

تقرير عام ٢٠٢٢
حول الشؤون البيئية
والاجتماعية والحوكمة

البنك العربي المتحد
UNITED ARAB BANK



نحو
نمو
مستدام



المحتويات

٤	نبذة عن التقرير
٥	نبذة عن البنك العربي المتحد
٨	رسالة من الرئيس التنفيذي
١٠	مستقبلنا المستدام
١٠	نهجنا في إدارة الاستدامة
١٢	حوكمة الشركات
١٢	الحوكمة والامتثال وأخلاقيات العمل
١٤	خصوصية البيانات وأمنها
١٦	خدماتنا المصرفية المسؤولة
١٦	المنتجات والخدمات المستدامة
١٧	تجربة العملاء
٢٠	موظفونا
٢٠	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها
٢٢	تحفيز تنمية قدرات الموظفين
٢٣	التنوع والإدماج والتوطين
٢٦	الصحة والسلامة في مكان العمل
٢٨	موظفونا بالأرقام
٣٢	أثرنا الاجتماعي
٣٢	تنمية المجتمع المحلي
٣٥	دعم الموردين المحليين
٣٦	بيئتنا
٣٦	بصمتنا التشغيلية
٣٨	المبادرات البيئية



نبذة عن التقرير

حول هذا التقرير

يفخر البنك العربي المتحد بتقديم تقريره حول الجوانب البيئية والاجتماعية وشؤون الحوكمة المرتبطة بعملياته، وذلك للسنة الثالثة على التوالي. ويعطي هذا التقرير لمحة عامة عن أداء البنك فيما يخص البيئة والمجتمع وحوكمة الشركات وفقاً للمبادئ التوجيهية ذات الصلة الصادرة عن سوق أبوظبي للأوراق المالية.

فترة التقرير

يغطي هذا التقرير السنة التقويمية من ١ يناير إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢. وقد أدرجت فيه بعض المعلومات من سنوات سابقة، عند توفرها، لأغراض المقارنة.

المبادئ التوجيهية المتعلقة بإعداد التقارير

التزاماً منا بالشفافية واتباع أفضل الممارسات الدولية في إصدار التقارير، فقد أعدنا هذا التقرير بما يتوافق مع أهداف التنمية المستدامة ومع المبادئ التوجيهية الصادرة عن سوق أبوظبي للأوراق المالية للشركات المدرجة في السوق المالي، والتي عرضنا مؤشراتنا في الملحق.

حدود التقرير

يغطي هذا التقرير عمليات البنك العربي المتحد ضمن دولة الإمارات العربية المتحدة فقط. كما أن جميع القيم والبيانات المالية الواردة في هذا التقرير مقدرة بالدرهم الإماراتي (AED).

جهة الاتصال

نثمن دائماً الآراء والتعليقات التي تردنا ونسعى جاهدين لتحسين جودة تقاريرنا. وعليه، فإننا نرحب بأي أسئلة أو ملاحظات قد تكون لديكم بشأن تقدم سير العمل لدينا وما نطمح لتحقيقه.

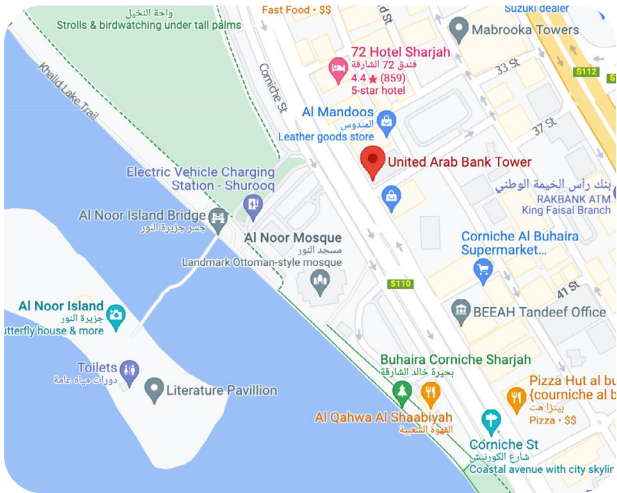
عنوان البريد الإلكتروني:

هاتف: +٩٧١٦٥٠٧٥٢٣٨

نبذة عن البنك العربي المتحد

تأسس البنك العربي المتحد ش. م. ع. (UAB) في ٢١ يناير ١٩٧٥ كمشروع مشترك بين مجموعة من المستثمرين المحليين في دولة الإمارات العربية المتحدة والبنك الفرنسي الدولي سوسيتيه جنرال (Société Générale) (SG). ويعد البنك اليوم أحد أقدم مزودي الخدمات المصرفية والمالية وأكثرهم ابتكاراً في دولة الإمارات.

يقع المقر الرئيسي للبنك العربي المتحد في الشارقة، ويقدم خدماته عبر ستة فروع و ١٧ جهاز صراف آلي و ١١ جهاز إيداع نقدي وإيداع الشيكات (CCDM) موزعة في أنحاء الدولة لتوفر الخدمات المصرفية للأفراد والمؤسسات. وقد نجح البنك في ترسيخ مكانته بصفته شريكاً مفضلاً للعملاء من المؤسسات بفضل ما يقدمه من مجموعة شاملة ومتكاملة من الخدمات المصرفية للمؤسسات المدعومة بالتمويل التجاري والخدمات المصرفية للأفراد وخدمات الأسواق المالية، بالإضافة إلى حلول الصيرفة الإسلامية.



يسعى البنك العربي المتحد إلى أن يكون شريكاً قوياً وموثوقاً به لعملائه ومساهمييه وموظفيه، ولأن يصبح الخيار المفضل للخدمات المصرفية في دولة الإمارات العربية المتحدة بما يتيح له قيادة مسيرة تحقيق مستوى أعلى من الازدهار المالي مع الالتزام المستمر بأعلى معايير النزاهة.

يلتزم البنك العربي المتحد ببناء شراكات مستدامة طويلة الأمد مع أصحاب المصلحة الرئيسيين عبر تقديم تجربة عملاء متميزة، وإضافة قيمة عالية للمساهمين، إلى جانب اعتماد نهج مبتكر في إنجاز الأعمال المصرفية، مع الحفاظ على ولائه لتراث أمتنا والمساهمة في التنمية الشاملة لدولة الإمارات العربية المتحدة.



تجاه عملائنا:

ملتزمون بتقديم تجربة عملاء متفوقة باستمرار واعتماد نهج مصرفي مبتكر.



تجاه موظفينا:

ملتزمون بمساعدة موظفينا على التطور المتواصل ضمن ثقافة تحفز الأداء العالي وتستقطب المواهب وتفاعل الموظفين ومساهماتهم وتطورها وتكافئها.



تجاه مجتمعنا:

ملتزمون بالمساهمة في نهوض مجتمعنا وإحداث أثر إيجابي ملموس.



تجاه مساهميننا:

ملتزمون بإضافة قيمة متزايدة وطويلة الأجل للمساهمين وضمان نموها الثابت والمستدام.



تجاه الهيئات التنظيمية:

ملتزمون بتطبيق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية وأخلاقيات العمل.

قيمنا



النزاهة:

في أداء أعمالنا وإدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة.



الكفاءة:

في تقديم معايير أداء نموذجية.



اللباقة:

الاحترام والمعاملة اللبقة هما المعياران الأساسيان اللذان يحكمان سلوكنا وإجراء اتنا.



التركيز على العملاء:

في توجيه أنشطتنا بحيث تحقق أعلى درجات رضا العملاء.



ثبات الأداء:

الحفاظ على الالتزامات والمعايير التي وضعناها لأنفسنا.

هيكل الملكية

البنك العربي المتحد مدرج في سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX) ويتميز هيكل الملكية فيه بالتنوع ما بين مساهمين محليين وإقليميين وأجانب.

قائمة كبار المساهمين الذين يمتلكون ما لا يقل عن ٥% من رأس المال كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢.

المساهم	نسبة الملكية (%)
البنك التجاري ش.م.ع.ق.	٤٠,٠٠%
الشيخ فيصل سلطان سالم القاسمي	١١,١٣%
شركة الوثبة الوطنية للتأمين ش.م.ع.	٨,٦٢%
شركة الماجد للاستثمارات ذ.م.م.	٥,٤٧%
جمعة الماجد عبدالله المهيري	٥,٣١%
الشيخ سلطان صقر سلطان سالم القاسمي	٥,٢٠%

رسالة من الرئيس التنفيذي

السادة أصحاب العلاقة،

إنه لمن دواعي سروري أن أقدم لكم تقرير البنك العربي المتحد السنوي الخاص بالاستدامة لعام ٢٠٢٢. كما يسعدني أن أبلغكم أننا، بالنظر لما حققناه خلال العام الماضي، فقد واصلنا إحراز تقدّم كبير نحو تحقيق رؤيتنا بأن نصبح البنك الأكثر ثقة في الإمارات العربية المتحدة.

إن البنك العربي المتحد، وبصفته شركة وطنية مسؤولة، يعطي أولوية كبيرة لتحفيز التغيير الإيجابي في المجتمعات التي نخدمها وتعزيز مساهمتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. حيث أن المبادرات التي أطلقناها خلال السنوات الأخيرة وضعتنا في مركز قوي يمكننا من خلاله استمرارية تقديم مساهمات إيجابية كبيرة في عام ٢٠٢٣، والذي يصادف عام الاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة. و ان تعاوننا مع مؤسسة مجموعة «ستوري» في مبادرة زراعة مليار شجرة إلا دليلاً واضحاً على التزامنا تجاه قضايا تغير المناخ والحفاظ على البيئة في دولة الإمارات. كما أن التزامنا ثابت ومستمر بتوسيع جهودنا الرامية إلى تعزيز الاستدامة وسنواصل البحث عن مشاريع مبتكرة ومؤثرة تدعم هذا المسعى.

تتوافق أعمالنا وأنشطتنا في البنك العربي المتحد بالكامل مع الجهود الوطنية المبذولة لتحقيق رؤية الإمارات وطموحاتها. ومساهمتنا في خلق فرص العمل في الدولة وفي تنمية المواهب الإماراتية تعد أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لنا، و يشهد على ذلك ارتفاع معدل التوطين لدينا بنسبة ٢٣٪ في عام ٢٠٢٢، بما يتجاوز المعدل الوطني. يعكس هذا التزامنا الراسخ تجاه دولة الإمارات العربية المتحدة



وشعبها في سعيها الجاد والدؤوب للمساهمة في نمو الدولة وتقدمها وازدهارها.

