

# تعزير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من خلال التمويل الإسلامي

تقرير الممارسات البيئية  
والاجتماعية وحوكمة الشركات

٢٠٢٣





الأثر الاجتماعي المسؤول



نهجنا للاستدامة



الحوكمة والأخلاق



التأثير البيئي الإيجابي

## المحتويات

١٨	<b>الأثر الاجتماعي المسؤول</b>
١٨	الاستثمار المسؤول والمستدام
١٨	التمويل المستدام
٢١	الابتكار المستدام في الإمارات الإسلامية
٢٢	تعزيز تنمية الشركات الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات العربية المتحدة
٢٢	التوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية
٢٣	محو الأمية المالية والإدماج
٢٤	التميز في تجربة المتعاملين
٢٤	الاستماع إلى متعاملينا
٢٦	مكان رائع للعمل فيه
٢٩	الاستثمار المجتمعي
٣٠	<b>تأثير بيئي إيجابي</b>
٣١	نهجنا والتزامنا
٣١	الطاقة والبعثات الغازات الدفيئة
٣٢	الحفاظ على المياه وإدارة النفايات
٣٤	<b>الحوكمة والأخلاق</b>
٣٥	لجنة الرقابة الشرعية الداخلية
٣٥	كوننا شركة أخلاقية ومسؤولة
٣٧	حماية المستهلك وشكاوى المتعاملين
٣٨	أمن المعلومات والأمن السيبراني
٣٩	المشتريات المستدامة
٣٩	ممارسات العمل وحقوق الإنسان
٤٠	<b>الإفصاح عن البيانات</b>

١٧-١	<b>مقدمة</b>
٢	نبذة عن هذا التقرير
٣	نطاق التقرير
٣	إطار عمل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
٣	توافق الإفصاح
٣	المزيد من المعلومات
٤	رسالة من الرئيس التنفيذي
٥	رسالة من رئيس الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للمجموعة والمسؤول الرئيسي للاستدامة
٦	نهجنا للاستدامة
٧	عام الاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة
٧	الإمارات الإسلامي في COP28
٨	نهجنا الاستراتيجي
٨	مصرف ذو أهداف محددة
٩	مجالات التركيز لدينا
٩	الأهداف والغايات
١٠	أبرز أحداث العام
١١	أهم إنجازات الاستدامة في الإمارات الإسلامي في عام ٢٠٢٣
١١	الجوائز البارزة والتقدير في عام ٢٠٢٣
١٢	التوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة
١٤	الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والرقابة وإدارة المخاطر
١٤	الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
١٤	الإشراف على الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وإدارة المخاطر
١٦	إشراك أصحاب المصلحة في الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتقييم القضايا المادية
١٧	نظرة عامة على مشاركة أصحاب المصلحة في الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام ٢٠٢٣
١٧	أهم خمسة مواضيع جوهرية للمجموعة

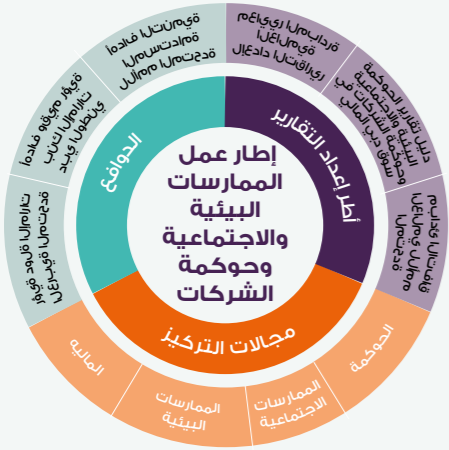
في الإمارات الإسلامي، نركز رؤيتنا للممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات على الهدف الأوسع المتمثل في دمج الممارسات المستدامة في جميع مبادراتنا التشغيلية والاستراتيجية. نحن ملتزمون بتبني الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والسياسات والمقاييس التي تتسجم مع أهداف التنمية الوطنية والإقليمية، فضلاً عن المعايير العالمية مثل أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.



# نبذة عن هذا التقرير

وبصفتنا المصرف الإسلامي الرائد لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، فإننا نتشارك رؤية لمستقبل أكثر استدامة واستراتيجية شاملة للممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ونحن نفهم وندرك دورنا في بناء مستقبل أكثر إشراقاً لجميع الجهات المعنية، بما في ذلك مساهمينا ومجتمعنا والبيئة.

ويحدد تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام ٢٠٢٣ الصادر عن "الإمارات الإسلامي" طموحاتنا وإنجازاتنا المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات كمصرف وشريك موثوق به لأصحاب المصلحة، بما في ذلك توافقنا مع مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني وفقاً لمرجعيتنا.



## ١١

يتماشى هذا التقرير مع رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة وأعلى معايير التقارير الدولية لضمان الجودة والمطابقة وقابلية المقارنة

## نطاق التقرير

يغطي تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام ٢٠٢٣ الصادر عن "الإمارات الإسلامي" السنة التقويمية ٢٠٢٣ عبر قطاعات أعمالنا الثلاثة: الخدمات المصرفية للأفراد وإدارة الثروات، الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات، والخزينة والأسواق.

## إطار عمل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

يتماشى هذا التقرير مع رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة وأعلى معايير التقارير الدولية لضمان الجودة والمطابقة وقابلية المقارنة. ويشمل ذلك الالتزام بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير من أجل أفضل الممارسات العالمية في إعداد تقارير الاستدامة، مسترشداً بمبادئ إعداد التقارير الخاصة بالاتفاق العالمي للأمم المتحدة، فضلاً عن أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة وإرشادات إعداد تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سوق دبي المالي.

تعرف على المزيد في تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

## توافق الإفصاح

نحن نفصح عن المعلومات الخاصة بالإمارات الإسلامي وأن استخدام "الإمارات الإسلامي"، (المصرف أو المؤسسة) يشير إلى مصرف الإمارات الإسلامي ش.م.ع. ويتضمن التقرير أيضاً مؤشرات الأداء المجمع من مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني (المشار إليها أيضاً بـ "المجموعة") استناداً إلى ضمان الجودة العالية لضمان دقة وموثوقية المعلومات المفصّل عنها، يغطي هذا التقرير جميع أنشطتنا لأغراض إعداد التقارير المالية وعملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط. ما لم يذكر خلاف ذلك، فإن جميع البيانات ومؤشرات الأداء الرئيسية هي اعتباراً من ٣١ ديسمبر ٢٠٢٣، مع عرض الاتجاهات التاريخية حيثما أمكن ذلك.

لمزيد من المعلومات حول البيانات الواردة في هذا التقرير، يرجى الرجوع إلى قسم البيانات التفصيلية.

ولاحصول على بيانات مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، يرجى الرجوع إلى بيان تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

## المزيد من المعلومات

- اعرّف المزيد عن مصرف الإمارات الإسلامي.
- يتم تحديث ونشر تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الصادر عن "الإمارات الإسلامي" سنوياً، حيث يتوفر هذا التقرير باللغتين الإنجليزية والعربية على الرابط التالي [تقرير الإمارات الإسلامي للممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ٢٠٢٣](#).
- لأية استفسارات حول هذا التقرير، يرجى الاتصال بالسيدة / هدى سبيل، المسؤول الرئيسي للشؤون المالية في الإمارات الإسلامي على [hudaab@emiratesislamic.ae](mailto:hudaab@emiratesislamic.ae).
- لمزيد من المعلومات حول تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لبنك الإمارات دبي الوطني.



رسالة من رئيس الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للمجموعة والمسؤول الرئيسي للاستدامة

## بناء إرث مزدهر ومستدام



نحن في مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني فخورون بأن نكون جزءاً من قصة نمو دولة الإمارات العربية المتحدة، ومساعدتها على التطور والازدهار كدولة تتمتع بأحد أقوى القطاعات المالية والمصرفية في العالم، ومساهمين في تحقيق رؤى الاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

والازدهار. ويحدد تقرير هذا العام استراتيجيتنا الخاصة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في "الإمارات الإسلامي"، والتي تتماشى مع استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، والتقدم المحقق وأفاق المستقبل، بما في ذلك النتائج التي تحققت لصالح متعاملينا وموظفينا ومجتمعنا وكوكبنا.

**فيجاي باينز**  
رئيس الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للمجموعة والمسؤول الرئيسي للاستدامة

كما أكد "الإمارات الإسلامي" التزامه الريادي في قيادة الاستدامة في قطاع الصيرفة الإسلامية، دعماً لرؤى الاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة، على سبيل المثال هدف الأجنحة الخضراء لدولة الإمارات العربية المتحدة ٢٠٣٠ وصافي الانبعاثات الكربونية بحلول عام ٢٠٥٠.

علاوة على ذلك فقد شارك "الإمارات الإسلامي" في مؤتمر COP28 إلى جانب مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، الشريك المصرفي الرئيسي في مؤتمر COP28، حيث سلط الضوء عليه باعتباره المصرف الإسلامي الوحيد على منصة رئاسة COP28 للتمويل المناخي لمناقشة دور التمويل الإسلامي في قيادة سوق التمويل المستدام. كما شارك "الإمارات الإسلامي" في إطلاق مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لإطار عمل التمويل المستدام الذي يسمح بإصدار صكوك خضراء ومستدامة لتمويل المشاريع التي تمكن من الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون وقادر على التكيف مع تغير المناخ.

وفي إطار التزامنا بتعزيز المساواة بين الجنسين وتمثيل المرأة في الأدوار القيادية، فإننا نهدف إلى تحقيق تمثيل المرأة بنسبة ٢٥٪ في المناصب العليا بحلول عام ٢٠٢٧، مما يعكس إيماننا بتعزيز مكان عمل شامل ومنصف، وتعزيز التنوع في القيادة، وضمان تكافؤ الفرص.

وبينما ننفذ استراتيجيتنا البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، نحن واثقون من قدرتنا على تحقيق مهمتنا الجماعية المتمثلة في اقتصاد أكثر عدلاً وأقل كربوناً حيث يتقاسم الجميع الاستدامة



نحن ثابتون في التزامنا بالنهوض بالمساواة بين الجنسين وزيادة حضور المرأة في الأدوار القيادية، ونطمح إلى الوصول إلى نسبة تمثيل ٢٥٪ للمرأة في الأدوار العليا بحلول عام ٢٠٢٧.

رسالة من الرئيس التنفيذي

## ولقد استمرت رحلتنا في مجال الاستدامة في التقدم



يسر "الإمارات الإسلامي"، المصرف الإسلامي الرائد التابع لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، أن يقدم تقريره حول الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام ٢٠٢٣، والذي يعكس أداءنا في مجالات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

المشاريع التي تعزز اقتصاداً منخفض الكربون وقادراً على التكيف مع المناخ. كما تم إحراز تقدم في الحد من بصمتنا البيئية عبر مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني.

كما تشرف "الإمارات الإسلامي" بحضور مؤتمر COP28، كجزء من مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، حيث أجرينا مناقشات حول الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والتمويل الإسلامي. فضلاً عن ذلك فإننا نواصل تعزيز التنوع والتكافؤ بين الجنسين في إطار خلق ثقافة تقدمية حيث يعمل لدينا حالياً ما يزيد عن ٢٧ جنسية، وقوى عاملة نسائية بنسبة ٣٦٪ وبلغت نسبة النساء اللواتي يتولين مناصب قيادية عليا ٢٥٪ مقابل النسبة المستهدفة لعام ٢٠٢٧ البالغة ٢٥٪. كما أننا "بفضل الله" نواصل مساعينا الحثيثة في الوعي بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والتثقيف بها في جميع أنحاء المؤسسة باعتبارها أولوية جوهرية.

كذلك هناك العديد من أوجه التوافق بين مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والتمويل الإسلامي. ويبقى "الإمارات الإسلامي" ملتزماً وحريصاً على تعزيز مسيرته في مجال الاستدامة ومسيرة متعامليه وأصحاب المصلحة. وكما نتعهد بدعم أجنحة الاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة التي تدعم وتبني على المبادئ الإسلامية، مما يساعدنا على السعي جاهدين للمساهمة في تعزيز تكوين الثروة بشكل متكافئ وتحقيق الازدهار الاقتصادي في المجتمع.

**فريد الملا**  
الرئيس التنفيذي للإمارات الإسلامي

ولقد استمرت رحلتنا في مجال الاستدامة في عام ٢٠٢٣ مع التقدم الذي أحرزناه باعتبارنا مصرف الإمارات الإسلامي وأيضاً جزءاً من مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، كما أحرزت المجموعة تقدماً كبيراً في التكيف والتقييد بمبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتطوير إطار عمل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدينا طوال عام ٢٠٢٣، بما في ذلك إطلاق إطار التمويل المستدام الجديد الذي يمكننا من إصدار صكوك خضراء ومستدامة لدعم

ونحن مستمرون في الوفاء بالتزامنا بتضمين الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في ثقافتنا وعملياتنا واستراتيجيتنا الأساسية، والتي يمكن رؤيتها، ليس فقط في الإنجازات والمبادرات الموضحة في هذا التقرير، ولكن أيضاً على مدى إنجازات مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، بقيادة فيجاي باينز - رئيس الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة الإمارات دبي الوطني.

ولقد استمرت رحلتنا في مجال الاستدامة في عام ٢٠٢٣ مع التقدم الذي أحرزناه باعتبارنا مصرف الإمارات الإسلامي وأيضاً جزءاً من مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، كما أحرزت المجموعة تقدماً كبيراً في التكيف والتقييد بمبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتطوير إطار عمل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدينا طوال عام ٢٠٢٣، بما في ذلك إطلاق إطار التمويل المستدام الجديد الذي يمكننا من إصدار صكوك خضراء ومستدامة لدعم

الجنسيات العاملة

٢٧<

القوى العاملة النسائية

٣٦٪

المرأة في القيادة

٢٥٪



# نهج الاستدامة لدينا

## عام الاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة

تماشياً مع تعهدنا، تضمنت بعض النقاط البارزة تقليل استهلاك الكهرباء وخفض الانبعاثات الغازات الدفيئة المكافئة للنطاق ٢ وتحسين إدارة النفايات مثل مبادرة "قل لا للبلاستيك" وتحسين طرق الشراء المستدامة.

