

سياسة تنظيم العلاقات مع أصحاب المصالح والمحافظة على السرية

Organizing Relations With
Stakeholders & Confidentiality Policy

Document Information

بيانات المستند

Title	Organizing Relations with Stakeholders & Confidentiality Policy	سياسة تنظيم العلاقات مع أصحاب المصالح والمحافظة على السرية	العنوان
Type	Policy	سياسة	النوع
Version Number	2.2	2.2	رقم النسخة
Owner	Corporate Governance and Corporate Secretary Group	مجموعة حوكمة الشركات وأمانة المجلس	المالك
Approved by	Board of Directors	مجلس الإدارة	جهة الاعتماد
Approved on	31/03/2026	2026/03/31	تاريخ الاعتماد
Audience	Board of Directors, Board Committees, Executive Management, Employees, and Other Stakeholders (as applicable)	مجلس الإدارة ولجان المجلس والإدارة التنفيذية والموظفون وبقية أصحاب المصالح (حسب الاقتضاء)	جمهور المستند
Custodian	BPMO	مكتب إدارة إجراءات الأعمال	جهة الحفظ
Classification	<input checked="" type="checkbox"/> Public <input type="checkbox"/> Confidential <input type="checkbox"/> Secret <input type="checkbox"/> Top-secret	<input checked="" type="checkbox"/> عام <input type="checkbox"/> مقيد <input type="checkbox"/> سري <input type="checkbox"/> سري للغاية	تصنيف
Publication Category	<input checked="" type="checkbox"/> Internally <input checked="" type="checkbox"/> Externally	<input checked="" type="checkbox"/> داخلي <input checked="" type="checkbox"/> خارجي	فئة النشر

Document Revision History

سجل مراجعة الوثيقة

Version Number	Date	Change History
1	2015	-
1.2	2017	Update to strengthen stakeholder engagement framework and refine
1.3	2019	Enhancement of stakeholder categorization and clarification of engagement and communication mechanisms.
2	2021	Update to reflect revised governance practices and regulatory expectations; improved structure and clarity of stakeholder rights and translate the policy to Arabic language and present it in a dual language layout
2.1	2023	Policy refined to enhance confidentiality controls, improve alignment with applicable regulations, and update language and formatting.
2.2	2026	Periodic review conducted; policy restructured into articles, definitions expanded, scope clarified, and general provisions formalized.

Table of Contents

- Definitions
- Introduction
- Purpose
- Scope
- Policy Principles
- Stakeholders
- Protection Of Stakeholder Rights
- Confidentiality
- Review
- Related Policies
- General Provisions

جدول المحتويات

- التعريفات
- المقدمة
- الغرض
- نطاق التطبيق
- مبادئ السياسة
- أصحاب المصالح
- حماية حقوق أصحاب المصالح
- السرية
- المراجعة
- السياسات ذات الصلة
- أحكام عامة

1. Definitions

1. التعريفات

Bank or ANB: Arab National Bank

البنك: البنك العربي الوطني.

Board or Board of Directors: The Board of Directors of the Bank.

المجلس أو مجلس الإدارة: مجلس إدارة البنك.

Central Bank: Saudi Central Bank (SAMA)

البنك المركزي: البنك المركزي السعودي.

CMA: Capital Market Authority.

الهيئة: هيئة السوق المالية.

General Assembly (GA): The general assembly held with the attendance of the Bank's shareholders pursuant to the provisions of the Companies Law and the Bank's bylaws.

الجمعية العامة: الجمعية العامة التي تعقد بحضور المساهمين في البنك بموجب أحكام نظام الشركات والنظام الأساس للبنك.

Senior Executives: Executive Management who are reporting directly to the Managing Director.

كبار التنفيذيين: المدراء من الإدارة التنفيذية التابعين إدارياً بالعضو المنتدب.

Executive Management: The functions, roles and responsibilities entrusted to those positions who take, propose, and implement strategic decisions and manage the business processes including Senior Management positions that requires SAMA's non-objection for appointment.

الإدارة التنفيذية: الوظائف والأدوار والمسؤوليات المسندة إلى مناصب الأفراد الذين يعملون على اتخاذ القرارات الاستراتيجية واقتراحها وتنفيذها وإدارة العمليات، بما في ذلك مناصب الإدارة العليا التي تتطلب عدم ممانعة البنك المركزي السعودي للتعيين.

Member: Member of the Board of Directors or Sub-board Committees Members.

العضو: عضو مجلس الإدارة أو عضو اللجان المنبثقة عنه.

Cumulative Voting: A method of voting for electing Board members that gives the holder of voting shares a voting capacity equivalent to the number of shares he/she owns, and by which the shareholder is entitled to either exercise all of his/her votes towards one nominee or to divide his/her votes towards several nominees without any duplication of such votes.

التصويت التراكمي: أسلوب تصويت لاختيار أعضاء مجلس الإدارة يمنح حامل الأسهم التي لها حقوق تصويت قدرة تصويتية بعدد تلك الأسهم؛ بحيث يتيح له التصويت بها لمرشح واحد أو تقسيمها بين من يختارهم من المرشحين دون تكرار لهذه الأصوات.

Conflicts of Interest: Any situation in which an individual has a personal, financial, or other interest, whether actual, potential, or perceived, that affects or may reasonably be perceived to affect their objectivity, independence, or the soundness of their professional judgment in the performance of their duties, or that conflicts with the interests of the Bank.

تعارض المصالح: أي حالة يكون فيها للفرد مصلحة شخصية أو مالية أو أي مصلحة أخرى، سواء كانت فعلية أو محتملة أو يُحتمل أن يُنظر إليها كذلك، من شأنها أن تؤثر أو يُمكن أن يُنظر إليها على أنها تؤثر في موضوعيته أو استقلاله أو سلامة حكمه المهني أثناء أداء مهامه، أو أن تتعارض مع مصلحة البنك.

Disclosure: The official disclosure of material information and events that have taken place and have an impact on the bank.

الإفصاح: الكشف الرسمي للمعلومات والأحداث الجوهرية التي حصلت ولها تأثير على البنك.

