المشاركون في السوق عند تسعير الأصل أو الالتزام، على افتراض أن المشاركين في السوق يتصرفون وفقًا لمنفعتهم الاقتصادية.

يأخذ قياس القيمة العادلة للأصل المالي في الحسبان قدرة المشارك في السوق على تحقيق فوائد اقتصادية من خلال استخدام الأصل في أفضل استخدام أو بيعه لمشارك آخر في السوق من شأنه أن يستخدم الأصل في أفضل استخدام.

تستخدم المجموعة تقنيات التقييم المناسبة في ظل الظروف والتي تتوفر لها بيانات كافية لقياس القيمة العادلة، وتعظيم استخدام المدخلات القابلة للملاحظة ذات الصلة وتقليل استخدام المدخلات غير القابلة للملاحظة.

ترى الإدارة أن القيم الدفترية للموجودات المالية والمطلوبات المالية المعترف بها بالتكلفة المطفأة في البيانات المالية الموحدة تقارب قيمها العادلة.

### 32. إدارة مخاطر رأس المال

تدير المجموعة رأس مالها لضمان قدرتها على الاستمرار كشركة مستمرة مع تعظيم العائد للمساهمين من خلال تحسين رصيد الدين والأسهم. تظل الاستراتيجية العامة للمجموعة دون تغيير عن تلك الخاصة بالسنوات السابقة. يتكون هيكل رأس مال المجموعة من حقوق الملكية المنسوبة إلى المساهمين، والتي تتألف من رأس المال المصدر والاحتياطيات والأرباح المحتجزة.

### 34. الأحداث اللاحقة

في 25 فبراير 2025، استحوذت شركة طلبات القابضة ش.م.ع.، بموجب صفقة سيطرة مشتركة مع الشركة الأم الرئيسية، على 100% من أسهم رأس مال شركة إنستا شوب - ذ.م.م (إنستاشوب) من شركة ديلفري هيرو إس إي (الشركة الأم الرئيسية).

بهذا الاستحواذ، تصبح إنستا شوب شركة تابعة مملوكة بالكامل للشركة، مما يعزز عروضها في قطاعي البقالة والتجزئة، ويوسع شبكة شركائها في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

يتيح الاستحواذ على إنستا شوب، التي ستواصل العمل كعلامة تجارية مستقلة ضمن قطاعي البقالة والتجزئة التابعين لشركة طلبات، للمنصتين التعاون وتبادل الرؤى لتحسين تجربة العملاء وأدوات الشراكة.

بلغ إجمالي قيمة صفقة الاستحواذ 31,928,889 دولارًا أمريكيًا، وهو ما يعكس رأس مال شركة إنستا شوب - ذ.م.م، بما في ذلك رأس المال المكتتب به واحتياطيات رأس المال.

يعزز هذا الاستحواذ الاستراتيجي قدرات شركة طلبات القابضة ش.م.ع. السوقية، ويوسع عروض خدماتها. ويتمشى هذا الاستحواذ مع استراتيجيه الشركة للنمو، الهادفة إلى تعزيز منظومة منصتها الرقمية، وتوفير قيمة إضافية لعملائها.

### 33. الاستحواذ على شركات خاضعة لسيطرة مشتركة (تتمة)

#### معاملات الاستحواذ على شركات تحت سيطرة مشتركة (تتمة)

تم تنفيذ هذه المعاملات لإعادة تنظيم الهيكل التنظيمي للمجموعة استعدادًا للاكتتاب العام الأولي، بما يتماشى مع هدف الشركة الأم النهائية المتمثل في طرح 20% من حصتها في الشركة من خلال الاكتتاب العام الأولي.

تم تنفيذ عملية الاستحواذ على الشركات المذكورة أعلاه بشكل استراتيجي لتبسيط وتركيز الإدارة التشغيلية والمالية. ومن خلال إعادة الهيكلة تحت السيطرة الكاملة للشركة، كان هدف المجموعة هو إدراج أسهم الشركة في سوق دبي المالي. وكانت هذه الشركات بالفعل تحت سيطرة مشتركة، حيث كانت شركة ديلفري هيرو إس إي الشركة الأم النهائية.

