

تقرير ترولي للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات - كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

تقرير ترولي للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات - كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

السادة أصحاب المصلحة الكرام،

يأتي أول تقرير للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لشركة ترولي في مرحلة مهمة من مسيرة تطور الشركة. فعقب إدراجنا في بورصة الكويت بتاريخ 25 مارس 2026، ركزنا على تعزيز الأسس المؤسسية التي تدعم المرحلة المقبلة من نمونا، مع مواصلة خدمة عملائنا من خلال نموذج تجارة تجزئة ميسر قائم على سهولة الوصول، والسرعة، والجودة، والارتباط باحتياجات الحياة اليومية.

وبصفتنا منصة تجزئة متنامية، فإن مسؤوليتنا تتجاوز الأداء المالي، لتشمل طريقة خدمتنا لعملائنا، ودعمنا لموظفينا، وتعاوننا مع الموردين، وإدارتنا للمخاطر التشغيلية، ومساهمتنا في المجتمعات المحيطة بنا. ويعكس هذا التقرير توجهنا نحو جمع هذه الجوانب ضمن إطار أكثر تنظيمياً وشفافية، بما يتماشى مع توقعات أصحاب المصلحة لدينا، ومع التطور المتواصل في ممارسات إعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في الكويت.

وخلال سنة التقرير، واصلت ترولي التركيز على النمو المسؤول عبر عملياتها الرئيسية. وشملت أولوياتنا توسيع شبكة الفروع، وتعزيز تجربة العملاء، والاستثمار في القدرات الرقمية، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير الأنظمة الداعمة لممارسات الحوكمة وإعداد التقارير. ووفقاً للبيانات المستلمة، عملت ترولي في الكويت والمملكة العربية السعودية من خلال 228 فرعاً، منها 143 فرعاً في الكويت و85 فرعاً في المملكة العربية السعودية.

وتبقى تجربة العملاء في صميم أعمالنا. فقد تم تصميم نموذجنا لتلبية الاحتياجات اليومية للمستهلكين من خلال مواقع مريحة، ومنتجات متاحة، وقنوات خدمة سريعة الاستجابة. وخلال سنة التقرير، سجلت الشركة 14,676 تفاعلاً مع العملاء و601 شكوى، وبلغ معدل حل الشكاوى 97%، فيما بلغ معدل الحل من أول تواصل 78%. كما أظهرت مؤشرات آراء العملاء نتيجة 75% في استطلاع صافي نقاط الترويج عبر القنوات الإلكترونية، و74% عبر القنوات غير الإلكترونية، إلى جانب نتيجة 95% في نظام خدمة العملاء.

كما يشكل موظفونا ركيزة أساسية في نجاح ترولي. ومع استمرار نمو الشركة، نواصل التركيز على بناء بيئة عمل قادرة على استقطاب المواهب وتطويرها والاحتفاظ بها. وخلال سنة التقرير، حافظت ترولي على المساواة في الأجور بين الجنسين، وسجلت انخفاضاً في معدل دوران الموظفين بنسبة 1.5%، كما سجلت معدل إصابات بلغ 0%. وشكلت النساء 18% من إجمالي القوى العاملة و13% من المناصب العليا والتنفيذية، فيما بلغت نسبة الموظفين الكويتيين 3.2% من إجمالي عدد الموظفين. كما سجلت الشركة إضافة ثماني وظائف محلية مباشرة وغير مباشرة خلال السنة. وبنهاية يونيو 2026، بلغ إجمالي عدد موظفي ترولي 1,602 موظفاً في الكويت والمملكة العربية السعودية. وخلال الفترة من يناير 2026 حتى يونيو 2026، ارتفع عدد الموظفين بنسبة 2.1%، بما يعكس النمو التشغيلي المستمر للشركة واستثمارنا في كوادرنال البشرية. كما قدمت ترولي أكثر من 21,400 ساعة تدريبية في الكويت والمملكة العربية السعودية خلال الفترة ذاتها، بما يعزز تركيزنا على تطوير الموظفين، وجودة الخدمة، والجاهزية التشغيلية. ونتطلع في المرحلة المقبلة إلى مواصلة تعزيز ممارساتنا المتعلقة بالموظفين، وبرامج التدريب، والثقافة الداخلية، بما يدعم الأداء المؤسسي وتطوير الكفاءات في آن واحد.

