



حول هذا التقرير

يعد هذا التقرير هو تقرير الاستدامة الأول الصادر عن البنك العربي المتحد، الذي يسلط الضوء على الأداء البيئي والاجتماعي وأداء الحوكمة. ويتمثل الهدف من التقرير في تقديم استعراض عام عن إطار الاستدامة الذي يشمل إستراتيجيتنا وأهدافنا وخططنا ونتائجنا، بالإضافة إلى موقفنا بشأن أهم القضايا المتعلقة بالأطراف المعنية وأصحاب المصلحة الرئيسيين. كما يحدد العلاقة بين الاستمرارية والاستدامة على المدى الطويل.

فترة إعداد التقارير

يغطي هذا التقرير السنة الميلادية ابتداءً من ١ يناير وحتى ٣١ ديسمبر، ويركز على الأنشطة خلال هذه الفترة. وسيتم تقديم المعلومات عن السنوات السابقة عند الضرورة.

المبادئ التوجيهية المتعلقة بإعداد التقارير

تم إعداد هذا التقرير بما يتوافق مع أهداف التنمية المستدامة ورؤية الإمارات لعام ٢٠٢١ ودليل معايير الإفصاح البيئي والاجتماعي و دليل حوكمة الشركات الصادر عن سوق أبوظبي للأوراق المالية للشركات المدرجة في البورصة، علماً بأنه يتم تقديم المؤشر الخاص بها في الملحق، كجزء من التزامنا بالشفافية وأفضل الممارسات الدولية في مجال إعداد التقارير.

حدود التقرير

يغطي هذا التقرير العمليات الخاصة بالبنك العربي المتحد في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط، ما لم يتحدد خلاف ذلك، لم يتم تضمين البيانات من العملاء والمقاولين الخارجيين والموردين. يتم التعبير عن البيانات المالية بالدرهم الإماراتي.

التعليقات:

نحن نقدر تعليقاتكم دائماً ونسعى جاهدين إلى تحسين تقرير الاستدامة، و عليه، فإننا نرحب بأي تعليقات تبدو لنا بشأن تقدم سير العمل لدينا وطموحاتنا.

البريد الإلكتروني: sustainability@uab.ae

هاتف: +971 6 5075238



جدول المحتويات	
1	1. مقدمة
1	حول شركتنا
2	رسالة من الرئيس التنفيذي
3	ثقافة والقيم المؤسسية لدى البنك العربي المتحد
6	التقدير على المستويين الوطني والدولي
3	2. مستقبلنا المستدام
4	نهجنا في إدارة الاستدامة
4	إطار الاستدامة
5	مشاركة الأطراف المعنية وأصحاب المصالح
8	3. حوكمة الشركات لدينا
8	الحوكمة
9	الامتثال وأخلاقيات العمل
11	السياسات وأنظمة الإدارة
12	خصوصية البيانات وأمنها
13	4. خدماتنا المصرفية المسؤولة
13	ال حلول المالية المبتكرة
14	المنتجات والخدمات المستدامة
15	تجربة العملاء
17	5. موظفونا
18	جذب المواهب والاحتفاظ بها
19	تحفيز تنمية الموظفين
20	التنوع والإدماج والتوظيف
21	الصحة والسلامة في مكان العمل
23	6. تأثيرنا الاجتماعي
23	تنمية المجتمع المحلي
26	التوعية المالية
26	دعم الموردين المحليين
27	7. بيئتنا
27	الإشراف البيئي
27	استهلاك المياه والطاقة
28	إدارة الموارد والنفايات
30	ملحق مؤشر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بسوق أبوظبي للأوراق المالية

1. مقدمة

حول شركتنا

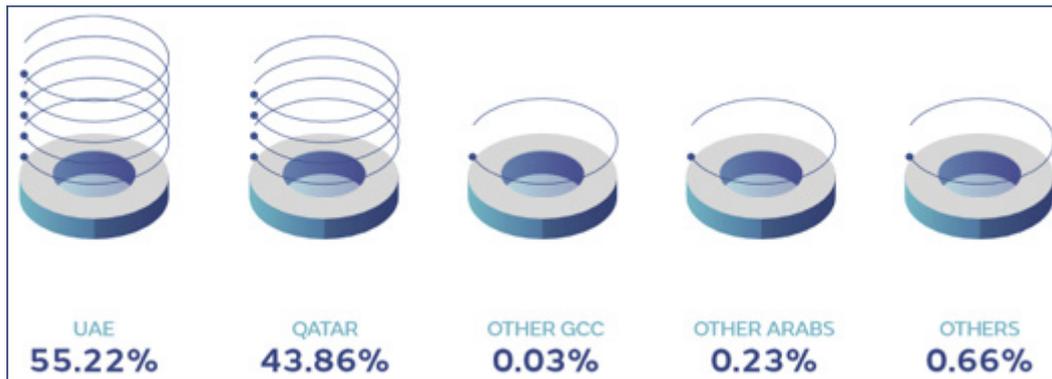
تأسس البنك العربي المتحد ش.م.ع (UAB) في ٢١ يناير ١٩٧٥ كمشروع مشترك بين مجموعة من المستثمرين المحليين في دولة الإمارات والبنك الفرنسي الدولي، سوسيتيه جنرال. يقع المقر الرئيسي للبنك في الشارقة، ويعمل من خلال ٧ فروع و ٥٣ صراف آلي في جميع أنحاء دولة الإمارات.

وشهد عام ١٩٨٢ تحول الشكل القانوني للبنك إلى شركة عامة ذات مسؤولية محدودة بموجب مرسوم صادر عن صاحب السمو حاكم الشارقة، وتم تسجيله كشركة مساهمة عامة بموجب قانون الشركات التجارية الإماراتي رقم (٨) لسنة ١٩٨٤ (في الصيغة المعدلة له)، ويقع المكتب المسجل للبنك في إمارة الشارقة، بدولة الإمارات العربية المتحدة، وعنوان المكتب المسجل هو ص.ب: ٢٥٠٢٢، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.

يقدم البنك العربي المتحد الخدمات المالية المصممة خصيصاً في مجال الخدمات المصرفية للشركات والأفراد مدعومة بمجموعة شاملة من خدمات التمويل التجاري والأسواق المالية، بموجب الإطار التنظيمي والقانوني لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. كما يقدم البنك العربي المتحد خدمات مصرفية متميزة من خلال خدمة صدارة، بالإضافة إلى عروض الخدمات المصرفية الإسلامية بهدف نمو قاعدة عملاء البنك وتوسيعها.

البنك العربي المتحد مدرج في سوق أبوظبي للأوراق المالية ويتمتع بهيكل ملكية متنوع من المساهمين المحليين والإقليميين والأجانب.

المساهمون حسب الجنسية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠



النسبة	المساهم
40.00%	البنك التجاري ش.م.ع.ق
11.13%	سعادة الشيخ فيصل بن سلطان بن سالم القاسمي
5.47%	شركة الماجد للاستثمارات (ذ.م.م)
5.31%	جمعة الماجد عبد الله المهيري
5.20%	الشيخ سلطان صقر سلطان سالم القاسمي



رسالة من الرئيس التنفيذي

كان عام ٢٠٢٠ مليئاً بالتحديات والصعوبات التي تجسدت في جائحة كوفيد-١٩ ومضاعفاتها التي أثرت على الشركات والحكومة والقطاع الخاص مما أثر سلباً على الاقتصاد والمجتمع وأدى في كثير من الأحيان إلى توقف تام للأعمال في معظم الدول في مختلف أنحاء العالم. ومن جانبها، قدمت دولة الإمارات، التي تعد واحدة من أوائل الدول التي اتبعت نهجاً منظماً في التعامل مع هذا التحدي المفاجئ، إجمالي ٣٩٥ مليار درهم إماراتي في صورة حزم وبرامج لدعم الاقتصاد بهدف تعزيز البنية التحتية للدولة إلى جانب تحسين سهولة تنفيذ الأعمال وخفض الرسوم والتكاليف لضمان استمرار زخم الاقتصاد.

وقد أسفرت كل الخطوات والتسهيلات المقدمة خلال هذه الأوقات العصيبة والمليئة بالتحديات عن توفير الدعم المطلوب والسماح للبنوك بأداء أدوارها على نحو أكثر فاعلية ودون الوقوع تحت ضغوط. وكان للإستراتيجية دور فعال في تحسين قدرة قطاع الخدمات المصرفية لمساعدة الأفراد والشركات المتضررين من عواقب كوفيد-١٩، مع لعب الإستدامة دوراً رئيسياً في هذه الفترة.

وفي عام ٢٠٢٠، تمتع البنك العربي المتحد بوجود قوي في المنطقة من خلال تدشين العديد من المبادرات بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، فضلاً عن تنفيذ إطار قوي للإستدامة. ونقوم بتركيز كل طاقاتنا في هذا العام، على وجه الخصوص، على ضمان رفاهية الموظفين. ونحن فخورون بمواصلة تعزيز التنوع والشمول داخل البنك إلى جانب زيادة مشاركة المرأة. ولقد أطلقنا عدداً من المبادرات الاجتماعية لمساعدة كل المؤسسات، بما في ذلك الموظفين وأسرهم، على تجاوز هذه الفترة العصيبة. ولا نزال نعمل على تقليل الأثر البيئي وذلك باتخاذ خطوات أخرى لتحسين نجاحنا في جميع هذه المجالات.

يعطي البنك العربي المتحد أولوية للإستدامة في عملياته، وسيواصل البنك توسيع جهوده لرد الجميل للمجتمعات التي يعيش فيها الموظفون والعملاء ويعملون فيها. ونحن نكرس أنفسنا لخدمة المجتمع الإماراتي ككل وتقديم مستوى أداء عال في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للأطراف المعنية وأصحاب المصالح، من خلال المساهمة في مختلف المبادرات ودعمها ورعايتها.

أحمد أبو عيده

الرئيس التنفيذي



الرؤية

يسعى البنك العربي المتحد ليكون الشريك الموثوق والبنك الإماراتي الذي يقع عليه اختيار العملاء والمساهمين والموظفين لتحقيق الازدهار المالي مع استمرارية الالتزام بأعلى معايير النزاهة.

الرسالة

يلتزم البنك العربي المتحد ببناء شراكات مستدامة على المدى الطويل مع الأطراف المعنية وأصحاب المصالح الرئيسيين، وتقديم تجربة متميزة للعملاء وخلق قيمة للمساهمين وتبني نهج مبتكر في مجال الخدمات المصرفية مع الحفاظ على ولائه لتراث الدولة والمساهمة في التنمية الشاملة لدولة الإمارات العربية المتحدة.

القيم

النزاهة: في أداء أعمالنا وإدارة علاقات الأطراف المعنية وأصحاب المصالح.

التركيز على العملاء: في توجيه أنشطتنا لتحقيق المستوى الأمثل لرضا العملاء.

الكفاءة: في تقديم مستويات محسنة من الأداء.

الثبات: في الحفاظ على الالتزامات والمعايير التي وضعناها.

المعاملة اللبقة: بوصفها المعيار الرئيسي لسلوكنا.

التقدير على المستويين الوطني والدولي

لقد أسهمت جهودنا المبذولة تجاه تلبية احتياجات عملائنا والعمل على تطوير كفاءة موظفينا وتأثيرنا على المجتمع في تشكيل صورتنا وتحسين نجاحنا في مختلف المجالات. كما حصلنا على العديد من الجوائز التي تعكس تفانينا تجاه قيمنا الأساسية على مدار السنين:

- جائزة جينيسيس عن «تجربة العملاء المبتكرة - كأفضل خدمة تعدد القنوات»، أبريل ٢٠١٩.
- المركز الأول «جائزة الإمارات للتوظيف ٢٠١٨» بين المؤسسات المتوسطة لتوظيف الإماراتيين، سبتمبر ٢٠١٨.
- جائزة الابتكار من قبل إنفورماتيكس، نوفمبر ٢٠١٧.
- جائزة جينيسيس عن أفضل استخدام للتكنولوجيا في قطاع الخدمات المصرفية، يونيو ٢٠١٧.



