

البنك العربي المتحد
UNITED ARAB BANK



تقرير عام ٢٠٢٣

حول الشؤون البيئية والاجتماعية والحوكمة

المحتويات

٤	نبذة عن التقرير
٥	نبذة عن البنك العربي المتحد
٨	رسالة من الرئيس التنفيذي
١٠	مستقبلنا المستدام
١٠	نهجنا في إدارة الاستدامة
١٢	حوكمة الشركات
١٥	خصوصية البيانات وأمنها
١٧	خدماتنا المصرفية المسؤولة
١٧	المنتجات والخدمات المستدامة
١٨	تجربة العميل
٢٠	موظفونا
٢٠	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها
٢٢	التنوع والإدماج والتوطين
٢٧	الصحة والسلامة في مكان العمل
٢٩	أثرنا الاجتماعي
٢٩	تنمية المجتمع المحلي
٣٥	دعم الموردين المحليين
٣٦	بيئتنا
٣٦	بصمتنا التشغيلية
٣٧	المبادرات البيئية
٣٨	ملحق مؤشر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاص بسوق أبوظبي للأوراق المالية

نحو نموّ مستدام



نبذة عن التقرير

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

فترة التقرير

يغطي هذا التقرير السنة التقويمية من ١ يناير إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٣. وقد أدرجت فيه بعض المعلومات من سنوات سابقة، عند توفرها لأغراض المقارنة

المبادئ التوجيهية المتعلقة بإعداد التقارير

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

حدود التقرير

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

جهة الاتصال

نشكراً دائماً للآراء 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: +٩٧١٦٥٠٧٥٧٨٤

نبذة عن البنك العربي المتحد

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

يقع المقر الرئيسي للبنك العربي المتحد في الشارقة، ويقدم خدماته عبر ستة فروع و ٢١ جهاز صراف آلي و ١١ جهاز إيداع نقدي وإيداع الشيكات (CCDM) موزعة في أنحاء الدولة لتوفر الخدمات المصرفية للأفراد والمؤسسات. وقد نجح البنك في ترسيخ مكانته بصفته شريكاً مفضلاً للعملاء من المؤسسات بفضل ما يقدمه من مجموعة شاملة ومتكاملة من الخدمات المصرفية للمؤسسات المدعومة بالتمويل التجاري والخدمات المصرفية للأفراد وخدمات الأسواق المالية، بالإضافة إلى حلول الصيرفة الإسلامية.

رؤيتنا

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

رسالة من الرئيس التنفيذي

السادة أصحاب العلاقة،

إنه لمن دواعي سروري أن أقدم لكم تقرير البنك العربي المتحد السنوي الخاص بالاستدامة لعام ٢٠٢٣، والذي يعكس سير البنك العربي المتحد نحو مستقبل أكثر استدامة. إذ أننا في البنك العربي المتحد، ندرك مسؤوليتنا في أن نكون قوة تعمل لصالح خير العالم

وفي هذا العام قطعنا أشواطاً كبيرة نحو زيادة التنوع في القوى العاملة، وتحسين نسبة التوطين، وإصدار منتجات خضراء مستدامة، إلى غير ذلك من الخطوات

كما إننا نؤمن أيضاً بأن إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) واتباع أجندة استدامة محكمة، يساهمان في إضفاء قيمة على المدى البعيد لأصحاب المصلحة لدينا، مما يضمن مستقبل أعمالنا والاقتصاد ككل. وإن تقرير المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة يثبت التزامنا بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة الأخلاقية

وإن البنك العربي المتحد، وبصفته شركة وطنية مسؤولة، فإنه ملتزم بدعم المبادرات التي تتخذها حكومة الإمارات العربية المتحدة لتحقيق صافي انبعاثات صفري بحلول عام ٢٠٥٠ بالإضافة إلى تلبية احتياجات عملائنا المهتمين بالبيئة من خلال العديد من منتجات التمويل الأخضر المستدام التي تم إطلاقها قبيل مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP٢٨) والذي عُقد في دولة الإمارات العربية المتحدة في الفترة من نوفمبر إلى ديسمبر ٢٠٢٣.