Remunerations: Amounts, allowances, dividends, and similar benefits; periodic or annual performance-linked bonuses; short- or long-term incentive plans; and any other in-kind benefits, except for the actual and reasonable expenses and fees incurred by the Bank to Board and Sub-Board Committee members to perform their duties.

المكافآت: المبالغ والبدلات والأرباح وما في حكمها، والمكافآت الدورية أو السنوية المرتبطة بالأداء، والخطط التحفيزية قصيرة أو طويلة الأجل، وأي مزايا عينية أخرى، باستثناء النفقات والمصاريف الفعلية المعقولة التي يتحملها البنك عن عضو مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عن المجلس لغرض تأدية عمله.

2. Introduction

The Bank is committed to applying the highest ethical and professional standards in all of its activities and to complying with the laws and regulations related to corporate governance. In recognition of its role in society and its responsibilities toward stakeholders, the Bank is committed to respecting and protecting their rights within a framework of fairness and transparency.

This policy has been developed in line with the requirements of the Saudi Central Bank, the Capital Market Authority, and the Companies Law, with the aim of strengthening sound corporate governance and reinforcing trust between the Bank and its stakeholders. The Bank also commits to implementing effective policies and procedures to protect the confidentiality of stakeholders' information and to strengthen internal control systems and risk management.

3. Purpose

This policy aims to regulate the relationship with stakeholders and to ensure the recognition and protection of their rights by establishing a clear framework for communication, engagement, and dispute resolution. It also aims to provide accessible channels that enable stakeholders to express their views, feedback, and complaints, and to ensure that such matters are addressed in a fair and transparent manner, thereby strengthening the development of sustainable relationships based on mutual trust.

4. Scope

The provisions of this policy apply to the Bank, its subsidiaries, foreign branches, members of the Board of Directors, members of Executive Management, all employees, as well as contractors and relevant third parties, to the extent commensurate with the nature of the relationship and the responsibilities arising therefrom.

5. Policy Principles

The Bank recognises its integral role in society and the obligations imposed upon it, and the Board of Directors is committed to conducting the Bank's business in accordance with the highest ethical standards and all relevant legislation and regulations.

Protecting the rights of stakeholders is a fundamental tenet and all employees must subscribe to the Code of Conduct and Banking Practices which ensures that stakeholders' rights are acknowledged and protected at all times.

2. المقدمة

يحرص البنك على تطبيق أعلى المعايير الأخلاقية والمهنية في جميع أعماله، والالتزام بالأنظمة والتشريعات ذات الصلة بحوكمة الشركات. وانطلاقاً من دوره في المجتمع وإدراكه لمسؤولياته تجاه أصحاب المصالح، يلتزم البنك باحترام حقوقهم وحمايتهم في إطار من العدالة والشفافية.

وقد أعدت هذه السياسة بما يتوافق مع متطلبات البنك المركزي السعودي وهيئة السوق المالية ونظام الشركات، بهدف تعزيز الحوكمة الرشيدة وترسيخ الثقة بين البنك وأصحاب المصالح. كما يلتزم البنك بتطبيق سياسات وإجراءات فعالة لحماية سرية معلومات أصحاب المصالح وتعزيز نظم الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر.

3. الغرض

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح، وضمان الاعتراف بحقوقهم وحمايتهم، من خلال وضع إطار واضح للتواصل والمشاركة وتسوية النزاعات. كما تهدف إلى توفير قنوات ميسرة تمكن أصحاب المصالح من التعبير عن آرائهم وملاحظاتهم وشكاواهم، ومعالجتها بشكل عادل وشفاف، بما يعزز بناء علاقات مستدامة قائمة على الثقة المتبادلة.

4. نطاق التطبيق

تسري أحكام هذه السياسة على البنك، والشركات التابعة له، والفروع الخارجية، وأعضاء مجلس الإدارة، وأعضاء الإدارة التنفيذية، وجميع الموظفين، وكذلك المتعاقدين والأطراف الثالثة ذات العلاقة، وذلك بالقدر الذي يتوافق مع طبيعة العلاقة والمسؤوليات المترتبة عليها.

5. مبادئ السياسة

يدرك البنك دوره الأساسي والمكمل في المجتمع، والالتزامات المترتبة عن ذلك، بينما يلتزم مجلس الإدارة بمزاولة أعمال البنك ونشاطاته وفقاً لأعلى المعايير الأخلاقية والأنظمة والتشريعات ذات الصلة.

إن حماية حقوق أصحاب المصالح مبدأ أساسي، وعلى جميع الموظفين تبني لائحة قواعد السلوك والممارسات البنكية لضمان الإقرار بحقوق أصحاب المصالح وحمايتهم على الدوام.

The Bank has in place suitable policies, procedures and processes to maintain good relationships with stakeholders, protect their rights and protect the confidentiality of information related to them.

In addition, the Bank develops and implements effective internal, financial, and risk management control systems and reviews them on a periodic basis, in a manner that contributes to safeguarding the rights of stakeholders. The Bank also adopts a governance framework that protects stakeholders' rights and enables them to exercise such rights, and establishes a policy for dealing with cases of conflicts of interest and related party transactions.

The Bank recognises the fact that disputes and disagreements will arise from time to time and that a stakeholder may feel that their rights have been violated. It is important that the Bank has easily accessible and transparent processes and practices in place for the settlement of all complaints and disputes that may arise between the Bank and the stakeholders.

6. Stakeholders

In general, stakeholders are those individuals, groups of individuals or organisations that impact, or could be impacted by the Bank's activities, products and services. Key stakeholders are Bank customers, Board of Directors, employees, shareholders, investors, regulators, creditors, suppliers and the community at large in which the Bank operates. Each of these stakeholder groups are discussed in more detail below.

7. Protection of Stakeholder Rights

Protection of stakeholder rights is the key objective of this policy. The first step in protecting those rights is to have engagement rules based on a clear and transparent modus operandi. Engagement and communication with stakeholders aim at protecting their rights through processes that are:

Transparent: disclosable information has to be fair, accurate and not misleading.

Consultative: where applicable, stakeholder views will be considered in decision-making and various channels will be utilised to facilitate this.

