

### Communication Chart ("Chart")

#### Organizing the Communication

#### between the Company and the shareholders/potential investors and

To allow a better communication between the Eshraq Investments PJSC ("Eshraq" or "Company") and its stakeholder, hence potential investors, (all referred to as "Stakeholders"), the Company is enhancing the channel of communication by establishing a dedicated access to the decision making persons at Eshraq for receiving Complaints and Recommendations/ suggestions (Complaints and Recommendations / suggestions are herein collectively referred to as "Communications").

Such Chart will not impair any right that the Stakeholders have under existing laws and should not be interpreted to contravene existing laws, regulations and rights. In addition, this Chart does not intend and shall not be deemed to prohibit or restrict a Stakeholder, in any way possible, from communicating directly with the Investor's Relationship Manager ("IRM") or other department of the Company.

This Chart is designed to enable a Stakeholder to communicate directly with the person in charge in order to raise genuine concerns and complaints about certain actions/negligence by the management of the Company and/or to raise some suggestions and recommendations, and whose person in charge would relay such Communication from the Stakeholder to the responsible department, higher management and/or the Board of Directors of Eshraq. These should cover the following:

#### 1- Recommendation/Suggestions:

- Items to be added on the Agenda of the Board meeting to deliberate it;
- Items to be added on the Agenda of the General Assembly (provided it complies with the legal requirements) to deliberate it;
- Request for clarification on a specific item; and
- Any other item that concerns the Company and its activities.

#### 2- Complaints:

- General Malpractice;
- Gross misconduct;
- Criminal activity; and
- Gross violations of the laws and regulations in force in the United Arab Emirates.

All communications will be treated Confidentially by its recipient.

#### Mechanism:

- All Communications shall be received in writing through the website of the Company, under the Investor's Relationship icon. The Communication shall be automated and will allow the uploading of proof and documentation.
- The Communication shall be generated by the Stakeholder after filling some information in an automated pop-up icon named **Communication between Stakeholders and Company**, which will include, in addition to the type of Communication (Complaint or Suggestions) the full name, address, contact information, number of shares, NIN number, and other relevant information as deemed necessary by the management of Eshraq and amended from time to time.
- The required information are necessary to allow the management of Eshraq to value the seriousness of the subject raised in the Communication and to identify the person behind such Communication in case there is a need to communicate directly with him or arrange a meeting, if required.
- Once a Recommendation or a complaint is received, supported by documents and other proof, the Company shall undertake the following procedural steps:

#### 1- For Recommendation/Suggestions:

- The Recommendation and Suggestions will be directed automatically to the Board Secretary and the CEO/GM as part of the internal distribution protocol ("Receipt 1").

### سياسة التواصل ("السياسة")

#### تنظيم التواصل بين الشركة والمساهمين/المستثمرين المحتملين

من أجل إفساح المجال أمام تواصل أفضل بين شركة إشراق للاستثمار ش.م.ع. ("إشراق" أو "الشركة") وأصحاب المصالح، وبالتالي المستثمرين المحتملين (المشار إليهم جميعاً باسم أصحاب المصلحة)، تعمل الشركة على تعزيز قناة الإتصال من خلال إنشاء آلية مخصصة للإتصال المباشر مع أصحاب القرار لدى إشراق لتلقي الشكاوى والتوصيات/الاقتراحات (يشار إلى الشكاوى والتوصيات/الاقتراحات سوياً بـ "المراسلات").

لأن تؤثر هذه السياسة على أي حق يتمتع به أصحاب المصلحة بموجب القوانين الحالية ولا يجب تفسيره على أنه يتعارض مع القوانين والأنظمة والحقوق الحالية. بالإضافة إلى ذلك، لا تهدف هذه السياسة ولا تعتبر أنها تحظر أو تقيد أصحاب المصلحة، بأي طريقة ممكنة، من التواصل مباشرة مع مدير علاقات المستثمرين ("مدير العلاقات") أو أي إدارة أخرى من إدارات الشركة.

