

NBK Egypt is committed to integrating social responsibility into all aspects of our operations and corporate governance. It is aligned with the principles and core subjects of ISO 26000:2022 and reflects our dedication to ethical behavior, respect for stakeholder interests, and achieving sustainable development as part as well of our ESG Strategy.

This statement applies to all NBK Egypt stakeholders and interested parties, whether internal or external, including its employees, departments, and activities, and is designed to guide decision-making, performance, and accountability across the following core ISO 26000 areas:

1. Organizational Governance "Corporate Governance"
2. Human Rights & Labor Practices
3. Environmental sustainability
4. Fair Operating Practices
5. Consumer Issues
6. Community Involvement and Development

يسعى مصرفنا نحو دمج المسؤولية الاجتماعية في كافة جوانب العمليات التشغيلية وحوكمة مؤسساته بما يتماشى مع المبادئ والمعايير الرئيسية المرتبطة بـ (ISO 26000:2022) بما ينعكس ذلك بالأثر الإيجابي على (الالتزام بالسلوكيات الأخلاقية – فُراعاة مصالح كافة الأطراف المرتبطة بالبنك سواء الداخلية و/أو الخارجية - تحقيق التنمية المُستدامة والتي تُعتبر جزءاً من استراتيجية البنك في الاستدامة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

كافة المبادئ والمعايير الرئيسية المرتبطة بـ (ISO 26000) التالي بيانها – يتعين على كافة العاملين بالبنك ، بالإضافة إلى الأطراف الداخلية والخارجية ذات الصلة بمصرفنا فُراعاتها والالتزام بها مما يُؤثر بصورة إيجابية على جودة اتخاذ القرارات وتحسين أداء العمليات والخدمات المُقدمة للعملاء ، وتتمثل هذه الموارد فيما يلي:

١. الحوكمة المؤسسية
٢. حقوق الإنسان وممارسات العمل
٣. الاستدامة البيئية
٤. الممارسات التشغيلية العادلة
٥. التعامل مع شكاوى العملاء
٦. التنمية والمشاركة المجتمعية

Corporate Governance:

الحوكمة المؤسسية:

NBK Egypt believes that corporate & organizational governance is fundamentally concerned with creating sustainable shareholder value, without ignoring the interests of other stakeholders in the Bank and the business community at large. Accordingly, the Bank has established a framework for strong Corporate Governance, which provides a base for an effective relationship between the Bank, its Board of Directors, its shareholders and stakeholders.

The Bank has given considerable importance to sound Corporate Governance practices as a basis for its future development and performance and is committed to applying the highest standards of professional competence in all its activities:

- NBK Egypt is committed to highest standards of business ethics governing all the bank's activities with its internal and external stakeholders.
- The bank ensures ethical decision making and transparent governance across all staff, departments and activities.
- Effective whistleblowing and grievance mechanisms are maintained by NBK Egypt to ensure staff can easily and anonymously raise their issues and concerns without fear of retaliation.
- NBK ensures full adherence of all stakeholders to the code of conduct and their acknowledgement of it

يرى مصرفنا أن حوكمة مؤسساته وكافة الشركات التابعة يسهم بشكل إيجابي في خلق وتحقيق قيمة مُستدامة للمساهمين دونما إغفال أي مصالح للأطراف ذات صلة التعامل بالبنك سواء الداخلية و/أو الخارجية ، مما يقتضي الأمر ضرورة إعداد إطار قوى للحوكمة المؤسسية الذي يُتيح بناء علاقة قوية وفعالة بين "البنك ، أعضاء مجلس الإدارة ، المساهمين ، الأطراف المعنية أو ذات الصلة بالبنك".