ويلتزم "الإمارات الإسلامي" برؤية دولة الإمارات العربية المتحدة للاستدامة، حيث تتعهد مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني بتنفيذ أهداف خفض الانبعاثات الكربونية واتباع أساليب أكثر استدامة في إدارة عملياتها، وفقاً لجدول زمني يتوافق مع مسار دولة الإمارات العربية المتحدة ٢٠٥٠.



تم الإعلان عن عام ٢٠٢٣ "عاماً للاستدامة" في دولة الإمارات العربية المتحدة، تحت شعار "اليوم من أجل الغد"، في إطار العمل الجماعي الملهم والالتزام تجاه الممارسات المستدامة وتعزيز التعاون العالمي لمواجهة التحديات البيئية.

على مدى السنوات القليلة الماضية، برزت دولة الإمارات العربية المتحدة كرائدة في مجال الاستدامة في المنطقة وحول العالم. وفي عام ٢٠٢٢، أصبحت أول دولة في الشرق الأوسط تحدد هدفاً صافياً صفرياً لعام ٢٠٥٠. ويعزز هدفها المتمثل في خفض الانبعاثات بنسبة ١٠٠٪ من خلال استراتيجيتها الشاملة التي تغطي مجموعة من الأنشطة ومؤسسات القطاعين العام والخاص، بما في ذلك المبادرة الاستراتيجية لصافي الانبعاثات الكربونية الصفرية بحلول عام ٢٠٥٠ في دولة الإمارات العربية المتحدة والمسار الوطني للحياة الصفرية بحلول عام ٢٠٥٠.

## الإمارات الإسلامي في COP28

لمناقشة دور التمويل الإسلامي في قيادة سوق التمويل المستدام.

ولإظهار دعمنا في الاستفادة من التمويل الإسلامي لدفع الأنشطة المناخية ودعم أجندة الاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة، عقدت سلسلة من المشاركات خلال الحدث مع المشاركين فيه لتبادل الأفكار حول التمويل الإسلامي ومواءمته مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ومبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، والمشاريع الممولة والأصول التي تحمل فوائد بيئية واجتماعية. وأدوات التمويل المستدام مثل الصكوك الخضراء وأدوات الصكوك الأخرى.

وشملت بعض موضوعات العروض التقديمية الرئيسية تمكين بيئة تمويل الاستدامة، والاستدامة - جزء من الحياة بالنسبة لقطاع التجزئة، وحلول التغليف المستدامة لمستقبل أكثر اخضراراً، وإطلاق العنان لفرص الاستثمار من أجل مستقبل مستدام، والمكانة الفريدة للتمويل الإسلامي على واجهة الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وإطلاق رأس المال في الشرق الأوسط لتعزيز التمويل المستدام.

“وبرز “الإمارات الإسلامي” باعتباره المصرف الإسلامي الوحيد على منصة رئاسة مؤتمر الأطراف COP28 للتمويل المناخي لمناقشة دور التمويل الإسلامي في قيادة سوق التمويل المستدام.”



يفخر "الإمارات الإسلامي" بمشاركته في مؤتمر الأطراف الثامن والعشرين للأمم المتحدة، COP28، الذي استضافته دبي في الفترة من ٣٠ نوفمبر ٢٠٢٣ إلى ١٢ ديسمبر ٢٠٢٣، كجزء من مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، الشريك المصرفي الرئيسي لمؤتمر COP28. وبرز "الإمارات الإسلامي" باعتباره المصرف الإسلامي الوحيد على منصة رئاسة مؤتمر الأطراف COP28 للتمويل المناخي

مجالات التركيز لدينا



**التأثير البيئي الإيجابي**  
نحن ملتزمون بتعزيز الإدارة البيئية لعملياتنا.



**التمويل المستدام**  
نحن ملتزمون بدعم صحة واستقرار السوق على المدى الطويل.



**الحوكمة والأخلاق**  
نحن نتمسك بأعلى معايير الحوكمة والأخلاق.



**الأثر الاجتماعي المسؤول**  
نعطي الأولوية لرفاهية موظفينا ومتعاملينا ومجتمعاتنا.

لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى الأقسام اللاحقة في هذا التقرير وتقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

أهدافنا وغاياتنا



**التنوع والشمول**  
لضمان تمثيل المرأة في ٢٥٪ من الأدوار القيادية العليا بحلول عام ٢٠٢٧.



**الحفاظ على المياه**  
هدفنا هو أن نصبح فعالين في استخدام المياه بنسبة ٥٪ سنوياً في دولة الإمارات العربية المتحدة.



**تحويل النفايات**  
نهدف إلى تحسين نسبة النفايات المحولة إلى النفايات العامة بنسبة ١٠٪ على الأقل في عام ٢٠٢٤.



**خفض الانبعاثات**  
نحن عازمون على تقديم الدعم للتحديث الثالث للمساهمة الثانية المحددة على المستوى الوطني.



**صافي الانبعاثات الصفري بحلول عام ٢٠٥٠**  
نحن ملتزمون بالتوافق مع هدف دولة الإمارات العربية المتحدة في صفر بحلول عام ٢٠٥٠.

لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى الأقسام اللاحقة في هذا التقرير وتقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.



نهجنا الاستراتيجي

إن الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ليست مجرد شعار، بل هي رؤية تشكلت من خلال مسؤولية الشركات الراسخة والتي تدعم تحقيق النجاح على المدى الطويل. بذلك، يعكس التزامنا الراسخ بمبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وأفضل الممارسات.

يؤكد تركيزنا على مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات على تغارب العوامل الأخلاقية والاقتصادية، فالأمر لا يتعلق فقط بفعل الخير بل بخلق قيمة طويلة الأجل لمساهمينا ومتعاملينا وموظفينا والمجتمع ككل.

إن رؤيتنا الخاصة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات متجذرة في الهدف الأوسع المتمثل في تحقيق تكامل متوازن للممارسات المستدامة

مصرف ذو أهداف محددة

<p><b>القيم</b></p> <p>التعاون والملكية والدافع والريادة. ترشدنا قيماً في جميع أعمالنا، بدءاً من القرارات الاستراتيجية إلى التفاعل مع متعاملينا ومع بعضنا البعض. تضمن ثقافتنا أيضاً أن يكون المجتمع في صميم قيمنا ومبادئنا.</p>	<p><b>الهدف</b></p> <p>خلق فرص للازدهار. نحن نسعى إلى إيجاد فرص جديدة - كل ذلك لتحسين عملياتنا ومنتجاتنا، والأهم من ذلك، مكاننا. وهذه العوامل مجتمعة تلهم أعمالنا التي تتجاوز الخدمات والحلول المصرفية، لخلق تأثير إيجابي ومستدام لكل من أصحاب المصلحة لدينا والمجتمعات التي نعمل فيها.</p>	<p><b>الرؤية</b></p> <p>أن نكون المصرف الأكثر ابتكاراً والمتوافق مع الشريعة الإسلامية لصالح متعاملينا وموظفينا ومجتمعاتنا. نضع الناس في محور ابتكارنا من خلال فهم احتياجاتهم وتحدياتهم، والنظر بعيداً لتحديد الخطوة التالية. نحن نراجع ونبتكر باستمرار لتحسين حياة متعاملينا أو موظفينا أو مجتمعاتنا.</p>	<p>تأسس مصرف "الإمارات الإسلامي" في عام ٢٠٠٤، ونحن اليوم نلعب دوراً رئيسياً في قطاع الخدمات المالية التنافسي للغاية في دولة الإمارات العربية المتحدة. نحن نقدم مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية عبر مجموعة من الخدمات المصرفية للأفراد والأعمال والشركات من خلال شبكة الفروع الخاصة بنا في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة.</p> <p>بصفتنا مصرفاً إسلامياً، فإننا نسعى جاهدين للمساهمة في المجتمع لتعزيز تكوين الثروات بشكل متكافئ وتحقيق الازدهار الاقتصادي. علاوة على ذلك، يقدم صندوقنا الخيري مساعدات مالية للمحتاجين، مع التركيز على مساهمات الغذاء والمأوى والصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية.</p>
---	---	---	--

من خلال تبني الرؤية والهدف والقيم، فإننا نعزز مكانتنا كمزود خدمات مالية يسعى إلى الابتكار ويجسد طريقة جديدة للخدمات المصرفية تتناسب مع الطاقة والطموح والدافع الريادي لأمتنا العظيمة.



## ”الإمارات الإسلامي“ أبرز إنجازات الاستدامة خلال عام ٢٠٢٣

أكثر من ٨٠٠ مليون درهم من التمويل المستدام مع متعاملين من الشركات الدولية والمحلية، فضلاً عن المؤسسات المالية	شارك في COP28 والمصرف الإسلامي الوحيد على منصة رئاسة COP28 للتمويل المناخي	في إطار التزام مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني بتعهد الشركات المسؤولة مناخياً في دولة الإمارات العربية المتحدة	تم دمجها في إطار التمويل المستدام لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني الذي تم إطلاقه حديثاً
إطلاق تطبيقنا المعزز للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول EI+ والذي يضم أكثر من ١٠٠ ميزة	شراكة مع مصرف الإمارات للتنمية في برنامج مشترك لضمان الائتمان يدعم الشمول المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة	رعاية فعاليات مؤسسة محمد بن راشد للإسكان في الجهات الحكومية والمدارس للتوعية بالإسكان والتثقيف المالي	الشراكة مع حكومة دبي (”مؤسسة محمد بن راشد للإسكان“) وبرامج إسكان حكومة الشارقة لتقديم التمويل السكني

## الجوائز والتقدير البارز في عام ٢٠٢٣

<p><b>جوائز التمويل الدولي</b></p> <p>المصرف الإسلامي الأكثر ابتكاراً، وأفضل مصرف إسلامي للشركات الصغيرة والمتوسطة.</p>	<p><b>توقعات الأعمال العالمية</b></p> <p>أفضل منتج جديد للخدمات المصرفية للأعمال، رائدات الأعمال - حساب سيدات الأعمال في الإمارات العربية المتحدة، أفضل مصرف إسلامي للشركات الصغيرة والمتوسطة في الإمارات العربية المتحدة.</p>
<p><b>جوائز أخبار التمويل الإسلامي</b></p> <p>أفضل مصرف للخدمات المصرفية للأفراد في دولة الإمارات العربية المتحدة، والمصرف الأكثر ابتكاراً في دولة الإمارات العربية المتحدة، وأفضل تداول رقمي.</p>	<p><b>جوائز التمويل الإسلامي العالمية</b></p> <p>أفضل مصرف إسلامي في الإمارات العربية المتحدة، وأفضل مصرف للخدمات المصرفية للأفراد في الإمارات العربية المتحدة، وأفضل مصرف للشركات الصغيرة والمتوسطة في الإمارات العربية المتحدة.</p>

# أبرز أحداث العام

واصل ”الإمارات الإسلامي“ تحقيق تقدم مطرد لتحقيق الأهداف المالية وغير المالية في عام ٢٠٢٣، متبنياً بذلك هدفنا المؤسسي المتمثل في خلق فرص للازدهار.

## نحن ملتزمون ليس فقط بأهداف التنمية الوطنية والإقليمية، ولكن أيضاً بالأهداف الدولية مثل أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة التي توجه استراتيجيات أعمالنا المستدامة ونهج الإدارة.

وقد سلطنا الضوء أدناه على كيفية توافق مبادراتنا مع أهداف التنمية المستدامة المحددة، وكيفية ارتباطها بأجندة الاستدامة وأعمالنا بشكل عام، وتقديم المزيد من التفاصيل حول إنجازاتنا الأخيرة المرتبطة بأهداف التنمية المستدامة وأهداف الأعمال المرتبطة بها في الإمارات الإسلامية.

### أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة



#### المساهمة في أجندة الاستدامة للإمارات الإسلامي

الحد من عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها.	ضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة.	اتخاذ إجراءات عاجلة لمكافحة تغير المناخ وآثاره.	تعزيز المجتمعات السلمية والشاملة من أجل التنمية المستدامة، توفير الوصول إلى العدالة للجميع وبناء مؤسسات فعالة خاضعة للمساءلة وشاملة على جميع المستويات.
--	--	---	---

#### أهمية استراتيجية الأعمال والأداء في "الإمارات الإسلامي"

المساهمة في بناء مجتمع مزدهر يساعد على ضمان الفرص التجارية المستقبلية للشركة ومجموعة من مواهب الموظفين المحتملين والمتعاملين ذوي التفكير المستقبلي.	تعزيز ثقافة الابتكار والكفاءة المرتبطة بالاستدامة وخلق منتجات وخدمات ذات مصداقية وموثوقة.	تقليل المخاطر المناخية المرتبطة بالشركة والمنطقة.	التأكد من أن الشركة دائماً على الطريق الصحيح نحو حوكمة وسلوك أخلاقي رشيد.
---	---	---	---

#### الإنجازات التي حققها "الإمارات الإسلامي" مؤخرًا مرتبطة بأهداف التنمية المستدامة وأجندة الاستدامة واستراتيجيات الأعمال

<ul style="list-style-type: none"> <li>متوافق مع أنظمة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لحماية المستهلك.</li> <li>قوى عاملة إماراتية بنسبة ٣٦٪.</li> <li>مساهمة بقيمة ٥٠٥ مليون درهم للارتقاء بالمجتمع.</li> <li>المشاركة في العديد من المبادرات التطوعية، في إطار برنامج التبادل الجماعي لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، ومنح دائرة الرقابة المالية بالمصرف جائزة "المساهم الأول في المصرف".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستخدام الحكيم للموارد.</li> <li>مبادرات لتعزيز إدارة النفايات.</li> <li>سياسة المشتريات المستدامة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>انخفاض بنسبة ٢٪ تقريباً في انبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير المباشر (النطاق ٢).</li> <li>شارك في COP28، مما يبين الالتزام بصادفي الانبعاث الصفري بحلول عام ٢٠٥٠.</li> <li>المشاركة في مبادرة بنك الإمارات دبي الوطني للذكرى الستين لتأسيس غابات القرم لزراعة ٦٠,٠٠٠ شجرة قرم في ديسمبر ٢٠٢٣.</li> <li>زراعة ١١٠ شجرة قرم بين عامي ٢٠٢٢ و ٢٠٢٣ في إطار حملة الزهراء لزراعة أشجار القرم.</li> <li>جزء من التزام مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني بتعهد الشركات المسؤولة عن المناخ في دولة الإمارات العربية المتحدة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لجنة الرقابة الشرعية الداخلية في الإمارات الإسلامي.</li> <li>المراجعة المنتظمة والوعي بالسياسات المتعلقة بمدونة قواعد السلوك، والإبلاغ عن المخالفات، والأمن السيبراني وما إلى ذلك.</li> <li>تم الإبلاغ عن حالة فساد واحدة ضد هدف صفري.</li> <li>تم تقييم ١٠٠٪ من عمليات مخاطر الفساد.</li> </ul>
--	---	--	---

### أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة



#### المساهمة في أجندة الاستدامة للإمارات الإسلامي

ضمان حياة صحية وتعزيز الرفاه للجميع في جميع الأعمار.	ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع.	تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين جميع النساء والفتيات.	تعزيز النمو الاقتصادي المستمر والشامل والمستدام، وتوفير التوظيف الكامل والمنتج، والعمل اللائق للجميع.
--	---	---	---

#### أهمية استراتيجية الأعمال والأداء في "الإمارات الإسلامي"

رفاهية الموظف وأمنه وسلامته في العمل وتجنب الحوادث والإصابات.	تطوير مهارات الموظفين للقيام بأدوارهم بشكل أفضل.	الاستفادة من المهارات التي يمكن أن تجلبها الوظائف إلى المؤسسة والصورة الإيجابية التي تنعكس على الشركة بين جميع شرائح المجتمع.	المساهمة في تحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم وتعزيز إنتاجيتهم.
---	--	---	--

#### الإنجازات التي حققها "الإمارات الإسلامي" مؤخرًا مرتبطة بأهداف التنمية المستدامة وأجندة الاستدامة واستراتيجيات الأعمال

<ul style="list-style-type: none"> <li>توفير خطط التأمين على الحياة والتأمين الصحي.</li> <li>تعزيز صحة الموظفين وعافيتهم.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز الإتيكيت والتدريب لاستيعاب أصحاب الهمم.</li> <li>التدريب و فرص التطوير.</li> <li>مبادرات محو الأمية المالية وجودة الحياة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تولي الإناث لمناصب قيادية عليا بنسبة ٢٥٪.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز فرص العمل لأصحاب الهمم.</li> <li>إطلاق إطار التمويل المستدام لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني.</li> <li>تعزيز عروض منتجات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات مع إطلاق حساب أبشر للأعمال للشركات الصغيرة والمتوسطة.</li> <li>تمت الموافقة على تمويل مرتبط ببرنامج الإسكان المدعوم بقيمة ٤,١ مليار درهم كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٣، ١,٦ مليار درهم في عام ٢٠٢٣.</li> <li>رعاية فعاليات مؤسسة محمد بن راشد للإسكان في الجهات الحكومية والمدارس لتعزيز الوعي بالإسكان والثقافة المالية.</li> <li>التعاون مع مصرف الإمارات للتنمية بخصوص برنامج ضمان ائتماني مشترك يدعم الشمول المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة.</li> <li>ما يزيد عن ٨٠٠ مليون درهم من التمويلات المستدامة مع عملاء من الشركات الدولية والمحلية والمؤسسات المالية.</li> </ul>
--	---	---	---



تعمل المجموعة حالياً على تطوير سياسة شاملة لمخاطر المناخ سيتم دمجها بسلسلة في إطار سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية الحالي.

يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول إدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ على موقعنا الإلكتروني <https://www.emiratesnbd.com/en/about-nbd/-emirates-integrated-and-sustainability/esg-reports>

### معالجة المخاطر المتعلقة بالمناخ

تدمج المجموعة اعتبارات المخاطر المناخية في تحليلها للمخاطر البيئية والاجتماعية الأوسع. يمكن أن تؤثر الاختلافات في مخاطر تغير المناخ على كل من المجموعة وعملياتها من خلال تغيير أسعار الأصول وجعل التدفقات النقدية المستقبلية أقل استقراراً. علاوة على ذلك، يمكن أن تتأثر أيضاً قيمة الأصول المرهونة كضمان للتمويل والخسائر المحتملة التي تواجهها الجهات المانحة للتمويل بسبب عدم امتثال المتعاملين لالتزامات السداد.

بالإضافة إلى ذلك، فإن التعديلات في متغيرات المناخ المادي، مثل درجات الحرارة المرتفعة، وارتفاع مستويات سطح البحر، والتحول في أنماط الطقس، وزيادة وتيرة أو شدة الجفاف والفيضانات والعواصف، لديها القدرة على تعطيل الشركات، مما يؤثر على قدراتها التشغيلية.

يشمل إطار سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية مبادئ توجيهية واسعة النطاق تعالج المخاوف عبر مختلف القطاعات بما في ذلك حقوق الإنسان والعبودية الحديثة والحفاظ على التنوع البيولوجي. وإدراكاً للمخاطر البيئية والاجتماعية المتميزة في مختلف مجالات الصناعة، يحدد هذا الإطار توجيهات مصممة خصيصاً للقطاعات بما في ذلك المرافق والطاقة النووية والفحم والأسلحة النارية التجارية والمعدات العسكرية والنفط والغاز، فضلاً عن التصنيع والزراعة ومصايد الأسماك والغابات.

يعد تنفيذ إطار سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية واجباً جماعياً داخل المجموعة، ويشمل قطاعات الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات والأعمال. تقع المساءلة النهائية عن تطبيق هذا الإطار على عاتق مجلس الإدارة، وقد تم تكليف لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة على وجه التحديد بالإشراف على حوكمة المخاطر البيئية والاجتماعية، كما أن لجنة مخاطر الحوكمة مكلفة بتنفيذ الإطار عبر المجموعة.

تلتزم المجموعة بالزيادة في أفضل الممارسات، وتقوم بتحديث ومراجعة إطار سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية باستمرار لضمان التكامل الاستراتيجي للاستجابات ذات الصلة في استراتيجيتنا. على أساس سنوي، تقوم مؤسستنا بتحليل الحساسية واختبار الأوضاع الضاغطة كجزء من التزامنا بالتفويضات التنظيمية مثل عملية كفاية رأس المال الداخلي، وكذلك لاتخاذ قرارات إدارة المخاطر الداخلية. علاوة على ذلك، نقوم باستمرار بمراقبة وتقييم عوامل الاقتصاد الكلي لغرض حساب خسارة الائتمان المتوقعة بموجب المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية 9.

تمتلك المجموعة أطراً تفصيلية لحوكمة المخاطر وإدارتها تخضع لمراجعات وتحديثات متنسقة، مما يضمن التنفيذ على جميع المستويات التنظيمية. يضمن هذا النهج إطلاع كل وظيفة وموظف داخل المجموعة على عوامل الخطر والمشاركة بنشاط في الحد منها. يحدد إطار إدارة المخاطر منهجيتنا لإدارة كل من المخاطر المالية وغير المالية، وبدعم من ثقافتنا وقيمنا الأساسية، مما يعزز الإدارة الفعالة للمخاطر على مستوى المجموعة طوال دورة حياة إدارة المخاطر.

وإدراكاً للمخاطر البيئية والاجتماعية كمصدر قلق كبير، تدمج المجموعة إدارتها ضمن إطار إدارة المخاطر الشامل. كما تحافظ المجموعة على سياسة مخصصة لمخاطر المناخ، مصممة للتكيف مع التحولات في المتطلبات التنظيمية والتطورات الخاصة بالمجموعة في إدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ.

### إطار سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية

لمواءمة عمليات صنع القرار لدينا مع التزامنا بتقديم خدمات مالية مسؤولة، نعتزم طرح إطار سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية في العام المقبل، 2024. تم تصميم الإطار لتسهيل التعاون مع عملائنا في تعزيز استراتيجيات وأهداف الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بهم، مع ضمان تجنب أنشطة الأعمال التي لا ترقى إلى أعلى المعايير العالمية.

### المخاطر المتعلقة بالمناخ

#### مخاطر المناخ

##### مخاطر الانتقال

المخاطر الناشئة عن عملية التكيف مع اقتصاد منخفض الكربون

**السياسة والتنظيم**  
**التكنولوجيا**  
**تفضيلات المستهلك**  
**السعنة**

##### المخاطر المادية

المخاطر الناشئة عن المناخ والأحداث المتعلقة بالطقس

**التأثيرات المزمعة:**  
الأثار الناشئة عن التغيرات التدريجية والدقيقة، مثل ارتفاع درجات الحرارة أو ندرة المياه (مثل درجات الحرارة والأمطار هطول الأمطار ومستويات سطح البحر)

**التأثيرات الحادة:**  
عواقب الظواهر الجوية قصيرة المدى (مثل موجات الحرارة والفيضانات والأعاصير وحرائق الغابات)

المصدر: شبكة تخضير النظام المالي

## الإشراف على الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وإدارة المخاطر

تعد إستراتيجيتنا للممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات جزءاً أساسياً من رؤية المجموعة وعملياتها التشغيلية. وقد طبقت المجموعة إطار عمل شامل للحوكمة ("إطار حوكمة بنك الإمارات دبي الوطني") استناداً إلى مبادئ المساءلة والتفويض والرقابة لدعم عملية اتخاذ القرارات السليمة والحكيمة. يحدد هذا الإطار مسؤوليات ومسؤوليات مجلس الإدارة وأعضاء مجلس الإدارة ولجان مجلس الإدارة ولجان الإدارة الداعمة، وينطبق على جميع أنحاء مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني.

### إدارة المخاطر

ومع استمرار تحول المشهد العالمي، تحافظ المجموعة على وعي متزايد بالمخاطر المالية وغير المالية المحتملة التي قد تؤثر على أنشطتها التشغيلية وعلاقتها مع أصحاب المصلحة والمجتمعات التي تخدمها. من خلال التدابير الاستباقية، تقوم المجموعة بتحديد وتتبع ومعالجة المخاطر المختلفة لضمان التنفيذ السلس لاستراتيجيتها والحفاظ على أداء أعمالها.

## الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

تشكل إستراتيجيتنا الخاصة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من الإمارات الإسلامي جزءاً من مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني الذي يتولى قيادتها. كما أن لدينا هيكل حوكمة واضح يضمن مواءمة هذه الاستراتيجية عبر جميع مستويات مؤسستنا. وتضمن هذه الهياكل النزاهة والشفافية والمساءلة في كل مرحلة من مراحل عملياتنا. كما أنها تضمن تضمين مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في ثقافة المجموعة وعملياتها وأنشطتها، فضلاً عن جميع عمليات صنع القرار الاستراتيجي.

لمزيد من المعلومات حول الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، يرجى الرجوع إلى تقرير الإمارات الإسلامي لحوكمة الشركات 2023 وتقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام 2023.

يعمل إطار حوكمة بنك الإمارات دبي الوطني على توجيه إستراتيجية الحوكمة بوجه عام، مما يساعد مجلس الإدارة والإدارة العليا في تنفيذ مسؤولياتهم والمسئوليات بوضوح وشفافية الصارمة. وهو يضمن التحكم في المخاطر بما يتماشى مع إطار إدارة المخاطر القوي للمجموعة، مما يسمح بتحقيق أهداف الأعمال ضمن بيئة ريادية ومبتكرة.

