بنك الفجيرة الوطني
National Bank of Fujairah

بيان موقف بنك الفجيرة الوطني تجاه الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

2023

ورقة إعداد المستند

تصريح المستند

اسم المستند	القسم	جهة التصريح	جهة الإعداد
بيان موقف بنك الفجيرة الوطني تجاه الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	التسويق الاستراتيجي	رئيس قسم التسويق الاستراتيجي	المسؤول التنفيذي لتطوير الأعمال

قائمة المراجعة

الرقم التسلسلي	القسم	التاريخ	الحالة
1	التسويق الاستراتيجي	3 يناير 2022	تم التدقيق
2	لجنة الاستدامة	10 يناير 2023	تم المراجعة
3	لجنة إدارة المخاطر	26 يناير 2023	تم المصادقة
4	لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة	8 فبراير 2023	تم المصادقة
5	مجلس الادارة	26 أبريل 2023	تم الاعتماد

قائمة المراجعات للمستند

تاريخ المستند / المراجعة	جهة إنشاء المستند / المراجعة	رقم النسخة الأصلية	رقم النسخة الجديدة
19 يناير 2023	المسؤول التنفيذي لتطوير الأعمال	غير محدد	1.0

المحتويات

1 مقدمة 3

1.1 السياق 3

1.2 منهجيتنا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة 3

1.3 الهدف 5

1.4 المعايير الدولية في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة 5

2 ركائز الاستدامة في بنك الفجيرة الوطني 5

3 الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات 6

3.1 الأدوار والمسؤوليات 6

3.2 التدريب على الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وتطوير قدرات الموظفين 6

4 منهجية إدارة مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والعناية الواجبة 7

4.1 تصنيف مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة 7

4.2 تقييم الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة 7

4.3 التواصل والتفاعل 8

5 العقوبات والاستثناءات 8

6 إنشاء التقارير 8

7 موقف بنك الفجيرة الوطني تجاه أبرز قضايا الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة 9

7.1 البيئة وتغير المناخ والتنوع الحيوي 9

7.2 حقوق الإنسان والتنوع والشمولية 9

7.3 تطوير مهارات الموظفين والحفاظ على صحتهم وسلامتهم وأمانهم 9

7.4 التسويق المسؤول 10

7.5 عمليات الشراء المسؤولة 10

7.6 خصوصية وأمان البيانات 10

7.7 أخلاقيات العمل 11

7.8 المجتمع 11

1. مقدمة

1.1 السياق

تُعد الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة مصطلحاً شاملاً ينطوي على أخلاقيات الأعمال، والمسؤولية الاجتماعية للشركات، والمسؤولية البيئية، والحوكمة الرشيدة، وغيرها من مواضيع وعوامل الاستدامة الأخرى.

كما تعكس هذه الممارسات مدى تأثير الشركات على المجتمع والبيئة وجودة إدارتها، حيث يتزايد عدد المؤسسات المالية، بما فيها مؤسستنا، التي تظهر اهتماماً كبيراً بممارسات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة والمخاطر والفرص المرتبطة بها لتحسين أداء أعمالها على المدى الطويل.

ويُعزى الإدراك المتزايد لأهمية المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة على مستوى العالم إلى المستثمرين المسؤولين الذين تعهدوا بمراعاة هذه الممارسات في استثماراتهم، انطلاقاً من إدراكهم بأن الشركات التي تحقق أداءً عالياً في هذا المجال تتفوق على نظيراتها.

وبصفتنا مؤسسة مالية تتعامل مع مجموعة واسعة من المستثمرين الذين يركزون على ممارسات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، يمكن أن يساهم دمج هذه الممارسات ضمن عملياتنا في تعزيز وصولنا إلى المستثمرين المسؤولين وتحسين القيمة التي يوفرها البنك للمساهمين.