ومن منظور تشغيلي، ندرك أن أعمال تجارة التجزئة لها آثار بيئية واجتماعية مرتبطة باستهلاك الطاقة، والتبريد، والخدمات اللوجستية، والتغليف، والنفايات، وهدر الأغذية، وممارسات سلسلة التوريد. ويشكل هذا التقرير نقطة انطلاق لتحسين آليات رصد هذه الجوانب والإفصاح عنها. وتشمل مبادرات الاستدامة في ترولي تركيب عدادات ذكية لمراقبة استهلاك الكهرباء، والتحول إلى الفوترة الرقمية وسير العمل المعتمد على التطبيقات للحد من استخدام الورق عبر سلسلة التوريد،

إضافة إلى مبادرات تستهدف التخلص من نحو 526,000 عبوة بلاستيكية سنوياً وتجنب ما يقارب 43.5 طن متري من الانبعاثات الكربونية سنوياً. كما سجلت الشركة استهلاكاً سنوياً للمياه بلغ 4,070,575 غالوناً. ومع تطور أنظمة بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدينا، نعتزم تعزيز جودة ونطاق الإفصاح البيئي، بما في ذلك مواصلة العمل على تنظيم السياسات والممارسات المرتبطة بالبيئة، والنفائات، والمياه، والطاقة، وإعادة التدوير.

وتعد مسؤولية سلسلة التوريد أيضاً من المجالات المهمة لترولي، إذ تشكل علاقاتنا مع الموردين عاملاً أساسياً في ضمان توافر المنتجات وجودتها وتعزيز ثقة العملاء. ووفقاً للبيانات المستلمة، ضمت قاعدة الموردين والتشكيلة السلعية لدى ترولي 646 مورداً محلياً ودولياً و13,690 منتجاً محلياً ودولياً، بما في ذلك 103 موردين للأغذية الطازجة و1,406 منتجات أغذية طازجة. وسنواصل مراجعة كيفية مساهمة علاقاتنا مع الموردين وممارسات الشراء في دعم الجودة والامتثال والسلوك التجاري المسؤول.

كما شكلت الحوكمة محوراً رئيسياً عقب الإدراج. فقد دعم تشكيل مجلس الإدارة ولجانه إرساء هيكل حوكمة أكثر تنظيمياً، في حين توفر السياسات المعتمدة، مثل مدونة السلوك المهني والأخلاقي وسياسة الإبلاغ عن المخالفات، أساساً مهمة لتعزيز السلوك الأخلاقي والمساءلة. وتعتمد الشركة مدونة سلوك، وقد صادق 100% من القوى العاملة رسمياً على الالتزام بها. وخلال سنة التقرير، لم تسجل الشركة أي حالات عدم امتثال، بما في ذلك عدم تسجيل أي حالات إبلاغ عن مخالفات، أو وقائع متعلقة بمكافحة الفساد، أو غرامات رقابية، أو قضايا قانونية جوهرية.

ولا يمثل هذا التقرير نهاية مسيرتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بل بداية لعملية إفصاح أكثر انضباطاً وتنظيماً. وسيتركز اهتمامنا في المرحلة المقبلة على تحسين آليات جمع بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وتعزيز الملكية الداخلية لموضوعات الاستدامة، وتحديد القضايا الأكثر أهمية لأعمالنا وأصحاب المصلحة لدينا، والانتقال تدريجياً نحو وضع أهداف قابلة للقياس حيثما كان ذلك مناسباً وعملياً.

وبالنظر إلى المستقبل، ستواصل ترولي السعي نحو النمو بانضباط ومسؤولية ورؤية طويلة الأمد. ونؤكد التزامنا ببناء شركة تخلق قيمة لمساهميها، وتخدم عملاءها بكفاءة، وتدعم موظفيها، وتتعاون بمسؤولية مع شركائها، وتسهم بصورة إيجابية في المجتمع الأوسع.

وأود أن أتقدم بالشكر إلى مجلس الإدارة على توجيهاته، وإلى موظفينا على تفانيهم، وإلى عملائنا على ولائهم، وإلى مساهمينا وشركائنا على ثقتهم المستمرة.

محمد يعقوب بودي
الرئيس التنفيذي لمجموعة ترولي



Trolley ESG Report - Group CEO Statement

Dear Stakeholders,

Trolley's first ESG Report comes at an important point in the Company's development. Following our listing on Boursa Kuwait on 25 March 2026, we have been focused on strengthening the institutional foundations that support our next phase of growth, while continuing to serve customers through a convenience-led retail model built around accessibility, speed, quality and everyday relevance.

