

إدارة المخاطر³

تشمل استراتيجية إدارة المخاطر في بنك أبوظبي الأول أطر المخاطر على مستوى المؤسسة ومخاطر الائتمال، وهي تتسق تماماً مع رؤية المجموعة في تحقيق القيمة للمساهمين والعملاء والموظفين من خلال تحسين إدارة المخاطر والعوائد. وقد وضعنا ضمن إطار العمل الشامل هذا ضوابط وأدوات راسخة تشمل:

- نموذج **“خطوط الدفاع الثلاثية”** وهو محوري لإطار عمل إدارة المخاطر بالمجموعة، إذ يساعدنا في تحديد المخاطر المحتملة وقياس فاعلية الوظائف والسياسات ذات الصلة.
- **سياسة اعتماد المنتجات الجديدة** وهي تقدم إرشادات بشأن تطوير المنتجات الجديدة ويعتمدها قبل طرحها في السوق.
- **إطار تقبل المخاطر** وهو يتضمن المعايير وحدود التحمل وتشكل جزءاً من بطاقة الأداء المتوازن وتقييمات أداء كبار موظفينا.
- **التدريب ذو الصلة بالمخاطر للموظفين المعنيين** بحيث يغطي معايير بازل 3، ومخاطر الائتمان، والنمذجة، وتحليل القوائم والبيانات المالية. كما يحصل جميع الموظفين على تدريب إلزامي حول المخاطر العامة، مثل أمن البيانات وغسل الأموال، وهو ما ناقشه في أقسام أخرى من هذا التقرير.
- **الاستبيانات الداخلية السنوية** لتلقي ملاحظات الموظفين بشأن إدارة المخاطر لتساعدنا في التحسين المستمر لممارساتنا.
- **إطار عمل وسياسة استمرارية الأعمال القوية** لدينا، واللذين يكملهما إطار عمل إدارة الأزمات لدينا وخطط الطوارئ الأخرى وإجراءات الاستجابة للحوادث التي يجري اختبارها بشكل منتظم وعلى الأقل سنوياً، لتضمن مرونة أداء الهيكل التنظيمي في حالات الحوادث والأزمات الكبرى أو غير المتوقعة مثل جائحة كوفيد-19.

الرقابة على إدارة المخاطر

تقع المسؤولية الكاملة عن حوكمة المخاطر على عاتق لجنة المخاطر والامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة، وهي المخولة وضع استراتيجيات الامتثال والمخاطر للمجموعة والإشراف عليها، والأدلة الإرشادية لسياسات المخاطر ودرجات تقبلها، كما أنها المسؤولة عن مراقبة الالتزام بكل ذلك.

تساعد لجنة المخاطر والامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة في القيام بهذه الوظائف كل من اللجان التالية بالمجموعة: لجنة المخاطر، ولجنة الأصول والخصوم، ولجنة المخاطر التشغيلية والمخاطر التقنية، ولجنة أمن المعلومات، ولجنة الامتثال، والعديد من اللجان الفرعية مثل اللجنة التوجيهية للمجموعة وفق المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 9، ولجنة الإدارة النموذجية للمخاطر، ولجنة إدارة مخاطر الاستثمار التي تتولى الإشراف على مسؤوليات مخاطر محددة.

إطار عمل إدارة المخاطر

يقوم مجلس إدارة مجموعة بنك أبوظبي الأول والرئيس التنفيذي والإدارة التنفيذية بالإشراف على خطوط الدفاع الثلاثية الخاصة بنا:

خط الدفاع الأول	<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ العمليات والرقابة • وظائف الأعمال والتمكين • الامتلاك والدعم والتشغيل ضمن حدود وإطار عمل قواعد تقبل في المخاطرة
خط الدفاع الثاني	<ul style="list-style-type: none"> • تصميم عمليات الإدارة الاستباقية للمخاطر وتبسيورها • الامتثال وإدارة المخاطر في المجموعة • إعداد قواعد تقبل المخاطر وحدودها وإطار عملها والإشراف عليها وفق استراتيجية المجموعة
خط الدفاع الثالث	<ul style="list-style-type: none"> • الضمان المستقل • التدقيق الداخلي التابع لهيكل المجموعة • تأمين الضمان المستقل لكفاية وفاعلية الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر والحوكمة والأنظمة والعمليات

الأمن السيبراني

طبيعة عملنا ومحوره الأساس هو حماية العملاء وأصولهم، وتعتبر المعلومات الشخصية جزءاً لا يتجزأ من هذه الأصول. ومن هذا المنطلق، فإن حماية خصوصية عملائنا والتعامل مع معلوماتهم السرية الموجودة في عهدتنا ستبقى دائماً من الأولويات القصوى لنا في بنك أبوظبي الأول.