ونعتقد بأن ممارسات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة تقوم على جانبين رئيسين؛ هما المخاطر والفرص، إذ قد تنشأ مخاطر هذه الممارسات بالنسبة للمؤسسات المالية من القضايا الاجتماعية والبيئية ضمن محفظة الإقراض والاستثمار لديها. ويترتب على هذه المخاطر مخاطر أخرى تشغيلية ومالية تعيق قدرة العميل على سداد القرض. ونأخذ مثلاً، أن يتسبب أحد المقترضين بمقدار كبير من التلوث يؤثر على جودة الهواء، بما يعرضه لإيقاف رخصته التشغيلية، وبالتالي حدوث خسائر في الإيرادات والحد من قدرته على سداد الدين.

كما تؤثر مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة على البنك، ما ينعكس سلباً على قيمة علامته التجارية في حال ارتباطها بخدمات تمويل أو استثمار أو مشاريع أو عملاء مثيرين للجدل.

وخلافاً لذلك، توفر الممارسات البيئية والاجتماعية الحوكمة لبنك الفجيرة الوطني الفرصة لإظهار ابتكاره في المنتجات المالية المستدامة، مثل الصكوك الخضراء والاجتماعية والمستدامة، والتمويل الإسلامي وغيرها من الأدوات المالية. وتدعم هذه المنتجات أنشطة التمويل بمزايا اجتماعية وبيئية، بما في ذلك الطاقة المتجددة والمباني الخضراء والتعليم والرعاية الصحية والشركات الصغيرة والمتوسطة.

1.2 منهجيتنا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

نقدم العديد من الخدمات المالية التي تشمل الخدمات المصرفية الشخصية وخدمات الشركات، وعروض الاستثمار، وخدمات التأمين، والصيرفة الإسلامية. وانطلاقاً من مكانتنا الرائدة بصفتنا أحد البنوك الرئيسية في دولة الإمارات، نركز بقوة على

ممارسات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة ونلتزم بتضمين الممارسات المستدامة في جميع عملياتنا وعروض منتجاتنا وقرارات الأعمال لدينا.

ونركز بشكلٍ خاص على تضمين تقييم مخاطر المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة في عمليات تقييم الائتمان في البنك، مما يتيح لنا بناء محفظة إقراض مستدامة على المدى الطويل تستفيد من إمكانات النمو وتدعم المجتمع لتلبية احتياجاته المالية.

ونبذل في بنك الفجيرة الوطني قصارى جهدنا لمعرفة احتياجات عملائنا وتلبيتها، لذلك نوفر خدمات مصرفية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية إلى جانب الخدمات المصرفية التقليدية. ويقدم قسم الخدمات المصرفية الإسلامية في البنك خدماته لمجموعة واسعة من أفراد المجتمع، ما يندرج في إطار جهودنا لمراعاة العوامل الاجتماعية خلال تصميم منتجاتنا.

وعمدنا إلى تضمين الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن سياسات الائتمان وإدارة المخاطر لدينا، إلى جانب اعتماد أدوات لتقييم هذه الممارسات، بما يدعم فرقنا في تقييم المخاطر والفرص التي تنطوي عليها في كامل جوانب محفظتنا.

وتنسجم منهجيتنا لممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة مع رؤية وخطط الاستدامة في دولة الإمارات، ولا سيما وضع الدولة الأجندة الوطنية الخضراء 2015–2030 استناداً إلى رؤية الإمارات 2021، بهدف تحويل الدولة إلى مركز عالمي للتنمية المستدامة. ويساهم بنك الفجيرة الوطني في دعم هذه الرؤية من خلال تضمين الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في أنشطة التمويل التي يقوم بها، بالإضافة إلى مواصلة دعم المجتمعات المحلية وإطلاق المبادرات الكفيلة بخفض تأثيرنا على البيئة.

1.3 الهدف

يهدف بيان موقف بنك الفجيرة الوطني تجاه الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة إلى ترسيخ التزامنا بممارسات المسؤولية البيئية والاجتماعية والتمويل المستدام والحوكمة الرشيدة والشفافية في إعداد التقارير. كما يقدم إحاطة شاملة بجهودنا في تضمين جوانب الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في أنشطة الإقراض والاستثمار، والإجراءات المتخذة، وطموحاتنا، والمعايير العالمية التي تمت مراجعتها، وموقف البنك من القضايا الرئيسية لممارسات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة.