كما شرع البنك العربي المتحد أيضاً في التحول الرقمي المدعوم من شركة التكنولوجيا العالمية SAP SE، حيث تستضيف خدمات أمازون ويب Amazon Web Services بياناته بشكل آمن. وهذا التحول لن يؤدي إلى تعزيز خدمات البنك لعملائه وموظفيه فحسب، بل سيمهد الطريق أيضاً لاعتماد نهج حساب الكربون الخاص بـ SAP من خلال القياس المستمر وإعداد التقارير حول البيانات الخضراء وتقليل استهلاك الورق بشكل أكبر

كما أودّ تسليط الضوء على جانب آخر من استراتيجية الموارد البشرية الناجحة للبنك. إذ أننا نستثمر في إدارة رأس المال البشري وبناء القدرات وتنمية مهارات المواطنين الإماراتيين حيث تحسنت نسبة التوطين لدينا إلى ٢٦% في عام ٢٠٢٣ من ٢٣% في عام ٢٠٢٢.



ونحن نشجّع موظفينا على تحقيق تطلعاتهم وتمكينهم من أداء مهامهم وصقل مواهبهم لخلق كوادر موهوبة قادرة على الأداء والابتكار، ولن ندخر جهداً في اجتذاب المواطنين الإماراتيين وتطوير مواهبهم ومهاراتهم وإمكانات نموهم في القطاع المصرفي

وفيما يتعلق بالتنوع بين الجنسين، فإنه لمن دواعي سروري أن أعلن عن انضمام مديرة أخرى إلى مجلس إدارة البنك، مما أدى إلى تحسين تمثيل المرأة من ١٢% في عام ٢٠٢٢ إلى ١٨% في عام ٢٠٢٣، أما رؤساء لجان مجلس الإدارة فبلغت نسبة تمثيل النساء ٢٠%

هذا ويسلط تقرير المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة الضوء على مبادئ حوكمة الشركات ومعايير الامتثال والجهود المبذولة للحفاظ على ثقافة أخلاقية متينة داخل شركتنا. وإننا لنؤمن أنه من خلال إيلاء الأولوية لجودة الحوكمة، يمكننا بناء الثقة مع أصحاب المصلحة لدينا، وتخفيف المخاطر، وتحقيق قيمة طويلة الأجل لأعمالنا

وإننا نفخر بالتقدم الذي أحرزناه، ولكننا ندرك أنه لا يزال أمامنا الكثير الذي ينبغي علينا القيام به. وفي الوقت الذي نتطلع فيه إلى المستقبل، فإننا نواصل أخذ الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، بعين الاعتبار في عمليات صنع القرار لدينا، ونسعى جاهدين لتحقيق عالم أفضل للجميع. ونحن على ثقة من أن البنك العربي المتحد سيواصل لعب دور تنافسي قوي في القطاع المصرفي، وسيقدم لمختلف أصحاب العلاقة

المعنيين بأعماله قيمة استثنائية. حيث إن التزامنا راسخ بإحداث أثر إيجابي على المجتمع والبيئة والاقتصاد، ونتطلع دائماً إلى مواصلة رحلتنا نحو الاستدامة. لذلك ندعوكم للاطلاع على المزيد من جهودنا ومشاركة تعليقاتكم. ومعاً، يمكننا بناء مستقبل أكثر استدامة للأجيال القادمة

أود ختاماً أن أعتنم هذه الفرصة لأعبر عن عظيم امتناني لحكومتنا الرشيدة والجهات التنظيمية وموظفينا وشركائنا على دعمهم الثابت في هذه الرحلة. كما إن نجاح البنك ما كان ليتحقق لولا ولاء عملائنا، الذين أتوجه إليهم شخصياً بالشكر على ثقتهم المستمرة ودعمهم الدائم. وسنقدم عروضاً مبتكرة تليبي احتياجات عملائنا ومجتمع دولة الإمارات العربية المتحدة، مع أعلى قيمة للمساهمين وأصحاب المصلحة لدينا

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،

شريش بيديه

الرئيس التنفيذي
البنك العربي المتحد

إننا
 نفخر بالتقدم الذي
 أحرزناه، ولكننا ندرك أنه لا
 يزال أمامنا الكثير الذي ينبغي
 علينا القيام به. وفي الوقت الذي
 نتطلع فيه إلى المستقبل، فإننا
 نواصل أخذ الاعتبارات البيئية
 والاجتماعية والحوكمة (ESG)،
 بعين الاعتبار في عمليات صنع
 القرار لدينا، ونسعى جاهدين
 لتحقيق عالم أفضل
 للجميع.