#### المخاطر المالية

**مخاطر الائتمان**  
• حالات التخلف عن السداد بين الشركات والأسر  
• انخفاض قيمة الأصول الضمانية

**مخاطر السوق**  
• إعادة تسعير الأسهم  
• والدخل الثابت والسلع

**مخاطر السيولة**  
• الحاجة المتزايدة للأصول السائلة  
• مخاطر إعادة التمويل

**المخاطر التشغيلية**  
• الانقطاعات داخل سلسلة التوريد  
• الإلحاق القسري للأعمال

**مخاطر الائتتاب**  
• زيادة خسائر مطالبات التأمين  
• زيادة فجوة التغطية التأمينية

#### قنوات الإرسال

##### التأثيرات على المستوى الجزئي

التأثير على الشركات والقطاعات السكنية  
الشركات:  
• تلف الممتلكات وانقطاع العمليات بسبب الظروف الجوية القاسية  
• الأصول القديمة والنفقات الرأسمالية الجديدة  
• المسؤوليات القانونية الناشئة عن التدابير غير الكافية للتكيف أو التكيف  
القطاعات السكنية:  
• فقدان الدخل (بسبب الطقس والقضايا المتعلقة بالصحة)  
• تلف الممتلكات (الظروف الجوية القاسية أو السياسات التي تعزز الاستخدام المنخفض للكربون) مما يؤدي إلى ارتفاع النفقات والتأثير على قيم الممتلكات

##### التأثيرات على المستوى الكلي

التأثيرات الإجمالية على الاقتصاد الكلي  
• انخفاض قيمة الأصول الرأسمالية وزيادة متطلبات الاستثمار  
• التحولات في الأسعار (بسبب التحولات الهيكلية واضطرابات العرض)  
• الاختلافات في الإنتاجية (بسبب الحرارة الشديدة وإعادة توجيه الاستثمارات وزيادة الحساسية للمخاطر)  
• الاضطرابات في سوق العمل  
• التحولات الاجتماعية والاقتصادية (بسبب الهجرة والصراعات والتغيرات في عادات الاستهلاك)  
• تأثيرات إضافية على التجارة الدولية، وإيرادات الدولة، والقدرة المالية، والناتج الاقتصادي، وأسعار الفائدة، وتقييم العملات

## نظرة عامة على مشاركة أصحاب المصلحة في الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام ٢٠٢٣

## الحكومة والهيئات التنظيمية



- قيادة السوق من خلال توافقنا مع الطموحات الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة وأهداف الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، مثل هدف صافي الانبعاثات الصفرية لدولة الإمارات العربية المتحدة لعام ٢٠٥٠
- من خلال تحديد أهداف الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات القصيرة والطويلة الأجل، فإننا نعكس القيم الاقتصادية لدولة الإمارات العربية المتحدة في عملياتنا
- ضمان توافقنا مع الحكومة والجهات التنظيمية من خلال الامتثال لمتطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وسلطة دبي للخدمات المالية، بما في ذلك الإفصاحات العامة والتقارير التنظيمية
- حضور المنتديات ومجموعات العمل مثل مجموعة الإمارات للتمويل المستدام

## المتعاملون



- التفاعل المستمر مع متعاملينا افتراضياً والسعي للحصول على ملاحظات من خلال استبيانات رضا المتعاملين
- الارتقاء بالمسيرة المصرفية الافتراضية لمتعاملينا، على سبيل المثال من خلال تطبيق EI+ الجديد
- ضمان أن تكون خدماتنا شاملة للجميع من خلال توسيع فروعنا الملائمة لأصحاب الهمم
- تقديم الدعم المستمر من خلال مركز اتصال المتعاملين واستطلاعات رضا المتعاملين ومنصات التواصل الاجتماعي

## المستثمرون



- التواصل المستمر بين فرق الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وفرق علاقات المستثمرين
- إشراك مستثمرينا من خلال عروض التمويل المستدام والجولات الترويجية للمستثمرين والمؤتمرات والعروض التقديمية

## المجتمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية



- دعم وتنظيم المبادرات التطوعية المختلفة مثل حملات زراعة الأشجار وتنظيف الشواطئ وحملات التوعية البيئية
- يدعم برنامج Exchanger الخاص بنا الموظفين للتطوع في مجالات العافية المالية والتنوع والشمول والتواصل المجتمعي

## الموردون



- الاستثمار وإشراك الموردين المحليين والشراكة معهم من خلال المناقصات وطلبات تقديم العروض لبناء بيئة أعمال مستقرة

## الموظفون



- الاستثمار في موظفينا من خلال التدريبات السنوية على الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وبرامج التعلم وفرص التطوع
- استخدام قنوات الاتصال الداخلية للوصول إلى موظفينا حول مواضيع مثل الوظائف الشاغرة الداخلية والإحالة وميثاق الخدمة
- نشر النشرات الإخبارية المنتظمة لحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، والتي تغطي آخر أخبارنا وتقديرنا ومبادرات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات القادمة

## أهم خمسة مواضيع جوهرية للمجموعة



حوكمة الشركات والأخلاق



خصوصية البيانات والأمن السيبراني



التنوع والشمول



المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ



التمويل المستدام

تتوافق نتائج تحليل الأهمية النسبية لعام ٢٠٢٣ بشكل عام مع تقييمنا السابق للأهمية النسبية، الذي أجريناه في عام ٢٠٢٢، وهي تعكس الأهمية المستمرة للقضايا المرتبطة بالتمويل المستدام والمخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ والتنوع والإدماج وخصوصية البيانات والأمن السيبراني والحوكمة والأخلاقيات.

لمزيد من المعلومات حول إشراك أصحاب المصلحة في الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتقييم القضايا الجوهرية، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.



ترتكز رؤيتنا طويلة الأجل على ضمان التنمية المستدامة لأعمالنا، مع تعزيز صحة ورفاهية كوكبنا وسكانه.

## استراتيجيتنا الخاصة بمخاطر المناخ

تتضمن منهجيتنا لإدارة مخاطر تغير المناخ نهجاً شاملاً لإدارة المخاطر على مستوى الشركة يمتد عبر سلسلة القيمة التشغيلية بأكملها. نعتد على عملية رسمية مفصلة لمعالجة مخاطر المناخ، مما يضمن دمج المخاطر والفرص ذات الصلة بشكل منهجي في مبادرة إدارة مخاطر المؤسسة المركزية للمجموعة.

ينصب تركيزنا حالياً على تقييم مخاطر الانتقال عبر القطاعات الرئيسية بما في ذلك المرافق والتصنيع والنقل والتخزين والتعدين والمحاجر والبناء. بعد الانتهاء من التقييم الأساسي لانبعاثات غازات الاحتباس الحراري، نعتدز المجموعة المضي قدماً في دراسة المخاطر المادية في كل من قطاعي العقارات والزراعة.

تتخذ المجموعة إجراءات استباقية لتقييمه العواقب الاستراتيجية والمالية لتقويضات الإبلاغ عن الانبعاثات المتطورة على أعمالنا. ويشمل ذلك المراقبة الأسبوعية للوائح الجديدة في كل بلد نعمل فيه، وتتبع التحول من الإفصاحات الاختيارية إلى الإفصاحات الإلزامية، والبقاء على اطلاع بالوائح العالمية التي يمكن أن تؤثر على المجموعة.

علاوة على ذلك، فإننا نتابع التعديلات الصادرة عن المجلس الدولي لمعايير الاستدامة، إلى جانب التحديات المتعلقة بالإرشادات التنظيمية المتعلقة بالمناخ الصادرة عن البنوك المركزية. من خلال التقييم الروتيني لانبعاثات ثاني أكسيد الكربون من أنشطتنا، يمكننا قياس تأثيرنا البيئي وتحديد مجالات التحسين واتخاذ الإجراءات التصحيحية حسب الحاجة.

## الإبلاغ عن مخاطر المناخ

عبر ضمان الإفصاح الشفاف والشامل، نهدف إلى التأثير على تصورات السوق، ومعالجة المخاطر والفرص المالية المرتبطة بتغير المناخ كجزء من إفصاحات الشركات. نظراً للوليتية المتسارعة لتغير المناخ، تركّز المجموعة على الإبلاغ بشفاافية عن المخاطر المالية المرتبطة بتغير المناخ ومعالجة عواقبها. يوضح تقرير المجموعة المتاح للجمهور على الموقع الإلكتروني لشركتنا تفاصيل الحوكمة والنهج الاستراتيجي وممارسات إدارة المخاطر والمقاييس والأهداف.

## إشراك أصحاب المصلحة في الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتقييم القضايا المادية

تجري مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني سنوياً تحليلاً شاملاً للأهمية النسبية لتحديد موضوعات الاستدامة ذات الصلة لإعداد التقارير بشأنها، وفقاً لأحدث المعايير التي وضعتها المبادرة العالمية لإعداد التقارير ومجلس معايير مساءلة الاستدامة. يوفر التحليل فهماً شاملاً لمواقف وأراء أصحاب المصلحة لدينا بشأن قضايا الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي تؤثر أو لديها القدرة على التأثير على عملياتنا.

تركز رؤيتنا طويلة المدى في "الإمارات الإسلامي" على استدامة أعمالنا، واستدامة كوكب الأرض وسكانه. وتضمن استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي تقودها مجموعتنا بأن يلعب جميع أصحاب المصلحة لدينا، بما في ذلك موظفينا ومتعاملينا الكرام والمجتمع الأوسع، دوراً محورياً في تشكيل نهجنا. وتماشياً مع هذه الاستراتيجية، نتعامل مع قائمة واسعة من مجموعات أصحاب المصلحة.

# الأثر الاجتماعي المسؤول

إن التزامنا بتقديم منتجات وخدمات مسؤولة ومبتكرة لمجموعة متنوعة من شرائح المتعاملين في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة، جنباً إلى جنب مع استثمارنا في المواهب الإقليمية وتنمية المجتمع، هو شهادة على مسؤوليتنا الاجتماعية. وينبع ذلك من مكانتنا كأحد المؤسسات المالية الرائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة التي تدعم النمو الاجتماعي والاقتصادي.

## الاستثمار المسؤول والمستدام

### التمويل المستدام

يوفر وسيلة لزيادة تأثيرنا بشكل شامل والمساعدة في تحقيق تطلعات عملائنا.

لقد قمنا حتى الآن للعديد من المؤسسات والشركات في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة حلول تمويل مستدامة بين مختلف الفئات.

أصبح من أولويات "الإمارات الإسلامي" توفير حلول التمويل المستدام المتوافق مع الشريعة الإسلامية. ولا يرجع ذلك فقط إلى زيادة الوعي بالعواقب التي يمكن أن تحدثها الاستثمارات على كوكبنا، ولكن أيضاً إلى قدرتها على تحسين الأداء المالي وتقليل التعرض للمخاطر. وهذا يسלט الضوء أيضاً على التزامنا باستراتيجية الإمارات للحياة المناخي، مما

أصبح توفير حلول التمويل المستدامة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية أولوية رئيسية.

### فئات التمويل الممولة حالياً (على سبيل المثال لا الحصر):

إدارة  
النفقات

الإسكان  
الميسر

النقل  
النظيف

المؤسسات  
المالية

البيع بالتجزئة  
والأزياء

الطاقة  
والتبريد

### تشمل حلولنا التمويلية المستدامة ما يلي:

التمويل  
لأجل

رأس المال  
العامل

## الابتكار المستخدم في الإمارات الإسلامي

تستمر رؤيتنا في أن نكون المصرف الأكثر ابتكاراً والمتوافق مع الشريعة الإسلامية طوال عام ٢٠٢٣ مع عروض رقمية متعددة لمتعاملينا وموظفينا ومجتمعنا، من خلال الاستفادة من القدرات التكنولوجية والابتكار الجديدة. تلبى هذه الابتكارات طلبات المتعاملين من الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة على المنتجات الرقمية، مع تحقيق تأثيرات بيئية واجتماعية إيجابية، على سبيل المثال:

وللترويج للمنتجات والخدمات المستدامة، لا سيما التوفير من خلال حساب التوفير كنوز، أحد أكثر برامج الادخار شعبية في دولة الإمارات العربية المتحدة، أقيمت مسابقة لمكافأة الفائزين بسيارات مرسيدس EQS.

إطلاق تطبيقنا المعزز للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول E+، مع أكثر من ١٠٠ ميزة يمكن للمتعاملين الوصول إليها في أي وقت.

تشجيع شراء السيارات الكهربائية بأسعار خاصة على التمويل.

تجاوز فتح الحساب رقمياً أكثر من ٩٠٪ مما أدى إلى تقليل الاستخدام الورقي، وعلى نحو مماثل وصل الاستخدام الرقمي لطبقات الائتمان غير الورقية إلى حوالي ٨٠٪ في عام ٢٠٢٣.

شريك تمويل الإسكان المدعوم لحكومة دبي ("مؤسسة محمد بن راشد") وحكومة الشارقة.

إطلاق مبادرة التحول الرقمي بالنسبة للفروع حيث سيتم نقل بعض المعاملات الرئيسية القائمة على النقد إلى القنوات الرقمية، مع مجموعة مؤشرات الأداء الرئيسية الرقمية وهي حالياً في مرحلة تجريبية للفروع.

توفير الورق مع حساب التوفير الإلكتروني اللاورقي المتاح حصرياً من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك.

التحويل المستمر للخدمات اليدوية باستخدام حلول المعالجة المباشرة، مع تحسين ما يقرب من ٨١ معاملة باستخدام حلول المعالجة المباشرة، مما يقلل من العمليات اليدوية واستخدام الورق.

إطلاق حساب أبشر للأعمال الإماراتي لتقديم الحلول المصرفية للشركات الإماراتية الناشئة ("الشركات الصغيرة المتوسطة").

استمرار النمو المضاعف الرقمي في اعتماد منصة بيزنس أونلاين مع ٩٧٪ من المعاملات التي تمت رقمياً، مما يحد من استخدام المعاملات اليدوية.

تحسين رحلات المعالجة المباشرة في الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات من خلال النقد والتجارة والتمويل.

تم تقديم المصادر الرقمية من خلال الخدمات المصرفية عبر الأجهزة اللوحية للخدمات المصرفية للأعمال مع ٨٥٪ من إجمالي المصادر الآن باستخدام هذه الأداة الجديدة، مع تجربة محسنة ومريحة وغير ورقية للمتعاملين.

تعزيز قدرات الدفع في منطقة الشرق الأوسط مع منصة "بنى" للمدفوعات العربية، وإلى المملكة المتحدة مع بنك لويدز.

تم ترحيل أعمال بطاقات الائتمان إلى حزم الترحيب الرقمية القائمة على رموز الاستجابة السريعة وجدول الرسوم لجميع بطاقتنا، مما يوفر الورق بنسبة ٥٠٪ على الأقل في هذه العملية.

## "الإمارات الإسلامي" يسלט الضوء على التمويل المستخدم

## مجموعة أباريل توقع اتفاقية تمويل مع "الإمارات الإسلامي" وبنك "الإمارات دبي الوطني"

وقعت مجموعة أباريل، مجموعة الأرباء والتجزئة الرائدة ذات الحضور العالمي القوي، ومقرها في دولة الإمارات العربية المتحدة، اتفاقية تسهيلات مرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات مع "الإمارات الإسلامي" وبنك الإمارات دبي الوطني، وذلك تماشياً مع تركيزهما الاستراتيجي المشترك على تعزيز الاستدامة. يتضمن هيكل التمويل مؤشرات الأداء الرئيسية، بما يتماشى مع استراتيجية الاستدامة للشركة. وبعد التمويل نموذجاً رائداً للجهات الفاعلة في دولة الإمارات العربية المتحدة في قطاعي التجزئة والأرباء الذين يسعون إلى إحداث تأثير إيجابي على البيئة والمجتمع، بما يتماشى بشكل مباشر مع المبادرة الاستراتيجية لدولة الإمارات العربية المتحدة لتحقيق الحياد الكربوني بحلول عام ٢٠٥٠.