ويعمل بنك الفجيرة الوطني على تطبيق تفاصيل هذا البيان في كامل عملياته، حيث نقوم بتنظيم برامج تدريب تفاعل دورية (للموظفين وباقي الجهات المعنية) لضمان إيصال محتوى إطار العمل والتقيد به وتطبيقه بالشكل الأمثل.

وندعم البيان بمستندات داخلية أخرى، بما في ذلك سياسة الائتمان وسياسة الاستثمار وسياسة إدارة المخاطر وبيان الإقبال على المخاطر وسياسة التنوع والشمولية وغيرها.

1.4 المعايير الدولية في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

قام بنك الفجيرة الوطني بمراجعة قائمة من أبرز المعايير العالمية والمبادرات حتى نتمكن من وضع بيان الموقف بالشكل الصحيح، ويشمل ذلك ما يلي:

- مبادئ إطار الخدمات المصرفية المسؤولة (مبادرة تمويل البيئة التابعة للأمم المتحدة)
- مبادئ التوجيهات الإرشادية لسياسة الاستثمار المسؤول
- إطار عمل الصندوق العالمي للطبيعة للاستثمار المسؤول
- إطار عمل مبادرة صندوق الكوكب الواحد للثروة السيادية
- فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ

2 ركائز الاستدامة في بنك الفجيرة الوطني

تتمحور استراتيجية الاستدامة لدينا حول ركائز الاستدامة الست في البنك، والتي تنسجم مع رسالة البنك وقيمه ومع المستثمرين ومصالح الأطراف المعنية والأهداف الوطنية والمعايير وأطر العمل العالمية. كما تمثل هذه الركائز المواضيع البيئة والاجتماعية والمتعلقة بالحوكمة الأكثر أهمية وارتباطاً بالبنك والأطراف المعنية لديه.

يحرص البنك دوماً على ضمان التميز في أداء الاستدامة والحد من مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والاستفادة من الفرص التي توفرها، من خلال مواصلة اتخاذ الإجراءات اللازمة وإعداد التقارير حول مستويات الجودة فيما يتعلق بالحوكمة وكلٍ من الركائز الستة. ويوفر تقرير الاستدامة السنوي في البنك معلومات تفصيلية حول إطار عمل الاستدامة لدينا وتقييم الجدوى.

وحصلنا على تكريمات من أطراف خارجية بفضل جهودنا في مجال المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، وأبرزها علامة غرفة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات التي حصدناها خمس مرات متتالية.

3 الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

تشكل القيادة الصارمة والحوكمة الرشيدة عاملاً محورياً في تحقيق أهدافنا للاستدامة، مما دفعنا إلى وضع هيكلية خاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في جميع أقسام البنك، بما يكفل مراعاة هذه القضايا على جميع مستويات المؤسسة. وتتيح هذه الهيكلية تضمين مخاطر وفرص الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملية صنع القرار والعمليات اليومية في البنك.

3.1 الأدوار والمسؤوليات

مجلس الادارة

يعمل المجلس على إرساء وتعزيز أعمال الشركة وأهدافها المؤسسية وأهداف المخاطر، بما في ذلك مخاطر الاستدامة، من خلال الإشراف والمراجعة وتقديم المشورة. ويسعى المجلس إلى معالجة مخاوف الجهات المعنية الأخرى بشكل مسؤول، بمن فيهم الموظفون والعملاء والموردون والجهات التنظيمية والجهات الحكومية والمجتمعات المحلية.

لجنة الإدارة

تتمتع لجنة الإدارة بسلطة تنفيذية تتيح لها الإشراف على التنفيذ والامتثال لسياسة البنك في الإقبال على المخاطر ورؤيته حول الاستدامة. كما تتولى اللجنة مسؤولية ضمان كفاءة مراقبة الاستدامة وإنشاء التقارير الخاصة بها.

كوادر بنك الفجيرة الوطني

يجب على موظفي بنك الفجيرة الوطني تسهيل مراقبة الاستدامة وإعداد تقاريرها، بما يضمن التزام البنك بتحقيق أهداف الاستدامة. ويتحمل كل موظف هذه المسؤولية وفق مستوى يتناسب مع سلطته ومنصبه ضمن التسلسل التنظيمي للبنك. ونحرص على تحقيق ذلك من خلال إطلاع الموظفين على بيان موقف بنك الفجيرة الوطني تجاه الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، من خلال تزويدهم بالتدريب اللازم.