أولى البنك أهمية فائقة في تبنى ممارسات الحوكمة المؤسسية الصحيحة كقاعدة أساسية لتطويره وتنمية وتحسين خدماته وأدائه المُستقبلي ، مع الالتزام بتطبيق أفضل المعايير المهنية التالية في كافة أنشطته:

- تطبيق معايير سلوكيات العمل - التي تحكم كافة أنشطة البنك بين كافة الأطراف ذات الصلة سواء الداخلية و/أو الخارجية.
- العدالة والشفافية في تطبيق كافة القرارات على الوحدات والإدارات وأنشطة البنك والعاملين به.
- تطبيق آليات فعالة نحو سياسة الإبلاغ عن أي مُخالفات أو مُمارسات غير المشروعة والتعامل مع التظلمات الخاصة بها بما يضمن لموظفي البنك سهولة الإبلاغ عنها دون وجود أي مخاوف أو ردود أفعال لديهم بشأن الكشف عن هويتهم.
- التأكد من قيام كافة الأطراف ذات الصلة بالبنك بالإقرار عن الالتزام بقواعد السلوك المهني.

Reference:

- Corporate Governance Policy.
- Anti-Corruption & Bribery Policy.
- Whistleblowing Policy.
- Conflict of Interest Policy.
- Code of Conduct.

الإجراءات و/أو السياسات و/أو القواعد الاسترشادية التي تنظم أعمال الحوكمة المؤسسية بالبنك:

- سياسة الحوكمة المؤسسية.
- سياسة مكافحة الفساد والرشوة.
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات.
- سياسة تعارض المصالح.
- قواعد السلوك المهني.

Human Rights & Labor Practices:

حقوق الإنسان وممارسات العمل:

NBK as a Group and subsidiaries are committed to respecting, protecting, and advancing human rights across our enterprises, within our organizational practices, culture, operations, and investment choices, and in all regions in which we do business. NBK Human Rights Statement includes the following:

يقوم بنك الكويت الوطني كمجموعة والشركات التابعة له بحماية ودعم حقوق الإنسان عند ممارسة أنشطته التشغيلية والخدمية والمصرفية واختياراته الاستثمارية.. وغيرها ، وتتمثل هذه الحقوق فيما يلي:

Labor Rights and Human Rights:

- NBK adheres to all laws and regulations on human rights, such as indigenous rights and impacts on indigenous peoples and communities, protection of human health, protection of cultural properties, occupational health and safety, rights around involuntary resettlement.
- We are compliant with all laws regarding child and forced labor, freedom of association, collective bargaining, and non-discrimination.
- NBK strives to ensure companies we lend and deal with follow the HSE guidelines (Health Safety and Environment) and to closely monitor the companies to make sure they abide by these guidelines.

حقوق العمالة والإنسان:

- الالتزام بكافة القوانين واللوائح الخاصة بحقوق الإنسان التي تتركز على مبدأ المساواة للجميع ، فضلاً عن مُراعات حقوق الأقليات والشعوب الأصلية وعدم التمييز في الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
- الالتزام بكافة القوانين المرتبطة بـ (عمالة الأطفال - العمالة القسرية - حرية تشكيل الجمعيات / النقابات وغيرها).
- المراقبة والتأكد من قيام الشركات الممولة من جانب والمتعامل معها بإتباع كافة إرشادات السلامة والصحة المهنية والبيئية والالتزام بها.

Diversity and Inclusion:

- NBK is committed to providing equal employment and advancement opportunities for all individuals without any distinction or discrimination based upon an individual's age, sex (including pregnancy), race, nationality or ethnic background, color, marital status, disability, or religion or beliefs.

التنوع والشمول:

- الالتزام بتوفير فرص العمل والترقية بصورة عادلة بين كافة العاملين بالبنك دون أي تمييز أو تفرقة بشأن (العمر - الجنس "بما في ذلك الإنث الحوامل" - العرق ، الجنسية - الأصل العرقي - اللون - الحالة الاجتماعية ، - الإعاقة - الديانة - المعتقدات - ..).

Fair Compensation and Working Hours:

- NBK is committed to providing fair compensation and stable and predictable working hours for all employees internally and within any projects in which we invest.
- Employees should also have a fair voice regarding required working hours. In our efforts towards transparency.
- NBK provides information on compensation for executives & board members at Group annual reports (Remuneration disclosures).