علاوة على ذلك، فإننا نبقى ملتزمين بتمكين الموردين المحليين الذين يشاركوننا القيم والأخلاقيات ذاتها. وقد شكل الموردون المحليون في عام ٢٠٢٢ ما نسبته ٩٨,٤٣٪ من إجمالي مورديننا، بحجم إنفاق بلغ حوالي ١٠,٨١ مليون درهم إماراتي. وهذا لا يدعم الاقتصاد المحلي فحسب، بل يضمن أيضاً بقاء سلسلة التوريد لدينا مستدامة وتستند إلى معايير أخلاقية عالية في التعاملات.

لقد حافظ أدأنا المالي على قوته في عام ٢٠٢٢ رغم التحديات التي فرضتها الجائحة وما تلاها من تداعيات. واستطعنا الخروج منها بميزانية عامة جيدة وتحقيق عوائد قوية لمساهميننا، كما ساعدنا تركيزنا الاستراتيجي على مشاريع الرقمنة والابتكار على البقاء في الصدارة في سوق يشهد تطورات سريعة.

و بالنظر إلى المستقبل، فنحن على ثقة من أن البنك العربي المتحد سيواصل لعب دور تنافسي قوي في القطاع المصرفي، وسيقدم لمختلف أصحاب العلاقة المعنيين بأعماله قيمة استثنائية. حيث أن التزامنا راسخ بإحداث أثر إيجابي على المجتمع والبيئة والاقتصاد، ونتطلع دائماً إلى مواصلة رحلتنا نحو الاستدامة.

أود ختاماً أن أغتنم هذه الفرصة لأعبر عن عظيم امتناننا لموظفينا وشركائنا وعملائنا على دعمهم الثابت والمستمر. فإنجازاتنا ما كانت لتتحقق لولا تفانيهم والتزامهم. ومعاً، يمكننا بناء مستقبل مزدهر ومستدام لدولة الإمارات العربية المتحدة.

مع خالص التقدير والاحترام،

شريش بيديه
الرئيس التنفيذي
البنك العربي المتحد

مبادراتنا

إن البنك العربي المتحد، وبصفته شركة وطنية مسؤولة، يعطي أولوية كبيرة لتحفيز التغيير الإيجابي في المجتمعات التي نخدمها وتعزيز مساهمتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. حيث أن المبادرات التي أطلقناها خلال السنوات الأخيرة وضعتنا في مركز قوي يمكننا من خلاله استمرارية تقديم مساهمات إيجابية كبيرة في عام ٢٠٢٣،

الذي تم إعلانه عام الاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

مستقبلنا المستدام

نهجنا في إدارة الاستدامة

نؤمن في البنك العربي المتحد بأن الإدارة الرشيدة للمخاطر ذات الصلة بالبيئة والمجتمع وبحوكمة الشركات، إلى جانب اعتماد أسس وسياسات استدامة قوية، يساهمان في إضافة القيمة بصورة متواصلة وعلى المدى الطويل بما فيه منفعة الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة لدينا، وبما يضمن لأعمالنا وللاقتصاد عموماً الركائز الثابتة والحماية مستقبلاً. وسعيًا منا لتحقيق ذلك فقد طورنا نهجاً في الاستدامة يوضح التزاماتنا ويقدم إفصاحات بشأنها للأطراف المعنية وأصحاب المصلحة ويُعرف باسم إطار الاستدامة للبنك العربي المتحد. يوفر إطار الاستدامة دليلاً إرشادياً يوجه البنك لاتخاذ قرارات استثمارية أفضل في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتحسين العمليات، وزيادة الكفاءة في جدول أعمال الاستدامة الخاص بنا.

حرصنا في وضعنا لنهج الاستدامة على استشارة العديد من الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة للوقوف على تعليقاتهم بشأن الموضوعات ذات الأهمية النسبية بالنسبة للبنك. كما عملنا على ضمان توافقها مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة UNSDG، ومع رؤية الإمارات العربية المتحدة ٢٠٢٢، وإرشادات الإفصاح عن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي أصدرتها سوق أبوظبي المالية للشركات المدرجة.

إن استثمارات البنك العربي المتحد وما تزال متواصلة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات، لا سيما في مشاريع الحفاظ على البيئة والمجتمع. وبغية تقليل البصمة الكربونية للبنك والمساهمة في الحد من التغير المناخي، استثمرنا في برامج الحفاظ على البيئة، ومنها إبرام شراكة مع مجموعة ستوري Storey Group، وهي مؤسسة اجتماعية مقرها دولة الإمارات العربية المتحدة وتعمل بالتعاون مع هيئة الأمم المتحدة لإنجاز مبادرة زراعة مليار شجرة التي أطلقت في عام ٢٠٢٢. تهدف المبادرة إلى زرع غابة من أشجار المانغروف التي تتميز بقدرة كل شجرة منها على امتصاص أربعة أضعاف كمية ثاني أكسيد الكربون التي تستطيع امتصاصها شجرة الغابات الاستوائية.



بُني إطار الاستدامة على خمسة ركائز لاستراتيجيتنا طويلة المدى

حوكمة الشركات

الحوكمة والامتثال وأخلاقيات العمل

إيماننا الراسخ بأن الحوكمة الرشيدة التي تتسم بالقوة والشفافية هي الركيزة الأساسية التي بُنيت عليها هويتنا المتميزة ونجاحنا، هو ما يحفز البنك للعمل باستمرار على مراجعة وتحسين هيكل وعمليات الحوكمة لضمان اتخاذ قرارات فعالة ومسؤولة. كما أن إطار الحوكمة المؤسسية والنموذج التشغيلي اللذان نعتمد هما، ويستندان على قيمنا المتمثلة في النزاهة والتركيز على العملاء والكفاءة وثبات الأداء واللباقة، يمكنان مجلس الإدارة من تطبيق رقابة فعالة ودورية فيما يخص المخاطر التي تترافق مع أعمال البنك.

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية إقرار الأهداف الاستراتيجية، وكذلك الاستراتيجيات المناسبة للتعامل مع المخاطر، والسياسات والإجراءات من أجل ضمان التوافق الجيد بين خطط العمل والموازنات وبين أنشطة الأعمال. كما يطلع المجلس أيضاً بمسؤولية وضع قيم الحوكمة المؤسسية وقواعد السلوك ومعايير الامتثال للقوانين المصرفية والإرشادات التنظيمية. ولمعرفة المزيد عن هيكل الحوكمة والإدارة في البنك العربي المتحد، يرجى الرجوع إلى قسم الحوكمة في التقرير.

هيكل مجلس الإدارة

الاسم	المنصب
سعادة الشيخ فيصل بن سلطان بن سالم القاسمي	رئيس مجلس الإدارة
السيد عمر حسين الفردان	نائب رئيس مجلس الإدارة
الشيخ عبدالله بن علي بن جبر آل ثاني	عضو مجلس إدارة
سعادة الشيخ محمد بن فيصل القاسمي	عضو مجلس إدارة
الأستاذ أحمد محمد بخيت خلفان	عضو مجلس إدارة
الأستاذ فهد بدر	عضو مجلس إدارة
الأستاذ جوزيف أبراهام	عضو مجلس إدارة
السيدة نجلاء المدفع	عضو مجلس إدارة

*شغل السيد عبدالوهاب الحلبي منصب عضو مجلس إدارة من نوفمبر ٢٠٢١ حتى مارس ٢٠٢٢.

الحوكمة

يعتمد البنك العربي المتحد إطار حوكمة قوي يهدف لضمان فاعلية إطار إدارة المخاطر، حيث أن التعامل مع المخاطر يتم بطريقة تخضع للرقابة وتتسم بالشفافية. ويشمل ذلك تشكيل لجان على مستوى مجلس الإدارة وعلى المستوى الإداري، ووضع سياسات وإجراءات واضحة، والمراقبة وتقديم التقارير دورياً، إلى جانب الإشراف المستقل من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن تحديد المخاطر والسيطرة عليها، ومع ذلك، فهناك لجان منفصلة منبثقة عن مجلس الإدارة ومسؤولة عن إدارة ومراقبة المخاطر.

(أ) لجنة الحوكمة والمكافآت

تنوب لجنة الحوكمة والمكافآت (GRC) عن مجلس الإدارة في جميع الأمور المتعلقة بالحوكمة والمكافآت والترشيح والخطط الاستراتيجية، باستثناء الصلاحيات والإجراءات التي تنحصر في مجلس الإدارة بموجب الأحكام القانونية أو الأنظمة. وتعد لجنة الحوكمة والمكافآت مسؤولة عن دعم مجلس الإدارة في الإشراف على برنامج المكافآت، من أجل ضمان أن تكون المكافآت مناسبة تتماشى مع ثقافة البنك، ومشاريعه طويلة الأجل ودرجة قبوله للمخاطر، ومع الأداء والبيئة الرقابية، كما تتوافق مع أي قوانين أو متطلبات تنظيمية.

(ب) لجنة الائتمان

تقع على عاتق لجنة الائتمان (BCC) مسؤولية وضع استراتيجية مخاطر الائتمان ومراقبة مجمل العملية الائتمانية داخل البنك بهدف الحفاظ على محفظة ائتمانية متنوعة، وتجنب التركيز غير المرغوب فيه على فئات من المخاطر، والتحسين الشامل لجودة ما تتضمنه المحفظة من أصول، والامتثال لسياسة الائتمان والمبادئ التوجيهية التنظيمية.

التنوع في منظومة الحوكمة

نسبة الذكور	نسبة الإناث
٨٧,٥٪	١٢,٥٪
٩٣٪	٧٪

الامتثال

يلتزم البنك العربي المتحد بالامتثال الكامل دائماً للقوانين واللوائح المعمول بها لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والهيئات التنظيمية الأخرى وحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة. وتوفر لجنة الامتثال الإشراف اللازم لمعالجة جميع حالات عدم الامتثال.

حالات عدم الامتثال	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
إجمالي حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح	٠	٠	١
إجمالي عدد العقوبات غير النقدية	٠	٠	٠
نسبة الغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية التي نتجت عن إجراءات الإبلاغ عن المخالفات	٠	٠	٠

(ج) لجنة المخاطر والامتثال

تتحمل لجنة المخاطر والامتثال المسؤولية الشاملة عن وضع استراتيجية المخاطر وتنفيذ المبادئ والأطر والسياسات التي تعزز إطار إدارة المخاطر والامتثال في البنك بحيث تتوافق مع معايير أفضل الممارسات. وهذا يشمل، دون أن يقتصر على، ضمان تطبيق هيكل رقابية فعالة ومراقبة حالات التعرض لمجمل المخاطر (بما يشمل، دون أن يقتصر على، المخاطر الاستراتيجية والتنظيمية والائتمانية ومخاطر السوق والسيولة والمخاطر التشغيلية والقانونية).