2. مستقبلنا المستدام

نهجنا في إدارة الاستدامة

إننا في البنك العربي المتحد نهدف إلى صناعة الفرق عبر مبادرات الاستدامة الفعالة والمشاركة طويلة الأجل مع الأطراف المعنية و أصحاب المصالح وإنشاء حلقة وصل معهم. وكجزء من إستراتيجيتنا في الاستدامة، فإننا نؤمن بأن دعم النمو الاجتماعي وإطلاق المبادرات الرامية إلى حماية البيئة وتوفير الحوكمة الجيدة يعظم المزايا الاقتصادية للشركة. بيد أن الاستدامة تلعب دوراً مهماً في عملية اتخاذ القرارات، وعليه فإننا ملتزمون تماماً بتنفيذ أعمالنا على النحو المسؤول بأقصى ما يمكن على مستوى مؤسستنا وفي جميع أوارنا وأنشطتنا. يتمثل هدفنا النهائي في تنفيذها بعملياتنا اليومية.

سيطبق البنك العربي المتحد نموذج حوكمة الاستدامة ليكون بمثابة أساس إستراتيجيتنا وأهدافنا في مجال الاستدامة. وسنعمل على موازنة جهودنا مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) وأولويات رؤية الإمارات لعام ٢٠٢١ للمساعدة في تشكيل مستقبل مستدام والمساهمة بشكل هادف في النمو والتنمية المستمرة للإمارات، مع مواجهة التحديات العالمية أيضاً. يرى البنك العربي المتحد أنه من المهم تحديد الأهداف كشريك مفضل في مجال الخدمات المصرفية في القطاعات التي تمثلها، حيث سيسهم ذلك في تشكيل الاقتصاد المستقبلي والقدرة التنافسية لدولة الإمارات العربية المتحدة. ويتمثل هدفنا الرئيسي في تحسين تصنيفات الحوكمة البيئية والحوكمة الاجتماعية وحوكمة الشركات ومواصلة الفوز بالجوائز عن الإنجازات التي نحققها كعلامة على تفانينا للاستدامة. ومن أجل تحقيق هذه الغاية، تبنى البنك العربي المتحد إطار الاستدامة الذي يغطي جميع الجوانب المهمة للحوكمة البيئية والحوكمة الاجتماعية وحوكمة الشركات.

إطار الاستدامة

يركز إطار الاستدامة لدى البنك العربي المتحد على خمس ركائز: حوكمة الشركات والخدمات المصرفية المسؤولة وفريق العمل والتأثير الاجتماعي والبيئة لدينا. لقد وضعنا في عين الاعتبار الاحتياجات الخاصة بالأطراف المعنية وأصحاب المصالح لدينا أثناء وضع هذا الإطار، وتؤكدنا أن جميع مبادرات الاستدامة كانت متوافقة مع أهداف التنمية المستدامة ورؤية الإمارات لعام ٢٠٢١. ودليل معايير الإفصاح البيئي والاجتماعي وحوكمة الشركات الصادر عن سوق أبوظبي للأوراق المالية للشركات المدرجة. تجدر الإشارة إلى أن هذا الإطار يساعد البنك في اتخاذ قرارات أفضل وتحسين عملياتنا وكفاءتنا في الاستدامة.



مشاركة الأطراف المعنية وأصحاب المصالح

نحن نسعى جاهدين إلى الحفاظ على التواصل الفعال مع الأطراف المعنية وأصحاب المصالح في البنك العربي المتحد للتعرف على احتياجاتهم وتبليتها بشكل أفضل. وتعد الآراء والخبرات الخاصة بالأطراف المعنية وأصحاب المصالح لدينا مهمة لأنها تساعدنا في تحقيق النمو المستمر للأعمال وتطوير إستراتيجياتنا ومواءمتها مع إطار الاستدامة.





العملاء

إننا ملتزمون بتقديم تجربة ممتازة للعملاء باستخدام المنتجات والخدمات المبتكرة في مجال الخدمات المصرفية والمشاركة في نجاحهم. ومن أجل تحقيق هذه الغاية، فإننا نتواصل بشكل مستمر مع عملائنا بشفافية وتنسيق كاملين، حيث يبقون على رأس قائمة أولوياتنا.

المساهمون

يحظى مساهمونا بمكانة هامة على وجه الخصوص لدينا، ونحن ملتزمون بخلق قيمة طويلة المدى وضمان تحقيق النمو المستدام. ونحن نركز بشكل كبير على الإفصاح عن التقارير والسجلات المالية بشكل شفاف ومتناسق بالكامل.

المجتمع

نحن ملتزمون بدعم التميز والابتكار وإحداث تأثير إيجابي داخل مجتمعنا. لطالما وضع البنك العربي المتحد في اعتباره المسؤولية الاجتماعية في ممارساته، وسيواصل البنك تسريع جهوده لرد الجميل للمجتمعات التي يعيش فيها الموظفون والعملاء ويعملون فيها.

شركاء الأعمال والموردون

يبدي البنك العربي المتحد تقديره واحترامه لشركاء الأعمال والموردين لديه من خلال تبني نهج قائم على الشراكة وبناء علاقات طويلة الأمد قائمة مبنية على الثقة والتعاون المتبادل و تسوية المستحقات في الوقت المناسب.

الحكومة والجهات التنظيمية

يلتزم البنك العربي المتحد بتطبيق أعلى مبادئ حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل. ويتبع سياسة قواعد السلوك لديه، بالإضافة إلى جميع القواعد واللوائح ذات الصلة.

الموظفون

نحن ملتزمون بمساعدة موظفينا في تحقيق إمكاناتهم الكاملة من خلال مجتمع عالي الأداء يقر بالإبداع والمساهمات ويخلق الأجواء المناسبة لها ويقدم مكافآت عليها. وكنتيجة لذلك، فقد وضعنا السياسات والإجراءات التي من شأنها تمكين موظفينا من توصيل مفاهيم وتناولها بمنتهى الاحترام وعلى النحو المناسب.

قنوات الاتصال

نحن ندعو جميع المتعاونين والموزعين والموردين وأعضاء الجمهور وجميع الأطراف المعنية وأصحاب المصالح الآخرين للاجتماع معاً وبدء حوار مع البنك العربي المتحد بشأن شراكات الاستدامة المحتملة من أجل مساعدة دولة الإمارات في تحقيق أهداف الاستدامة لديها. و نسعى لتحقيق ذلك من خلال قنوات الاتصال المختلفة لدى البنك العربي المتحد، بما في ذلك النموذج المحدد على موقعنا الإلكتروني، حيث يمكن لأي طرف معني أو صاحب مصلحة إرسال رسالة إلينا حسب القسم أو المنتج الذي يرغب في الاستفسار بشأنه، إلى جانب طريقة الاتصال المفضلة لديهم (الهاتف أو البريد الإلكتروني) مع وعدنا بالرد في غضون يوم من إرسال الرسالة أو في اليوم والوقت المطلوبين. يمكن العثور على هذا النموذج على الموقع الإلكتروني : <https://www.uab.ae/Contact-Us/A>



ومن منظور التسويق، فنحن نشجع العملاء المحتملين أو العملاء الحاليين على الاتصال بنا أو تقديم الطلب عبر الإنترنت من خلال قنواتنا الرقمية. ونحن نتواصل معهم عبر الرسائل النصية القصيرة ورسائل البريد الإلكتروني و الموقع الإلكتروني / الهاتف المتحرك وشعارات كشف الحساب الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي وشعارات الصراف الآلي وملصقات الفروع.

وعلاوة على ذلك، يقدم البنك العربي المتحد العديد من قنوات الاتصال:

رقم الاتصال المجاني: 800 474

خارج دولة الإمارات العربية المتحدة: 971 6 5987332

رقم الاتصال المجاني بصدارة: 800 72 32 72

صدارة خارج دولة الإمارات العربية المتحدة: 971 6 5987333

المقر الرئيسي للبنك العربي المتحد: 971 6 5075222

البريد الإلكتروني الخاص بالخدمات المصرفية لأفراد: info@uab.ae

البريد الإلكتروني للخدمات المصرفية للشركات: ccsu@uab.ae

البريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك العربي المتحد للإبلاغ عن المعاملات المشبوهة: abuse@uab.ae

لينكد إن: <http://linkedin.com/company/united-arab-bank>

فيسبوك: <https://www.facebook.com/UnitedArabBankUAE>

إنستجرام: <https://www.instagram.com/uabuae>

تويتر: <https://twitter.com/uabuae>

يوتيوب: <https://www.youtube.com/channel/UCbBLPYW7OYC1vCpJB0pdQCw>

3. حوكمة الشركات لدينا



Safe Public and Fair
Judiciary

الحوكمة

نحن نؤمن بأن حوكمة الشركات السليمة هي الركيزة الأساسية لنجاحنا والمفتاح لنشاط تجاري مستقر ومزدهر. كما أنها تسهم في دمج القيم الأخلاقية الأسمى في ثقافة الشركة، وبالتالي تسهم في إقامة علاقة مبنية على الثقة مع جميع الأطراف المعنيين وأصحاب المصالح لدينا. وتلعب الحوكمة الفعالة دوراً مهماً في نمو القيمة على المدى الطويل ودوراً أساسياً في بناء روابط قوية مع الموظفين ودعم أعلى معايير التميز. وعليه، تتخذ إدارة البنك العربي المتحد خطوات أخرى في تنفيذ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

نحن نهدف في هذا العام إلى تطبيق سياسة صارمة لإبقاء مجلس الإدارة على اطلاع تام بكافة أنشطة الاستدامة باتباع نفس العملية التي نستخدمها حالياً من حيث المشاركة والتحديث وإعداد التقارير الدورية من أجل ضمان الموازنة بين الإدارة ومجلس الإدارة. وبناءً على ذلك، سيكون من حق مجلس الإدارة تولي مهام الإشراف على جميع المسائل ذات الصلة بالاستدامة فيما يتعلق بعملياتنا التجارية، وسيكونون مستعدين بشكل جيد لمواجهة التحديات التي ستواجهها البنك. حيث أنهم يقدمون مجموعة كبيرة من الخبرات والاعتمادات والمهارات لأعمالنا، مما يسمح لنا بتوجيه إستراتيجيتنا والإشراف على عملياتنا. تعد النزاهة والانفتاح عاملين مهمين لنظم الإدارة لدينا، وتأتي أهميتهما على نفس قدر أهمية اتباع المبادئ الأخلاقية في المؤسسة.

المستهدف	2020	2019	2018	مجلس الإدارة
22	11	11	11	النسبة المئوية من مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها المرأة (%)
40	20	20	20	النسبة المئوية من مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها المدبرون المستقلون (%)
0	0	0	0	الأعضاء التنفيذيون بمجلس الإدارة (#)
0	0	0	0	الأعضاء غير التنفيذيين بمجلس الإدارة (#)
2	1	1	1	الأعضاء الإناث بمجلس الإدارة (#)
8	8	8	8	الأعضاء الذكور بمجلس الإدارة (#)
4	2	3	3	الأعضاء المستقلون بمجلس الإدارة (#)
5	7	6	6	الأعضاء غير المستقلين بمجلس الإدارة (#)

تستند عملية تعيين مجلس الإدارة إلى التنوع والكفاءة والمؤهلات والخبرة. لقد أسسنا العديد من اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة والإدارة:

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة	اللجان التابعة للإدارة
• لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة	• لجنة الإدارة (MANCOM)
• لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة	• لجنة المخاطر (RC)
• لجنة الحوكمة والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة	• لجنة الائتمان (CC)
• لجنة الائتمان المنبثقة عن مجلس الإدارة	• لجنة الأصول الخاصة (SAC)
	• لجنة الأصول والخصوم (ALCO)
	• لجنة العمليات والتكنولوجيا



إننا نؤمن بشدة بتمكين العاملين من خلال ثقافة النجاح المتبادل وفلسفة المكافآت التي تجذب أفضل الكوادر وأكثرها ولاءً. يصل إجمالي التعويضات الخاصة بالرئيس التنفيذي ١٣.٤٦ ضعف إجمالي المكافآت الخاصة بالموظف المتوسط.