3.2 التدريب على الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وتطوير قدرات الموظفين

يمثل التدريب وتعزيز قدرات الموظفين عاملاً محورياً في التضمين الناجح للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. ويواصل البنك تطبيق إجراءات لزيادة الوعي بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في مختلف أقسامه. كما يتغير مشهد الاستدامة باستمرار وفقاً للمخاطر الناشئة والفرص المتاحة ومنهجيات المراقبة وإنشاء التقارير والمبادرات. ويدفع ذلك بنك الفجيرة الوطني إلى تنظيم جلسات توعية لضمان اطلاع موظفيه الدائم على أحدث المعلومات المتعلقة بالاستدامة.

كما يسعى البنك إلى بناء قاعدة من الموظفين الذين يتمتعون بمهارات متخصصة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، لتعزيز دمجها في عملية صنع القرار. كما يعمل البنك على تحسين مهارات موظفي الائتمان المسؤولين عن بذل

العناية الواجبة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة للعملاء (عند الحاجة)، ومساعدة مختلف إدارات الأعمال وصناع القرار على مراجعة الاعتبارات المتعلقة بها.

4 منهجية إدارة مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والعناية الواجبة

يطبق البنك نظاماً قوياً للموافقة على الائتمان والاستثمار، ويلتزم بمعايير لجنة بازل للرقابة المصرفية. كما يهدف إلى اعتماد مستويات مخاطرة مناسبة ضمن محفظة متنوعة، مما يعزز العوائد ويضمن تحقيق الاستدامة طويلة الأمد. وانطلاقاً من ذلك، قام البنك بتطبيق العديد من السياسات الداخلية بشأن مخاطر الائتمان ومخاطر الاستثمار والإقبال العام على المخاطرة.

وينفذ البنك إجراءات العناية الواجبة المتعلقة بمخاطر الممارسات البيئية والمجتمعية والحوكمة قبل الموافقة على مقترحات الائتمان، بما يتماشى مع سياسة الائتمان، بوصفها جزءاً من عملية تضمين الممارسات البيئية والمجتمعية والحوكمة. ويتم تطبيق إجراءات العناية الواجبة على الممارسات البيئية والمجتمعية والحوكمة باستخدام أدوات التقييم المخصصة في هذا المجال. وتشمل أدوات التقييم مرحلتين، هما: تصنيف الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وتقييمها. تستفيد الفرق الداخلية في البنك من هذه الأدوات لتقييم طلبات التمويل وفقاً للمعايير العالمية وتحديد تصنيف الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لكل صفقة تم مراجعتها، حيث يتم استخدام مستوى التصنيف في عملية تقييم التمويل.

4.1 تصنيف مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

تبدأ عملية تصنيف مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بتحديد نوع الصفقة، بما يشمل تمويل المشروع أو التمويل المؤسسي المرتبط بالمشروع أو تمويل الشركات أو الاستثمار.

ويقوم البنك بتصنيف مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة على مستوى العملاء، حيث يتم تصنيفهم وفق قائمة تصنيف المخاطر البيئية والاجتماعية المتعمدة من قبل البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، وينقسم تسلسل تصنيف مخاطر العملاء إلى ثلاثة مستويات، مرتفع أو متوسط أو منخفض، والتي تمثل مستويات مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في كل صفقة قيد المراجعة.

كما يقوم البنك بتقييم المخاطر على مستوى المشروع في حال كان طلب التمويل متعلقاً بالمشروع، ويتم تصنيف المشاريع وفق عملية التصنيف البيئي والاجتماعي لمؤسسة التمويل الدولية، وتتماشى عملية التصنيف مع مبادئ خط الاستواء، وتستعرض هذه الخطوة المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية المحتملة، بما فيها المتعلقة بحقوق الإنسان والتغير المناخي والتنوع البيولوجي. كما ينقسم تسلسل تصنيف مخاطر المشروع إلى ثلاثة مستويات: مرتفع أو متوسط أو منخفض.