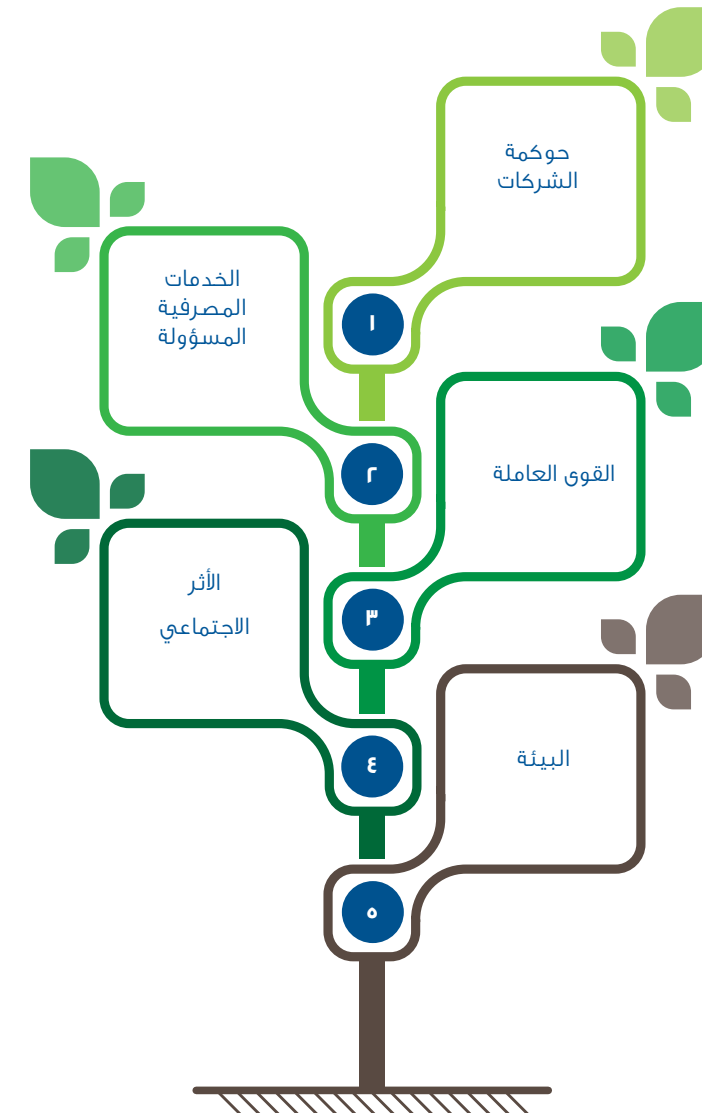
مستقبلنا المستدام

نهجنا في إدارة الاستدامة

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

حرصنا في وضعنا لنهج الاستدامة على استشارة العديد من الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة للوقوف على تعليقاتهم بشأن الموضوعات ذات الأهمية النسبية بالنسبة للبنك، كما عملنا على ضمان توافقه مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة UNSDG، ومع رؤية الإمارات العربية المتحدة ٢٠٢١، وإرشادات الإفصاح عن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي اصدرتها سوق أبوظبي للأوراق المالية للشركات المدرجة.