يلخص الجدول التالي القيم الدفترية للموجودات المكتسبة والمطلوبات المفترضة في تاريخ الاستحواذ:

2024 دولار امريكي	
148,423,686	الممتلكات والمعدات (إيضاح 5)
317,823,453	الموجودات غير الملموسة (إيضاح 6)
126,734,495	الذمم التجارية المدبنة والذمم المدبنة الأخرى
38,920,567	المخزونات
960,778	المستحق من الأطراف ذات العلاقة
316,150,394	النقد وما يعادله
(1,587,389)	فروض إلى أطراف ذات علاقة
(33,020,765)	المستحق للأطراف ذات العلاقة
(388,376,307)	الذمم التجارية الدائنة والذمم الدائنة الأخرى
(92,490,561)	المطلوبات الإيجارية (إيضاح 13)
(17,786,656)	مكافأة نهاية الخدمة للموظفين (إيضاح 14)
(19,881,394)	الضرائب الجارية
395,870,301	إجمالي المطلوبات الصافية المفترضة القابلة للتحديد
(253,649,900)	يطرح: رأس المال المصدر (إيضاح 11) *
142,220,401	التأثير الصافي على الاستحواذ على الكيانات الخاضعة للسيطرة المشتركة المرحل إلى الأرباح المحتجزة ضمن حقوق الملكية

\* أصدرت الشركة رأس مال أسهم للشركة الأم كمقابل للاستحواذ على الشركات التابعة المذكورة أعلاه

يعتبر الاستحواذ على الكيانات المذكورة أعلاه اندماجًا تجاريًا تحت سيطرة مشتركة، وهو لا يندرج تحت المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 3 - اندماج الأعمال. وبناءً على ذلك، تم احتساب الاستحواذ على الكيانات المذكورة أعلاه بأثر رجعي بالقيم الدفترية للشركة المستحوذ عليها كما في تاريخ الاستحواذ.

## المصطلحات

المصطلح	التعريف
<b>العملاء/المستخدمون النشطون</b>	الأفراد الذين قاموا بطلب واحد ناجح على الأقل من خلال منصة طلبات خلال الشهر الميلادي الكامل المحدد.
<b>الشركاء النشطون</b>	الشركاء الذين نفذوا طلبًا واحدًا ناجحًا على الأقل عبر منصة طلبات خلال الشهر الميلادي الكامل المحدد.
<b>سائقي التوصيل النشطون</b>	أفراد التوصيل الذين قاموا بتوصيل طلب واحد ناجح على الأقل تم تقديمه من خلال منصة طلبات خلال الشهر الميلادي الكامل المحدد.
<b>سوق أبوظبي العالمي (ADGM)</b>	سوق أبوظبي العالمي.
<b>الدهرم (AED)</b>	العملة الرسمية لدولة الإمارات العربية المتحدة.
<b>الذكاء الاصطناعي (AI)</b>	يشير إلى التقنيات التي تحاكي الذكاء البشري.
<b>النظام الأساسي للشركة</b>	النظام الأساسي للشركة حسب تعديله من وقت لآخر والمعمول به حاليًا.
<b>مجلس الإدارة</b>	مجلس إدارة الشركة.
<b>تكلفة اكتساب العميل (CAC)</b>	التكلفة اللازمة لاكتساب عميل جديد.
<b>معدل النمو السنوي المركب (CAGR)</b>	معدل النمو السنوي مع افتراض التركيب.
<b>قانون الشركات التجارية</b>	المرسوم بقانون اتحادي إماراتي رقم 32 لسنة 2021 (وتعدلاته).
<b>لوائح الشركات</b>	لوائح الشركات لسوق أبوظبي العالمي لعام 2020 (وتعدلاته).

المصطلح	التعريف
<b>عرض القيمة للمستهلك</b>	الفوائد الأساسية التي تدفع المستهلكين لتفضيل منصة توصيل معينة، وتشمل: (1) مجموعة واسعة من البائعين والفئات والمنتجات، (2) تجربة طلب وتوصيل موثوقة وسلسة، و(3) قيمة عالية للوقت والمال المبدول.
<b>سعر النقرة (CPC)</b>	نموذج تسعير للإعلانات على الإنترنت يتم فيه الدفع مقابل كل نقرة.
<b>ديليفري هيرو (Delivery Hero)</b>	شركة مساهمة أوروبية مقرها برلين، ألمانيا، وهي الشركة الأم النهائية لشركة طلبات.
<b>سوق دبي المالي (DFM)</b>	أحد السوقين الماليين الرئيسيين في دولة الإمارات العربية المتحدة.
<b>وثيقة تفويض الصلاحيات (DoA)</b>	وثيقة تُحدد الصلاحيات المخولة.
<b>مؤشر الترويج الداخلي للموظفين (eNPS)</b>	مقياس لمدى رغبة الموظفين في التوصية بطلبات كمكان للعمل.
<b>الاستدامة (ESG)</b>	تشير إلى الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة.
<b>القطاع الغذائي</b>	خدمة طلب الطعام عبر الإنترنت من خلال طلبات.
<b>السنة المالية (FY)</b>	فترة محاسبية مدتها 12 شهرًا.
<b>دول مجلس التعاون الخليجي (GCC)</b>	السعودية، الإمارات، قطر، الكويت، عمان، البحرين (باستثناء السعودية عند الإشارة إلى عمليات طلبات).
<b>الجمعية العمومية</b>	الجمعية العمومية لمساهمي الشركة.
<b>القطاع التجاري والتجزئة</b>	خدمات البقالة والمناجر المريحة التي تقدمها طلبات.
<b>المجموعة</b>	تشير إلى شركة طلبات الفايضة وشركائها التابعة الموحدة.
<b>لمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS)</b>	المعايير العالمية لإعداد التقارير المالية.