4.2 تقييم الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

يستخدم البنك أدواته الخاصة به لتقييم مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لجميع العملاء والمشاريع وفقاً للمعايير المحددة في سياسة الائتمان، حيث تمثل نتائج عملية التقييم مستوى تصنيف الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. ويمكن لأدوات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة تقييم أبرز المعايير المرتبطة بهذه الممارسات، بما في

ذلك اعتمادات الإدارة البيئية والتزامات وتدابير حماية حقوق الإنسان وحقوق العمال وتدابير مكافحة الفساد والتحقق من الادعاءات.

ويتم تحديد مستوى تصنيف الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة داخلياً ومراجعتها من قبل هيئة الموافقة الائتمانية المعنية.

4.3 التواصل والتفاعل

يعتقد البنك بأهمية التفاعل مع أصحاب المصلحة والتعاون معهم بالنسبة لسياسة الاستدامة طويلة الأمد التي يعتمدها. ويطبق البنك باستمرار العديد من أنشطة التفاعل مع الداخلية والخارجية، بما يسهم في توجيه دفة الاستدامة الاستراتيجية وتحديد أبرز القضايا التي يواجهها البنك في هذا المجال.

ويركز البنك حالياً في التفاعل مع الأطراف المعنية الداخلية عن طريق دورات التدريب على ممارسات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة وسياسة الاتصال. كما يسعى البنك إلى تعزيز نطاق تأثير هذه الدورات ليشمل الجهات المعنية الخارجية.

5 العقوبات والاستثناءات

يلتزم البنك بالقوانين التنظيمية المحلية وقوائم العقوبات المعتمدة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، بالإضافة إلى القوانين المحلية واللوائح التنظيمية لجميع السلطات القضائية التي ينشط بها.

ويعتمد البنك سياسة صارمة ضد تمويل انتشار أسلحة الدمار الشامل، ويمتنع عن تمويل نقل وتصدير الأسلحة الكيميائية أو البيولوجية ووسائل تصنيعها والمواد المرتبطة بها.

ويمكن أن تشكل معاملات التمويل المحددة أعلاه مصدراً لمخاطر جسيمة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة؛ لذا يعتمد البنك اجراءات احترازية متعددة ويتخذ التدابير العقابية والإصلاحية المناسبة في حال عدم الامتثال. كما يستخدم نظاماً للمراقبة وإنشاء التقارير يتسم بالجودة والشفافية، لتحديد حالات عدم الامتثال مبكراً.

6 إنشاء التقارير

ترتكز سياسة إنشاء التقارير العامة لبنك الفجيرة الوطني على أعلى معايير الشفافية والنزاهة. ويقوم البنك بإصدار تقرير الاستدامة السنوي بهدف الإبلاغ عن القضايا الرئيسية المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة التي تتعلق بأعماله. ويسلط التقرير الضوء على جميع تدابير الاستدامة والحوكمة ذات الصلة التي اتخذها البنك وآثارها النوعية والكمية.

ويسعى البنك إلى التحسين المستمر لجودة إفصاحاته حول الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، من خلال استشارة خبراء الاستدامة واستقصاء آراء مختلف الجهات المعنية.

7 موقف بنك الفجيرة الوطني تجاه أبرز قضايا الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

يستمد بنك الفجيرة الوطني موقفه من أبرز قضايا الممارسات والاجتماعية والبيئية والحوكمة من التطلعات المحلية في دولة الإمارات المنصوص عليها في الأجندة الوطنية الخضراء 2015–2030 وبما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

7.1 البيئة وتغير المناخ والتنوع الحيوي

نلتزم بحماية البيئة والحد من تأثير عملياتنا عليها، انطلاقاً من إدراكنا لأهمية التحديات البيئية التي تواجهها منظومتنا البيئية ودور التلوث وتغير المناخ وتراجع التنوع البيولوجي في مفاقمتها.

كما ندرك مسؤوليتنا، بصفتنا مؤسسة مالية، في تمويل المشاريع منخفضة البصمة البيئية وتسهيل تمويل المشاريع الداعمة لأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، مع توفير الاهتمام اللازم بمحفظتنا الائتمانية والاستثمارية.

