

البنك العربي المتحد
UNITED ARAB BANK



تقرير عام 2021 حول الشؤون البيئية و الاجتماعية و الحوكمة



**UNITED ARAB BANK (P.J.S.C.)
IS LICENSED BY THE CENTRAL BANK OF THE UAE**

تقرير عام 2021 حول الشؤون البيئية والاجتماعية والحوكمة

المحتويات

1. المقدمة 4
2. مستقبلنا المستدام 8
3. الحوكمة المؤسسية 9
4. خدماتنا المصرفية المسؤولة 13
5. موظفونا 15
6. أثرنا الاجتماعي 20
7. بيئتنا 23



١. المقدمة

حول هذا التقرير

يتشرف البنك العربي المتحد بتقديم تقريره الثاني الخاص بجوانب البيئة والمجتمع وشؤون الحوكمة. ونشارك في صفحات هذا التقرير لمحة عامة عن أدائنا في الجوانب البيئية والاجتماعية وتلك الخاصة بالحوكمة خلال عام ٢٠٢١. وذلك وفقاً للمبادئ التوجيهية ذات الصلة الصادرة عن سوق أبوظبي للأوراق المالية.

فترة التقرير

يغطي هذا التقرير السنة التقويمية من ١ يناير إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢١. وقد أدرجت فيه بعض المعلومات من سنوات سابقة (في حال توفرها) لأغراض المقارنة.

المبادئ التوجيهية المتعلقة بإعداد التقرير

أعدّ هذا التقرير بما يتوافق مع أهداف التنمية المستدامة، ورؤية الإمارات العربية المتحدة ٢٠٢١، ودليل معايير الإفصاح البيئي والاجتماعي ودليل حوكمة الشركات الصادر عن سوق أبوظبي للأوراق المالية للشركات المدرجة في السوق المالي، والتي عرضنا مؤشراتنا في الملحق. ويأتي ذلك نابغاً من التزامنا بالشفافية وأفضل الممارسات الدولية المتبعة في إعداد التقارير.

حدود التقرير

يغطي هذا التقرير عمليات البنك العربي المتحد ضمن دولة الإمارات فقط. كما أن جميع القيم والبيانات المالية الواردة في هذا التقرير مُدرجة 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: sustainability@uab.ae هاتف: +٩٧١٦٥٠٧٥٢٣٨

١.١. 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 والبنك الفرنسي الدولي سوسيتيه جنرال (Société Générale). و يعد اليوم أحد أقدم مزودي الخدمات المصرفية والمالية وأكثرهم ابتكارًا في دولة الإمارات.

يقع المقر الرئيسي للبنك العربي المتحد في الشارقة، وينفذ أعماله عبر ستة فروع و ٣٠ جهاز صراف آلي و ١٢ جهاز إيداع نقدي و ايداع الشيكات (CCDM) موزعة في أنحاء الدولة وتوفر الخدمات المصرفية للأفراد والمؤسسات. وقد نجح البنك في ترسيخ مكانته بصفته شريكًا مفضلًا للعملاء من المؤسسات بفضل ما يقدمه من مجموعة شاملة ومتكاملة من الخدمات المصرفية للمؤسسات المدعومة بالتمويل التجاري والخدمات المصرفية للأفراد وخدمات الخزينة، بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الإسلامية.

رؤيتنا

يسعى البنك العربي المتحد إلى أن يكون شريكًا قويًا وموثوقًا به لعملائه ومساهمييه وموظفيه، ولأن يصبح الخيار المفضل للخدمات المصرفية في الإمارات بما يتيح له قيادة مسيرة تحقيق مستوى أعلى من الازدهار المالي مع استمرار الالتزام بأعلى معايير النزاهة.

رسالتنا

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

التزاماتنا

 تجاه الهيئات التنظيمية	 تجاه مساهمينا	 تجاه مجتمعنا	 تجاه موظفينا	 تجاه عملائنا
ملتزمون بتطبيق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية وأخلاقيات العمل.	ملتزمون بإضافة قيمة ثابتة وطويلة الأجل للمساهمين وضمان النمو المستدام لهذه القيمة.	ملتزمون بالمساهمة في نهوض مجتمعنا وإحداث أثر إيجابي ملموس.	ملتزمون بمساعدة موظفينا على التطور المتواصل ضمن ثقافة تحفز الأداء العالي وتستقطب المواهب وتفاعلات الموظفين ومساهماتهم وتطورها وتكافئها.	ملتزمون بتقديم تجربة عملاء متفوقة باستمرار واعتماد نهج مصرفي مبتكر.

قيمتنا

 ثبات الأداء	 الكفاءة	 التركيز على العملاء	 النزاهة
الاحترام والمعاملة اللبقة هما المعياران الأساسيان والوحيدان اللذان يحكما سلوكنا وإجراءاتنا.	في تقديم معايير أداء نموذجية.	في توجيه انشطتنا بحيث تحقق أعلى درجات رضا العملاء.	في أداء أعمالنا وإدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة.

هيكل الملكية

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

المساهم	النسبة
البنك التجاري ش.م.ع.ق	٤٠,٠%
الشيخ فيصل سلطان سالم القاسمي	١١,٣%
شركة الماجد للإستثمارات (ذ.م.م)	٥,٤٧%
جمعه الماجد عبد الله المهيري	٥,٣١%
الشيخ سلطان صقر سلطان سالم القاسمي	٥,٢%

المساهمون حسب الجنسية كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٢١	
المساهم	النسبة
الإمارات العربية المتحدة	٥٦,١٣%
قطر	٤٣,٨٦%
دول خليجية أخرى	٠,١%
دول عربية أخرى	٠,٠٠%
آخرون	٠,٠٠%

المساهمون حسب نوع المستثمر كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٢١	
المساهم	النسبة
البنوك والمؤسسات المالية	٤١,٦٨%
الأفراد	٣٨,٠٨%
المؤسسات	٢٠,٢٤%

الأداء المالي

التغيير (%)	٢٠٢٠	٢٠٢١	
٢,٢٣%	١٤,٨٤٩,١٤٩	١٥,١٨٠,٠٤٢	إجمالي الأصول
٤٦,٢٢%	١٤,٨٢٨	٢٠,٥٩١٨	الأرباح قبل خسائر انخفاض القيمة
١١١%	(٦٦٧,٢٩٥)	٧٠,١٩١	صافي الربح الف درهم

سجل البنك العربي المتحد أرباحاً صافية قدرها ٧٠ مليون درهم إماراتي في ٢٠٢١ مقارنة بخسائر قدرها ٦٦٧ مليون درهم في ٢٠٢٠، ما يمثل ارتفاعاً بنسبة ١١١% مقارنة بالعام الماضي. يأتي النمو في صافي الأرباح نتيجة لتحسن الأداء التشغيلي وانخفاض مخصصات الائتمان المتوقعة، إلى جانب إدارة التكاليف والنهج الحثيث لإدارة المخاطر، حيث أدى التنفيذ الناجح لاستراتيجية إعادة الهيكلة إلى تمهيد الطريق للعودة إلى الربحية.

وقد نجح البنك في تحقيق تقدم كبير في الأعمال الأساسية حيث سجل نمواً بنسبة ١٢% في دخله التشغيلي في العام ٢٠٢١ مقارنة بالعام ٢٠٢٠. كما انخفضت خسائر الانخفاض في القيمة بشكل كبير وبنسبة ٨٣% في العام ٢٠٢١ مقارنة بالعام ٢٠٢٠ وسيتم دعمها بشكل أكبر من خلال الاكتتابات الجديدة في المحفظة من ناحية الجودة الأصول. وتمكن البنك من الحفاظ على مستويات كافيته من رأس المال مع نسبة كفاية رأس المال ١٣,٨% وبلغت CET1 ١٢,٦% والتي لا تزال أعلى بكثير من المتطلبات التنظيمية المعمول بها حالياً. كذلك تحسنت نسبة القروض المتعثرة من ١٥,٧% في عام ٢٠٢٠ إلى ١٢,٦% في عام ٢٠٢١. توفر هذه النتائج دليلاً إضافياً على فعالية استراتيجية الأعمال.

سيواصل البنك تركيزه على تنميته أعماله الأساسية وإيراداته عبر المعاملات والخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات والأفراد والأسواق المالية مع التحرك نحو نموذج تشغيلي أكثر مرونة مدمجاً الحلول والقدرات الرقمية ليصبح شريكاً مفضلاً بين شرائح عملاء الشركات الرئيسية. ويتجلى ملف السيولة القوي للبنك أيضاً في نسبة السلفيات إلى الموارد المستقرة التي بلغت ٨١% ونسبة الأصول السائلة المؤهلة التي بلغت ١٩%، وكلاهما فوق المتطلبات التنظيمية بشكل مريح (لمزيد من المعلومات حول الأداء المالي، يرجى زيارة قسم علاقات المستثمرين لدينا على www.uab.ae)

التصنيف الائتماني

الهيئة المصنفة	طويل الأجل	قصير الأجل	التوقعات المستقبلية
موديز لخدمة المستثمرين	Ba1	NP	سلبية
فيتش للتصنيفات الائتمانية	BBB+	F2	ثابتة

١.٢ رسالة من الرئيس التنفيذي

شهد العامان الماضيان تحديات غير مسبوقه جليها الوباء في جميع أنحاء العالم. وعلى الرغم من ذلك فقد قدمت هذه التحديات أيضًا دروسًا بالغة الأهمية للأفراد والشركات غيرت طريقة معيشتنا وإدارتنا للأعمال كي تؤهلنا للتكيف مع الواقع الجديد.

الآن، ومع خروجنا من الوباء، ورغم الأثر الخطير الذي واجهناه جراءه، فإننا فخورون بالقدر الكبير من المرونة والتصميم الذي أظهره مصرفنا بهدف تحقيق النجاح ومواصلة دوره الفعال بصفته مصدرًا لإضافة القيمة لعملائنا ومجتمعنا.

عام ٢٠٢١ كان عامًا من الازدهار بالنسبة للبنك العربي المتحد، حقق فيه العديد من الإنجازات التي مهدت بدورها الطريق لمزيد من النجاح. إذ سجلنا صافي ربح بلغ ٧٠ مليون درهم إماراتي لعام ٢٠٢١، مما يعكس التنفيذ الناجح لاستراتيجية التحول التي اعتمدناها. لقد تعاوننا بصورة فعالة مع مؤسسات ومنظمات مختلفة بغرض إحداث تأثير إيجابي على اقتصاد ومجتمعات الإمارات العربية المتحدة، ونذكر على سبيل المثال تعاوننا مع هيئة الأوراق المالية والسلع الإماراتية SCA ووزارة الاقتصاد في دولة الإمارات MOE في نسخة عام ٢٠٢١ من سباق تطوير برمجيات التكنولوجيا المالية (ميخاثون) الذي تنظمه هيئة الأوراق المالية والسلع على مستوى الدولة، والذي يهدف إلى تعزيز تطوير قطاع التكنولوجيا المالية في دولة الإمارات. كما واصلنا تقديم الدعم المالي لعملائنا وأدخلنا العديد من الابتكارات التكنولوجية لتحسين تجربة عملائنا ورضاهم.

لقد دأب مصرفنا على اتخاذ خطوات مناسبة نحو اعتماد ودعم ممارسات الاستدامة. ونحن في هذا العام ننشر تقريرنا الثاني الخاص بالجوانب البيئية والاجتماعية وشؤون الحوكمة ESG الذي يسلط الضوء على أدائنا في هذه المجالات باستخدام مقاييس حددتها سوق أبوظبي للأوراق المالية ADX. وقد أعلننا عن إصدارنا لأول بطاقة دفع في الشرق الأوسط مصنوعة بالكامل من مواد معاد تدويرها، الأمر الذي يحد من انبعاثات الكربون بنسبة ٨%، مقارنةً ببطاقات PVC التقليدية. كما استثمر قسم المؤسسات المالية لدينا في قروض مرتبطة بالمجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية للبنوك الإقليمية بقيمة إجمالية تبلغ حوالي ٩٠ مليون درهم إماراتي. تعاوننا أيضًا مع مجموعة ستوري وإيكو ماتشر لإطلاق مبادرة لغرس مليار شجرة OBT، حيث اشترينا بالفعل ١٠٠٠ شجرة من أجل زرعها في عام ٢٠٢٢. نجحنا كذلك في تقليل استهلاكنا للكهرباء والمياه في كل وحدة من منشآتنا بنسبة ٣% تقريبًا. علاوةً على ذلك، وإلى جانب مبادراتنا لتعزيز المعرفة بالشؤون المالية وأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، شاركننا عبر أنشطة الرعاية مع العديد من المنظمات لتمكين مبادراتها التي تركز على الشباب.