(د) لجنة التدقيق

تعد لجنة التدقيق مسؤولة عن عمليات المراقبة والمراجعة وتقديم التقارير إلى مجلس الإدارة بشأن الترتيبات الرسمية المتصلة بإعداد تقارير البنك المالية والسردية، وبالرقابة الداخلية والامتثال وعمليات التدقيق الداخلي/الخارجي.

(هـ) اللجنة المشتركة للتدقيق والمخاطر

يُعقد اجتماعٌ مشترك بين لجنة التدقيق ولجنة المخاطر دورياً وفقاً للتوجيهات الإرشادية الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لضمان التنسيق والتعاون الفعال بين اللجنتين في إدارة المخاطر. ويعزز هذا الاجتماع المشترك الإطار العام لإدارة المخاطر عبر توفير منصة لمناقشات جادة وقوية واتخاذ قراراتٍ فعالة في مسائل تتعلق بإدارة المخاطر.

تعارض المصالح

يطبق البنك العربي المتحد مجموعات مختلفة من السياسات والإجراءات في جميع الأقسام المعنية والتي تضمن التعامل الفعال مع حالات التعارض في المصالح التي قد يتعرض لها موظفو البنك والتي تتعلق بالعملاء. ويحدد قسم تعارض المصالح ضمن مدونة قواعد السلوك مسؤوليات الموظفين في حالات نشوء تعارض المصالح المرجح حدوثها في إطار أعمال البنك، بالإضافة إلى واجب الموظف المتمثل في ممارسة صلاحياته التقديرية لتحديد وجود تعارض وما إذا كان يستدعي اتخاذ إجراء تصحيحي.

ويتوجب على الموظفين الإبلاغ عن أي حالة تعارض في المصالح، وكذلك حماية سرية العميل والمعلومات السرية للبنك، والإفصاح عن أي مصالح تجارية خارجية قد تكون لديهم، والحصول على الموافقة قبل الدخول في تعاملات شخصية. كما يجب على الموظفين أيضاً التصرف بما يحقق مصالح العملاء على أفضل وجه. ووفقاً للدليل الخاص بتفويض الصلاحيات «لا يُمنح أي شخص صلاحية الموافقة على التزام ما أو على بندٍ من بنود الإنفاق في الأحوال التي تعود عليه بمنفعة شخصية».

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

نركز في البنك العربي المتحد على ترسيخ قيم الشفافية والمساءلة في جميع مستويات مؤسستنا. ونحقق ذلك عبر اعتماد سياسة للإبلاغ عن المخالفات تنص على الخطوات وتدابير السرية والإجراءات الواجب اتخاذها في حالة تلقي بلاغ عن سوء سلوك أو عن حدوث إجراء غير قانوني. وتقع هذه السياسة ضمن مسؤوليات قسم الامتثال، كما تحدّد السياسة المسؤول المكلف بالإبلاغ عن حدوث المخالفات والقناة المخصصة لذلك، مع الحفاظ على المستوى المطلوب من السرية وعدم الكشف عن هوية الموظف المبلغ.

حماية العملاء

يلتزم البنك العربي المتحد التزاماً تاماً بالامتثال الكامل لجميع القوانين واللوائح المعمول بها والمتعلقة بحماية المستهلك، وقد وضع البنك سياسات وإجراءات للتأكد من التزام الشفافية والعدالة مع العملاء في جميع منتجاته وخدماته. كما يقدم البنك لعملائه إفصاحات ومعلومات مناسبة تمكنهم من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن أمورهم المالية.

وإلى جانب امتثال البنك للوائح ذات الصلة، يلتزم أيضاً باتباع أعلى المعايير الأخلاقية في تعاملاته مع العملاء. لذا يتجنب البنك الدخول في أي ممارسات غير عادلة أو خادعة أو مسيئة، وسيعمل دائماً وفق ما يعود بالمنفعة على عملائه.

خصوصية البيانات وأمنها

إطار أمن المعلومات

الالتزام راسخ بحماية واحترام خصوصية البيانات التي نجمعها ونعالجها، ونعي تماماً ما يتوقعه منا عملاؤنا وشركاؤنا وموظفونا من معالجة بياناتهم بمنتهى التيقظ ووفق معايير أخلاقية عالية. ومن ثم، فإن النهج الذي نعتمه في المحافظة على خصوصية البيانات وعلى أمنها قائم على امتلاك المواهب والأنظمة والضوابط والسياسات اللازمة، وعلى الامتثال الكامل للقوانين واللوائح. كما أن إطار إدارة أمن المعلومات يضع المبادئ التوجيهية ويحدد نطاق أمن المعلومات عبر اعتماد الأهداف التالية:

1. اضمن الحماية الشاملة لأمن أصول البنك من المعلومات، وبالنتيجة إدارة مخاطر الأعمال.
2. يمكن إطار أمن المعلومات البنك من تطبيق مبادئ أمن المعلومات بهدف تعزيز أمن أنظمة المعلومات وقوتها وقدرتها على التكيف والتعافي من أي كوارث.
3. يوفر إطار أمن المعلومات التنظيم والهيكلي المناسبة للنهج الحالية المتعددة لأمن المعلومات عبر تجميع المعايير والمبادئ التوجيهية والممارسات المعتمدة حالياً في القطاع المصرفي والتي أثبتت فاعليتها.

عملاً بإطارنا الخاص بإدارة المخاطر وتماشياً مع بنود حماية بيانات المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، فقد وضع البنك العربي المتحد سياسة مفصلة لحماية خصوصية بيانات العملاء. وتوضح هذه السياسة بالتفصيل حقوق العملاء وأسس الاحتفاظ بالبيانات ومتطلبات الحماية. كما صاغت دائرة أمن المعلومات كذلك إجراء شاملاً لإدارة المخاطر تحدّد بموجبه مختلف المخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا ثم تحسب باستخدام عوامل حجم التهديد ودرجة الضعف تجاه المخاطر واحتمال حدوثها ومدى تأثيرها. وتبلغ كل من لجنة إدارة المخاطر ولجنة إدارة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة عن هذه المخاطر المتبقية للوقوف على حالتها بعد تطبيق إجراءات للحد منها.

التوافق مع معايير الأمن

تتوافق سياسات وإجراءات البنك العربي المتحد مع معايير الأمن التالية

- أ. معيار ضمان أمن المعلومات الوطني (UAE IA Standard)
- ب. المعيار التنظيمي للقطاع – PCI DSS (معيار أمن البيانات الخاص بقطاع بطاقات الدفع)
- ج. المعيار التنظيمي للقطاع – SWIFT CSP (برنامج أمن العملاء السريع SWIFT للمراسلة بين البنوك)
- د. إطار أمن وحماية معلومات البنك العربي المتحد المتوافق مع معيار ISO 27001.

اختراقات الأمن السيبراني

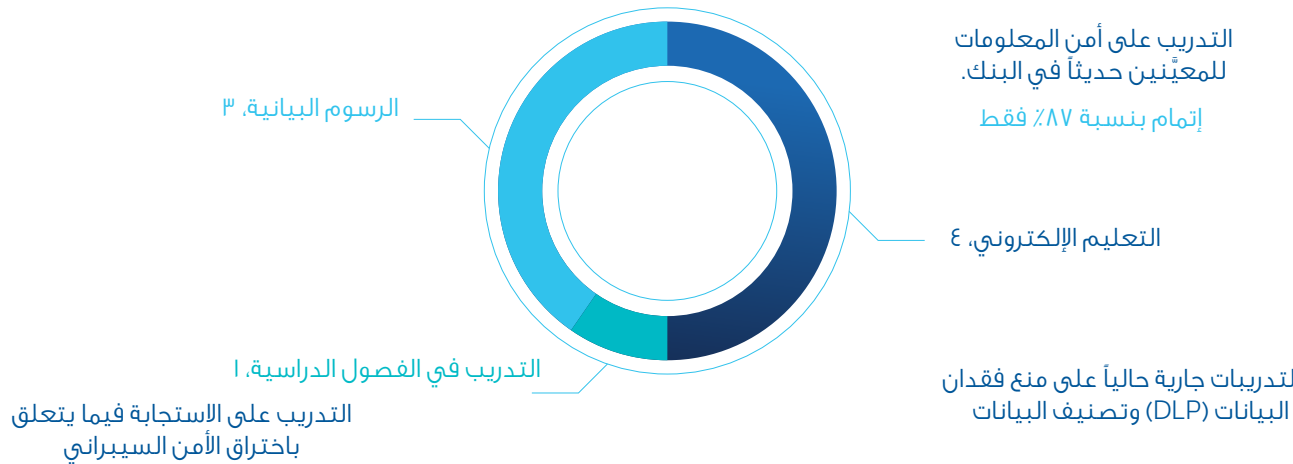
الفترة	حالات حدوث اختراق للأمن السيبراني	حالات محاولة اختراق الأمن السيبراني
الربع الأول من عام ٢٠٢٢	.	٢٧١
الربع الثاني من عام ٢٠٢٢	.	٣٦٣
الربع الثالث من عام ٢٠٢٢	.	٣٣٨
الربع الرابع من عام ٢٠٢٢	.	٢٧٥

حملات التوعية والتدريب

نظراً لدور الأخطاء البشرية الكبير في زيادة احتمالية نجاح الجرائم الإلكترونية، فإن البنك العربي المتحد يتبع نهجاً وقائياً يأتي مكملاً لأنظمتة وضوابطه الفاعلة للتأكد من تزويد الموظفين والعملاء بالمعلومات اللازمة التي تمكنهم من التعرف على أي محاولات لتنفيذ جرائم إلكترونية والتصدي لهذه الجرائم والتخفيف من حدتها.

لقد رسخ البنك منذ عام ٢٠٢١ ثقافة حملات التوعية المستمرة لعملائه والجمهور الواسع بمخاطر الاحتيال داخلياً، وذلك بنشر رسائل توعية دائمة بشأن الجرائم الإلكترونية وطرق الاحتيال المختلفة (عبر الرسائل النصية القصيرة، ووسائل التواصل الاجتماعي، والموقع الإلكتروني، وشاشات الصراف الآلي، ورسائل البريد الإلكتروني، وشاشات التوقف على أجهزة الكمبيوتر) ليتمكن الجميع من حماية أنفسهم من الجرائم الإلكترونية المالية والاحتيال. وأطلقت سلسلة من حملات التوعية التي حملت وسم UnitedAgainstFraud # و ReadBetweenTheLines #. يدعم البنك أيضاً، إلى جانب الحملات التي يطلقها اتحاد مصارف الإمارات (UBF) في حملته التي تحمل شعار «الحملة الوطنية للتوعية بالاحتيال»، والتي تُنفذ بالتعاون مع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وشرطة أبوظبي وشرطة دبي وهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (TDRA)، وترسل بصورة متواصلة عبر معظم القنوات. أما بالنسبة لحملاتنا الداخلية، فقد نظمنا دورات تدريبية لجميع الموظفين وجلسات توعية حول قضايا خصوصية البيانات والأمن على مدار العام. ويُنفذ التدريب بالتعاون مع دائرة الموارد البشرية التي تتولى المتابعة مع كافة الإدارات لضمان مشاركتها.