تم تصميم هذه السياسة لتمكين أصحاب المصلحة من التواصل مباشرة مع الشخص المسؤول لدى الشركة لإثارة مخاوف حقيقية وشكاوى حول بعض الإجراءات/الإهمال من قبل إدارة الشركة و/أو من أجل رفع بعض التوصيات والإقراحات. يقوم المسؤول لدى الشركة بنقل مثل هذه المراسلات من أصحاب المصلحة إلى الإدارة المختصة و/أو الإدارة العليا و/أو مجلس الإدارة في إشراق. وتتضمن هذه المراسلات:

#### 1- التوصيات/ الإقراحات:

- البنود المراد إضافتها على جدول أعمال إجتماع مجلس إدارة الشركة للتداول بها؛
- البنود المراد إضافتها على جدول أعمال إجتماع الجمعية العمومية (شروط أن تتوافق مع الشروط المنصوص عليها في القوانين) للتداول بها؛
- طلب التوضيح بشأن أمور معينة؛ و
- أي أمر آخر يتعلق بالشركة وأنشطتها.

#### 2- الشكاوى:

- الممارسات الخاطئة العامة؛
- سوء تصرف خطير؛
- نشاط إجرامي؛ و
- مخالفات فادحة للقوانين والأنظمة المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة؛

سيتم التعامل مع جميع المراسلات بسرية تامة من قبل مستلميها.

#### الآلية:

- يتم استلام جميع المراسلات كتابياً من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة، تحت خانة علاقة المستثمرين. يجب أن تكون المراسلة آلية وسيتم بتحميل الإثبات والوثائق على الموقع.
- يتم تحميل المراسلة من قبل أصحاب المصلحة بعد ملء بعض المعلومات في أيقونة مخصصة على الموقع الإلكتروني للشركة تسمى **التواصل بين أصحاب المصلحة والشركة**، والتي سوف تشمل، بالإضافة إلى نوع الإتصال (شكاوى أو اقتراحات) الاسم الكامل والعنوان والمعلومات الخاصة بالمتصل للتواصل معه وعدد الأسهم، ورقم المستثمر وغيرها من المعلومات ذات الصلة التي تراها إدارة الشركة ضرورية، كما وتعديلاتها من وقت لآخر.
- إن المعلومات المطلوبة ضرورية للسماح لإدارة الشركة بتقدير مدى خطورة الموضوع الذي أثير في المراسلات وتحديد الشخص الذي يقف وراء هذا الاتصال في حالة الحاجة إلى التواصل معه أو الإجتماع به، إذا اقتضى الأمر.
- فور استلام توصية أو شكاوى مدعومة بالمستندات وغيرها من الأدلة، يجب على الشركة اتخاذ الخطوات الإجرائية التالية:

#### 1- التوصيات/ الإقراحات:

- توجّه التوصية والاقتراحات تلقائياً إلى أمين سر مجلس الإدارة والمدير التنفيذي/ المدير العام كجزء من بروتوكول التوزيع الداخلي (المستلم 1).



- Recipient 1 have (3) working days to review the Recommendation and Suggestions and its seriousness.
- Upon or before the expiry of the term herein, any of the members of the Recipient 1 shall communicate directly with the Stakeholder to either:
  - o request further clarification; or
  - o inform him/her that the Recommendations have been withheld due to lack of seriousness; or
  - o inform him/her that the request has been redirected to a different competent department for further studies or their action; and
- If they deem it important, at their sole reasonable judgment, the relevant department will raise the matter to the Board/Committees of the Board during the next meeting and the Recipient 1 will update the Stakeholder of the action taken by the Board/Committees of the Board in this regard and this within (10) working days from the meeting of the Board/Committees of the Board who took a decision or made recommendations in this regard. It is understood that the Recipient 1 will make sure not to disclose to the Stakeholder any information that is not in the public domain or previously disclosed to the relevant market.

#### 2- For Complaints:

- The Complaints will be directed automatically to the Internal Audit, the General Counsel, and the CEO/GM as part of the internal distribution protocol ("Recipient 2").
- Recipient 2 have (3) working days to review the Complaints and its seriousness.
- Upon or before the expiry of the term herein, the Recipient 2 shall communicate directly with the Stakeholder to either:
  - o request further clarification; or
  - o inform him/her that the Complaints have been withheld due to lack of seriousness; or
  - o inform him/her that the request has been redirected to the Audit Committee of the Board of Directors for further enquiries and action.
- If they deem it important, at their sole reasonable judgment, the relevant department will raise the matter to the Board/Committees of the Board during the next meeting and the Recipient 2 will update the Stakeholder of the action taken by the Board/Committees of the Board in this regard and this within (10) working days from the meeting of the Board/Committees of the Board who took a decision or made recommendations in this regard. It is understood that the Recipient 2 will make sure not to disclose to the Stakeholder any information that is not in the public domain or previously disclosed to the relevant market.

