



بنك عُمان العربي
OMAN ARAB BANK

سياسة التعبير عن الرأي

وحدة مكافحة الاحتيال - قسم إدارة المخاطر

Speaking Up Policy

Anti-Fraud Unit - Risk Management Division

Approval Sheet:**ورقة الموافقة:**

This sheet is documented for the purpose of Policy and Procedures Department reference, as listed below for a final sign off.

تم توثيق هذه الورقة لتكون مرجعاً لقسم السياسات والإجراءات، كما هو موضح أدناه ولغرض الموافقة النهائية.

Document Name / Department	Version No.
Speaking Up Policy Anti-Fraud Unit – Risk Management Division	Version: 02.0

رقم الإصدار	اسم المستند / القسم
الإصدار: 02.0	سياسة التعبير عن الرأي وحدة مكافحة الاحتيال - قسم إدارة المخاطر

Business Unit / Reviewer**وحدة الأعمال / المراجع**

Reviewed by	Sign off	Date
Head of Anti-Fraud Department Mrs. Alison Benbow		

التاريخ	اعتمده	راجعه
		رئيس قسم مكافحة الاحتيال الفاضلة/ أليسون بينبو

Control Function Approval**موافقة قسم المراقبة**

Reviewed by	Sign off	Date
Risk Management Division Mr. Amith Singh		
Chief Compliance Officer Mr. Mansoor Al-Raisi		

التاريخ	اعتمده	راجعه
		قسم إدارة المخاطر الفاضل/ أميث سينغ
		كبير مسؤولي الامتثال الفاضل/ منصور الرئيسي

Management Approval**موافقة الإدارة**

Reviewed by	Sign off	Date
CEO Mr.		

التاريخ	اعتمده	الموافقة النهائية
		الرئيس التنفيذي الفاضل

Board Approval**موافقة مجلس الإدارة**

Final Approval	Date of Approval
Board Approval as per minute of meeting	

تاريخ الإعتقاد	الموافقة النهائية
	موافقة مجلس الإدارة حسب محضر الاجتماع

Contents

المحتوى

1.	Introduction	4	٤	١. مقدمة
2.	Objective	4	٤	٢. الهدف
3.	Channels for Speaking Up	5	٤	٣. قنوات للتعبير عن الرأي
3.1	What is Speaking Up?	5	٤	٣-١ ما المقصود بالتعبير عن الرأي ؟
3.2	Types of Concern to be reported:	5	٤	٣-٢ أنواع المخاوف التي يجب الإبلاغ عنها
3.3	How to Speak Up	6	٥	٣-٣ كيف تعبر عن رأيك
3.4	Rewards	7	٦	٣-٤ مكافآت
4.	Related Policies and Procedures	7	٦	٤. السياسات والإجراءات ذات الصلة
4.1	Policies	7	٦	٤-١ السياسات
4.2	Procedures	8	٦	٤-٢ الإجراءات

1. Introduction

This is a new policy and is a replacement for the "Whistleblowing Guidelines" approved in April 2017. The content is reflective of the requirement of the CBO circular on Fraud Risk Management (BM1153) and international best practices.

Oman Arab Bank (OAB or the Bank) is committed to the highest possible standards of ethical and legal conduct and has established a Code of Ethics and Professional Conduct (CEPC) in support of this. The CEPC is a set of values and principles related to professional ethics, which steer the Bank's decision-making processes and procedures in a way that fulfils the common interests of its stakeholders, Board of Directors, staff and the Bank's customers. Furthermore, such values create a work environment that promotes mutual respect and trust so that all parties' rights are protected.

All members of the Board of Directors, executives (Division / Department Heads), employees, (collectively staff and third parties) are expected to exercise the utmost honesty, fairness, objectivity and diligence and to reject and prevent any form of corruption, bribery, fraud or illegal / unethical behaviours. As stated in the CEPC, OAB has a zero-tolerance approach to any wrongdoing, unlawful / unethical conduct or action damaging or threatening to damage its reputation, employees or assets. Exceptions to this policy are not permitted under any circumstances.

2. Objective

The objective of this policy is to encourage OAB employees and stakeholders to "speak up" about important issues related to the Bank's affairs and business. We seek to internally regulate ourselves in a manner to achieve complete compliance with applicable laws and the CEPC. As a responsible organization we seek to internally identify, review, and resolve all allegations of wrongdoing.