التوعية بأمن المعلومات (٢٠٢٢ حتى تاريخه)



خدماتنا المصرفية المسؤولة

المنتجات والخدمات المستدامة

خدمات مصرفية يسهل الوصول إليها

تماشياً مع الجهود التي تبذلها دولة الإمارات العربية المتحدة لتمكين أصحاب الهمم وضمان إرساء مجتمع يلتزم بمبدأ الشمول، فقد جهز البنك العربي المتحد ستة من فروعهم بممرات منحدرية لتيسير وصول أصحاب الهمم إلى هذه الفروع والاستفادة من خدماتها. كما نعمل أيضاً على إنشاء منافذ صراف مخصصة لعملائنا من ذوي القدرات المختلفة وترقية أجهزة الصراف الآلي بحيث تصبح مزودة بلوحة مفاتيح بريل.

التمويل المستدام

يدرك البنك العربي المتحد التحديات البيئية والاجتماعية التي تستمر في البروز كمخاطر يمكن أن تؤثر سلباً على جميع جوانب حياة الأفراد والشركات على حدٍ سواء. وبصفتنا مؤسسة تقديم خدمات مالية تسعى للتحويل إلى مؤسسة أكثر استدامة، فنحن حالياً بصد اتخاذ خطوات نحو دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات صنع القرار. وقد دمجتنا أيضاً اعتبارات المخاطر البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات الخدمات المصرفية للشركات لدينا بدءاً من مرحلة تهيئة الحساب المصرفي، حيث نقيم درجة تعرض العملاء من الشركات المحتمل للمخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر حوكمة الشركات، وننظر في الوسائل الممكنة لمعالجة هذه المخاطر أو الحد منها. ويعاد هذا التقييم سنوياً عند إجراء مراجعات التسهيلات الائتمانية لكامل محفظة الخدمات المصرفية للشركات. كما يواصل البنك استثماره في أصول مرتبطة بالبيئة والمجتمع والحوكمة حيث استثمر ما يقرب من ٤٧,٧ مليون درهم إماراتي في قروض من بنوك إقليمية متعددة.

الخدمات المصرفية الرقمية

بناءً على جهودنا، وعلى وعدنا بتقديم تجربة عملاء في غاية التميز وبالابتكار المتواصل في خدماتنا، فقد أطلق البنك منصة توفر للعملاء الأفراد إمكانية الانضمام رقمياً وفتح حسابات، بالإضافة إلى بوابة مصرفية إلكترونية للعملاء من الشركات. وتوفر المنصة الإلكترونية للعملاء الراحة وسهولة تقديم طلب فتح حساب من اختيارهم دون الحاجة إلى الوثائق الورقية. أما الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت فتتيح للعملاء تقديم طلبات عبر الإنترنت لجميع أنواع التحويلات والمدفوعات والمعاملات، مما يقلل إلى حدٍ كبير من الطلبات الورقية المقدمة في الفروع. كما استبدل البنك عملية إرسال كشوف الحسابات الورقية في نهاية كل شهر بكشوف إلكترونية شهرية تُرسل إلى عناوين البريد الإلكتروني المسجلة للشركات، وذلك في إطار جهوده المستمرة لرقمنة عملياته وتقليل استهلاك الورق.



تجربة العميل

تدريب الموظفين على تجربة العميل

نظراً لكوننا مؤسسة تقدم خدمات مالية فإن أعمالنا تتمحور حول عملائنا، وعليه فإن تجربة العملاء ورضاهم هي عوامل بالغة الأهمية تؤثر على نجاح أعمالنا واستمراريتها. بناءً عليه، نتبع في البنك العربي المتحد نهجاً استراتيجياً لضمان منح عملائنا تجربة مصرفية سلسة وعالية الجودة، ويتأتى ذلك بتوفير التدريب اللازم لموظفينا العاملين في الخطوط الأمامية لتزويدهم بالمهارات والمعرفة اللازمة لتلبية جميع احتياجات العملاء والمعالجة الفعالة لأي نزاعات قد تنشأ. يضمن هذا تجربة موحدة وعالية الجودة في جميع فروع البنك، كما يساعد في تبين التحسينات الممكنة على تجربة العملاء وفي تنفيذها بسهولة.

عنوان البرنامج التدريبي	المواضيع	عدد الحضور من الموظفين
١. برنامج مركز الاتصال – التعامل مع العملاء الصعبين	- أسباب وجود عملاء صعبين وطرق التعامل معهم - أنواع المتصلين - توقعات العملاء مقارنةً بالواقع - كيفية التعامل مع الأنواع المختلفة من المتصلين	٣
٢. تحديد خريطة تجربة العميل – دورات تدريبية لدى معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية (EIBFS)	- تحديد وفهم شرائح العملاء الرئيسية - رسم تجربة مفصلة للعملاء وفقاً لشرائحهم - فهم الجوانب الرئيسية لتجربة العملاء التي تحفز نجاح الأعمال	٢
٣. تجربة العملاء – دورات تدريبية لدى معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية (EIBFS)	- فهم تجربة العميل. - عدم التوقف عند حدود ما هو مطلوب، بل تجاوز ذلك. - تعلم مهارات دور "مهندس السعادة" في خدمة العميل. - استخدام تجربة العملاء كاستراتيجية. - طرق تحسين استراتيجية تجربة العملاء. - الصلة ما بين تجربة العميل والاحتفاظ به. - قياس تجربة العملاء.	٣
٤. خدمة العملاء لأصحاب الهمم	- فهم حقوق أصحاب الهمم وغيرهم من الفئات الضعيفة - فهم الأحكام ذات الصلة بمعايير حماية المستهلك في الإمارات والقانون الاتحادي لدولة الإمارات. - تعلم أسلوب التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في الوظائف التي تتعامل مع العملاء بصورة مباشرة. - التعرف على المبادئ والآداب وأفضل الممارسات في التعامل معهم بطريقة عادلة تتسم بالتعاطف. - تحليل أفضل الممارسات العالمية في التعامل الحساس مع هؤلاء الأشخاص.	٥٤

شكاوى العملاء

عملاؤنا هم جوهر كل ما نقوم به، لذا نسعى باستمرار للوفاء بالتزاماتنا تجاههم - «ملتزمون بتقديم تجربة عملاء متفوقة باستمرار وباعتماد نهج مصرفي مبتكر» - ونحقق ذلك بالتأكد من تطبيق عمليات مصرفية فعالة وقوية. وعندما يتعلق الأمر بشكاوى العملاء وإدارة التظلمات فإن البنك يعمل وفقاً للوائح المصرف المركزي ودائرة حماية المستهلك (CPR). فعند تلقي شكوى، يُوضّح للعملاء حقوقهم في تصعيد قضيتهم إلى المصرف المركزي. كما نتأكد من إحاطتهم بعملية التظلم التي نطبقها وبحقوقهم عبر نشر وإتاحة ميثاق العملاء الخاص بنا للجميع على موقعنا الإلكتروني وفي فروعنا. حرصاً على ضمان قدرة العملاء على التواصل معنا بسهولة، فقد أنشأنا القنوات التالية لتلقي الشكاوى:



مركز اتصال يعمل على مدار الساعة



الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك العربي المتحد



٦ فروع موزعة في أنحاء الإمارات



الخدمات المصرفية عبر تطبيقات الهاتف المحمول



الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك العربي المتحد



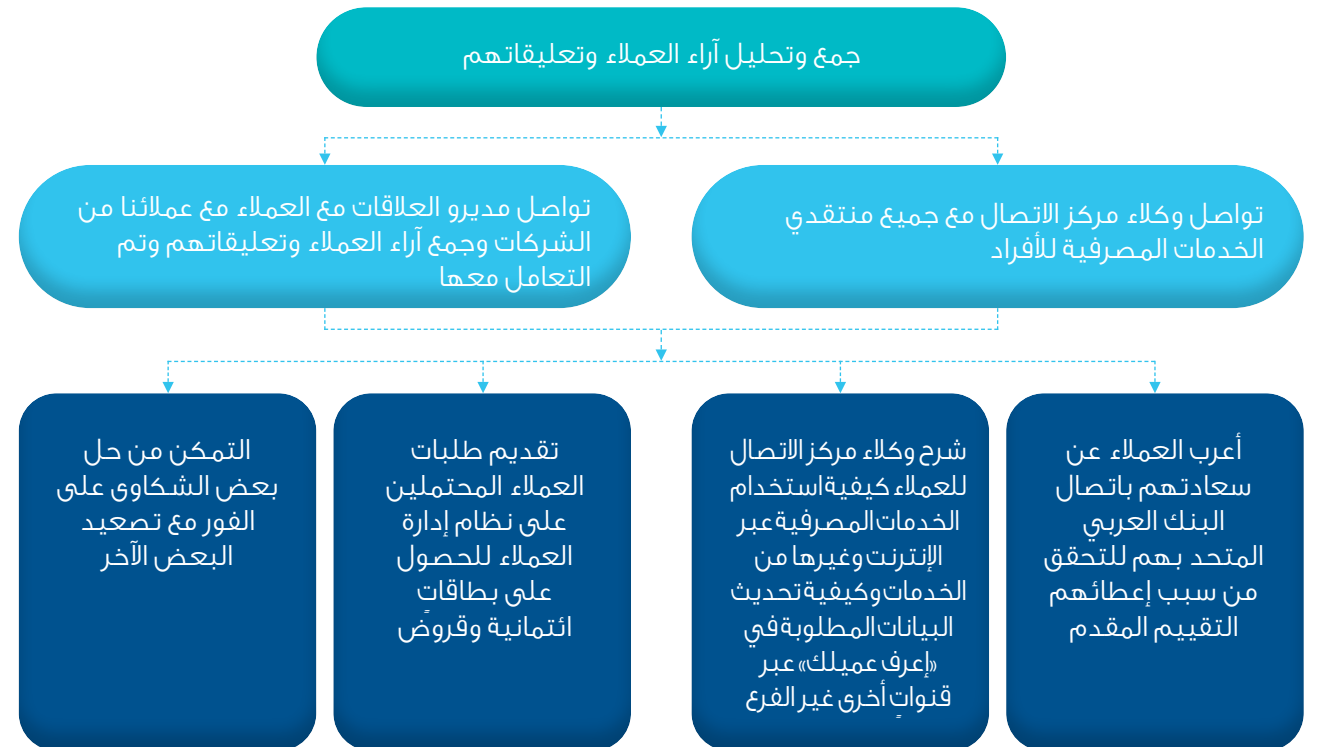
إمكانية استخدام خدمة الدردشة والبريد الإلكتروني على مدار الساعة

رضا العملاء

يُجري البنك استبيان الرضا كل عام لتقييم جودة خدماته واكتشاف الثغرات ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها. ويُحدّد صافي نقاط الترويج (Net Promotor Score) استناداً إلى الإجابات الواردة على سؤال واحد: «ما مدى احتمالية أن توصي بأحد منتجات أو خدمات البنك العربي المتحد لصديق أو زميل؟»



بعد جمع ردود الاستبيان من عملائنا الكرام، اتخذت فرقنا الإجراءات التالية لضمان سد الثغرات وتحسين تجربة العملاء بما يتماشى مع ملاحظات العملاء.