## شراكة بين الخدمات المصرفية للأعمال ومصرف الإمارات للتنمية

عقدت الخدمات المصرفية للأعمال شراكة مع مصرف الإمارات للتنمية في برنامج مشترك لضمان الائتمان لدعم الإدماج المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة في القطاعات التي تدعم أجندة الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وهذا يتماشى مع خططنا الموضوعية في عام ٢٠٢٣ لمتابعة فرص التعاون مع كيانات مثل الحكومة والتكنولوجيا المالية لتعزيز مقترحاتنا الخاصة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

## إطار التمويل المستخدم من بنك الإمارات دبي الوطني

في إطار التزامها الطويل الأمد بالاستدامة، أطلقت مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني إطار التمويل المستخدم الخاص بنا في عام ٢٠٢٣ والذي يدعمه رأي الطرف الثاني المقدم من الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لشركة خدمات المساهمين المؤسسيين. ويسمح الإطار الجديد بإصدار صكوك خضراء ومستدامة لتمويل المشاريع التي تمكن من الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون وقادر على التكيف مع تغير المناخ. كما يسمح الإطار بإصدار الصكوك الاجتماعية مما يؤدي إلى تأثير مجتمعي إيجابي.

وسيعطي إطار العمل كيانات مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني بما في ذلك بنك الإمارات دبي الوطني، والإمارات الإسلامي، وبنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول، وسيسرّع جهود المجموعة عندما يتعلق الأمر بعروض التمويل المستخدم المبتكرة.

وسيساعد إطار العمل "الإمارات الإسلامي" في تحقيق أهداف التنمية المستدامة الطموحة لدولة الإمارات العربية المتحدة والأهداف المنصوص عليها في اتفاقية باريس للمناخ وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، مع ضمان بذل العناية الواجبة اللازمة وأفضل الممارسات الدولية للتخفيف من مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

تعرف على المزيد حول إطار التمويل المستخدم من بنك الإمارات دبي الوطني في تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.





### محو الأمية المالية والإدماج

نحن ملتزمون بالعمل على ابتكار وتوسيع نطاق الخدمات المالية، خاصة للفئات المهمشة مثل كبار السن والأفراد ذوي الدخل المنخفض وأصحاب الهمم والأميين.

تعمل مجموعتنا مع الأطراف الخارجية والداخلية في إطار جهودنا لخلق سوق تمويل أكثر شمولاً في المناطق التي نعمل فيها ولضمان حصول المتعاملين من الفئات الضعيفة على خدمات المصرف بنفس الشروط التي يحصل عليها المتعاملون الآخرون.

تماشياً مع المعايير الإقليمية والدولية، فإن تصميم المنتجات والخدمات المالية والعمليات التجارية والمباني وأجهزة الصراف الآلي والعمليات مناسبة ويمكن الوصول إليها عالمياً.

توظف مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني الموارد والجهود في زيادة الوعي المجتمعي وتوفير التدريب على محو الأمية المالية للفئات المهمشة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الشباب والأشخاص ذوي الدخل المنخفض والمهاجرين.

تشمل جهودنا لتعزيز الثقافة المالية والإدماج ما يلي:

- برامج التعليم الإلكتروني للفئات الضعيفة والعمال وكبار السن والأميين متاحة للموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع المتعاملين.
- يحتوي موقعنا على معلومات تثقيف وتوعية المتعاملين مثل الآلات الحاسبة والمقالات والنصائح المالية.
- وفي إطار برنامج "معاً بلا حدود" للمجموعة، فإن أكثر من ثلثي فروعنا ملائمة لأصحاب الهمم.
- أبرم "الإمارات الإسلامي" اتفاقية شراكة مع ("مؤسسة محمد بن راشد للإسكان") لرعاية العديد من الفعاليات في المدارس والجامعات والدوائر الحكومية خلال عامي ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤ بهدف نشر الوعي حول الإسكان وتمويل الإسكان وتعزيز الثقافة المالية.
- شارك فريق الخدمات المصرفية للأعمال في الإمارات الإسلامي في جلسة "مشهد الأعمال المتطورة لسيدات الأعمال في دولة الإمارات العربية المتحدة" التي نظمها مجلس سيدات أعمال دبي في ٣٠ مايو ٢٠٢٣، حيث شارك تفاصيل ثاقبة حول رحلة مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني وشركة الإمارات دبي الوطني فيما يتعلق بالتنوع والإنصاف والإدماج والانتماء.
- فعاليات تثقيفية منتظمة للمتعاملين مثل سلسلة "شركاء في النمو" من الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات، وسلسلة المعرفة المصرفية للأعمال "التميز في الخدمات المصرفية" ومجلس المتعاملين.

لمزيد من المعلومات حول الشمول المالي وإشراك المتعاملين وعلاقات المتعاملين والإدارة، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.



### تعزيز تنمية الشركات الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات العربية المتحدة

كان عام ٢٠٢٣ عاماً مهماً بالنسبة للخدمات المصرفية للأعمال في الإمارات الإسلامي مع إطلاق العديد من المبادرات ووضع معالم جديدة في إطار الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والاستدامة. كما أننا نواصل تعزيز وتقوية عرض القيمة لدينا مع التركيز على:

- تطوير مجموعة منتجات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بنا.
- التمويل المستدام.
- شرائح الخدمات المصرفية.
- الاستحواذ الرقمي.
- سلسلة المعرفة على سبيل المثال "التميز في الخدمات المصرفية".

تتجلى الخطوات التي تحققنا بشأن ما سبق في عام ٢٠٢٣ مع إطلاق حساب أبشر للأعمال الإماراتي.

لقد عززنا مكانتنا بعد حصولنا على جائزة لمجموعتنا المنسقة لرائدات الأعمال والتي تدعّم الشمول المالي. "جلوبال بيزنس أوتلوك" تمنح "الإمارات الإسلامي" جائزة "أفضل منتج جديد للخدمات المصرفية للأعمال لرائدات الأعمال" - حساب سيدات الأعمال في الإمارات.

### إطلاق حساب أبشر للأعمال الإماراتي

في عام ٢٠٢٣، أطلقنا حساب أبشر للأعمال الإماراتي، المصمم حصرياً لتوفير مجموعة شاملة من الحلول المصرفية المتميزة للشركات الإماراتية الناشئة، حيث يدعم هذا الحساب المبتكر الشركات الصغيرة والمتوسطة المملوكة لمواطني دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال برامج ومبادرات دعم خاصة، ويتماشى مع استراتيجية دولة الإمارات العربية المتحدة لتطوير هذا القطاع المهم.

وتشمل المزايا الرئيسية للحساب ما يلي:

- حساب مخصص لأصحاب الأعمال الإماراتية أو المغومين بالتوقيع.
- لا يشترط الرصيد لمدة ٦ أشهر.
- فتح حساب فوري.
- الوصول إلى مركز الخدمات المصرفية للأعمال.
- دعوات حصريّة للندوات / ورش العمل التي تضم قادة القطاع.

### التوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية

تتم ربط حلول التمويل المتوافقة مع الشريعة الإسلامية بالاستقرار المالي وتوفير التبادلية والاستدامة، ويتم دمج مخاطر وفرص الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في ممارسات فحص التمويل والاستثمار المتوافقة مع قواعد ولوائح الشريعة الإسلامية.



## التميز في تجربة المتعاملين

انطلاقاً من القيمتين الأساسيتين "التركيز على المتعاملين" و "التميز في الخدمة"، فإن وحدة تجربة المتعاملين لدينا مكرسة للابتكارات في أساليب المشاركة لدينا. من التفاعلات المعقدة في فروعنا أو من خلال مراكز الاتصال ومدبري العلاقات لدينا، إلى الدعم السريع عبر الإنترنت والهاتف المتحرك والمشاركة في الحملات الاجتماعية أو الإعلامية الرئيسية - يمكن للمتعاملين التواصل معنا في أي وقت وفي أي مكان.

## معاملة المتعاملين بإنصاف

تعكس مدونة المعاملة العادلة للمجموعة أعمالنا اليومية وفقاً لرؤيتنا وهدفنا وقيمتنا. نحن نعد بأن نحرص على أن المنتجات والخدمات التي نقدمها ترقى إلى مستوى التوقعات.

تم إطلاق وثيقة حق المتعامل في عام ٢٠٢٣، إنها وثيقة تعليمية تحتوي على إرشادات لمتعاملينا لتعزيز معرفتهم وخبراتهم المصرفية وفقاً لذلك.

## ميثاق الوعد بالخدمة

- الاستماع باهتمام وفهم استفسارك
- تحمل المسؤولية الكاملة عن استفسارك
- تبليغ نتيجة استفسارك بوضوح



## تعزيز التدريب والمشاركة

- شهادة التميز في خدمة المتعاملين ٢٠٢٣ - ٤ وظائف أعمال وبحضور أكثر من ٦٠ فرد في البرنامج.
- التدريب الإلزامي على الإنعاش القلبي الرئوي في جميع فرق الخطوط الأمامية والمكاتب الخلفية في الإمارات الإسلامي.
- أكثر من ٨٠ جلسة ترويجية، تجربة عملاء كونكت، ورش عمل، قيمة كود، الربع الأدنى لجميع فرق الخطوط الأمامية في الإمارات الإسلامي.
- وثيقة "تجمع الفرع" لتشجيع مشاركة الموظفين وتداول المعلومات لجميع موظفي الفرع.
- تطبيق تجربة المتعاملين (Axonify) لدفع التعلم وتعزيز المعرفة لجميع موظفي الخطوط الأمامية.
- تم إطلاق أنشطة تحفيز الثقافة ٢٠٢٣ لتشجيع المتعاملين ومشاركة الموظفين.
- إطلاق جائزة التميز في الخدمة لجميع الوحدات في CHS في عام ٢٠٢٣.
- إطلاق يوم سعادة المتعاملين وتجربة المتعاملين في أكتوبر ٢٠٢٣.
- تقديم جائزة شارة التميز للموظفين المتميزين في عام ٢٠٢٣.
- المكافآت والتقدير - ٤ وظائف أعمال مع أكثر من ١٦٤ من الموظفين والفرق المعترف بها (أكتوبر ٢٠٢٣).



## الحكومة والقياس

- واصلت لجنة تجربة المتعاملين حث مشاركة الموظفين من جميع أنحاء المصرف لمعالجة المخاوف المتعلقة بالخدمة.
- تضاعف التسوق الخفي في الفروع في عام ٢٠٢٣.
- توسيع درجة سعادة المتعاملين (CHS) - ستة عشر وظيفة عمل ودعم في CHS وتمتد إلى جميع الموظفين الخاضعين لبرنامج حوافز Xceed.



## الابداع

- استطلاعات تلقائية موسعة لإغلاق الشكاوى وإغلاق طلب الخدمة وتقديم المنتج.
- أكاديمية تجربة المتعاملين هي منصة تعليمية تهدف إلى تعزيز ثقافة "المتعامل أولاً" عبر جميع نقاط الاتصال.

## الاستماع إلى متعاملينا

هدفنا هو خلق فرص لمتعاملينا للازدهار. وهذا يعني الاستماع إلى احتياجات المتعاملين وملاحظاتهم والاستجابة بلطف ومسؤولية ووضوح، ونقوم بذلك من خلال عدد من الطرق، بما في ذلك:

- استبيانات العلاقات: تمرين ربع سنوي للاتصال الصادر تنفذه "أي بي أو إس" لقياس رضا المتعاملين بشكل عام وصافي نقاط الترويج.
- استطلاعات المعاملات: تمرين شهري للمكالمات الصادرة تنفذه "أي بي أو إس" لقياس رضا قنوات التوزيع بناءً على نقطة اتصال المتعامل بتلك القنوات.
- استبيانات الرضا العرضية: رسائل البريد الإلكتروني الآلية تم تصميمها وإدارتها بواسطة نظام إدارة الحملات الداخلية للمصرف والتي تقيس رضا المتعاملين عن الخدمة التي يقدمها المصرف (على سبيل المثال: استبيان تنفيذ طلب الخدمة، استبيان الإعداد الرقمي).

على مدى العامين الماضيين، شهدنا باستمرار درجات عالية من صافي رضا المتعاملين، كما هو موضح في الجدول.

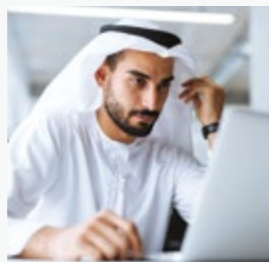
مؤشرات الأداء الرئيسية	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١
درجة رضا المتعاملين (٪)	٧٨٢	٧٨٠	٧٨١
صافي نقاط الترويج	٤٠	٣٣	٣٥

هدفنا هو إيجاد سبل لنجاح عملائنا، ويتحقق ذلك عبر الفهم الدقيق لمتطلباتهم وتعليقاتهم والاستجابة باحترام ومساءلة وتواصل واضح.

### ثلاثة محاور لاستراتيجيتنا لجعل "الإمارات الإسلامي" جاهزا للمستقبل



**التعلم الذاتي:** يلتزم "الإمارات الإسلامي" بترسخ ثقافة التعلم الذاتي حيث يمكن للموظفين البقاء على اطلاع بأحدث فرص التدريب والتطوير من خلال الوصول الميسر إلى المحتوى الرقمي الذي يوفر تجارب تعليمية منظمة على مدار الساعة.



