

# التطلع إلى المستقبل بثقة

مصرف الإمارات الإسلامي ش.م.ع  
تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية 2022

# أهلاً وسهلاً

## المحتويات

- أهلاً وسهلاً 2
- المحتويات 2
- رسالة الرئيس التنفيذي 3
- أبرز إنجازات العام 5
- مصرف ذو أغراض محددة 7
- نهج إعداد التقارير 8
- الأمر الجهورية الموصى بها من قبل أصحاب المصلحة 8
- المساهمة في المجتمع 9
- الاستثمار المسؤول والمستدام 10
- مكان رائع للعمل 14
- حماية البيئة 16
- نهج عمل على مستوى المجموعة 17
- الطاقة وانبعثات غازات الدفيئة 18
- المياه والنفايات 19
- الحوكمة الأخلاقية 20
- المساءلة 21
- مدونة قواعد السلوك 21
- حماية المستهلك 22
- الأمن في الخدمات المصرفية الرقمية 22
- استمرارية العمل 23
- الإبلاغ عن المخالفات 23
- المشتريات المستدامة 23
- الإفصاح عن البيانات 24

➤ [اعرف المزيد عن مصرف الإمارات الإسلامية](#)

لأية استفسارات حول هذا التقرير، يرجى الاتصال بالسيدة/ هدى سبيل، المسؤول الرئيسي للشؤون المالية [hudaab@emiratesislamic.ae](mailto:hudaab@emiratesislamic.ae)

## رسالة الرئيس التنفيذي

يسر "الإمارات الإسلامي"، الذراع المصرفية الإسلامية لمجموعة "الإمارات دبي الوطني"، أن يقدم تقريره السنوي للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام 2022، والذي يعكس أداءنا البيئي والاجتماعي والحوكمة.

إن التزامنا بتضمين الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في ثقافتنا الأساسية وعملياتنا واستراتيجيتنا، لا يتمثل فقط في الإنجازات الموضحة في هذا التقرير وحسب، ولكن أيضا من خلال تعيين رئيس إدارة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية للمجموعة وهو السيد/ فيجيابال سينغ بينز. ومع تقدمنا في رحلتنا نحو الاستدامة، ستعمل هذه الوحدة المكرسة لذلك على مواصلة التزام المجموعة بمبادئ وممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وتطوير إطار عمل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية المقرر نشره في عام 2023.

شهد عام 2022 إحراز تقدم في تقليل انبعاثاتنا على مستوى المجموعة. كما نواصل السعي لتحقيق التكافؤ بين الجنسين. ارتفعت نسبة التعيينات النسائية الجديدة بأكثر من الضعف بين عامي 2020 و 2022. كما تم وضع هدف القيادة النسائية، ونسعى إلى أن يشغل العنصر النسائي 25% من الأدوار القيادية العليا بحلول عام 2027.

تشكل التنوعية بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ونشر الوعي حول في جميع أنحاء المؤسسة، بدءاً من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية إلى الموظفين، أولوية رئيسية، حيث يضمن التعلم المستمر أن يكون أصحاب المصلحة على اطلاع دائم بأحدث معايير وأنظمة الاستدامة.

وأخيراً، نستلهم من الرؤية الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة، وأولويات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي – رعاه الله، لعام 2023، والتي تشمل مناصرة البيئة والاستدامة في ترسيخ التزامنا بمستقبل مستدام.

جوائز وورلد فاينانس للتمويل الإسلامي 2022، عن فئة جائزة "أفضل مصرف إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة" و"أفضل مصرف إسلامي في تجربة المتعاملين في دولة الإمارات العربية المتحدة" و"أفضل بطاقة ائتمان في دولة الإمارات العربية المتحدة".

## أبرز إنجازات العام

في عام 2022 ، واصلنا إحراز تقدم قوي مقابل الأهداف المالية وغير المالية. وفي المقابل، دعمنا أيضا هدف شركتنا المتمثل في خلق فرص للازدهار. نحن ملتزمون ليس فقط بأهداف التنمية الوطنية والإقليمية ، ولكن أيضا بالأهداف الدولية مثل أهداف التنمية المستدامة. إن أهداف التنمية المستدامة تعود بالنفع الكبير على استراتيجية أعمالنا المستدامة ونهج الإدارة.

كما فيما يلي بإبراز كيفية توافق مبادراتنا مع أهداف التنمية المستدامة المحددة، وكيفية ارتباطها بأجندة الاستدامة والأعمال بشكل عام، وقدمنا المزيد من التفاصيل حول إنجازاتنا الأخيرة المرتبطة بأهداف التنمية المستدامة وأهداف الأعمال المرتبطة بالإمارات الإسلامي.

أهداف التنمية المستدامة	المساهمة في أجندة الإمارات الإسلامي	أهمية استراتيجية الأعمال والأداء في الإمارات الإسلامي	إنجازات الإمارات الإسلامي الأخيرة المرتبطة بأهداف التنمية المستدامة وأجندة الاستدامة واستراتيجيات الأعمال
3 الصحة الجيدة والرفاهية	ضمان حياة صحية وتعزيز الرفاه للجميع في جميع الأعمار	رفاهية الموظف وأمنه وسلامته في العمل وتجنب الحوادث والإصابات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خطط التأمين على الحياة والتأمين الصحي</li> <li>• برامج شاملة لصحة الموظفين</li> <li>• دورات تدريبية في مجال الصحة والسلامة لجميع الموظفين</li> </ul>
4 جودة التعليم	ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع	تطوير مهارات الموظفين لأداء أدوارهم بشكل أفضل	<ul style="list-style-type: none"> <li>• شهادة أهداف التنمية المستدامة للموظفين</li> <li>• ورش عمل إتيكيت الإعاقة ولغة الإشارة</li> <li>• تدريب وتطوير الموظفين وبرامج مخصصة للإماراتيين وفرص تدريب للإماراتيين وتدريبات لمحو الأمية المالية والرفاهية لعملائنا وموظفينا وطلابنا</li> <li>• 34% زيادة في ساعات تدريب الموظفين مقارنة بعام 2021</li> </ul>
5 المساواة بين الجنسين	تحقيق المساواة بين الجنسين ودعم قدرات وتمكين جميع النساء والفتيات	الاستفادة من المهارات التي يمكن أن تجلبها الموظفات إلى المؤسسة والصورة الإيجابية التي تنعكس على الشركة بين جميع شرائح المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> <li>• برنامج "شاهدها متمكنة" (SHE) ونادي LetsLink النسائي</li> <li>• ساعات عمل مرنة وزيادة إجازة الأمومة</li> <li>• انتخاب أول عضو من العنصر النسائي في مجلس الإدارة في عام 2022</li> <li>• 11.3% زيادة في عدد الموظفات بدوام كامل</li> </ul>
8 عمل لائق ونمو اقتصادي	تعزيز النمو الاقتصادي المستمر والشامل والمستدام، وتوفير التوظيف الكامل والمنتج والعمل اللائق للجميع.	المساهمة في تحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم وتعزيز إنتاجيتهم	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير الخدمات المصرفية التي يمكن الوصول إليها بسهولة، بما في ذلك الفروع الصديقة لأصحاب الهمم والموظفين المدربين والتقنيات المساعدة</li> <li>• فرص العمل لأصحاب الهمم من خلال منصة شبكة الوظائف</li> </ul>
10 الحد من أوجه عدم المساواة	الحد من عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها	المساهمة في بناء مجتمع مزدهر يساعد على ضمان الفرص التجارية المستقبلية للشركة ومجموعة من مواهب الموظفين المحتملين والمتعاملين ذوي التفكير المستقبلي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام ببرنامج الدعم الاقتصادي الموجه المقدم من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي</li> <li>• التعاون مع صندوق الإمارات لتخفيف عبء الديون المتعثرة</li> <li>• التوافق مع نظام حماية المستهلك الصادر عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي</li> <li>• 108.1 مليون درهم عطاء مجتمعي</li> </ul>

12	ضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة	تعزيز ثقافة الابتكار والكفاءات المرتبطة بالاستدامة وإنشاء منتجات وخدمات موثوقة وجديرة بالثقة	<ul style="list-style-type: none"> <li>كفاءة استخدام الموارد (الطاقة والوقود والمياه)</li> <li>إدارة النفايات ومبادرات التعليم وإعادة الاستخدام وإعادة التدوير</li> <li>معياري نظم الإدارة البيئية المعتمدة "أيزو 14001:2015".</li> <li>سياسة المشتريات المستدامة</li> </ul>
13	اتخاذ إجراءات عاجلة لمكافحة تغير المناخ وآثاره	تقليل المخاطر المناخية المرتبطة بالشركة والمنطقة	<ul style="list-style-type: none"> <li>تخفيض بنسبة 19% في الاستهلاك غير المباشر للطاقة</li> <li>انخفاض بنسبة 23% في انبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير المباشرة</li> </ul>
16	تعزيز المجتمعات السلمية والشاملة من أجل التنمية المستدامة، وتوفير العدالة للجميع، وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة وشاملة على جميع المستويات	التأكد من أن الشركة تسير دائما على الطريق الصحيح نحو الحوكمة الرشيدة والسلوك الأخلاقي	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإمارات الإسلامي – لجنة الرقابة الشرعية الداخلية</li> <li>قواعد السلوك المهني للموظفين</li> <li>الأمن السيبراني</li> <li>الاحتيايل، مكافحة الرشوة والفساد، سياسة الإبلاغ عن المخالفات</li> <li>استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات</li> <li>لم يتم الإبلاغ عن أي حالات فساد</li> <li>تم تقييم 100% من العمليات لرصد وتحديد مخاطر الفساد</li> </ul>

DUBAI CHAMBER  
COMMERCE

CENTRE FOR  
RESPONSIBLE BUSINESS  
CSR LABEL 2022

حصل بنك الإمارات دبي الوطني على علامة غرفة دبي للمسؤولية الاجتماعية للعام الثاني على التوالي، والتي تم تصميمها لتزويد المؤسسات بالتشخيص وأداة التطوير التي ستساعدنا على تفعيل وتحسين استراتيجيتها وسياساتها وممارساتها في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات.