ونعتمد في مكاتبنا مجموعة من الآليات للحد من استهلاك الطاقة والماء وإنتاج النفايات، حيث نسعى دائماً إلى اعتماد حلول مبتكرة لتقليل بصمتنا الكربونية، بما يشمل اعتماد أحدث الحلول التكنولوجية التي تقلل من تكاليف المعاملات وتعزز كفاءتها وتخفض الانبعاثات الكربونية.

7.2 حقوق الإنسان والتنوع والشمولية

يعتمد بنك الفجيرة الوطني سياسة تنوع وشمولية تهدف إلى إرساء بيئة عمل تعزز شعور جميع الموظفين بالتقدير والاحترام وتتيح لهم التعبير عن آرائهم. ويسعى البنك إلى ضمان تكافؤ الفرص لجميع الموظفين، ولا يتسامح مطلقاً مع أي شكل من أشكال انتهاكات حقوق الإنسان، مثل التمييز والاتجار بالبشر وعمالة الأطفال. كما توضح سياسة الاحترام في العمل المعتمدة في البنك موقفه من المضايقة أو إساءة المعاملة في العمل، حيث يتم تعميمها على جميع موظفينا.

ونعتمد آلية شاملة للإبلاغ عن المخالفات المحددة في سياسة البنك للإبلاغ عن المخالفات، كإجراء وقائي. ويمكن للموظفين والموردين والعملاء استخدام هذه الآلية للإبلاغ بشكل سري ودون الكشف عن هويتهم عن التصرفات السلبية المشتبه بها، وتتضمن الآلية خطوط إبلاغ متعددة لضمان تحقيق الشفافية والنزاهة وسرعة الاستجابة.

ويركز البنك على حقوق الإنسان عند تقييم الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة للصفقات، والذي تستند عليه عملية تقييم الائتمان في بنك الفجيرة الوطني.

7.3 تطوير مهارات الموظفين والحفاظ على صحتهم وسلامتهم وأمانهم

نعمل على تزويد موظفينا بفرص التدريب والتطوير المناسبة، حيث ندرك أهمية وجود كوادر متمرسة تتمتع بمهارات عالية تحظى بفرص التطور الدائم، فضلاً عن دورها في تحقيق الكفاءة التشغيلية والاستدامة طويلة الأمد للبنك.

ويعتمد البنك طريقة منظمة لوضع خطط التدريب السنوية المحددة في سياسة التعلم والتطوير الداخلية، حيث يُجري المدراء المباشرون تقييمات سنوية لجميع الموظفين يحددون فيها الاحتياجات التدريبية اللازمة. ويجمع قسم الموارد البشرية التوصيات من المدراء المباشرين ويضع خطة تدريبية للعام، ويتم تقييم جدوى خطط التدريب بعد تقديمها.

وتكشف تقارير البنك عن عدد ساعات التدريب سنوياً، وتساهم في تعزيز وعي الجهات المعنية بأهمية تطوير الموظفين وتلبية احتياجاتهم.

ويشكل توفير بيئة عمل مريحة وآمنة عاملاً مهماً لضمان رفاهية موظفينا وتمكينهم من الموازنة بين العمل والحياة الشخصية.

7.4 التسويق المسؤول

يعتمد البنك ممارسات تسويق شفافة ومسؤولة وأخلاقية تضمن التواصل السليم والشفاف مع العملاء، كما يحرص على توافق المواد التسويقية مع جميع القوانين واللوائح الوطنية المعمول بها. ويسعى البنك جاهداً لتوفير جميع المعلومات اللازمة لتسهيل فهم شروط وأحكام منتجاته وخدماته المالية. ويمكن لعملاء البنك الاستفادة من آليات معالجة الشكاوى التي تمتاز بسهولة الوصول والفعالية وسرعة الاستجابة.

ويمكن للموظفين الوصول إلى جميع المبادئ الإرشادية لسياسات البنك، كما يحصلون على تدريب دوري لتعزيز فهمهم لمنتجات البنك وعروض خدماته وكيفية تقديمها إلى عملائنا.

7.5 عمليات الشراء المسؤولة

يحرص البنك على اعتماد وتحفيز الممارسات التجارية المسؤولة مع الموردين واتباع أعلى معايير النزاهة والشفافية في جميع تعاملاته، حيث نتعامل بشكل استباقي مع الموردين لإنشاء علاقة مستقرة ومثمرة للطرفين وبناء الثقة وتحقيق القدر الأقصى من القيمة طويلة الأمد.