موظفونا



المكافآت والتقدير

يتابع البنك العربي المتحد باستمرار إنجازات موظفيه ويقدر مساهماتهم في نجاح البنك. وإظهاراً لتقدير الجهود الدؤوبة لموظفيه المتفوقين، فقد خصص البنك ٢٠٠,٠٠٠ درهم إماراتي لمبادراته الخاصة بالمكافآت والتقدير مثل جائزة أفضل موظف لكل ربع سنة، وجائزة الشيخ فيصل، وجائزة أفضل فرع.

رضا الموظفين

أحد المقاييس الرئيسية التي يستخدمها البنك لاستقطاب مشاركة موظفينا والحصول على تعليقاتهم ومدخلاتهم حول كيفية تحسين تجربتهم ولتقييم رضاهم الوظيفي هو بإجراء الاستبيان الخاص بصافي نقاط الترويج.

صافي نقاط الترويج للموظفين	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
مشاركة الموظفين	٧٠٪	٨٥٪	٨٥٪	٨٥٪
مستوى الرضا العام	٨٠٪	٨٥٪	٨٥٪	٨٥٪
معدل غياب الموظف	٢٪	٢٪	٢٪	٢٪

معدل دوران الموظفين	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
نسبة التغيير على أساس سنوي للموظفين بدوام كامل	٢٣٪-	١٥٪-	٣٪-	١٪-
نسبة التغيير على أساس سنوي للموظفين بدوام جزئي	٠٪	٠٪	٠٪	٠٪
نسبة التغيير على أساس سنوي للموظفين المقاولين	٢٠٪-	٥٣٪-	٢٪	١٥٪-
نسبة التغيير على أساس سنوي للموظفين الاستشاريين	٠٪	٠٪	٠٪	٠٪

استقطاب المواهب والاحتفاظ بها

إدراكاً من البنك العربي المتحد بأن موظفيه هم مفتاح نجاحه فإنه يلتزم بجذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها، ويعمل كذلك على خلق بيئة عمل داعمة تحفز المشاركة وتعزز النمو والتطوير المهني.

يستثمر البنك العربي المتحد في موظفيه بتوفير برامج التدريب والتطوير وترتيبات العمل المرنة وحزم التعويضات التنافسية. كما يعطي البنك الأولوية لإيجاد بيئة عمل تتسم بالتنوع والشمول ويحظى فيها جميع الموظفين بالتقدير والاحترام.

يشارك البنك العربي المتحد أيضاً إلى جانب مبادراته الداخلية مشاركة فعالة في المجتمع بشكل عام، ويدعم المبادرات التي تعزز التعلم والتطوير المهني. كما يتعاون البنك مع الجامعات المحلية لتقديم فرص التدريب والعمل للطلاب، مما يساعد على تطوير مهارات الجيل القادم من القادة في المنطقة.

يعد التزام البنك العربي المتحد باستقطاب أفضل المواهب والاحتفاظ بها عاملاً رئيسياً في استدامته ونجاحه على المدى الطويل، وهو حريص على مواصلة الاستثمار في موظفيه وإرساء ثقافةٍ إيجابية في مكان

العمل من أجل جذب أفضل المواهب في القطاع والاحتفاظ بها. وفيما يلي بعض المبادرات الرئيسية التي نفّذها البنك في هذا الصدد.

المزايا الممنوحة للموظفين

حفاظاً على مكانته التنافسية في سوق العمل ومن أجل منح موظفينا مزايا تحفيزية تعزز معدل الاحتفاظ بهم، يوفر البنك لهم التأمين الطبي والتأمين على الحياة، وبدل السفر جواً، وبدل التعليم، وبدل إيجار المنزل مقدماً، وبدل الهاتف المحمول. وتخضع حزم مزايا الموظفين سنوياً لمراجعة لجنة المكافآت والحوكمة المنبثقة عن مجلس الإدارة.

إجازة الأمومة و الأبوة

يلتزم البنك بقانون العمل الإماراتي الصادر عام ٢٠٢٢، والذي يمنح الموظفات إجازة أمومة تصل إلى ٩٠ يوماً تقويمياً، ويحق للموظفين والموظفات أخذ إجازة أمومة و أبوة مدتها ٥ أيام عمل. وقد حصلت موظفتان و ٦ موظفين على هذه الإجازة في عام ٢٠٢٢.

تحفيز تنمية قدرات الموظفين

يشرف فريق التدريب الخاص بإدارة رأس المال البشري في البنك العربي المتحد على وضع إطار تطوير الكفاءات كل عام بما يتماشى مع القيم والأولويات الاستراتيجية في خطة الأعمال السنوية والخطة الاستراتيجية للبنك. ويساعد هذا الإطار الفريق في تصميم توجيهات إرشادية لجميع الأطراف المشاركة في العملية (المدرّب والموجه والمشرف والمقيم ودائرة التعلم والتطوير).

تُصمّم كذلك خطط تطوير وظيفي فردية بناءً على إطار تطوير الكفاءات واستناداً إلى المعايير التي سيقيّم الموظف على أساسها، والتي تُحدّد باستخدام آلية متعددة المصادر ترصد احتياجات التعلم والتطوير المشتركة بين مجموعة من الموظفين. كما تعدّ عملية مراجعة الأداء أداة رئيسية للوقوف على متطلبات التعلم والتطوير، والتخطيط لهما. ثمّ يراجع فريق تدريب إدارة الثروات البشرية الخطط والتوقعات والنتائج مع الإدارة العليا بينما يتأكد المديرون المباشرون من أنها تحقق النتائج المرجوة من تدريب الأفراد.

وحرصاً على ضمان فاعلية التدريب الذي نقدمه، نقيّم برامج تنمية المهارات الفنية قبل التدريب وبعده، ونستخرج تقريراً بالنتائج نحدد بموجبه مدى فاعلية التدريب وأوجه التحسين الممكنة عند اللزوم. علاوةً على ذلك، نجمع آراء وتعليقات المشاركين لتقييم رضاهم وتحليل أثر التدريب في مسار تقدمهم المهني. وتتنوع طرق التقييم المستخدمة ما بين التمارين ولعب الأدوار ودراسات الحالة، على سبيل المثال.

التدريب – جميع الموظفين		
٢٠٢٢	٢٠٢١	
٩	١٠	متوسط عدد أيام التدريب للموظفين الذكور
١٠	١١	متوسط عدد أيام التدريب للموظفات الإناث
٩	١٠	متوسط عدد أيام التدريب لجميع الموظفين
٨	٨	تقييم الموظف بعد التدريب لبرامج التعلم (صافي نقاط الترويج)

التدريب – كبار الموظفين والموظفون التنفيذيون		
٢٠٢٢	٢٠٢١	المؤشر
٦	٦	متوسط عدد أيام التدريب لكبار الموظفين والموظفين التنفيذيين من الذكور
٨	٦	متوسط عدد أيام التدريب لكبار الموظفين والموظفين التنفيذيين من الإناث
٧	٦	متوسط عدد أيام التدريب لجميع كبار الموظفين والموظفين التنفيذيين

برامج التعلم والتطوير			
البرنامج	الوصف	عدد البرامج	عدد المستفيدين
تدريب من أطراف خارجية	البرنامج الفني والسلوكي، وبرامج خاصة بالمسار المهني	٣	٤٦ موظفاً
برنامج تدريبي من معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية	البرنامج الفني والسلوكي، وبرامج خاصة بالمسار المهني	٤٤٣	١٥٦ موظفاً
برامج البنك العربي المتحد (تنظيمية + مهارات شخصية)	برامج مطلوبة تنظيمياً، وبرامج التوعية الفنية والتدريب السلوكي	١٣٥	٣٦٧ موظفاً

التنوع والشمول والتوطين

يؤمن البنك العربي المتحد إيماناً راسخاً بدور التنوع والشمول في تحفيز الابتكار وتعزيز ثقافة عمل ديناميكية يتعلم الأفراد فيها من بعضهم البعض وتؤدي إلى تحقيق الازدهار بفضل اختلاف وتنوع الخلفيات الثقافية. وقد انعكست جهودنا لخلق ثقافة مؤسسية أكثر تنوعاً وشمولية في زيادة بنسبة ٧٪ في موظفاتنا و ٤٪ في الكوادر الإماراتية.

المساواة بين الجنسين

استكمالاً لمساعيها المتواصلة لتعزيز التنوع والشمول في البنك العربي المتحد، نركز على زيادة مشاركة الموظفات وعلى تطوير قدراتهن بغيرض تأهيلهن لشغل مناصب قيادية في البنك.

وتماشياً مع لوائح ومعايير حوكمة الشركات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، يعمل البنك العربي المتحد على تحسين التوازن بين الجنسين عبر اعتماد عملية توظيف واعية حيث يقوم فيها المدراء باستبعاد المرشحين غير المتناسبين بناءً على الأهداف المقررة لتحقيق التوازن بين الجنسين. نتيجةً لذلك فإن ٤٠٪ من موظفينا المعيّنين حديثاً في عام ٢٠٢٢ هم من الإناث، وهو ما يمثل زيادة بنسبة قدرها ٢٦٪ مقارنة بعام ٢٠٢١. إضافةً إلى ذلك، فقد رفعنا متوسط ساعات التدريب للموظفات ليزيد بمعدل يوم واحد عن ساعات التدريب للموظفين الذكور، كما خفّضنا نسبة متوسط تعويضات الذكور إلى متوسط تعويض الإناث إلى ١٢٠٪ مقارنة بنسبة ١٢٦٪ في عام ٢٠٢١.