تأخذ العلامة في الاعتبار نهج الشركة تجاه المسؤولية الاجتماعية للشركات والاستدامة عبر أربعة مجالات تأثير: مكان العمل والسوق والمجتمع والبيئة.

## نهجنا الاستراتيجي

احتفلت دولة الإمارات العربية المتحدة بيوبيلها الذهبي الخمسين (50) في عام 2021 ، وقد ألهمنا هذا الحدث البارز أيضا لإعادة تركيز أهدافنا ، وتجديد مهمتنا كقوة دافعة لجميع أعمالنا ، وإعادة تعريف قيمنا ، التي تحدد مبادئنا وتوقعاتنا المستقبلية. نحن نسير في تناغم تام مع الحاجة إلى الابتكار في العالم الحديث. ومن أجل تعزيز قدراتنا وتفكيرنا التكنولوجي، قمنا بتجديد مؤسستنا.

لتحسين حياة عملائنا وموظفينا ومجتمعاتنا ، نبتكر باستمرار لفهم احتياجاتهم والتحديات التي يواجهونها ونذهب إلى أبعد من الحدود المألوفة لمعرفة كل ما من شأنه مساعدتنا على تحديد استراتيجياتنا للابتكار لدينا. ينصب تركيزنا على التقدم ، لكن الموظفين من تكمن قوتنا فيهم.

نحن دائمى البحث عن أفكار جديدة من أجل تعزيز عملياتنا وإنتاجنا - والأهم من ذلك - بيئتنا ومكان عملنا وعلاقاتنا المجتمعية. هذه العوامل مجتمعة تدفع أعمالنا إلى ما هو أبعد من مفهوم الخدمات والحلول المصرفية ليكون لها تأثير إيجابي ودائم على جميع أصحاب المصلحة لدينا، وكذلك المجتمعات التي نعمل فيها.

تعمل رؤيتنا على توحيدنا ك فريق واحد للعمل معا ، وقبول المسؤولية ، ووضع الطاقة والحماس في عملنا كل يوم والحفاظ على ريادة الأعمال ، مع الاستمرار في تعلم مهارات جديدة وكسب قدرات جديدة لتوسيع نطاق أعمالنا خدمة لجميع أصحاب المصلحة لدينا.

نحن نستلهم أنشطتنا دائماً من مبادئنا ، ومن اتخاذ الخيارات الاستراتيجية للتواصل والتفاعل مع المتعاملين والمزلاء. يمثل المجتمع جوهر قيمنا ومبادئنا ، وذلك بفضل ثقافة شركتنا.

من خلال تبني نهجنا الجديد في الرؤية والهدف والقيم، فإننا نعزز مكانتنا كمورد خدمات مالية مبتكر يعمل على طرح نهج جديد كلياً للخدمات المصرفية ويعكس الديناميكية والطموح وروح المبادرة في بلدنا الرائع.

## مصرف ذو أغراض محددة

تأسس في عام 2004 تحت اسم مصرف الإمارات الإسلامي، ويبرز اليوم كلاعب رئيسي في قطاع الخدمات المالية شديد التنافسية في دولة الإمارات العربية المتحدة. نحن نقدم مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية عبر طيف من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات والمؤسسات من خلال شبكة فروع قوامها 42 فرعاً في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة.

وبصفتنا مصرف إسلامي، فإننا نسعى جاهدين للمساهمة في الارتقاء بالمجتمع من خلال التشجيع على جمع الثروات بشكل منصف والاقتصاد المزدهر. علاوة على ذلك، يقدم صندوقنا الخيري مساعدات مالية للمحتاجين ، مع التركيز على مساهمات الغذاء والمأوى والصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية.

### الرؤية: أن تكون المصرف الأكثر ابتكاراً لمتعاملينا وكافة أفراد المجتمع

نضع الناس في صميم ابتكارنا من خلال فهم احتياجاتهم وتحدياتهم ، والنظر إلى أبعد من المألوف لتحديد الخطوة التالية التي سنتخذها. نحن نكرر ونبتكر باستمرار لتحسين حياة عملائنا أو موظفينا أو مجتمعاتنا.

### الهدف: خلق فرص للازدهار.

نحن نسعى دائماً إلى إيجاد فرص جديدة - كل ذلك لتحسين عملياتنا ومنتجاتنا ، والأهم من ذلك ، مكاننا. وهذه العوامل مجتمعة تلهم أعمالنا بما يتجاوز الخدمات والحلول المصرفية، لإحداث تأثير إيجابي ومستدام لكل من أصحاب المصلحة لدينا والمجتمعات التي نعمل فيها.

### القيم: التعاون والملكية والدافع والريادة.

توجهنا قيمنا في جميع أعمالنا ، بدءاً من القرارات الاستراتيجية إلى التفاعل مع عملائنا ومع بعضنا البعض. تضمن ثقافتنا أيضاً أن يكون المجتمع في صميم قيمنا ومبادئنا.

من خلال تبني الرؤية والهدف والقيم ، فإننا نعزز مكانتنا كمزود خدمات مالية مدفوع بالابتكار ويمثل طريقة جديدة للخدمات المصرفية ، تتناسب مع الطاقة والطموح والدافع الذي يحرك مجتمعنا المحلي.

## نهج إعداد التقارير

يتماشى هذا التقرير مع رؤية الإمارات العربية المتحدة، وكذلك أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. تسترشد منهجيتنا بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير. نحن نتسم بالشفافية بشأن كل من الإنجازات ومجالات التحسين.

### إطار إعداد التقارير

**النطاق الزمني:** يغطي التقرير السنة التقويمية 2022. ما لم ينص على خلاف ذلك، فإن جميع البيانات ومؤشرات الأداء الرئيسية اعتباراً من 31 ديسمبر 2022، مع عرض الاتجاهات التاريخية حيثما أمكن ذلك.

**نطاق العمل:** فصّح عن المعلومات الخاصة بالإمارات الإسلامي. يشير استخدام "الإمارات الإسلامي" (أو "الإمارات الإسلامي") إلى الإمارات الإسلامي. ويتضمن التقرير أيضاً مؤشرات أداء تم جمعها على مستوى المجموعة.

**النطاق الجغرافي:** يغطي التقرير عمليات الإمارات الإسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة ما لم ينص على خلاف ذلك.

### الأمر الجوهري الموصى بها من قبل أصحاب المصلحة

تقوم مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني بانتظام بإجراء تحليل العوامل الجوهريّة المؤثرة للبقاء على اطلاع دائم بآراء أصحاب المصلحة لدينا فيما يتعلق بقضايا أهداف التنمية المستدامة التي يمكن أن يكون لها تأثير على عملياتنا. أسفر التحليل الذي تم إجراؤه في عام 2022 عن نتائج جوهري محدثة.

لمزيد من المعلومات حول تحليل الأمور الجوهريّة المحدثة للمجموعة، يرجى الرجوع إلى تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام 2022 الصادر عن مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني إلى جانب تحليل الأمور الجوهريّة، نتعامل مع مختلف أصحاب المصلحة بشكل مستمر، على النحو المبين أدناه.

أصحاب المصلحة الإمارات الإسلامي	طريقة المشاركة	موضوعات المشاركة الرئيسية
الموظفون	الإنترنت، الاجتماعات الشخصية، تقرير أهداف التنمية المستدامة.	آخر المستجدات، والتقدير، والتعلم والتطوير، والوظائف الشاغرة الداخلية، والإحالات، وإدارة الموظفين، وميثاق الخدمة، وما إلى ذلك.
مجلس الإدارة	اجتماعات مجلس الإدارة تعقد كل شهرين.	التخطيط الاستراتيجي والرقابة.
لجنة الرقابة الشرعية الداخلية	تعقد الاجتماعات كل ثلاثة أشهر وحسب الحاجة.	تطبيق الشريعة والحوكمة في الإمارات الإسلامي.
المستثمرون	فريق علاقات المستثمرين للمجموعة وقسم المعلومات المالية على موقع الإمارات الإسلامي الإلكتروني	الأداء المالي وغير المالي.
المتعاملون	استبيانات رضا صوت المتعاملين، تقرير أهداف التنمية المستدامة.	تجربة عملاء استثنائية وابتكار وخصوصية.
الموردون	طرح المناقصات وطلب عروض الأسعار وتقرير أهداف التنمية المستدامة.	الاختيار المنصف للموردين والشراكة.
المجتمع المحلي	الشراكات مع المنظمات المجتمعية، تقرير أهداف التنمية المستدامة.	دعم وتمكين المجتمعات المحلية.
الحكومة	الامتثال لتوجيهات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وسلطة دبي للخدمات المالية والجهات التنظيمية الأخرى. التوافق مع رؤية الحكومة وأهدافها الاستراتيجية. تقرير أهداف التنمية المستدامة	خلق تأثير اجتماعي واقتصادي طويل الأجل.
المنظمات البيئية	التعاون والحوار المحلي والدولي. تقرير أهداف التنمية المستدامة	الانبعاثات والمناخ والأثر البيئي.
وسائل الإعلام	مقابلات إذاعية / تلفزيونية، تعليقات يومية على السوق، نشرات إخبارية أسبوعية وشهرية وبيانات صحفية. تقرير أهداف التنمية المستدامة	المنتجات والخدمات والأمن السيبراني.