الامتثال وأخلاقيات العمل

ومن أجل ضمان الامتثال الكامل للجهات التنظيمية لدينا، فإننا نتبع القواعد والمعايير المحددة من قبل هيئة الأوراق المالية والسلع (SCA) الإماراتية وسوق أبوظبي المالي (ADX) ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي (UAECB). إننا نعزز توفير أجواء من الثقة وتطوير المعايير والضوابط والسياسات والإجراءات المناسبة لحماية أعمالنا وجميع الأطراف المعنية وأصحاب المصالح لدينا. ولدعم هذا الأمر، فقد قمنا بوضع عدد من السياسات:

- سياسة مكافحة الرشوة والفساد
- سياسة تعارض المصالح
- سياسة الهدايا والترفيه
- مدونة قواعد السلوك الخاصة بالبنك العربي المتحد
- سياسة رصد معاملات مكافحة غسل الأموال التي تتضمن مراقبة حسابات الموظفين

وإضافة إلى هذه السياسات، فقد خصصنا السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة الاحتيال / المخاطر التي تحدد إرشادات الوقاية من الاحتيال والتعرف على الهوية و التدابير اللازمة وخطوات الاستجابة. كما يتوفر لدينا نظام **Instinct System** لمراجعة فتح حسابات التجزئة وصيانة الحسابات وقروض التجزئة وبطاقات ائتمان التجزئة عبر الإنترنت. يعد هذا النظام أحد حلول الكشف عن الاحتيال بالتجزئة الذي يكشف عن الاحتيال في الحسابات الجديدة عن طريق مقارنة جميع التطبيقات الجديدة في ضوء قاعدة بيانات المحتالين والعملاء المخالفين وغيرها من معلومات القوائم السوداء وفي ضوء جميع التطبيقات الحديثة التي تحتوي على معلومات العملاء المشبوهين. ولم يشهد هذا العام، كما كان الحال في السنوات السابقة، قيامنا بالإبلاغ عن أي حالة عدم امتثال للقوانين واللوائح.

2020	2019	2018	حالات عدم الامتثال
0	0	0	إجمالي حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح (#)
0	0	0	إجمالي عدد العقوبات غير النقدية (#)
0	0	0	النسبة المئوية للغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية التي نتجت عن إجراءات الإبلاغ عن المخالفات (%)

يقدم البنك الدورات التدريبية الإلزامية عبر الإنترنت لمكافحة الاحتيال و التي تعمل على توعية موظفينا بعواقب الاحتيال من أجل دعم ثقافة النزاهة والمساءلة المتأصلة في مؤسستنا.

مدونة قواعد السلوك الخاصة بالبنك العربي المتحد

تعزز مدونة قواعد السلوك لدينا المبادئ الأخلاقية العالية وتجسد قيمنا القوية المتمثلة في النزاهة والشفافية. وتشجع موظفينا على الامتناع عن أي سلوك غير قانوني أو غير مهذب أو غير أخلاقي، وتضمن معاملتهم بعدالة وإنصاف بغض النظر عن ديانتهم أو عرقهم أو إعاقتهم أو جنسهم. كما و تحظر مدونة القواعد أي شكل من أشكال التمييز وتقدم إطاراً للمدراء والمسؤولين والموظفين لتأدية الأعمال امتثالاً لأعلى مستويات النزاهة. يتعين على جميع موظفينا الالتزام بهذه القواعد، فقد يؤدي الإهمال أو الفشل في الامتثال لهذه المعايير إلى التعرض للإجراءات التأديبية وإنهاء الوظيفة في نهاية المطاف، حسب طبيعة مخالفة القواعد وخطورتها.

المرأة في مجلس الإدارة

تعد مشاركة المرأة في الاقتصاد الوطني عاملاً حاسماً. وتعد دولة الإمارات واحدة من الدول الرائدة في إصدار تشريعات ملزمة بشأن تحقيق التوازن بين الجنسين ووجود المرأة في مجلس الإدارات العامة. وعليه، توضح الإرشادات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي ذات الصلة بوجود المرأة في مجالس الإدارات وجهود مجلس الإمارات للتوازن بين الجنسين ومبادراته أهمية تمثيل المرأة في الدولة. ونحن نعمل على تحسين معدلات التوازن بين الجنسين داخل البنك، امتثالاً للوائح ومعايير حوكمة الشركات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

شهد عام ٢٠٢٠ اضطلاع البنك العربي المتحد بالعديد من المبادرات التي ترمي إلى دعم المرأة، بما في ذلك التدريب والاحتفالات بيوم المرأة وعيد الأم.



السياسات وأنظمة الإدارة

تأتي مكافحة الفساد وغسل الأموال والرشوة والجرائم المالية الأخرى ضمن الأولويات الرئيسية لدينا. ونحن نلتزم بالمعايير واللوائح الدولية في هذا الصدد، ونعمل بصفة مستمرة على تحسين أنظمة الإدارة لدينا لتناول هذه المخاطر. وختيجة لذلك، لم يتم الإبلاغ عن أي حالة فساد في عام ٢٠٢٠.

وتماشياً مع التزام البنك بدعم أعلى معايير النزاهة المهنية والسلوك الأخلاقي وسياسات حوكمة الشركات وتعزيز ثقافة الانفتاح والمساءلة، قام البنك العربي المتحد بوضع سياسة الإبلاغ عن المخالفات التي تحث الموظفين على تصعيد و الإبلاغ عن الممارسات السيئة الداخلية المزعومة أو المرصودة وأي نوع من المخالفات. ويتم التعامل مع هذه المسائل على نحو عادل وسري. وعلاوة على ذلك، يتم حماية أي موظف يرغب في الإبلاغ عن هذه الحوادث بحسن نية من أي نوع من الانتقام أو التوبيخ بموجب السياسة، لتمكين الموظفين من القيام بذلك بدون خوف من تداعيات الأمر.

يتولى مسؤولوا الإبلاغ عن المخالفات المحددون (DWO) مهام الإشراف على التلاعب بالحالات أو المخاوف المقدمة إليهم من قبل الموظفين من خلال الشبكات المعتمدة، مثل: البريد الإلكتروني وأرقام الهواتف والخطابات المجهولة على النحو المحدد في هذه السياسة. وتقدم جميع الإفصاحات المشمولة إلى فريق التحقيقات ليتم التحقيق فيها بشكل شامل ومعقول وبطريقة مناسبة. يحافظ مسؤولوا الإبلاغ عن المخالفات المحددون وفريق العمل على خصوصية هوية الموظف بموجب متطلبات السياسة القانونية والتشريعية والداخلية.

ويعد قسم التدقيق الداخلي مستقلاً عن البنك ويتبع لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة بشكل مباشر. يتولى القسم تنفيذ خطة التدقيق القائمة على المخاطر ويعمل على ضمان كفاءة وملاءمة أنظمة الرقابة الداخلية. وبالإضافة إلى ممارسات التدقيق الداخلي الصارمة والمتنوعة، يخضع البنك العربي المتحد للتقييمات السنوية في ضوء معايير ضمان الأمان.

خصوصية البيانات وأمنها

تقع المسؤولية عن أمن البيانات الخاصة بالعملاء على كاهلنا. يغطي ملحق حماية البيانات خصوصية البيانات وأمنها. يتناول هذا الملحق حقوق الملكية الفكرية الخاصة بالبنك العربي المتحد وأي قوانين أخرى ذات صلة بحماية البيانات وخصوصيتها نقوم بالالتزام بها.

ونقوم بإجراء تقييمات الأمن الدورية لاكتشاف نقاط الضعف والمخاطر، مثل: اختبارات الاختراق واختبارات اختراق الفريق الأحمر وأنشطة تعقب التهديدات المنتظمة التي تركز على البنية التحتية للبنك. كما نقيّم امتثالنا بشكل منتظم ضمن معايير ضمان المعلومات الإماراتية، مثل: معيار ضمان المعلومات (IAS) وبرنامج أمن العملاء السريع (SWIFT CSP) ومعيار أمن البيانات الخاص بصناعة بطاقة الدفع (PCI-DSS). ونحن نعتبر شهادة إدارة أمن المعلومات ISO27001 بوصفها جزءاً من خطتنا المستقبلية لدعم عمليات خصوصية البيانات. ويسرنا في هذا العام أن نعلن عن عدم تسجيل أي مخالفات تتعلق بأمن البيانات.



2020	2019	2018	انتهاكات أمن البيانات
0	0	0	عدد انتهاكات أمن البيانات (#)
0	0	0	عدد انتهاكات أمن البيانات التي تتضمن معلومات التعريف الشخصية للعملاء (#)
0	0	0	النسبة المئوية لانتهاكات أمن البيانات التي تتضمن معلومات التعريف الشخصية للعملاء (%)

2020	2019	2018	نشاط المعاملات الاحتيالية
0	50,420	24,447	عدد أنشطة المعاملات الاحتيالية (القيمة الإجمالية لمعاملات صاحب الحساب المستردة إلى أصحاب الحسابات بسبب الاحتيال) (درهم إماراتي)
0	37	100	النسبة المئوية للنشاط من الاحتيال غير الموجود على البطاقة (%)
0	63	0	النسبة المئوية للنشاط من الاحتيال الموجود على البطاقة والاحتيال الآخر (%)

نحن نتبنى مناهج لتوقع الاحتيال ومنعه. وكجزء من الجهود التي نبذلها، فإننا نطبق العديد من التدابير، مثل إجراء مراجعات موضوعية لرصد الاحتيال وتوفير التدريب الإلزامي للتعليم الإلكتروني بشأن الاحتيال وحملات التوعية بشأن الاحتيال بشكل سنوي، ومراجعات المشروع وتقييم المنتجات الجديدة ومراجعات السياسات والإجراءات للوظائف الأخرى متى كان ذلك مطلوباً، ونظام اكتشاف الاحتيال «Instinct» المتوفر لمراجعة عمليات فتح حسابات الأفراد عبر الإنترنت وصيانة الحسابات وقروض التجزئة وبطاقات ائتمان التجزئة.

وفيما يتعلق بزيادة الوعي لدى موظفينا وعملائنا أيضاً في مجال خصوصية البيانات، فإننا نقوم بإجراء التدريب المنتظم لموظفينا وكذلك تنظيم الحملات الدورية التي تستهدف عملائنا. ويتمثل أحد الأمثلة على ذلك في سلسلة توعية وتثقيف العملاء بشأن الاحتيال المتوفرة على موقعنا الإلكتروني و أجهزة الصراف الآلي والرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي للتعرف على التصيد الاحتيالي وانتحال رسائل البريد الإلكتروني. وتعد زيادة توعية موظفينا وعملائنا أيضاً بأهمية سرية البيانات ونزاهتها أمراً ضرورياً لضمان أننا نعمل جميعاً تجاه الحد من اختراقات الأمان. وهناك مثال آخر على تفانينا في حماية البيانات وهو أننا قد ساهمنا في منتدى المصرفيين لمكافحة الاحتيال بدولة الإمارات العربية المتحدة.

4. خدماتنا المصرفية المسؤولة



الحلول المالية المبتكرة

وفي نهاية عام ٢٠٢٠، وصل إجمالي عدد الصرافات الآلية إلى ٥٣ جهاز و٧ فروع عاملة في دولة الإمارات. وقد تم إغلاق أربعة فروع خلال العام لتعزيز استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

إن توفير الابتكار الرقمي هو شغلنا الشاغل. ومن أجل تحقيق هذه الغاية، فقد خططنا لعدد من المبادرات لعام ٢٠٢٠ كجزء من التحول الرقمي لدينا ومكافحة عواقب جائحة كوفيد-١٩. وقد أحرزنا تقدماً في خدمة التسجيل الذاتي الرقمي لحسابات العملاء، والتي من بين مميزات أخرى تلغي الحاجة إلى استخدام الورق وتتيح للعملاء إمكانية استخدام هاتف متحرك بدلاً من زيارة الفرع، مثل: كشف الحساب الإلكتروني التفاعلي.