ألكساندر توماس
الرئيس التنفيذي المؤقت



ألكساندر توماس
الرئيس التنفيذي المؤقت



٢. مستقبلنا المستدام

نهجنا في إدارة الاستدامة

نؤمن في البنك العربي المتحد بأن إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتعزيز تطبيق جدول أعمال استدامة قوي يساهمان في إيجاد قيمة طويلة الأجل للأطراف المعنية وأصحاب المصلحة لدينا، الأمر الذي يرسّخ أعمال البنك والاقتصاد بشكل عام في المستقبل. وقد وضعنا، من أجل تحقيق جدول الأعمال هذا، نهجًا في الاستدامة يبرز التزامنا ويقدم إفصاحات عن الاستدامة للأطراف المعنية وأصحاب المصلحة ويُعرف باسم إطار الاستدامة للبنك العربي المتحد. يوفر إطار الاستدامة دليلًا إرشاديًا يوجه البنك للقيام باستثمارات أفضل تركز على المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتحسين العمليات، وزيادة الكفاءة في جدول أعمال الاستدامة الخاص بنا.



استشرنا في وضعنا لنهج الاستدامة العديد من الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة للوقوف على آرائهم وتعليقاتهم بشأن الموضوعات ذات الأهمية بالنسبة للبنك. كما عملنا على ضمان توافقه مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة UNSDG، ورؤية الإمارات العربية المتحدة ٢٠٢٢، وإرشادات الإفصاح عن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي أصدرها سوق أبوظبي للأوراق المالية للشركات المدرجة.

لقد استثمر البنك العربي المتحد على الدوام في المسؤولية الاجتماعية للشركات، لا سيما في مشاريع الحفاظ على البيئة والمجتمع. وبغية تقليل البصمة الكربونية والمساهمة في التخفيف من التغير المناخي، استثمرنا في برامج الحفاظ على البيئة، ومنها إبرام شراكة مع مجموعة ستوري Storey Group، وهي مؤسسة اجتماعية مقرها الإمارات العربية المتحدة، تهدف إلى زراعة الأشجار للمساهمة في حملة الأمم المتحدة لزراعة مليار شجرة، ومن المتوقع إطلاق المشروع في عام ٢٠٢٢.



٣. حوكمة الشركات لدينا

تعد الحوكمة القوية للشركات سمة أساسية لنجاح أي عمل تجاري، إذ أنها تحدد النمط العام لكيفية عمل المؤسسة وتصرفها سواء داخلياً وأيضاً تجاه السوق بشكل عام. كما أنها عنصر أساسي لزيادة القدرة التنافسية للشركة وجاذبيتها بالنسبة للاستثمارات. انطلاقاً من هذه المعتقدات، عمل البنك العربي المتحد على تعزيز فاعلية حوكمتنا عبر المراجعة المستمرة لأساليبنا واعتماد أفضل الممارسات.

٣.١. الحوكمة والامتثال وأخلاقيات العمل

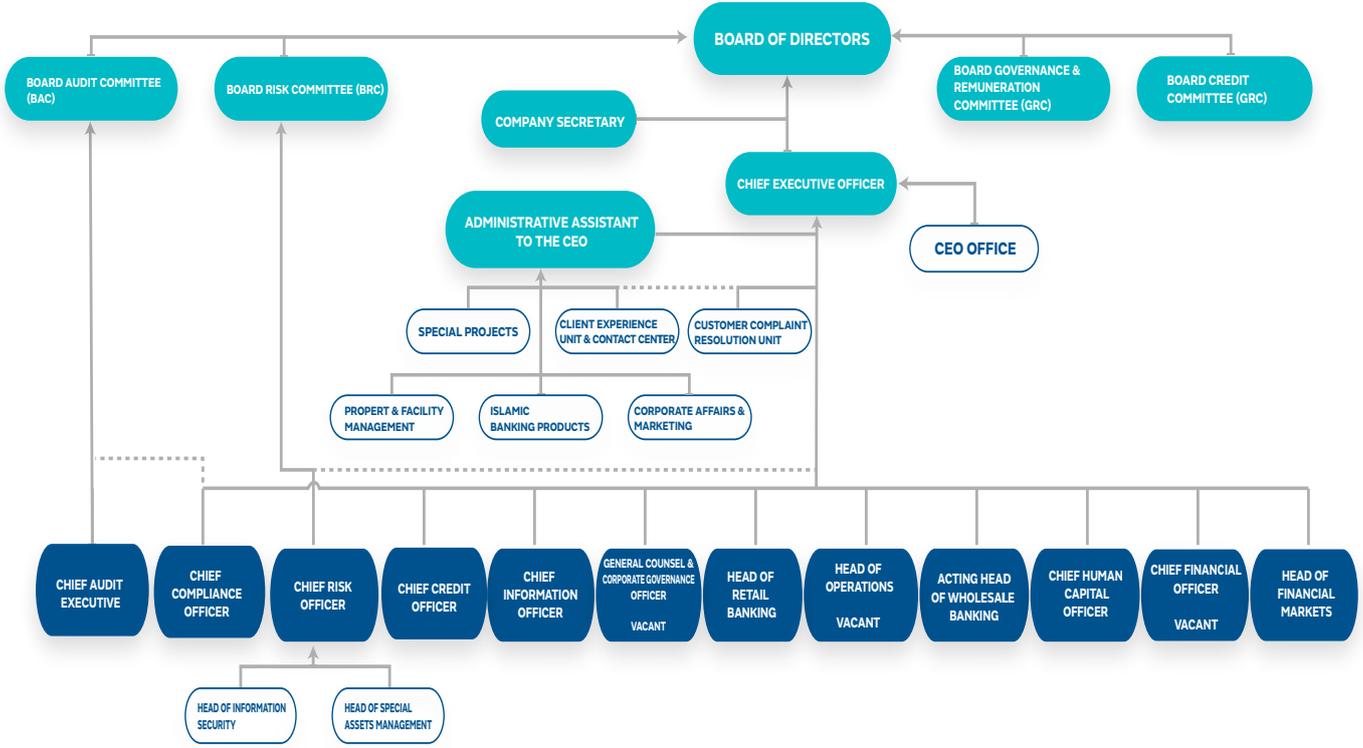
إطار حوكمة الشركات ونموذج التشغيل في البنك العربي المتحد يُمكن مجلس الإدارة من ممارسة رقابة فعالة ومنتظمة على المخاطر الكامنة في أعمال البنك، ويوافق مجلس الإدارة على الأهداف الاستراتيجية، وعلى استراتيجيات المخاطر المناسبة، وكذلك السياسات والإجراءات لضمان التوافق الصحيح بين خطط العمل والموازنات وبين أنشطة الأعمال. تقع على عاتق المجلس أيضاً مسؤولية وضع القيم الخاصة بحوكمة الشركات وقواعد السلوك ومعايير الامتثال لقوانين البنوك والمبادئ التوجيهية التنظيمية. لمعرفة المزيد حول هيكل الحوكمة والإدارة لدينا، يرجى الرجوع إلى تقرير حوكمة الشركات لعام ٢٠٢١ المنشور على موقعنا الإلكتروني (www.uab.ae) تحت قسم حوكمة الشركات.

هيكل مجلس الإدارة

الاسم	الدور
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
سعادة الشيخ محمد بن فيصل القاسمي	عضو
الأستاذ أحمد محمد بخيت خلفان	عضو
الأستاذ فهد بدر	عضو
الأستاذ جوزيف أبراهام	عضو
السيدة نجلاء المدفع	عضو
الأستاذ عبد الوهاب الحلبي	عضو

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة





اللجان الإدارية

اللجنة الإدارية التنفيذية	اللجنة الادارية العامة للائتمان	لجنة إدارة الموجودات والإستثمار
اللجنة الادارية العامة لإدارة المخاطر	لجنة الأصول الخاصة	اللجنة الاستثمارية الخاصة بتكنولوجيا الأعمال



تعارض المصالح

يطبق البنك العربي المتحد مجموعات مختلفة من السياسات والإجراءات عبر الإدارات ذات العلاقة والتي تضمن لموظفي البنك العربي المتحد التعامل الفعال مع حالات تعارض المصالح والتي تتعلق بالعملاء، ويحدد قسم تعارض المصالح لدينا مسؤوليات الموظفين بخصوص حالات تعارض المصالح التي يرجح حدوثها في البنك على النحو المبين في مدونة قواعد السلوك لدى البنك العربي المتحد، بالإضافة إلى واجب الموظف في ممارسة سلطته التقديرية لتحديد ما إذا كان هناك تعارض، وما إذا كان التعارض يتطلب اتخاذ إجراء تصحيحي. يجب على الموظفين الإبلاغ عن أي حالات تعارض في المصالح، وحماية سرية العميل والمعلومات السرية للبنك، والإفصاح عن أي مصالح تجارية خارجية، والحصول على الموافقة قبل الدخول في تعاملات شخصية.

الامتثال

إن ضمان امتثال مصرفنا الكامل للقوانين واللوائح يعد أمرًا ضروريًا جدًا لضمان المعاملة العادلة والشفافية لعملائه وهو دليل على نظام إدارة المخاطر القوي في البنك. ويلتزم البنك العربي المتحد التزامًا كاملًا بقوانين وأنظمة المصرف المركزي للإمارات العربية المتحدة، ونحن فخورون بحفاظنا على سجل نظيف للامتثال التام خلال العام الماضي.

حالات عدم الامتثال	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
إجمالي حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح	٠	٠	٠
إجمالي عدد العقوبات غير النقدية	٠	٠	٠
النسبة المئوية للغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية التي نتجت عن إجراءات الإبلاغ عن المخالفات (%)	٠	٠	٠

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

حرصًا منا على التأكد من ثقة عملائنا وموظفينا ومساهميننا وأصحاب المصلحة المختلفين في التزام البنك بأعلى مستويات العمل الأخلاقي والنزاهة المهنية والشفافية، فقد وضع البنك سياسة خاصة بالإبلاغ عن المخالفات التي تفصل الخطوات والتدابير السرية والإجراءات التي يجب اتخاذها في حالة تلقي بلاغ عن سوء سلوك أو سلوك غير قانوني.

ويتولى المسؤولون والمكلفون بالإبلاغ عن المخالفات (DWO) مهام الإشراف على التعامل مع حالات الانتهاكات أو المخاوف التي يتقدم بها الموظفون من خلال شبكات التواصل المعتمدة، مثل عناوين البريد الإلكتروني وأرقام الهواتف والرسائل المجهولة، على النحو المبين في هذه السياسة. وتقدم جميع الإفصاحات المشمولة إلى فريق التحقيقات الذي يحقق فيها بدقة وبشكل شامل ومعقول وفوري. ويحافظ مسؤولوا الإبلاغ عن المخالفات المكلفون وفريق العمل على خصوصية هوية الموظف وذلك بموجب متطلبات السياسات القانونية والتشريعية والداخلية.

٣.٢. خصوصية البيانات وأمنها

استمرارية العالم في التحول الرقمي التدريجي، يترافق مع استمرار تزايد المخاطر المتعلقة بالبيانات والأمن السيبراني وتطورها وتساعد درجة حدتها بحيث باتت تمثل المزيد من التهديدات التجارية المهمة عبر القطاعات المختلفة. وتعد حماية خصوصية بيانات عملائنا وأمنها أمرًا بالغ الأهمية بالنسبة لنا كمؤسسات مالية على وجه الخصوص. ونحن نتناول حقوق الملكية الفكرية للبنك العربي المتحد وأي قوانين أخرى ذات صلة بحماية البيانات والخصوصية وملتزم بها بموجب ملحق حماية البيانات الخاص بنا.