المساهمة في

# المجتمع

إن التزامنا بتقديم منتجات وخدمات مسؤولة ومبتكرة للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة، إلى جانب استثمارنا في المواهب الإقليمية وتنمية المجتمع، هو اختبار حقيقي لمسؤوليتنا الاجتماعية. وينبع ذلك من مكانتنا كواحدة من المؤسسات المالية الرائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة التي تدعم النمو الاجتماعي والاقتصادي.

## الاستثمار المسؤول والمستدام

تتماشى منتجاتنا وخدماتنا ومبادراتنا للتحول الرقمي وعروض التمويل المستدام لدينا مع أفضل الممارسات العالمية. تم تصميم مجموعة منتجاتنا استناداً إلى ملاحظات عملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة والأولويات الرئيسية للأعمال، مع إجراء مراجعة للمزايا والمنافع بشكل دوري من خلال المقارنة المعيارية واستطلاعات آراء المتعاملين.

### إطار الاستثمار المستدام لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني

بصفتنا جزءاً من مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، فإننا ندرك التأثير الذي يمكن أن نحققه من خلال تقديم منتجات مستدامة لعملائنا، فضلاً عن الدور الذي نلعبه في تطوير العمليات لتكون أكثر استدامة. تم إنشاء إطار عمل إدارة الثروات والاستثمار المستدام للمجموعة مع أخذ هذا الهدف في الاعتبار.

### المرحلة 1 – ثلاث فئات من الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر مختلف الأدوات

3- المشاركة	2- الوعي	1 – الاعتدال
يشتمل الاستثمار على هدف استدامة واضح قد يكون بنفس أهمية العائد المالي المتوقع. يستهدف هذا الاستثمار "عائداً مزدوجاً": مالياً، ومالياً إضافياً.	يشتمل الاستثمار سمات وعناصر مواعمة مستدامة مع أهداف التنمية المستدامة والمثبتة من خلال عناصر واقعية (تصنيف الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، والسياسة، والالتزامات، والمبادرات ...)	إن فحص الجودة لاختيار جميع الأدوات الموصى بها لدينا لا ينطوي على أي تناقض صريح مع أهداف الاستدامة، ومع ذلك لا يوجد عنصر واقعي يدعم عنصراً واضحاً مؤهلاً للاستدامة.
يتم اختيار الاستثمارات في هذه الفئة بشكل صريح من قبل المتخصص الأساسي بناءً على رأي منطقي يأتي على رأس المعايير الواقعية.	تعتمد هذه الفئة على معايير محددة لكل نوع من أنواع الأدوات (انظر أدناه).	تشمل هذه الفئة جميع أدواتنا الموصى بها والتي لا توجد في النوعين الآخرين.

إن عملية الاختيار لجميع الاستثمارات الموصى بها - السندات والأسهم والمنتجات الأخرى - تضع دائماً اعتبارات الاستدامة في الحسبان. فيما يتعلق بالأخيرة، يتتبع صندوق البنية المفتوحة للمجموعة بعناية استراتيجية الاستدامة على جبهتين: شركة إدارة الأصول وإجراءات الاستثمار لمنتجات معينة قيد الدراسة. تتم إدارة جميع استراتيجيات الصناديق التي تم إعدادها حديثاً من قبل الموقعين على مبادئ الأمم المتحدة للاستثمار المسؤول. إن نصف قائمة المنتجات التي تشكل محط تركيز المجموعة مستدامة تقريباً بشكل صريح ومتوافقة مع معايير أهداف التنمية المستدامة عالية المستوى واختيارات مواضيعية. إن الأسهم المواضيعية والإقليمية والدخل الثابت العالمي والإقليمي وصناديق الأصول المتعددة ليست سوى عدد قليل من الفئات التي يتم فيها تعزيز المنتجات أو تركيزها على أهداف التنمية المستدامة.

تعرف على المزيد حول تقرير أهداف التنمية المستدامة لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني.

### الابتكار المستدام في الإمارات الإسلامي

تماشياً مع رؤية المصرف في أن نكون المصرف الأكثر ابتكاراً لمتعاملينا وكافة أفراد المجتمع وموظفينا ومجتمعنا، قمنا في عام 2022 بالاستفادة من الأصول الفكرية والتكنولوجية لإحداث نقلة نوعية في التحول الرقمي للخدمات المصرفية في دولة الإمارات العربية المتحدة. تلبى هذه الابتكارات طلب المتعاملين الفردية والشركات الصغيرة والمتوسطة على المنتجات الرقمية، مع تحقيق تأثيرات بيئية واجتماعية إيجابية. على سبيل المثال:

- تم إطلاق نسخة محسنة من تطبيق المصرف على الهاتف المتحرك لتقديم مستوى جديد من التميز للعملاء.
- تحقيق نمو ثنائي الرقم في تبني منصة الأعمال عبر الإنترنت بمعدل اشتراك 63% في عام 2022.
- تحولت أعمال بطاقات ائتمان الإمارات الإسلامي إلى حزم الترحيب الرقمية القائمة على رموز الاستجابة السريعة ونظام "اس او سي" لجميع بطاقتنا، مما أدى إلى توفير الورق بنسبة 50% على الأقل في هذه العملية.
- حساب التوفير "كنوز"، أحد أشهر برامج التوفير في دولة الإمارات العربية المتحدة، يكافئ الفائزين بسيارات تسلا، وبالتالي الترويج للمنتجات والخدمات المستدامة.
- تشجيع شراء السيارات الكهربائية بأسعار خاصة على التمويل
- إتاحة مدخرات خضراء غير ورقية مع "حساب التوفير الإلكتروني" المتوفر حصرياً من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك
- تعزيز استخدام محافظ الهاتف المحمول، بما في ذلك "أبل باي" و"جوجل باي" و"سامسونج باي" لحاملي بطاقتنا بهدف الحد من استخدام البطاقات الورقية أو البلاستيكية

2022	2021	2020	مؤشرات الأداء الرئيسية
625,000	545,000	450,000	المعاملات عبر الإنترنت / الهاتف المحمول

### مساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة على الازدهار

نحن ملتزمون بتسريع تطوير الشركات الصغيرة والمتوسطة وتنويعها، وبالتالي المساهمة في تحقيق رؤية الإمارات لزيادة ترتيبها على المؤشر العالمي لريادة الأعمال وتعزيز مساهمة الشركات الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي. نحن نشجع ونساعد في توفير مجموعة واسعة من التمويل المسؤول من خلال تحفيز نمو الأعمال عبر الطاقة المتجددة ، وانخفاض الكربون ، والتكنولوجيا النظيفة ، وإدارة النفايات ، وتنمية المجتمع ، والبنية التحتية وغير ذلك المزيد. في عام 2022، حقق قسم الخدمات المصرفية للأعمال الإنجازات التالية:

- تعزيز مجموعة منتجات أهداف التنمية المستدامة الخاصة به.
- إطلاق حسابات سيدات الأعمال والإماراتيات لرائدات الأعمال والمواطنین الإماراتيين (انظر أدناه).
- توفير التدريب على مواضيع مثل خلق الفرص ، والاستخدام الفعال للقنوات عبر الإنترنت لتطوير الأعمال.
- إبرام مذكرة تفاهم مع مصرف الإمارات للتنمية لتطوير منظومة الشركات الصغيرة والمتوسطة والناتج الاقتصادي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

### إطلاق حساب سيدات الأعمال

في عام 2022، أطلق قسم الخدمات المصرفية للأعمال لدينا حزمة حسابات تستهدف رائدات الأعمال في دولة الإمارات العربية المتحدة. يوفر حساب سيدات الأعمال متطلبات رصيد منخفضة ، مع عدم وجود حد أدنى للسنة الأولى ، بالإضافة إلى إمكانية المشاركة في ورش عمل مجانية. وإدراكاً من المصرف للمساهمة الكبيرة التي يمكن أن تقدمها الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تقودها النساء، فإن هذا المنتج يتماشى مع رؤية الإمارات العربية المتحدة والهدف 5 من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين.

### التوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية

تم ربط حلول التمويل المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية بالاستقرار المالي وتوفير التبادلية والاستدامة. يتم دمج مخاطر وفرص الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في ممارسات فحص الإقراض والاستثمار من خلال عمليات التدقيق الشرعي المنتظمة. كما يستثني التمويل غير المتوافق مع الشريعة الإسلامية الشركات التي تمارس أنشطة مثل المتاجرة بالكحول أو القمار. قد لا نعرض على المتعاملين أرباحاً إضافية في حال التأخير أو في حال إعادة توزيع الأرباح الجزائية لأسباب خيرية.

2022	2021	2020	تمويل متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية (درهم)
48,368,978	42,614,024	40,808,976	

راجع بيانات الأداء التفصيلية في الصفحات من X إلى X، بما في ذلك توزيع التمويل حسب النشاط الاقتصادي.

### محو الأمية المالية والشمول المالي

بصفتنا شركة تُعنى بالمسؤولية الاجتماعية، فإننا نحترم تماماً حقوق المتعاملين على النحو المحدد في المادة (123) من الشمول المالي ، المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018. وهذا منصوص عليه في سياستنا الجديدة للشمول المالي، والتي تمت الموافقة عليها من قبل لجنة المجلس للمخاطر في عام 2022. تحدد السياسة برنامج مراجعة سنوي ، إلى جانب تحديثات مخصصة ناتجة عن التطورات الداخلية أو القانونية أو التنظيمية ومراجعة رسمية كل ثلاث سنوات على الأقل.