Collaborative: The Bank will establish deep relationships with stakeholders, both individuals and organisations, to align values to the mutual benefit of all parties.

قام البنك بإقرار سياسات وإجراءات وعمليات ملائمة للاحتفاظ بعلاقات طيبة مع أصحاب المصالح وحماية حقوقهم وضمن سرية المعلومات المتعلقة بهم.

بالإضافة إلى تطوير وتنفيذ نظم رقابة داخلية ومالية وإدارة مخاطر فعالة ومراجعتها بصفة دورية بما يساهم في المحافظة على حقوق أصحاب المصالح، واعتماد إطار حوكمة يحمي حقوق أصحاب المصالح ويساهم في تمكينهم من ممارسة تلك الحقوق ووضع سياسة للتعامل مع حالات تعارض المصالح وتنظيم التعامل مع الأطراف ذوي العلاقة.

كما يدرك البنك في الوقت ذاته أن صاحب المصلحة قد يشعر بأن حقوقه قد انتهكت وأن النزاعات والخلافات ستبرز من وقت لآخر، لذا من الضروري أن تتوفر للبنك عمليات وممارسات شفافة ويسهل الوصول إليها لتسوية كافة الشكاوى والنزاعات التي قد تنشأ بين البنك وأصحاب المصالح.

6. أصحاب المصالح

بصفة عامة أصحاب المصالح هم الأفراد ومجموعات الأفراد أو الهيئات الذين يؤثرون، أو قد يتأثرون بنشاطات البنك ومنتجاته وخدماته، أما أصحاب المصالح الرئيسيون هم عملاء البنك وأعضاء مجلس الإدارة والموظفين والمساهمين والمستثمرون والجهات الرقابية والدائنون والموردين والمجتمع الذي يزاول البنك أعماله ونشاطه فيه بشكل عام. تم التطرق إلى كل فئة من فئات أصحاب المصالح المشار إليهم بإسهاب في الفقرات اللاحقة.

7. حماية حقوق أصحاب المصالح

تمثل حماية حقوق أصحاب المصالح الغرض الأساسي لهذه السياسة، أما الخطوة الأولى لحماية حقوقهم هي وضع قواعد لتعزيز المشاركة مبنية على منهج عمل واضح وشفاف. تهدف المشاركة والتواصل مع أصحاب المصالح إلى حماية حقوقهم من خلال عمليات تقوم على:

الشفافية: يجب أن تكون المعلومات القابلة للإفصاح عادلة ودقيقة غير مضللة.

التشاور: يتم الأخذ بمرئيات أصحاب المصالح ووجهات نظرهم - عند الاقتضاء - في سياق عملية اتخاذ القرار، على أن تستخدم قنوات التواصل المختلفة لتسهيل ذلك.

التعاون: يعمل البنك على إرساء علاقات متينة مع أصحاب المصالح، أفراداً ومؤسسات، انطلاقاً من الحرص على اتساق وتوافق القيم بما يعود بالنفع على كافة الأطراف.

Complete and Timely: information provided will be complete and provided on a timely basis.

Confidential: the Bank is committed to safeguarding the privacy of stakeholders' information.

Fairness: information shall be disclosed fairly and in accordance with applicable disclosure requirements. For stakeholders other than shareholders and investors, information shall be shared on a need-to-know basis, without prejudice to regulatory requirements, and in compliance with applicable confidentiality and banking secrecy requirements.

The Bank engages stakeholders through multiple channels both conventional (publications, meetings, press releases, etc.) and electronic (web-based, SMS, e-mail, social media), as appropriate and subject to regulatory and operational considerations.

Stakeholder insights and perspectives may be obtained through shareholders general assemblies, relationship management, complaints management, social media, and other appropriate and trusted channels.

In all cases, disputes shall be addressed through approved channels that are proportionate, fair, and consistent with applicable laws and regulations, without prejudice to any contractual rights or regulatory escalation mechanisms. Channels.

The following sections cover the way the various stakeholders' rights are protected.

Customers:

The Bank strictly adheres to the Financial Consumer Protection Principles and Rules, published by SAMA, to ensure that the required levels of fair treatment, honesty and financial inclusiveness are provided to all customers at all stages of their relationship with the Bank. Additionally, a program of on-going training is provided to staff that assures reinforcement of these principles so that they become an integral part of the culture of the Bank.

The Bank conducts research and surveys to ensure that the products and services offered meet the specific financial needs of the different customer segments through both the traditional and automated delivery channels most preferred by the customers. In doing so, the Bank provides up to date and timely information on all products and services to customers in an easily accessible, clear, simple-to-understand, accurate and in a non-misleading manner. The information also includes any potential risks to the customer along with the rights and responsibilities obligations of both the Bank and the customer.

الاكتمال والتوقيت المناسب: يجب أن تكون المعلومات المقدمة كاملة، كما يجب أن تقدم في الوقت المناسب.

السرية: يلتزم البنك بالعمل على حماية سرية معلومات أصحاب المصالح.

العدالة: يتم الإفصاح عن المعلومات بعدالة ووفقاً لمتطلبات الإفصاح النظامية المعمول بها. وبالنسبة لبقية أصحاب المصالح غير المساهمين والمستثمرين، يتم تبادل المعلومات على أساس الحاجة إلى المعرفة، دون الإخلال بالمتطلبات النظامية والرقابية، وبما يتوافق مع متطلبات السرية المصرفية المعمول بها.

يعمل البنك على التواصل مع أصحاب المصالح وتعزيز مشاركتهم عبر قنوات متعددة بشقيها: التقليدية (المنشورات، الاجتماعات، الأخبار الصحفية الخ)، والالكترونية (القنوات المرتكزة على شبكة المعلومات، الرسائل النصية القصيرة، البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي)، وذلك بحسب ما تقتضيه طبيعة العلاقة وبما يتوافق مع المتطلبات النظامية والاعتبارات التشغيلية.

قد يتم الحصول على مريثات أصحاب المصالح ووجهات نظرهم من خلال الجمعيات العامة للمساهمين وإدارة العلاقات وإدارة الشكاوى ووسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها من القنوات المناسبة والموثوقة.