الأجور ومواعيد العمل العادلة:

- توفير أجور عادلة ومواعيد عمل ثابتة ومحددة مسبقاً لكافة العاملين أثناء العمل داخل البنك أو بالمشروعات المُستثمر فيها.
- حرصاً من البنك على الشفافية - يتعين السماح للعاملين بالتعبير عن آرائهم بشأن مواعيد العمل المطلوبة.
- حرصاً على ارساء مبدأ الشفافية - يتم تضمين التقارير السنوية للمجموعة التي يتم عرضها على الأعضاء التنفيذيين وأعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين ببيانات عن الأجور.

Safety, Health and Wellbeing:

- NBK is committed to promoting health, safety, and wellbeing in our workplaces.
- Ensuring that projects in which we invest adhere to safety and health regulations. We strive to ensure companies we lend to follow the HSE guidelines (Health Safety and Environment) and to closely monitor the companies to make sure they abide by these guidelines.
- All new and existing recruits receive training in safety and security.
- NBK has an active safety and health policy for all our workers. NBK works toward a safe working environment. NBK has programs such as on-site clinic in our headquarter, regular flu vaccines, and fire drills to address health, wellness and safety issues.
- NBK is committed to providing a workplace and client and vendor interactions that are free from harassment or coercion.

Reference:

- NBK Egypt Human Rights Policy.
- NBK Statement on Protecting and Advancing Human Rights.

السلامة والصحة المهنية ورفاهية العاملين:

- تعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية ورفاهية العاملين داخل بيئة العمل ، مع التأكد من أن المشروعات المُستثمر فيها تخضع للوائح السلامة والصحة المهنية.
- المراقبة والتأكد من قيام الشركات الممولة من جانب البنك بإتباع كافة إرشادات السلامة والصحة المهنية والبيئية والالتزام بها.
- منح التدريب لكافة العاملين القائمين والجُدد في مجال السلامة والصحة المهنية.
- إتباع سياسة فعالة للسلامة والصحة للعاملين من خلال توفير بيئة عمل آمنة عن طريق (تأسيس عيادات مُلحقة بالمبنى الرئيسي ، استخدام لقاحات الإنفلونزا الموسمية ، مُمارسة تجارب لإخلاء المباني أثناء أي كوارث أو أزمات .. وغيرها).
- توفير بيئة عمل تتيح للعاملين ومقدمي الخدمات تعاملات خالية من أي مُضايقات ، .. وغيرها.

الإجراءات و/أو السياسات و/أو القواعد الاسترشادية التي تُنظم أعمال الحوكمة المؤسسية بالبنك:

- سياسة بنك الكويت الوطني - مصر لحقوق الإنسان.
- بيان مجموعة بنك الكويت الوطني عن الحفاظ ودعم حقوق الإنسان.

Environmental Sustainability:

الاستدامة البيئية:

Recognizing the importance of environmental sustainability NBK is as follows:

- NBK Egypt is committed to reducing its environmental footprint and contributing to sustainable future by embedding ESG factors across internal operations and lending activities, in line with the Group's ESG Strategy and CBE guidelines.
- "Responsible Banking" as one of our key pillars under our ESG Strategy, outlines and defines sustainable finance as the integration of environmental and social factors in the Bank's various activities, including financing, investing, and funding. NBK Egypt is committed to meaningful contributions to the environment through the financing of green projects targeting different sectors including green buildings, renewable energy, sustainable transportation, waste management, energy efficiency.

