



الدليل التعريفي بإدارة

علاقات المستثمرين

حول هذا الدليل

الغرض

أعد هذا الدليل لتوعية الشركات المدرجة في بورصة عمان بمفهوم علاقات المستثمرين وأهمية وجود دائرة/ وحدة مختصة بهذا المجال في الشركة، كما يُبرز هذا الدليل المبادئ الأساسية والأنشطة المتوقعة لأفضل الممارسات في مجال علاقات المستثمرين.

الأهداف

يهدف هذا الدليل إلى:

نشر الوعي بين الشركات المدرجة بأهمية علاقات المستثمرين والفوائد التي تعود عليها وعلى كافة الأطراف ذات العلاقة.



تشجيع الشركات المدرجة على إنشاء دائرة/ وحدة علاقات المستثمرين في الشركة وتوضيح مهامها.



توضيح الفرق بين علاقات المستثمرين والعلاقات العامة.



الأنشطة المتوقعة لأفضل ممارسات علاقات المستثمرين والمبادئ الأساسية لها.



الإجابة على مجموعة من الأسئلة الشائعة.



المستخدمون

الشركات المدرجة في البورصة الملزمة بإنشاء دائرة/ وحدة خاصة بعلاقات المستثمرين استناداً للقواعد الصادرة عن البورصة بهذا الخصوص.

مقدمة

استمراراً لنهج بورصة عمان في سعيها المتواصل لتعزيز تنافسية سوق رأس المال الوطني والشركات المدرجة فيه وتطبيق أفضل الممارسات الدولية في مجال الأسواق المالية، وتعزيز ثقة المستثمرين في الشركات المدرجة فيها لاستقطابهم وتمكينهم من اتخاذ قراراتهم الاستثمارية بناءً على المعلومات الضرورية، وتمكينهم من الاطلاع على أنشطة الشركة واستراتيجيتها وتطلعاتها المستقبلية، وفي ضوء التزام بورصة عمان بتشجيع التواصل المستمر بين الشركات المدرجة في البورصة من جهة والمجتمع الاستثماري من جهة أخرى، ولما لمست البورصة من ضرورة تشجيع الشركات المدرجة على استحداث دائرة / وحدة علاقات المستثمرين لديها، فقد تم إصدار هذا الدليل.

وقد بدأت بورصة عمان خطواتها في إبراز أهمية دور علاقات المستثمرين في الشركات المدرجة وخلق الوعي بمفهومها لما تلعبه إدارة علاقات المستثمرين من دور مهم وحيوي في فتح قنوات تواصل فعّالة مع المصلين الماليين والمستثمرين وممثلي الاعلام ونقل آراء السوق ومعلوماته إلى مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا في الشركة، الأمر الذي يؤدي إلى توطيد العلاقة مع المستثمرين الحاليين والمحتملين، والحد من الشائعات التي تؤدي إلى إحداث خلل وإرباك في السوق وتقلبات في أسعار وأحجام التداول.



مفهوم علاقات المستثمرين¹

هي مسؤولية إدارية إستراتيجية تدمج التمويل والاتصال والتسويق والامتثال لقانون الأوراق المالية لتسهيل التواصل الثنائي الاتجاه² بين الشركة والمجتمع المالي والأطراف الأخرى، الأمر الذي يساهم في تحقيق التقييم العادل للأوراق المالية الصادرة عن الشركة.

هدف وحدة/ دائرة علاقات المستثمرين

الهدف الأساسي من إنشاء وحدة/ دائرة علاقات المستثمرين هو التواصل مع المستثمرين الحاليين والمحتملين لتحقيق الفهم الكافي لديهم لاستراتيجية الشركة وأعمالها لمساعدتهم في اتخاذ القرارات بشأن الاستثمار فيها، وبناء سوق نشط لسهم الشركة وتقييم عادل له.

¹ حسب التعريف الصادر عن المعهد الوطني لعلاقات المستثمرين NIRI

² التواصل ثنائي الاتجاه: تتدفق الرسالة من المرسل إلى المستلم والعكس ، وبالتالي تصل ملاحظات المرسل من قبل المستلم.



أسباب احتياج الشركات لعلاقات المستثمرين

توفير آلية لضمان وصول المعلومات الصحيحة من الشركات المدرجة إلى الأسواق

تعزير سمعة الشركة ومصداقيتها من خلال زيادة ثقة المستثمرين بها.

تقييم أداء الشركة تقييماً صحيحاً.

فهم العوامل التي تؤثر على نتائج الشركة.

الحصول على التمويل اللازم لتوسعة أنشطتها بسهولة.