وفي جميع الأحوال، تتم معالجة النزاعات عبر قنوات معتمدة تتسم بالتناسب والعدالة وبما يتوافق مع الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة، دون الإخلال بأي حقوق تعاقدية أو قنوات تصعيد نظامية أو رقابية.

تتناول الفقرات التالية طريقة حماية حقوق أصحاب المصالح المختلفين.

العملاء:

يلتزم البنك التزاماً راسخاً بمبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية الصادرة عن البنك المركزي السعودي لضمان توفير المستويات المطلوبة من المعاملة العادلة والأمانة والشمول المالي لجميع العملاء وفي كافة مراحل علاقتهم مع البنك، كما يوفر برامج تدريبية مستمرة للموظفين لضمان ترسيخ وتعزيز هذه المبادئ لتتحول إلى جزء لا يتجزأ من ثقافة البنك.

كما يقوم البنك بإجراء عمليات بحث واستقصاء للتحقق من أن المنتجات والخدمات التي يقدمها تلي الاحتياجات المالية المحددة لشرائح العملاء المختلفة عبر قنوات الخدمة/التوصيل التقليدية والآلية الأكثر تفضيلاً لدى العملاء، حيث يقوم البنك من خلال ذلك بتوفير معلومات محدثة وأنية حول جميع المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء بأسلوب يتسم بسهولة الوصول والوضوح وسهولة الاستيعاب والدقة وغير مضللة. كما تغطي المعلومات المقدمة المخاطر المحتملة على العميل، إضافة إلى سرد حقوق والتزامات البنك والعميل على حد سواء.

The Bank has a Customer Complaint Resolution Policy that sets the highest standard in dealing with customers and other stakeholders to provide trustworthy and transparent handling of disputes and complaints and ensures compliance with all relevant laws and regulations. An easily accessible process is provided for customers to voice their complaints that is independent, affordable, fair, accountable, timely, and efficient and which adheres to the prevailing rules, regulations and guidance provided by SAMA. All customer complaints are analysed by the relevant areas of the Bank to determine the root cause in order that a solution can be developed to avoid recurrence. Additionally, internal controls and service metrics are used to ensure that adequate service levels are provided with the overall goal of customer service improvement throughout all areas of the Bank.

The Bank strives to ensure that customers receive the expected level of fair treatment, honesty and ease of access to the Bank's products and services. The Bank is also committed to providing an appropriate, clear, and effective mechanism for customers to submit complaints, ensuring that each complaint is reviewed and that the necessary measures and procedures are taken to address it fairly and efficiently, and to provide the best and most suitable solutions without delay, in accordance with the relevant laws and regulations.

Board of Directors and Employees:

The Bank recognises that employees' performance is the basis for its ability to serve customers properly and for the delivery of good business results. The Bank also recognises that it has a duty of care to Board of Directors and employees and that the employee should know his rights and that they should be protected. The Bank aims to provide a work environment that fosters fairness, equity, and respect for Board of Directors and all employees, and that is free from unlawful discrimination. Listed but not limited to The Human Resources Policy, and Code of Conduct Policies, accessible by all employees, clearly stating their rights and responsibilities.

Board members should also be aware of the importance of employee support and their commitment to enable the Bank to achieve its goals.

كما قام البنك بوضع سياسة لمعالجة شكاوى العملاء تأخذ بأعلى المعايير في التعامل مع العملاء وغيرهم من أصحاب المصالح لضمان معالجة وتسوية النزاعات والشكاوى بأسلوب شفاف وجدير بالثقة، وضمان الالتزام بكافة الأنظمة والتشريعات ذات الصلة. يُتاح للعملاء مسار سهل الوصول لعرض الشكاوى الخاصة بهم بشكل مستقل وميسر ويتسم بالعدالة والمساءلة والسرعة والكفاءة، ويلتزم بالأنظمة واللوائح والتوجيهات الصادرة عن البنك المركزي السعودي. تقوم الأقسام المعنية في البنك بتحليل كافة شكاوى العملاء لتحديد الأسباب الجذرية للشكاوى والتوصل لحلول تضمن عدم تكرارها، كما يطبق البنك إجراءات رقابية داخلية ومقاييس خدمة لضمان توفير مستويات خدمة مناسبة للوصول إلى الهدف الأشمل المتمثل في تحسين وتطوير خدمة العملاء على كافة الأصعدة بالبنك.

يحرص البنك على ضمان حصول العملاء على المستوى المتوقع من المعاملة العادلة والأمانة وسهولة الوصول إلى منتجات البنك وخدماته.

كما يلتزم البنك بتوفير آلية مناسبة، واضحة وفعالة، للعملاء لتقديم الشكاوى، بحيث يتم دراسة الشكاوى واتباع التدابير والإجراءات اللازمة لمعالجتها بشكل عادل وفعال، وتقديم أفضل الحلول وأنسبها دون تأخير وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

أعضاء مجلس الإدارة والموظفين:

يدرك البنك بأن أداء الموظفين هو أساس قدرته على خدمة العملاء بشكل ملائم وتحقيق نتائج أعمال جيدة. كما يدرك البنك بأن على عاتقه واجب رعاية أعضاء مجلس الإدارة وموظفيه، وضرورة معرفة الموظف بحقوقه والعمل على حمايتها. يسعى البنك لتوفير بيئة عمل تعزز العدالة والمساواة والاحترام لجميع أعضاء مجلس الإدارة والموظفين، وتخلو من كافة أشكال التمييز غير القانوني. على سبيل المثال لا الحصر، تسرد سياسة الموارد البشرية والسياسات الخاصة بالسلوكيات والاخلاقيات، المتاحة لجميع الموظفين مبنية على حقوقهم ومسؤولياتهم بوضوح تام.

كما يجب أن يكون أعضاء مجلس الإدارة على دراية بأهمية دعم الموظفين والتزامهم بتمكين البنك من تحقيق أهدافه.

Employee engagement is extensive and includes team and one-on-one meetings, broadcast communications via email, formal mentoring, induction and training programs, the performance appraisal process, the intranet, the staff suggestion scheme, a whistleblowing process, etc. The Labour Committee of the Bank provides a forum for elected employee representatives to engage directly with senior management of the Bank on matters of interest to the employee.