كما قدمنا تطبيق الهاتف المتحرك للخدمات المصرفية لجعله أكثر سهولة للاستخدام مع احتوائه على ميزات للإبداع ونظام دفع الفواتير (UBPS) والأمن المتقدم والمعاملات في الوقت الفعلي كجزء من جهودنا الرامية إلى تقليل آثار الكربون. وقد أطلقنا خلال عام ٢٠٢٠ البوابة الإلكترونية للتعرف على العميل (اعرف عميلك) لتيسير جميع الوثائق عبر الإنترنت وتحديثها.

تم إتاحة إمكانية أمام عملاء الخدمات المصرفية للشركات للوصول إلى نظام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، كما تم تطوير نظام الخدمات المصرفية للأفراد عبر الإنترنت. وعلاوة على ذلك، فإننا بصدد تمكين الخدمات المصرفية عبر تطبيق WhatsApp وترميز البطاقة من أجل دعم أساليب الدفع الرقمي باستخدام الهواتف المتحركة.

ونقوم أيضاً بتقديم خدمات الصراف الآلي لمنح عملائنا الخيار لتحديث التفاصيل الخاصة بهويتهم الإماراتية دون الاضطرار إلى الذهاب للفرع. وهذا ما أدى إلى إلغاء الحاجة للتحديثات الورقية والتخلص من الوجود الفعلي في الفروع والاتصال وجهاً لوجه، وكان ذلك أحد الإجراءات المضادة لجائحة كوفيد-١٩.

استمرت الشركات على مستوى قطاعات الخدمات المصرفية للمؤسسات في التأثر بجائحة كوفيد-١٩ في عام ٢٠٢٠، مما تسبب في تأجيل العديد من الخطط والأهداف. ومع ذلك، ثمة تقدم في طرح المنتجات عبر الإنترنت كجزء من أهداف الرقمنة (أي بوابة التجارة)، حيث لا تزال بقية المنتجات جارية مع مزودي الخدمة، مثل خصم الفواتير المؤتمتة وحلول المضيف إلى المضيف وحلول إدارة السيولة، إلخ. لقد قمنا بتجديد المقترحات الخاصة بالخدمات المصرفية لإدارة النقد والمعاملات، و قد قمنا بأتمتة عدد من العمليات التشغيلية التي ستخلصنا من المهام الورقية بالإضافة للرسائل عبر البريد الإلكتروني مع أتمتة العمليات باستخدام الروبوت (RPA). لقد انخفض عدد المعاملات ككل بسبب القيود المرتبطة بجائحة كوفيد-١٩ (-١٩٪)، ولكننا لاحظنا بشكل عام اتجاه مبدئياً لاستخدام المعاملات المصرفية عبر الإنترنت.

2020	2019	2018	المعاملات
947,419	1,164,741	1,234,008	عدد المعاملات في الفرع (#)
632,845	670,163	669,831	عدد المعاملات عبر الإنترنت/ الهاتف المتحرك (#)

المنتجات والخدمات المستدامة

يرى البعض أن التمويل الإسلامي معادلاً للتمويل المسؤول اجتماعياً. تحظى المسائل المتعلقة بالالتزام بالمعايير الأخلاقية الإسلامية، بحكم تعريفها، بأسبقية على جميع الاهتمامات الأخرى في النظام المالي الإسلامي، ويجب أن تلتزم جميع المعاملات بالأخلاقيات القائمة على الشريعة الإسلامية. وكنيجة لذلك، فهو بمثابة نظام أخلاقي في حد ذاته، ويهدف إلى دعم المصلحة العامة (مبدأ عدم الإضرار) أو الاستثمار المؤثر أو الصالح العام ويتقاسم العديد من الخصائص مع التمويل الأخلاقي والاستثمار المسؤول اجتماعياً (SRI).

ومن أجل تحقيق هذه الغاية، طرح البنك العربي المتحد خلال عام ٢٠٢٠ العديد من المنتجات والخدمات المطابقة للشريعة الإسلامية، مثل: مرابحة الشركات/ التمويل الشخصي بالتورق وإلجارة/ التمويل العقاري، وبطاقات الائتمان الإسلامية والحسابات الجارية/ حسابات التوفير الإسلامية والودائع الإسلامية محددة المدة. وإضافة إلى ذلك، قمنا بطرح خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة و الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي و التي تم تطبيقها على مستوى جميع البنوك العاملة في الدولة فيما يتعلق بالشركات المتضررة من جائحة كوفيد-١٩. حيث وصلت مساهمة البنك لحوالي ٤٥٠ مليون درهم إماراتي تحت خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة (TESS).

وعلاوة على ذلك، يقوم البنك العربي المتحد بالاستثمار بصفة أساسية في السندات ذات الجودة العالية لدعم السيولة والحفاظ على النسب التنظيمية. وخلال العام المقبل، سيبحث البنك العربي المتحد دمج المعايير البيئية والاجتماعية في إستراتيجية الاستثمار.

وحتى الآن، لم يقيم البنك العربي المتحد بدمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) في عمليات المنح الائتماني. ونحن نتوقع من الانتهاء من سياسة مفصلة وكاملة حول الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بحلول نهاية عام ٢٠٢١، حيث لا يزال إطار الاستدامة قيد الإعداد لدينا. وستتضمن هذه السياسة خطوات ومحددات مناسبة فيما يتعلق بطريقة تنفيذ الأعمال وممارسات العملاء والمسائل البيئية، وكذلك المسؤوليات المنوطة بالبنك تجاه المجتمع والرفاهية. و تجدر الإشارة إلى أن البنك العربي المتحد ككل يقر بضرورة دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الرئيسية في الحوكمة والهيكل التنظيمي، وأن تعمل الشركة على تكامل سياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ذات الصلة من هذا الإطار الرئيسي.

تجربة العملاء

يأتي العملاء على رأس قائمة أولويات البنك العربي المتحد ونحن نبذل قصارى جهدنا لتحقيق توقعاتهم. وفي إطار تحقيق هذه الغاية، فإننا نقدم تجربة عملاء فريدة من نوعها عن طريق استخدام المصادر الرقمية التي من شأنها تحسين مدة الموافقة، مثل: نموذج اعرف عميلك الإلكتروني من خلال أجهزة الصراف الآلي وكشف الحساب الإلكتروني الديناميكي، حيث يمكن للعملاء إدارة حساباتهم ومحفظتهم الرقمية بسهولة. هذا و تساهم خدمات إدارة النقد المعاد تصميمها وعروض الخدمات المصرفية المتعلقة بالمعاملات للعملاء، كما يسمح لنا البيع المتبادل بتوسيع نطاق عروض منتجاتنا. إننا نطبق الثقافة المؤسسية مع الحوكمة والضوابط بشكل جيد، بالإضافة إلى السياسات سهلة التنفيذ بشكل أسهل وأكثر فاعلية. لقد قمنا بتدعيم موظفي مركز الاتصال وإضافة العديد من الخدمات الجديدة بسبب الجائحة التي ظهرت هذا العام لتوقف العملاء عن زيارة الفروع.

تشمل «قواعد الخدمات العشر» الخاصة بعملائنا ما يلي:

- الترحيب الحار بجميع العملاء.
- التعامل مع جميع العملاء باحترام ونزاهة والتصرف دائماً بطريقة عادلة ومهذبة وجديرة بالثقة وبعناية شديدة.
- الاستماع والفهم ومن ثم تقديم الحلول المناسبة والصائبة.
- مان معرفة العملاء وفهمهم للخيارات المتاحة أمامهم من مجموعة المنتجات والخدمات المقدمة من البنك العربي المتحد جنباً إلى جنب مع المزايا والرسوم ذات الصلة.
- مساعدة العملاء في اختيار الطرق الأكثر أماناً وملاءمة والأسهل في التعامل مع البنك العربي المتحد من خلال الفروع ومركز الاتصال والقنوات الإلكترونية.
- التعامل مع جميع الشكاوى والمقترحات بوصفها «فرصة خدمة» ومعالجتها بشكل مناسب وفعال.
- تنفيذ الوعود للعملاء بالتصرف بشفافية فيما يتعلق بجميع الاستفسارات.
- توجيه العملاء الذين يجدون أنفسهم يملون بصعوبات مالية على نحو ملائم ومسؤول والتعاطف معهم.
- حماية المعلومات الخاصة بالعملاء مع التصرف وفقاً للقوانين الوطنية واللوائح الخاصة بالخدمات المصرفية.
- تقدير العملاء لتعاملهم مع البنك العربي المتحد وتزويدهم بأفضل مستوى من الخدمة.

استبيانات رضا العملاء

شهد عام ٢٠٢٠ تنفيذ مبادرات محددة لتحسين تجربة العملاء وتيسير المشاركة مع العملاء والحصول على تعقيباتهم. وبشكل أكثر تحديداً، تم تقديم استبيانات صافي نقاط التسجيل المستحقة عن الترويج (NPS). و بناءً على هذه النتائج، تم الاتصال بجميع المنتقدين لتناول جميع استفساراتهم وشكواهم. وعلاوة على ذلك، تم الاتصال بالمرجحين الذين لديهم تعقيبات حول البنك العربي المتحد للحصول على تعقيباتهم وتوجيه الشكر لهم على ولائهم و مناقشة أي مخاوف لديهم.

المستهدف	2020	2019	2018	رضا العملاء
لإجراء استبيانات صافي نقاط التسجيل المستحقة عن الترويج بشأن المعاملات وليس الاستبيانات المؤسسية فقط	20	2-	لا ينطبق	صافي نقاط التسجيل المستحقة عن الترويج (١٠٠ إلى ١٠٠)

لقد واصلنا إجراء منتدى تجربة العملاء (CEF) الشهري الذي نبحث فيه السبب الرئيسي لحدوث المشكلات وبحث الفترة الزمنية اللازمة (TAT) لخدماتنا وتقييم تعقيبات العملاء لتقديم جميع هذه المعلومات للإدارة العليا، بما في ذلك الرئيس التنفيذي، والتوصل إلى الحلول التي تحقق توقعات العملاء. ومن أجل تحقيق هذه الغاية، قمنا بتعزيز الوقت المستغرق لتقديم الحلول الخاصة بالشكاوى، حيث يتم حل أكثر من ٨٠% من الحالات في غضون يوم عمل واحد.

المستهدف	2020	2019	2018	شكاوى العملاء
لا ينطبق	3,989	4,513	5,231	عدد شكاوى العملاء (#)
لا ينطبق	3,989	4,513	5,231	عدد الشكاوى التي تم حلها (#)
100	100	100	100	متوسط معدل الاستجابة لشكاوى العملاء (%)

We, at UAB, are happy to listen to you, get your feedback, and serve you with the utmost satisfaction. It is your right to raise a complaint whenever you have concerns or comments.

Contact us using available channels, which include:

- Our 24/7 Call Center 800 474
- UAB Online & Mobile Banking
- E-mail Info@uab.ae
- Approach any of our Service Delivery Officers in branches

Complaints might include, but not limited to:

- Products
- Services
- Fees & Charges
- Marketing & promotion materials
- Customer service
- Loans



Contact Consumer Protection Dept. in Central Bank at 800 CBUAE (800 22823)
Email consumer.protection@cbuae.gov.ae

تعارض المصالح

يملك البنك العربي المتحد مجموعات مختلفة من السياسات والإجراءات المناسبة على مستوى الأقسام ذات الصلة التي تضمن الإدارة الفعالة لتعارض مصالح موظفي البنك العربي المتحد فيما يتعلق بالعملاء. تحت قسم تعارض المصالح، كما هو محدد في مدونة قواعد السلوك الخاصة بالبنك العربي المتحد، يتم تحديد مسؤوليات الموظفين فيما يتعلق بتعارض المصالح الذي من المرجح أن يحدث في البنك، بالإضافة إلى واجب الموظفين في ممارسة النهج التقديري في عملية تحديد ما إذا كان هذا التعارض يحدث و إذا يتطلب إجراء التصحيحي.