تفعيل استراتيجية التغذية الراجعة من خلال معرفة آراء المستثمرين في الشركة لتعديل استراتيجيتها وأدائها.

إنشاء ومتابعة قاعدة بيانات المستثمرين سواء من حيث نوعية المستثمر أو موقعه الجغرافي.

تسهيل تسويق الأوراق المالية الصادرة عن الشركة.

مهام علاقات المستثمرين

تمثيل الشركة أمام المستثمرين وتمثيل المستثمرين داخل الشركة (إتصال ثنائي).

تعريف المساهمين والمستثمرين بأنشطة الشركة وأدائها المالي وتوجهاتها الاستراتيجية.

بناء روابط وعلاقات إيجابية بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية للشركة من جانب والمستثمرين الحاليين والمحتملين وكافة الأطراف المهتمة من جانب آخر.

طرح التوصيات الملائمة من أجل تطوير الخدمات المقدمة للمستثمرين.

الحفاظ على المستثمرين الحاليين وجذب مستثمرين جدد من خلال توعية السوق بأعمال الشركة وبفرض النمو المستقبلية لها، والتعرف على العوامل التي تؤثر على ربحيتها.

التواصل المستمر مع المحليين الماليين وممثلي الاعلام والمستثمرين عبر أدوات الاتصال المختلفة مثل الموقع الالكتروني للشركة ومواقع التواصل الاجتماعي والتقارير الصحفية وتنسيق الاجتماعات.

إبقاء إدارة الشركة على دراية وإدراك بالسوق وتحدياته وإطلاعها على تطورات وانطباعات المستثمرين والمحليين فيما يتعلق بالشركة.

متابعة النافذة المخصصة لعلاقات المستثمرين على الموقع الالكتروني للشركة والتأكد من تحديثه بشكل منتظم.

الفرق بين علاقات المستثمرين والعلاقات العامة

علاقات المستثمرين	العلاقات العامة	
<p>التواصل مع المستثمرين الحاليين والمحتملين لتمكينهم من تحقيق الفهم الكافي لاستراتيجية الشركة وأعمالها لمساعدتهم في اتخاذ القرارات بشأن الاستثمار فيها.</p>	<p>التواصل مع مجتمع أوسع وإيجاد أفضل صورة ممكنة للشركة والحفاظ عليها.</p>	<p>الهدف</p>
<p>- إجراء الاتصال ثنائي الاتجاه بشكل رئيسي مع المساهمين الحاليين والمحتملين والمحللين الماليين، وتوفير المعلومات الفنية والمالية الموثوقة لهم وايصالها بصورة واضحة. - الإهتمام بالسمعة القانونية للشركة والمساعدة في تجنب العقوبات والتصنيف السلبي لها. - تقييم أفضل للأوراق المالية وتقليل التقلبات في الأسعار وأحجام التداول وتسهيل الحصول على الأموال اللازمة عن طريق الفهم الجيد لاستراتيجية وتطلعات الشركة المستقبلية.</p>	<p>- الترويج للشركة وتعزيز مكانتها. - التواصل مع بيئة الأعمال على نطاق واسع بما في ذلك وبشكل أساسي وسائل الإعلام. وغالباً ما يكون التواصل أحادي الاتجاه للشركة (تدفق الرسالة من المرسل إلى المستلم فقط دون وجود تغذية راجعة)</p>	<p>المهام</p>
<p>بالإضافة إلى مهارات الاتصال، يكون لدى الموظفين معرفة في الشؤون المالية والاقتصادية والقانونية فضلاً عن مهارات تنظيمية وتنسيقية .</p>	<p>مهارات اتصال بشكل رئيسي.</p>	<p>مهارات الموظفين</p>
<p>نشر معلومات موثوقة عن الشركة وبث رسائل ذات أهمية موجهة الى جمهور علاقات المستثمرين.</p>	<p>استخدام تقنيات تسويق أكثر إبداعاً لجميع الأشخاص وأصحاب المصالح.</p>	<p>التسويق</p>

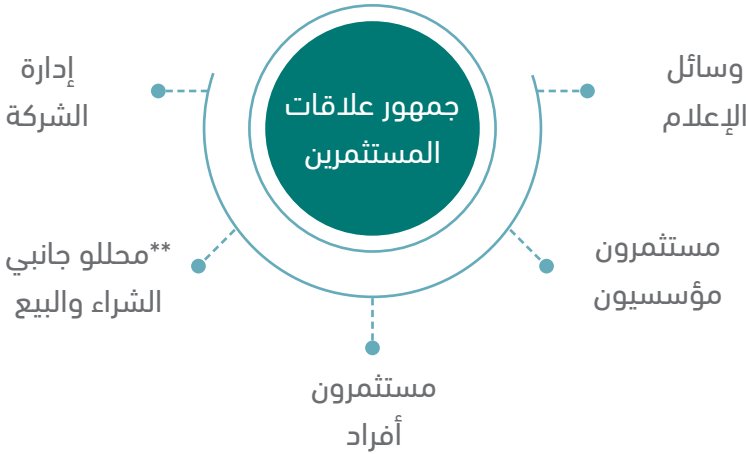


كل خبير علاقات مستثمرين قادر على أداء مهام قسم العلاقات العامة، ولكن ليس كل خبير علاقات عامة قادر على أداء مهام قسم علاقات المستثمرين.