وتماشياً مع بنود حماية بيانات المستهلك التي أصدرها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وضعنا سياسة مفصلة لحماية خصوصية البيانات توضح حقوق العملاء وأسس الاحتفاظ بالبيانات ومتطلبات الحماية وتُعرف باسم «سياسة الخصوصية وحماية بيانات المستهلك في البنك العربي المتحد».

علاوة على ذلك، ووفقاً للمتطلبات التي يضعها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، أعد البنك العربي المتحد الخطة التنظيمية للتنفيذ RIP مع تحديد مسؤولين عن الإجراءات من خلال جميع قطاعات البنك، والتي وافق عليها مجلس الإدارة وتم تقديمها للمصرف المركزي. وقد أجرى البنك تدريبات تتعلق بلوائح حماية المستهلك CPR لأعضاء مجلس الإدارة. وتُنفذ كذلك عدة تغييرات مختلفة تتعلق بلوائح حماية المستهلك في أرجاء البنك، كما أن البنك في يعمل على تحقيق الامتثال الكامل لهذه اللوائح.

إطار أمن المعلومات

وضع البنك العربي المتحد إطاراً لإدارة أمن المعلومات (IS) حيث أدرج فيه مبادئ توجيهية كاملة بالإضافة إلى تفصيل نطاق أمن المعلومات. وقد حدد الإطار الأهداف التالية.



يضمن أمن أصول معلومات البنك ككل، وبالنتيجة إدارة مخاطر الأعمال.



يُمكن إطار أمن المعلومات البنك من تطبيق مبادئ أمن المعلومات بهدف تعزيز أمن وقوة ومرونة أنظمة المعلومات.



يوفر إطار أمن المعلومات التنظيم والهيكل للنهج المتعددة جانباً والخاصة بأمن المعلومات وذلك بتجميع المعايير والمبادئ التوجيهية والممارسات الفعالة المعتمدة في القطاع حالياً.

إدارة المخاطر

بموجب هذا الإطار، وضعت دائرة أمن المعلومات إجراءً شاملاً لإدارة المخاطر لتحديد المخاطر المختلفة المتعلقة بالتكنولوجيا والتي تُحسب باستخدام عوامل التهديد ودرجة الضعف تجاه المخاطر واحتمال حدوثها وحجم الأثر. ويبلغ عن هذه المخاطر المتبقية إلى لجنة إدارة المخاطر ولجنة إدارة المخاطر المتبقية عن مجلس الإدارة للوقوف على حالة المخاطر بعد تطبيق إجراءات للحد منها.

التوافق مع معايير الأمن

- يتوافق البنك العربي المتحد مع معايير الأمن التالية:
- أ. معيار ضمان المعلومات الوطني (UAE IA Standard)
 - ب. المعيار الخاضع للتنظيم والخاص بالقطاع – PCI DSS (معيار أمن البيانات الخاص بقطاع بطاقات الدفع)
 - ج. المعيار الخاضع للتنظيم والخاص بالقطاع – SWIFT CSP (برنامج أمن العملاء السريع (SWIFT))
 - د. إطار أمن المعلومات في البنك العربي المتحد الذي وُضع بالتوافق مع معيار ISO 27001:2017.

نفذ إطار أمن المعلومات ونموذجه التشغيلي بما يتماشى مع المعايير المحددة في PCI DSS و NESA و ISO 27001. **توعية أمنية شهرية بنسبة مشاركة 90%**

حملات التوعية والتدريب

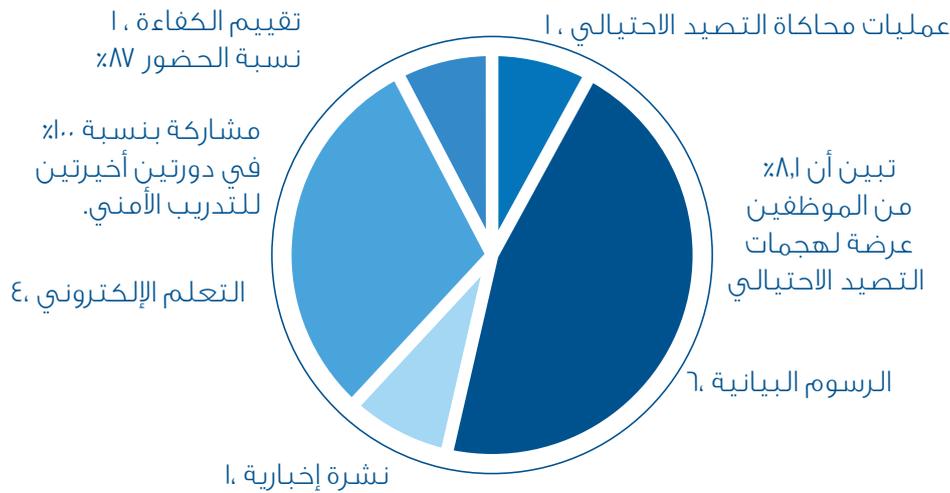
لدينا اعتقادٌ راسخ بأن مجرد إنشاء بنية تحتية قوية وتوظيف أحدث التقنيات لا يكفي لمكافحة الجرائم الإلكترونية حيث ما تزال الأخطاء البشرية ممكنة الحدوث. لذا يتخذ البنك نهجًا وقائيًا لتحقيق ذلك عبر تزويد عملائنا وموظفينا في جميع أقسام البنك بالمعرفة اللازمة لحماية أنفسهم وتجنب الوقوع ضحايا لعمليات احتيال. وتحقيقًا لهذه الغاية، فقد عمل البنك على ترسيخ ثقافة التوعية المستمرة بمخاطر الاحتيال داخليًا وخارجيًا.

توعية الموظفين	توعية العملاء
ينظم البنك دورات توعية ودورات تدريبية متنوعة في مجال أمن المعلومات للموظفين. ويُجرى التدريب بالتنسيق مع قسم التعلم والتطوير التابع للموارد البشرية، حيث تتابع إدارة الموارد البشرية جميع الجلسات لضمان مشاركة جميع الإدارات. تُجرى كذلك تقييمات واختبارات محاكاة مختلفة لمجموعة من مهارات الموظفين بغرض تقييم مستوى المعرفة لدى موظفينا فيما يتعلق باكتشاف المشكلات الأمنية والإبلاغ عنها.	ينظم البنك حملات توعية للعملاء وللجمهور الواسعة أيضًا ويُطبّق ذلك بإرسال رسائل توعية متواصلة بشأن الجرائم الإلكترونية والاحتيال (عبر الرسائل النصية القصيرة، ووسائل التواصل الاجتماعي، والموقع الإلكتروني، وشاشات الصراف الآلي، والبريد الإلكتروني، وشاشات التوقف) ليتمكنوا من حماية أنفسهم من الجرائم الإلكترونية المالية والاحتيال. وقد أطلقت سلسلة من حملات التوعية تحمل الوسم ReadBetweenTheLines# و UnitedAgainstFraud#

وسعيًا منا لضمان وصول موظفينا إلى درجة كافية من المعرفة المتعلقة بأمن المعلومات، نظمنا دورات تدريبية متنوعة تغطي موضوعات مختلفة وتُقدّم عبر قنواتٍ مختلفة مثل التعلم الإلكتروني والنشرات الإخبارية. ويعطي الرسم البياني التالي لمحةً عن التدريب الذي قدمناه في عام 2021.

إضافة إلى الحملات التي يطلقها البنك، فقد دعم البنك العربي المتحد اتحاد مصارف الإمارات (UBF) في حملته التي تحمل شعار «الحملة الوطنية للتوعية بالاحتيال»، والتي نُفذت بالتعاون مع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وشرطة أبوظبي، وشرطة دبي، وهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (TDRA).

المعلومات بأمن التوعية (2021)



انتهاكات البيانات

لم يُبلّغ في عام 2021 عن أي انتهاكات للبيانات في البنك العربي المتحد بفضل تنفيذ آلية مركز عمليات الأمن على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لرصد واكتشاف أي محاولات اقتحام ومراقبة أي هجمات عن كثب. أما بالنسبة لتعاملات الاحتيال التي رُدت مبالغها لأصحاب الحسابات، فقد سجلنا قيمة إجمالية مقدارها 12,326 درهم، وبلغت النسبة المئوية للأنشطة من جرائم الاحتيال غير الموجودة على البطاقة 98% في حين كانت النسبة المئوية للأنشطة من جرائم الاحتيال الموجودة على البطاقة 2%.



٤. خدماتنا المصرفية المسؤولة

٤.١. المنتجات والخدمات المستدامة

التمويل المستدام

تستمر القضايا البيئية والاجتماعية في البروز كمخاطر يمكن أن تعطل الأعمال التجارية في جميع أنحاء العالم. ونحن بصفتنا بنك يقدم خدماته بصورة أساسية للمؤسسات، فإننا حالياً بصدد اتخاذ خطوات باتجاه دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات صنع القرار. وفي أثناء عملنا لبناء البنية التحتية اللازمة للتحوّل إلى مؤسسة مالية أكثر استدامة، وضع البنك هذا العام بنّداً للإجراءات التشغيلية المعيارية الخاصة بالخدمات المصرفية للشركات ينص على ضرورة تقييم درجة تعرض عملاء الخدمات المصرفية للشركات في البنك العربي المتحد لمخاطر العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة والحد منها.

علاوة على ذلك، فقد استثمر البنك في قروض مرتبطة بشؤون الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للبنوك الإقليمية بقيمة إجمالية تقارب ٩٠ مليون درهم إماراتي. وشملت مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة للقروض المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات جوانب مثل كيفية استخدام الموارد، واستخدام الطاقة المتجددة، ونتائج حساب المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة، والتنوع بين الجنسين في القوى العاملة.

بطاقات الدفع المستدامة

تماشياً مع جهود دولة الإمارات للنمو والتطور باتجاه مستقبل أكثر استدامة ومراعاة للبيئة، وسياساتها الجديدة للتخلص من استعمال المواد البلاستيكية التي تُستخدم لمرة واحدة، فقد تعاون البنك العربي المتحد مع شركة توبان فيوتشر كارد لإطلاق أول بطاقة دفع صديقة للبيئة في منطقة الشرق الأوسط مصنوعة بالكامل من البلاستيك معاد تدويره.

حصلت البطاقة المسماة بطاقة أوكسي سايكل OxyCYCLE على شهادة اعتماد وشارة ماستركارد للاستدامة. ونظرًا لكون البطاقة مصنوعة من مادة PVC المعاد تدويرها بالكامل، فلا ينتج عنها أي نفايات ضارة في أي مرحلة من مراحل دورة حياتها، بدءًا من التصنيع وخلال الاستخدام أو حتى عند التخلص منها في حالة تجديد البطاقة أو استبدالها. علاوة على ذلك، فإن عملية تصنيع بطاقات أوكسي ذاتها تقلل البصمة الكربونية الناجمة عن تصنيع بطاقات PVC التقليدية بنسبة ٨٪.

٤.٢. تجربة العملاء

إن كل ما نقوم به بصفتنا مؤسسة تقديم خدمات مالية يتمحور حول تلبية احتياجات عملائنا وتحسين أوضاعهم المالية. وتماشياً مع التزامنا بتقديم تجربة عملاء متفوقة باستمرار، أنشأ البنك وحدة تجربة العملاء التي تركز على إدخال التحسينات والابتكارات على تجربة عملاء مصرفنا.

تقوم وحدة تجربة العملاء بتقديم تقاريرها مباشرة إلى الرئيس التنفيذي، مما يعد تأكيداً إضافياً على أهمية وظائف هذه الوحدة بالنسبة لعملياتنا، وهي مسؤولة عما يلي:

تحديد جدول أعمال خاص بتجربة العملاء وتضمينه عبر جميع إدارات وعمليات البنك.

التأكد من حل الشكاوى في الوقت المحدد المتفق عليه بطريقة تتجاوز توقعات العملاء.

تنفيذ برنامج صوت العميل على مستوى المؤسسة بما يشمل تنفيذ آلية صافي نقاط الترويج NPS وبرنامج التسوق الخفي على مستوى المؤسسة.

تحديد معايير الخدمة وقياسها لدى موظفي الخطوط الأمامية.