**إبداء الملاحظات والتدريب:** إن تضمين نهج التدريب في عقليات موظفينا وتعزيز ثقافة التدريب الشاملة داخل المصرف يحسن جودة تفاعلات موظفينا مع بعضهم البعض والمتعاملين والمتعاملين المحتملين. ومن خلال بناء مهارات المحادثة والتدريب لدى كافة القوى العاملة لدينا، يمكن للمجموعة أيضاً تحقيق التحول المؤسسي العميق الذي يعد جزءاً من استراتيجيتها الجاهزة للمستقبل.



**تحسين الأداء:** يلتزم الإمارات الإسلامي بدعم احتياجات التعلم التي تنبثق عن استراتيجيات المصرف مع تطوير القدرات المطلوبة لدى موظفينا لتنفيذ تلك الاستراتيجيات وتقديم قيمة للأعمال. ومن خلال العمل كحفز للأعمال ومستشار للأداء، يحدد المصرف فرص التعلم بشكل استباقي مع تبني الابتكار والتغيير لتصميم أحدث الحلول وقنوات التوزيع لتلبية احتياجات التعلم المتنوعة لموظفينا ومدراءنا وشركائنا.



### التعلم والتطوير

يلتزم "الإمارات الإسلامي" بخلق بيئة تشجع على التعلم المهني وتمكن موظفينا من الازدهار وتطوير مهارات جديدة، حيث تتماشى استراتيجيتنا لتطوير المواهب مع هدفنا المتمثل في الاستعداد لتحديات وفرص الغد ورؤية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة لبناء المهارات لتمكين المواطنين من أن يصبحوا قادة المستقبل والاقتصاد في المستقبل.

### جاهز للمستقبل

في المستقبل القريب، سيتغير العمل والتوظيف بشكل عميق حيث ستحول التكنولوجيا العالم كما نعرف، وهذا يتطلب منا إعادة صقل مهارات موظفينا ورفع مستوى مهاراتهم لإعدادهم والاستعداد للمصرف للتحديات والفرص التي تنتظرنا، ونحن نحقق ذلك من خلال غرس ثقافة التدريب والتطوير المستمر مع تضمين عقلية التعلم التي تركز على المرونة والقدرة على التكيف. وفي هذه الاستراتيجية، هناك ثلاث مجموعات من المهارات ذات أهمية خاصة: محو أمية البيانات ومحو الأمية الرقمية ومهارات المستقبل.

لمزيد من المعلومات حول التعلم والتطوير، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.



### 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 بدعم موظفينا في "الإمارات الإسلامي" بما يتماشى مع قيمنا.

### التنوع والشمول

#### نمو المرأة وتطورها

تركز أجندة التنوع والتمكين والشمول في "الإمارات الإسلامي" بقوة على تمكين وتعزيز ثقافة شاملة لبناء مسار للنمو والتطوير المهني للمرأة وتعزيز التوازن بين الجنسين في المناصب القيادية. واعتباراً من ديسمبر ٢٠٢٣، بلغت نسبة الموظفات ٣٦٪ من موظفي "الإمارات الإسلامي".

في يونيو ٢٠٢٣، تعهدت مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني بتقديم المزيد من الدعم للهدف ٥ من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ووقعت مؤخرًا على تعهد مجلس الإمارات للتوازن بين الجنسين. وجاء هذا التعهد في أعقاب التزام سابق تم التعهد به في أبريل ٢٠٢٢ إلى مجلس الإمارات للأمناء الخضر، بتحقيق تمثيل نسائي بنسبة ٢٥٪ في المناصب القيادية العليا بحلول عام ٢٠٢٧، وهو ما حققه "الإمارات الإسلامي" بنسبة ٢٥٪ في عام ٢٠٢٣.

وأن مبادراتنا الرئيسية التي تساهم في النمو والتطوير المهني للمرأة تشمل المرأة في مجال القيادة، ونادي المرأة لنبق على تواصل، وبرنامج إعادة التأهيل لسوق العمل، والمرأة في التمويل.

### التوظيف

نواصل إدراك أهمية التوظيف لأعمالنا وأمتنا ونسترشد بالرؤية الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة لتمكين الشباب الإماراتي، والتي تدعم الهدف ٨ من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة: العمل اللائق والنمو الاقتصادي. وفي عام ٢٠٢٣، قمنا بتوظيف ٦٣٥ موظفًا إماراتياً - ٣٦٪ من القوى العاملة لدينا.

كما نعمل مع مؤسسات خارجية مثل الكليات والجامعات لجذب المواهب الإماراتية وتوظيفها، وإنشاء برامج تدريبية مخصصة لتحسين مهارات الخريجين الجدد، ووضع خطط لتعاقب الموظفين والتخطيط للتقدم الوظيفي لموظفينا. وتشمل المبادرات الرئيسية للمصرف برنامج "رود" و "بداية" لتطوير المهارات القيادية لمدة ٢٤ شهراً وبرنامج للخريجين الإماراتيين الجدد لمدة ١٢ شهراً.

### أصحاب الهمم

ويعمل في "الإمارات الإسلامي" حالياً ٩ أشخاص من أصحاب الهمم، يتم تقديم الدعم لهم لضمان تكليفهم بمسؤوليات ذات مغزى وأداء أدوارهم بنجاح.

كما يلتزم "الإمارات الإسلامي" بتوفير خدمات مصرفية وفروع في متناول أصحاب الهمم، بما في ذلك تحسين المهارات وتوفير رؤى لموظفينا لتعزيز تجربة المتعاملين، حيث أن أكثر من ثلثي فروعنا صديقة لأصحاب الهمم، وقد اصلنا عقد ورش عمل وتدريب موظفينا على لغة الإشارة الأمريكية وأداب التعامل مع أصحاب الهمم وخدمة المتعاملين من الفئات الضعيفة.

ندعو برنامجنا "معاً بلا حدود" إلى إدماج الأشخاص أصحاب الهمم ويعتبر شهادة على التزامنا بالتنوع، ويتمشى برنامجنا "معاً بلا حدود" مع الهدف ١٠،٢ من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، الذي يسعى إلى تعزيز الإدماج الاجتماعي والاقتصادي للأشخاص أصحاب الهمم، ومبادرة "مجتمعي" في دبي، والتي تهدف إلى تحويل دبي إلى إمارة صديقة لأصحاب الهمم.

11

يلتزم الإمارات الإسلامي بتعزيز ثقافة تعزز التعلم المستمر وتمكين موظفينا من الازدهار واكتساب كفاءات جديدة.

### تدريب الموظفين

لقد قمنا بنشر مجموعة واسعة من برامج التدريب والتطوير التي تهدف إلى رفع مستوى وتحسين مهارات وفعالية أداء موظفينا. كما يقدم "الإمارات الإسلامي" الدعم الكامل من خلال التدريب والشهادات الصادرة من الهيئات العالمية المعترف بها.

### تدريب على الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للموظفين

تعمل مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني على تعزيز ثقافة قائمة على الاستدامة وتؤمن إيماناً راسخاً بأن محو الأمية البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات يمكن أن يكون العمود الفقري للتخفيف من المخاطر المتعلقة بالمناخ. أطلق بنك الإمارات دبي الوطني برنامجاً تدريبياً إلزامياً على مستوى المجموعة لتعزيز المعرفة في جميع أنحاء المجموعة، والقصد من ذلك هو إحداث تحول ثقافي يرتبط بالاستدامة والدور الذي يمكن أن يلعبه كل فرد للمساهمة بشكل إيجابي في تغير المناخ.

وتشمل برامجنا التدريبية الإلزامية السنوية التدريب على المعايير الأخلاقية التي تنطبق على جميع الموظفين والتدريب المتخصص لأولئك الذين يشغلون أدواراً محددة داخل المصرف والتي تغطي علوم البيانات والمخاطر واستراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والتكامل وتقييم المواد والاستثمار الأخضر والتمويل المستدام.

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١
٨٨,٨٨٩	١١٣,٦٧٠	٨٥,٤٤٧
إجمالي التدريب المقدم (ساعات)		

تماشياً مع استراتيجية التعلم والتطوير الخاصة بنا، لاحظنا انخفاضاً طفيفاً في ساعات التدريب الإجمالية، نتيجة إعطاء الأولوية لأساليب التعلم الرقمي والتركيز على كمية فرص التعلم الفريدة لكل مشارك على مدار المدة الإجمالية للتدريب على مدار العام.

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١
٦٣٥	٦٢٢	٥٤٠
الموظفون الإماراتيون		

لمزيد من المعلومات حول التنوع والشمول، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

مشاركة الموظفين

في "الإمارات الإسلامي"، يمثل فهم طموحات واحتياجات واهتمامات موظفينا ومعالجتها أولوية قصوى. وفي إطار التزامنا بتعزيز بيئة عمل مواتية وضمان رفاهية الموظفين، نجري استبياناً سنوياً للموظفين يصل إلى كل عضو في المجموعة. في عام ٢٠٢٣، أطلقنا منصة جديدة لاستبيان مشاركة الموظفين بمعدل استجابة بلغ ٨٠٪، وهو مؤشر جيد لقياس مستويات المشاركة في الإمارات الإسلامي وفي المجموعة. ويعمل المصرف حالياً على إطلاق تطبيق للعافية والمشاركة.

المجموعة	٢٠٢٣ درجات المشاركة	٢٠٢٢ درجات المشاركة
مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني	٧٨	٧٦
الإمارات الإسلامي	٧٨	٧٥

لمزيد من المعلومات حول مشاركة الموظفين، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

مزايا للموظفين

نحن نقدم حزم مزايا رائدة في السوق لجذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها وتزويد موظفينا بالتوازن بين العمل والحياة والرضا الوظيفي. ويتم إجراء مراجعات المزايا سنوياً لضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية والحوكمة المحلية والمواءمة مع ممارسات السوق السائدة في الموقع ذي الصلة.

- تشمل المزايا المقدمة للموظفين، على سبيل المثال لا الحصر:
  - مزايا الانتقال لتعزيز التنقل الدولي للمواهب.
  - تأمين طبي وتأمين على الحياة معزز وتنافسي في السوق.
  - سلف الرواتب والتسهيلات المالية للموظفين لدعم الموظفين مالياً في أوقات الحاجة.
  - مبادرات العافية التي تركز على صحة الموظفين جسدياً وعاطفياً وعقلياً.
  - تعزيز الإجازة لدعم الأسر، مثل إجازة الأمومة والأبوة والتبني والإجازة الوالدية التي تتماشى مع متطلبات قانون العمل، وتريبات العمل المرنة.

لمزيد من المعلومات حول مزايا الموظفين، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

الصحة والعافية

طورت مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني عدداً من مبادرات الصحة الشاملة التي تشهد على التزام المجموعة بصحة موظفينا وصحتهم العقلية، ويشمل ذلك ساعات العمل المرنة لتعزيز التوازن بين العمل والحياة مع الاستفادة من الجداول الزمنية المتنوعة لغربنا وخيارات العمل من المنزل للسماح لموظفينا بالعمل في بيئات مواتية لتحقيق الكفاءة والإنتاجية.

لمزيد من المعلومات حول الصحة والرفاه، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

الاستثمار المجتمعي

عملنا على خلق إطار عمل قيمة مشتركة لإثراء حياة جيراننا في المجتمع، كما هو موضح أدناه.

الدوافع الرئيسية

- أهداف التنمية المستدامة من قبل الأمم المتحدة
- إطار التمويل المستدام في دولة الإمارات العربية المتحدة، ٢٠٢٢-٢٠٣٠
- الرؤية والرسالة والقيم الأساسية لبنك الإمارات دبي الوطني

مجالات التركيز

- الرفاه المالي
- الاستدامة البيئية
- الشمولية والتنوع
- المشاركة مع المجتمع

استراتيجيات التنفيذ

- المشاركة في الخدمات التطوعية
- تطوير البرامج
- تشكيل الشراكات والتعاون
- استراتيجيات التواصل والمشاركة

تقييم التأثير

- تقييم عوائد الاستثمار الاجتماعي
- مشاركة أصحاب المصلحة
- إجراءات المراقبة والتقييم

العمل الخيري

العمل الخيري هو جزء حيوي من هدفنا المتمثل في خلق فرص للازدهار وهو دليلنا على مشاركة ثروتنا مع إخواننا المواطنين والمجتمعات. ومن خلال روحنا الخيرية، نضع أنفسنا كمؤسسة مسؤولة اجتماعياً ونتحقق من تفانينا في النمو مع محيطنا ونغي بواجباتنا العامة.

في عام ٢٠٢٣، بلغت مساهماتنا حوالي ٥٠٥ مليون درهم، بهدف النهوض بالمجتمع من خلال المبادرات الاجتماعية المختلفة. عبر برامجنا للمشاركة المجتمعية، والمقسمة بين مساهمات الزكاة الإسلامية والمساهمات الخيرية لصندوق الخيرات.

العطاء المجتمعي

٥٠٥ مليون درهم اماراتي

برامج المشاركة الاجتماعية (مليون درهم)	٢٠٢٢	٢٠٢٣
مساهمات الزكاة الإسلامية	٤١,٣	٧٩,٨٩
مساهمات صندوق الخيرات للأعمال الخيرية	١,١٩	١٠,٧

المبادرات الهامة التي تدعمها برامج المشاركة الاجتماعية في الإمارات الإسلامي	AED
الزكاة	مؤسسة تراحم الخيرية
	مؤسسة الجليلة - إنشاء مستشفى حمدان بن راشد الخيري للسرطان
	"مبادرة بيتي لمواطني دولة الإمارات" التي أطلقتها شرطة دبي
	"مؤسسة محمد بن راشد للإسكان" - حكومة دبي
	مبادرة هيئة الصحة بحبي مع جمعية تراحم الخيرية
صندوق خيرات للمساهمات الخيرية	الوقف - مليار وجبة - مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية
	"مشروع المجلس التنفيذي (TEC)" - "مدارس دبي"



## نهجنا والتزامنا

والحفاظ على شهادة ISO 14001:2015 لأنظمة الإدارة البيئية لدينا والتي تغطي 100٪ من عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة.