ونركز على التعامل مع الشركات المحلية ونسعى دوماً إلى تعزيز نمو السوق المحلية. كما نسعى جاهدين لإرساء ثقافة الامتثال للتشريعات والسلوكيات الأخلاقية وتعزيزها.

7.6 خصوصية وأمان البيانات

ندرك جيداً أهمية المعلومات الشخصية المؤتمنين عليها، لأن من أبرز مسؤولياتنا الحفاظ على ثقة عملائنا من خلال الالتزام بضمان خصوصية بيانات العميل وحمايته من الوصول والاستخدام غير المصرح بهما. ويعتمد البنك تدابير أمنية تنسجم مع القانون الاتحادي، بما يشمل مثلاً لا حصراً، الضمانات المعتمدة والملفات والمباني المحمية.

وتوفر سياسة خصوصية البيانات لدى البنك معلومات هامة حول طرق جمع المعلومات الشخصية لعملائنا ومعالجتها، بما في ذلك غايتنا من جمع البيانات ومعالجتها من خلال مختلف منصات النظام والمنصات الإعلامية عبر أي قناة تواصل. وتضمن هذه السياسة تطبيق حوكمة البيانات في جميع أقسام البنك. كما نتيح لموظفينا الوصول إلى جميع سياسات الشركة ونزودهم بدورات تدريبية دورية لتعزيز فهمهم وتنفيذهم لتدابير خصوصية البيانات وأمنها.

7.7 أخلاقيات العمل

نلتزم بإرساء ثقافة تراعي مبادئ الثقة والنزاهة والشفافية وتعزيزها في جميع السلطات القضائية التي ننشط بها، ولا نتسامح مطلقاً مع قضايا الرشاوى والفساد ونلتزم بأعلى معايير المهنية والنزاهة في جميع تعاملاتنا. ونلتزم بتطبيق وإنفاذ أنظمة فعالة لمكافحة الرشوة والاحتيال.

كما نلتزم بجميع القوانين واللوائح الصادرة عن حكومة دولة الإمارات بشأن مكافحة غسل الأموال وبجميع القوانين الدولية السارية. ونعمل على مواءمة سياستنا وإجراءاتنا لمكافحة غسل الأموال مع أفضل الممارسات الدولية والمحلية. ويستند إطار مكافحة غسل الأموال لدينا على ما يلي:

- التوصيات الأربعين الصادرة عن فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية عام 2012 والتي أنشأتها مجموعة السبع، حيث وضعت الفرقة الحد الأدنى من المعايير التي يجب على الدول تنفيذها ودمجها في إطارها القانوني والتنظيمي المحلي المتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- اللوائح التي وضعتها الهيئات غير الحكومية والحكومية الدولية، مثل الأمم المتحدة ومكتب مراقبة الأصول الأجنبية في الولايات المتحدة الأمريكية وأي سلطات تنظيمية محلية أخرى.
- الأطر القانونية المحلية التي تضم القانون الاتحادي رقم 9 لسنة 2014 بشأن مكافحة جرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

7.8 المجتمع

تعكس استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنك أهدافنا وقيمنا المؤسسية ورسالتنا ورؤيتنا طويلة الأمد. كما نهدف إلى لعب دور فاعل في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في دولة الإمارات. وتستند برامج البنك ومشاريعه المجتمعية إلى ركائز التنمية المستدامة وتحقيق القيمة والعمل الخيري. ويعتمد اختيار مجالات تركيزنا الأساسية على احتياجات المجتمع، ولا سيما تلك المتعلقة بتعزيز النمو الاقتصادي من خلال تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة وتوفير فرص العمل والارتقاء بمستوى التعليم والرعاية الصحية.

جميع الحقوق محفوظة لبنك الفجيرة الوطني 2023.

ويُمنع نسخ هذا المستند بشكل كامل أو جزئي أو إعادة إنتاجه أو بيعه أو نقله إلى أي شخص، بأي طريقة أو شكل أو وسيلة كانت، دون إذن خطي من البنك.