دائرة/ وحدة علاقات المستثمرين

تقوم الشركات ببناء دائرة/وحدة علاقات مستثمرين بعد الأخذ بعين الاعتبار حجم الشركة ونشاطها وعدد المستثمرين فيها، وقد تقتصر دائرة/وحدة علاقات المستثمرين على شخصين بحد أدنى أو يمتد إلى فريق من الأشخاص، ويتمثل دور هذه الدائرة/الوحدة الرئيسي كما أشرنا سابقاً بإجراء الاتصال ثنائي الاتجاه بين الشركة والأطراف ذات العلاقة.

يتمثل جمهور علاقات المستثمرين بالأطراف الرئيسية التالية :



من أدوات الاتصال التي يمكن لدائرة/ وحدة علاقات المستثمرين استخدامها:

الاجتماعات، الحملات الترويجية، وسائل الإعلام، زيارات ميدانية لأهم المستثمرين الحاليين والمحتملين، التقرير السنوي والإفصاحات الدورية، المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي.

** محلل جانب الشراء: يعمل محلل طرف الشراء في شركات صناديق الاستثمار أو صناديق المعاشات أو غيرها من الشركات التي لا تعمل في السمسرة، ويقدم بحوثاً وتوصيات حصرياً لصالح مديري أموال الشركة التي يعمل فيها.

** محلل جانب البيع: يعمل في شركات الوساطة أو شركات تدير حسابات فردية ويقدم توصيات إلى عملاء الشركة تساعد هذه التوصيات العملاء على اتخاذ قرارات لشراء و/ أو بيع بعض الأسهم .

أهم المؤهلات والمهارات لموظفي علاقات المستثمرين:

- القدرة على استخدام قنوات اتصال مختلفة، والتمتع بمهارات الاتصال.
- معرفة في الشؤون المحاسبية والقانونية والعلاقات العامة والإعلامية والأسواق المالية.
- تفكير استراتيجي.
- مهارات تحليلية.

علاقات المستثمرين الفعّالة:

تكون وحدة علاقات المستثمرين فعّالة في الشركة عندما تستطيع بناء الثقة وتعزيز المصداقية بين الشركة من جهة والمساهمين وأصحاب المصالح من جهة أخرى، ولبلوغ ذلك يجب أن يكون التواصل معهم شاملاً ودقيقاً، والحرص على فهم احتياجاتهم والإجابة على نحو سريع على استفساراتهم وإتاحة وصولهم للإدارة العليا في الأوقات المناسبة. وفيما يلي نوضح أهم الممارسات التي يجب على علاقات المستثمرين الفعّالة القيام بها، وأهم مبادئ هذه الممارسات، ومزايا وجود علاقات مستثمرين فعّالة.

الأنشطة المتوقعة لأفضل ممارسات وحدة علاقات المستثمرين:

1. تحديد نوعية المساهمين الحاليين والمحتملين:

أحد المتطلبات الأساسية ضمن ممارسات علاقات المستثمرين هي فهم قاعدة المساهمين الحاليين لدى الشركة، بالإضافة إلى التعرف على مجتمع المستثمرين المحتملين على نطاق أوسع.

2. التواصل المنتظم مع المحليين الماليين والمستثمرين:

إن التواصل المنتظم والمستمر مع المحليين الماليين والمستثمرين يعمل على توطيد العلاقة معهم ويتم ذلك عن طريق عقد لقاءات بينهم وبين الإدارة العليا للشركة وإجراء حوار منتظم معهم، وذلك للوصول إلى تقييم عادل للشركة.

3. التواصل المنتظم مع الصحفيين:

يتم التواصل مع الصحفيين بشكل منتظم عن طريق عقد اللقاءات والجلسات الإعلامية مع الإدارة العليا بعيداً عن المحللين الماليين والمستثمرين وذلك لاختلاف الأهداف بينهم، وعادة ما يتم إدارة هذه اللقاءات من قبل قسم العلاقات العامة بمشاركة علاقات المستثمرين.