As a growing retail platform, our responsibility extends beyond financial performance. It includes the way we serve our customers, support our employees, work with suppliers, manage operational risks and contribute to the communities around us. This report reflects our intention to bring these areas together in a more structured and transparent manner, in line with the expectations of our stakeholders and the evolving ESG reporting landscape in Kuwait.

During the reporting year, Trolley continued to focus on responsible growth across its core operations. Our priorities included expanding our store network, strengthening our customer experience, investing in digital capabilities, improving operational efficiency and enhancing the systems that support our governance and reporting practices. Based on the data received, Trolley operated across Kuwait and Saudi Arabia through 228 stores, comprising 143 stores in Kuwait and 85 stores in Saudi Arabia.

Customer experience remains at the heart of our business. Our model is designed to meet everyday consumer needs through convenient locations, accessible products and responsive service channels. During the year, the Company recorded 14,676 customer interactions and 601 complaints, with a complaint resolution rate of 97% and a first-contact resolution rate of 78%. Customer feedback also reflected a 75% online NPS survey result, a 74% offline NPS survey result and a 95% customer service system score.

Our people are equally central to Trolley's success. As the Company grows, we remain focused on building a workplace that attracts, develops and retains talent. During the reporting year, Trolley maintained equal gender pay, recorded a 1.5% reduction in employee turnover and reported a 0% injury rate. Women represented 18% of the total workforce and 13% of senior and executive-level roles, while Kuwaiti national employees represented 3.2% of total headcount. The Company also reported eight additional direct and indirect local jobs created during the year. By the end of June 2026, Trolley's total headcount reached 1,602 employees across Kuwait and Saudi Arabia. From January 2026 to June 2026, headcount increased by 2.1%, reflecting the Company's continued operational growth and investment in our people. Trolley also delivered more than 21,400 training hours across Kuwait and Saudi Arabia during the same period, reinforcing our focus on employee development, service quality, and operational readiness. Going forward, we aim to continue strengthening our people practices, training programs and internal culture in a way that supports both business performance and employee development.

From an operational perspective, we recognize that retail businesses have environmental and social impacts across energy use, refrigeration, logistics, packaging, waste, food waste and supply chain practices. This report provides a starting point for improving how we monitor and disclose these areas. Trolley's sustainability initiatives include smart power meters to monitor electricity



consumption, digital invoicing and app-based workflows to reduce paper use across the supply chain, and initiatives targeting the elimination of approximately 526,000 plastic bottles annually and the avoidance of approximately 43.5 metric tons of carbon emissions annually. The Company also recorded annual water consumption of 4,070,575 gallons. As our ESG data systems mature, we intend to enhance the quality and coverage of our environmental reporting, including by further formalizing environmental policies, waste, water, energy and recycling practices.

Supply chain responsibility is also an important area for Trolley. Our supplier relationships are essential to product availability, quality and customer trust. Based on the data received, Trolley's supplier and assortment base included 646 local and international suppliers and 13,690 local and international products. This included 103 fresh food suppliers and 1,406 fresh food products. We will continue to review how supplier engagement and procurement practices can support quality, compliance and responsible business conduct.

Governance has also been a key focus following our listing. The formation of the Board and its committees has supported a more formalized governance structure, while policies such as the Code of Professional and Ethical Conduct and the Whistleblowing Policy provide important foundations for ethical conduct and accountability. The Company follows a Code of Conduct and 100% of the workforce has formally certified compliance with the policy. During the reporting year, the Company recorded no compliance incidents, including no whistleblowing cases, no anti-corruption incidents, no regulatory penalties and no material legal cases.

This report is not the end of our ESG journey. It is the beginning of a more disciplined reporting process. Our immediate focus will be on improving ESG data collection, strengthening internal ownership of sustainability topics, identifying the issues most material to our business and stakeholders, and gradually setting measurable objectives where relevant and practical.

Looking ahead, Trolley will continue to pursue growth with discipline, responsibility and a long-term mindset. We remain committed to building a business that creates value for shareholders, serves customers effectively, supports employees, works responsibly with partners and contributes positively to the wider community.

I would like to thank our Board of Directors for their guidance, our employees for their dedication, our customers for their loyalty and our shareholders and partners for their continued trust.

Mohammed Yaqoub Boodai
Group Chief Executive Officer of Trolley