في إطار الأهمية التي يوليها مصرفنا نحو الاستدامة البيئية - يتم مُراجعة ما يلي:

- الحد من كافة الآثار الضارة على البيئة الناتجة عن الأنشطة و/أو المشروعات ، فضلاً عن المُساهمة في خلق مُستقبل بيئي مُستدام من خلال دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في كافة أنشطة البنك التشغيلية والعمليات الممولة بما يتوافق مع استراتيجية مجموعة بنك الكويت الوطني نحو الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وتعليمات البنك المركزي المصري.
- بناء على ركائز استراتيجية البنك للاستدامة الخاصة بـ "الخدمات المصرفية المسؤولة" - يلتزم مصرفنا بدمج مبادئ الاستدامة في الأنشطة والعمليات المصرفية الأساسية - من خلال إدارة المخاطر المناخية والحد من الأثر البيئي وتمويل وتحول العادل نحو اقتصاد منخفض الكربون بما يُساهم في زيادة الشراكة ما بين العملاء والمجتمع ، فضلاً عن تقديم مساهمات فعّالة نحو حماية البيئة من خلال تمويل المشروعات الخضراء التي تستهدف قطاعات متنوعة مثل (المباني الخضراء - الطاقة المتجددة - وسائل النقل المستدام - إدارة النفايات - كفاءة الطاقة .. وغيرها).

- In terms of internal operations as an enterprise at Head office and branches, NBK Egypt is dedicated to reducing consumption of its resources like energy, water and promote waste reduction and recycling.
- NBK Egypt is committed to transparency with annual sustainability reporting based on GRI Standards as well as publishing Carbon Footprint Report.
- Activities measured and reported periodically include:
 - Carbon footprint management: NBK Egypt recognize its responsibility to manage and reduce greenhouse gas emissions annually.
 - Energy Efficiency initiatives.
 - Waste and Water Management

Reference:

- Sustainability and Sustainable Finance Policy.
- Credit and ESRM Policy.
- Building Management Policy.
- Sustainability Reports conducted since 2023.
- Carbon Footprint Reports.

- الالتزام بتقليل استهلاك موارد البنك في منشآته وفروعه المختلفة بشأن "الطاقة - المياه - تعزيز الحد من النفايات وإعادة تدويرها .. وغيرها".
- الالتزام بالشفافية المطلوبة نحو إعداد تقارير الاستدامة السنوية بناءً على معايير "GRI"، بالإضافة إلى نشر التقرير السنوي الخاص بالبصمة الكربونية (بشأن قياس إجمالي انبعاثات الغازات الناتجة عن الأنشطة الصناعية .. وغيرها).
- الالتزام بقياس الأنشطة التالية والإبلاغ عنها بشكل دوري:
 - إدارة البصمة الكربونية – من خلال قيام البنك في إدارة والعمل على تقليل انبعاثات الغازات والاحتباس الحراري بشكل سنوي.
 - مبادرات ترشيد استهلاك الطاقة.
 - إدارة النفايات والمياه.

الإجراءات و/أو السياسات و/أو القواعد الاسترشادية التي تُنظم أعمال الحوكمة المؤسسية بالبنك:

- سياسة التمويل المستدام والاستدامة.
- سياسة الائتمان وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية.
- سياسة إدارة المنشآت.
- تقارير الاستدامة منذ عام ٢٠٢٣.
- تقارير البصمة الكربونية.

Fair Operating Practices:

NBK ensures its activities are conducted ethically, transparently and in compliance with applicable laws and standards. The bank's engagement with its different stakeholders including suppliers, customers, competitors etc. is guided by fair operating practices.

Fair Practices with Suppliers:

- NBK Egypt is committed to integrating sustainability into its procurement practices, ensuring that all procurement activities reflect social and environmental responsibility.
- NBK Egypt is dedicated to developing a supply chain that reflects its values of quality, integrity, and responsibility.
- Suppliers are carefully selected based on rigorous evaluation processes, ensuring that they meet high standards for quality, ethical practices, and operational efficiency. Nearly 90% of all suppliers are local, emphasizing a strong commitment to supporting the local economy and fostering community resilience,

الممارسات التشغيلية العادلة:

تحرص مجموعة بنك الكويت الوطني – على إتباع أساليب عادلة ونزيهة في إدارة وتنفيذ كافة الأنشطة التشغيلية الخاصة بها وبما يتوافق مع المعايير والقوانين والتعليمات المقررة بشأنها ، ويُستدل على هذا من خلال تعاملات المجموعة مع العملاء وفُقدمي الخدمات وكافة الأطراف ذات الصلة وغيرها.