تقييم الاحتياجات التدريبية لموظفي الواجهة الأمامية، وتحديد الخطة وفرض جدول زمني لتقديم جدول أعمال تجربة العملاء.

تحمل المسؤولية عن دورة الحياة الكاملة لمبادرات تحسين تجربة العملاء عبر جميع أقسام المؤسسة.

تشغيل وإدارة عمليات مركز الاتصال على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

تدريب الموظفين على تجربة العملاء

سعيًا منا للتأكد بدرجة أكبر من تقديم تجربة أفضل للعملاء، يوفر البنك العربي المتحد تدريباً داخلياً لموظفي الخطوط الأمامية يغطي موضوعات مثل معايير وقنوات تقديم الخدمات، وسلوك العملاء، وإدارة الشكاوى، وأدوات للقياس (مثل صافي نقاط الترويج NPS)، وتبادل الأدوار، وكيفية تجاوز توقعات العملاء.

وقد خضع موظفو البنك العربي المتحد في عام ٢٠٢١ لخمس دورات تدريبية قدمها معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية (EIBFS)، وغطت الدورات الموضوعات التالية:

رحلة العميل

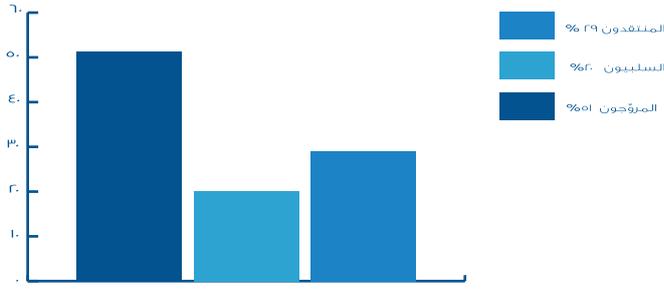
طرق تحسين تجربة العملاء

حلقة الوصل ما بين تجربة العميل والاحتفاظ بالعميل

رضا العملاء

أجرى البنك في عام ٢٠٢١ ثلاث جولات من استطلاعات صافي نقاط الترويج NPS، حيث أرسل ١٢,٠٠٠ استبيان للعملاء من مختلف الشرائح والقطاعات. وأنهى البنك العربي المتحد العام برصيد لـصافي نقاط الترويج بلغ ٢٢، ويعد هذا تحسناً ملحوظاً عن الجولة السابقة التي سجل فيها ٢٠ نقطة.

وقد جاءت ردود العملاء على النحو التالي



ويجري البنك، بناءً على نتائج استبيانات صافي نقاط الترويج التي نتلقاها، تحليلاً شاملاً للتغرات المكتشفة للوقوف على مجالات التحسين والإجراءات المطلوبة.

شكاوى العملاء

يؤمن البنك العربي المتحد بأن إدارة شكاوى العملاء بصورة فعالة وقوية وفي الوقت المناسب، إلى جانب الممارسات المرتبطة بحلها، هو جانب بالغ الأهمية في تحقيق درجة عالية من رضا عملائنا والاحتفاظ بهم. لذا فقد أنشأ البنك وحدة مستقلة مخصصة لحل الشكاوى تتعامل مع جميع الشكاوى الخاصة بالعملاء الواردة من مختلف القنوات مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبنك المركزي والفروع ومراكز الاتصال، أما نهجنا في إدارة الشكاوى فيحدده المصرف المركزي للإمارات العربية المتحدة ودائرة حماية المستهلك.

نُقدم للعملاء، في حال وجود أي شكوى لديهم بخصوص قرار اتخذه البنك، إرشادات بشأن حقهم في تصعيد القضية إلى المصرف المركزي. وقد أدرج هذا أيضًا في ميثاق العميل الخاص بنا. علاوةً على ذلك، فإن عملية تقديم شكوى للبنك موضحة بالتفصيل ضمن وعد الخدمة الذي نقدمه والمنشور على موقعنا الإلكتروني وفي فروعنا وعلى أجهزة الصراف الآلي. يتم الاتصال بالعملاء هاتفياً ومن خلال البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة في أثناء معالجة الشكاوى ويتبع ذلك مراقبة الجودة لسير عملية الشكوى.

يجري حالياً تصعيد جميع الشكاوى إلى المستوى التالي في غضون يوم عمل واحد وفقاً لمصفوفة تصعيد الشكاوى، وقد بدأ هذا اعتباراً من سبتمبر عام ٢٠٢١. وتبلغ الإدارة العليا بتفاصيل جميع الشكاوى المتعلقة التي لم تُحل لكل شهر في غضون ٥ أيام عمل كاملة من نهاية كل شهر. علاوةً على ذلك، تُجرى مراجعة لأهم الشكاوى شهرياً في منتدى العملاء لتقييم السبب الجذري للشكوى وتقديم التوصية بشأن الحلول المناسبة والمتابعة حتى التنفيذ. نتيجةً لجهودنا كلها مجتمعة، تلقى البنك في عام ٢٠٢١ ما مقداره ٣١٤ شكوى من العملاء واستطاع حل جميعها، محققاً بذلك معدل حل شكاوى يبلغ ١٠٠٪.

يمكن للعملاء التواصل مع البنك عبر القنوات التالية

- مركز اتصال يعمل على مدار الساعة
- ٦ فروع موزعة في جميع أنحاء الإمارات
- موقعنا الإلكتروني
- خدمات البنك العربي المتحد المصرفية عبر الإنترنت
- الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
- إمكانية الوصول إلى خدمة الدردشة والبريد الإلكتروني على مدار الساعة

دعم العملاء أثناء الوباء

الدعم المالي

اتخذ البنك خلال الوباء تدابير مختلفة لدعم العملاء. وتماشياً مع برنامج خطة الدعم الاقتصادي المستهدف (TESS) الذي نفذه المصرف المركزي للإمارات العربية المتحدة، فقد قدمنا دعماً لما مجموعه ٢٣٩ عميلاً بلغ إجمالي قيمته ١,٠٦ مليون درهم إماراتي للتخفيف من الاستنزاف الشهري لرواتبهم. وساعدنا إلى جانب ذلك ما يقرب من ١,٠٥٣ عميلاً بتأجيلات في السداد تصل قيمتها إلى ١٢,٣ مليون درهم إماراتي مما ساعد على تغطية احتياجاتهم الفورية من التدفقات النقدية.

تدابير الصحة الوقائية

نفذ البنك العربي المتحد الإجراءات التالية بغرض حماية العملاء من الإصابة بوباء كوفيد-١٩:

١. عرض الخطوات الواجب اتباعها في استخدام المصطحات والنظافة على أجهزة الصرف الآلي وداخل الفروع.
٢. فرض التباعد الاجتماعي في جميع الفروع مع خفض العدد المسموح به من العملاء في آن واحد ومراقبة كوادرات الأمن تطبيق ذلك.
٣. قياس درجة حرارة الموظفين والعملاء قبل دخول أي فرع.
٤. شارك فريق إدارة الثروات البشرية العديد من رسائل البريد الإلكتروني التوعوية حول أفضل بروتوكولات التعامل مع الموقف.
٥. أدجت بروتوكولات COVID الاحترازية في برنامج التسوق الخفي للتأكد من تطبيق هذه الإجراءات.

إنجازات الرقمنة

أدخل البنك الابتكارات التالية في عام ٢٠٢١

التحول الرقمي	برنامج التسوق المقنع	تهيئة العميل رقمياً
أطلق البنك العربي المتحد برنامج تحول رقمي شامل ومتكامل تضمّن العديد من المشاريع لتعزيز تجربة العملاء، بما في ذلك تنفيذ برنامج إدارة علاقات العملاء CRM كأحد العناصر الرئيسية.	أطلق البنك العربي المتحد برنامج التسوق الخفي الذي يتضمن قياس مستوى الخدمة بناءً على معايير محددة مسبقاً لجميع قنوات البنك العربي المتحد (الفروع والمبيعات و مدراء العلاقات وعبر الإنترنت والموقع الإلكتروني ومركز الاتصال)	أطلق البنك العربي المتحد منصة انضمام العميل رقمياً لحسابات الأفراد وهي عبارة عن منصة فريدة لفتح الحسابات البنكية، وتأتي مع عملية مباشرة ومدفوعة ذاتياً تمكّن العملاء الجدد من فتح حساب في أي وقت ومن أي مكان بخطوات قليلة، ويمكنهم إما إدخال بيانات هويتهم الوطنية الرقمية في الإمارات حيث يسحب نظام البنك العربي المتحد بياناتهم ويقوم بتحميلها، أو مسح هوية الإمارات وجواز السفر وإتمام الخطوات وفقاً لذلك.



ه. موظفونا

ا.ه. استقطاب المواهب والاحتفاظ بها

يدرك البنك العربي المتحد الدور الأساسي الذي يؤديه موظفوه في جميع عملياته. ونسعى لتوظيف أشخاص من خلفيات متنوعة بما يمكننا من تقديم خدمات لعملائنا تكون على أعلى مستويات الجودة. نظامنا الفعال والمنظم لإدارة الأداء يعطي توجيهات واضحة ويدعم التطوير الفردي. الأمر الذي يتيح تحديد أسلوب التقدير والمكافأة المناسبين للموظف.

سعيًا لتحفيز المشاركة الفعالة للموظفين وتعزيز أسلوب التعامل معهم، وضع البنك العربي المتحد سياسة رأس المال البشري إلى جانب دليل إدارة الثروات البشرية (HCM) الذي يُحدّث بصورة متواصلة من أجل دمج جميع السياسات في وثيقة واحدة تحتوي على السياسات والعمليات والنماذج المتعلقة بجميع جوانب إدارة رأس المال البشري.

المزايا الممنوحة للموظفين

إيمانًا منا بأهمية ضمان مستويات معيشية أفضل لموظفينا بدوام كامل، نوفر لهم التأمين الطبي، والتأمين على الحياة، وبدل تذاكر السفر، وبدل التعليم، وبدل تكاليف السكن. وتخضع هذه المزايا للمراجعة السنوي من قبل لجنة الحوكمة والمكافآت (GRC).

إجازة الامومة والأبوة

وفقًا لقانون العمل الإماراتي الصادر عام ٢٠٢١، يمكن للموظفات الحصول على إجازة أمومة مدتها ٤٥ يومًا تقويميًا في حين يحق للموظفين الذكور إجازة أبوة مدتها ٣ أيام تقويمية. وقد حصلت ٥ موظفات و ٩ موظفين على إجازة والدية في عام ٢٠٢١.

المكافآت والتقدير

- تقديرًا لجهود موظفينا الدؤوبين، يأخذ البنك زمام المبادرة لمكافأة الأفراد والمجموعات الأفضل أداءً بمنح الجوائز التالية:
- جائزة أفضل موظف لكل ربع سنة
 - جائزة الشيخ فيصل
 - جائزة أفضل فرع
- يستثمر البنك ما يصل إلى ٢٠,٠٠٠ درهم إماراتي سنويًا في جوائز للموظفين.

صافي نقاط الترويج للموظفين

أحد المقاييس الرئيسية التي يستخدمها مصرفنا للتفاعل مع موظفينا والحصول على آرائهم وتعليقاتهم ومدخلاتهم حول كيفية خدمتهم بصورة أفضل وتقييم رضاهم الوظيفي هو إجراء استبيان المشاركة وصافي نقاط الترويج NPS Engagement.

صافي نقاط الترويج للموظفين	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١
مشاركة الموظفين	٧٠%	٨٥%	٨٥%
درجة الرضا العام	٨٠%	٨٥%	٨٥%

يعد الاحتفاظ بأصولنا البشرية والاحتفاظ بمعدل جيد للاحتفاظ بالموظفين بمستوى جيد أمرًا بالغ الأهمية لاستمرارية أعمالنا ونموها. لذا نعتمد معدل الاحتفاظ مقياسًا آخر لتقييم الرضا العام لموظفينا ومدى مرونة وقوة مسار التوظيف لدينا.