التقسيم حسب الجنس – جميع الموظفين			
٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
٣٤٤	٣٤٧	٣٥٧	العدد الإجمالي لجميع الموظفين العاملين بدوام كامل
٢٠٨	٢٣١	٢٣٧	عدد الموظفين من الذكور بدوام كامل من إجمالي القوى العاملة
٦٠٪	٦٧٪	٦٦٪	نسبة الموظفين من الذكور بدوام كامل من إجمالي القوى العاملة
١٣٦	١١٦	١٢٠	عدد الموظفين من الإناث بدوام كامل من إجمالي القوى العاملة
٤٠٪	٣٣٪	٣٤٪	نسبة الموظفين من الإناث بدوام كامل من إجمالي القوى العاملة

مستوى الإدارة العليا والمناصب التنفيذية – الرئيس التنفيذي والمندوبون المباشرون – مقسمون حسب الجنس			
٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
١٣	١٤	١٤	العدد الإجمالي لجميع الموظفين في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية
١٠	١١	١١	عدد الموظفين من الذكور في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية
٧٧٪	٧٩٪	٧٩٪	نسبة الموظفين من الذكور في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية
٣	٣	٣	عدد الموظفين من الإناث في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية
٢٣٪	٢١٪	٢١٪	نسبة الموظفين من الإناث في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية

التوطين

كلنا فخر بأن أعمالنا وأنشطتنا تتوافق مع المساعي الوطنية الرامية إلى تحقيق رؤية الإمارات ٢٠٢٢ إذ ندعم باستمرار خلق فرص العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة وتطوير المواهب الإماراتية. وقد جاء معدل التوطين لدينا انعكاساً لذلك حيث ارتفع في عام ٢٠٢٢ بنسبة ٢٣٪ ليتجاوز المعدل الوطني المتوسط في دولة الإمارات، واستطعنا تحقيق ذلك بالتركيز استراتيجياً على توظيف المواهب الوطنية والاحتفاظ بها عبر الجهود التالية:

- المشاركة في معارض التوظيف المختلفة لتحديد المواهب الإماراتية المناسبة للانضمام إلى فريق عمل البنك العربي المتحد.
- تقديم حزم رواتب جذابة تشمل بدلات النقل والمرافق والإسكان والعطلات الوطنية وتذاكر السفر والتعليم والتأمين على الحياة والتأمين الطبي.
- تقديم مجموعة واسعة من المزايا والعديد من مبادرات المشاركة مثل جائزة أفضل موظف في كل ربع سنة، وجائزة أفضل موظف إماراتي في الشهر، وعيد الأم، ويوم السعادة.
- إرساء أفضل بيئة عمل تخلو من التوتر والإجهاد.

جميع الموظفين – المواطنون في مقابل الوافدين			
٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
٣٠	٢٦	٢٥	عدد الدول التي يعمل لدينا موظفون منها
٨٠	٦٥	٧٢	عدد الموظفين المواطنين من إجمالي القوى العاملة
٢٣٪	١٩٪	٢٠٪	نسبة الموظفين المواطنين من إجمالي القوى العاملة
٢٦٤	٢٨٢	٢٨٥	عدد الموظفين الوافدين من إجمالي القوى العاملة
٧٧٪	٨١٪	٨٠٪	نسبة الموظفين الوافدين من إجمالي القوى العاملة

أول خمس جنسيات من حيث عدد العاملين لدينا منها – جميع الموظفين			
٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
١٢٥	١٠٤	١١٠	الهندية
٨٦	٧١	٧٩	الإماراتية
٣٢	٣٧	٣٥	الأردنية
٢٥	٢٥	٢٥	المصرية
٢١	٢٣	٢٢	الباكستانية

علاوةً على ذلك، ودعماً لتقدمهم في المسار المهني في البنك، نقدم مجموعةً متنوعةً من البرامج التدريبية المخصصة للموظفين الإماراتيين والمعدلة وفق احتياجات التطوير الوظيفي الخاصة بهم.

التعيينات الجديدة ومستوى الإدارة الوسطى – مقسمون حسب الجنس

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
٣٣١	٣٣٣	٣٤٣	العدد الإجمالي لجميع الموظفين المبتدئين وفي الإدارة الوسطى
١٩٨	٢٢٠	٢٢٦	عدد الموظفين المبتدئين وفي الإدارة الوسطى من الذكور
٦٠٪	٦٦٪	٦٦٪	نسبة الموظفين المبتدئين وفي الإدارة الوسطى من الذكور
١٣٣	١١٣	١١٧	عدد الموظفين المبتدئين وفي الإدارة الوسطى من الإناث
٤٠٪	٣٤٪	٣٤٪	نسبة الموظفين المبتدئين وفي الإدارة الوسطى من الإناث

التعيينات الجديدة – مقسمون حسب الجنس

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
٧٤	٤٨	٦٩	العدد الإجمالي لجميع الموظفين المعيّنين حديثاً
٣٨	٣٧	٥٢	عدد الموظفين المعيّنين حديثاً من الذكور
٥١٪	٧٧٪	٧٥٪	نسبة الموظفين المعيّنين حديثاً من الذكور
٣٦	١١	١٧	عدد الموظفين المعيّنين حديثاً من الإناث
٤٩٪	٢٣٪	٢٥٪	نسبة الموظفين المعيّنين حديثاً من الإناث

عدم التمييز

لا يتسامح البنك العربي المتحد مع أي شكل من أشكال التمييز أو التنمر أو المضايقة التي تؤدي إلى إيجاد بيئة معادية وغير مريحة لموظفينا، وسيترتب عليها في حال حدوثها اتخاذ البنك لإجراءات تأديبية شديدة بحق مرتكبها مع احتمال الفصل. وتعد المعاملة العادلة لجميع العاملين، بغض النظر عن العرق أو الدين أو الجنس أو التوجه الجنسي أو الإعاقة أو أي معايير أخرى، واحدةً من قيمنا الأساسية.

مدونة قواعد السلوك

تعزز مدونة قواعد السلوك الخاصة بالبنك المبادئ الأخلاقية العالية، كما أنها تمثل قيمنا القوية الراسخة في النزاهة والشفافية. وتشجع هذه المدونة موظفينا على الامتناع عن أي سلوك غير قانوني أو غير نزيه أو غير أخلاقي، كما تضمن لهم أن يُعاقبوا بإنصاف وعلى قدم المساواة، بغض النظر عن دينهم أو عرقهم أو إعاقتهم أو جنسهم. ويتعين على جميع موظفينا الالتزام بهذه القواعد، إذ قد يؤدي تجاهل هذه المعايير أو عدم الامتثال لها إلى اتخاذ البنك إجراءات تأديبية بحق الموظف المعني وإلى احتمال إنهاء خدماته في نهاية الأمر، اعتماداً على طبيعة انتهاكات قواعد السلوك ومدى خطورتها.



لم تُسجل في السنوات الثلاث الماضية أي حالات تمييز أو مضايقة، كما لم تُقدم أي شكاوى رسمية في عام ٢٠٢٢ عن حوادث تمييز أو مضايقة.

تحدي اللياقة من البنك العربي المتحد ٢٠٢٢

استجابةً لمبادرة الشيخ محمد لتحدي دبي للياقة في نوفمبر، أجرى البنك العربي المتحد تحدياً للياقة البدنية شمل جميع الموظفين وعائلاتهم. وقاد الجلسات أربعة من مدربي اللياقة البدنية المحترفين حيث حفلت بالأنشطة البدنية والألعاب، تبعها وجبات خفيفة صحية بالإضافة إلى تحدي الركض لمسافة ٥ كيلومترات مع الرئيس التنفيذي للبنك العربي المتحد.



الصحة والسلامة في مكان العمل

إن مساعدة موظفينا في العيش بطريقة صحية والمحافظة على عافيتهم الجسدية والذهنية هو أمر بالغ الأهمية بالنسبة للبنك العربي المتحد، عدا عن كونه يؤثر تأثيراً مباشراً على إنتاجيتهم ونجاحهم. تماشياً مع ذلك، يقدم البنك مبادرات مختلفة لزيادة الوعي بالمشكلات الصحية الخطيرة مثل سرطان الثدي، كما يحرص على إشراك موظفيه في أنشطة بدنية متنوعة يمكنهم فيها اصطحاب أسرهم لقضاء وقتٍ ممتع معاً والتواصل مع الآخرين.

وقد نفذنا خلال عام ٢٠٢٢ المبادرات التالية

التوعية بسرطان الثدي ٢٠٢٢

نظم البنك العربي المتحد دورات توعية عن سرطان الثدي لجميع الموظفين في البنك العربي المتحد، لمناقشة مقومات التغذية الصحية ونمط الحياة وكيفية التحقق بانتظام من صحتهم. وقد أجريت هذه الجلسات بالتعاون مع مستشفيات زليخة.



موظفونا بالأرقام

الموظفون حسب نوع العقد			
٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
٣٤٤	٣٤٧	٣٥٧	إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل
.	.	.	إجمالي عدد الموظفين بدوام جزئي
٣٩	٤٦	٤٥	إجمالي عدد الموظفين من المقاولين
.	.	.	إجمالي عدد الموظفين من الاستشاريين

جميع الموظفين – مقسمون حسب الجنس			
٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
٣٤٤	٣٤٧	٣٥٧	إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل
٢٠٨	٢٣١	٢٣٧	عدد الموظفين من الذكور بدوام كامل من إجمالي القوى العاملة
٪٦٠	٪٦٧	٪٦٦	نسبة الموظفين من الذكور بدوام كامل من إجمالي القوى العاملة
١٣٦	١١٦	١٢٠	عدد الموظفين من الإناث بدوام كامل من إجمالي القوى العاملة
٪٤٠	٪٣٣	٪٣٤	نسبة الموظفين من الإناث بدوام كامل من إجمالي القوى العاملة

جميع الموظفين – مقسمون حسب العمر			
٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
١١	١	٢	عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ و ٢٤ عاماً
٪٣	٪٠	٪١	نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ و ٢٤ عاماً
٥٨	٤٧	٦٧	عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٥ و ٣٤ عاماً
٪١٧	٪١٣	٪١٩	نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٥ و ٣٤ عاماً
١٦٤	١٧٨	١٧٧	عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٣٥ و ٤٤ عاماً
٪٤٨	٪٥٠	٪٥٠	نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٣٥ و ٤٤ عاماً
٩٤	٩٩	٩٠	عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٤٥ و ٥٤ عاماً
٪٢٧	٪٢٨	٪٢٥	نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٤٥ و ٥٤ عاماً
١٧	٢٢	٢١	عدد الموظفين الذين تبلغ أعمارهم ٥٥ سنة فما فوق
٪٥	٪٦	٪٦	نسبة الموظفين الذين تبلغ أعمارهم ٥٥ سنة فما فوق