الممارسات العادلة مع الموردين:

- يسعى مصرفنا نحو دمج عمليات الاستدامة في الممارسات الشرائية لديه سعياً نحو شمول هذه الممارسات المسؤولية الاجتماعية والبيئية.
- أن تتسم عمليات التوريدات الخاصة بالممارسات الشرائية بالجودة الفائقة، فضلاً عن إتمامها بالنزاهة والشفافية المطلوبة.
- أن تتم عمليات اختيار الموردين بعناية فائقة من خلال وضع معايير وتقييم دقيق لعمليات الاختيار مما ينعكس هذا على جودة الخدمات المقدمة والكفاءة التشغيلية ، كما يتم التنويه أنه يتم التعامل مع ما يقرب من ٩٠٪ من الموردين المحليين ، مما يُدل على إتباع البنك استراتيجية دعم الاقتصاد المحلي ،

these criteria were as follows:

- NBK Egypt Launched an updated Supplier Code of Conduct incorporating ESG clauses.
- Initiated supplier screening based on environmental and social criteria.
- Required all vendors to sign a declaration including human rights commitments

Fair Practices with Customers:

- NBK Egypt is highly committed to provide clear, transparent and complete information about its products and services.
- The Bank ensures fair marketing and advertising practices without deceptive or misleading information.
- The bank provides different and accessible channels to all its customers to report concerns or submit requests.

Reference:

- Regarding Fair Practices with Suppliers - Responsible Procurement Policy
- Regarding Fair Practices with Customers:
 - Customer Protections Rights Policy.
 - Customers Complain Form.
 - NBK Group Advertising and Marketing Communications Practice Code.
 - Code of Conduct.

وتمثلت هذه المعايير فيما يلي:

- إطلاق البنك مدونة قواعد السلوك المهني للموردين فتضمنة البنود الخاصة بأعمال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.
- فحص وتقييم الموردين وفقاً للمعايير البيئية والاجتماعية.
- استيفاء توقيع مقدمي الخدمات على إقرار يتضمن الالتزام بالحفاظ على حقوق الإنسان

الممارسات العادلة مع العملاء:

- يحرص البنك على توفير كافة البيانات والمعلومات عن الخدمات والمنتجات المصرفية التي يقدمها لعملائه بشكل واضح وصحيح وبالشفاافية المطلوبة.
- إجراء الممارسات التسويقية والإعلانية في إطار من الشفاافية تجاه البيانات والمعلومات التي يتم استخدامها في الإعلان عن المنتجات والخدمات المصرفية.
- قيام البنك بتوفير العديد من القنوات المتنوعة وبطريقة يسهل الوصول إليها حتى يتسنى لعملائه تقديم شكاوهم أو تقديم الطلبات الخاصة بالحصول على الخدمات والمنتجات المصرفية.

الإجراءات و/أو السياسات و/أو القواعد الاسترشادية الخاصة بـ:

- الممارسات مع الموردين - تتمثل في سياسة المشتريات المسؤولة.
- الممارسات العادلة مع العملاء - تتمثل في:
 - سياسة حماية حقوق العملاء.
 - نموذج شكاوى عملاء.
 - القواعد المنظمة للإعلانات والاتصالات التسويقية الخاصة بمجموعة بنك الكويت الوطني.
 - قواعد السلوك المهني.

Consumer Issues:

التعامل مع شكاوى العملاء:

NBK Egypt recognizes its responsibility in safeguarding customers rights and personal data as per applicable customer protections and privacy local laws as follows:

- The bank has transparent mechanisms for handling customer feedback and complaints including complaints form, email, phone surveys, QR-based survey available at all branches, ATMs, and on the bank's cards.
- All customers' issues and complaints are handled independently, fairly, efficiently and transparently in a timely manner and with high-quality service.