المصطلح	التعريف
<b>الاستشاريون الصناعيون</b>	شركات مثل OC&C وRedseer اللتان قدمتا بيانات وتحليلات للسوق.
<b>تقرير الصناعة</b>	بيانات السوق ومعلومات أخرى من تقارير أعدها الاستشاريون لصالح الشركة.
<b>إنستاشوب</b>	شركة تجارة إلكترونية للبقالة، تم الاستحواذ عليها بالكامل من قبل طلبات في 25 فبراير 2025.
<b>K ألف</b>	يمثل القيم بالآلاف.
<b>المتاجر المحلية</b>	شركاء محليون مثل محلات البقالة، الصيدليات، ومحلات الزهور.
<b>mn مليون</b>	يمثل القيم بالملايين.
<b>منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA)</b>	تشمل دولًا مثل الإمارات، السعودية، مصر وغيرها.
<b>Min دقائق</b>	وحدة لقياس الزمن.
<b>شهر ديسمبر</b>	من 1 ديسمبر إلى 31 ديسمبر.
<b>مؤشر الترويج الصافي (NPS)</b>	مقياس رضا العملاء وولائهم.
<b>الشريك</b>	يشمل المطاعم والبائعين الآخرين على منصة طلبات.
<b>المطاعم</b>	شركاء المطاعم المسجلين على منصة طلبات.
<b>العائد على الإنفاق الإعلاني (ROAS)</b>	الإيرادات المتحققة مقابل كل دولار يُنفق على الإعلانات.
<b>الفئات القابلة للخدمة (SAC)</b>	الفئات التي يمكن لخدمة طلبات تليتيها.
<b>هيئة الأوراق المالية والسلع (SCA)</b>	هيئة الأوراق المالية والسلع في دولة الإمارات العربية المتحدة.

المصطلح	التعريف
<b>قواعد الحوكمة الصادرة عن الهيئة SCA (Governance Rules)</b>	دليل حوكمة الشركات المساهمة العامة الصادر عن الهيئة بموجب القرار رقم RM/3 لسنة 2020 (وتعدلاته).
<b>إجمالي الفئات المستهدفة (TAC)</b>	فئات السوق الأوسع التي تمثل إجمالي الفرص السوقية الممكنة.
<b>طلبات، أو الشركة، أو المجموعة</b>	شركة طلبات الفايضة ش.م.ع، شركة مساهمة عامة محدودة، مؤسسة في سوق أبوظبي العالمي، الإمارات العربية المتحدة، وشركائها التابعة الموحدة.
<b>إجمالي السوق القابل للاستهداف (TAM)</b>	إجمالي حجم السوق الذي يمكن استهدافه بالمنتجات أو الخدمات.
<b>قنية التيليماتكس (Telematics)</b>	تكنولوجيا لرصد أنماط قيادة السائقين (مثل السرعة، الكبح) بهدف تعزيز السلامة.
<b>tMarts</b>	مراكز التخزين والتوزيع التابعة لطلبات والمصممة لتلبية الطلبات الفورية عبر الإنترنت للبقالة ومنتجات الراحة.
<b>الإمارات العربية المتحدة (UAE)</b>	دولة في منطقة الشرق الأوسط.
<b>الأمم المتحدة (UN)</b>	منظمة دولية تعزز التعاون العالمي.
<b>الدولار الأمريكي USD، \$ أو \$US</b>	العملة الرسمية للولايات المتحدة الأمريكية.
<b>تقنية التيليماتكس (Telematics)</b>	جودة تجربة المستخدم عند التفاعل مع المنصة.





## مقاييس الأداء البديلة

تستخدم طلبات بانتظام مقاييس أداء بديلة ذات صلة لفهم الأداء المالي والوضع المالي للمجموعة بشكل أفضل. قد لا تكون هذه المقاييس قابلة للمقارنة مع تلك المستخدمة من قبل شركات أخرى؛ كما أنها ليست مقاييس معتمدة بموجب المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) أو أي من مبادئ المحاسبة المقبولة عمومًا، وبالتالي لا ينبغي اعتبارها بديلًا عن المعلومات الواردة في البيانات المالية للمجموعة.