يجب أن يبلغ الموظفون عن أي تعارض في المصالح وحماية سرية العملاء والمعلومات السرية الخاصة بالبنك والإعلان عن أي مصالح عمل خارجية وكذلك الحصول على الموافقة قبل المشاركة في أي تعاملات شخصية. يجب أن يتصرف الموظفون بطريقة تحافظ على مصالح العملاء. ووفقاً لدليل تفويض السلطات «لا يوجد شخص لديه سلطة للتصديق على أي التزام أو بند من بنود الإنفاق في الظروف التي يحصل فيها الفرد على منفعة شخصية».

5. موظفونا



يلعب موظفونا دوراً حاسماً في الحفاظ على أعلى مستويات التميز، والشيء الذي يصنع الفارق في البنك العربي المتحد هو نجاحنا الذي ينبعث من الثقة التي نحظى بها من جانب موظفينا وعملائنا كمؤسسة، وثقافة «فريق العمل الواحد» ومناخ العمل المثمر. كما أننا نركز على أهمية توفير بيئة عمل متنوعة وشاملة لضمان توفير فرص متساوية للجميع. وتعد العدالة والنزاهة هي الدوافع المحركة لفريق العمل لدينا، ونبذل كل جهودنا لتوفير بيئة صحية وأمنة لهم، ونرى أن ضمان التوازن بين العمل والحياة أحد المتطلبات الأساسية. ونحن نتشارك القيم الواردة في أجندة السعادة الإماراتية وتمثل الرسالة الأساسية لقسم إدارة الثروات البشرية (HCM) في ضمان الحفاظ على الراحة النفسية لكل موظف.

2020	2019	2018	فريق العمل
حجم فريق العمل			
إجمالي عدد الموظفين (#)			
357	420	546	• عدد الموظفين بدوام كامل (#)
0	0	0	• عدد الموظفين بدوام جزئي (#)
15-	23-	-	التغيير السنوي للموظفين بدوام كامل (%)
فريق العمل حسب مستوى التوظيف			
الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا (الرئيس التنفيذي والمرؤوسون المباشرون له) (#)			
3	2	2	• الإناث (#)
11	8	10	• الذكور (#)
21	20	17	• الإناث (%)
79	80	83	• الذكور (%)
الموظفون بدوام كامل في الإدارة المتوسطة (#)			
2	2	0	• الإناث (#)
11	20	28	• الذكور (#)
15	9	0	• الإناث (%)
85	91	100	• الذكور (%)
الموظفون بدوام كامل (مستويات أخرى) (#)			
115	139	185	• الإناث (#)
215	249	321	• الذكور (#)
36	36	35	• الإناث (%)
64	64	65	• الذكور (%)
حجم فريق العمل حسب النوع			
120	143	187	عدد الموظفات بدوام كامل (#)
237	277	359	عدد الموظفين الذكور بدوام كامل (#)
34	34	34	إجمالي عدد الوظائف التي تشغلها المرأة في المؤسسة (%)
66	66	66	إجمالي عدد الوظائف التي يشغلها الرجال في المؤسسة (%)

2020	2019	2018	التعيينات الجديدة
تعيينات الموظفين الجدد حسب النوع			
17	10	29	• الإناث (#)
52	32	70	• الذكور (#)
معدل دوران الموظفين			
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا الشركة (#)			
131	169	93	• الدوام الكامل
0	0	0	• الدوام الجزئي
معدل دوران المقاولين			
56	39	44	إجمالي عدد المقاولين/ الاستشاريين الذين تركوا الشركة (#)

وقد عملنا خلال هذه الأوقات غير المسبوقة بلا كلل لضمان خفض مستويات الإجهاد لدى الموظفين. كما كان قسم إدارة الثروات البشرية لدينا متجاوباً للغاية للاحتياجات الفردية للموظفين والمشاكل التي كانت تواجههم خلال هذه الأوقات. إن رصد أعباء العمل والعمل على تطوير التعاون والتحقق من معنويات الموظفين بشكل منتظم كان بمثابة أحد الأساليب الفعالة للتغلب على هذه التحديات.

جذب المواهب والاحتفاظ بها

وفي أثناء عملية التوظيف، نولي أولوية للتنوع ونبحث عن المتقدمين للوظائف الذين يتمتعون بمعارف وخبرات مختلفة لشغل الوظائف في كافة المستويات. إننا في البنك العربي المتحد نرى أن الاحتفاظ بالكوادر والمواهب يرتبط في الغالب بالتحفيز. بيد أننا نقدم حزم رواتب جذابة، بما في ذلك الانتقال والمنافع والسكن والإجازات الوطنية وتذاكر الطيران والتعليم، كما نوفر للموظفين التأمين الطبي والتأمين على الحياة، ونعمل بلا تعب أو كلل على توفير بيئة العمل الآمنة. كما نقدم أيضاً مجموعة واسعة من المزايا وندعم الموظفين ونمكّنهم من خلال العديد من مبادرات المشاركة، مثل: اللقاءات المفتوحة والتوعية بمرض سرطان الثدي وجائزة الموظف عن كل ربع من العام وجائزة الإماراتي للشهر ومبادرة جلسات التصوير المؤسسية لجميع الموظفين أو عيد الأم أو يوم السعادة. تعد معاملة الموظفين بكرامة واحترام أحد أسس ثقافتنا ويتم توفير فرص التقدم الوظيفي للموظفين من خلال برامج التدريب والتطوير الشاملة. أدت كل هذه المبادرات إلى مستويات عالية من إشراك الموظفين (٨٥%) ودرجة رضا الموظفين (٨٥%).

2020	2019	2018	إشراك الموظفين وغيابهم
85	70	70	إشراك الموظفين (%)
85	80	75	درجة رضا الموظفين (%)
2	2	2	برجى تقديم معدلات غياب الموظفين لكل سنة (%)

دفع تنمية الموظفين

إننا نطبق سياسة الانفتاح، وملتزم بتوفير فرص مناسبة لموظفينا. ونريد منهم أن يشعروا بالتمكين والثقة الكافية لإشراكهم في أي نوع من تطوير الكفاءات. ونسعى جاهدين أيضاً للمساعدة في بناء خبرات الموظفين ومعارفهم ومساعدتهم في الوقوف على نقاط القوة لديهم وتحسين مجموعة مهاراتهم. وهذا هو السبب وراء بذلنا جهوداً مفضية في توفير خيارات التعلم عبر الإنترنت وإتاحة الفرصة أمام الموظفين للتخلي بالمرونة والاستفادة في الأوقات الأكثر ملاءمة لهم، وهو ما يؤدي بشكل عام إلى التعلم الأكثر فاعلية واستكمال جلسات التدريب الخاصة بهم. وفي حقيقة الأمر، من المرجح أن تحافظ الخصائص الفريدة من نوعها التي تقدمها أنظمة التعلم عبر الإنترنت على إشراك الموظفين في التدريب من خلال هذه العملية.

يتولى فريق التدريب لدى إدارة الثروات البشرية مهام الإشراف على تحديد إطار تطوير الكفاءات كل عام، بما يتماشى مع الأولويات والقيم الإستراتيجية الواردة في خطة الأعمال السنوية والخطة الإستراتيجية لدى البنك العربي المتحد. يساعد هذا الإطار فريق العمل في تصميم المبادئ التوجيهية لجميع الأطراف المشاركة في العملية (المدرّب، والموجه، والمشرّف، والمقيّم ومسؤول التعلم والتطوير). تم وضع خطط تنمية الأفراد وتطويرهم استناداً إلى الإطار والمعايير التي يتم تقييم الموظف في ضوءها، علماً بأنه يتم تحديدها من خلال آلية متعددة المصادر تجمع احتياجات التعلم والتطوير التي تتفاسمها مجموعة من الموظفين، كما سيتولى فريق التدريب لدى إدارة الثروات البشرية مهام مراجعة الخطط والتوقعات والنتائج مع الإدارة العليا. تعد عملية مراجعة الأداء هي الأداة الرئيسية للتعرف على التعلم والتطوير وتخطيطهما. يتولى المديرون المباشرون المسؤولية عن ضمان استيفاء متطلبات التدريب الخاصة بالأفراد.

وبعد الانتهاء من كل برنامج تدريبي، يتم تقديم الملاحظات والتعقيبات من خلال عملية التقييم ما بعد التدريب. ويتم تحليل التعقيبات للمساعدة في نمو فريق العمل وتقييم مسارات التقدم المهني. تناولت جلسات التدريب هذا العام العديد من الموضوعات، مثل: تميز خدمة العملاء وفتح الحسابات والتوعية بنموذج «اعرف عميلك» والتوعية بمخاطر الاحتيال ومنتج التجزئة والسياسة والوثائق أو السوق المالي، بالإضافة إلى الموازنة بين العمل والحياة المخصصة للمرأة، والتعافي من الأزمات والتحول.

المستهدف	2020	2019	2018	التدريب والتطوير
15	13	18	12	متوسط التدريب لكل موظف (ساعة) (#)
5200	5075	8654	6512	إجمالي التدريب المقدم (ساعة) (#)
100%	347	507	542	عدد الموظفين الذين استكملوا برنامج التعلم الإلكتروني للتوعية بالاستدامة أو غيره (#)

التنوع والإدماج والتوطين

التنوع والإدماج

لن يتسامح البنك العربي المتحد مع أي نوع من التمييز أو التهمر أو التحرش الذي يخلق بيئة عدائية وبغيضة للموظفين مع اتخاذ الإجراءات التأديبية الصارمة من ثم الفصل من العمل. وتتمثل إحدى قيمنا الرئيسية في المعاملة العادلة لجميع العاملين بغض النظر عن العرق أو الديانة أو الجنس أو التوجه الجنسي أو الإعاقة أو المعايير الأخرى. لا يتبع البنك العربي المتحد سياسة عمالة الأطفال أو العمل الجبري لأنها محظورة بموجب التشريعات الوطنية. ونحن نرى أن جميع الحالات التي لا تتم فيها معاملة الموظفين على قدم المساواة تعد شكلاً من أشكال التمييز. وفيما يلي بعض الأمثلة على سبيل المثال لا الحصر:

- قيام مديري التوظيف بإقصاء المرشحين للوظائف من الذكور أو الإناث بشكل غير ملائم وعن عمد.
- تخاضي المديرين عن ترقية أعضاء فريق العمل ممن يتمتعون بخصائص محمية معينة (على سبيل المثال العرق) دون أن يكونوا قادرين على توضيح (على سبيل المثال بالوثائق) الأسباب وراء اختيار موظفين آخرين بدلاً منهم بشكل رسمي.
- سيخضع الموظفون الذين يتحرشون بزملائهم للإجراءات التأديبية ويحق للبنك تأنيب أو خفض رواتبهم أو إنهاء عملهم حسب حدة الواقعة.
- استخدام لغة شاملة في إعلانات الوظائف وتضمين عبارات تكافؤ فرص العمل (EEO).
- تقديم التعويضات والمزايا حسب الوظيفة والأقدمية والمؤهلات ومستوى الأداء، وليس الخصائص المحمية.
- توفير أماكن الإقامة للموظفين المعاقين.
- مطالبة المدراء بالاحتفاظ بسجلات تفصيلية للقرارات التي اتخذوها بشأن أعضاء فريق العمل والمرشحين للوظائف.

وعلاوة على ذلك، فإننا نقدر المرأة ونتعامل معها بمنتهى الاحترام والعدالة. وفي هذا الصدد، يكون متوسط تعويض الذكور إلى متوسط تعويض الإناث هو ١.١٨. وعلى مدار السنوات الثلاث الأخيرة، لم يتم تسجيل أي حالة تمييز أو تحرش ولم يتم تقديم أي شكاوى أو تظلمات رسمية في عام ٢٠٢٠ تحت بند التمييز أو التحرش. يتم تقدير المرأة ومعاملتها بكرامة ونزاهة وإنصاف. وفي هذا الصدد يكون متوسط نسبة تعويض الذكور إلى متوسط نسبة تعويض الإناث ١.١٨.

