



BABYLON FAYHAA COMPANY SECURITY

Grievance Policy التظلم سياسة

Doc No:

HR-011-Grievance Policy

سياسة التظلم- HR-011

Date:

03 Jan -26

Title: BABYLON FAYHAA CO. Grievance Policy English and Arabic باللغتين ب الخاصة التظلمات سياسة
والإنجليزية العربية

DOCUMENT REVISION CONTROL AND AMENDMENT RECORD

Issue	Change History	Date	Prepared By	Checked By	Approved By
V1	Initial Document	03 Jan 2026	HR	AD	CEO

DEFINITION:**تعريف**

The Definition of a grievance. is a complaint, criticism, or incident of discrimination, harassment or an accusation, or any other matter arising in the course of employment, or contracted work with BABYLON FAYAA CO. that occurs or associated with any authorized BABYLON FAYAA CO.- related activities.

ا تعريف التظلم هو شكوى أو حادثة تمييز أو مضايقة أو أي مسألة أخرى تنشأ في سياق العمل مع BABYLON FAYAA CO. تحدث أو فيما يتعلق بأي نشاط مصرح به متعلق ب..BABYLON FAYAA CO.

All of the Personnel at BABYLON FAYAA CO., have been given full guidance on Grievance, as outlined in the policy and how to make a complaint if necessary. BABYLON FAYAA CO. are fully committed to providing a work environment that is safe, fair and free from discrimination and harassment for all employees and outside third parties to report issues relating to the company or its employees. An essential part of developing that environment is ensuring that personnel are encouraged to come forward with their grievances in the knowledge that BABYLON FAYAA CO. will take prompt and effective action to address complaints of discrimination, harassment or any other matters arising in the course of employment. It is Company Policy and ACOP, (accredited code of practice) to ensure all Grievances are dealt in a timely manner, in order to lower the risk of any escalation.

تم إعطاء جميع الموظفين في BABYLON FAYAA CO. إرشادات كاملة بشأن التظلم ، كما هو موضح في السياسة وكيفية جعلها متوافقة إذا لزم الأمر. تلتزم BABYLON FAYAA CO. التزاماً تاماً بتوفير بيئة عمل آمنة وعادلة وخالية من التمييز والمضايقة لجميع الموظفين والأطراف الثالثة الخارجية للإبلاغ عن القضايا المتعلقة بالشركة أو موظفيها. جزء أساسي من تطوير تلك البيئة هو ضمان تشجيع الموظفين على التقدم بشكواهم مع العلم أن BABYLON FAYAA CO. ستتخذ إجراءات فورية وفعالة لمعالجة شكاوى التمييز أو التحرش أو أي مسائل أخرى تنشأ أثناء العمل. تتمثل سياسة الشركة في ضمان التعامل مع جميع المظالم في الوقت المناسب ، من أجل تقليل مخاطر أي تصعيد.

Every Employee, Consultant any future Sub-Contract Staff, have the right to air his/her grievance with Line Management. The procedures to handle Grievances are as follows:

ل يحق لكل موظف ، مستشار أو أي موظف متعاقد من الباطن في المستقبل ، التعبير عن شكواه مع الإدارة التنفيذية. إجراءات التعامل مع التظلمات هي كما يلي:

Reporting**تقري**

An Employee with a Grievance is to report the case to his/her immediate Line Manager. If the Grievance is against the Line Manager, the Employee should report the issue with the Departmental Manager and so on up the Chain of Command. In the unlikely event the employee or SE contactor does not feel they are able to report this through the BABYLON FAYAA CO. procedures the complaint should be made to the relevant authorities or proscribed person.

يجب على الموظف الذي لديه تظلم الإبلاغ عن الحالة إلى مديره المباشر المباشر. إذا كان التظلم ضد المدير المباشر ، فيجب على الموظف الإبلاغ عن المشكلة مع مدير الإدارة وهكذا في سلسلة القيادة. إذا شعر الموظف أنه لا يستطيع الإبلاغ عن ذلك من خلال إجراءات BABYLON FAYAA CO. ، فيجب تقديم الشكوى إلى السلطات المختصة أو الشخص المحظور.