المنهجية المتعددة المستويات

لدينا برنامج متعدد المستويات لحماية البيانات الشخصية واستخدامها بطريقة مسؤولة بما يمثل لمعايير أمن المعلومات مثل PCI-DSS وNESAs، يتضمن البرنامج:

- سياسات وإجراءات وبرتوكولات لتعزيز الأمن والخصوصية، بما في ذلك إجراءات دقيقة للتحقق من العملاء،
- تأمين مناطق تخزين البيانات بحيث يتحم حصول الموظف على تصريح للدخول على هذه البيانات من أجل الحد من محاولات الدخول غير المصرح به،
- بالإضافة إلى استراتيجية شاملة للوقاية من تسرب البيانات.

قمنا بتنفيذ ممارسات لإدارة مخاطر التقنية بالتوازي مع إدارة المخاطر المؤسسية لتحديد الأهداف العامة لمراقبة أمن المعلومات الدرجة بما يساعدنا على تقييم كفاءة ضوابط المراقبة الأمنية، من منظوري تصميم ضوابط المراقبة وتشغيل ضوابط المراقبة لجميع التطبيقات التقنية في بنك أبوظبي الأول.

نطور تقنيات قوية لتشفير البيانات، وأمن الشبكات بما في ذلك جدار الحماية (firewalls) إلى جانب أدوات أخرى ونصقها منتجاتنا وخدماتنا وتقنياتنا. وضعنا أيضاً أنظمة متطورة لرصد الأنشطة المشبوهة باستمرار وإحباط الهجمات الإلكترونية في ضوء تنامي مثل هذه الهجمات. يتعاون بنك أبوظبي الأول بشكل وثيق مع الوكالات الحكومية والمؤسسات المالية الأخرى لتبادل المعلومات والتحليلات الأمنية. تغطي هذه البرامج الأمنية بشكل شامل الخدمات المركزية بالمقار والخدمات السحابية المستضافة.

نجري اختبارات دورية وتقييمات أمنية، ويراجع فريق المراقبة الأمنية لدينا مختلف الأحداث والمشكلات الأمنية على مدار الساعة. يضمن بنك أبوظبي الأول، من خلال إطار عمل إدارة مخاطر الموردين، أن تؤسس جميع العلاقات مع الغير على مبدأ بذل العناية الواجبة الشاملة، وأن يتم تطبيق جميع الضوابط والعمليات المركزة على المخاطر على جميع العقود قبل إبرامها، وهو ما يحد من مخاطر اختراق البيانات وتضرر السمعة وقصور الامتثال للمتطلبات القانونية أو النظامية والرقابية المعمول بها.

تثقيف الموظفين والعملاء

يعتبر تثقيف وتوعية الموظفين من المرتكزات الأساسية لبرنامج البنك لإدارة البيانات، حيث نقدم تدريباً إلزامياً للموظفين (التعلم الإلكتروني أو المحاضرات الصفية) ونشجع اتباع أفضل ممارسات الخصوصية والأمان بين موظفينا والمقاولين المتعاملين معنا، ونختبر مستوى الامتثال لهذه الممارسات من خلال التدريبات الدورية على «محاولات الاحتيال»، بالإضافة إلى إعداد برنامج لتعزيز وعي العملاء للتأكيد على أهمية التنبه لمحاولات الاحتيال وضرورة حماية حساباتهم ومعلوماتهم المالية وأجهزتهم.

مراقبة خصوصية البيانات وأمنها

يقدم مكتب أمن المجموعة في بنك أبوظبي الأول التوجيه والإرشادات حول سرية بيانات البنك وبرامج الأمن، ويشمل ذلك تدريب الموظفين وتوعيتهم، وتتم مراجعة جميع السياسات والإجراءات ذات الصلة بشكل دوري من قبل مكتب أمن المجموعة واعتمادها من قبل فريق الإدارة التنفيذية للبنك ومجلس إدارته. تقع مسؤولية أمن البيانات وبرامج الخصوصية في البنك على عاتق كل من رئيس أمن المعلومات ورئيس إدارة استمرارية الأعمال.