2020	2019	2018	الشكاوى
0	0	0	عدد الشكاوى المقدمة في فترة إعداد التقارير
0	0	0	عدد الشكاوى التي تم تناولها أو حلها
0	0	0	عدد الشكاوى المقدمة قبل فترة إعداد التقارير التي تم حلها خلال فترة إعداد التقارير

التوظيف

نحن فخورون بالمشاركة في الجهود الوطنية الرامية إلى تعزيز رؤية الإمارات ٢٠٢١ من خلال دعم توفير فرص العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة. ونحن نبذل جهوداً فاعلة في توظيف واستقطاب المواهب والكوادر الوطنية. بلغ معدل التوظيف لدينا في عام ٢٠٢٠ ٢٠% من المواطنين بين القوى العاملة بدوام كامل، وهذا المعدل يفوق المعدلات الوطنية في دولة الإمارات. وسيؤدي دعم التوظيف في القطاع الخاص إلى زيادة المهارات والقدرات لدى الإماراتيين بشكل كبير، وهو ما سيسهم في الاقتصاد المحلي.

2020	2019	2018	التأميم
			التأميم
72	72	80	عدد المواطنين بين إجمالي القوى العاملة بدوام كامل (#)
2.78	2.78	2.50	التوظيف للإدارة العليا (%)
			التوظيف (حسب النوع)
51	54	56	عدد الموظفين المواطنين بدوام كامل (#)
21	18	24	عدد الموظفين الذكور المواطنين بدوام كامل (#)

الصحة والسلامة في مكان العمل

أدت الجائحة العالمية كوفيد-١٩ في جعل عام ٢٠٢٠ عاماً مليئاً بالتحديات والصعوبات. تعد رفاهية موظفينا أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لنا، وقد تمكنا من التحول بسهولة إلى العمل عن بعد مع الحفاظ على أجواء العمل الآمنة للموظفين الذين احتاجوا للبقاء في مكاتبهم. وعلى الرغم من عدم وجود أي سياسات رسمية تتعلق بالصحة والسلامة، فقد تم اتباع جميع الإجراءات الحالية التي تهدف إلى ضمان الأمان والصحة والسلامة العامة في مكان العمل بشكل صارم. تم إصدار إعلانات الصحة والسلامة لزيادة الوعي أثناء الجائحة والتي تتناول آخر التطورات المتعلقة بجائحة كوفيد-١٩ التي ظهرت مؤخراً في دولة الإمارات، إلى جانب النصائح الصحية والجلسات الاستشارية المجانية لإدارة الإجهاد. كما تم تطبيق التدابير الصحية المحسنة وترتيبات العمل البديلة، بما في ذلك:

- العمل من المنزل.
- تحديث بيانات الاتصال بالموظفين.
- الاتصالات الإدارية وتحديثات الموظفين بشكل منتظم.
- تكوين فرق عمل مقسمة.
- استخدام المواقع الاحتياطية.
- الحد من المقابلات وجهاً لوجه.
- توعية الموظفين بالمخاطر عن بعد والدعوات لعقد جلسات حول كيفية إدارة الجائحة.
- التباعد الاجتماعي للموظفين الذين يعملون من المكتب، مثل تحديد ٤ أشخاص بحد أقصى في كل مصعد.
- تعديل ساعات المكتب والفرع.
- التوعية بمخططات الاحتياط في جائحة كوفيد-١٩.

وعلاوة على ذلك، وضع البنك العربي المتحد إجراءات تستهدف ضمان الأمان والصحة والسلامة العامة في مكان العمل، واتباع إرشادات السلامة الصادرة عن الدفاع المدني بشكل صارم والاستعداد لإجراء التفتيشات الدورية، مثل:

- توفير طفايات الحريق وسهولة الحصول عليها.
- تحديث خطط طوارئ الحريق.
- تدريب قادة السلامة في كل قسم على الإخلاء في حالات الطوارئ.
- تنظيف مكان العمل وتنظيمه للحد من مخاطر الإصابة الناجمة عن الأرضية أو السقف أو الكهرباء.
- تعقيم مكان العمل وتوفير التهوية الجيدة وتكييف الهواء والصيانة بشكل منتظم.
- توفير أرقام الاتصال في حالات الطوارئ والعلامات على الجدران والمصاعد.
- تأمين الدخول والخروج للأفراد المصرح لهم فقط.
- سياسة أماكن العمل الخالية من التدخين.

لم يتم الإبلاغ خلال عام ٢٠٢٠ عن أي وفيات أو إصابات مضيعة للوقت، مما أبقى تكرار حوادث الإصابات لدينا عند معدل ٠%.

2020	2019	2018	الصحة والسلامة
0	0	0	تكرار حوادث الإصابات بالنسبة إلى إجمالي وقت القوى العاملة (%)

REDUCE YOUR RISK & OTHERS OF CORONAVIRUS INFECTION AT UAB WORKPLACE

- Wash your hands**
frequently with soap and water or alcohol-based hand rub
- Keep distance**
& avoid close contact at least a meter between you & your co-worker
- Cover nose and mouth**
when coughing with tissue or flexed elbow
- Clean & disinfect**
your workstation and fingerprint or key-access points daily
- Avoid touching**
your face
- Avoid hand shake**
with your co-workers
- Limit elevator occupancy**
by 4 persons only, each facing the wall
- Drink a lot of water**
and gargle with warm water and salt or vinegar

Take care of your health and protect others by following the above guidelines.
Your health and safety are our top priority.
Thanks to everyone's patience and understanding, and please exercise caution and prioritize safety.

البنك العربي المتحد
UNITED ARAB BANK

6. تأثيرنا الاجتماعي



تنمية المجتمع المحلي

قام البنك العربي المتحد بوضع سياسة موجزة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)، حيث تتضمن الوظائف والواجبات والمسؤوليات الرئيسية من بين أشياء أخرى كاختيار المؤسسات الخيرية والأنشطة الخيرية التي يتبرع لها البنك للأغراض الخيرية. وتتكون المؤسسات الحاصلة على الموافقة من وزارة الشؤون الاجتماعية هي المؤهلة فقط لقبول المساهمات من البنك العربي المتحد، وفيما يتعلق بالأفراد، يقدم قسم الخدمات المصرفية الإسلامية في البنك العربي المتحد هذه الأعمال الخيرية وفقاً لموافقات لجنة الرقابة الشرعية الداخلية ولجنة الأعمال الخيرية الداخلية التابعة للبنك العربي المتحد. وتسعى هذه السياسة إلى متابعة علاقات البنك مع الجهات الخارجية فيما يتعلق بالقضايا الاجتماعية المهمة ومراجعة التوصيات والاعتمادات الخاصة بالأعمال الخيرية للنظر فيها.

تندرج أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات ضمن نطاق قسم الاتصالات المؤسسية والتسويق، مع اتخاذ الرئيس التنفيذي للقرار النهائي. وعلاوة على ذلك، يحتفظ قسم الخدمات المصرفية الإسلامية بحساب خيري داخلي ويتم توجيهه بالكامل للمساهمة في المؤسسات الخيرية من أجل دعم المجتمعات المحلية وبنائها.

تشرف سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات على السياسات والبرامج البيئية والاجتماعية الأخرى لدى البنك، وإضافة إلى ذلك، تتعاون الأطراف المعنية وأصحاب المصالح ذات الصلة عن كثب مع اللجان الأخرى التابعة للبنك لتحديد المستوى المناسب للمشاركة مع الأطراف المعنية بشأن المسؤولية الاجتماعية وغيرها من المسائل ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات. وفي النهاية، يتمثل أحد أدوار سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تقديم التوصيات للرئيس التنفيذي بشأن السياسات التي تؤثر على وضع البنك و تحسين موقع البنك و مصداقيته.

الريعات/ التبرعات

لطالما كان رد الجميل للمجتمع على رأس قائمة أولوياتنا، وقد قدمنا العديد من التبرعات الخيرية على مدار السنوات الثلاث الماضية. وقد أسفرت هذه الجهود عن تأثير إيجابي على مجتمعنا وعلامتنا التجارية، وقد تواصل معنا العديد من المؤسسات للحصول على مساعدتنا. يقوم البنك بعملية المراجعة والبحث بعناية قبل اتخاذ أي قرار يتعلق برعاية مؤسسة أو أي فعالية، ويتم اتخاذ القرارات استناداً إلى المعايير التالية:

١. أن تعكس المؤسسة/ الفعالية صورة/ قيم وأهداف/ رسالة البنك.
٢. أن تتحلى المؤسسة بالمصداقية وبسمعة طيبة طويلة الأجل.
٣. عدم ارتباط المؤسسة بأي أنشطة دينية/ سياسية.

وعلاوة على ذلك، تعد مدة الرعاية ومستوى التعرض ونوع الرعاية والتكاليف جميعها عناصر حاسمة ومهمة في قرار الرعاية. يتم تقديم توصيات بشأن الرعاية من قبل مديري وحدات العمل ومديري قسم الاتصالات المؤسسية والتسويق إلى الرئيس التنفيذي إذا لم تكن مدرجة في الموازنة. وإضافة إلى ذلك، يدعم قسم الاتصالات المؤسسية والتسويق في نشر البيانات الصحفية الخاصة بجميع أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات ذات الصلة بالبنك.

لقد شكلت جائحة كوفيد-١٩ وتأثيرها على معظم الشركات التجارية والأفراد في مختلف أنحاء العالم بعض التحديات للبنك العربي المتحد في عام ٢٠٢٠. ومن جانبه، وفر البنك العربي المتحد ما يقرب من ٢٠٠٠ وجبة إفطار لمساكن العمال في الشارقة بالشراكة مع جمعية الشارقة الخيرية. حيث لم يكن هذا ممكناً من التوحد شخصياً بسبب الجائحة.

وقد خططنا أيضاً لرعاية مجموعات من أجل مساعدتهم في ممارسة الرياضة والتعليم وقد تم إلغاء هذه الأنشطة بسبب الجائحة. وبرغم ذلك، قدم البنك العربي المتحد مبادرات مختلفة لدعم كل المؤسسة، بما في ذلك العمال وأسرتهم خلال هذا الوقت العصيب. تبرع البنك العربي المتحد بالأموال للمؤسسات الخيرية المعتمدة في عام ٢٠٢٠ لمساعدة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرتهم. حيث كنا سعداء لتلقي خطاب شكر بالاضافة الى الملفات الشخصية للأطفال الذين قمنا بمساعدتهم من هذه المؤسسات. وقد أسهم البنك في مشروع المسؤولية الاجتماعية للشركات التابع لوزارة التربية والتعليم، الذي قدم مخطط التعليم الإلكتروني عن بعد لجميع الطلاب في المدارس بدولة الإمارات.



المستهدف	2020	2019	2018	الاستثمار في المجتمع
لزيادة أفعال الود والالطف من خلال رد الجميل للمجتمع ومساعدة المجتمع بطريقة مستدامة ودعم أهداف العمل.	840,704	150,642	607,000	المبلغ في الأعمال الخيرية (درهم إماراتي)

التطوع

نما العمل التطوعي بسبب برامج ومبادرات الاستثمار في مجتمعنا التي قام البنك بتبنيها. ففي عام ٢٠١٨، تطوع أكثر من ١٠٠ موظف للتبرع بالدم بالاشتراك مع بنك الدم في الشارقة. وخلال عام ٢٠١٩، تطوع أكثر من ٢٥ موظفاً للمشاركة في توزيع وجبات الإفطار على ٢٠٠٠ عاملاً في أحد مساكن العمال التابعة لشركة عميلة لمدة لا تقل عن ٣ ساعات يومياً. حققت هذه المبادرة نجاحاً، وقدر عملاؤنا اهتمامنا بموظفيهم. وعلاوة على ذلك، تطوع ١٦ موظفاً في مركز سعادة كبار المواطنين بعجمان لمدة ٣ ساعات يومياً.