Action to be taken by Line Management

اتخاذها التنفيذية الإدارة على يتعين التي الإجراءات - رابعا

Line Managers and Departmental Heads will always always listen an Employee's grievance with empathy, however, at the same time understand the facts from fiction and emotive twist to establish the reason for the grievance or complaint. Trivial issues should be dealt with and resolved at the Line Management level. If an issue cannot be dealt with at the Line Management level, then the issue is to be escalated to the HR Manager to deal with.

سيستمع المديرون المباشرون ورؤساء الأقسام دائما إلى تظلم الموظف بتعاطف ، ومع ذلك ، في نفس الوقت يفهمون الحقائق من الخيال والتطور العاطفي لتحديد سبب التظلم أو الشكوى. يجب التعامل مع القضايا التافهة وحلها على مستوى الإدارة التنفيذية. إذا تعذر التعامل مع مشكلة ما على مستوى الإدارة التنفيذية ، فيجب تصعيد المشكلة إلى مدير الموارد البشرية للتعامل معها.

Action to be taken by the HR Manager

البشرية الموارد مدير قيل من اتخاذه الواجب الإجراء

The HR Manager will always review the issue referring to the Company's Disciplinary Code and decide whether the case can be dealt with by Line Management. If this is the case, the HR Manager is to refer the case back to Line Management with advice on how to deal with it. If upon reviewing the case the HR Manager decides that the issue should be escalated to Senior Management, they are to inform the selected, Grievance Panel to deal with it. The Panel can not include anyone who is the subject of the Compliant being investigated.

يقوم مدير الموارد البشرية بمراجعة المشكلة التي تشير إلى قانون الانضباط الخاص بالشركة وتحديد ما إذا كان يمكن التعامل مع القضية من قبل الإدارة التنفيذية. إذا كانت هذه هي الحالة ، فيجب على مدير الموارد البشرية إحالة الحالة مرة أخرى إلى الإدارة التنفيذية مع تقديم المشورة حول كيفية التعامل معها. إذا قرر مدير الموارد البشرية عند مراجعة الحالة أنه يجب تصعيد المشكلة إلى الإدارة العليا ، فعليه تشكيل لجنة تظلمات مخصصة للتعامل معها.

Composition of the Grievance Panel

التظلمات فريق تكوين

The Grievance Panel members will consist of the MD (Chair), HR Manager (Member) and a Head of Department (Member) not involved in the issue.

سيتألف أعضاء لجنة التظلمات من الرئيس التنفيذي (الرئيس (ومدير الموارد البشرية) العضو (ورئيس القسم) العضو (غير المشاركين في هذه المسألة).

Timeframe

الزمني الإطار.

The Grievance Panel should hear the case within 7 – 14 working days, taking into consideration work patterns, and the availability of Panel members and any witnesses.

وستنظر هيئة التظلمات في القضية في غضون 5 إلى 14 يوم عمل، مع مراعاة قوائم المناوبات وتوافر أعضاء الفريق والشهود.

The Hearing

الاستماع جلسة

The Grievance Panel has the authority to call any employee of the company to give evidence. The Grievance Panel will afford the Complainant the opportunity to present his/her case and call witnesses to give evidence. The Panel will always make their decision based on facts, not hearsay or biased opinions. At the same time, any compliant will be taken seriously both Internal and External Complaints.

ولهيئة التظلمات سلطة استدعاء أي موظف في الشركة لتقديم الأدلة. وسيتيح فريق التظلمات لصاحب الشكوى مرة ضد قضيته واستدعاء الشهود للإدلاء بشهاداتهم. جلسة الاستماع

The Decision

القرار

The Grievance Panel, after gathering all the relevant evidence and facts presented, will decide on the corrective action to be taken. The Grievance Panel may adjourn to make its deliberation and publish its decision at a later date. The Grievance Panel will use the Company's Code of Conduct and Disciplinary Code to arrive at a decision if culpability is evident.