المصطلح	التعريف	المصطلح	التعريف
<b>إجمالي قيمة البضائع (GMV)</b>	إجمالي القيمة المدفوعة من قبل العملاء (بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة، ورسوم التوصيل والخدمة، مطروكا منها القسائم والخصومات الأخرى).	<b>التدفق النقدي الحر المعدل</b>	الأرباح المعدلة مضافاً إليها التغيرات في رأس المال العامل (باستثناء الذمم المدينة من مزودي خدمات الدفع وديون المطاعم) مطروكا منها النفقات الرأسمالية، ومدفوعات الإيجار، والضرائب.
<b>إيرادات التقارير الإدارية</b>	الإيرادات قبل خصم القسائم والخصومات الأخرى التي يتم إصدارها للعملاء وتأثيرات التسوية.	<b>هامش التدفق النقدي الحر المعدل</b>	التدفق النقدي الحر المعدل مقسومًا على GMV.
<b>الربح الإجمالي هامش الربح الإجمالي</b>	الإيرادات مطروكا منها تكلفة المبيعات المباشرة. الربح الإجمالي مقسومًا على إجمالي قيمة البضائع (GMV).	<b>معدل تحويل النقد</b>	التدفق النقدي الحر المعدل مقسومًا على الأرباح المعدلة.
<b>الأرباح المعدلة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء المعدلة EBITDA</b>	يتم احتسابها كصافي الدخل قبل الضرائب الجارية، وتكاليف التمويل، وخصائر صرف العملات، استهلاك الممتلكات والمعدات، والضرائب الأخرى، وتأثيرات الدخل غير التشغيلي (بما في ذلك مصاريف التعويضات القائمة على الأسهم والتعديلات الأخرى).	<b>صافي الدخل المعدل</b>	صافي الدخل مطروكا منه: (1) أرباح/خصائر صرف العملات الأجنبية (خاصة الخصائر غير المحققة المتعلقة بقرض المساهم في ديليفري هبرو مصر (SAE)، و(2) مصاريف الفوائد على القروض، والدخل من الفوائد.
<b>هامش الأرباح المعدلة EBITDA المعدلة</b>	الأرباح المعدلة مقسومة على إجمالي قيمة البضائع (GMV).	<b>هامش صافي الدخل المعدل</b>	صافي الدخل المعدل مقسومًا على GMV.



## التقويم المالي 2025 (المتوقع)

البيانات المالية الأولية للربع الرابع/السنة المالية 2024 (غير مدققة)	13 فبراير 2025
النتائج المالية المدققة للسنة المالية 2024	26 مارس 2025
التقرير السنوي لعام 2024	3 أبريل 2025
اجتماع الجمعية العمومية السنوي 2025	29 أبريل 2025
النتائج المالية للربع الأول 2025 (مراجعة)	12 مايو 2025
النتائج المالية للنصف الأول/الربع الثاني 2025 (مراجعة)	12 أغسطس 2025
النتائج المالية لتسعة أشهر/الربع الثالث 2025 (مراجعة)	10 نوفمبر 2025

## الناشر

المكتب الرئيسي: مبنى B06، سيتي ووك، شارع الصفا  
ص.ب 36728، دبي، الإمارات العربية المتحدة

## علاقات المستثمرين

ir@talabat.com | irtalabat.com

## الإعلام والصحافة

press@talabat.com | corporate.talabat.com



## إخلاء مسؤولية وملاحظات إضافية

يحتوي هذا التقرير السنوي المجمع على بعض البيانات التطلعية المتعلقة بالشركة. يمكن تحديد هذه البيانات من خلال حقيقة أنها لا تتعلق فقط بوقائع تاريخية أو حالية.

عادةً ما تُستخدم كلمات مثل "يتوقع"، "يستهدف"، "يقدر"، "ينوي"، "يخطط"، "سوف"، "يعتقد"، "يهدف"، "قد"، "سيكون"، "ينبغي" أو ما شابهها للإشارة إلى تلك البيانات. تنطوي هذه البيانات على مخاطر وعدم يقين قد تؤدي إلى اختلاف جوهري في النتائج الفعلية مقارنة بما هو مذكور أو متوقع. لا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن دقة أو عدالة هذه البيانات، كما تُخلى مسؤوليتها عن أي التزام بتحديثها إلا إذا اقتضى القانون ذلك.

لا يُشكل هذا التقرير أو أي من محتوياته دعوة أو عرضاً لشراء أو بيع أي أوراق مالية في أي ولاية قضائية.

قد لا تتطابق بعض الأرقام أو النسب المئوية في هذا المستند بسبب التقريب الحسابي.



**talabat**

[ir.talabat.com](https://ir.talabat.com)

[corporate.talabat.com](https://corporate.talabat.com)