التوعية المالية

تحظى التوعية المالية بأولوية لدى البنك العربي المتحد بالفعل. ونحن نؤمن بشدة بأنها تساعد عملائنا في فهم كيفية عمل الأموال حيث انها تعرفهم بالمصطلحات والأدوات المالية وتساعدهم في اتخاذ القرارات المالية المهمة بشكل مناسب. ومن أجل تحقيق هذه الغاية، تولى البنك العربي المتحد رعاية العديد من مبادرات التوعية التعليمية والمالية على مدار العام الماضي، مثل:

- «منتدى آيزيك لتعليم الشباب - أسبوع المال العالمي ٢٠٢١»، حيث شارك الرئيس التنفيذي لدينا بصفته متحدثاً ليتناول التوعية المالية والشمول المالي أمام الشباب في دولة الإمارات.
- أسبوع ندوة عبر الإنترنت عن الجرائم المالية، حيث شارك زميل لنا من قسم التدقيق كمتحدث.
- «التدقيق الداخلي للأمام»، حيث شارك رئيس التدقيق إلى جانب زميل كبير له كمتحدثين خلال هذه الفعالية لتوعية الأفراد بالمسائل المتعلقة بالتدقيق.
- «السندات والفروض والصكوك ٢٠٢٠»، حيث شاركت رئيسة قسم الأسواق المالية كمتحدث في اللجنة.

وعلاوة على ذلك، فقد شاركنا في ندوة تجربة العملاء للأمام عبر الإنترنت، حيث شاركت فيها رئيسة تجربة العملاء، وقمة الشرق الأوسط وأفريقيا لتجربة العملاء السلسلة، حيث شارك الرئيس التنفيذي كمتحدث في اللجنة. وقد شارك أيضاً البنك العربي المتحد في المطبوعات بشأن الاحتيال والمخاطر في عام ٢٠٢٠ جنباً إلى جنب مع حملات التسويق على وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة التوعية بالاحتيال. وقد شجعنا كبار أعضاء البنك العربي المتحد للمشاركة في وسائل الإعلام المحلية من أجل المساعدة في تثقيف القاعدة العريضة من الجمهور وتقديم المزيد من الرؤى والأفكار بشأن قطاع الخدمات المصرفية.

وفي عام ٢٠٢١، سنبدأ مشروعاً جديداً لتعزيز التوعية المالية والشمول المالي من خلال المساهمة في المبادرات التي تستهدف الشباب والجامعات والمرأة والأشخاص الذين لا يتعاملون مع البنوك/ لا يستفيدون من الخدمات المصرفية. ومن المتوقع أن تزيد هذه البرامج من التوعية المالية في هذا المجال.

دعم الموردين المحليين

نحن نولي أولوية كبيرة لموردينا ونبذل كل جهد ممكن للاحتفاظ بعلاقة عمل إيجابية معهم. وقد اتبعنا نهجاً قائماً على الشراكة مع التركيز على العلاقات طويلة الأجل التي تبني على الثقة والتعاون المتبادل، بالإضافة إلى السداد في الوقت المناسب. وظل الموردون الرئيسيون في عام ٢٠٢١ هم محور التركيز الرئيسي لدينا ويصل عددهم إلى ما يقرب من ٣٧١ من أصل ٤٠٥ عميلاً، أي ما يمثل ٩١%. حيث وصل المبلغ المدفوع المقدر خلال عام ٢٠٢٠ إلى ما يقرب من ١٣٧,٦ مليون درهم إماراتي.

ومن أجل ضمان معاملة الموردين بشكل عادل ونزيه وإنصاف وتزويدهم برؤية واضحة بشأن اجراءاتنا، فقد وضعنا إجراءات التشغيل القياسية (SOP) من أجل الاحتفاظ بأعلى مستويات الشفافية، بالنظر إلى الهدف الرئيسي المتمثل في شراء البضائع والخدمات بأفضل طريقة ممكنة لجميع الأطراف المعنية.

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه العملية في ضمان التزام الشراء في البنك العربي المركز بالآتي:

- تقديم القيمة المثلى للأعمال التجارية.
- التوافق مع جميع المتطلبات القانونية المعمول بها والسياسات الداخلية المطبقة.
- إدارة مخاطر المشتريات مع فصل السلطات وتنفيذ الضوابط.
- ضمان شبكة موردين مستدامة وفقاً للمعايير الصادرة عن البنك العربي المتحد.
- قياس الفعالية والكفاءة فيما يتعلق بالمشاركات الأساسية ومستوى الأداء، وكذلك تطوير قدرات الموردين لضمان التوافق مع أهداف البنك.

٧. بيئتنا



الإشراف البيئي

من الأهمية الأساسية أن نقوم بالتحكم في تأثيرنا على المناخ، ويتمثل أحد أجزاء برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات في الإشراف على السياسات والبرامج الخاصة بالبنك العربي المتحد ذات الصلة بالإدارة البيئية لدينا. وكنتيجة لذلك، فإننا ملتزمون بدمج القيم البيئية في جميع جوانب أنشطة الأعمال التجارية لدينا. وإننا بصدد اتخاذ خطوات لتعزيز كفاءتنا البيئية، كما نستهدف إقامة شراكة مع المؤسسات البيئية بالإضافة إلى الامتثال للمعايير الدولية من أجل تحسين مستوى الأداء البيئي والمشاركة في الجهود العالمية لمكافحة التغير المناخي.

وفضلاً عن ذلك، لدينا العديد من المبادرات التي سيتم تنفيذها في عام ٢٠٢١، مثل: الاستدامة الخضراء. وفي هذا الصدد، سنمنح شجرة لكل فرد من موظفينا وعملائنا، حيث يتمثل الغرض من هذه المبادرة في بناء غابة المانجروف في الشارقة، بدولة الإمارات العربية المتحدة. وسوف نوفر لعملائنا وموظفينا إمكانية تتبع الأشجار الخاصة بهم والتي قاموا بزراعتها عبر EcoMatcher، وهو تطبيق تم تصميمه على وجه الخصوص لزراعة الأشجار ومتابعتها بشكل شفاف. ونهدف من خلال هذا المشروع إلى المشاركة في الجهود التي تبذلها دولة الإمارات لتحسين التنوع البيولوجي وحماية البيئة.

وإضافة إلى ذلك، ساهمت العديد من الجهود والمبادرات في عام ٢٠٢٠ لخفض الاستخدام الورقي، بما في ذلك إعداد الكشوف الإلكترونية وأتمتتها ونموذج اعرف عميلك الإلكتروني وتدشين تطبيق الخدمات المصرفية الجديد لدينا عبر الهواتف المتحركة مع وظائفه المحسنة.

استهلاك المياه والطاقة

إننا نعمل على الحد من التأثيرات البيئية الناتجة عن أنشطتنا، بما في ذلك استخدام الطاقة والمياه، بالإضافة إلى إعادة تدوير المياه. وإننا بصدد اتخاذ خطوات لتحسين نجاحنا في جميع هذه المجالات. على سبيل المثال، قمنا بتثبيت نظام إعادة تدوير المياه التي يتم استخدامها في تنظيف دورات المياه. وقد نجحنا هذا العام في تقليل المعدل الإجمالي لاستهلاك المياه بنحو ١٨%.

المستهدف	2020	2019	2018	استهلاك المياه
300	306.33	373.58	لا ينطبق	المعدل الإجمالي لاستهلاك المياه (م ^٣)
0.95	0.96	0.95	لا ينطبق	كثافة استهلاك المياه (م ^٣ / موظف)
تم إعداد هذه الحسابات للمقر الرئيسي الذي يعمل فيه معظم الموظفين.				

ومن أجل تقليل استخدام الطاقة وزيادة كفاءة الطاقة لدينا، تم تحديث الإضاءة في الطابق الثامن عشر في المكتب الرئيسي من مصابيح النيون القديمة بمعدل ٣٦ وات إلى مصابيح LED بمعدل ٢٠ وات، حيث كان يتم تشغيل إضاءة المنطقة المخصصة لركن السيارات بشكل دائم، كما تم إيقاف إضاءة المبنى في تمام الساعة السابعة مساءً بدلاً من العاشرة مساءً. ونحن نعمل على زيادة الوعي لدى موظفينا بشأن كفاءة الطاقة مع تقديم نصائح بشأن إيقاف تشغيل جهاز الكمبيوتر في نهاية اليوم ودمج الطابعات وإيقاف تشغيل الأضواء والاستفادة من الإضاءة النهارية.

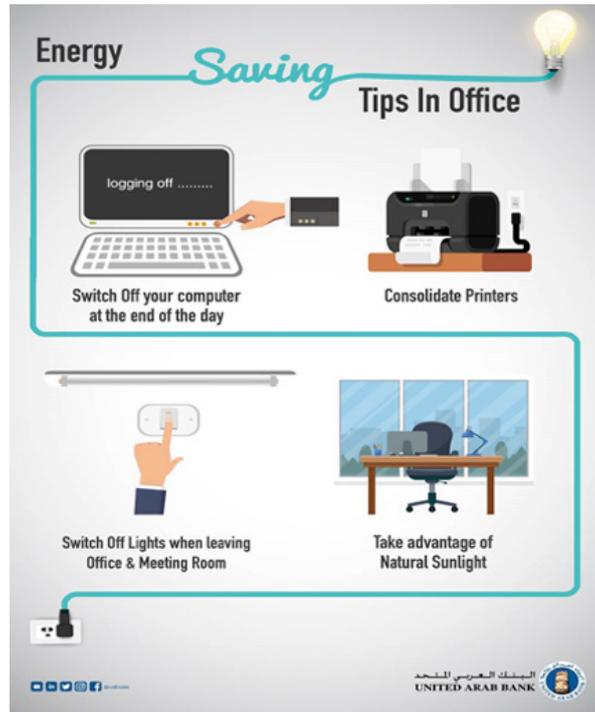
المستهدف	٢٠٢٠	2019	2018	استهلاك الطاقة
17,160	17,160	17,160	17,160	إجمالي المساحة بالمتر المربع لجميع المرافق
810,000	834,364	851,392	لا ينطبق	إجمالي معدل استهلاك الكهرباء (كيلو وات في الساعة)
2,916	3,003.7	3,065	لا ينطبق	معدل استهلاك الطاقة من الكهرباء (جيجا جول)
0	0	0	0	استهلاك الطاقة المتجددة (كيلو وات في الساعة)
2,916	3,003.7	3,065	لا ينطبق	إجمالي معدل استهلاك الطاقة (جيجا جول)
	9.4	7.8	لا ينطبق	كثافة الطاقة (جيجا جول / موظف)

المستهدف	2020	2019	2018	الانبعاثات
340.20	350.43	357.58	لا ينطبق	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون) من الكهرباء
1.60	1.63	1.99	لا ينطبق	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون) من المياه
341.80	352.06	359.57	لا ينطبق	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون) من المياه
0.96	0.99	0.86	لا ينطبق	كثافة انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / موظف)

كان عدد الموظفين المستخدم في هذا الحساب يمثل الموظفين في المقر الرئيسي.

عامل انبعاثات شبكة الكهرباء (إجمالي ثاني أكسيد الكربون / كيلو وات في الساعة) = ٠,٠٠٤٢

عامل انبعاثات الشبكة للمياه (كجم ثاني أكسيد الكربون / لتر) = ٠,٠٥٣٣



إدارة الموارد والنفايات

لقد نجحنا في الحد من الاعتماد على الأعمال الورقية ومهام البريد الإلكتروني مع تقنية أتمتة العمليات باستخدام الروبوت (RPA). وكان يتم إعداد جميع الكشوف في السابق من خلال جيه إم بي آر (شركة الشحن المعتمدة لدينا) بنسخة ورقية. كما قمنا أيضاً بتحديث خدمات أجهزة الصراف الآلي لتمكين عملائنا من تحديث تفاصيل الهوية الإماراتية الخاصة بهم دون الحاجة للذهاب للفرع. وقد قدمنا تطبيق الهاتف المتحرك الجديد للخدمات المصرفية مع خصائص للإيداع ونظام سداد فواتير المرافق (UBPS) والأمن المتقدم والمعاملات في الوقت الفعلي كجزء من جهودنا الرامية إلى تقليل أثر الكربون. وبحلول عام ٢٠٢٠، قمنا بتسهيل أكثر من ١٠,٠٠٠ معاملة غير ورقية من خلال التطبيق الجديد للخدمات المصرفية.