تعرف على المزيد حول نهجنا والتزامنا في تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام 2023.

ويلتزم "الإمارات الإسلامي" بإدارة عملياته بطرق تتسم بالإنصاف والكفاءة والتقدم في وقت تتسارع فيه وتيرة استنزاف الموارد. نحن ندعم بشكل كامل سياسة دولة الإمارات العربية المتحدة لتحقيق صافي الانبعاثات الكربونية 2050. وهدف عام 2030 للحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري. ونواصل التمسك بسجلنا الممتاز في الالتزام باللوائح البيئية

لا ترتبط رؤيتنا البيئية في "الإمارات الإسلامي" بأهداف قصيرة المدى. ونحن ندرك أن الانتقال إلى اقتصاد أكثر اخضراراً وأقل كربوناً أمر ضروري لصحة ورفاهية المجتمع والكوكب، ونطمح إلى وضع معايير في القطاع، وإلهام المؤسسات الأخرى، والأهم من ذلك، أداء دورنا في حماية كوكبنا للأجيال القادمة.

## الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة

وتتمثل المجالات الرئيسية لتأثير "الإمارات الإسلامي" وإمكاناته لتحسين الكفاءة فيما يتعلق باستخدام الطاقة في استهلاك الطاقة والغازات الدفيئة ووقود النقل والطاقة المتجددة.

### كفاءة الطاقة

بالإضافة إلى ذلك، نحن نستكشف حلول الطاقة المتجددة بالتعاون مع المجموعة.

في عام 2023، قُدر ارتفاع استهلاكنا غير المباشر للطاقة (الكهرباء) بنسبة 1٪ عن عام 2022. ونحن مستمرون في تعزيز أليات التحكم والكفاءة التي نستخدمها، بما في ذلك أجهزة استشعار الحركة وأنظمة إدارة المباني والأجهزة الموفرة للطاقة.

استهلاك الكهرباء	وحدة	2023	2022	2021
الإمارات الإسلامي	كيلوواط	5,688,180	5,626,955	5,800,985

### الحد من الانبعاثات

وتشير التقديرات بأن انبعاثات النطاق 2 قد انخفضت بنسبة 20٪ في عام 2023 مقارنة بعام 2022.

نحن نتبع انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من عملياتنا كل عام. كمجموعة، نعتزم دعم التحديث الثالث للمساهمة الثانية المحدد على المستوى الوطني.

النطاق 2 انبعاثات غازات الدفيئة،	وحدة	2023	2022	2021
مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني	tCO <sub>2</sub> e	23,26	28,915	27,961

### طاقة متجددة

الطاقة المتجددة لدينا. هدفنا هو توظيف الطاقة المتجددة في جميع ممتلكاتنا ومواقعنا.

لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام 2023.

في سعينا لتحقيق الاستدامة، حققت مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني تقدماً كبيراً في نشر الطاقة النظيفة. نحن نبحث بفاعلية عن حلول الطاقة من الجيل التالي ونستكشف الشركات لتقليل استهلاك الطاقة للمجموعة وتعزيز محفظة

# التأثير البيئي الإيجابي

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

## الحفاظ على المياه وإدارة النفايات

## حفظ المياه

وباعتباره مؤسسة تعمل في منطقة تواجه مستوى عالياً من ندرة المياه، يلتزم "الإمارات الإسلامي" التزاماً راسخاً باحترام مواردنا المائية المحلية والعالمية وتقديرها والحفاظ عليها. ونحن ندرك الحاجة إلى أن نكون فعالين ومسؤولين في استخدامنا للمياه ونسعى جاهدين لتبني ممارسات الإدارة المستدامة

للمياه، مع معالجة الأمن المائي من خلال عملياتنا. هدفنا هو أن نصبح فعالين في استخدام المياه بنسبة 75٪ سنوياً في دولة الإمارات العربية المتحدة على مستوى المجموعة، وهو هدف يتماشى مع استراتيجية الأمن المائي لدولة الإمارات العربية المتحدة ٢٠٣٦.

تشير التقديرات إلى ارتفاع استهلاك المياه في "الإمارات الإسلامي" بنسبة 24٪ بين عامي ٢٠٢٢ و ٢٠٢٣.

الإمارات الإسلامي	الوحدات	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي استهلاك المياه (في المباني المملوكة والمؤجرة والخدمية)	٣٥	٥,٦٥٨	٥,٩٩٩	٧,٤٥٠
كثافة استهلاك المياه	٣ م / موظف	٣,٧	٣,٦	٤,٣

الأرقام المعدلة للفترة ٢٠٢١-٢٠٢٢

## إدارة النفايات

في إطار هدفنا المتمثل في الحد من تأثيرنا البيئي، يلتزم "الإمارات الإسلامي" بالحفاظ على الطاقة والموارد من خلال الإدارة الفعالة للنفايات المتولدة. وتتعمق إجراءات التحكم التشغيلي لدينا باستمرار إنتاج النفايات وإعادة تدويرها، فضلاً عن استخدامها للطاقة.

هدف مجموعتنا هو تحسين نسبة النفايات المحولة إلى النفايات العامة بنسبة 10٪ على الأقل في السنة المالية المقبلة.

لمزيد من المعلومات حول الحفاظ على المياه وإدارة النفايات، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

دراسة حالة:  
مبادرة قل لا للبلاستيك

طلب من كل مؤسسة إنهاء طلب عبوات المياه البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد من خلال قسم المشتريات واستخدام الزجاجات القابلة لإعادة الاستخدام بدلاً من العبوات البلاستيكية. وفي عام ٢٠٢٣، حققنا هذا الإنجاز وتوقفنا تماماً عن طلب العبوات البلاستيكية، وأصبحنا نستخدم القوارير الزجاجية ونشجع جميع موظفينا على استخدام زجاجات المياه القابلة لإعادة التعبئة.

إن المجموعة مكرسة لتقليل أثر عملياتنا على البيئة بشكل مباشر وغير مباشر. وفي إطار الجهود المستمرة لخلق ثقافة الوعي البيئي، قدمنا برنامجاً تجريبياً "قل لا للبلاستيك" إلى ٤٢ فريقاً في بنك الإمارات دبي الوطني، و"الإمارات الإسلامي"، و"تنفيذ" في عام ٢٠٢٢.

# الحوكمة والأخلاق

يمارس "الإمارات الإسلامي" باعتباره جزءاً من مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، عملياته بطريقة أخلاقية وشفافة ومسؤولة، مع الحفاظ على أعلى معايير الحوكمة والحفاظ على الأخلاق في جميع عملياته ومناطق تواجده. وهذا النهج هو أساس نجاحنا المستدام وخلق القيمة المستمرة لجميع أصحاب المصلحة لدينا. إنه مبني على الثقة الطويلة الأجل واتخاذ القرارات السليمة والقدرة على الاستمرار في تنفيذ استراتيجيتنا بفعالية وخدمة متعاملينا.

## لجنة الرقابة الشرعية الداخلية

يقدم مصرف الإمارات الإسلامي باعتباره مصرفاً إسلامياً مخصصاً من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي منتجات وخدمات متوافقة مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية. ويطبق مصرف الإمارات الإسلامي آلية قوية للحوكمة الشرعية لضمان اعتماد جميع المنتجات والخدمات حسب الأصول وبما يتماشى مع مبادئ الشريعة الإسلامية وإرشادات ولوائح الهيئة العليا الشرعية في الإمارات العربية المتحدة.

وتماشياً مع إطار الحوكمة الشرعية لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، أنشأ مصرف الإمارات الإسلامي ثلاثة خطوط دفاعية، وتشمل وحدات

الأعمال وإدارة الرقابة الشرعية الداخلية وإدارة التدقيق الشرعي الداخلي على التوالي، وتدعم هذه الوحدات أنشطة الحوكمة الشرعية في الإمارات الإسلامي والرقابة وإعداد التقارير. ويضع المصرف لجنة الرقابة الشرعية الداخلية المؤلفة من علماء الشريعة المستقلين.

تعمل لجنة الرقابة الشرعية الداخلية وفقاً للقرارات والمعايير والمبادئ التوجيهية الصادرة عن الهيئة العليا الشرعية في مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وتتولى الإشراف على جميع الأعمال والأنشطة والمنتجات والخدمات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية. وتصدر لجنة الرقابة الشرعية

الداخلية تقريراً سنوياً عن أنشطتها، بما في ذلك التأكد من التزام الإمارات الإسلامي بمبادئ الشريعة الإسلامية وتحديد أي حالات عدم امتثال.

ويتلقى جميع الموظفين دورة تدريبية تعريفية شرعية تغطي أساسيات الشريعة الإسلامية والقيم الإسلامية، مع استمرار وحدات التعلم الإلكتروني الإلزامية، فضلاً عن برنامج تدريبي عند الطلب في مبادئ التمويل الإسلامي. وإلى جانب "الإمارات الإسلامي"، نشارك في التوعية الشرعية على نطاق أوسع من خلال المحاضرات العامة في الجامعات والكليات.

## كوننا شركة أخلاقية ومسؤولة

يضمن الإمارات الإسلامي الحفاظ على الثقة والشفافية والسلوك الأخلاقي. نحن ملتزمون بتقليل وتحديد وإدارة تضارب المصالح بشكل مسؤول عند ظهورها، مع الحفاظ على أعلى معايير الاحتراف والنزاهة. ونحن نؤمن بأن العلاقات التجارية الناجحة طويلة الأمد مبنية على الصدق والإنصاف وقوة منتجات وخدمات المجموعة. كما تعمل المجموعة وتعرض نهج عدم التسامح مطلقاً تجاه السلوك غير الأخلاقي بأي شكل من الأشكال.

نحن نؤمن بأن كل فرد، بغض النظر عن دوره داخل المصرف أو خارجه، يستحق أن يعامل بكرامة واحترام وإنصاف. يضمن تعهدنا بحقوق العمال أن يعمل الموظفون في مكان آمن وشامل وخالي من أي شكل من أشكال التمييز أو التحرش. نحن نشجع بفاعلية بيئة تعزز الأجور العادلة وساعات العمل المعقولة.

يعمل المصرف وفقاً لمدونة قواعد السلوك التي تعد بمثابة العمود الفقري لعملياتنا اليومية ورؤيتنا طويلة الأجل. وتنتطبق مدونة قواعد السلوك على

جميع الموظفين الذين يظهرون التزامنا بحماية موظفينا مع الالتزام أيضاً بالمحظورات القانونية ضد العمل الجبري المدرجة في القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة. ويعد الاحتيال والرشوة والتحرش والتمييز والترهيب والمحسوبية وانتهاكات القانون و/أو سياسات المجموعة وسوء السلوك وسوء الممارسة أمثلة على الحالات المذكورة. ويجب على كل موظف قراءة وقبول مدونة قواعد السلوك مرة واحدة على الأقل في السنة، أو إذا تم تحديثها أو تعديلها.

تستكمل مدونة قواعد السلوك الشاملة الخاصة بنا سياسة الالتزامات الأخرى المستقلة والتي تغطي عدة جوانب من بينها:

مكافحة الرشوة والفساد	تضارب المصالح	تثقيف وتوعية المتعاملين
مكافحة غسل الأموال	الشمول المالي	الصحة والسلامة والبيئة
مدونة قواعد السلوك للموردين	خصوصية البيانات	الإبلاغ عن المخالفات

يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل حول مدونة قواعد السلوك وغيرها من السياسات المستقلة التي أبرزها هذا التقرير في تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني ٢٠٢٣ أو التقرير المحدث للممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني.

في عام ٢٠٢٣، تم الإبلاغ عن حالة رشوة واحدة والتحقيق فيها بالكامل وأدت إلى إنهاء خدمة الموظف.

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	
١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	النسبة المئوية للعمليات التي تم تقييمها للمخاطر المتعلقة بالفساد (%)

لمزيد من المعلومات حول "كوننا شركة أخلاقية ومسؤولة"، يرجى الرجوع إلى قسم حوكمة الشركات في تقريرنا السنوي ٢٠٢٣ الصادر عن "الإمارات الإسلامي" عبر الموقع الإلكتروني [www.emiratesislamic.ae](http://www.emiratesislamic.ae).

## برنامج المبلغين عن المخالفات

في الإمارات الإسلامي، يترسخ التزامنا بثقافة إيداء الملاحظات الصريحة من خلال برنامج المبلغين عن المخالفات والمشاركة الإدارية النشطة. نستخدم هذه الآلية لتمكين الموظفين من الإبلاغ والتشاور بشأن القضايا الأخلاقية، بما في ذلك أنشطة الرشوة والفساد المشبوهة. ونحن نطبق سياسة عدم الانتقام تجاه المبلغين عن المخالفات، ويتم إبلاغ الموظفين بالآليات بشكل استباقي على أساس سنوي وهي متاحة باللغات المحلية.

لمزيد من المعلومات حول الإبلاغ عن المخالفات، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

## حماية المستهلك وشكاوى المتعاملين

يلتزم "الإمارات الإسلامي" باعتباره جزءاً من مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني بالامتثال للوائح ومعايير حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وهذا من شأنه أن يعزز استخدام أفضل الممارسات للحفاظ على علاقات المتعاملين وإدارتها، معززة بسياسة معاملة المتعاملين بإنصاف المذكورة سابقاً في هذا التقرير.