ويقرر فريق التظلمات، بعد الاستماع إلى جميع الأدلة والوقائع المقدمة، الإجراء التصحيحي الواجب اتخاذه. ويجوز لفريق التظلمات أن يرفع جلساته لإجراء مداواته ونشر قراره في وقت لاحق. ستستخدم لجنة التظلمات مدونة قواعد السلوك ومدونة قواعد السلوك التأديبية للشركة للتوصل إلى قرار إذا كان اللوم واضحاً. القرار

Appeal

استئناف

The Complainant has the right of appeal if he/she is unsatisfied with the decision made by the Line Manager or the Grievance Panel. In this instance, the case is to be passed again to the MD for deliberation, and final decision.

ويحق لصاحب الشكوى الاستئناف إذا لم يكن راضياً عن القرار الذي اتخذته المدير التنفيذي أو فريق التظلمات. في هذه الحالة، سيتم تمرير القضية مرة أخرى إلى الرئيس التنفيذي للمداولة. سيكون قرار الرئيس التنفيذي نهائياً.

RESPONSIBILITY AND ACCOUNTABILITY

والمساءلة المسؤولية

Human Resources

البشرية الموارد

The Human Resources Department is responsible for administering and monitoring this policy. This includes providing advice and assistance in the implementation of the policy; monitoring cases and trends; evaluating and reporting on the overall operation of the procedures. In conjunction with the Compliance Consultant.

وإدارة الموارد البشرية مسؤولة عن إدارة هذه السياسة ورصدها. ويستتبع ذلك تقديم المشورة والمساعدة في تنفيذ هذه السياسة؛ رصد الحالات والاتجاهات؛ تقييم والإبلاغ عن التشغيل العام للإجراءات.

MD/ Senior Managers/Supervisors

المشرفين / المديرين كبار / التنفيذي الرئيس

In addition, the MD, CMT, Senior Managers and Supervisors, who oversee or direct the work of staff are responsible for taking all reasonable steps to prevent discrimination, harassment or any other matters arising in the course of employment. It is expected that Directors, Managers and Supervisors will lead by example. Ensuring the Companies Reputation is maintained,

بالإضافة إلى ذلك ، فإن MD و CMT وكبار المديرين والمشرفين ، الذين يشرفون على عمل الموظفين أو يوجهونه مسؤولون عن اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع التمييز أو المضايقة أو أي مسائل أخرى تنشأ أثناء العمل. من المتوقع أن يكون المديرين والمشرفون قدوة يحتذى بها. ضمان الحفاظ على سمعة الشركات ،

In addition, all are responsible for identifying and addressing problems through appropriate management practices. Resolution of discrimination, harassment or any other matters arising in the course of employment is an integral part of any management duties. This is to be revived in Management Meetings when and where necessary.

وهم مسؤولون أيضا عن تحديد المشاكل ومعالجتها من خلال الممارسات الإدارية المناسبة. يعد حل التمييز أو المضايقة أو أي مسائل أخرى تنشأ أثناء العمل جزءا لا يتجزأ من أي واجبات إدارية.

Complainants

المشتكين

All Employees making complaints (complainants) have the responsibility to participate seriously in attempts to resolve their grievance, not to make false or malicious grievances and to recognize that the person complained about has the right to respond and defend any allegations.

يتحمل الموظفون الذين يقدمون شكاوى (أصحاب الشكاوى) مسؤولية المشاركة بجدية في محاولات حل شكاوهم ، وعدم تقديم شكاوى مزعجة أو كيدية والاعتراف بأن الشخص المشتكى منه له الحق في الرد على الادعاءات.

Respondents

المستجيبون

Employees that have had a grievance lodged (respondents) against them, have a responsibility to participate in attempts to resolve all of the issues; to recognize a complainant's right to raise their concerns and not to victimize or harass the complainant or others involved in resolving the grievance. This would be a breach of conduct and will also not help resolve the issues raised.