تتم مناقشة ومراجعة المخاطر الأمنية / مخاطر البيانات والمعلومات والتحديات والمتطلبات التنظيمية ومبادرات الأمن الخاصة بالبنك من قبل لجنة أمن المعلومات في المجموعة كل نصف شهر، ولجنة المخاطر والامتثال في مجلس الإدارة كل ثلاثة أشهر. تم إعداد استراتيجية أمن المعلومات في بنك أبوظبي الأول على أساس المداولات والمراجعات في اجتماعات لجنة أمن المعلومات في المجموعة ولجنة المخاطر في المجموعة ولجنة المخاطر والامتثال في مجلس الإدارة، وهي المفوَّضة من مجلس الإدارة وتضم الإدارة التنفيذية للبنك.

المجموعة لديها سياسة لتقييم التعرض المخاطر واختبار الاختراق على مستوى المجموعة وإجراءات أخرى ذات صلة للتقييمات الروتينية والوقوف على المخاطر المحتملة لجميع أصول البنك والبنى الأساسية، بما في ذلك أنظمة الدفع والبطاقات. نستعين بنمذجة تحليلية متقدمة لتوفر لنا الرؤية والبيانات الآتية والتعامل مع التهديدات المحتملة بعد كشفها.

إدارة أزمة جائحة كوفيد-19

لاحتواء انتشار جائحة كوفيد-19 والحد من أثرها على أعمالنا ومساهمين وعملائنا وموظفينا، تم تفعيل فريق إدارة الأزمات بينك أبوظبي الأول بناءً على إشارة الإنذار المبكر في شهر فبراير 2020 لتقييم الموقف وبدء خطوات الحد من المخاطر الرئيسية. تمثل مصلحة موظفينا أهمية قصوى لبنك أبوظبي الأول، وقد طبقت مجموعة كبيرة من إجراءات الصحة والسلامة بشكل سريع، بما في ذلك التحول إلى العمل من المنزل بنسبة بلغت 90% من الموظفين، إضافة إلى التعقيم المنتظم للمباني، وتتبع التلامس ومراقبة الصحة. أجريت اتصالات داخلية وخارجية للحفاظ على صحة الموظفين وإبقائهم على اطلاع بما يتسق والمتطلبات التنظيمية. إضافة إلى ذلك، فقد نفذنا قيوداً على السفر لفرص الأعمال ووضعا إرشادات العمل من المنزل، ورتبنا لإقامة مخيم اللقاح الداخلي لموظفي بنك أبوظبي الأول وأفراد أسرهم.

بحسب التوجيه واللوائح الحكومية، وضمن خطة العودة إلى الوضع الاعتيادي (العمل من المكتب) طبقنا قواعد تضمن أن الخدمات التجارية الدرجة التي يجب إجراؤها من المكاتب لديها القدرة على العودة إلى المكتب والعمل بشكل آمن باتباع إجراءات التباعد الاجتماعي وفي الحدود المسموح بها لنسب شغل المباني.



مكافحة الجرائم المالية

نكثف استثماراتنا في استراتيجيات الوقاية من الجرائم المالية، ونعتمد ضوابط قوية لمكافحة مختلف أنواع الأنشطة الإجرامية، بما في ذلك الاحتيال والفساد والرشوة وغسل الأموال وتمويل الأعمال الإرهابية وخرق العقوبات الدولية.

مكافحة الاحتيال

تضم وحدة مكافحة الاحتيال العالمية، ضمن إدارة مخاطر المجموعة خبراء اختصاصيين في منع الاحتيال وإدارة التهديدات التي قد تواجه بنك أبوظبي الأول. تشمل مهام الوحدة تقييم مخاطر الاحتيال، ومراجعة المنتجات الجديدة من منظور مخاطر الاحتيال قبل طرحها، بالإضافة إلى عمليات التسوق المتخفي، والاختبارات المباشرة في مواقع العمل لضوابط الاحتيال الاستباقية، وإطلاع الموظفين والعملاء على أحدث التوجهات في مجال الاحتيال المالي.

تتعاون وحدة الجرائم المالية أيضاً مع وكالات تطبيق القانون والزملاء في القطاع لتبادل المعلومات الاستخبارية وتنسيق الجهود والمساعدة في مكافحة الاحتيال على نطاق واسع في المجتمع.