This policy outlines the arrangements in place for employees and stakeholders of the Bank to report concerns about misconduct or illegal behaviour in a secure and confidential way. Related procedures provide the detail of what happens to those concerns raised.

3. Channels for Speaking Up

3.1 What is Speaking Up?

Whistleblowing / Speaking Up means a confidential disclosure of information by an employee, customer, vendor, contractor or other stakeholder where they reasonably believe that one or more of the concerns outlined in the next section, is happening now, took place in the past or is likely to happen in the future.

OAB's values help in highlighting misconduct by encouraging staff and third parties (customers,

هذه سياسة جديدة وهي بديل عن «دليل الإبلاغ عن المخالفات» المعتمدة في أبريل ٢٠١٧. يعكس المحتوى متطلبات تعميم البنك المركزي العماني بشأن إدارة مخاطر الاحتيال (BM1153) وأفضل الممارسات الدولية.

يلتزم بنك عمان العربي (البنك) بأعلى معايير السلوك الأخلاقي والقانوني الممكنة وقد وضع مدونة الأخلاق والسلوك المهني لدعم ذلك. إن مدونة الأخلاق والسلوك المهني عبارة عن مجموعة من القيم والمبادئ المتعلقة بأخلاقيات المهنة، والتي توجه عمليات وإجراءات صنع القرار في البنك بما يخدم المصالح المشتركة لأصحاب المصلحة ومجلس الإدارة والموظفين وعملاء البنك. علاوة على ذلك، تخلق هذه القيم بيئة عمل تعزز الاحترام والثقة المتبادلين بحيث يتم فيها حماية حقوق جميع الأطراف.

ويُتوقع من جميع أعضاء مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين (رؤساء الأقسام / الإدارات) والموظفين (العاملين والجهات الخارجية) ممارسة أقصى درجات الأمانة والإنصاف والموضوعية والاجتهاد ورفض ومنع أي شكل من أشكال الفساد أو الرشوة أو الاحتيال أو السلوكيات غير القانونية / غير الأخلاقية. وكما هو مذكور في مدونة الأخلاق والسلوك المهني، يتبع بنك عمان العربي نهج عدم التسامح مطلقاً مع أي مخالفة أو سلوك غير قانوني / غير أخلاقي أو إجراء يضر أو يهدد بإلحاق الضرر بسمعته أو بموظفيه أو بأصوله. لا يُسمح بأي استثناءات لهذه السياسة تحت أي ظرف من الظروف.

٢. الهدف

تهدف هذه السياسة إلى تشجيع موظفي بنك عمان العربي وأصحاب المصلحة على «التعبير عن رأيهم» حول القضايا المهمة المتعلقة بشؤون البنك وأعماله. نسعى إلى تنظيم أنفسنا داخلياً بطريقة تحقق الامتثال الكامل للقوانين المعمول بها و مدونة الأخلاق والسلوك المهني. وبصفتنا منظمة مسؤولة، فإننا نسعى إلى تحديد جميع ادعاءات المخالفات ومراجعتها وحلها داخلياً.

تحدد هذه السياسة الترتيبات المعمول بها للموظفين وأصحاب المصلحة في البنك للإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بسوء السلوك أو السلوك غير القانوني وذلك بطريقة آمنة وسريّة. توفر الإجراءات ذات الصلة تفاصيل ما يحدث لتلك المخاوف التي أثيرت.

٣. قنوات للتعبير عن الرأي

١-٣ ما المقصود بالتعبير عن الرأي؟

الإبلاغ عن المخالفات / التعبير عن الرأي يعني الكشف السري عن المعلومات من قبل الموظف أو العميل أو البائث أو المقاول أو أصحاب المصلحة الآخرين إذا اعتقدوا بشكل معقول أن واحداً أو أكثر من المخاوف الموضحة في القسم التالي، يحدث في الوقت الحاضر، أو حدث في الماضي أو من المحتمل أن يحدث في المستقبل.

تساعد قيم بنك عمان العربي في تسليط الضوء على سوء السلوك من خلال تشجيع الموظفين والجهات الخارجية (العملاء والبائعين والمقاولين وما

vendors, contractors, etc.) to speak up when they have genuine concerns.

إلى ذلك) على التحدث عندما تكون لديهم مخاوف حقيقية.