تماشياً مع القانون الاتحادي رقم 29 لعام 2006 ، نضمن معاملة جميع المستهلكين ، بما في ذلك الأشخاص المستضعفين ، بإنصاف ومساواة واحترام. على سبيل المثال، نقدم منتجات مثل بطاقات الرواتب للعملاء ذوي الدخل المنخفض ، بالإضافة إلى خيارات تأجيل الأقساط لأولئك الذين يواجهون تحديات مالية تتعلق بجائحة كوفيد 19 عبر برنامج الدعم الاقتصادي الموجه. في عام 2022، قمنا بإعفاء 30 عميلاً إماراتياً من الديون التي بلغت حوالي 1.1 مليون درهم، كجزء من صندوق تخفيف عبء الديون المتعثرة في دولة الإمارات العربية المتحدة.<sup>1</sup>

### إعفاء المتعاملين الإماراتيين من الديون بقيمة 1.1 مليون درهم

يخضع الموظفون الذين يتعاملون مباشرة مع المتعاملين لبرامج التعلم الإلكتروني حول الفئات المعرضة للضرر والعمال ذوي الياقات الزرقاء وكبار السن والأميين. وفي الوقت نفسه ، يتضمن موقعنا الإلكتروني حاسبات القدرة على تحمل التكاليف والمقالات والنصائح المالية للعملاء. في عام 2022 ، استقبلنا 25 طالباً في ورشة عمل حول أساسيات الصيرفة الإسلامية ونشرنا نصائح حول محو الأمية المالية على "فيسبوك" و"تويتر" و"انستجرام" وحققنا أكثر من 9.000 إعجاب ومشاركة وتعليق.

<sup>1</sup> تم إغلاق هذا في يونيو 2022.

## 9000 إعجاب ومشاركة وتعليق حول نصائح محو الأمية المالية لدينا

احترام حقوق أصحاب الهمم

تماشياً مع القانون الاتحادي رقم (29) لعام 2006 ، نحترم حقوق أي شخص من أصحاب الهمم، بما في ذلك أصحاب الهمم. في عام 2022، عززنا سياسات الشمول المالي لدينا لتعكس ذلك بشكل أفضل، مع تقديم تدريب إلزامي لموظفي الخطوط الأمامية، بما في ذلك لغة الإشارة الأمريكية وبروتول التعامل مع أصحاب الهمم. قمنا أيضاً بتحديث موقعنا الإلكتروني للائتمان لإرشادات الوصول إلى محتوى الويب. لدينا منتجات وعمليات مطبقة لتلبية احتياجات المتعاملين غير القادرين على القراءة أو الكتابة.

وفي إطار برنامج المجموعة: #معاً بلا حدود، هناك 26 فرعاً مصرفياً في دبي والشارقة وعجمان مصممة تماشياً مع متطلبات أصحاب الهمم، وهي مجهزة بممرات منزلقة مع درابزين وعدادات منخفضة الارتفاع ومؤشرات أرضية تعمل باللمس ولافتات برايل. هدفنا هو تطبيق هذه المزايا على جميع الفروع الجديدة أو التي تم نقلها أو تجديدها في أي إمارة في دولة الإمارات العربية المتحدة ، حيثما أمكن ذلك.

### أكثر من ثلثي الفروع صديقة لأصحاب الهمم

#### التميز في تجربة المتعاملين

انطلاقاً من القيمتين الأساسيتين "التركيز على المتعاملين" و "التميز في الخدمة" ، فإن وحدة تجربة المتعاملين لدينا مكرسة للابتكار في أساليب المشاركة لدينا. ابتداءً من علاقات التواصل المثمرة في فروعنا أو من خلال مراكز الاتصال ومدراء العلاقات لدينا إلى الدعم السريع عبر الإنترنت والهاتف المحمول والمشاركة في الحملات الاجتماعية أو وسائل الإعلام الرئيسية – يتمكن المتعاملون من التواصل معنا في أي وقت وفي أي مكان.

- شهادة التميز في خدمة المتعاملين لموظفي الخطوط الأمامية
- حملات ترويجية لأكثر من 1200 موظف في الخطوط الأمامية (تحقيق معدل رضا 96٪)
- توسيع نطاق تجميع مستندات "الفروع" (تحقيق معدلات رضا تزيد عن 95٪ بين الموظفين المشاركين)
- تطبيق تجربة المتعاملين (Axonify) يشمل كبار القيادات المهنية
- إدخال نظام التعرف على الفروع
- شهر تجربة المتعاملين في أكتوبر 2022
- رحلات المتعاملين المصممة لتلبية المتطلبات التنظيمية بهدف تحسين المشاركة للمتعاملين المنضمين حديثاً وتعزيز الخدمة الذاتية وتجربة المتعاملين بشكل عام.

#### تعزيز التدريب والمشاركة

#### الحكومة والقياس

- تشكيل لجنة تطوير تجربة المتعاملين لتتوافق مع رؤيتنا
- توسيع نطاق المستوق الخفي من الفروع إلى مراكز الاتصال
- تمت إضافة [درجة رضا المتعاملين](#) إلى سياسة إدارة علاقات المتعاملين

#### الابتكار

- استبيانات آلية في الفروع ومراكز الاتصال.
- تم تقديم WeConnect لاختبار المنتجات والخدمات
- إطلاق منصة التدريب عبر الإنترنت لأكاديمية تجربة المتعاملين

### التعامل مع المتعاملين بإنصاف

تعكس قواعد المعاملة العادلة للمجموعة أعمالنا اليومية وفقاً لرؤيتنا وهدفنا وقيمنا. نعد بالتأكد من أن ترقى السلع والخدمات التي نقدمها إلى مستوى التوقعات.

#### ميثاق وعد الخدمة لدينا:

- الاستماع باهتمام وفهم استفسارات المتعاملين
- إيلاء اهتمام كلي بالاستفسارات التي نتلقاها من المتعاملين
- توصيل نتيجة استفسارك بوضوح

#### طرح قيم تجربة المتعاملين في عام 2022:

1. تحفيز روح القيادة
2. تحفيز روح المبادرة

نلتزم بأنظمة حماية المستهلك ومعايير مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي - اكتشف المزيد في الصفحة X. تعرف على المزيد حول التزامنا بمعاملة المتعاملين بإنصاف في تقرير أهداف التنمية المستدامة للمجموعة.

#### الاستماع إلى عملائنا

هدفنا هو خلق فرص لعملائنا للازدهار. وهذا يعني الاستماع إلى احتياجات المتعاملين وملاحظاتهم والاستجابة بلطف ومكثية ووضوح. نقوم بذلك من خلال عدد من الطرق ، كما هو موضح أدناه.

- استبيانات العلاقات: تمرين ربع سنوي للاتصال الصادر تنفذه "أي بي اس او اس" لقياس رضا المتعاملين بشكل عام وصافي نقاط الترويج.
  - استطلاعات المعاملات: تمرين شهري للمكالمات الصادرة تنفذه "أي بي اس او اس" لقياس رضا قنوات التوزيع بناء على نقطة اتصال العميل بتلك القنوات
  - استبيانات الرضا العرضية: رسائل البريد الإلكتروني الآلية التي تم تصميمها وإدارتها بواسطة نظام إدارة الحملات الداخلية للبنك والتي تقيس رضا المتعاملين عن الخدمة التي يقدمها المصرف (على سبيل المثال: استبيان تلبية طلب الخدمة ، استبيان الإعداد الرقمي)
- على مدى العامين الماضيين ، شهدنا باستمرار درجات عالية من صافي رضا المتعاملين، كما هو موضح في الجدول.

2022 (يناير - أكتوبر)	2021	2020	كي بي أي
%80	%81	غير متوفر	درجة رضا المتعاملين (%)
34	35	غير متوفر	صافي نقاط الترويج

## مكان رائع للعمل

يتطلب تحقيق هدفنا خلق فرص لموظفينا ، وكذلك المتعاملين والمجتمعات. هذا هو السبب في أننا نستثمر في إنشاء أماكن عمل شاملة تمكن الموظفين من الازدهار. من فرص التدريب والتطوير الممتازة، إلى المكافآت العادلة، والتقدير وحماية الصحة والرفاهية، نحن ملتزمون ببناء أسرة الإمارات الإسلامي بما يتماشى مع قيمنا.

### التنوع والشمول

نحن فخورون بوجهات النظر المختلفة والأفكار المبتكرة التي يجلبها فريقنا المتنامي الذي يضم ما يقرب من 1700 شخص إلى الإمارات الإسلامي. في المقابل ، نعد بإشراك المواهب المتنوعة وتطويرها ومكافأتها. نحن ملتزمون بدعم المرأة في القوى العاملة بطريقة شاملة، من خلال ممارسات تتراوح بين تشجيع الأمهات الجدد على الانضمام إلى القوى العاملة، وبرامج التدريب للموظفات، فضلا عن النوادي والأنشطة المحددة المصممة لجعل مكان العمل متنوعا ومرحبا.

### التوطين

يتضمن نهجنا في توظيف المواهب الإماراتية والاحتفاظ بها التعاون مع الكليات والجامعات لتوظيف المواهب المحلية ، وإنشاء برامج تدريبية مخصصة وتطوير خريطة التقدم الوظيفي.

واصل برنامجنا الوطني للقيادة تدريب الموظفين الإماراتيين لإعدادهم لتولي مناصب الإدارة العليا. هذه المبادرة هي مجرد مثال واحد على التزامنا بأجندة مئوية الإمارات 2071 لتطوير الموارد البشرية الإماراتية. كما أنه يدعم تطلعات مجلس الإدارة لتوطين الوظائف على المستوى التنفيذي على المدى القريب.