4. متابعة وسائل الإعلام:

تعد مراقبة وسائل الإعلام وخاصة المالية منها إضافة إلى وكالات الأنباء ومواقع التواصل الاجتماعي أمراً هاماً وذلك للتأكد من إيصال الرسائل الصحيحة للأشخاص المناسبين بالطريقة الملائمة، كما تقوم وحدة علاقات المستثمرين بالتعاون مع قسم العلاقات العامة برصد أي خبر أو موضوع جديد له علاقة بالشركة وتقييم مدى طبيعته ومصداقيته واتخاذ الإجراء المناسب بخصوصه. علماً بأن انتشار المعلومات المضللة والأخبار غير الدقيقة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، زادت من أهمية القيام بهذه المهمة بالنسبة للشركات.

المبادئ الأساسية لمفهوم علاقات المستثمرين الفعالة:

الالتزام: التزام مجلس الإدارة والإدارة العليا في الشركة اتجاه علاقات المستثمرين في الشركة، وذلك لغرس الثقافة الصحيحة فيها.



المصداقية: يجب أن يكون مسؤول علاقات المستثمرين متحدث رسمي موثوق لدى الشركة، وينبغي أن يتمتع بالمصداقية سواء داخل الشركة أو خارجها.



الوضوح: يجب أن تكون الرسالة دقيقة وموجزة.



قناة الإتصال: علاقات المستثمرين الفعالة هي اتصالات ثنائية الإتجاه تتم عبر التحدث والاستماع إلى السوق.



الإتساق: تجنب رسم صورة مغايرة للواقع والاستعداد للتحدث في الأوقات العصيبة والجيدة.



مزايا وجود علاقات مستثمرين فعالة:

- وصول أسهل وأقل تكلفة لرأس المال نتيجة للفهم الجيد للفرص المستقبلية للشركة وجذب مستثمرين جدد.
- إبراز لقوة الإدارة وتعزيز ثقة المتعاملين مع الشركة وأصحاب المصالح .
- تسويق الشركة لمحللي جانبي الشراء والبيع الأمر الذي يؤدي إلى زيادة سيولة أسهم الشركة.
- إنشاء قاعدة مساهمين قوية وداعمة للشركة.
- المحافظة على استقرار سعر السهم في السوق.

أسئلة شائعة:

● هل من مهام مسؤول علاقات المستثمرين التوصية بشراء أو عدم شراء سهم الشركة؟

لا، حيث يحظر على مسؤول علاقات المستثمرين الرد على أية استفسارات تتعلق بمعلومات داخلية أو إعطاء أية توصيات بشراء أو عدم شراء أسهم الشركة أو شركاتها التابعة أو محاولة التأثير على قرارات المستثمرين.

● هل هناك بورصات أخرى لديها منهجية مشابهة في توجيه/الزام الشركات بإنشاء دائرة أو وحدة علاقات مستثمرين؟

على الصعيد العالمي فإن المستثمرين في السوق هم قوة الضغط الفعلية التي تدفع الشركات لتطبيق أفضل ممارسات علاقات المستثمرين، أما على الصعيد العربي فيتم إلزام أو توجيه الشركات المدرجة في عدد من البورصات العربية إلى إنشاء مثل هذه الدائرة أو الوحدة، منها على سبيل المثال لا الحصر: بورصة الكويت وبورصة تداول السعودية وبورصة مصر وبورصة قطر وبورصة مسقط وبورصة البحرين وبورصة دبي.

● هل هناك ما يمنع من قيام الشركة بتعيين أحد موظفي الشركة مسؤول علاقات مستثمرين في حال اسيفائه لجميع الشروط والمعايير؟

لا ليس هناك ما يمنع، حيث تستطيع الشركة تعيين أحد موظفيها مسؤول علاقات مستثمرين، إلا أنه يفضل أن يكون هذا الموظف مؤهلاً ومتفرغاً لعلاقات المستثمرين.

● كيف ستقوم البورصة بمتابعة مدى التزام الشركة بعلاقات المستثمرين؟

إن القواعد الصادرة عن البورصة بهذا الخصوص هي قواعد إلزامية ودخلت حيز التنفيذ خلال عام 2023، وهذا يعني بأنه يتوجب على الشركة تعبئة ما يسمى بنموذج "الالتزام بقواعد علاقات المستثمرين" وإرساله إلى البورصة في نهاية عام 2023 للتأكد من مدى التزامها بهذه القواعد.

معلومات التواصل

+962 65 664 109 

فرعي (1304 / 1303 / 1302 / 1300)

listing@ase.com.jo 

www.exchange.com.jo 