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

ه.٢. تحفيز تنمية قدرات الموظفين

إننا في البنك العربي المتحد، وعلى اعتبار ذلك جزءًا من أهدافنا الاستراتيجية الرامية إلى تنمية روح الإبداع والابتكار وتحفيزها وتعزيزها والاحتفاظ بموهبة الإبداع، نطمح إلى تشجيع موظفينا على تنمية قدراتهم وإمكاناتهم بتعزيز مهاراتهم ومعارفهم بما يتجاوز خبراتهم الحالية.

يشرف فريق التدريب في البنك العربي المتحد على وضع إطار لتطوير الكفاءات كل عام، وذلك بما يتماشى مع الأولويات والقيم الاستراتيجية في خطة الأعمال السنوية والخطة الاستراتيجية للبنك. ويساعد هذا الإطار الفريق في تصميم إرشادات توجيهية لجميع الأطراف المعنية (المدرّب

والموجه والمشرف والمقيّم وقسم التعلم والتطوير). وتوضع خطط تطوير فردية بناءً على إطار العمل هذا والمعايير التي سيقيّم الموظفون على أساسها.

تُسجّل احتياجات التعلم والتطوير وتوقعات الموظفين وفق آلية متعددة المصادر، وتخضع تلك لاحقاً لمراجعة يجريها فريق تدريب إدارة الثروات البشرية ومن ثمّ تُشارك مع الإدارة العليا. ويشرف المديرون المباشرون على التأكد من أنها تلبّي النتائج المرجوة للأفراد. تُجرى عملية تقييم ما بعد التدريب بعد كل برنامج تدريبي لضمان تقديم الآراء والملاحظات. ونستخدم طرق تقييم مختلفة تتنوع ما بين التمارين وتقييم لعب الأدوار والتقييمات القائمة على الحالة لقياس فاعلية التدريب كما نناقش ذلك مع الموظف نفسه ومديره المباشر.

أيام تدريب الموظفين حسب الجنس	٢٠٢١
متوسط عدد أيام التدريب للموظفين الذكور	١٠
متوسط عدد أيام التدريب للموظفات الإناث	١١
متوسط عدد أيام التدريب لجميع الموظفين	١٠
تقييم الموظف بعد التدريب لبرنامج التعلم (صافي نقاط الترويج)	٨

البرنامج	الوصف	الأثر
تدريب من جهات خارجية	التحول الرقمي وبرامج تطوير المهارات الفنية والشخصية	١٢ دورة ١٢٣ موظفاً
تدريب من معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية	البرنامج الفني والسلوكي، وبرامج خاصة بالمسار المهني	١٣٧ دورة ١٥٢ موظفاً
برامج البنك العربي المتحد	برامج مطلوبة تنظيمياً، وبرامج التوعية الفنية والتدريب السلوكي	٦٩ دورة ٣٤٧ موظفاً

تدريب الإدارة العليا

يخصّص البنك مواد تدريبية للإدارة العليا كي تتماشى مع تحقيق أهداف واستراتيجية أعمالنا. وقد غطى تدريب الإدارة العليا لدينا في عام ٢٠٢١، الموضوعات التالية، كمثال دون أن يقتصر عليها:

مدونة قواعد السلوك	برامج تنظيمية تتعلق بالامتثال – مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، العقوبات	إدارة مخاطر الاحتيال
خصوصية بيانات المستهلك	تقييم كفاءة الوعي الأمني	برنامج التوعية القانونية
التحول الرقمي – البلوكشين ومنهجية الإدارة الرشيقة للأعمال		

تدريب الإدارة العليا حسب الجنس	عدد الأيام
متوسط عدد أيام التدريب لكبار الموظفين والموظفين التنفيذيين من الذكور	٦
متوسط عدد أيام التدريب لكبار الموظفين والموظفين التنفيذيين من الإناث	٦
متوسط عدد أيام التدريب لجميع كبار الموظفين والموظفين التنفيذيين	٦

٣.٥. التنوع والشمول والتوطين

يؤمن البنك العربي المتحد إيماناً راسخاً بأن التنوع يحفز تطوير الأفكار الجديدة والتجارب التي تنهض بالأعمال التجارية حيث يجتمع الأشخاص من خلفيات متنوعة ويتعلمون من بعضهم البعض. وعلى المنوال ذاته، نعتقد أن تنوع القوى العاملة لدينا يمكّننا من تكوين فهم أفضل عن احتياجات عملائنا المتنوعين بصورة ماثلة.

وتماشياً مع معتقداتنا هذه، لن يتسامح البنك العربي المتحد مع أي شكل من أشكال التمييز أو التمر أو المضايقة التي تؤدي إلى إيجاد بيئة معادية وغير مريحة لموظفينا، وسيترتب على ذلك في حال حدوثه إجراءات تأديبية شديدة 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، واحدة من قيمنا الأساسية.

المساواة بين الجنسين

مشاركة المرأة في الاقتصاد هي أمرٌ بالغ الأهمية. وتعد دولة الإمارات من الدول الرائدة في إصدار تشريعات ملزمة بشأن التوازن بين الجنسين ووجود المرأة في مجالس الإدارة العامة. وعلى هذا النحو، فإن توجيهات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي المتعلقة بوجود المرأة في مجالس الإدارة وجهود ومبادرات مجلس الإمارات للتوازن بين الجنسين تبين بوضوح أهمية تمثيل المرأة في الدولة.

نعمل في البنك العربي المتحد على تحسين المساواة بين الجنسين وإدماجها بصورة متوازنة عبر جعل موظفاتنا يشعرن بالتقدير وحسن تقييم جهودهن ومشاركتهن، حيث نتعامل معهن باحترام ومساواة. ويجدر الإشارة في هذا الصدد، إلى أن نسبة متوسط تعويضات الذكور لدينا إلى متوسط تعويض الإناث تبلغ ١.١٨، علاوة على ذلك، لم تُسجّل أي حوادث تمييز أو مضايقة في السنوات الثلاث الأخيرة، كما لم تُقدّم أي شكاوى رسمية في عام ٢٠٢١ بشأن حوادث تمييز أو مضايقة.

عدم التمييز

تماشياً مع تشريعات دولة الإمارات العربية المتحدة وتشريعات المصرف المركزي، اتخذنا تدابير لتقليل / القضاء على أي حالات تمييز أو انتهاكات لحقوق الإنسان أو عمل الأطفال أو العمل القسري في جميع عملياتنا. ولم يُبلغ في عام ٢٠٢١ عن أي حوادث تمييز. كما يتبع البنك جميع الأنظمة واللوائح الإماراتية الخاصة بحقوق الإنسان لضمان حماية حقوق الإنسان.

التوطين

يفخر البنك العربي المتحد بكونه أحد أهم الجهات الداعمة والمحفزة لتطبيق برنامج التوطين المرتبط برؤية الإمارات ٢٠٢١، والذي يهدف إلى إيجاد فرص عمل لمواطني دولة الإمارات. ونعتقد بأن هذه الجهود ستساهم إلى حدٍ كبير في تدعيم وتقوية الاقتصاد المحلي عبر تعزيز مهارات وقدرات الإماراتيين في مكان العمل.

وقد اتخذنا المبادرات التالية بغية تحقيق هذه الجهود بصورة فعالة:

- المشاركة في معارض التوظيف المختلفة للتعرف على المواطنين الإماراتيين المناسبين للانضمام إلى البنك العربي المتحد.
- تقديم حزم رواتب جذابة بما يشمل النقل والمرافق والإسكان والعطلات الوطنية وتذاكر السفر والتعليم، وتوفير التأمين على الحياة والتأمين الطبي.
- العمل بلا كلل لتأمين بيئة عمل أفضل وأكثر سلافاً.
- نقدم أيضاً حزمة واسعة من المزايا، كما ندعم موظفينا من الإماراتيين ونمخّنهم عبر العديد من مبادرات المشاركة مثل جائزة أفضل موظف الربع سنوية، أو الموظف الإماراتي الأفضل للشهر، أو عيد الأم، أو يوم السعادة.

المواطنون في مقابل الوافدين - جميع موظفي البنك

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
٢٦	٢٥	٣١	عدد الدول التي يعمل لدينا موظفون منها
٦٥	٧٢	٧٢	عدد الموظفين المواطنين من إجمالي القوى العاملة
%١٩	%٢٠	%١٧	نسبة الموظفين من المواطنين إلى إجمالي القوى العاملة
٢٨٢	٢٨٥	٣٤٨	عدد العمالة الوافدة من إجمالي القوى العاملة
%٨١	%٨٠	%٨٣	نسبة الموظفين من الوافدين إلى إجمالي القوى العاملة

أول خمس جنسيات من حيث عدد العاملين لدينا منها - جميع موظفي البنك

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
١٠٤	١١٠	١٣٤	الهندية
٧١	٧٩	٧٢	الإماراتية
٣٧	٣٥	٤٠	الأردنية
٢٥	٢٥	٢٦	المصرية
٢٣	٢٢	٣٥	الباكستانية

مستوى الإدارة العليا والمناصب التنفيذية - المواطنون في مقابل الوافدين - جميع موظفي البنك

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
٢	٢	٢	عدد الموظفين المواطنين في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية
%١٤	%١٤	%٢٠	نسبة الموظفين المواطنين في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية
١٢	١٢	٨	عدد الموظفين الوافدين في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية
%٨٦	%٨٦	%٨٠	نسبة الموظفين الوافدين في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية

المواطنون في مقابل الوافدين - التعيينات الجديدة لهذا العام

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
٧	٢٠	٨	عدد الموظفين المواطنين المعيّنين حديثاً
%١٥	%٢٩	%١٩	نسبة الموظفين من المواطنين المعيّنين حديثاً
٤١	٤٩	٣٤	عدد الموظفين الوافدين المعيّنين حديثاً
%٨٥	%٧١	%٨١	نسبة الموظفين من الوافدين المعيّنين حديثاً

برامج تدريبية للموظفين الإماراتيين

#المستفيدون	الوصف	البرنامج
٢٢	برنامج مهارات القيادة والإدارة	القيادة
٦٣	التوعية بالمخاطر التشغيلية، التوعية بمخاطر الاحتيال، إجراءات التشغيل الموحدة لخدمات حسابات الأفراد، التدقيق الائتماني، التوعية الأمنية	المهارات الفنية
٤٠	منتجات البطاقات، المنتجات الخاصة بحسابات الأفراد، منتجات التأمين المصرفي، أساسيات المنتجات المصرفية الإسلامية، المنتجات البنكية الخاصة بحسابات المؤسسات والشركات	المعرفة بالمنتج
٤٨	التوعية بمكافحة غسل الأموال، التحديات الخاصة بمعرفة العميل، برنامج تدقيق مكافحة غسل الأموال، التدريب على الامتثال، غسل الأموال القائم على التجارة، التوعية بالعقوبات	البرامج التنظيمية
٦١	مهارات العرض التقديمي، مهارات التفاوض، التعامل مع المحادثات الصعبة، فن البيع التبادلي، مدونة قواعد السلوك، سبع أدوات للجودة	المهارات السلوكية

٤.٥. الصحة والسلامة في مكان العمل

تأتي صحة وسلامة موظفينا على رأس أولوياتنا في البنك العربي المتحد، ونتخذ في سبيل ذلك تدابير لضمان عافيتهم ورفاهيتهم، ونظرًا للتحديات التي جاء بها وباء كوفيد ١٩، فقد اعتمدنا العديد من المبادرات والجهود المدروسة لحماية عملائنا وموظفينا. كما عززنا في عام ٢٠٢١ جهودنا الرامية إلى حماية صحة شعبنا، فبدأنا بتطبيق برنامجين تدريبيين رئيسيين:

- التدريب على الحماية والوقاية من فيروس كوفيد -١٩
- تدريب مراقبي الحرائق

ونورد تالياً بعض الجهود المبذولة لمكافحة وباء كوفيد ١٩ في البنك العربي المتحد

العمل من المنزل	التواصل	تشكيل فرق مقسمة
أسلوب العمل من المنزل الذي استحدث مع تفشي وباء فيروس كورونا (COVID-١٩) وفر لعملياتنا التجارية قدرًا كبيرًا من المرونة والاستمرارية مع إعطاء الأولوية لصحة وعافية الموظفين والعملاء على اعتبار ذلك جزءًا من مسؤوليتنا عن الصحة العامة.	أدخلنا آلية الاتصالات المنتظمة مع الإدارة وإرسال تحديثاتٍ دورية للموظفين	تعد العمليات المقسّمة مفيدة للشركات خلال فترة الوباء، حيث تعتمد المؤسسات إلى التناوب بين الموظفين الذين يواجهون العملاء لتجنب مخاطر نقطة الفشل الواحدة (SPOF).
الحد من الاجتماعات وجهاً لوجه	الإعلانات	التباعد الاجتماعي
نظرًا للوضع الوبائي فقد قيّدت الاجتماعات والتدريب الوجيه كجزءٍ من خطوات حماية صحة موظفينا.	توعية الموظفين بالمخاطر البعيدة، ودعوات لحضور جلساتٍ حول كيفية إدارة الوباء.	التباعد الاجتماعي للموظفين العاملين في المكتب أي تحديد ٤ أشخاص في الوقت لكل مصعد.