يتحمل الموظفون الذين تم تقديم شكاوى ضدهم (المدعى عليهم) مسؤولية المشاركة بجدية في محاولات حل المشكلات ؛ الاعتراف بحق صاحب الشكاوى في إثارة شواغله وعدم إيذاء أو مضايقة صاحب الشكاوى أو غيره من المشاركين في حل التظلم، بأي شكل من الأشكال.

Monitoring and Evaluation

والتقييم الرصد

The operation of this policy will be monitored, and a review conducted at the end of every 12-month period. The HR Manager will be responsible for initiating the review.

سيتم رصد تشغيل

هذه السياسة ، وإجراء مراجعة في نهاية كل فترة 12 شهرا. سيكون مدير الموارد البشرية مسؤولا عن بدء المراجعة.

Records

السجلات

The HR department will maintain any necessary details relating to employees who have acted in breach of this policy in the respective employees' personnel files. A Grievance Record Form must be completed and held by the HR Department; The Employee is to sign the Grievance Control Form to acknowledge the resolution of his/her issue. The original copy is to be retained in the Department's personnel file. This is to be classed as "Staff in Confidence".

يحتفظ قسم الموارد البشرية بأي تفاصيل ضرورية تتعلق بالموظفين الذين تصرفوا بشكل مخالف لهذه السياسة في ملفات الموظفين المعنيين . مرفق بهذه الوثيقة ورقة مراقبة التظلمات لاستخدامها في تسجيل قضية التظلم والحل الذي تم اتخاذه يجب على الموظف التوقيع على ورقة مراقبة التظلمات للإقرار بحل مشكلته. وسيحتفظ بالنسخة الأصلية في ملف شؤون الموظفين بالإدارة. يجب تمرير نسخة من ورقة التحكم إلى إدارة الموارد البشرية للاحتفاظ بها.

Outside Third-Party Grievance

الثالث للطرف الخارجي التظلم

An outside third party that wishes to voice a grievance against the company or its employees can do so by contacting INFO@BABYLONFAYHAA.COM or going to our website www.BABYLONFAYAA.com If the third party does not feel they are able to report this through the BABYLON FAYAA CO. procedures, the complaint should be made to the relevant authorities or a proscribed person.

يمكن لطرف ثالث خارجي يرغب في التعبير عن شكوى ضد الشركة أو موظفيها القيام بذلك عن طريق الاتصال info@BABYLONFAYAA.com أو الذهاب إلى موقعنا على الويب www.BABYLONFAYAA.com تحت من نحن) الرؤية والقيم) والنقر على الزاوية لمزيد من التفاصيل. إذا شعر الطرف الثالث أنه غير قادر على الإبلاغ عن ذلك من خلال إجراءات BABYLON FAYAA CO، فيجب تقديم الشكوى إلى السلطات المختصة أو شخص محظور.

External Grievance complaints will be investigated by the Country Management Team Lead by Compliance and HR Manager, all complainants will receive a response to their grievances as soon as practicably possible with efficiency and with the correct transparency at all times.

سيتم التحقيق في شكاوى التظلمات من قبل فريق الإدارة القطري وسيتم الرد على شكاواهم في أقرب وقت ممكن عملياً بكفاءة وشفافية صحيحة.

The timeframe from the initial grievance report to the reply will be within 4-7 working days.

سيكون الإطار الزمني من تقرير التظلم الأولي إلى الرد في غضون 4-7 أيام عمل.

The information provided by complainants will be treated by the company on a totally confidential and anonymous basis if they should choose. Complainants have our guarantee that their comments will be heard and acted upon. Noting that Anonymous complaints can not be sent outcome if no details are known. They will always be investigated regardless.

سيتم التعامل مع المعلومات المقدمة من قبل مقدمي الشكاوى من قبل الشركة على أساس سري تماماً ومجهول الهوية إذا كان عليهم الاختيار . ولدى أصحاب الشكاوى ضماناتنا بأن تعليقاتهم سوف تسمع وتتخذ إجراءات بشأنها.