If an employee believes that he or she has been treated unfairly, the Bank maintains approved internal mechanisms that enable employees to raise concerns and submit grievances through accessible and confidential channels. Such grievances are reviewed and addressed fairly and objectively in accordance with applicable labor regulations, internal policies, and approved procedures, while ensuring the protection of the rights of all parties. In the event that an employee is subjected to behavioral misconduct or witnesses inappropriate behavior in the workplace, the Bank maintains approved internal mechanisms for reporting and addressing such matters in a confidential and impartial manner. Reports are reviewed and handled in accordance with applicable laws, internal policies, and approved procedures, with the objective of maintaining a safe, respectful, and professional work environment.

Investors:

Investors are key stakeholders who maintain a direct or indirect investment relationship with the Bank through debt instruments, sukuk, bonds, institutional investments, or any other financial instruments. The Bank is committed to strengthening investor confidence by providing a fair and transparent investment environment and ensuring access to the information necessary for making well informed investment decisions. The Bank also undertakes to protect investor rights in accordance with applicable laws and regulatory requirements by ensuring accurate and timely disclosure, honoring the terms and conditions of financial instruments, treating all investors fairly and without discrimination, providing effective communication channels, and resolving any disputes through the established regulatory mechanisms in a manner that safeguards their interests.

تتسم عملية تعزيز المشاركة والتواصل مع الموظفين بالشمولية، وتشمل اجتماعات بين الفرق وأخرى فردية وجهاً لوجه ومراسلات عبر البريد الإلكتروني إضافة إلى برامج التوجيه والتعريف والتدريب الرسمية وعملية تقييم الأداء وشبكة المعلومات الداخلية وبرنامج اقتراحات الموظفين وعملية الإبلاغ عن المخالفات (صافرة الإنذار) الخ. وبدورها توفر اللجنة العمالية في البنك منصة لممثلي الموظفين المنتخبين للتواصل مباشرة مع الإدارة العليا للبنك بخصوص أي مواضيع تدرج ضمن اهتمامات الموظفين.

في حال اعتقاد أي موظف بتعرضه لمعاملة غير عادلة، يطبق البنك آليات داخلية معتمدة تُمكن الموظفين من رفع ملاحظاتهم وتقديم تظلماتهم عبر قنوات ميسرة وسرية. ويتم التعامل مع التظلمات ودراساتها ومعالجتها بشكل عادل وموضوعي وفقاً لأنظمة العمل المعمول بها، والسياسات الداخلية، والإجراءات المعتمدة، مع ضمان حماية حقوق جميع الأطراف. في حال تعرض أي موظف لتعدي سلوكي أو مشاهدته لسلوك غير لائق في بيئة العمل، يعتمد البنك آليات داخلية معتمدة للإبلاغ عن هذه الحالات ومعالجتها بسرية وحياد. ويتم التعامل مع البلاغات وفقاً للأنظمة ذات العلاقة، والسياسات الداخلية، والإجراءات المعتمدة، وبما يحقق بيئة عمل آمنة ومحترمة ومهنية.

المستثمرون:

يُعد المستثمرون من أصحاب المصالح الرئيسيين الذين تربطهم بالبنك علاقة استثمارية مباشرة أو غير مباشرة، سواء من خلال أدوات الدين أو الصكوك أو السندات أو الاستثمارات المؤسسية أو أي أدوات مالية أخرى. ويحرص البنك على تعزيز ثقة المستثمرين من خلال توفير بيئة استثمارية عادلة وشفافة، وضمان حصولهم على المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مبنية على أسس واضحة. كما يلتزم البنك بحماية حقوق المستثمرين وفق الأنظمة والتعليمات ذات الصلة، وذلك من خلال الإفصاح الدقيق والمحدث، واحترام شروط وأحكام أدوات الدين، ومعاملة المستثمرين بعدالة ومساواة، وتوفير قنوات تواصل فعالة، ومعالجة أي نزاعات وفق الآليات النظامية المعتمدة وبما يكفل حماية مصالحهم.

Shareholders:

The Bank is committed to protection of shareholders' rights to ensure fairness and equality among them and not to discriminate among shareholders who own the same type or class of shares nor prevent them from accessing any of their rights.

The Bank aims at informing investors, shareholders and analysts openly and adequately about the Bank and to comply at all times with legislation of the regulators and with good corporate governance. The aim is to provide a clear understanding of the Bank strategy and performance. The Bank has developed various communication channels to keep shareholders abreast of material developments and business activities.

Members of the Board of Directors are elected by shareholders at the General Assembly from whose candidates who have the right to be elected to serve on the Board, They also have the right to inquire about their qualifications, experience and ability to perform their work, and discuss the size of the remunerations and financial incentives received by the members of the Board and senior executives, in addition to their right to submit any inquiry to the Board regarding any unprofessional practices and obtain a response thereon.

The director must act in the general interest of the Bank, not in the interests of himself or the group that voted in favour of his appointment. This ensures that the rights and interest of minority shareholders are protected. Minority interests are further protected through cumulative voting for the election of Board members.

Shareholders have the right to obtain all relevant information that enables them to exercise their rights to the fullest on a regular basis and without delay, effectively participate in and to vote at General Assemblies, discuss matters on the agenda and to raise relevant questions to the Board of Directors and external auditors who are obliged to answer the questions in a manner that does not prejudice the Bank's interest. If a shareholder is not satisfied with the response to his question he may request the General Assembly to decide thereon and its decision shall be final.

Shareholders have the right to access to the bank's records and documents without prejudice to the confidentiality of information, monitoring board activities through the issued reports and financial statements. No shareholder may intervene in the operations of the Board or the work of the Executive Management of the Bank unless he/she is a member of its Board or its management team, or such intervene is made through the General Assembly in accordance with its power.

المساهمون:

يلتزم البنك بحماية حقوق المساهمين بما يضمن العدالة والمساواة بينهم وعدم التمييز بين المساهمين المالكين للأسهم من ذات النوع والفئة وعدم منعهم من الوصول الى أي حق لهم.