موظفونا بالأرقام

الموظفون حسب نوع العقد

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
٣٤٧	٣٥٧	٤٢٠	إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل
.	.	.	إجمالي عدد الموظفين بدوام جزئي
٤٦	٤٥	٩٥	إجمالي عدد الموظفين من المقاولين

التقسيم حسب الجنس - جميع موظفي البنك

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
٣٤٧	٣٥٧	٤٢٠	العدد الإجمالي لجميع الموظفين بدوام كامل
٢٣١	٢٣٧	٢٧٧	عدد الموظفين من الذكور بدوام كامل من إجمالي القوى العاملة
%٦٧	%٦٦	%٦٦	نسبة الموظفين من الذكور بدوام كامل من إجمالي القوى العاملة
١١٦	١٢٠	١٤٣	عدد الموظفين من الإناث بدوام كامل من إجمالي القوى العاملة
%٣٣	%٣٤	%٣٤	نسبة الموظفين من الإناث بدوام كامل من إجمالي القوى العاملة

التقسيم حسب العمر - جميع موظفي البنك

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
١	٢	٦	عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ و ٢٤ عامًا
%٠	%١	%٢	نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ و ٢٤ عامًا
٤٧	٦٧	١١٤	عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٥ و ٣٤ عامًا
%١٣	%١٩	%٣٢	نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٥ و ٣٤ عامًا
١٧٨	١٧٧	١٩٩	عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٣٥ و ٤٤ عامًا
%٥٠	%٥٠	%٥٦	نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٣٥ و ٤٤ عامًا
٩٩	٩٠	٧٧	عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٤٥ و ٥٤ عامًا
%٢٨	%٢٥	%٢٢	نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٤٥ و ٥٤ عامًا
٢٢	٢١	٢٤	عدد الموظفين الذين تبلغ أعمارهم ٥٥ عامًا فما فوق
%٦	%٦	%٧	نسبة الموظفين الذين تبلغ أعمارهم ٥٥ عامًا فما فوق

مستوى الإدارة العليا والمناصب التنفيذية - الرئيس التنفيذي والمؤسسين المباشرين - مقسمون حسب الجنس

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
١٤	١٤	١٠	العدد الإجمالي لجميع الموظفين في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية
١١	١١	٨	عدد الموظفين الذكور في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية
%٧٩	%٧٩	%٨٠	نسبة الموظفين الذكور في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية
٣	٣	٢	عدد الموظفين الإناث في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية
%٢١	%٢١	%٢٠	نسبة الموظفين الإناث في الإدارة العليا والمناصب التنفيذية

التعيينات الجديدة ومستوى الإدارة المتوسطة - حسب الجنس - جميع موظفي البنك

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
٣٣٣	٣٤٣	٤١٠	العدد الإجمالي لجميع الموظفين في التعيينات الجديدة ومستوى الإدارة المتوسطة
٢٢٠	٢٢٦	٢٦٩	عدد الموظفين الذكور في التعيينات الجديدة ومستوى الإدارة المتوسطة
%٦٦	%٦٦	%٦٦	نسبة الموظفين الذكور في التعيينات الجديدة ومستوى الإدارة المتوسطة
١١٣	١١٧	١٤١	عدد الموظفين الإناث في التعيينات الجديدة ومستوى الإدارة المتوسطة
%٣٤	%٣٤	%٣٤	نسبة الموظفين الإناث في التعيينات الجديدة ومستوى الإدارة المتوسطة

التقسيم حسب الجنس - التعيينات الجديدة لهذا العام

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
٤٨	٦٩	٤٢	إجمالي عدد الموظفين المعيّنين حديثًا
٣٧	٥٢	٣٢	عدد الموظفين الذكور المعيّنين حديثًا
%٧٧	%٧٥	%٧٦	نسبة الموظفين الذكور المعيّنين حديثًا
١١	١٧	١٠	عدد الموظفين الإناث المعيّنين حديثًا
%٢٣	%٢٥	%٢٤	نسبة الموظفين الإناث المعيّنين حديثًا



٦. أثرنا الاجتماعي

٦.١. تنمية المجتمع المحلي

نهجنا في تنمية المجتمع

سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات التي ينتهجها البنك تساعدنا على تتبع علاقاتنا مع أصحاب المصلحة الخارجيين فيما يتعلق بالقضايا الاجتماعية المهمة، ومراجعة التوصيات، كما أنها تعمل كأداة استثمار اجتماعي توجه تبرعاتنا الخيرية عبر التحقق من صحة البيانات بالنسبة للقضايا التي ينبغي النظر فيها لدعمها. كما تشمل هذه السياسة برامج وسياسات بيئية واجتماعية أخرى. علاوة على ذلك، فإنها تساعد على إنشاء علاقات عمل وثيقة بين أصحاب المصلحة المعنيين ولجان البنك الأخرى لتحديد المستويات المناسبة للمشاركة في القضايا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات. أخيرًا، فإن سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات توضح للرئيس التنفيذي المبادرات التي تؤثر على موقف البنك ومصداقيته وتؤدي إلى تحسينها مع إيجاد قيمة مشتركة.

مبادراتنا - عيادة طب الأسنان المتنقلة

تعاون البنك مع المبادرة التي أطلقتها جامعة عجمان للمسؤولية الاجتماعية للشركات والتي أطلق عليها "عيادة جامعة عجمان المتنقلة لطب الأسنان"، وهي عيادة طب أسنان متنقلة تقدم فحصًا مجانيًا لأفراد المجتمع على اعتبار ذلك جزءًا من برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات بجامعة عجمان. وقد استطاعت العيادة مساعدة أكثر من ٢١٧٧ مريضًا، ومنهم ٢٠ من موظفي البنك العربي المتحد.

التطوع

لقد نمت وتطورت جهودنا التطوعية على مر السنين بفضل برامجنا ومبادراتنا الاستثمارية المجتمعية، وكذلك الحاجة إلى إشراك موظفينا في جهودنا المجتمعية بصورة فعالة. وتطوع في عام ٢٠٢١ أكثر من ١٦ موظفًا في مبادرات مجتمعية مختلفة بواقع أكثر من ٣ ساعات لكل موظف.

عدد الموظفين	عدد ساعات التطوع	المبادرة/البرنامج التطوعي
٢	ساعتان	منتدى الرئيس التنفيذي الخاص بكليات التقنية العليا (HCT)
٨	٣ شهور - لكل مرشح	التدريب الداخلي
٤	٥ ساعات	عيادة طب الأسنان المتنقلة
١	١٥ ساعة	برنامج غاية للمعرفة المالية
١	ساعة	برنامج المعرفة المالية

نهجنا في الرعاية

سعى البنك العربي المتحد منذ إنشائه ليكون جزءًا من الحل للتحديات التي تؤثر على المجتمعات والبيئة المحيطة بعملياتنا. ولهذا السبب، فقد منحنا الأولوية للاستثمار في مجتمعاتنا ليس لكونها وسيلة للمساهمة في الاقتصاد فحسب ولكن أيضًا لترسيخ وتقوية علامتنا التجارية مستقبلًا. وقد قمنا على مدى السنوات الأربع الماضية بتقديم تبرعات خيرية متنوعة كان لها أكبر الأثر على مجتمعاتنا وعلامتنا التجارية. كما شهدنا أيضًا عددًا متزايدًا من الطلبات من المؤسسات التي تتطلع إلى تشكيل شراكة معنا في مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات.

ويحرص البنك قبل التبرع أو العمل مع أي مؤسسة على تنفيذ إجراءات العناية الواجبة بشأن الآثار المحتملة للاستثمار المزمع تقديمه من خلال تطبيق المعايير التالية لاتخاذ قراراته:

١. قدرة المؤسسة أو الفعالية على عكس الصورة المناسبة للبنك وقيمه وأهدافه ورسالته.
٢. مصداقية المؤسسة وسمعتها على المدى الطويل.
٣. ارتباطات المؤسسة ومواقفها الدينية والسياسية.
٤. مدة الرعاية ومستوى التعرض للمخاطر ونوع الرعاية والتكلفة.

يُكلف رؤساء وحدات الأعمال ذات الصلة بالبنك ورؤساء الشؤون المؤسسية والتسويق بتقديم توصيات بشأن اختيار مؤسسات معينة لتحتفي بالرعاية إلى الرئيس التنفيذي بعرض وضع الميزانية. ويضطلع فريق الشؤون المؤسسية أيضًا بمهمة نشر أنشطة البنك المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات وفرص الرعاية، ونفصّل في الجدول أدناه عن أنشطة الرعاية التي نفذناها في عام ٢٠٢١.

المؤسسة المستفيدة	الفعالية	وصف الفعالية	قيمة الرعاية / التبرع
الاتحاد البارالمبي لمنطقة غرب آسيا	(تبرع)	المؤسسة تدعم وتساعد في تطوير الرياضات البارالمبية.	٢٠,٠٠٠ درهم إماراتي
مركز الخبراء لصعوبات التعلم	(تبرع)	تقدم المنظمة الدعم للطلاب أثناء مرحلة إعادة التأهيل والذين يعانون من صعوبات في التعلم وتقدم مساعدات في الخدمات التعليمية والسلوكية والتقييمية.	١٠,٠٠٠ درهم إماراتي
نادي خورفكان للمعاقين	(تبرع)	تساعد المنظمة الأشخاص ذوي الإعاقة في دولة الإمارات عبر دعم أنشطة إدماج جميع أنواع الأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدة وخدمة المجتمع.	١٠,٠٠٠ درهم إماراتي
مركز الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم للتواصل الحضاري	(تبرع)	منظمة غير ربحية تحفز أبناء ونساء المجتمع الإسلامي على تعلم وفهم وحفظ القرآن. وتهدف إلى ترويج تعلم الثقافة والدين واللغة العربية لكل الجنسيات في الإمارات.	٢٥,٠٠٠ درهم إماراتي
صندوق الزكاة وجامعة أبوظبي	حملة "شبابنا أمانة.. زكاتنا حصانة" الرمضانية	دعم البنك جامعة أبوظبي بتوفير أموال الزكاة عن طريق إضافة خيارات التبرع على جميع أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك العربي المتحد في أرجاء الإمارات. وقد حظيت هذه المبادرة بدعم من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي حيث دعا البنوك والمؤسسات المالية الأخرى للمشاركة فيها.	٦,٣٥٧ درهم إماراتي
أرض السلام الإماراتية بالتعاون مع الشيخة موزة عبيد سهيل آل مكتوم	فعالية أرض السلام الإماراتية	شارك البنك في رعاية فعالية أرض السلام الإماراتية بمناسبة اكتمال خمسينية دولة الإمارات العربية المتحدة بهدف نقل الصورة الحضارية لتاريخ الإمارات على اعتبارها رمزاً للسلام على مختلف المستويات، كما يعكس التقدم والازدهار الذي وصلت إليه الدولة مدى التقدم الذي أحرزه شعب الإمارات.	٨,٠٠٠ درهم إماراتي
جوائز الشيخة لطيفة لإبداعات الطفولة - إصدار كتاب	برنامج كلنا للوطن: الولاء والانتماء	في الذكرى الخمسين لليوم الوطني الإماراتي ويوم العلم والقوات المسلحة ويوم الشهيد، وبما يتماشى مع توجيهات سمو الشيخة لطيفة بنت محمد بن راشد آل مكتوم، أصدرت جائزة إبداعات الشباب والطفولة كتاباً بعنوان "إماراتي" شارك البنك في إصداره ويبرز الصورة المشرفة لدولة الإمارات.	٤,٠٠٠ درهم إماراتي
القمة الحكومية للشباب ٢٠٢١	القمة الحكومية للشباب	شارك البنك بصفة شريك داعم يركز على تمكين القوى العاملة الشبابية للمستقبل في الثورة الصناعية الرابعة.	٤,٦٨٥ دولار
الرابطة الدولية للطلاب في الاقتصاد والأعمال AIESEC	منتدى الأسبوع العالمي للمعرفة المالية ٢٠٢١	أسبوع المال العالمي («GMW») هو حملة توعية عالمية سنوية بأهمية ضمان حصول الشباب منذ سن مبكرة على المعرفة المالية، واكتساب المعرفة والمهارات والسلوكيات اللازمة لاتخاذ قرارات مالية سليمة وبالنتيجة تحقيق الرفاه المالي والمرونة المالية.	٥,٩٨٠ درهم إماراتي
الرابطة الدولية للطلاب في الاقتصاد والأعمال AIESEC	منتدى حديث الشباب	أسس البنك شراكة مع الرابطة الدولية للطلاب في الاقتصاد والأعمال AIESEC، وهي منظمة شبابية دولية هدفها رعاية مؤتمر لطلاب الجامعات الشباب في الإمارات العربية المتحدة والشرق الأوسط ومنطقة إفريقيا. يعكس موضوع المؤتمر وعنوانه "مستقبل العمل بعد COVID-19" مخاوف الشباب بعد الجائحة فيما يتعلق بمستقبل العمل والمهارات المطلوبة وكيفية التخطيط الوظيفي.	١٥,٠٠٠ درهم إماراتي