### إدماج أصحاب الهمم

نحن نحتضن أصحاب الهمم كأعضاء مهمين في فريقنا وفي عام 2022 ، تم تحديد 10 موظفين على أنهم من أصحاب الهمم. وقد تضمن ذلك ورش عمل حول الدمج في مكان العمل بناء على بحث دقيق ، بالإضافة إلى المساعدة في الإعداد والتدريب الوظيفي للمرشحين المختارين.

### إدارة المواهب

من التوظيف إلى التقاعد ، نحن ملتزمون بتمكين الموظفين من تحقيق أقصى استفادة من قدراتهم المهنية. وينعكس هذا في استثماراتنا في التدريب وتطوير القيادة، فضلا عن برامجنا المجتمعية لطلاب المدارس الثانوية والخريجين. في عام 2022 ، زاد إجمالي ساعات التدريب بمقدار الثلث تقريبا ، كما هو موضح في الرسم البياني.

2022	2021	2020	إجمالي التدريب المقدم (ساعات)
114,504	85,447	59,738	

### استقطاب وتأهيل قادة المستقبل لدينا

مع وجود خطة تجارية طويلة الأجل لتحقيق أقصى قدر من التأثير في دولة الإمارات العربية المتحدة وخارجها ، يجب علينا رعاية الأفراد ذوي الكفاءات العالية في المناصب القيادية. إن سجل الأداء الاستثنائي، إلى جانب الإمكانات القيادية المثبتة، هو في الواقع ما نبحت عنه في فرص التطوير الحائزة على جوائز والتي تشمل التعلم عبر الإنترنت والإرشاد والتدريب والمشاريع الخاصة. نحن نقدم منصات التعلم عبر الإنترنت التي تمتد من البرامج القائمة على المهارات ، إلى الدورات الأكاديمية.

### رحلة التعلم الوطنية المتكاملة لدولة الإمارات العربية المتحدة والمستقبل

إن رحلة التعلم الوطنية المتكاملة لدولة الإمارات العربية المتحدة هي رحلة تعليمية شخصية لمواطني دولة الإمارات العربية المتحدة الجدد. تستغرق كل رحلة تعليمية ستة أسابيع تقريبا ، اعتمادا على حاجة التعلم. المستقبل هو برنامج تعليمي قائم على الفوج يتبع منهجية رحلة التعلم الوطنية المتكاملة لدولة الإمارات العربية المتحدة ولكنه مصمم لأدوار محددة مثل سفراء الخدمة. المشاركون هم من خريجي المدارس الثانوية. في عام 2022 ، رحبنا ب 113 مواطنا إماراتيا في البرامج.

### رعاية موظفينا

تتماشى سياسة المكافآت في "الإمارات الإسلامي" مع المجموعة المصممة لضمان تنفيذ سياسات وممارسات المكافآت المناسبة في المجموعة، مع التركيز على جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها، مع ضمان إدارة سليمة وفعالة للمخاطر. تتضمن سياسة المكافآت الجوانب الرئيسية التي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، فلسفة التعويضات للمجموعة، وإطار حوكمة المكافآت وهيكل المكافآت. تم تحديث السياسة في يونيو 2022 لتتماشى مع المتطلبات التنظيمية للمكافآت في دولة الإمارات العربية المتحدة.

### تكريم الموظفين الذين يحققون إنجازات متميزة

تم تصميم برنامج المكافآت (GEM) تقديراً للموظفين والفرق المتميزة وكذلك لتعزيز قيمنا. وهي تشمل برنامج "برافو"، بوابة للتكريم والتقدير من موظف إلى آخر عبر الإنترنت والمصمم لتعزيز قيمنا الأساسية المتمثلة في "التعاون" ، بالإضافة إلى جوائز الخدمة الطويلة للموظفين الذين أظهروا الولاء والالتزام والمساهمة على مدار سنوات عديدة. وأخيرا، يتبنى برنامج "صوتي" وجهات نظر القوى العاملة لدينا حول المجالات التي لها تأثير كبير عليها والتي قد تتطلب اهتماما واتخاذ إجراءات بناءة مكثفة.

32 موظفا حصلوا على جوائز GEM للإنجازات الأكثر تميزاً  
619 موظفاً حصلوا على أعلى أصوات "برافو" من قبل نظرائهم  
حصل 132 على جوائز الخدمة الطويلة

## الصحة والرفاه

تعني مبادرة العمل المرنة الخاصة بنا بحيث أن بإمكان الموظفين العمل عن بعد من أي مكان في الإمارات العربية المتحدة ، إذا سمح المنصب الوظيفي له/لها بذلك وبعد الحصول على موافقة المدير. تشمل مزايا الموظفين الإضافية التأمين على الحياة والتأمين الصحي ، وبرامج الصحة والرفاه ، ودعم الانتقال ، وإجازة الوالدين والتبني ، وأيام الإجازة الطويلة لأصحاب الهمم، والإجازة مدفوعة الأجر للعمل التطوعي ، والامتحانات ، والحج أو الخدمة العسكرية ، وخطط التقاعد / المعاشات التقاعدية ومزايا نهاية الخدمة.

نحن نقدم خدمات الاستشارات الطبية عبر الإنترنت دون تأمين مشترك واختبارات مخبرية وفحص بيوم تري في مركزنا الصحي وغرف الاستشارات والأشياء الصحية ولقاحات الإنفلونزا المجانية في الموقع ، من بين العديد من المزايا الأخرى.

تتم مشاركة معلومات الصحة والرفاه عبر المجموعة على أساس منتظم لدعم صحة ورفاهية موظفينا.

يساعد الخط الساخن المجاني المخصص للعناية بالصحة والرفاه موظفينا على التغلب على التوتر ، أو أي مشاكل تتعلق بالصحة العقلية ، وطوال شهر رمضان ، تقدم منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا اقتراحات تتعلق بقضايا ذات صلة بالصحة الذهنية والترطيب والإنتاجية والتأمل والاسترخاء. جميع الموظفين مدعوون إلى جلسة الصحة والسكري ، حيث قمنا بتغطية الرعاية الوقائية والنصائح المنقذة للحياة.

تعرف على المزيد حول تقرير أهداف التنمية المستدامة على موقع بنك الإمارات دبي الوطني

## العمل الخيري

العمل الخيري هو جزء حيوي من هدفنا المتمثل في خلق فرص للازدهار وهو دليلنا على مشاركة حظنا الجيد مع مواطنينا ومجتمعاتنا. من خلال روحنا الخيرية ، نضع أنفسنا كمؤسسة مسؤولة اجتماعياً ، ونتحقق من تفانينا في النمو مع محيطنا ، ونفي بواجباتنا العامة.

يعرض الرسم البياني أدناه مساهماتنا الاجتماعية في عام 2022 في كل مجال من مجالات التركيز. وإجمالاً، قمنا بتوزيع ما يقرب من 10 ملايين درهم إماراتي على مجموعة من القضايا الاجتماعية، مع تخصيص أكبر المنح للمساهمات الإسلامية، تليها الصحة والعافية.

2022	2021	وحدة	الالتزام المالي ببرامج المشاركة الاجتماعية لدينا
89.79	41.03	مليون درهم	الزكاة - المساهمات الإسلامية
19.28	10.19	مليون درهم	خيري

# حماية البيئة

نحن ملتزمون بالحد من تأثيرنا البيئي، بما يتماشى مع استراتيجية صافي الانبعاثات الكربونية 2050 في دولة الإمارات العربية المتحدة. مع أساس متين في الامتثال البيئي، نعتمد نهج مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني للإشراف البيئي المسؤول من خلال تمويلنا وعملياتنا الخاصة.

## النهج على نطاق المجموعة

ونحن في "الإمارات الإسلامي" ملتزمون بإدارة عملياتنا باتباع أساليب تتسم بالإنصاف والكفاءة والتقدم في وقت يشهد انخفاضاً سريعاً في الموارد. وهذا يشمل تقليل أي تأثير على عملياتنا. كما ندعم بشكل كامل سياسة الحياد المناخي 2050 في دولة الإمارات العربية المتحدة عبر تحقيق مستهدف خفض انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري بحلول عام 2030 ليصل إلى 31٪ بحول عام 2030 مقارنة بالوضع الاعتيادي للأعمال.

يحتفظ الإمارات الإسلامي بسجل جيد من الانجازات عن مدى التزامه باللوائح البيئية، ولم يواجه المصرف أي غرامات أو عقوبات غير مالية أخرى على الإطلاق عن عدم التزامه باللوائح البيئية. نحن حاصلون على شهادة الأيزو 14001: 2015 لأنظمة الإدارة البيئية لدينا، والتي تغطي 100٪ من عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة.