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



بُني إطار الاستدامة على خمسة ركائز لاستراتيجيتنا طويلة المدى

دمج المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة: التركيز المزدوج على إدارة المخاطر والحوكمة

نلتزم في البنك العربي المتحد بدمج المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في عملياتنا التجارية، بما يتماشى مع أهداف مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP28) والرؤية الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة. ويشمل نهجنا تجاه الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة جميع جوانب عملياتنا، بدءاً من ممارسات الاستثمار والإقراض وحتى استراتيجيات إدارة المخاطر والسياسات الداخلية وممارسات الحوكمة. وإننا لنؤمن بأهمية المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في خلق قيمة مستدامة، وتوليد تأثير اجتماعي إيجابي، والحد من المخاطر البيئية. وإن البنك العربي المتحد يهدف، من خلال نهج مدروس للتمويل المستدام، إلى المساهمة في تحقيق أهداف الاستدامة العالمية، مع التركيز على إدارة المخاطر والحوكمة.

أطر المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة واختبار الإجهاد المناخي: الإدارة الوقائية للمخاطر

يتمثل أحد العناصر الأساسية في الاستراتيجية البيئية والاجتماعية والحوكمة لدينا بتطوير أطر المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة وإدخال اختبار الإجهاد المناخي ضمن محافظتنا. يسلط هذا النهج الضوء على جهودنا الوقائية لفهم المخاطر البيئية والمناخية المحتملة والتخفيف منها. ومن خلال استخدام اختبارات الإجهاد المناخي الشاملة، نقوم بتقييم التأثيرات المحتملة لمختلف السيناريوهات المناخية على عملياتنا، ما يتيح استراتيجيات وقائية تمنحنا المرونة في وجه المتغيرات. تُظهر هذه المبادرات التزامنا بإدارة المخاطر بشكل شامل، وإعداد البنك العربي المتحد للتعامل مع التحديات والفرص المتطورة لتغير المناخ.

إنشاء لجنة الاستدامة: ضمان الحوكمة السليمة

سعيًا من البنك العربي المتحد لتحقيق التميز في مجال الحوكمة، فإنه يعكف على إنشاء لجنة للاستدامة (SC)، من المقرر أن تبدأ عملياتها في عام ٢٠٢٤. تهدف اللجنة للاستدامة إلى توجيه جهود الاستدامة والإشراف عليها، والتأكد من أنها تتماشى مع قيمنا وأهدافنا المؤسسية. وإننا لننظر لدمج الحوكمة في استراتيجية الاستدامة كأمر بالغ الأهمية لتعزيز التزامنا بالرعاية البيئية والمسؤولية الاجتماعية ومبادئ الحوكمة القوية. كما نتطلع إلى مساهمات لجنة الاستدامة في جهود الاستدامة لدينا.

نهج متوازن تجاه الشؤون البيئية والاجتماعية والحوكمة

يُظهر نهج البنك العربي المتحد تجاه الشؤون البيئية والاجتماعية والحوكمة، والذي يركز على إدارة المخاطر والحوكمة، التزامنا المتوازن تجاه الخدمات المصرفية المستدامة والمسؤولة. وإننا ملتزمون، من خلال مبادرات مثل أطر المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة، واختبار الإجهاد المناخي، وتشكيل لجنة الاستدامة، والتركيز على الامتثال التنظيمي، بالتعامل مع تعقيدات القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة بشكل مدروس وفعال.

وفي الوقت الذي نواصل تحسين استراتيجيتنا البيئية والاجتماعية والحوكمة، يبقى البنك العربي المتحد مركزاً على مساهماته الإيجابية في مجتمعاتنا والبيئة. مسترشداً بروح المسؤولية والالتزام بالتقدم المستدام.

خدماتنا المصرفية المسؤولة

المنتجات والخدمات المستدامة

خدمات مصرفية يسهل الوصول إليها

تماشياً مع الجهود التي تبذلها دولة الإمارات العربية المتحدة لتمكين أصحاب الهمم وضمان إرساء مجتمع يلتزم بمبدأ الشمول، فقد جهز البنك العربي المتحد ستة من فروعهم بممرات منحدرة لتيسير وصول أصحاب الهمم إلى هذه الفروع والاستفادة من خدماتها. تتميز أماكن الانتظار في فروعنا وتتميز عدادات الصراف ذات القدرات المختلفة بعلامات تعريف واضحة لسهولة الوصول إليها، بالإضافة إلى مدير علاقات مخصص متاح لأصحاب الهمم. لقد تم الآن تجهيز أجهزة الصراف الآلي/أجهزة الإيداع النقدي التي تمت ترقيتها والتي تم نشرها عبر الشبكة وهي مزودة بلوحة مفاتيح بريـل.