٦.٢. المعرفة المالية

كمؤسسة مالية، فإن إحدى مسؤولياتنا الرئيسية تجاه عملائنا والجمهور تتمثل في تثقيفهم وتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية واعية وسليمة عبر تزويدهم بمحتوى يعزز المعرفة بالشؤون المالية. وقد دعم البنك في عام ٢٠٢١ المبادرات أدناه.

ندوة عبر الإنترنت حول الصحة المالية

أجرينا في ٧ يوليو ٢٠٢١ وبالإشتراك مع جامعة عجمان ندوة عبر الإنترنت زوّدت الشباب بمهارات الثقافة المالية، وعلى الأخص فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية.

تعرف على قطاعنا

تعاون البنك مع كليات التقنية العليا لتبادل الأفكار والمشورة المهنية فيما يخص القطاع المصرفي. وقد حضر الفعالية وأدارها الرئيس التنفيذي ورئيس الموارد البشرية الذين تفاعلوا مع ١٢٨ طالبًا هم جمهور هذه الفعالية.

٦.٣. دعم للموردين المحليين

يولي البنك العربي المتحد أهمية كبيرة لدعم وتمكين الموردين المحليين وينفذ بذلك بإجراء المزيد من الأعمال التجارية معهم. ونعتقد أن هذا النهج لا يصب في مصلحة الاقتصاد الوطني وجهود إيجاد فرص العمل فحسب، لكنه أيضًا أكثر استدامة من الشراء دوليًا وتحمل ما يترتب على ذلك من بصمة بيئية إضافية. وما يزال الموردون المحليون في عام ٢٠٢١ هم الموزعون الرئيسيون للمنتجات والخدمات لدينا حيث نتعامل مع ٣٨١ موردًا محليًا من أصل ٤١٨ هم إجمالي الموردين، أي ما يمثل نسبة ٩١% منهم، وبإنفاقٍ تقديري يبلغ ١٠٧,٢ مليون درهم إماراتي.

علاوة على ذلك، ولضمان المعاملة العادلة والمتساوية لموردينا وتزويدهم برؤية واضحة عن عملياتنا، فقد وضعنا دليل الإجراءات التشغيلية القياسية (SOP) لإرساء أعلى مستويات الشفافية في التعامل. بالنظر إلى أن هدفنا الأساسي هو شراء السلع والخدمات بأكثر الطرق عدلًا بالنسبة لجميع الأطراف المعنية، على قدر الإمكان.

الهدف الرئيسي من هذه العملية هو التأكد من التزام أنشطة المشتريات في البنك العربي المتحد بالبنود التالية:

الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والقانونية المعمول بها والسياسات الداخلية المطبقة

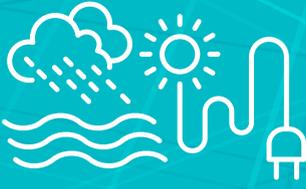
تحقيق القيمة المثلى للأعمال

ضمان شبكة موردين مستدامة ووفقًا لمعايير البنك العربي المتحد

إدارة مخاطر الشراء مع فصل السلطات وإنفاذ الضوابط

قياس فاعلية وكفاءة التعاملات الرئيسية ومستوى الأداء وتطوير قدرات الموردين لضمان التوافق مع أهداف البنك





٧. بيئتنا

٧.١. المبادرات البيئية

تقليل أثر الكربون

سعيًا من البنك العربي المتحد لتحقيق رؤيته المتمثلة في بناء شراكات مستدامة طويلة الأجل والمساهمة في التنمية الشاملة لدولة الإمارات، فقد عقد البنك شراكة مع مجموعة ستوري وتطبيق إيكوماتشر Eco-Matcher لإطلاق مبادرة مليار شجرة التي تهدف إلى احتجاز ٢٥٠ مليار كيلوجرام من الكربون في غضون عقد من زراعة الأشجار حول العالم في مواقع موزعة على تسعة بلدان وهي غواتيمالا وبيرو وأوغندا والإمارات العربية المتحدة والهند ونيبال وتايلاند وإندونيسيا والفلبين. وقد اشترى البنك بالفعل ١٠٠٠ شجرة ستقدم هدية للعملاء مع كل منتج أو خدمة يشترونها. كما سيتمكن العملاء كذلك من تتبع نمو أشجارهم ومشاهدتها عبر تطبيق إيكوماتشر. وستُفعل هذه المبادرة في عام ٢٠٢٢.

٧.٢. استهلاك المياه والطاقة

كوننا مؤسسة مالية، فإن استهلاكنا لموارد الطاقة يعتبر منخفض جداً مقارنةً بالقطاعات الأخرى. ورغم الحجم الصغير نسبياً لمصرفنا، فإننا نكسر جهوداً لنكون أكثر وعياً باستهلاكنا للطاقة والمياه. ونعتمد بغيّة تقليل استهلاكنا للمياه إلى تجميع المياه العادمة من المخزن وتصفيتها ثم استخدامها في أنظمة التدفق الخاصة بالمراحيض في المقر الرئيسي. أما بالنسبة لاستهلاكنا للكهرباء، فنعمل على ترشيد الإضاءة في مقرنا الرئيسي بإطفاء جميع الأضواء بعد ساعات العمل ثم إعادة تشغيلها قبل بدء العمل لتجنب الاستهلاك الناجم عن الأجهزة الموصولة بمصادر الكهرباء.

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
٢٩٨,٣٢	٣٠٦,٣٣	٣٧٤	استهلاك المياه في المنشآت (م³)
٠,٨٦	٠,٨٦	٠,٨٩	كثافة استهلاك المياه (م³/موظف)

* رجعت أرقام كثافة الاستهلاك لعامي ٢٠١٩ و ٢٠٢٠ لتشمل جميع موظفي البنك بدلاً من الموظفين في مقرنا الرئيسي فقط

لا يستأجر البنك أو يمتلك أي مركبات تتطلب منا شراء الوقود، وهذا يعني أننا لا نساهم في النطاق ١ الانبعاثات غازات الاحتباس الحراري.

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
.	.	.	استهلاك الوقود (لتر)
٨١٢,١٧٧	٨٣٤,٣٦٤	٨٥١,٣٨٩	استهلاك الكهرباء (كيلو وات في الساعة)
٢,٣٤١	٢,٣٣٧	٢,٠٢٧	كثافة الاستهلاك (لكل موظف)

انبعاثات غازات الاحتباس الحراري

لا ينتج عن البنك أي انبعاثات ضمن النطاق ١ و ٣، وذلك لأننا لا نملك أو نستأجر أي مركبات تتطلب منا شراء الوقود ولم نتكفل بأي رحلات سفر جواً مرتبطة بالعمل خلال السنوات المشمولة بالتقرير.

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
.	.	.	النطاق ١:
٣٤٥,٨٢	٣٥٥,٢٧	٣٦٢,٥٢	النطاق ٢: استهلاك الكهرباء (كيلووات ساعة)
.	.	.	النطاق ٣: السفر الجوي
٣٤٥,٨٢	٣٥٥,٢٧	٣٦٢,٥٢	إجمالي الانبعاثات (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
٠,٩٩	٠,٩٩	٠,٨٦	كثافة الانبعاث (لكل موظف)

* معامل كثافة الانبعاث المستخدم في النطاق ٢ يساوي ٤٢٥٨. لكل كيلووات ساعة. مصدر المعلومات الخاصة بهذا المعامل هو هيئة كهرباء ومياه دبي.

٧.٣. إدارة الموارد والنفايات

انخفض في عام ٢٠٢١ إجمالي استخدام البنك للورق وذلك بالانتقال من العمليات الورقية إلى الوسائل الإلكترونية. نتيجة لذلك، تمكّننا من تقليل الحجم الإجمالي للمواد المطبوعة بمقدار ١,٣٢ مليون مطبوعة (حوالي ٦,٦٠٠ كجم) مقارنةً بعام ٢٠٢٠. ويمكن ترجمة هذا الانخفاض إلى التأثيرات البيئية التالية

إنقاذ ١٧٤ شجرة	خفض مقداره ١٣١,٠٠٠ رطل من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	توفير ٥٩٠,٥٢٤ لترًا من المياه
* تُحسب الكميات باستخدام مصادر شبكة الورق البيئية Environmental Paper Network.		

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	استهلاك الورق (كجم)
١٦,٥٠٠	٢٣,١٠٠	٢٣,١٠٠	
١٠٠	٦٢	غير متوفرة	النفايات الإلكترونية المعاد تدويرها (كجم)

* بيانات ٢٠١٩ غير متوفرة لأن مبادرة إعادة التدوير أطلقت في عام ٢٠٢٠

يُجري البنك عملية إعادة تدوير النفايات الإلكترونية داخليًا عن طريق إزالة مكونات أجهزة الكمبيوتر القابلة للاستخدام وإعادة تخزينها مثل القرص الصلب وذاكرة الوصول العشوائي (RAM) من أجهزة الكمبيوتر القديمة قبل التخلص منها

ملحق مؤشر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بسوق أبوظبي للأوراق المالية