يتطلع البنك إلى إعلام المستثمرين والمساهمين والمحليين بشكل علني ومناسب عن البنك، مع الالتزام على الدوام بالأنظمة واللوائح الصادرة عن الهيئات التنظيمية وتطبيق مبادئ حوكمة الشركات، وذلك بغية توفير فهم واضح لاستراتيجية البنك وأدائه. قام البنك بإرساء قنوات تواصل متعددة لاطلاع المساهمين على آخر المستجدات الجوهرية ونشاطات العمل.

يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة من قبل المساهمين في الجمعيات العامة من بين المرشحين الذين لهم الحق في الترشح لعضوية مجلس الإدارة، كما يحق للمساهمين الاستفسار عن مؤهلات وخبرات وقدرة المرشحين على أداء عملهم، ومناقشة حجم المكافآت والحوافز المالية التي يتقاضاها أعضاء المجلس وكبار التنفيذيين، إضافة إلى أحقية المساهمين في تقديم أي استفسار إلى المجلس بشأن أي ممارسات غير مهنية والحصول على إفادة بشأنها.

وعلى العضو أن يتصرف بما يحقق المصلحة العامة للبنك، وليس بما يعود بالنفع عليه أو المجموعة التي صوتت لصالح تعيينه، وذلك لضمان حماية حقوق ومصلحة مساهمي الأقلية، كما يتم تعزيز حماية مصالح مساهمي الأقلية عبر تطبيق آلية التصويت التراكمي لانتخاب أعضاء مجلس الإدارة.

وللمساهمين الحق بالحصول على جميع المعلومات ذات الصلة التي تمكنهم من ممارسة حقوقهم على أكمل وجه بصفة دورية ودون تأخير والمشاركة بفاعلية والتصويت في اجتماعات الجمعية العامة ومناقشة البنود المدرجة على جدول الأعمال وطرح الأسئلة ذات الصلة على مجلس الإدارة والمراجعين الخارجيين الذين يتعين عليهم الرد على أسئلة المساهمين بشكل لا يضر بمصالح البنك فإذا رأى أحد المساهمين أن الرد على سؤاله غير كافٍ، احتكم إلى الجمعية العامة، وكان قرارها في هذا الشأن نافذاً.

للمساهمين حق الاطلاع على سجلات البنك ووثائقها بما لا يخل بسرية المعلومات، ومراقبة أعمال مجلس الإدارة وذلك من خلال التقارير الصادرة والقوائم المالية. لا يحق لأي مساهم التدخل في أعمال المجلس أو عمل الإدارة التنفيذية للبنك إلا إذا كان عضواً بمجلس إدارته أو فريقه الإداري، أو أن يكون تدخله عن طريق الجمعية العامة ووفقاً لاختصاصاتها.

Engagement with shareholders happens at a variety of levels: General Assemblies, quarterly and annual publications, Basel and regulatory disclosures including market announcements, the annual report, ratings agency briefings and media releases.

A shareholder has all the rights mentioned in the relevant laws and regulations, including but not limited to attend General Assemblies. Shareholders can express their views and express their dissatisfaction through discussion and vote mechanisms.

Any shareholder, or group of shareholders, representing %10 of the Bank's voting shares has the right to request that a General Assembly meeting be convened, and they also have the right to add one or more items to the agenda during its preparation.

Shareholders who hold at least %5 of the Bank's share capital have the right to file the liability claim on behalf of the Bank against members of the Board of Directors in cases where they violate the provisions of the Companies Law or the Bank's Articles of Association, or where any errors, negligence, or misconduct on their part results in harm to the Bank, provided that the Bank itself has not initiated the claim. It is required that the primary purpose of filing the claim be to protect the Bank's interests, that the claim be based on valid grounds, and that the claimant be acting in good faith and be shareholder at the time the claim is filed.

A shareholder has the right of redress through recourse to the relevant courts and committees. The competent judicial authority may, at the request of a shareholder, order the bank to pay the expenses he incurred in the initiation of a derivative action, regardless of its outcome, if he initiates the action in good faith and such action is in the interest of the bank.

Regulators and other Government Agencies:

The Bank aims to maintain an open, honest and transparent relationship with SAMA, CMA and any other regulatory body or government agency with whom it interacts. The Bank wishes to be seen as a trustworthy partner that provides accurate and reliable information regarding the Bank itself, the financial sector and the wider economy. This in turn will lead to a sound banking and financial system and enhanced financial stability.

يتم التواصل والتفاعل مع المساهمين على عدة مستويات من خلال اجتماعات الجمعية العامة والنشرات الربعية والسنوية وعمليات الإفصاح المرتبطة بمقررات لجنة بازل أو الجهات التنظيمية بما في ذلك الاعلانات الموجهة للسوق والتقرير السنوي وإحاطات وكالات التقييم الائتماني والأخبار الصحفية.

للمساهمين جميع الحقوق الواردة في الأنظمة واللوائح ذات الصلة على سبيل المثال لا الحصر الحق في حضور اجتماعات الجمعية العامة والإدلاء برأيه، علاوة على الحق في التعبير عن عدم رضاه من خلال آليات النقاش والتصويت.

لكل مساهم أو أكثر يمثلون نسبة 10% من أسهم البنك التي لها حقوق تصويت الحق في طلب الدعوة لانعقاد الجمعية العامة، كما أن لهم الحق في إضافة بند أو أكثر إلى جدول الأعمال عند إعداده.

يحق للمساهمين الذين يملكون ما لا يقل عن 5% من رأس مال البنك، رفع دعوى المسؤولية المقررة للبنك ضد أعضاء مجلس الإدارة، وذلك عند مخالفتهم لأحكام نظام الشركات أو النظام الأساس للبنك، أو عند صدور أي خطأ أو إهمال أو تقصير منهم في أداء مهامهم يترتب عليه ضرر يلحق بالبنك، وذلك في حال عدم قيام البنك نفسه برفع الدعوى. ويشترط أن يكون الهدف الرئيس من رفع الدعوى هو حماية مصالح البنك، وأن تقوم الدعوى على أسس صحيحة، وأن يكون المدعي حسن النية ومساهمًا في البنك وقت رفع الدعوى.