التمويل المستدام

يدرك البنك العربي المتحد التحديات البيئية والاجتماعية التي تستمر في البروز كمخاطر يمكن أن تؤثر سلباً على جميع جوانب حياة الأفراد والشركات على حد سواء. وبصفتنا مؤسسة تقديم خدمات مالية نسعى للتحول إلى مؤسسة أكثر استدامة، فنحن حالياً بصدد اتخاذ خطوات نحو دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات صنع القرار. وقد دمجتنا أيضاً اعتبارات المخاطر البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات الخدمات المصرفية للشركات لدينا بدءاً من مرحلة تهيئة الحساب المصرفي، حيث نقيم درجة تعرض العملاء من الشركات المحتمل للمخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر حوكمة الشركات، وننظر في الوسائل الممكنة لمعالجة هذه المخاطر أو الحد منها. وبإعداد هذا التقييم سنوياً عند إجراء مراجعات التسهيلات الائتمانية لكامل محفظة الخدمات المصرفية للشركات. كما يواصل البنك استثماره في تسهيلات القروض المرتبطة بالبيئة والمجتمع والحوكمة والسندات المستدامة والسندات الخضراء الصادرة عن المؤسسات المالية الإقليمية والسيادية باستثمارات وصلت إلى مستوى ٥١٦ مليون درهم إماراتي بنهاية عام ٢٠٢٣ مقارنة بمبلغ ٤٧ مليون درهم إماراتي في عام ٢٠٢٢.

كما أطلق البنك أيضاً مجموعته من منتجات التمويل المستدامة الخضراء مثل قرض السيارات الصديقة للبيئة وقرض المنزل الصديق للبيئة بمعدل خصم خاص مقارنة بالمنتجات التقليدية المماثلة، كما التزم بزراعة شجرة مانغروف واحدة نيابة عن العملاء مقابل كل قرض يتم الحصول عليه. وتزامن إطلاق هذه المنتجات الجديدة مع مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP٢٨)، وهو ما يجسد دعم البنك العربي المتحد لمبادرة «صافي الصفر» في دولة الإمارات العربية المتحدة بحلول عام ٢٠٥٠.

الخدمات المصرفية الرقمية

بناءً على جهودنا، وعلى وعدنا بتقديم تجربة عملاء في غاية التميز والابتكار المتواصل في خدماتنا، فقد أطلق البنك منصة توفر للعملاء الأفراد وبوابة مصرفية إلكترونية للعملاء من الشركات. توفر المنصة الالكترونية للعملاء الراحة وسهولة تقديم طلب فتح حساباً من اختيارهم دون الحاجة إلى الوثائق الورقية. أما الخدمات المصرفية للشركات عبر الانترنت فتتيح للعملاء تقديم طلبات عبر الانترنت لجميع أنواع التحويلات والمدفوعات والمعاملات، مما يقلل إلى حد كبير من الطلبات الورقية المقدمة في الفروع. كما استبدل البنك عملية إرسال كشوف الحسابات الورقية في نهاية كل شهر بكشوف إلكترونية شهرية ترسل إلى عناوين البريد الالكتروني المسجلة للشركات، وذلك في إطار جهوده المستمرة لرقمنة عملياته وتقليل استهلاك الورق، كما تم إطلاق حملات وحوافز متعددة مثل التنازل عن رسوم الصيانة الشهرية لعملاء الشركات للترويج للتحسينات والمنتجات الجديدة المضافة في القنوات الرقمية، مما يوفر خيارات مناسبة للعملاء في تناول أيديهم وبالتالي تجنب الزيارات الفعلية للفروع أو المكاتب

مصارف الإمارات وجمعية فاحصي الاحتيال المعتمدين (ACFE) لنشر الوعي بين العملاء والموظفين من خلال قنوات مختلفة حول أنواع الاحتيال وطرق الوقاية منه أما بالنسبة لحملاتنا الداخلية، فقد نظمنا دورات تدريبية لجميع الموظفين وجلسات توعية حول قضايا خصوصية البيانات والتوعية بالاحتيال وأمن المعلومات على مدار العام، وينفذ التدريب بالتعاون مع دائرة الثروات البشرية التي تتولى المتابعة مع كافة الادارات لضمان مشاركتها.