مستوى الإدارة العليا والمناصب التنفيذية – المواطنون مقابل الوافدين – جميع الموظفين			
٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
٢	٢	٢	عدد الموظفين في مستوى الإدارة العليا و المناصب التنفيذية من المواطنين
٪١٥	٪١٤	٪١٤	نسبة الموظفين في مستوى الإدارة العليا و المناصب التنفيذية من المواطنين
١١	١٢	١٢	عدد الموظفين في مستوى الإدارة العليا و المناصب التنفيذية من الوافدين
٪٨٥	٪٨٦	٪٨٦	نسبة الموظفين في مستوى الإدارة العليا و المناصب التنفيذية من الوافدين

المواطنون في مقابل الوافدين – التعيينات الجديدة لهذا العام			
٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
٢٨	٧	٢٠	عدد الموظفين المعيّنين حديثاً من المواطنين
٪٣٨	٪١٥	٪٢٩	نسبة الموظفين المعيّنين حديثاً من المواطنين
٤٦	٤١	٤٩	عدد الموظفين المعيّنين حديثاً من الوافدين
٪٦٢	٪٨٥	٪٧١	نسبة الموظفين المعيّنين حديثاً من الوافدين

معدل الدوران الوظيفي			
٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
–١٪	–٣٪	–١٥٪	نسبة التغيير على أساس سنوي للموظفين بدوام كامل
٪٠	٪٠	٪٠	نسبة التغيير على أساس سنوي للموظفين بدوام جزئي
–١٥٪	٪٢	–٥٣٪	نسبة التغيير على أساس سنوي للموظفين من المقاولين
٪٠	٪٠	٪٠	نسبة التغيير على أساس سنوي للموظفين من الاستشاريين

نسب الأجور				
٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
٪١٢٠	٪١٢٦	٪١٢٧	٪١٣٥	متوسط أجر الموظفين من الذكور إلى أجر الموظفين من الإناث
٪١٢٥٠	٪١٠٠٠	٪١٠١٧	٪١٠٣٨	إجمالي أجر الرئيس التنفيذي إلى متوسط إجمالي الأجر المكافئ الموظف بدوام كامل

الإدارة العليا

نائل مراد

رئيس الخدمات المصرفية للشركات

عبد الحليم شيخ

رئيس إدارة الشؤون المالية

زسومبور برومير

رئيس إدارة الإمتثال

امري بالكين

رئيس الخدمات المصرفية للأفراد

نارايانان سانتانام

رئيس الإنتمان

محمد الدسوقي

رئيس الخدمات المصرفية الإسلامية

عبدالله الطائي

رئيس القطاعات التشغيلية

بيجو ناير

رئيس إدارة التدقيق

كارلا عجاقة

رئيس إدارة الأسواق المالية

شريش بيديه

الرئيس التنفيذي

هند العطار

رئيس إدارة الثروات البشرية

أيمن القدسي

رئيس تقنية المعلومات

بهاسكار سين

رئيس إدارة المخاطر

أثرنا الاجتماعي

يمكن الاطلاع على ملخص لاستثماراتنا في المسؤولية الاجتماعية للشركات خلال عام ٢٠٢٢ في الجدول أدناه:

المؤسسة المستفيدة	القيمة النقدية المستثمرة (درهم)	
المدارس الأهلية الخيرية	٢٤,٩٩٥,٠٠	ساعد قسم الصيرفة الإسلامية بالبنك العربي المتحد أسرة مكونة من ٥ أفراد بالدعم المالي بعد وفاة الأب.
مركز النور لتدريب ذوي الاحتياجات الخاصة	١٥,٠٠٠,٠٠	مركز النور هو مركز غير ربحي يقدم خدمات احترافية عالية الجودة لمجتمع ذوي الاحتياجات الخاصة عبر تغطية تكاليف العمليات وتقديم أفضل معايير التدريب والتأهيل لطلابهم.
الاتحاد البارالمبي لمنطقة غرب آسيا لرياضات أصحاب الهمم	١,٠٠٠,٠٠	منظمة تدعم الرياضات البارالمبية وتساعد في تطويرها.
الشركة الحديثة للأدوية ذ.م.م.	٣٤,٨٠٠,٠٠	تقدم أحد موظفي البنك العربي المتحد بطلب لإدارة الثروات البشرية بالبنك لدعمه نظراً للحالة الصحية الحرجة لزوجته، إذ أنها مصابة بمرض السكري من النوع الأول وتحتاج إلى أخذ نوعين من حقن الأنسولين للحفاظ على استقرار مستوى السكر في الدم.
نادي عجمان لذوي الإعاقة	١,٠٠٠,٠٠	تواصل نادي عجمان لذوي الإعاقة مع البنك العربي المتحد لرعاية أنشطتهم الخيرية. ويقع النادي في عجمان على مساحة ٥٥,٠٠٠ قدم تتضمن ملاعب وصالة رياضية ووحدة علاج طبيعي ومركز إعادة تأهيل لأصحاب الهمم.
مؤسسة حماية	١,٠٠٠,٠٠	هي مؤسسة غير ربحية تعمل في الإمارات وإمارة عجمان على وجه الخصوص لحماية النساء والأطفال من جميع أشكال العنف والاستغلال ولحفظ كرامتهم وضمان حقوقهم في الحرية.
الدعم الطبي	١,٠٠٠,٠٠	قدم البنك العربي المتحد الدعم المالي لشخص أصيب بسكتة دماغية تسببت في إصابته بشلل جزئي.
نادي خورفكان للمعاقين	١,٠٠٠,٠٠	يساعد النادي ذوي الإعاقة في دولة الإمارات العربية المتحدة عبر الأنشطة والفعاليات التي تدعم إدماجهم على اختلاف إعاقاتهم من أجل المساعدة وخدمة المجتمع.
جمعية الإمارات للمعاقين بصرياً	١,٠٠٠,٠٠	جمعية الإمارات للمعاقين بصرياً هي جمعية غير ربحية ترعى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية. وقد تواصلوا مع البنك العربي المتحد بشأن دعم برامجهم وفعالياتهم لصالح الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.
مركز الحنان لتأهيل أصحاب الهمم	١,٠٠٠,٠٠	تواصل مركز الحنان لتأهيل أصحاب الهمم مع البنك العربي المتحد بشأن تقديم المساعدة. وقد تأسست هذه المنظمة في دولة الإمارات العربية المتحدة عام ٢٠١٤ ويتميز المركز بكادره المؤهل علمياً وفريقه من ذوي الخبرة الطويلة في مجال تأهيل أصحاب الهمم، كما يضم مجموعة من المتخصصين المتميزين (التعليم الخاص، النطق واللغة، العلاج الوظيفي)
مركز راشد لأصحاب الهمم	٤١,٥٠٠,٠٠	قدم البنك العربي المتحد الدعم المالي لطفل مصاب بالتوحد لضمان استمرار تعليمه.
جمعية ساعد للحد من الحوادث المرورية	١٣,٠٠٠,٠٠	أقيمت هذه الفعالية بالتعاون مع وزارة الداخلية وحضرتها جهات حكومية، وكان الغرض منها تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى جميع المجتمعات كما تضمنت مشاركة أصحاب الهمم والأطفال اليتامى وتكريم المتميزين منهم.
صندوق الزكاة بجامعة أبوظبي	٦,٩٢,٠٠٠	تعاون البنك العربي المتحد مع جامعة أبوظبي بتيسير جمع التبرعات عبر جميع قنوات الصراف الآلي الخاصة بالبنك، حيث متاح للعميل خيار التبرع لصندوق الزكاة ابتداءً من شهر رمضان. وتساعد التبرعات في دعم طلاب جامعة أبوظبي وضمان حصولهم على التعليم الجيد.
إجمالي المبلغ المستثمر		٢٠٦,٢١٥,٠٠



تنمية المجتمع المحلي

حرصاً منا على ضمان الالتزام الدائم برسالتنا والمساهمة في إحداث أثر إيجابي ملموس في مجتمعنا، فقد وضعنا إطاراً للمسؤولية الاجتماعية للشركات يركز على خمسة أهداف:



نتأكد في البنك العربي المتحد باستمرار من توافق جميع مبادراتنا الخاصة بالاستدامة مع أهداف التنمية المستدامة، ورؤية الإمارات ٢٠٢٣ وإرشادات الإفصاح عن جوانب البيئة والمجتمع وحوكمة الشركات الصادرة عن سوق أبوظبي للأوراق المالية للشركات المدرجة. وقد مكننا إطارنا الخاص بالمسؤولية الاجتماعية من اتخاذ قرارات أفضل وتحسين عملياتنا وكفاءتنا في مجال الاستدامة. كما نتواصل مع العديد من المؤسسات بغية النهوض بمشاريعها ومبادراتها والمساهمة فيها.

سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات

تهدف سياسة المسؤولية الاجتماعية التي نعتمدها إلى تتبّع علاقات البنك مع الهيئات الخارجية فيما يتعلق بالقضايا الاجتماعية المهمة، والنظر في التوصيات الواردة بشأن المؤسسات الخيرية ومؤهلاتها. ونشرف سياسة المسؤولية الاجتماعية على برامج البنك وسياساته البيئية والاجتماعية الأخرى. علاوة على ذلك، يتعاون أصحاب المصلحة المعنيون تعاوناً وثيقاً مع لجان البنك الأخرى لتحديد المستوى المناسب للمشاركة مع الأطراف المهتمة بجانب المسؤولية الاجتماعية وغيرها من القضايا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات. أخيراً، فإن أحد الأدوار التي تؤديها هذه السياسة يتمثل في التوصية للرئيس التنفيذي بشأن السياسات التي تؤثر على وضع ومصداقية البنك و كيفية تحسينهما.

مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات التي نُفذت في عام ٢٠٢٢



فعالية مجموعة شركات الأعمال البريطانية، الموضوع "مهارات من أجل المستقبل".

شارك البنك العربي المتحد في فعالية قادتها مجموعة شركات الأعمال البريطانية برعاية جامعة برمنجهام دبي وبالتعاون مع وزارة التجارة الدولية ومجلس الأعمال الإماراتي البريطاني في سبتمبر ٢٠٢٢، حيث كان رئيس الثروات البشرية لدينا عضواً في لجنة "مهارات من أجل المستقبل".

٤ التعليم الجيد

Now you can **donate** to your chosen causes directly from your **UAB mobile app**

البنك العربي المتحد

١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

الشراكة مع الهلال الأحمر الإماراتي

عقد البنك العربي المتحد شراكة مع الهلال الأحمر الإماراتي حيث فُعل في تطبيقه على الهاتف المحمول خياراً للتبرع يمكن العملاء من التبرع للهلال الأحمر مباشرة عبر التطبيق.