وللمساهمين الحق في الانصاف وجبر الضرر من خلال اللجوء إلى المحاكم واللجان المعنية. وللجهة القضائية المختصة بناء على طلب المساهم تحميل البنك النفقات التي تكلفها لإقامة دعوى المسؤولية أيًا كانت نتائجها، إذا أقام الدعوى بحسن نية، وكان من مصلحة البنك إقامة هذه الدعوى.

الجهات الرقابية والهيئات الحكومية الأخرى:

يهدف البنك إلى الحفاظ على علاقة منفتحة وواضحة وشفافة مع البنك المركزي السعودي وهيئة السوق المالية وأي سلطة تنظيمية أخرى أو هيئة حكومية يتعامل معها. يطمح البنك إلى أن يرى كشريك جدير بالثقة يوفر معلومات دقيقة وموثوقة حول البنك نفسه والقطاع المالي والاقتصاد الكلي، مما يساهم في إرساء دعائم نظام مصرفي ومالي سليم ويدعم الاستقرار المالي عموماً.

Engagement typically happens through regular meetings with the regulator, membership of various regulator committees, provision of all requested information, participation on regulator-initiated pilot programs, etc.

Creditors:

Creditors, including deposit-holders, providers of interbank lending, enjoy all the rights guaranteed by the relevant laws and regulations as well as the agreed terms and conditions.

Suppliers:

When the Bank purchases goods and services, it aims to do so in the context of a lasting, professional relationship with a supplier. The tone set by the Board and documented in the Code of Conduct and Banking Practices and procurement policy, ensures that Bank employees interacting with the supplier do so in an ethical, fair and professional manner. The Bank requires that all suppliers comply with the laws of the Kingdom of Saudi Arabia and with internationally recognised standards.

The methods of engagement employed include on-going interaction with suppliers and contractors for procurement purposes, attendance at supplier launch events and product demonstrations, RFX processes, one-on-one negotiations and meetings. In the event that a supplier raises a complaint or believes that they have been treated in an unfair or unethical manner, the relevant contract for services or goods typically includes a dispute resolution mechanism. The matter shall be handled in accordance with the applicable contractual dispute resolution provisions and the Bank's approved internal escalation and review mechanisms. Where appropriate, the matter may be subject to independent internal review in accordance with approved policies and procedures. Legal consultation may be sought where required. If the supplier remains dissatisfied after exhausting all available resolution channels, the final recourse shall be through the relevant courts.

Community:

The Bank is an integral part of the community and seeks to contribute to community development through execution of social, economic and environmental projects and programs, and to enhance financial awareness for the greater benefit of the communities without undermining the capital adequacy of the bank or the stakeholders. The Board ensures the Bank adopts social responsibility programs consistent with the General Assembly approved Corporate Social Responsibility Policy.

جرى العرف على التواصل عبر اجتماعات منتظمة مع الجهات الرقابية، وعضوية اللجان المختلفة وتقديم كافة المعلومات المطلوبة والمشاركة في البرامج التجريبية للجهات الرقابية.

الدائنون:

يتمتع الدائنون بما فيهم أصحاب الودائع ومقدمو الأموال لعمليات الاقراض بين البنوك بجميع الحقوق التي تكفلها الأنظمة والتشريعات ذات الصلة والشروط والأحكام المتفق عليها.

الموردون:

يهدف البنك عند قيامه بشراء سلع وخدمات إلى إنجاز ذلك في سياق علاقة دائمة وحرفية مع المورد. يضمن النهج الذي قام مجلس الإدارة بإقراره وتم توثيقه في قواعد السلوك والممارسات البنكية وسياسة المشتريات، تعامل موظفي البنك مع الموردين بشكل أخلاقي وعادل ومهني. يشترط البنك التزام كافة الموردين بأنظمة وتشريعات المملكة والمعايير المتعارف عليها دولياً.

يشمل أسلوب التواصل المستخدم التفاعل المستمر مع الموردين والمقاولين لأغراض تتعلق بإبرام المشتريات وحضور الفعاليات وعروض المنتجات التوضيحية على مستوى المورد وآليات طلب المعلومات وطلب عروض الأسعار والمفاوضات والاجتماعات المباشرة وجهاً لوجه.

في حال قيام مورد بتقديم شكوى أو اعتقاده بتعرضه لمعاملة غير عادلة أو منافية لأخلاقيات العمل، فإن العقد المبرم لتقديم السلع أو الخدمات يتضمن عادةً آلية لتسوية النزاعات. ويتم التعامل مع المسألة وفقاً لأحكام تسوية النزاعات الواردة في العقد، وبما يتماشى مع آليات التصعيد والمراجعة الداخلية المعتمدة لدى البنك. وعند الاقتضاء، قد تخضع المسألة لمراجعة داخلية مستقلة وفقاً للسياسات والإجراءات المعتمدة. كما يجوز طلب استشارة قانونية عند الحاجة. وفي حال عدم اقتناع المورد بالنتيجة بعد استنفاد جميع قنوات الحل المتاحة، يكون اللجوء إلى الجهات القضائية المختصة هو الخيار النهائي.

المجتمع:

البنك جزء لا يتجزأ من مجتمعه، ويسعى إلى المساهمة في التنمية المجتمعية من خلال تنفيذ المشاريع والبرامج الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والعمل على زيادة الوعي المالي بما يعود بالنفع على المجتمع دون إضرار بالملاءة المالية للبنك وأصحاب المصالح. ويتأكد مجلس الإدارة من تبني البنك لبرامج للمسؤولية الاجتماعية بما يتفق مع سياسة المسؤولية الاجتماعية المعتمدة من الجمعية العامة.