تدريب الموظفين وفحصهم

تتضمن إجراءات منع الاحتيال التي تتبعها إجراء فحوصات لخلفية الموظفين، وتشمل البرامج التدريبية الإلزامية لتوعية الموظفين حول الاحتيال، وبرنامج سنوي إلزامي لمحاورة غسل الأموال ومكافحة الرشوة والفساد، بالإضافة إلى برنامج للتعليم الإلكتروني حول العقوبات يتطلب معدلاً 80% كحد أدنى للحصول على شهادة حضوره.

كما ندرّب موظفينا على كيفية تحديد الجرائم المالية والوقاية منها ومنعها والتعامل معها وتوفير أدوات ونماذج لتقييم المخاطر.

وضعنا سياسات مختلفة لإرشاد الموظفين لينسجم عملهم مع التزاماتنا، بما في ذلك السياسات المتعلقة بمحاورة الفساد والرشوة ومنع غسل الأموال ومكافحة تمويل المنظمات الإرهابية وسياسة الامتثال للعقوبات الدولية.

فحص العملاء والمعاملات

يهدف التحقق من العملاء المحتملين ومدى شرعيتهم قبل تعامل البنك معهم، تتبع كافة التدابير الواجبة والمنسجمة مع أفضل الممارسات الدولية والقوانين واللوائح التنظيمية ذات الصلة فيما يتعلق بمعايير "اعرف عميلك" بالإضافة إلى متطلبات أخرى لتحديد العملاء المرتقبين.

نواصل تحديث البنى الأساسية لتطوير وسائل الردع والكشف، والتي تتضمن أدوات معقدة لمراقبة المجرمين وتعقبهم والإبلاغ عنهم، وعن أي أنشطة مالية مثيرة للشبهات على امتداد قنواتنا التي تقدم جميع المنتجات والخدمات. يجري التحري عن العملاء والأطراف المقابلة بانتظام على قوائم المنظمات الإرهابية والأسماء الخاضعة للعقوبات المدرجة والصادرة عن الأمم المتحدة، والولايات المتحدة الأمريكية، والاتحاد الأوروبي، والمملكة المتحدة، ودولة الإمارات العربية المتحدة.

الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

في بداية 2021، أنشأ بنك أبوظبي الأول فريقاً جديداً مسؤولاً عن تنفيذ إطار عمل مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية على ضوء مشهد المخاطر والفرص الناشئة. يعمل الفريق مع وحدات المجموعة الأخرى على تطوير -من ضمن أشياء أخرى- سياسات المخاطر وإجراءاتها، ومتطلبات الحوكمة، والتغييرات في تقبل المخاطر، وتطوير النماذج والبيانات والمنهجيات والأدوات الخاصة بالتحري عن مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتقييمها. يشمل ذلك تحليل سيناريو المناخ لفهم الأثر المحتمل على الميزانية العمومية للبنك والتقارير بالإفصاحات بطريقة أفضل، بما في ذلك المتطلبات التنظيمية والمعايير الجديدة، وتكامل ذلك كله العمل المنجز بالفعل في نطاق المشروعات التمويلية وفقاً لمبادئ خط الاستواء وإطار عمل السندات الخضراء الخاص بنا.

خلال العام الأول، ووفق التزامنا بتنفيذ التوصيات الخاصة بفرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ، بدأنا العمل على العمليات الداخلية للحوكمة والاستراتيجية وإدارة المخاطر لأنها ذات صلة بالمخاطر المتعلقة بالمناخ، إضافة إلى توعية المجلس وعقد الدورات التدريبية.

لقد أجرينا تحليل الفجوة عن التعرض للمخاطر المالية بسبب تغيّر المناخ (المادي والانتقالي) لفرعنا في المملكة المتحدة من واقع فهمنا للحاجة إلى إجراء عاجل بسبب المتطلبات التنظيمية لهيئة الرقابة المالية في المملكة المتحدة (PRA)، وواصلنا تطوير نهجنا في إدارة فهمنا للمخاطر ذات الصلة عبر مجموعتنا.

عقدنا مناقشات بشأن تطوير خارطة الطريق واستراتيجية الاستدامة على نطاق واسع في البنك، وأجرينا تقييماً جوهرياً لفهم الموضوعات ذات الأهمية بالنسبة للمساهمين والعملاء والموظفين محلياً وفي الخارج.

خلال 2021، تُطوّر استراتيجيتنا وخارطة الطريق المعنية بالاستدامة، شاملة من دون حصر، مسائل المخاطر النظامية للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات -مثل التغير المناخي- وتُطوّر معايير ومستهدفات لقياس أدائنا في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.