3.2 Types of Concern to be reported:

٢-٣ أنواع المخاوف التي يجب الإبلاغ عنها:

- Suspicion or commitment of a criminal act;
- Fraud, dishonesty corruption;
- Failure to comply with applicable laws and legal obligations (breach of contractual or other obligation, statutory duty or requirements or administrative requirements, including suspected fraud, malpractice or breach of any best practice – including any applicable code of business conduct);
- Not adhering to the Bank's applicable rules, regulations and policies;
- Harassment and discriminatory acts;
- Misuse or abuse of the assets of OAB including its funds;
- A danger to the health and safety of any individual;
- Posing threats to the security, safety and health of any individual, assets or the environment;
- Committing corruption offences or misusing one's power including offering, accepting, paying or requesting bribes for personal gain while pretending to be serving the Bank's interests;
- Holding attitudes that might endanger the reliability and reputation of OAB;
- A deliberate disclosure of information, which could result in any of the above.
- All stakeholders have a responsibility to speak up if they suspect or believe any actual, planned or potential wrongdoing that breaches any law, regulation or Bank policy has occurred, is occurring or may occur.
- "Speaking Up" does not supersede other forms of reporting, it provides an alternative escalation route for concerns considered more urgent, sensitive or confidential.
- Money laundering reporting procedures shall remain the same.

- الاشتباه أو ارتكاب عمل إجرامي؛
- الاحتيال وخيانة الأمانة والفساد؛
- عدم الامتثال للقوانين والالتزامات القانونية المعمول بها (انتهاك الالتزامات التعاقدية أو غيرها من الالتزامات أو الواجبات أو المتطلبات القانونية أو المتطلبات الإدارية، بما في ذلك الاشتباه أو الاحتيال أو سوء الممارسة أو انتهاك أفضل الممارسات - بما في ذلك أي مدونة سلوك تجارية معمول بها)؛
- عدم الالتزام بقواعد البنك وأنظمتها وسياساته المعمول بها؛
- التحرش والأفعال التمييزية؛
- إساءة استخدام أو استغلال أصول بنك عمان العربي بما في ذلك أمواله؛
- وجود خطر على صحة وسلامة أي فرد؛
- وجود تهديدات لأمن وسلامة وصحة أي فرد أو الأصول أو البيئة؛
- ارتكاب جرائم فساد أو إساءة استخدام السلطة بما في ذلك عرض أو قبول أو دفع أو طلب رشاوى لتحقيق مكاسب شخصية والتظاهر بخدمة مصالح البنك؛
- التمسك بسلوكيات قد تعرض موثوقية وسمعة بنك عمان العربي للخطر؛
- الإفصاح المتعمد عن المعلومات بما قد يؤدي إلى أي مما سبق.
- يتحمل جميع أصحاب المصلحة مسؤولية التعبير عن الرأي إذا اشتبهوا أو اعتقدوا أن أي مخالفة فعلية أو مخطط لها أو محتملة تنتهك أي قانون أو لائحة أو سياسة للبنك قد حدثت في الماضي أو تحدث الآن أو في المستقبل.
- «التعبير عن الرأي» لا يحل محل الأشكال الأخرى للإبلاغ، بل يوفر آلية بديلة لتصعيد المخاوف التي تعتبر مستعجلة أو أكثر إلحاحاً أو سرية.
- ستظل إجراءات الإبلاغ عن غسل الأموال كما هي.

3.3 How to Speak Up

٣-٣ كيف تعبر عن رأيك

Individuals can raise concerns in several different ways; these will all be treated confidentially. Anonymous concerns can be made via the online portal – although it should be noted anonymity cannot be guaranteed if the report leads to legal proceedings. Reports and details of any investigative work will only be shared on

يمكن للأفراد إثارة المخاوف بعدة طرق مختلفة، وسيتم التعامل معها جميعاً بسرية. يمكن التعبير عن وجود مخاوف دون تحديد هوية الشخص المُعبر عن رأيه وذلك عبر البوابة الإلكترونية - هذا، وتجدر الإشارة إلى أنه لا يمكن ضمان عدم الكشف عن الهوية إذا أدى التقرير إلى دعاوى قانونية. لن تتم مشاركة تقارير وتفاصيل أي عمل تحقيقي إلا على

a "need to know basis", maintaining where possible the anonymity of the discloser.