البنك العربي المتحد



١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

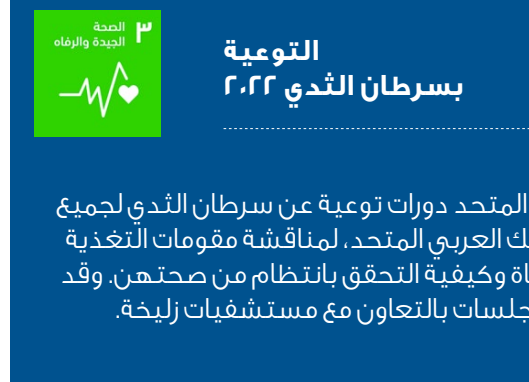
مبادرة "رسالة حب ووفاء للشيخ زايد".

أقيمت هذه الفعالية في أبريل ٢٠٢٢ بالتعاون مع وزارة الداخلية احتفالاً بيوم زايد للعمل الإنساني، وحضرها جهات حكومية وكان الغرض منها تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى جميع المجتمعات كما تضمنت مشاركة أصحاب الهمم والأطفال اليتامي.

٣ الصحة الجيدة والرفاه

التوعية بسرطان الثدي ٢٠٢٢

نظم البنك العربي المتحد دورات توعية عن سرطان الثدي لجميع الموظفين في البنك العربي المتحد، لمناقشة مقومات التغذية الصحية ونمط الحياة وكيفية التحقق بانتظام من صحتهم. وقد أجريت هذه الجلسات بالتعاون مع مستشفيات زليخة.



البنك العربي المتحد



البنك العربي المتحد

دعم الموردين المحليين

تماشياً مع رسالتنا التي تنص على المساهمة في التنمية الاقتصادية والاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة، فإننا نولي أهمية كبيرة لتمكين الموردين المحليين الذين يشاركوننا قيمنا ومعاييرنا الأخلاقية. وما يزال الموردون المحليون في عام ٢٠٢٢ هم مزودونا الرئيسيون بالمنتجات والخدمات، حيث يبلغ عددهم ٤٣٨ مورداً محلياً من أصل المجموع الكلي لمورديننا الذي يبلغ ٤٤٥ مورداً، بنسبة تبلغ ٩٨,٤٣٪ وحجم إنفاق يصل إلى ١٠٠,٨١ مليون درهم تقريباً.

علاوة على ذلك، وحرصاً على ضمان المعاملة المتكافئة والعادلة لمورديننا وعلى تزويدهم برؤية واضحة عن عملياتنا، فقد وضعنا دليل الإجراءات التشغيلية المعيارية (SOP) للحفاظ على أعلى درجات الشفافية في التعاملات، بالنظر إلى أن هدفنا الأساسي هو شراء السلع والخدمات بأكثر الطرق عدالة بالنسبة لجميع الأطراف المعنية، على قدر الإمكان. والهدف الرئيسي من هذه العملية هو التأكد من التزام عمليات الشراء في البنك العربي المتحد بالبنود التالية:

- تحقيق القيمة المثلى للأعمال.
- الامتثال لجميع المتطلبات التشريعية والقانونية المعمول بها والسياسات الداخلية.
- إدارة مخاطر الشراء مع فصل السلطات وإنفاذ الضوابط.
- ضمان وجود شبكة موردين مستدامة وفقاً لمعايير البنك العربي المتحد.
- قياس فاعلية وكفاءة التعاملات الرئيسية ومستوى الأداء وتطوير قدرات المورد لضمان توافقها مع أهداف البنك.



٣ الصحة الجيدة والرفاه

تحدي اللياقة من البنك العربي المتحد ٢٠٢٢

استجابة لمبادرة الشيخ محمد لتحدي دبي للياقة في نوفمبر، أجرى البنك العربي المتحد تحدياً للياقة البدنية شمل جميع الموظفين وعائلاتهم. وقاد الجلسات أربعة من مدربي اللياقة البدنية المحترفين حيث حفلت بالأنشطة البدنية والألعاب، تبعها وجبات خفيفة صحية بالإضافة إلى تحدي الركض لمسافة ٥ كيلومترات مع الرئيس التنفيذي للبنك العربي المتحد.

١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

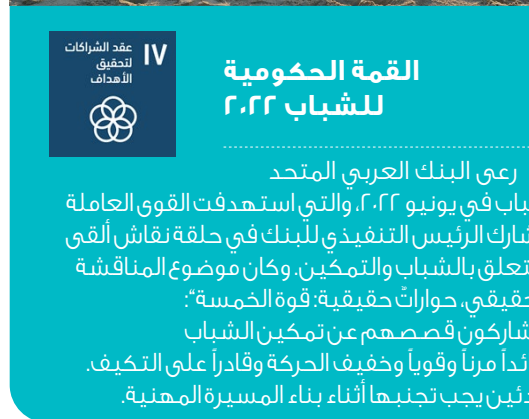
القمة الحكومية للشباب ٢٠٢٢

رعى البنك العربي المتحد القمة الحكومية للشباب في يونيو ٢٠٢٢، والتي استهدفت القوى العاملة من الشباب العربي. شارك الرئيس التنفيذي للبنك في حلقة نقاش ألقى خلالها رؤى متميزة تتعلق بالشباب والتمكين. وكان موضوع المناقشة "تعزيز حقيقي، حوارات حقيقية: قوة الخمسة".

القادة يشاركون قصصهم عن تمكين الشباب

ه نصائح لتصبح قائداً مرناً وقوياً وخفيف الحركة وقادراً على التكيف.

ه أخطاء للمبتدئين يجب تجنبها أثناء بناء المسيرة المهنية.



البنك العربي المتحد



البنك العربي المتحد

الأثر البيئي لعملياتنا

استهلاكنا للموارد

طبيعة أعمالنا كمؤسسة لتقديم الخدمات المالية تعني أن الأثر البيئي لعملياتنا لا يُعد ملحوظاً مقارنةً بالقطاعات الأخرى. يُضاف إلى ذلك أنه بالنظر إلى حجم مصرفنا وممارسات استهلاك الطاقة لدينا فإن بصمتنا التشغيلية ضئيلة للغاية. وحرصاً على ضمان الاستخدام الفعال للموارد وثبات مستوى الاستهلاك، نجمع المياه العادمة من المخزن ونعمل على تصفيتها ثم إعادة استخدامها في نظام التدفق لدورات المياه في المقر الرئيسي. أما لترشيد استهلاكنا للكهرباء، فنحرص على إطفاء جميع الأضواء في مقرنا الرئيسي بعد ساعات العمل ويعاد تشغيلها قبل بدء العمل لتجنب الاستهلاك المتواصل من الأجهزة الموصلة بمصادر الكهرباء.

استهلاك المياه	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
استهلاك المياه في المرافق (لتر)	٣٠٦,٣٣٠	٢٩٨,٣٢٤	٣٠٢,٢٤١
كثافة الاستهلاك	٨٩٠	٨٦٧	٨٧٨

* يتم حساب كثافة الاستهلاك بقسمة الاستهلاك السنوي على عدد الموظفين بدوام كامل.

استهلاك الطاقة	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
استهلاك الوقود (لتر)	٠	٠	٠
استهلاك الكهرباء (كيلووات في الساعة)	٨٣٤,٣٦٤	٨١٢,١٧٧	٨٨١,٠١٩
كثافة الاستهلاك	٢,٤٢٥	٢,٣٦٠	٢,٥٦١

لا ينتج عن البنك أي انبعاثات ضمن النطاقين ١ و ٣، لأننا لا نملك أو نستأجر أي مركبات تتطلب منا شراء الوقود ولم نتكفل بأي رحلات جوية متعلقة بالعمل خلال السنوات المشمولة بالتقرير.

انبعاثات غازات الاحتباس الحراري *	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
النطاق ١	٠	٠	٠
النطاق ٢	٣٥٥,٢٧	٣٤٥,٨٢	٣٧٥,١٣
النطاق ٣	٠	٠	٠
كثافة الانبعاثات	١,٠٣	١,٠٠	١,٠٩

* معامل شدة الانبعاث المستخدم في النطاق ٢ يساوي ٤٢٥٨، لكل ميجاوات ساعة. وذلك استناداً إلى البيانات التي وفرتها هيئة كهرباء ومياه دبي.



إدارة النفايات

نحسنا في تقليل استهلاكنا للورق على مر السنين بفضل جهود البنك في مسيرة التحول الرقمي. فقد خفض البنك استهلاكه للورق في عام ٢٠٢٢ بنسبة ٤٢٪، مما وفر ٦٩٤٣ كجم من الورق مقارنةً بعام ٢٠٢١. أما بالنسبة لإدارة المخلفات الإلكترونية، فنحن نزيل من أجهزة الكمبيوتر القديمة المكونات التي يمكن إعادة استخدامها مثل "القرص الصلب" و "ذاكرة الوصول العشوائي"، ونخزنها قبل التخلص من الأجهزة، والتي كان من الممكن التخلص منها كنفايات إلكترونية. ثم يعاد استخدام هذه المكونات التي خُزنت عند اللزوم في أجهزة الكمبيوتر العاملة الحالية، بما يؤدي بالنتيجة إلى تجنب شراء مكونات جديدة وإلى تقليل النفايات الإلكترونية.

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
٩,٥٥٧	١٦,٥٠٠	٢٣,١٠٠	الورق المستهلك (كجم)
٤٧	١٠٠	٦٢	النفايات الإلكترونية المعاد تدويرها (كجم)

مبادراتنا البيئية

دعماً لجهود دولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى حماية البيئة وتقليل انبعاثات الكربون، عقد البنك العربي المتحد شراكة مع مجموعة ستوري بالاشتراك مع تطبيق إيكوماتشر Eco Matcher دمج بموجبه زراعة الأشجار في أنشطة البنك وساهم في بناء غابة عالمية كجزء من حملة «زراعة مليار شجرة».

استطاع البنك منذ إطلاق المشروع زراعة ١٠٠٠ شجرة في غابة مانغروف في الشارقة بالإمارات العربية المتحدة من أجل دعم مساعي الحفاظ على المناخ، حيث تزيل كل شجرة ما يصل إلى ٤ أضعاف ثاني أكسيد الكربون مقارنةً بشجرات الغابات الاستوائية الأخرى. كما أطلقت للجمهور في يونيو ٢٠٢٢ حملة «مانغروف الأمل» (Mangrove of Hope) التي تحمل شعار «معاً نحو غد أكثر خضرة»، وحققت انتشاراً كبيراً تجاوز ١٣٥ ألف، مع معدل مشاركة يربو على ٦٧ ألفاً. وأجريت أيضاً ضمن الحملة مسابقة، مُنح ٢٢ فائزاً فيها أشجاراً بأسمائهم.