الأهداف والغايات البيئية لبنك الإمارات دبي الوطني 2023	
الأهداف	الهدف المتوخى للأداء
تخفيضات الانبعاثات CO <sub>2</sub> عاما بعد عام	الحد من انبعاثات CO <sub>2</sub> بنسبة 3٪
تقليل استهلاك المياه لكل فرد من الموظفين	تخفيض استهلاك المياه بنسبة 5٪ لكل موظف
تحسين نسبة النفايات المحولة إلى النفايات العامة	نسبة النفايات المحولة إلى النفايات العامة: 10٪
تطوير استراتيجيات الطاقة المتجددة المرتقبة	
إنشاء لجنة دولية لحلول الاستدامة تابعة لبنك الإمارات دبي الوطني	التنفيذ في جميع جوانب العمل لتغطي كافة الموظفين
مواعاة جميع الأهداف البيئية مع السياسات الوطنية للحياد المناخي حيثما كان ذلك مناسباً وقابلاً للتطبيق بما يتوافق مع حجم عملياتنا	

تعرف على المزيد حول نهجنا في تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لبنك الإمارات دبي الوطني

## الطاقة وانبعاثات غاز الاحتباس الحراري

يعتبر استهلاك الطاقة ووقود النقل وغازات الاحتباس الحراري من مجالات التأثير الرئيسية الثلاثة للمجموعة التي يمكن تحسين أوجه الكفاءة فيها بشأن استخدام الطاقة. واعترافاً منا بأن أصولنا وعمالنا سيتعرضون لتغيرات المناخ، فإننا نواصل الاستثمار في بنية تحتية مرنة وتطوير المنتجات.

2022	2021	2020	
2.1	3.9	8.4	استثمار المجموعة السنوي في البنية التحتية المرنة المتعلقة بالمناخ وتطوير المنتجات (مليون درهم)

في عام 2022، انخفض استهلاكنا غير المباشر للطاقة (الكهرباء) بنسبة 19٪ تقريباً مقارنة بعام 2020. وهذا دليل على آليات التحكم والكفاءة التي ننهجها، مثل أجهزة استشعار الحركة وأنظمة إدارة المباني والمعدات الموفرة للطاقة مثل المبردات ومضخات المياه المبردة ووحدات مناولة الهواء.

2022	2021	2020	وحدة	
5,626,955	5,800,985	6,918,921	كيلوواط	استهلاك الكهرباء

نحن نتتبع انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (CO<sub>2</sub>) من عملياتنا للرصد كل عام. نحن، مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، التزمنا بخفض انبعاثات الكربون بنسبة 30٪ بحلول عام 2030. وفي عام 2022، حيث انخفضت الانبعاثات غير المباشرة لدينا بنسبة 23٪ مقارنة بعام 2020.

2022	2021	2020	وحدة	
2,273.8	2,344.2	2,975.9	تون CO <sub>2</sub> e	النطاق 2 انبعاثات غازات الاحتباس الحراري <sup>2</sup>

### النقل واستهلاك الوقود

إننا شركاء مع شركة بترول الإمارات الوطنية من أجل إدارة ومراقبة استهلاك الوقود للأسطول. نحن نشجع موظفينا على استخدام وسائل النقل الخاصة بالشركة بدلاً من سياراتهم الخاصة. لتلبية احتياجات تنقل الموظفين، تقوم وحدة النقل الجماعي بشكل متكرر بفحص تحسين المسار. بالإضافة إلى مساعدة البيئة، وهذا يعتبر بديلاً عملياً يمكن الاعتماد عليه بدلاً من التنقل الخاص.

لمزيد من المعلومات التفصيلية، راجع تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية للمجموعة

## المياه والنفايات

نحن ندرك الحاجة إلى أن نكون فعالين ومسؤولين في استخدامنا الأمثل للمياه وملتزم بتبني ممارسات الإدارة المستدامة للمياه، وكذلك معالجة انعدام الأمن المائي من خلال عملياتنا التجارية. وتتماشى هذه الفلسفة تماما مع استراتيجية الأمن المائي لدولة الإمارات العربية المتحدة 2036 وأهداف التنمية المستدامة.

كمجموعة، لدينا:

- i. أدوات موفرة للمياه مثبتة في رؤوس الصنابير لترشيد المياه،
- ii. أجهزة استشعار تسرب خزان المياه ، و
- iii. خفض ضغط المياه في صنابير المياه دون التأثير سلبا على المستخدمين، لتحسين إدارة المياه بشكل عام عبر المجموعة.

كما هو موضح أدناه، ارتفع استهلاكنا للمياه (المطلق لكل فرد) بشكل طفيف منذ عام 2020، في حين ظل معدل الكثافة مستقرا على مدى السنوات الثلاث الماضية.

2022	2021	2020	الوحدات	
5,999	5,658	4,451	م <sup>3</sup>	إجمالي استهلاك المياه (في المباني المملوكة والمستأجرة والخدمات)
2.9	2.6	2.5	م <sup>3</sup> / موظف	كثافة استهلاك المياه

### الموارد والنفايات

نحن ندرك أن زيادة وعي الموظفين بالحاجة إلى إعادة التدوير وتقليل النفايات أمر ضروري للإدارة الفعالة للموارد. يمكننا تتبع إنتاج النفايات وإعادة تدويرها واستخدام الطاقة بفضل إجراءات التحكم التشغيلي لدينا.

لتشجيع الحد من النفايات وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها، قمنا بحملات توعوية. بصفتنا مصرفاً، فإن نهج إدارة النفايات لدينا يتعلق في المقام الأول بالتأثيرات المتعلقة بالمكاتب مع التركيز على النفايات الورقية والبلاستيكية.

ضمن مشتريات المجموعة، قمنا بتنفيذ مبادرات مختلفة لتقليل طباعة الورق. ويشمل ذلك العقود والملفات المستخرجة من نظام الكمبيوتر والمتاحة عبر DocuSign لجميع الأطراف المعنية. وهذا سيلغي طباعة العقود. علاوة على ذلك، وفي إطار برنامج Go Paperless التابع للمجموعة، يجب على جميع مزودي الخدمة إرسال نسخ إلكترونية من الفواتير.

### مبادرة "قل لا للبلاستيك"

ولتعزيز ثقافة خالية من المواد البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد، دعمنا برنامج "قل لا للبلاستيك" التابع للمجموعة. وانطوى على ذلك التحول إلى استخدام زجاجات المياه القابلة لإعادة الاستخدام، والتوقف عن طلب زجاجات المياه البلاستيكية من خلال قسم المشتريات وإنشاء شعار "قل لا للبلاستيك". قمنا أيضا بجمع الزجاجات البلاستيكية في صندوق إعادة التدوير المقدم من DGrade. سيتم استخدام النسيج المعاد تدويره الذي تم إنشاؤه من الزجاجات المجمعة بواسطة DGrade لصنع أكياس برباط قابلة لإعادة الاستخدام لعمال الدعم لدينا.

في السنوات الثلاث الماضية، حققت مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني انخفاضا تراكميا في استخدام / نفايات البلاستيك بمقدار 161 كجم.

### "دبي تستطيع"

تم إطلاق مبادرة حكومة دبي "دبي تستطيع" في عام 2022. وبالتعاون مع بنك الإمارات دبي الوطني، فإننا ندعم هذه المبادرة التي تهدف إلى الحد من عبوات المياه البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد. وتم تركيب محطات مياه في مواقع مختلفة في المدينة، مما يوفر مياه مجانية للمجتمعات، فضلا عن تشجيع استخدام الزجاجات القابلة لإعادة الاستخدام.

اعتبارا من ديسمبر 2022، في هاتين المحطتين المثبتتين:

- تم استهلاك 186,338 لترا من المياه

- مما أدى إلى توفير 372,676 × 500 مل من زجاجات المياه البلاستيكية

لمزيد من المعلومات التفصيلية، راجع تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية للمجموعة [\[الرابط يحدد لاحقا\]](#).

# الحوكمة الأخلاقية

تشجع قيم الحوكمة المساءلة والشفافية والكفاءة وسيادة القانون على جميع المستويات. وهذا يمكن من الإدارة الفعالة للموارد البشرية والبيئية والاقتصادية والمالية من أجل التنمية العادلة والطويلة الأجل.

## المساءلة

يتولى مجلس إدارة الإمارات الإسلامي المسؤولية عن التوجيه العام والإشراف والرقابة على المصرف. ويشمل تفويض مجلس الإدارة الاستراتيجية الشاملة والإشراف العام على تنظيم الشركة وإعداد التقارير المالية والضوابط الداخلية وسياسات إدارة المخاطر. ويشمل أيضا الموافقة على التقرير السنوي وكذلك أرباح الشركة.

لجنة المجلس للترشحات والمكافآت

لجنة المجلس للتدقيق

لجنة الإدارة التنفيذية

لجنة المجلس التنفيذي

لجنة المجلس للانتماء والاستثمار

لجنة المجلس للمخاطر

ويكمل دليل الحوكمة في الإمارات الإسلامي لائحة مجلس الإدارة ("لائحة مجلس الإمارات الإسلامي") الذي يفصل بروتوكولات وسياسات المجلس، وسياسات المجلس المحددة المتعلقة بتعارض المصالح، والأهلية والملاءمة، والمكافآت وتقييم الأداء. لمزيد من المعلومات التفصيلية، يرجى الرجوع إلى تقرير الحوكمة المؤسسية لعام 2022

### لجنة الرقابة الشرعية الداخلية

إن جميع المعاملات، بما في ذلك الزكاة، وجميع المنتجات التي نقدمها متوافقة تماما مع مبادئ الشريعة الإسلامية وتتماشى مع معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية. حيث يتم تقديم شروط المعاملة أو المنتج (حسب الاقتضاء) إلى لجنة الرقابة الشرعية الداخلية للموافقة عليها قبل تنفيذ المعاملة أو إطلاق منتج جديد.