- Email / online portal – this allows concerns to be raised anonymously if preferred.
- Freephone / international number with voicemail
- Staff can also speak up via "workplace" messaging.

Any concern raised will be reviewed, logged and where appropriate investigated (independently if required). All reports will be acknowledged and where possible, feedback will be provided to the person raising the concern. It is strongly recommended that supporting evidence is shared to substantiate any claim of wrongdoing.

We believe it is important to provide effective protection to anyone speaking up. No one will be disadvantaged for speaking up. Each concern raised regardless of its source will be treated equally. In order to discourage abuse of this policy, allegations determined to be false or malicious will be dealt with appropriately. Equally anyone who attempts to hinder reporting, retaliate against those speaking up, attempts to bring proceedings or reveal the identity of the person speaking up will be penalized. However, any personnel who are aware of any wrongdoing but do not disclose the incident to the competent authority will also be held accountable.

3.4 Rewards

If a concern raised leads to the cessation of bad practices and a substantial benefit to the Bank the employee raising the concern may be entitled to a reward for their diligence in reporting. Rewards will be endorsed by the CEO and approved by the Board of Directors at the conclusion of all procedures related to the concern.

4. Related Policies and Procedures

4.1 Policies

- Related OAB Internal Policies
- Code of Ethics and Professional Conduct
- Anti-Bribery and Corruption Policy
- Fraud Risk Management Policy
- Related Parties Transaction Policy
- Anti-Money Laundering Policies
- Corporate Governance

4.2 Procedures

- Speaking Up Procedures

«أساس الحاجة إلى المعرفة»، مع الحفاظ حيثما أمكن على عدم الكشف عن هوية المفضح.

- البريد الإلكتروني / البوابة الإلكترونية - يسمح ذلك بالكشف عن المخاوف بشكل مجهول إذا كان ذلك هو الخيار الأنسب.

- رقم هاتف مجاني / دولي مع خدمة البريد الصوتي

- يمكن للموظفين أيضاً التعبير عن رأيهم من خلال رسائل «مكان العمل».

سيتم مراجعة أي مخاوف يتم طرحها وتسجيلها والتحقق فيها عند الاقتضاء (بشكل مستقل إذا لزم الأمر). سيتم الاعتراف بجميع التقارير وحيثما أمكن، سيتم تقديم التعليقات إلى الشخص الذي أفصح عن وجود المخاوف. نوصي بشدة بمشاركة الأدلة الداعمة لإثبات أي ادعاء بارتكاب مخالفات.

نعتقد أنه من المهم توفير حماية فعالة لأي شخص يعبر عن رأيه. لن يُحرم أي شخص من التعبير عن رأيه. سيتم التعامل بالمساواة مع كل المخاوف التي أثيرت بغض النظر عن مصدرها. وتفادياً لإساءة استخدام هذه السياسة، سيتم التعامل مع الادعاءات التي تقرر أنها كاذبة أو ضارة على النحو المناسب. وبالمثل، فسيتم معاقبة أي شخص يحاول عرقلة الإبلاغ أو يحاول الانتقام من أولئك الذين يعبرون عن رأيهم أو يحاول رفع دعوى أو الكشف عن هوية الشخص الذي يعبر عن رأيه. ومع ذلك، فإن أي موظف يكون على علم بأي مخالفة ولا يكشف عن الحادث للجهة المختصة سيخضع للمساءلة أيضاً.

٤-٣ مكافآت

إذا أدت المخاوف التي يتم تقديمها إلى وقف الممارسات السيئة واستفاد البنك من ذلك فائدة كبيرة، فقد يحق للموظف الذي أفصح عن المخاوف الحصول على مكافأة مقابل اجتهاده في الإبلاغ. وسيتم اعتماد المكافآت من قبل الرئيس التنفيذي والموافقة عليها من قبل مجلس الإدارة في ختام جميع الإجراءات المتعلقة بالمخاوف.

٤. السياسات والإجراءات ذات الصلة

٤-١ السياسات

- السياسات الداخلية ذات الصلة لبنك عمان العربي
- مدونة الأخلاق والسلوك المهني
- سياسة مكافحة الرشوة والفساد
- سياسة إدارة مخاطر الاحتيال
- سياسة معاملات الأطراف ذات الصلة
- سياسات مكافحة غسل الأموال
- حوكمة الشركات

٤-٢ الإجراءات

- إجراءات التعبير عن الرأي