2020	2019	استهلاك الورق
3500	24,000	جيه إم بي آر
20,000	0	الكشوف الإلكترونية لنموذج اتصال العملاء

المستهدف	2020	2019	2018	النفايات
لا يوجد هدف محدد	تم شراء ورق بحجم A4 بمعدل ١,٨٢ م	لا ينطبق	لا ينطبق	إجمالي استهلاك الورق (كجم)
0	0	0	0	إجمالي الورق المعاد تدويره (كجم)
-	-	-	-	إجمالي النفايات الناتجة (طن)*

* البلدية لا تقوم بوزن النفايات

وفي عام ٢٠٢١، أدى استخدام تطبيق الهاتف المتحرك الجديد سهل الاستخدام، و كشف الحساب الذكي (CCM smart statements) في جميع كشوف حسابات الأفراد (MASS) وصدارة والبطاقات الائتمانية) إلى تقليل الحاجة إلى زيارات الفروع والمعاملات الورقية، كما ساعدنا في تقليل الأثر الكربوني إلى أقل حد ممكن وتوفير ما يقرب من ١٠,٠٠٠ درهم إماراتي شهرياً للبنك مع تقدير توفير ما يقرب من ١٢,٠٠٠ ورقة سنوياً بحلول نهاية العام.

وعلاوة على ذلك، ستؤدي خدمة تسجيل الرقمية للحسابات الذاتية لدى البنك العربي المتحد إلى تقليص الحاجة إلى الأعمال الورقية وتمكين العملاء من تسجيل الحسابات الذاتية عبر الهاتف المتحرك دون الاضطرار إلى زيارة الفرع، وهذا من شأنه توفير ما يقرب من ٢١,٠٠٠ ورقة في خلال عام.

ملحق مؤشر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بسوق أبوظبي للأوراق المالية

مترى	الحساب	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	أهداف التنمية المستدامة	التغطية				
البيئة								
E1. انبعاثات الغازات الدفينة	إجمالي الكمية بمكافئات ثاني أكسيد الكربون، للنطاق ١ E1.1 إجمالي الكمية بمكافئات ثاني أكسيد الكربون، للنطاق ٢ (إن أمكن) E1.2 إجمالي الكمية بمكافئات ثاني أكسيد الكربون، للنطاق ٣ (إن أمكن) E1.3	GRI 305، انبعاثات ٢٠١٦		بيئتنا				
				E2. كثافة الانبعاثات	إجمالي انبعاثات غازات الاحتباس الحراري لكل معامل قياس نواتج E2.1 إجمالي الانبعاثات من غير غازات الاحتباس الحراري لكل معامل قياس نواتج E2.2	GRI 305، انبعاثات ٢٠١٦		بيئتنا
				E3. استخدام الطاقة	إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل مباشر E3.1 إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر E3.2	GRI 302، الطاقة ٢٠١٦		بيئتنا
E4. كثافة الطاقة	إجمالي الاستخدام المباشر للطاقة لكل معامل قياس نواتج	GRI 302، الطاقة ٢٠١٦		بيئتنا				
E5. مزيج الطاقة	النسبة المئوية، استخدام الطاقة حسب نوع التوليد	GRI 302، الطاقة ٢٠١٦		بيئتنا				
E6. استخدام المياه	E6.1 إجمالي كمية المياه المستهلكة	GRI 303، المياه والنفائات السائلة ٢٠١٨		استهلاك المياه والطاقة				
	E6.2 إجمالي كمية المياه المستصلحة							
E7. العمليات البيئية	E7.1 هل تتبع الشركة السياسة البيئية الرسمية؟ نعم/ لا	GRI 103، الإدارة النهج ٢٠١٦		لا				
	E7.2 هل تتبع الشركة سياسات معينة تتعلق بالنفائات والمياه والطاقة و/ أو إعادة التدوير؟ نعم/ لا			لا				
	E7.3 هل تستخدم الشركة نظاماً معروفاً في إدارة الطاقة؟			لا				
E8. الإشراف البيئي	هل يشرف فريق الإدارة و/ أو مدير المسائل المتعلقة بالاستدامة؟ نعم/ لا	GRI 102، الإفصاحات العامة ٢٠١٦		لا				
E9. الإشراف البيئي	هل يشرف مجلس الإدارة و/ أو مدير المسائل المتعلقة بالاستدامة؟ نعم/ لا	GRI 102، الإفصاحات العامة ٢٠١٦		لا				
E10. التخفيف من حدة مخاطر المناخ	إجمالي الوقت المستثمر سنوياً في البنية التحتية ذات الصلة بالمناخ والمرونة وتطوير المنتجات			لا ينطبق				
الجانب الاجتماعي								
S1. نسبة أجور الرئيس التنفيذي	S1.1 النسبة، إجمالي التعويضات الخاصة بالرئيس التنفيذي إلى إجمالي التعويضات الخاصة بالموظف الذي يعمل بدوام كامل	GRI 102، الإفصاحات العامة ٢٠١٦		حوكمة الشركات لدينا				
	S1.2 هل تبلغ شركتك عن هذا المقياس في الملفات التنظيمية؟ نعم/ لا			لا				

موظفونا		GRI 405: التنوع والمساواة الفرصة ٢٠١٦	النسبة: متوسط تعويض الذكور إلى متوسط تعويض الإناث	S2: نسبة الأجور للجنسين
موظفونا		GRI 401: التوظيف ٢٠١٦	S3.1: النسبة المئوية: التغيير السنوي للموظفين بدوام كامل	S3: معدل دوران الموظفين
موظفونا			S3.2: النسبة المئوية: التغيير السنوي للموظفين بدوام جزئي	
موظفونا			S3.3: النسبة المئوية: التغيير السنوي للمقاولين/ الاستشاريين	
موظفونا		GRI 102: الإفصاحات العامة ٢٠١٦ GRI 405: التنوع والمساواة الفرصة ٢٠١٦	S4.1: النسبة المئوية: إجمالي عدد الوظائف التي يشغلها الرجال والنساء في المؤسسة S4.2: النسبة المئوية: الوظائف في المستوى المبتدئ والمتوسط التي يشغلها الرجال والنساء S4.3: النسبة المئوية: الوظائف في مستوى الإدارة العليا والتنفيذية التي يشغلها الرجال والنساء	S4: التنوع بين الجنسين
موظفونا		GRI 102: الإفصاحات العامة ٢٠١٦	S5.1: النسبة المئوية: إجمالي عدد الوظائف التي يشغلها الموظفون بدوام جزئي في المؤسسة	S5: نسبة العمالة المؤقتة
موظفونا			S5.2: النسبة المئوية: إجمالي عدد الوظائف التي يشغلها المقاولون و/ أو الاستشاريون في المؤسسة	
نعم		GRI ١٠٣: الإدارة النهج ٢٠١٦*	هل تتبع الشركة سياسة عدم التمييز؟ نعم/ لا	S6: عدم التمييز
الصحة والسلامة		GRI ٤٠٣: الصحة والسلامة المهنية ٢٠١٨	النسبة المئوية: تكرار حوادث الإصابات بالنسبة إلى إجمالي وقت القوى العاملة	S7: معدل الإصابات
لا		GRI ١٠٣: الإدارة النهج ٢٠١٦*	هل تتبع شركتك سياسة الصحة المهنية و/ أو الصحة والسلامة العالمية؟ نعم/ لا	S8: الصحة والسلامة العالمية
لا ينطبق		GRI ١٠٣: الإدارة النهج ٢٠١٦*	S9.1: هل تتبع شركتك سياسة عمالة الأطفال و/ أو العمالة الجبرية؟ نعم/ لا	S9: عمالة الأطفال والعمالة الجبرية
لا			S9.2: إذا كانت الإجابة بـ«نعم»، هل تشمل سياسة عمالة الأطفال و/ أو العمالة الجبرية الموردين والبائعين؟ نعم/ لا	
نعم، نحن نلتزم باللوائح الإماراتية التي تغطي حقوق الإنسان		GRI ١٠٣: الإدارة النهج ٢٠١٦	S10.1: هل تتبع شركتك سياسة حقوق الإنسان؟ نعم/ لا S10.2: إذا كانت الإجابة بـ«نعم»، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان الموردين والبائعين؟ نعم/ لا	S10: حقوق الإنسان
التوطين			نسبة الموظفين الوطنيين	S11: التأميم
تأثيرنا الاجتماعي		GRI ٤١٣: المجتمعات المحلية ٢٠١٦	المبلغ المستثمر في المجتمع، في صورة نسبة مئوية من إيرادات الشركة.	S12: الاستثمار في المجتمع
الحوكمة				

حوكمة الشركات لدينا	5 GENDER EQUALITY 	GRI 405: التنوع والمساواة الفرصة ٢٠١٦	G1.1 النسبة المئوية: إجمالي عدد المقاعد في مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال والنساء	G1. التنوع في مجلس الإدارة
حوكمة الشركات لدينا			G1.2 النسبة المئوية: إجمالي عدد المقاعد التي يشغلها الرجال والنساء	
نعم			G2.1 هل تحظر الشركة الرئيس التنفيذي من العمل في منصب رئيس مجلس الإدارة؟ نعم/ لا	G2. استقلال مجلس الإدارة
حوكمة الشركات لدينا			G2.2 النسبة المئوية: إجمالي عدد مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مجلس الإدارة المستقلون	
لا			G3 هل يتم إعطاء المديرين التنفيذيين حوافز رسمية للعمل على الاستدامة؟	G3. الحوافز
لا	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 		G4.1 هل يتعين على البائعين أو الموردين اتباع مدونة قواعد سلوك؟ نعم/ لا	G4. مدونة قواعد السلوك للموردين
			G4.2 إذا كانت الإجابة بـ«نعم»، ما هي النسبة المئوية للموردين الذين اعتمدوا امتثالهم لمدونة القواعد بشكل رسمي؟	
حوكمة الشركات لدينا	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS 		G5.1 هل تتبع شركتك سياسة الأخلاقيات و/ أو منع الفساد؟ نعم/ لا	G5. الأخلاقيات ومنع الفساد
			G5.2 إذا كانت الإجابة بـ«نعم»، ما هي النسبة المئوية للقوى العاملة التي اعتمدت امتثالها للسياسة بشكل رسمي؟	
حوكمة الشركات لدينا			G6.1 هل تتبع شركتك سياسة خصوصية البيانات؟ نعم/ لا	G6. خصوصية البيانات
لا ينطبق			G6.2 هل اتخذت شركتك خطوات للامتثال لقواعد لائحة حماية البيانات العامة؟ نعم/ لا	
نعم، بداية من هذا العام			G7 هل تنشر شركتك تقريراً للاستدامة؟	G7. إعداد تقرير الاستدامة
نعم، بداية من هذا العام			G8.1 هل توفر شركتك بيانات الاستدامة لأطر إعداد تقارير الاستدامة؟ نعم/ لا	G8. ممارسات الإفصاح
نعم، بداية من هذا العام			G8.2 هل تركز شركتك على أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة المحددة؟ نعم/ لا	
نعم، بداية من هذا العام			G8.3 هل تضع شركتك أهدافاً وتبلغ عن التقدم المحرز بشأن أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة؟ نعم/ لا	
لا		GRI 103 * يجب استخدام نهج الإدارة ٢٠١٦ مع المعايير المحددة للموضوع	G9 هل يتم ضمان الإفصاحات عن الاستدامة أو التصديق عليها من قبل شركة تدقيق خارجية؟ نعم/ لا	G9. الضمان الخارجي