8. Confidentiality

The Bank is fully committed to protecting the confidentiality of stakeholders' information. To this end, the Bank shall:

- Collect and use information on a lawful basis and for legitimate purposes.
- Classify information in accordance with approved classification levels and ensure its protection against unauthorized access or use.
- Maintain transparency with stakeholders and inform them of the methods of information collection and use.
- Use information solely for the specific purpose for which it was collected and not for any other purpose, unless the stakeholder has been informed in advance and, where applicable, has granted the Bank consent for such use.
- Ensure the accuracy of retained information and update it as necessary.
- Refrain from sharing information with third party except within lawful frameworks and pursuant to approved agreements.
- Manage and report data breach incidents in accordance with approved policies and applicable laws and regulations.
- Comply with information retention policies and ensure the secure disposal of information.
- Respecting the rights of stakeholders in accordance with applicable privacy, information protection, and personal data regulations.
- Ensuring that all employees are trained to observe and respect their obligations related to the protection of personal data, banking secrecy, and information privacy, and to maintain the confidentiality of such information.
- Implement appropriate information security controls, including technical and organizational measures.

9. Review

The Board shall review this policy every three years or when deemed necessary.

8. السرية

يلتزم البنك التزاماً تاماً بحماية سرية معلومات أصحاب المصالح، ولتحقيق ذلك ينبغي عليه:

- جمع واستخدام المعلومات بناءً على أساس نظامي ومبررات مشروعة.
- تصنيف المعلومات وفق مستويات معتمدة، وضمان حمايتها من الوصول أو الاستخدام غير المصرح به.
- الحرص على الشفافية مع أصحاب المصالح وإحاطتهم بأسلوب جمع واستخدام المعلومات.
- الحرص على استخدام المعلومات فقط للغرض المحدد الذي جمعت لأجله، وليس لأي سبب آخر إلا إذا تم اطلاع صاحب المصلحة عليه مقدماً وقام بمنح البنك موافقته على ذلك الاستخدام حسب الملاءمة.
- التحقق من دقة المعلومات التي تم الاحتفاظ بها والعمل على تحديثها عند الاقتضاء.
- عدم مشاركة المعلومات مع طرف ثالث إلا وفق أطر نظامية واتفاقيات معتمدة.
- إدارة حوادث اختراق البيانات والإبلاغ عنها وفق السياسات المعتمدة والأنظمة ذات العلاقة.
- الالتزام بسياسات الاحتفاظ بالمعلومات والتخلص الآمن منها.
- احترام حقوق أصحاب المصالح بموجب أنظمة وتشريعات خصوصية وحماية المعلومات والبيانات الشخصية السارية.
- التأكد من تدريب جميع الموظفين على مراعاة واحترام التزاماتهم المتعلقة بحماية البيانات الشخصية والسرية المصرفية وخصوصية المعلومات والمحافظة على سريتها.
- تطبيق ضوابط أمن المعلومات المناسبة، بما في ذلك الضوابط التقنية والتنظيمية.

9. المراجعة

على مجلس الإدارة مراجعة هذه السياسة مرة كل ثلاث سنوات أو متى ما دعت الحاجة.

10. Related Policies

Relevant documents include, but are not limited to, the following:

- Remuneration Policy for Board of Directors, Sub-board Committee Members and Executive Management.
- Board Membership Nomination Criteria Policy and Procedures.
- Corporate Governance Policy.
- Human Resources Policy
- Code of Conduct Policies
- Conflict of Interest and Related Party Transactions Policy.
- Group Compliance Policy.
- Risk Management Policy.
- Counter-Fraud Policy
- Whistle Blowing Policy.
- Customer Protection Policy.
- Customer Care Policy.
- Data Privacy Policy.
- Procurement Policy.
- Outsourcing Policy.

11. General Provisions

● The provisions of this policy shall be interpreted and applied in accordance with the applicable laws and regulations. In the event that any matter is not expressly addressed in this policy, the relevant laws, regulations, and instructions issued by the competent supervisory and regulatory authorities shall apply.

● In the event of any conflict between the provisions of this policy and the provisions of the Capital Market Law, the regulations and instructions issued by the Saudi Central Bank (SAMA), the Companies Law, their Implementing Regulations, or any other applicable laws and regulations, the relevant laws, regulations, and instructions shall prevail.

● In the event of any inconsistency or conflict between the Arabic and English versions of this policy, the Arabic version shall prevail and shall be deemed the official and governing version.

● This policy shall enter into force as of the date of its approval by the Board of Directors. It may be amended from time to time, as necessary, provided that any such amendments are formally documented and approved by the Board of Directors.

10. السياسات ذات الصلة

- تشمل الوثائق ذات الصلة على سبيل المثال لا الحصر:
- سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عن المجلس والإدارة التنفيذية.
 - سياسة ومعايير وإجراءات الترشيح لعضوية مجلس الإدارة.
 - سياسة حوكمة الشركات.
 - سياسة الموارد البشرية
 - سياسات السلوك والاخلاقيات
 - سياسة تعارض المصالح وتعاملات الأطراف ذات العلاقة.
 - سياسة الالتزام للمجموعة.
 - سياسة إدارة المخاطر.
 - سياسة مكافحة الاحتيال.
 - سياسة الإبلاغ عن المخالفات.
 - سياسة حماية العملاء.
 - سياسة العناية بالعميل.
 - سياسة خصوصية البيانات.
 - سياسة المشتريات.
 - سياسة الإسناد.

11. أحكام عامة

● تفسر أحكام هذه السياسة وتطبق وفقاً للأنظمة واللوائح ذات العلاقة المعمول بها، وكل ما لم يرد بشأنه نص في هذه السياسة يطبق بشأنه الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة الصادرة من الجهات الرقابية والإشرافية المختصة.

● في حال وجود أي تعارض بين أحكام هذه السياسة وأحكام نظام هيئة السوق المالية أو التعليمات واللوائح الصادرة عن البنك المركزي السعودي أو نظام الشركات ولوائحه التنفيذية أو أي أنظمة أو تعليمات أخرى ذات علاقة، تكون المرجعية للأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة.

● في حال وجود أي تعارض أو اختلاف بين النصوص الواردة في النسختين العربية والإنجليزية من هذه السياسة، تكون النسخة العربية هي النسخة المعتمدة والحاكمة.

● تعد هذه السياسة نافذة من تاريخ اعتمادها من قبل مجلس الإدارة، ويجوز تعديلها عند الحاجة، شريطة أن يتم توثيق جميع التعديلات بشكل رسمي واعتمادها من مجلس الإدارة.