ويتوافق تخصيص الأرباح وتحميل الخسائر المتعلقة بحسابات الاستثمار مع الأسس التي أقرتها لجنة الرقابة الشرعية الداخلية ووفقا للمبادئ والأحكام الشرعية. وتعد اللجنة هيئة مستقلة مكونة من علماء الشريعة يتم تعيينهم من قبل الجمعية العامة. وتتمثل مهمتها الرئيسية في الإشراف على تطبيق الجوانب المختلفة للشريعة داخل الشركة والتأكد (من خلال لجنة الرقابة الشرعية الداخلية وإدارة التدقيق الشرعي الداخلي) من أن جميع المعاملات تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية بشكل مطلق. ويشمل ذلك توافق جميع الأعمال والأنشطة والمنتجات والخدمات والعقود والوثائق ومدونات قواعد السلوك مع أحكام الشريعة. كما أن جميع القرارات والتصريحات ملزمة على الإدارة ومديري الإمارات الإسلامي. وتجتمع اللجنة دوريا، عند الاقتضاء، وتصدر تقريرها السنوي.

يقدم قسم الرقابة الشرعية الداخلية لدينا الاستشارات للأقسام والإدارات بناء على الفتاوى والقرارات الصادرة من لجنة الرقابة الشرعية الداخلية عن الجوانب المتعلقة بالمنتجات والخدمات المالية. تخصيص الأرباح وتحميل الخسائر المتعلقة بحسابات الاستثمار بما يتفق مع الأسس التي أقرتها لجنة الرقابة الشرعية الداخلية ووفقا للمبادئ والأحكام الشرعية.

ويتلقى جميع الموظفين دورة تدريبية تعريفية عن الشريعة تغطي أساسيات الشريعة والقيم الإسلامية، مع استمرار برامج التعلم الإلكتروني الإلزامية، فضلا عن البرنامج التدريبية المخصصة حسب الطلب حول مبادئ التمويل الإسلامي. بالإضافة إلى الشركة، نشارك في التوعية الشرعية على نطاق أوسع من خلال المحاضرين العاملين في الجامعات والكليات.

## مدونة قواعد السلوك

تحدد مدونة قواعد السلوك الحد الأدنى المقبول من معايير المهنية والسلوك الشخصي التي يتوقعها المصرف من الموظفين، داخل وخارج مقرنا، للحفاظ على سمعة المصرف. ويلتزم جميع الموظفين بالحفاظ على مصالح المصرف وسمعته. وبالتالي، يجب عليهم الإبلاغ عن أي حوادث غير عادية و / أو حوادث مشبوهة و / أو سلوك فعلي أو مخطط له أو محتمل غير قانوني أو غير أخلاقي قد يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على المصرف.

ويعد الاحتيال والرشوة والتحرش والتمييز والترهيب والمحسوبية وانتهاكات القانون و / أو سياسات المجموعة وسوء السلوك المهني والممارسات السيئة أمثلة على الحالات المذكورة. يجب على الموظفين الإبلاغ عن جميع الحوادث إلى مدير الوحدة المعنية ووحدة منع الاحتيال والتحقيق. يجب على كل موظف قراءة وقبول مدونة قواعد السلوك مرة واحدة على الأقل في السنة، أو إذا تم تحديثها أو تعديلها. وفي عام 2022، تم طرح تدريب على مكافحة الرشوة والفساد لعدد 732 موظفا. في عام 2022، تم الإبلاغ عن حالة رشوة واحدة وتم التحقيق فيها بشكل كامل، مما أدى إلى تقديم تحذير نهائي.

%100

%100

%100

%100

النسبة المئوية للعمليات التي تم تقييمها للمخاطر المتعلقة بالفساد (%)

اطلع على بيانات الأداء التفصيلية الخاصة بنا في الصفحات من X إلى X. لمزيد من المعلومات التفصيلية، يرجى الرجوع إلى فصل حوكمة الشركات في تقريرنا السنوي 2022

## حماية المستهلك

نحن نلتزم بلوائح حماية المستهلك ومعايير مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. كجزء من التزامنا ، في عام 2022 ، نقوم بما يلي:

- تعزيز الحوكمة والرقابة على تصميم المنتجات المالية وترويجها وبيعها؛
- تسليم رسائل البريد الإلكتروني التسويقية حول الوعي بالاحتيال ، حيث وصلت إلى ما يقرب من 10 ملايين.
- تعزيز ممارسات التمويل المسؤولة لحماية العملاء من أن يصبحوا مثقلين بالديون؛
- ضمان ممارسات الإفصاح الفعالة وفي الوقت المناسب ، وتزويد المستهلكين بإمكانية الوصول إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات مستنيرة ؛
- معالجة العقبات غير المعقولة التي تحول دون المنافسة العادلة واختيار المستهلك؛
- تنفيذ آليات واضحة لمعالجة شكاوى المستهلكين (انظر الصفحة X)؛
- تحسين معرفة العميل وقدرته على تقييم الخدمات المالية ؛ و
- تعزيز الشمول المالي.

نقوم حالياً بتنفيذ سلسلة من المبادرات لضمان الامتثال للوائح المؤسسات المالية المرخصة. تضمنت الخطوات الرئيسية في عام 2022 ما يلي:

- نشر بيانات الحقائق الرئيسية لجميع المنتجات والخدمات ، مع تسليط الضوء على الميزات والفوائد والرسوم والتكاليف المطبقة ؛
- تعزيز لاقتات الفروع لدمج التغييرات المطلوبة ؛
- مراجعة جدول الرسوم الخاص بنا لتوفير رؤية عن رسوم الغير؛
- إضافة فترات سماح "خيار الشرط" للمنتجات، عند الاقتضاء والشروط والأحكام المحدثة لتعكس ذلك ؛
- ضمان أن العملاء سيكون لديهم القدرة على إلغاء الاشتراك بسهولة في التسويق ؛
- مراجعة جميع المستندات التي تواجه العملاء مع تعزيز الإفصاح وتوفيرها باللغة العربية ؛
- تعزيز المبادئ التوجيهية للتسويق والإعلان بما يتماشى مع الأنظمة ؛
- إضافة المزيد من التفاصيل إلى الحساب والبطاقة والبيانات المالية الجديدة ؛
- تمديد فترات الإشعار لمدة 60 يوماً لإبلاغ العملاء إذا تغيرت الشروط أو الإجراءات المهمة ؛
- مراجعة بروتوكولات تحصيل الديون بمزيد من المرونة وإسداء المشورة بشأن الديون؛
- تعزيز الضوابط المتعلقة بخصوصية البيانات التي تغطي جمع البيانات الشخصية وتخزينها واستخدامها وحمايتها؛
- مراجعة برامج حوافز المبيعات لتعزيز الأعمال التجارية المسؤولة وسلوك السوق ومنع التضليل أو تقديم معلومات خاطئة أثناء عمليات البيع ؛ و
- تدريب الموظفين، بما في ذلك الوكلاء المعتمدين، على عمليات المبيعات والخدمات المحسنة والجوانب الأخرى للأنظمة، إلى جانب إصدار الشهادات، حيثما ينطبق ذلك.

### إجراءات الشكاوى

عندما يتقدم أحد العملاء بشكوى، يعمل فريقنا المتخصص عن كثب مع جميع الإدارات ذات الصلة لحلها في غضون خمسة أيام عمل. يتم إنشاء رقم مرجعي ووقت الحل المتوقع من أجل مساعدة العملاء في تتبع الشكوى المقدمة. وإذا لم تتمكن من تقديم حل كامل ومرض، يحق للعميل إحالة الشكوى إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

يمكن للعملاء تقديم الشكاوى بطرق عديدة: عبر الفروع أو مراكز الاتصال أو منصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت / الهاتف المتحرك أو مديري العلاقات أو وسائل التواصل الاجتماعي أو مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أو وسائل الإعلام في دولة الإمارات العربية المتحدة. خلال العام ، قمنا بتعزيز عمليات إدارة الشكاوى لدينا من خلال رقم هاتف مخصص لاستفسارات العملاء، وأوقات استجابة أسرع ، والإشراف المباشر وإدارة الشكاوى وزيارات المكتب الرئيسي. في عام 2022 ، واصلنا ملاحظة انخفاض كبير في الشكاوى المقدمة وتم حل 100٪ من الشكاوى المقدمة.

مؤشر الأداء الرئيسي	2020	2021	2022
عدد شكاوى العملاء المقدمة	45,019	24,466	23,223
عدد شكاوى العملاء التي تم حلها	45,019	24,466	23,223

اطلع على بيانات الأداء التفصيلية في الصفحات من X إلى X.

## الأمن في الخدمات المصرفية الرقمية

يشرف فريقنا الرقمي المتخصص على العمليات والسياسات الرقمية، ويعمل عن كثب مع أصحاب المصلحة المعنيين والفرق التنظيمية للمصرف، على سبيل المثال قسم الامتثال والشريعة والحوكمة لضمان مراجعة جميع العمليات بدقة. وفي إطار استراتيجية 2023 ، سيتم وضع إطار حوكمة منظم لضمان تغطية جميع الجوانب.

لقد خصصنا مبلغاً كبيراً من استثمارنا في التحول الرقمي بقيمة 1 مليار درهم إماراتي لتعزيز مستويات الحماية في بنيتنا التحتية وعملياتنا الرقمية وتحليلاتنا، مع تعزيز برامج ومنتجات وحلول السلامة والأمن. تشرف وحدة المخاطر التشغيلية للمجموعة لدينا على التوافق مع بروتوكولات الأمن السيبراني واستمرارية الأعمال. نحن نتبع

نهج إطار عمل المعهد الوطني الأمريكي للمعايير والتكنولوجيا ، حيث يتم وضع سلسلة من آليات وضوابط الأمان في جميع أنحاء الشبكة لحماية سرية وسلامة وتوافر الشبكة والبيانات الموجودة داخلها. يساعدنا الدفاع متعدد الطبقات على تقليل نقاط الضعف واحتواء التهديدات وتخفيف المخاطر. لدينا هيكل متعدد المستويات لأمن المعلومات ، يديره متخصصون في مجال الأمن داخل مكتب أمن معلومات المجموعة ، والمخاطر الإلكترونية للمجموعة والتدقيق الداخلي للمجموعة.