Any Communication which is weak, not-serious, poor, not supported or contains defamation or marketing tools and other advertisement will not be treated at all and shall be disregarded without any responsibility on Eshraq or its management. The Recipient of such communications have the liberty to assess them and decide whether to disseminate it to the relevant department or to disregard them, and this without any liability or responsibility.

This Chart is enacted on 13/02/2020 and will remain in full force until amended or cancelled/suspended by decision of the Board of Directors of the Company.

- لدى المستلم 1 ثلاثة (3) أيام عمل لمراجعة التوصية والاقتراحات وخطورتها.
- عند أو قبل انتهاء المدة المحددة أعلاه، على أي من أعضاء المستلم 1 التواصل مباشرة مع صاحب المصلحة من أجل:
  - o طلب المزيد من التوضيح؛ أو
  - o إبلاغه/ها بأن التوصيات قد تم حفظها إدارياً بسبب عدم الجدية؛ أو
  - o إبلاغه/ها بأنه قد تم إعادة توجيه المراسلة إلى قسم مختلف مختص لإجراء مزيد من الدراسات أو إجراءاته.
- متى اعتبرت الإدارة ذات الصلة أن المراسلة مهمة، وفقاً لحكمهم المعقول، ترفع الأمر إلى مجلس الإدارة / لجان المجلس خلال الاجتماع التالي، ويقوم المستلم 1 بتحديث صاحب المصلحة عن الإجراء الذي اتخذته مجلس الإدارة/ لجان مجلس الإدارة في هذا الصدد وهذا خلال (10) أيام عمل من اجتماع المجلس/لجان المجلس الذي اتخذ قرار أو اصدر توصيات بهذا الشأن. من المعلوم أن المستلم 1 سوف يتأكد من عدم الكشف إلى صاحب المصلحة عن أي معلومات غير موجودة في المجال العام أو تم الكشف عنها مسبقاً في السوق ذات الصلة.

#### 2- الشكاوى:

- توجه الشكاوى تلقائياً إلى إدارة التدقيق الداخلي والمستشار العام والمدير التنفيذي/ المدير العام كجزء من بروتوكول التوزيع الداخلي (المستلم 2).
- لدى المستلم 2 ثلاثة (3) أيام عمل لمراجعة الشكاوى وخطورتها.
- عند أو قبل انتهاء المدة المحددة أعلاه، على أي من أعضاء المستلم 2 التواصل مباشرة مع صاحب المصلحة من أجل:
  - o طلب المزيد من التوضيح؛ أو
  - o إبلاغه/ها بأن الشكاوى قد تم حفظها إدارياً بسبب عدم الجدية؛ أو
  - o إبلاغه/ها بأنه قد تم إعادة توجيه المراسلة إلى لجنة التدقيق لدى مجلس الإدارة لإجراء مزيد من الدراسات أو إجراءاته.
- متى اعتبرت الإدارة ذات الصلة أن المراسلة مهمة، وفقاً لحكمهم المعقول، ترفع الأمر إلى مجلس الإدارة / لجان المجلس خلال الاجتماع التالي، ويقوم المستلم 2 بتحديث صاحب المصلحة عن الإجراء الذي اتخذته مجلس الإدارة/ لجان مجلس الإدارة في هذا الصدد وهذا خلال (10) أيام عمل من اجتماع المجلس/لجان المجلس والذي اتخذ قرار أو اصدر توصيات بهذا الشأن. من المعلوم أن المستلم 2 سوف يتأكد من عدم الكشف إلى صاحب المصلحة عن أي معلومات غير موجودة في المجال العام أو تم الكشف عنها مسبقاً في السوق ذات الصلة.

إن أي اتصال ضعيف أو غير جاد أو ركيك أو غير مدعوم باثباتات أو يحتوي على أدوات للتشهير أو التسويق وإعلانات أخرى لن يتم التعامل معه على الإطلاق وسيتم تجاهله دون أي مسؤولية على الشركة أو إدارتها. يتمتع متلقي هذه المراسلات بحرية تامة لتقييمها وتحديد ما إذا كان سيتم تحويلها إلى من الإدارة المختصة أو تجاهلها، وهذا دون أي مسؤولية.

تم إصدار هذه السياسة في 2020/02/13 وستظل سارية المفعول بالكامل حتى يتم تعديلها أو إلغاؤها/ تعليق مفاعيلها بقرار من مجلس إدارة الشركة.

## Eshraq Investments PJSC

إشراف للاستثمار ش.م.ع.