مقاييس الحوكمة		المؤشر
رقم الصفحة	أداء البنك العربي المتحد	طريقة الحساب
	تسعة هي إجمالي مقاعد مجلس الإدارة في البنك، تشغل الإناث ١١٪ منها، في حين يشغل الذكور ٨٩٪.	GI1. النسبة إجمالي عدد المقاعد التي يشغلها الرجال والنساء في مجلس الإدارة
	يبلغ مجموع مقاعد اللجان ١٧ مقعدًا، يمثلون أربع لجان، تشغل الإناث ٦٪ منها، في حين يشغل الذكور ٩٤٪.	GI2. نسبة عدد المقاعد التي يشغلها الرجال والنساء في اللجان
	يحظر البنك على الرئيس التنفيذي تولي منصب عضو مجلس إدارة.	GI3. هل تمنع الشركة الرئيس التنفيذي من تولي منصب رئيس مجلس الإدارة؟
	وتبلغ نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون ٣٣٪، وهي تمثل ثلاثة من أصل تسعة أعضاء في مجلس الإدارة.	GI4. نسبة إجمالي عدد مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مجلس إدارة مستقلون
	حاليًا، لا يُحفِّز المديرين التنفيذيين رسميًا على تعزيز الأداء في مجال الاستدامة.	GI5. هل يُحفِّز المديرين التنفيذيين رسميًا على تعزيز الأداء في مجال الاستدامة؟
	لا يفرض البنك حاليًا على مورديه اتباع مدونة قواعد السلوك.	GI6. هل يتعين على البائعين أو الموردين اتباع مدونة قواعد سلوك؟
		GI7. إذا كانت الإجابة بـ"نعم"، ما هي النسبة المئوية للموردين الذين اعتمدوا رسميًا من ناحية امتثالهم لمدونة القواعد؟
	يتبع البنك سياسة خاصة بمكافحة الرشوة والفساد.	GI8. هل يتبع البنك سياسة خاصة بأخلاقيات العمل و/أو منع الفساد؟
	يفرض البنك على جميع موظفيه الخضوع للتدريب على أخلاقيات العمل والتدريب على مكافحة الفساد.	GI9. إذا كانت الإجابة بـ"نعم"، ما هي النسبة المئوية للقوى العاملة التي اعتمدت رسميًا من ناحية امتثالها للسياسة؟
	وضع البنك سياسة مفصلة بشأن خصوصية البيانات وسياسة حماية بيانات وخصوصية المستهلك. وتوضح هذه السياسة بالتفصيل حقوق العملاء واللوائح الخاصة بالاحتفاظ بالبيانات ومتطلبات الحماية.	GI10. هل تتبع شركتك سياسة معينة فيما يتعلق بخصوصية البيانات؟
	لا يعمل البنك حاليًا بصورة متوافقة تمامًا مع اللائحة العامة لحماية البيانات نظرًا لعدم وجود متطلبات تنظيمية لذلك. لكن البنك يلتزم بلوائح حماية العملاء الصادرة عن المصرف المركزي	GI11. هل اتخذت شركتك خطوات للامتثال لقواعد اللائحة العامة لحماية البيانات؟
	بدأ البنك بتقديم تقارير عن أداء الاستدامة في عام ٢٠٢٠، ونعمل على تطوير هذه الممارسة بحيث تصبح جزءًا لا يتجزأ من عاداتنا في إعداد التقارير.	GI12. هل ينشر البنك تقريرًا للاستدامة؟
	بدأ البنك مؤخرًا باتخاذ خطوات جادة في مسيرته نحو الاستدامة. وندرك تمامًا أن الطريق أمامنا طويل وأن هناك العديد من الفرص التي ينبغي الاستفادة منها. لكننا نعمل بجد للنمو في هذا الاتجاه ولوضع أهداف تتعلق بإعداد التقارير والمساهمة في أهداف التنمية المستدامة.	GI13. هل توفر شركتك بيانات الاستدامة لأطر إعداد تقارير الاستدامة؟
		GI14. هل تركز شركتك على أهداف معينة حددتها الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDG)؟
		GI15. هل تضع شركتك أهدافًا وتعد تقارير عن التقدم المحرز في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة؟
	ارتأى البنك عدم اللجوء إلى خدمات جهة ضمان خارجية، واستعاضنا عن ذلك باتباع عملية ضمان جودة داخلية بالنسبة لتقريره الخاص بالاستدامة لهذا العام والعام الماضي.	GI16. هل يتم ضمان الإفصاحات التي تعدونها عن الاستدامة أو المصادقة عليها من شركة تدقيق خارجية؟

المقاييس الاجتماعية

المؤشر	طريقة الحساب	رقم الصفحة	أداء البنك العربي المتحد
SI.1. نسبة أجور الرئيس التنفيذي	SI.1. نسبة إجمالي تعويضات الرئيس التنفيذي إلى إجمالي متوسط تعويضات الموظف الذي يعمل بدوام كامل		نسبة إجمالي تعويضات الرئيس التنفيذي إلى إجمالي التعويضات لمتوسط مكافئ الدوام الكامل (FTE) يساوي 1.1.
SI.2. نسبة الأجر للجنسين	SI.2. هل يبلغ البنك عن هذا المقياس في الملفات التنظيمية؟		يقدم البنك تقارير عن هذا المقياس عند الحاجة.
SI.3. معدل دوران الموظفين	SI.3.1. نسبة مئوية: التغيير السنوي للموظفين بدوام كامل SI.3.2. نسبة مئوية: التغيير السنوي للموظفين بدوام جزئي		نسبة متوسط تعويض الموظف إلى متوسط تعويض الموظفة تساوي 1.27 لا يوظف البنك موظفين بدوام جزئي
SI.4. التنوع بين الجنسين	SI.4.1. نسبة إجمالي عدد الوظائف التي يشغلها الرجال والنساء في المؤسسة SI.4.2. نسبة الوظائف في المستوى المبتدئ والإدارة المتوسطة التي يشغلها الرجال والنساء SI.4.3. نسبة الوظائف في مستوى الإدارة العليا والمناصب التنفيذية التي يشغلها الرجال والنساء		النسبة المئوية للتغيير السنوي لدى البنك بالنسبة للمقاولين تساوي 2% النسبة المئوية للموظفين بدوام كامل من الذكور في البنك تساوي 7% النسبة المئوية للموظفات بدوام كامل تساوي 33% نسبة الموظفين من الذكور في وظائف المستوى المبتدئ والإدارة المتوسطة تساوي 76% نسبة الموظفين من الذكور في وظائف المستوى المبتدئ والإدارة المتوسطة تساوي 34% نسبة الموظفين من الذكور في وظائف مستوى الإدارة العليا والمناصب التنفيذية تساوي 79% نسبة الموظفين من الذكور في وظائف مستوى الإدارة العليا والمناصب التنفيذية تساوي 21%
SI.5. نسبة العمالة المؤقتة	SI.5.1. نسبة إجمالي عدد الوظائف في البنك التي يشغلها موظفون بدوام جزئي SI.5.2. نسبة إجمالي عدد الوظائف في البنك التي يشغلها مقاولون واستشاريون		لا يوظف البنك أي رأس مال بشري بموجب عقد بدوام جزئي يوظف البنك ما مجموعه 61 موظفًا بموجب عقد مقاول
SI.6. عدم التمييز	هل يتبع البنك سياسة عدم التمييز؟		لا يتبع البنك سياسة منفصلة خاصة بعدم التمييز. لكن مدونة قواعد السلوك الخاصة بالبنك تتضمن بنودًا لضمان معاملة جميع الموظفين على قدم المساواة وبإنصاف. بغض النظر عن دينهم أو عرقهم أو إعاقتهم أو جنسهم. وإذا فشل الموظف في الامتثال لقواعدها، فستتخذ بحقه إجراءات تأديبية.
SI.7. معدل الإصابات	نسبة تكرار حوادث الإصابات بالنسبة إلى إجمالي وقت القوى العاملة		لم تُسجَل أي إصابات في الأعوام 2021 و 2020 و 2019.
SI.8. الصحة والسلامة العالمية	هل يتبع البنك سياسة خاصة بالصحة المهنية و/أو سياسة عالمية تخص الصحة والسلامة؟		نظرًا لطبيعة قطاعنا، فإن معدل إصابة الموظفين لا يعد موضوعًا جوهريًا. ومن ثم، فإن البنك لا يتبع أي سياسة خاصة بالصحة المهنية و/أو سياسة عالمية تخص الصحة والسلامة، ومع ذلك نقدم لموظفينا تدريبًا على مكافحة الحرائق.
SI.9. عمالة الأطفال والعمالة القسرية	SI.9.1. هل يتبع البنك سياسة خاصة بعمالة الأطفال و/أو العمل القسري؟		لا يتبع البنك سياسة خاصة بعمالة الأطفال و/أو العمل القسري كوننا نلتزم باللوائح الوطنية التي تغطي ما يتعلق بعمالة الأطفال والعمل القسري.
SI.10. حقوق الإنسان	SI.10.1. نسبة هل يتبع البنك سياسة خاصة بحقوق الإنسان؟		يلتزم البنك بلوائح دولة الإمارات العربية المتحدة المتعلقة بحقوق الإنسان
SI.11. التوطين	نسبة الموظفين من المواطنين		يمثل الموظفون من المواطنين 19% من إجمالي قوة العمل في البنك العربي المتحد.
SI.12. الاستثمار في المجتمع	المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من إيرادات الشركة.		استثمر البنك ما مجموعه 106,337 درهمًا إماراتيًا و 6,780 دولارًا أمريكيًا في مشاريع موجهة لتعزيز الثقافة والفنون وتمكين الشباب والأشخاص ذوي الإعاقة.

المقاييس البيئية

المؤشر	طريقة الحساب	رقم الصفحة	أداء البنك العربي المتحد
	E1,1 إجمالي الكمية بمكافئات ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 1		لا يشتري البنك أي وقود أو بنزين أو ديزل.
E1. انبعاثات الغازات الدفيئة	E1,2 إجمالي الكمية بمكافئات ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 2		إجمالي انبعاثات البنك بمكافئ ثاني أكسيد الكربون، ضمن النطاق 2، تبلغ ٣٤٦ (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون).
	E1,3 إجمالي الكمية بمكافئات ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 3، إن كان ينطبق		لم يمول البنك أي رحلات جوية لأغراض الأعمال التجارية في عام 2021.
E2. كثافة الانبعاثات	E2,1 إجمالي انبعاثات غازات الاحتباس الحراري لكل معاملة من معاملات قياس النواتج E2,2 إجمالي الانبعاثات من غير غازات الاحتباس الحراري لكل معاملة من معاملات قياس النواتج		يعمل البنك على دمج العمليات المناسبة لمراقبة وقياس المقاييس المذكورة.
E3. استخدام الطاقة	E3,1 إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل مباشر E3,2 إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بطريقة غير مباشرة		استهلك البنك ما مجموعه ٨١٢,١٧٧ كيلووات ساعة من الكهرباء في عام 2021، وهو ما يمثل انخفاضاً بنسبة ٣% عن استهلاك عام 2020. لا ينطبق
E4. كثافة الطاقة	إجمالي الاستخدام المباشر للطاقة لكل معاملة من معاملات قياس النواتج		كثافة الطاقة لدى البنك تساوي ٢,٠٦٧ كيلو وات ساعة، ويُحسب معامل الكثافة بقسمة استهلاك الطاقة السنوي على إجمالي عدد الموظفين.
E5. مزيج الطاقة	النسبة المئوية: استهلاك الطاقة حسب كل نوع من أنواع توليد الطاقة		لا يستخدم البنك سوى الطاقة الكهربائية التي توفرها السلطات الحكومية.
E6. استخدام المياه	E6,1 إجمالي كمية المياه المستهلكة E6,2 إجمالي كمية المياه المستصلحة		استهلك البنك ما مجموعه ٢٩٨,٣٢٤ لترًا من المياه عام 2021، وهو ما يمثل انخفاضاً بنسبة ٣% عن استهلاك 2020. لا ينطبق
E7. العمليات البيئية	E7,1 هل يتبع البنك سياسة خاصة بالشؤون البيئية؟ E7,2 هل يتبع البنك سياسات معينة تتعلق بالنفايات والمياه والطاقة و/أو إعادة التدوير؟		لا يتبع البنك حالياً أي سياسة بيئية.
	E7,3 هل تستخدم الشركة نظاماً معروفاً في إدارة الطاقة؟		لا يستخدم البنك حالياً نظاماً رسمياً لإدارة الطاقة، رغم ذلك، فإننا نطلق مبادرات لتعزيز التوعية بهدف تقليل الاستهلاك باتباع جدول زمني لأستخدام الطاقة.
E8. الإشراف البيئي	هل يشرف فريق الإدارة على المسائل المتعلقة بالاستدامة و/أو يديرها؟		
E9. الإشراف البيئي	هل يشرف مجلس الإدارة على المسائل المتعلقة بالاستدامة و/أو يديرها؟		بدأ البنك مؤخراً باتخاذ خطوات جادة في مسيرته نحو الاستدامة. ونذكر تامة أن الطريق أمامنا طويل وأن هناك العديد من الفرص التي ينبغي الاستفادة منها. لكننا نعمل بجد للنمو في هذا الاتجاه ولدمج المقاييس المذكورة في عملياتنا
E10. التخفيف من حدة مخاطر المناخ	إجمالي الوقت المستثمر سنوياً في البنية التحتية ذات الصلة بالمناخ والمرونة وتطوير المنتجات		