يتم اتخاذ جميع القرارات الأمنية الرئيسية التي تؤثر على خصوصية بيانات العملاء وأمنها بشكل مشترك من قبل مجموعة من الأعضاء الذين ينتمون إلى هذه الوحدات. بالإضافة إلى ذلك ، بينما تساعد عناصر التحكم الأمنية هذه في منع الحوادث الأمنية ، يمكن للمهاجمين التلاعب بالعملاء ؛ وبالتالي ، فإننا نجري الكثير من جلسات التوعية عن الأمن السيبراني ، ليس فقط لمستخدمينا الداخليين ، ولكن أيضا لعملائنا.

## استمرارية الأعمال

يتولى فريق إدارة استمرارية الأعمال (BCM) داخل وحدة المخاطر التشغيلية للمجموعة مسؤولية إدارة ومراقبة عملية وبرنامج إدارة استمرارية الأعمال عبر المجموعة. وهي تشرف على تطوير وتنفيذ إطار استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات للمجموعة وهيكل الحوكمة والإجراءات من أجل حماية أفراد المجموعة وعملياتها وبنيتها التحتية. وهي تساعد جميع وحدات الأعمال والدعم والمراقبة في تطوير واختبار وتحديث خطط استمرارية الأعمال، والإبلاغ عن المخاطر والمشاكل لجميع الجهات المعنية، وإدارة التسليم الفعال وفي الوقت المناسب لمكونات إدارة استمرارية الأعمال عبر تكنولوجيا المعلومات وقسم المشتريات والوحدات الأخرى.

## الإبلاغ عن المخالفات

لدينا الآليات التالية للإشراف على الأعمال غير القانونية أو أفعال التمييز العنصري:

- تتيح بوابة الإنترنت لجميع الموظفين تقديم التظلمات بسرية واختيار مسار التصعيد حتى يتم حل مشكلتهم؛
- مستند التظلم متاح لجميع الموظفين ويتم تحديثه بانتظام.

تسمح سياسة المبلغين عن المخالفات الخاصة بنا للموظفين بالإبلاغ عن حوادث احتيال فعلية أو مشتبه بها ، مثل سوء الممارسة وسوء السلوك والفساد ، دون خوف من الانتقام أو الاضطهاد ، بحسن نية. يجب حل المظالم البسيطة في غضون أسبوع واحد ؛ يجب حل المظالم الأخرى في غضون أسبوعين. يجب تقديم تظلم رسمي خلال شهر واحد من تاريخ حدوثه. إذا ظل التظلم دون حل أو لم يتم حله بما يرضي الموظفين ، يجوز للموظف أن يختار إحالة الأمر إلى المستوى التالي من الإدارة مع ذكر أسباب الإحالة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير ، لم يتم تقديم أي شكاوى.

## المشتريات المستدامة

نحن نأخذ في الاعتبار جوانب الاستدامة في قرارات الشراء جنباً إلى جنب مع العناصر التجارية. إن الهدف من سياسة المشتريات المستدامة الخاصة بنا هو تحديد المبادئ التوجيهية لممارسات الشراء فيما يتعلق بمسائل الشراء المستدام:

- تقليل تأثيرنا البيئي من خلال إدارة قرارات الشراء لدينا.
  - تقليل بصمتنا الكربونية لضمان استدامتنا البيئية.
  - حيثما أمكن ، تقليل مواردنا الطبيعية والحفاظ عليها.
  - تشجيع الموردين والمقاولين على استخدام تكنولوجيا أنظف وابتكار سلع أقل ضرراً بالبيئة.
  - إظهار القيادة في ممارساتنا المستدامة للمجتمع وأصحاب المصلحة الآخرين.
- لقد وضعنا وحافظنا على إجراءات لتقييم واختيار الموردين والمقاولين بناء على المجالات الخمسة أدناه ومراقبة عملياتهم وأدائهم ، عند الاقتضاء.

## الإفصاحات عن البيانات

نحن ملتزمون بالإبلاغ بشفافية ودقة عن تقدمنا. وفي هذا الفصل ، نقوم بتضمين بيانات مفصلة تغطي مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بنا. المساهمة في بيانات المجتمع

2022	2021	2020	تجربة العملاء
%80	%81	غير متوفر	درجة رضا العملاء (%)
33	33	غير متوفر	درجة NPS
23,223	24,466	45,019	عدد شكاوى العملاء المقدمة
23,223	24,466	45,019	عدد شكاوى العملاء التي تم حلها
625,000	545,000	450,000	المعاملات عبر الإنترنت / الهاتف المحمول

2022	2021	2020	القوى العاملة
			حجم القوى العاملة
			إجمالي عدد الموظفين
1,666	1,518	1,722	• موظفون بدوام كامل
0	0	0	• الموظفون بدوام جزئي
1,660	1,514	1,404	• الموظفون الدائمون
6	4	318	• الموظفون المؤقتون
			الموظفون حسب الجنس
			الموظفون بدوام كامل حسب نوع الجنس
623	563	499	• الموظفات بدوام كامل
1,043	955	1,223	• الموظفون الذكور بدوام كامل
			الموظفون بدوام جزئي حسب نوع الجنس
0	0	0	• الموظفات الدائمات
0	0	0	• الموظفون الدائمون الذكور
			الموظفون الدائمون حسب نوع الجنس
620	562	471	• الموظفات الدائمات
1,040	952	933	• الموظفون الدائمون الذكور
			الموظفون المؤقتون حسب نوع الجنس
124	120	47	الموظفات الدائمات
183	104	42	الموظفون الدائمون الذكور

توطين القوى العاملة			
610	540	421	المواطنون من إجمالي القوى العاملة بدوام كامل
13	12	13	الموظفون الوطنيون بدوام كامل في الإدارة العليا
397	344	269	التوطين (حسب الجنس) الموظفات المواطنات بدوام كامل

			إجمالي الموظفين في كل فئة عمرية حسب الجنس
381	353	327	إجمالي الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18-30
238	222	168	الإناث
143	131	159	الذكور
1,201	1,088	1,319	إجمالي الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31-50
368	322	315	الإناث
833	766	1,004	الذكور
84	77	76	إجمالي الموظفين الذين تتراوح أعمارهم فوق 51+
17	19	16	الإناث
67	58	60	الذكور

			تعيينات الموظفين الجدد (حسب الجنس)
307	224	89	إجمالي التعيينات الجديدة الدائمة
124	120	47	الموظفات الدائمات
183	104	42	الموظفون الدائمون الذكور
			إجمالي التعيينات الجديدة المؤقتة
3	12	6	الموظفات المؤقتات
2	46	63	الموظفون المؤقتون الذكور

			تعيين الموظفين الجدد حسب العمر
124	157	72	تعيين موظفين جدد تتراوح أعمارهم بين 18 و 30 عاما
185	123	82	تعيين موظفين جدد تتراوح أعمارهم بين 31 و 50 عاما
3	2	4	تعيين موظفين جدد في عمر 51 فما فوق +51

			معدل الموظفين حسب العمر
51	29	45	الموظفون الذين تركوا الشركة الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 30 عاما
120	128	293	الموظفون الذين تركوا الشركة الذين تتراوح أعمارهم بين 31-50
13	7	36	الموظفون الذين تركوا الشركة بعمر +51

إجازة الأبوة

إجمالي عدد الموظفين الذين استفادوا من إجازة الأبوة

37	32	28
53	43	44

الإناث

الذكور

إجمالي عدد الموظفين الذين استأنفوا العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة (استئناف العمل)

37	32	28
53	43	44

الإناث

الذكور

إجمالي عدد الموظفين الذين استأنفوا العمل بعد إجازة الأبوة ولا يزالون يعملون بعد اثني عشر شهرا من استئنافهم العمل (الاستبقاء)

34	31	22
48	41	42

الإناث

الذكور

معدل استئناف العمل (%)

الإناث

الذكور

معدل الاستبقاء (%)

الإناث

الذكور

%100	%100	%100
%100	%100	%100
%92	%97	%79
%91	%95	%95

2022	2021	2020	الوحدة	تدريب الموظفين
114,504	85,447	59,738	الساعات	إجمالي التدريب المقدم
392	637	340	الساعات	موظفو الإدارة العليا
14,032	16,251	6,048	الساعات	موظفو الإدارة الوسطى

2022	2021	2020	متوسط ساعات تدريب الموظفين
50	56	35	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
16	25	20	موظفو الإدارة العليا
33	44	16	موظفو الإدارة الوسطى

2022	2021	2020	تدريب الموظفين
------	------	------	----------------

58,321	40,144	30,509	إجمالي التدريب المقدم للموظفات
81	73	57	متوسط ساعات التدريب لكل موظفة
56,183	45,303	29,230	إجمالي التدريب المقدم للموظفين الذكور
36	46	25	متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر

#### بيانات الحوكمة الأخلاقية

هدف	2022	2021	2020	مؤشرات الأداء الرئيسية
21	*16	8	18	عدد العمليات التي تم تقييمها الخاصة بالمخاطر المتعلقة بالفساد
%100	%100	%100	%100	النسبة المئوية للعمليات التي تم تقييمها الخاصة بالمخاطر المتعلقة بالفساد
0	1	1	2	عدد حوادث الفساد
	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إجمالي عدد العقوبات غير النقدية
التعليقات: * يعتمد رقم 2022 على اكتمال ORCA اعتباراً من 20 نوفمبر 2022.				