يسعى البنك نحو حماية حقوق عملائه وبياناتهم الشخصية في إطار كافة القوانين السارية والمعمول بها بشأن حماية حقوق العملاء وفقاً لما يلي:

- توفير العديد من القنوات المتنوعة وبطريقة يسهل الوصول إليها حتى يتسنى لعملائه تقديم شكاوهم من خلال (استيفاء النماذج الورقية - تخصيص بريد إلكتروني - استطلاعات الرأي الهاتفية أو باستخدام رمز الاستجابة السريع "QR" المتواجد على ماكينات الصراف الآلي "ATMs"، الفروع، البطاقات البلاستيكية).
- إيلاء العناية الفائقة نحو التعامل مع كافة شكاوى العملاء بشكل فعال وبالشفاافية المطلوبة، فضلاً عن سرعة الرد عليها في المواعيد المقررة وبالاحترافية الواجبة.

- NBK Egypt is committed to conducting an independent annual Customer Satisfaction Index benchmarking tool, enabling it to assess its service levels against market standards and reaffirm its commitment to excellence

Reference:

- Customer Protections Rights instructions.
- Customers Complain Form.
- NBK Group Advertising and Marketing Communications Practice Code.
- Code of Conduct.
- Information and Cyber Security Policy.
- Personal Data Policy.

- إجراء تقييمات سنوية فيما يخص رضا العملاء على الخدمات والمنتجات المصرفية التي يقدمها البنك باستخدام المعايير السوقية المتعارف عليها وغيرها من المعايير الأخرى.

الإجراءات و/أو السياسات و/أو القواعد الاسترشادية الخاصة بالتعامل مع شكاوى العملاء:

- تعليمات حماية حقوق العملاء.
- نموذج شكاوى عملاء.
- القواعد المنظمة للإعلانات والاتصالات التسويقية الخاصة بمجموعة بنك الكويت الوطني.
- قواعد السلوك المهني.
- سياسة الأمن السيبراني وأمن المعلومات.
- سياسة البيانات الشخصية.

Community Involvement and Development:

التنمية والمشاركة المجتمعية:

NBK Egypt is dedicated to supporting the community in achieving sustainable development by investing in initiatives and programs addressing multiple areas with close attention to the Environment, Health, Education in alignment to CBE relevant regulations as follows:

- NBK Egypt encourages employees' engagement in community development by supporting staff volunteering in different programs.
- NBK Egypt ensures its banking services and products are regularly developed and expanded to reach underserved and vulnerable populations through financial inclusion initiatives.
- The bank maintains regular engagement with community partners and non-governmental organizations to understand and support local needs

Reference:

- CSR Policy.

يقوم البنك ببذل الجهود اللازمة نحو دعم المجتمع في تحقيق التنمية المستدامة من خلال الاستثمار في المبادرات والبرامج التي تخدم العديد من القطاعات ، مع التركيز بشكل خاص على الأنشطة الخاصة بالبيئة والصحة والتعليم وذلك بما يتماشى مع لوائح البنك المركزي المصري الخاصة بالتنمية المجتمعية، وذلك وفقاً لما يلي:

- تشجيع موظفي البنك على المشاركة في تنمية المجتمع من خلال دعم التطوع في برامج متنوعة.
- الحرص على تطوير وتنمية كافة الخدمات والمنتجات المصرفية بصفة مستدامة والوصول بها إلى كافة فئات المجتمع من خلال الاشتراك في فُبادرات وفعاليات الشمول المالي وغيرها.
- الحرص الدائم على التواصل مع كافة المنظمات والهيئات المجتمعية المختلفة غير الحكومية للتعرف على احتياجاتها وتقديم الدعم اللازم

الإجراءات و/أو السياسات و/أو القواعد الاسترشادية الخاصة بالتنمية والمشاركة المجتمعية:

- سياسة المسؤولية المجتمعية.