لمزيد من المعلومات حول علاقات المتعاملين والإدارة، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

**إجراءات الشكاوى**  
عندما يتقدم أحد المتعاملين بشكوى، يعمل فريقنا المتخصص عن كثب مع جميع الإدارات ذات الصلة لحلها في غضون خمسة أيام عمل. ويتم إنشاء رقم مرجعي ووقت الحل المتوقع من أجل مساعدة المتعاملين في تتبع الشكاوى المقدمة. وإذا لم يتمكن من تقديم حل كامل ومرضى، يحق للمتعامل إحالة الشكاوى إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

يمكن للمتعاملين تقديم الشكاوى بطرق عديدة: عبر الفروع أو مراكز الاتصال أو منصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت / الهاتف المتحرك أو من خلال مديري العلاقات أو وسائل التواصل الاجتماعي أو مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أو وسائل الإعلام الإماراتية. وخلال العام، قمنا بتعزيز عمليات إدارة الشكاوى لدينا من خلال رقم هاتف مخصص يستقبل استفسارات المتعاملين، مع أوقات استجابة

أسرع وإشراف مباشر وإدارة الشكاوى وزيارات المكتب الرئيسي. وباستخدام تطبيق المصرفية عبر الهاتف المحمول الجديد من الإمارات الإسلامي ("E+"), يمكن للمتعاملين الآن تتبع تطور حالة الشكاوى المقدمة مباشرة دون الحاجة إلى الاتصال بمركز الاتصال أو زيارة الفرع.

في عام ٢٠٢٣، قمنا بتفعيل قنوات جديدة وتوسيع إطار الشكاوى لدينا لضمان استيعابنا لشكاوى المتعاملين بدقة وبما يتماشى مع نمو المصرف ومقترحاته المعززة، ويبقى من أولويتنا حل مشاكل المتعاملين من خلال عملية فعالة وشفافة. في حين أدى ذلك إلى الزيادة في حجم أعمالنا، فقد عززنا تركيزنا على الجودة والإغلاق في الوقت المناسب من خلال تحسين عملياتنا وتطوير اتصالات المتعاملين.

يوضح الجدول التالي عدد شكاوى المتعاملين المقدمة سنوياً، مع التأكيد على معالجة جميع شكاوى العملاء وحلها على الفور.

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	
٢٤,٥٨٠	٢٣,٢٢٣	٢٤,٤٦٦	عدد شكاوى المتعاملين المقدمة

في عام ٢٠٢٣، قمنا بإدخال قنوات جديدة وتوسيع إطار التعامل مع الشكاوى لتحديد مشاكل العملاء بشكل أكثر فعالية، بما يتماشى مع توسع المصرف والعروض المحسنة، مع استمرار تركيزنا على معالجة شكاوى العملاء عبر عملية تتسم بالكفاءة والشفافية.

## أمن المعلومات والأمن السيبراني

في الإمارات الإسلامي، يعد التزامنا بحماية بيانات أصحاب المصلحة أمراً بالغ الأهمية. نحن نستخدم مجموعة من التدابير للحفاظ على بيانات المتعاملين آمنة ومحمية ضد المعالجة غير القانونية والفقدان العرضي والتدمير والتلف.

وقد تم تطوير استراتيجية أمن المعلومات للمجموعة لتعزيز التزام "الإمارات الإسلامي" تجاه حماية البيانات، في حين تتماشى استراتيجيتنا لأمن المعلومات مع ضمانات أمن القطاع وإطار عمل الأمن السيبراني NIST بالإضافة إلى معيار ISF للممارسات الجيدة لأمن المعلومات.

لمزيد من المعلومات حول أمن المعلومات والأمن السيبراني، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

### إدارة التهديدات السيبرانية

في الإمارات الإسلامي، نستخدم إطار عمل الأمن السيبراني (TCF) لإدارة التهديدات الإلكترونية للمؤسسات، مما يضمن التواصل في الوقت المناسب مع أي تهديدات محتملة لإدارتنا العليا. فيما يلي المكونات الرئيسية لاستراتيجية الأمن السيبراني وإدارة البيانات الخاصة بنا:

الضوابط الأمنية	تقييمات الطرف الثالث	سياسة الاحتفاظ بالبيانات
توعية المتعاملين	ثقافة الأمن السيبراني	إدارة بيانات الموردين
عمليات مراجعة الحسابات	سجل خرق البيانات	استمرارية الأعمال والاستجابة للحوادث
الامتثال التنظيمي	تدريب الموظفين	

لمزيد من المعلومات حول إدارة التهديدات السيبرانية، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

## المشتريات المستدامة

تولي سياسات المشتريات في "الإمارات الإسلامي" الأولوية للاستدامة، حيث تحدد مدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة بنا متطلبات الموردين الذين تتعامل معهم المجموعة، بما في ذلك موظفيهم - سواء الذين يعملون بموجب عقد دائم أو مؤقت ومن خلال وكالات التوظيف - وأطراف أخرى من الغير. وتقع على عاتق المورد مسؤولية نشر وثقيف وبذل العناية الواجبة في التحقق من الامتثال لهذه

المدونة لموظفيه ووكلائه ومورديه من المستوى الفرعي. كما نطلب من جميع موردينا الالتزام بمحتوى هذه المدونة وإظهار التزامهم بالمبادئ المدرجة في سياق الاختصاص القضائي للعمليات والخدمات المقدمة وحجم وطبيعة الموردين المخارين، ويخضع باتعونا لتقييمات بيئية صارمة.

يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل حول الحوكمة الأخلاقية والأقسام ذات الصلة التي تم تسليط الضوء عليها في هذا التقرير في تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣ أو التقرير المحدث عن الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني.

## ممارسات العمل وحقوق الإنسان

لا يسمح بالمفاوضة الجماعية والجمعيات العمالية بموجب قانون دولة الإمارات العربية المتحدة. ويلتزم الإمارات الإسلامي بالمتطلبات القانونية المنصوص عليها في القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة الذي ينظم علاقات العمل ويتناول توظيف القصر. ويخضع البائعون والموردون لنفس القواعد.

يعد احترام حقوق الإنسان قيمة أساسية للإمارات الإسلامي في جميع علاقاتنا مع الموظفين والموردين والأطراف الأخرى. ونحن ملتزمون بحماية واحترام وتعزيز مبادئ حقوق الإنسان وتعزيز التزامنا، ونحن أيضاً من الموقعين على الميثاق العالمي للأمم المتحدة.

لمزيد من المعلومات حول المشتريات المستدامة، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

لمزيد من المعلومات حول ممارسات العمل وحقوق الإنسان، يرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠٢٣.

نحن ملتزمون بالإبلاغ عن تقدمنا بشفافية ودقة من خلال البيانات التي تغطي مؤشرات الأداء الرئيسية الواردة أدناه.

## المساهمة في بيانات المجتمع

مؤشرات الأداء الرئيسية	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	Target
عدد العمليات التي تم تقييمها للمخاطر المتعلقة بالفساد	٨	١٦	١٩	٢١
النسبة المئوية للعمليات التي تم تقييمها للمخاطر المتعلقة بالفساد	٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠
عدد شكاوى حالات الفساد	١	١	١	٠
إجمالي عدد العقوبات غير النقدية	Nil	Nil	Nil	Nil

تم الحصول على بيانات ٢٠٢٣ من تقييم المخاطر التشغيلية والتحكم اعتباراً من ٢٠ ديسمبر ٢٠٢٣.

تجربة المتعاملين	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
درجة رضا المتعاملين (%)	٧٨١	٧٨٠	٧٨٢
درجة صافي نقاط الترويج	٣٥	٣٣	٤٠
عدد شكاوى المتعاملين المقدمة	٢٤,٤٦٦	٢٣,٢٢٣	٢٤,٥٨٠

القوى العاملة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
الموظفون حسب التصنيف			
إجمالي عدد الموظفين	١,٥١٨	١,٦٦٩	١,٧٢٠
الموظفون بدوام كامل	١,٥١٨	١,٦٦٩	١,٧٢٠
الموظفون بدوام جزئي	٠	٠	٠
الموظفون الدائمون	١,٥١٤	١,٦٦٣	١,٧١٩
الموظفون المؤقتون	٤	٦	١
الموظفون حسب الجنس			
الموظفون بدوام كامل			
الإناث	٥٦٣	٦٢٩	٦٢٥
الذكور	٩٥٥	١,٠٤٠	١,٠٩٥
الموظفون بدوام جزئي			
الإناث	٠	٠	٠
الذكور	٠	٠	٠
التعيينات الجديدة			
إجمالي عدد الموظفين	٢٨٢	٢٧٠	٢٩٢
الإناث	١٣٢	١١٢	١١١
الذكور	١٥٠	١٥٨	١٨١
العمر ١٨-٣٠	١٥٧	١١٤	١١٧
العمر ٣١-٥٠	١٢٣	١٥٣	١٧٠
العمر +٥١	٢	٣	٥

# الإفصاح عن البيانات



## تعريف

<b>Board:</b> مجلس الإدارة	<b>Group EXCO:</b> اللجنة التنفيذية للمجموعة
<b>C&amp;IB:</b> الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات	<b>HSA:</b> الهيئة العليا للشريعة
<b>CBUAE:</b> مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي	<b>ICAAP:</b> عملية كفاية رأس المال الداخلي
<b>CHS:</b> درجة سعادة المتعاملين	<b>ISSB:</b> مجلس معايير الاستدامة الدولية
<b>CODE:</b> التعاون، الملكية، الدافع، المغامرة	<b>ISSC:</b> لجنة الرقابة الشرعية الداخلية
<b>COP28:</b> مؤتمر الأطراف الثامن والعشرون	<b>ISS ESG:</b> شركة خدمات المساهمين المؤسسيين
<b>CPR:</b> لائحة حماية المستهلك	<b>KPIs:</b> مؤشرات الأداء الرئيسية
<b>CSE:</b> التميز في خدمة العملاء	<b>MBRHE:</b> مؤسسة محمد بن راشد للإسكان
<b>CX:</b> تجربة العملاء	<b>MSME:</b> الشركات الصغيرة جداً والصغيرة والمتوسطة
<b>DEI:</b> التنوع والتمكين والشمول	<b>NDC:</b> مساهمة محددة على المستوى الوطني
<b>DFM:</b> سوق دبي المالي	<b>NPS:</b> صافي نقاط الترويج
<b>Emirates Islamic Bank P.J.S.C.:</b> مصرف الإمارات الإسلامي ش.م.ع، الإمارات الإسلامي، المصرف، المؤسسة	<b>PwD:</b> ذوو الهمم: أصحاب الهمم
<b>ESG:</b> الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	<b>RBWM:</b> الخدمات المصرفية للأفراد وإدارة الثروات
<b>ESR:</b> المخاطر البيئية والاجتماعية	<b>STP:</b> المعالجة المباشرة
<b>ESRP:</b> إطار سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية	<b>TCF:</b> معاملة العملاء بإنصاف
<b>GBC:</b> مجلس التوازن بين الجنسين	<b>TCFD:</b> فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ
<b>GCC:</b> مجلس التعاون الخليجي	<b>TRY:</b> الخزينة والأسواق
<b>GHG:</b> غازات الاحتباس الحراري	<b>UNGC:</b> الميثاق العالمي للأمم المتحدة
<b>GRC:</b> لجنة مخاطر المجموعة	<b>UNSDGs:</b> أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
<b>GRI:</b> مبادرة إعداد التقارير العالمية	
<b>Group:</b> مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني والشركات التابعة لها	

القوى العاملة	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١
النسبة المئوية لدوران الموظفين (الطوعي وغير الطوعي)	٧١٧	٧٩	٧١١
النسبة المئوية لدوران الموظفين (طوعي فقط)	٧١٣	٧٧	٧٩
الإجازة الوالدية			
الإناث	٢٩	٣٠	٣٣
الذكور	٥٦	٤٢	٤٦
الموظفون العائثون إلى العمل بعد الإجازة الوالدية	٨٥	٧٢	٧٩
جنسية الموظف حسب البلد			
إفريقيا	١٠	٦	٦
عربي	١٨٩	١٩٧	١٨٧
مصر	١٣٣	١٢٤	١٠٩
دول مجلس التعاون الخليجي	١٣	١٠	٨
الهند	٣٧٢	٣٤٥	٣١٧
دول أخرى من آسيا	٢١	٢٣	٢٤
شبه قارات أخرى	٥٨	٥٤	٤٧
باكستان	٢٣٧	٢٠٤	١٨٥
الفلبين	٣٠	٢٨	٣١
الإمارات	٦٣٥	٦٥٥	٥٧٢
دول غربية	٢٢	٢٣	٣٢
تدريب الموظفين			
التدريب المقدم			
إجمالي	٨٨,٨٨٩	١١٣,٦٧٠	٨٥,٤٤٧
موظفو الإدارة العليا	١,١٤٤	٣٨٥	٦٣٧
موظفو الإدارة الوسطى	١١,٧٠٣	١٣,٨٥٥	١٦,٢٥١
موظفين من مستوى آخر	٧٦,٠٤٢	٩٩,٤٣٠	٦٨,٥٥٩
الموظفون الذكور	٥٨,٥٥٩	٥٥,٦٩٣	٤٥,٣٠٣
الموظفات	٣٠,٣٢٩	٥٧,٩٧٧	٤٠,١٤٤
متوسط ساعات التدريب لكل موظف (بالساعات)			
متوسط ساعات التدريب للموظفين	٣٦	٥٠	٥٦
الموظفون الذكور	٣٤	٣٦	٤٦
الموظفات	٤١	٨٠	٧٣
موظفو الإدارة العليا	٢٥	١٥	٢٥
موظفو الإدارة الوسطى	٤٦	٣٢	٤٤



## مصرف الإمارات الإسلامي (ش.م.ع.)

الطابق الثالث، مبنى ١٦،  
مدينة دبي الطبية، دبي  
صندوق البريد ٦٥٦٤، دبي  
الإمارات العربية المتحدة

[emiratesislamic.ae](http://emiratesislamic.ae)

مصرف الإمارات الإسلامي (ش.م.ع.) مرخص من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي