



BANK
OF ALEXANDRIA

بنك الإسكندرية

إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية

بنك الإسكندرية

نوفمبر ٢٠٠٨

المحتويات

٢	١ . رؤيتنا
٢	٢ . مهمتنا
٢	٣ . الأدوات
٢	٣-١ ميثاق قيم ومبادئ العمل
٣	٣-٢ حظر تمويل الاتجار في الأسلحة
٣	٣-٣ السياسة البيئية
٣	٣-٤ مبادئ التوازن البيئي
٣	٤ . مبادئ السلوك التي تحكم العلاقات المختلفة
٣	٤-١ العلاقات مع جميع أصحاب المصالح
٤	٤-٢ العلاقات مع العاملين
٤	٤-٣ العلاقات مع العملاء
٥	٤-٤ العلاقات مع الموردين
٥	٤-٥ العلاقات مع المساهمين
٥	٤-٦ المبادئ المتعلقة بالمجتمعات
٦	٤-٧ المبادئ المتعلقة بالبيئة
٦	٥ . حوكمة المسؤولية الاجتماعية
٦	٥-١ ميثاق قيم ومبادئ العمل
٧	٥-٢ السياسات ومعايير النشاط
٧	٥-٣ الأدوار والمسؤوليات (مجلس الإدارة، الرئيس التنفيذي، لجنة المراجعة)
٧	٥-٤ إعداد ورفع التقارير

١- رؤيتنا

المسئولية الاجتماعية هي أحد محددات القيمة الاستراتيجية التي تدخل في عملية صناعة القرار في بنك الإسكندرية باعتباره عضواً في مجموعة "انتيزا سان باولو"، فنحن نود أن نصل إلى أفضل ممارسة على المستويين المحلي والدولي للمسئولية الاجتماعية والبيئية وأن ينظر إلينا على هذا الأساس.

٢- مهمتنا

نعمل على توفير خدمات مالية ومصرفية عالية الجودة لعملائنا وعلى ابتكار طرق جديدة بهدف دعم التطوير في جميع المجالات التي نعمل فيها للوصول إلى أسلوب للنمو يعمل على تحقيق نتائج مستدامة وخلق عملية أساسها الثقة النابعة من رضا العملاء والمساهمين، وتعميق الشعور بالانتماء لدى العاملين بالبنك، والمتابعة الدقيقة لاحتياجات المجتمع والبيئة.

ونحن نعمل في الأسواق المالية على أساس من المنافسة العادلة كما أننا على أتم استعداد للتعاون مع الكيانات الاقتصادية الأخرى لدعم النمو الاقتصادي في الدولة.

كما نتبع نهج الإدارة الواعية للمدخرات، ونعمل على زيادة إمكانية حصول الأفراد على الائتمان والأدوات المالية وعلى مواصلة تطوير النظام التجاري، إدراكاً منا لأهمية الآثار المباشرة وغير المباشرة لما نتخذه من قرارات على البيئة والمجتمع.

٣- الأدوات

١-٣ ميثاق قيم ومبادئ العمل: يوضح هذا الميثاق القيم التي نؤمن ونلتزم بها، ويبرز مبادئ السلوك المستمدة من سياق العلاقة مع كل أصحاب المصالح مما يؤدي إلى رفع مستوى المعايير التي يتعين على كل فرد داخل البنك المحافظة عليها لكسب ثقة جميع أصحاب المصالح.

والقيم الواردة في الميثاق هي تعبير صادق عن ثقافتنا وحضارتنا التي جاء منها هذا الميثاق، وهي سمة من سمات أنشطتنا خلال السنوات القليلة القادمة.

١-٣-١ قيمنا

١-٣-١-١ المصداقية: يسعى البنك إلى تحقيق أهدافه على أساس من الصدق والعدالة والمسئولية ومن الاحترام الكامل للقواعد وقيم ومبادئ العمل والالتزام بروح الاتفاقات الموقعة.

١-٣-١-٢ التميز: يهدف البنك إلى التطوير المستمر من خلال تكوين رؤية مستقبلية والتنبؤ بالتحديات وتنمية القدرة على الابتكار إلى جانب التعرف على التميزين ومكافأهم.

١-٣-١-٣ الشفافية: يلتزم البنك بالشفافية كأساس للقيام بأنشطته المختلفة، كما يتعهد بالإعلان عن العقود المبرمة بهدف السماح لأصحاب المصالح باتخاذ القرارات باستقلالية بناء على معلومات صحيحة.

٣-١-١-٤ احترام الأفراد: يهدف البنك إلى دمج عملياته واسعة النطاق مع أنشطته المحلية الراسخة وأن تكون له رؤية واسعة دون تجاهل لرؤية الأفراد.

٣-١-١-٥ المساواة: يلتزم البنك بالقضاء على كافة أشكال التمييز واحترام الفروق القائمة بين الأفراد بسبب الجنس أو السن أو العرق أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الانتماءات النقيابية أو اللغة أو الإعاقة.

٣-١-١-٦ القيم الفردية: قيمة كل فرد هي الدليل الذي يقود نظام العمل الذي يتبنى سياسة حسن الاستماع والحوار كوسيلة لتوطيد علاقته باستمرار مع كافة أصحاب المصالح.

٣-١-١-٧ المسؤولية في استخدام الموارد: يسعى البنك إلى استخدام كافة موارده بحرص، وإلى دعم السلوكيات القائمة على الاستغلال الأمثل للموارد وتجنب إهدار المال ومظاهر البذخ مع إعطاء الأولوية للخيارات التي تأخذ الاستمرارية في الاعتبار.

٣-٢ مبدأ حظر تمويل الاتجار في الأسلحة: يلتزم البنك، في محافظته على القيم ومراعاته للمبادئ المنصوص عليها في ميثاق قيم ومبادئ العمل، بمبدأ الحظر القائم على تنفيذ عمليات جديدة لتمويل العملاء تنطوي على بيع وإنتاج الأسلحة أو أنظمة التسليح.

٣-٣ السياسة البيئية: حماية البيئة هي أحد الجوانب الرئيسية لالتزامنا بالمسؤولية الاجتماعية، حيث تتمثل المبادئ الأساسية للسياسة البيئية التي تنتهجها مجموعة انتيزا سان بولو في الحد من حجم المخلفات والاهتمام بالعواقب البيئية والاجتماعية للقرارات التي تتخذها المجموعة. وفي الأول من يوليو ٢٠٠٨ عين بنك الإسكندرية ممثل الحماية الذي يتولى مسؤولية حماية صحة العاملين وسلامتهم في مكان العمل إضافة إلى القضايا البيئية، وإدارة المخلفات ومعالجتها، وبناء على ذلك قرر البنك تبني السياسة البيئية لمجموعة انتيزا سان بولو بموجب قرار صادر عن مجلس الإدارة في الاجتماع رقم ٢٠٠٨/٧/٢٢ المنعقد في ٢٢/٧/٢٠٠٨.

٣-٤ مبادئ التوازن البيئي: تتسق السياسة الائتمانية لبنك الإسكندرية، التي اعتمدها مجلس الإدارة في اجتماعه رقم ٢٠٠٨/٧/٢٢ المنعقد في ٢٢/٧/٢٠٠٨، مع هذه المبادئ حيث تتولى لجنة الائتمان مسؤولية تنفيذ هذه المبادئ، وتقييمها، ومراقبة تطبيقها، ورفع تقارير الالتزام بها لضمان أن يتم تنفيذ المشروعات التي يمولها البنك على نحو يتفق مع قيمة المسؤولية الاجتماعية وأفضل الممارسات.

٤ - مبادئ السلوك التي تحكم العلاقات المختلفة

٤-١ العلاقات مع جميع أصحاب المصالح

ينظر إلى جميع الفئات المعنية بنشاط البنك، سواء كانت محلية أم خارجية، على أنها أصحاب مصالح، وتتمثل هذه الفئات في العملاء وحملة الأسهم، والموظفين إضافة إلى الموردين، ومقدمي الخدمات، والجهات الاستشارية، ناهيك عن البيئة نفسها والمجتمع ككل. وتماشياً مع القوانين واللوائح المصرية السارية ومبادئ ميثاق قيم ومبادئ العمل، التي وضعتها مجموعة انتيزا سان بولو ويلتزم بها البنك، نتعهد بالآتي:

- دعم حماية حقوق الإنسان،
- الاعتراف بحقوق العاملين،
- المساهمة في مكافحة الجرائم المالية.

٤-٢ العلاقات مع العاملين

هناك ما يربو على ٥٦٠٠ موظف ببنك الإسكندرية يتطلعون إلى الحصول على فرص متساوية للارتقاء المهني، والتثقيف طويل الأمد، والمشاركة في عمليات إعادة الهيكلة والتوزيع، وفي المقابل يقدم هؤلاء الموظفون عمل على مستوى عال من المهارة، والدقة، والولاء، والحماس، والابتكار. لذلك تتمثل المبادئ التي نطبقها في التعامل مع العاملين فيما يلي:

- احترام الفرد: نؤمن بأن احترام شخصية كل موظف وكرامته هو جوهر إعداد بيئة عمل أساسها الثقة المتبادلة والولاء والتي يمكن إثراءها بمساهمة كل فرد.
- التقدير والتحفيز: نعتزم تطبيق مبادئ العدالة، والمساواة، والجدارة في عملية تقييم الموظفين ومكافأهم وتحفيزهم وتطويرهم وظيفياً.
- الحوار المتبادل: نؤمن بأن الاستماع والتحاور هما ركيزة العلاقات التي تحقق الثقة.
- التعاون: نعتزم تعزيز ودعم روح التعاون بين جميع العاملين الذين يعملون معاً بجد، ويشعرون بالفخر لانتمائهم إلى بنك كبير داخل مجتمع قوى ومتعاون.

٤-٣ العلاقات مع العملاء

هناك ما يزيد على مليون ونصف عميل يتطلعون إلى الحصول على منتجات وخدمات البنك بتكلفة معقولة وأسلوب يتسم بالشفافية في ظل توافر معلومات واضحة عن التكاليف الصريحة والضمنية. وفي مقابل ذلك يفضل هؤلاء العملاء مواصلة التعامل مع البنك ويرحبون بتحمل تكلفة أعلى وبالتالي تزداد حصتنا في السوق، ومن هذا المنطلق تتمثل مبادئنا في التعامل مع العملاء في إيماننا بما يلي:

- الحوار المتبادل: نؤمن بأنه ينبغي أن يكون عملائنا في بؤرة اهتمامنا دوماً ولا يمكن الوصول إلى الفهم التام لتوقعاتهم الفعلية والارتباط معهم بعلاقات ممتازة إلا من خلال الحوار المستمر.
- الشفافية: أن دوام العلاقات القائمة على الثقة يحتاج إلى التواصل الذي يسمح للعملاء بمعرفة قيمة ومميزات ما يقدمه البنك من خدمات ومنتجات.
- المساواة: ضرورة توفير منتجاتنا وخدماتنا للجميع.
- توفير التمويل: أن زيادة فرص حصول أقل المستويات الاجتماعية على التمويل هو أحد الطرق الأساسية لدمجهم في المجتمع، وتمكين الأفراد من تحسين ظروفهم وممارسة حقوق المواطنة بشكل كامل، بينما نراعى مبادئ الحيطة في تقييم الجدارة الائتمانية للعملاء، مما يحمي مصلحة البنك ومصلحة العملاء على حد سواء.
- دعم التنمية المحلية: أن أي بنك كبير تقع على عاتقه مسؤولية خاصة تتمثل في النمو الاقتصادي والاجتماعي في الدولة التي يعمل بها.
- تعزيز الاقتصاديات المحلية وتفعيل دور البنك في مصر والخارج: الدعم الفعال لجميع المناطق التي نعمل فيها، وربط النتائج الاقتصادية باحترام القيم الأساسية للمجتمعات المحلية.
- مراعاة الاستثمارات للمسؤولية الاجتماعية: أن الاستثمارات لا بد وأن تولى أهمية أكبر للمعايير الاجتماعية والبيئية.
- الأمن والسلامة: أن حماية أمن أصول العملاء وسرية معلوماتهم ليس مهمة أساسية فحسب ولكن أيضاً أساس لعلاقة تتسم بالثقة ونرغب في الحفاظ عليها.
- تقييم المخاطر الاجتماعية والبيئية: أن قرارات الاستثمار والسياسات الائتمانية يجب أن تأخذ في الاعتبار المخاطر الاجتماعية والبيئية لا سيما وأن استدامة الأنشطة الاقتصادية مرهونة بمراعاتها للقيم الاجتماعية والبيئية.

٤-٤ العلاقات مع الموردين

يتطلع الموردون إلى معاملة عادلة واحترام لحقوق الإنسان والعاملين، لأنهم في المقابل يعملون على استقرار المشاركة، وجودة العروض، ويضعون معايير قياسية لكل سلسلة من سلاسل التوريد. لذا نورد فيما يلي المبادئ التي ننتهجها في علاقتنا بالموردين:

- **الحوار المتبادل:** السلوك القائم على حسن الاستماع وتبادل الأفكار مع الموردين يعمل على تحسين هذه العلاقات بشكل مستمر وتعزيزها وتبادل القيم من خلال الاتجاهات المرتكزة على الثقة وقياس مستوى رضا الموردين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير، وبخاصة فيما يتعلق بالشفافية والاتصال والالتزام بشروط السداد.
- **الشفافية:** السلوك الذي يتسم بالوضوح والشفافية يساهم في الحفاظ على علاقات وطيدة مع الموردين والتزاهة هي أساس تلك العلاقات.
- **المساواة:** نطبق مبدأ تكافؤ الفرص عند اختيار الموردين، ونعتمد التأكد من أن العقود المبرمة مع الموردين تقوم على أساس من العدالة وخاصة فيما يتعلق بشروط الدفع والنظام الإداري.

٤-٥ العلاقات مع المساهمين

نرى أن المساهمين في البنك متمثلين في كل من مجموعة انتيزا سان باولو التي استحوذت على ٨٠% من أسهم البنك والحكومة المصرية التي تمتلك النسبة المتبقية وهي ٢٠%، يتطلعون إلى تحديد مخاطر كافة المساهمين سواء طويلة أو متوسطة الأجل تحديداً واضحاً لأنهم في المقابل يوفرون الاستقرار للاستثمار والمستثمرين، والإدارة الفعالة لأصحاب المصالح، ولهذا فإن مبادئنا في التعامل مع المساهمين تتمثل في التالي:

- **المساواة:** نعمل بالطريقة التي تضمن حماية قيمة رأس المال الذي استثمره المساهمون في البنك وزيادته بشكل مستمر.
- **الشفافية في معاملات السوق:** يقوم الإفصاح عن جميع النواحي المالية التي يرسلها البنك إلى الجهات الرقابية والشركة الأم على أساس من الشفافية والشمولية وحسن التوقيت والاحترام الكامل للقانون الساري وقوانين الانضباط الذاتي المطبقة.

٤-٦ المبادئ المتعلقة بالمجتمعات

تتطلع المجتمعات المختلفة إلى احترام البيئة وتوزيع القيمة الناتجة والاشترك في عملية اتخاذ القرار وتحديد الاستراتيجيات، وتوفر المجتمعات في المقابل السلام الاجتماعي والمشاركة والابتكار في تدفق المعلومات، ومن هذا المنطلق تتمثل مبادئنا التي ننتهجها في علاقتنا بالمجتمعات المختلفة فيما يلي:

- **إقامة حوار مع المؤسسات الممثلة لأصحاب المصالح:** نؤمن بالأهمية الاستراتيجية للحوار مع المؤسسات بغية تحقيق التنمية المستدامة لأعمالنا، فنحن نستمع إلى الملاحظات حول أنشطتنا التي تبديها مختلف الهيئات العاملة في المجتمع مثل الجمعية العمومية، والبنك المركزي المصري واتحاد بنوك مصر والجهاز المركزي للمحاسبات والهيئة العامة للاستثمار وبورصتي القاهرة والإسكندرية وغيرها، وأخذ هذه الملاحظات في الاعتبار ونحافظ على قناة اتصال مفتوحة مع المؤسسات الممثلة لأصحاب المصالح.
- **دعم المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح:** نقدر دور المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح مثل مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧ وغيرها في دفع عجلة التنمية العادلة والشاملة في المجتمع، ونعتمد دعم تلك المؤسسات وإقامة شراكات لتولى مشروعات تعود بالنفع على المجتمع.
- **المسؤولية تجاه المجتمع الدولي:** نسعى إلى إحداث تأثير في الوضع العالمي من خلال إيلاء أهمية قصوى لتحقيق التنمية المستدامة، وتوجيه سياسة عملاتنا من الشركات ودعمهم بهدف رفع مستوى الحماية الاجتماعية والبيئية.

- دعم المجتمعات من خلال تقديم التبرعات ورعاية الأنشطة: نعتزم تحديد احتياجات المجتمع ودعمها ونولي اهتماماً خاصاً لمراعاة قيمنا المرجعية وأهمية الاحتياجات الاجتماعية التي نسعى إلى الوفاء بها ومن بينها حماية التراث التاريخي والفني والثقافي، والتأكد من أن ما نقدمه من منح ورعاية لا يرتبط بتحقيق مصالح تجارية.
- العلاقات مع المؤسسات: نعتزم إنشاء قنوات شرعية مخصصة للتواصل مع مسؤولي الاتصال بالمؤسسات بغرض تمثيل مصالحنا بطريقة تتسم بالشفافية، وتبين نماذج تنظيمية محددة لمكافحة الجرائم المالية لحماية مصالح المجتمع وجميع أصحاب المصالح والمساهمة الفعالة في المبادرات التي يتخذها البنك المركزي المصري ووحدة مكافحة غسل الأموال وغيرها من المؤسسات الأخرى وشركات الأعمال بهدف نمو الجهاز المصرفي والمالي واستقراره وعدالته.

٤-٧ المبادئ المتعلقة بالبيئة

تعد حماية البيئة أحد المحاور الرئيسية التي نتعهد بالاضطلاع بمسئولياتنا تجاهها، ونحن ندرك التأثير الكبير لأنشطتنا على استقرار البيئة، وبخاصة في المحيط الاجتماعي والبيئي الذي نجري فيه عملياتنا في الأجلين القصير والطويل، وهذا التأثير يرجع إلى استهلاك الموارد وإطلاق الانبعاثات والمخلفات التي تتصل اتصالاً مباشراً بأنشطتنا (أثر مباشر) إلى جانب الأنشطة والسلوكيات التي لا نتحكم فيها بشكل مباشر حيث يقوم بها الغير مثل العملاء والموردين الذين يتعامل معهم البنك (أثر غير مباشر). وفي هذا الصدد نتعهد بالالتزام التام بالقوانين المصرية السارية بشأن حماية البيئة والسعي الدائم والمستمر إلى ابتكار حلول جديدة وفعالة تحدم البيئة، ونشر أفضل الممارسات المتعلقة بالمسئولية البيئية، كما أننا نفتح الباب للحوار وتبادل الآراء مع جميع الجهات المسؤولة عن البيئة مثل وزارة الدولة لشئون البيئة وجهاز شئون البيئة وصندوق حماية البيئة، لذا نولي اهتماماً بالغاً بما يلي:

٤-٧-١ الاستخدام المسئول والفعال للموارد: تتمثل أحد المجالات الخاصة بمسئوليتنا تجاه المجتمع في عدم إهدار الموارد والاهتمام بتأثير قراراتنا على البيئة، حيث نسعى إلى ترشيد استهلاك الموارد من خلال تطبيق نظام لإدارة البيئة وتحسين فعالية الأنشطة، كما نسعى إلى رصد البيانات البيئية وزيادة الوعي البيئي لدى العاملين بالبنك.

٤-٧-٢ الالتزام بالمسئولية البيئية والاجتماعية يشمل سلسلة التوريد: ندرك أن مسئوليتنا تجاه البيئة والمجتمع تمتد لتشمل جميع أطراف سلسلة التوريد ولهذا السبب نسعى إلى توجيه سياسات الموردين والمتعاقدين من الباطن نحو حماية البيئة واحترام حقوق الإنسان والعاملين، ونقدر الموردين الذين يعتبرون الاستدامة البيئية والاجتماعية أساساً لنشاطهم كما يتخذون الإجراءات والأدوات اللازمة للحد من الآثار السلبية الناجمة عن الأنشطة التي يقومون بها، ونحث الموردين على تبني اتجاه مسئول لرفع الوعي بالمخاطر والفرص البيئية والاجتماعية والأخلاقية الناتجة عن أنشطتهم.

٥- حوكمة المسئولية الاجتماعية

٥-١ ميثاق قيم ومبادئ العمل: اعتمده مجلس الإدارة في اجتماعه رقم ٢/٢٠٠٧ المنعقد بتاريخ ١٨ يوليو ٢٠٠٧.

٥-١-١ تعريف: الميثاق هو دستور البنك، وهو أداة للحوكمة والإدارة الإستراتيجية.

٥-١-٢ نظام الضوابط

٥-١-٢-١ قطاعات النشاط: لضمان الالتزام داخل مجالات النشاط.

٥-١-٢-٢ مفوض المسئولية الاجتماعية: يتولى تحديد القضايا المحتملة وتطبيق الإجراءات والتنسيق مع رؤساء القطاعات الرئيسية.

٣-٢-١-٥ ممثلو المسؤولية الاجتماعية بالفروع + مستوى الإدارات + مديري الفروع: لتحديد مخاطر المسؤولية الاجتماعية وتجنبها، وتولى تطبيق الإجراءات اللازمة لحل المشكلات.

٤-٢-١-٥ التفتيش: ضمان الرقابة المستمرة على الأنشطة والعمليات اليومية واحترام القواعد بما في ذلك تلك المترتبة على الالتزامات المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية (تفتيش أخلاقي).

٢-٥ السياسات ومعايير النشاط

١-٢-٥ السياسة البيئية: اعتمدها مجلس الإدارة في اجتماعه رقم ٢٠٠٨/٧ المنعقد في ٢٢ يوليو ٢٠٠٨، وكان الأول من يوليو ٢٠٠٨ قد شهد تعيين المسئول عن السلامة والصحة المهنية والبيئة لضمان التزام البنك بالتشريعات الخاصة بسلامة العاملين وصحتهم في مكان العمل إضافة إلى تلك المتعلقة بالبيئة وإدارة المخلفات ومعالجتها.

٢-٢-٥ مبدأ حظر تمويل أنشطة الاتجار في الأسلحة: اعتمده مجلس الإدارة في اجتماعه رقم ٢٠٠٧/٣ المنعقد يوم ٣١ أكتوبر ٢٠٠٧. تم إخطار جميع العاملين بالبنك بموجب المنشور الصادر عن رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي برقم ٢٠٠٧/١٣ الصادر بتاريخ ٢٠٠٧/١٠/٣١.

٣-٢-٥ مبادئ التوازن البيئي: وتعد جزءا لا يتجزأ من السياسة البيئية، وتقوم على إدراج المخاطر الاجتماعية والبيئية ضمن العملية الائتمانية ككل (بصرف النظر عن تمويل المشروع) لتصبح جزءاً من مشروع مشترك يضم كل من القطاع والبنك.

٣-٥ السلطات والمسئوليات (مجلس الإدارة، الرئيس التنفيذي، لجنة المراجعة، ...)

- ١-٣-٥ مجلس الإدارة: يتحمل المسؤولية الاجتماعية بمشاركة أعضاء المجلس.
- ٢-٣-٥ الرئيس التنفيذي: متابعة ودعم تطبيق إجراءات المسؤولية الاجتماعية.
- ٣-٣-٥ لجنة المراجعة: الحصول على بيانات محدثة بصورة منتظمة من الإدارة ومفوض المسؤولية الاجتماعية بشأن الأمور ذات الصلة، ومراجعة إجراءات توزيع ميثاق قيم ومبادئ العمل على العاملين بالبنك ومتابعة الالتزام به.
- ٤-٣-٥ مفوض المسؤولية الاجتماعية: تم تعيين مسئول الالتزام باعتباره مفوض المسؤولية الاجتماعية، ويتولى التنسيق بين البنك والأطراف المعنية بالمسؤولية الاجتماعية في الشركة الأم.
- ٥-٣-٥ شبكة ممثلي المسؤولية الاجتماعية بالفروع: يتولى مسئولو الالتزام في جميع فروع البنك ووحدات المركز الرئيسي ضمان تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأنشطة وسلوك العاملين بالبنك ووحداته.

٤-٥ إعداد ورفع التقارير

- ممثلو المسؤولية الاجتماعية بالفروع: يرفعون تقاريرهم إلى مفوض المسؤولية الاجتماعية من خلال قطاع الالتزام.
- مفوض المسؤولية الاجتماعية: يرفع تقاريره للرئيس التنفيذي ومجلس الإدارة من خلال لجنة المراجعة كما يرفع تقريره للأطراف المعنية في مجموعة اتبيرا سان باولو.
- لجنة المراجعة: ترفع تقاريرها للرئيس التنفيذي ومجلس الإدارة.
- الرئيس التنفيذي: يرفع تقاريره لمجلس الإدارة.
- مجلس الإدارة: يرفع تقاريره للمساهمين.