وفي عام ٢٠٢٣، تم إطلاق العديد من المبادرات والتدريبات (المبينة أدناه) من خلال مزيج من التدريبات الفصلية وجلسات التعليم الإلكترونية فضلاً عن منشورات مواقع التواصل الاجتماعي و البريد الإلكتروني.

دورات ومبادرات التوعية الأمنية في عام ٢٠٢٣	
محاكاة التصيد	برنامج الموظف الجديد
سياسة المكتب النظيف	التوعية بمنع فقدان البيانات (DLP) والتحقيق في الحوادث
حماية البيانات السرية: أفضل الممارسات!	التوعية بالإجراءات الأمنية
الحذر من المحتالين	يوم الإنترنت الآمن – أمّن بياناتك بحماية إضافية
كاشف الفساد	التصيد الاحتيالي – التوعية من الاحتيال عبر الواتساب
سياسة إدارة مخاطر الاحتيال	التوعية من الاحتيال عبر شبكة الانترنت العامة – قم بتأمين أجهزتك
تبويب (تنبيه التصيد الاحتيالي) في تطبيق البريد الالكتروني (أوتلوك)	التوعية بالتصيد الاحتيالي – التصيد الاحتيالي الموجه – التغلب على المحتالين عبر الهاتف
معاملة نشاط مشبوه	اتحاد مصارف الإمارات، حملة التوعية بالاحتيال
مراقب معاملات الاحتيال من البنك العربي المتحد	التوعية بالاحتيال – كن يقظاً، و واعياً
رسائل البريد الإلكتروني التصيدية – احم نفسك	التوعية بشأن الاحتيال – كن يقظاً، ولا تنخدع بالمحتالين
التصيد الاحتيالي عبر المكالمات أو الرسائل الصوتية والتصيد الاحتيالي عبر الرسائل النصية	أسبوع التوعية العالمي ضد الاحتيال المالي (١٢-١٨ نوفمبر)
الوعي الأمني: هجمات سلسلة التوريد	قم بحماية معلومات بطاقتك الائتمانية

تجربة العميل

تدريب الموظفين على تجربة العميل

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

عدد الحضور من الموظفين		نموذج البرنامج التدريبي
١٠	- فهم تصنيف مخاطر العملاء - فهم العملية	التدريب على تقييم مخاطر العملاء
٣	- خدمات الحساب - الدفعات - كشف رواتب - المبادئ التوجيهية لتقديم الأقسام ذات الصلة	التدريب على المنتج - إدارة النقد
١٧	- فهم الأحكام ذات الصلة بمعايير حماية المستهلك في دولة الإمارات العربية المتحدة والقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة - هيكل اللائحة - التعرف على المبادئ والأدب وأفضل الممارسات للتعامل مع العميل بإنصاف وتعاطف	التوعية بمعايير حماية المستهلك في المصرف المركزي
٢	- فهم تجربة العميل. - عدم التوقف عند حدود ما هو مطلوب، بل تجاوز ذلك . - تعلم مهارات دور "مهندس السعادة" في خدمة العميل. - استخدام تجربة العملاء كاستراتيجية - طرق تحسين استراتيجية تجربة العملاء - العلاقة بين تجربة العميل والاحتفاظ به. - قياس تجربة العملاء.	تجربة العملاء - دورات تدريبية لدى معهد الإمارات للدراسات مصرفية والمالية (EIBFS)
٧	- فهم كيفية استخدام البطاقة عبر الإنترنت - البنود والشروط الخاصة بالاستخدام عبر الإنترنت	استخدام بطاقة الخصم عبر الإنترنت
٣	- فهم لوائح قانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية - اعرف عميلك - التحديثات - نظام المعيار المشترك للإبلاغ الضريبي - كيفية أداء العناية الواجبة المعززة	التدريب على الامتثال (اعرف عميلك (KYC)/ قانون الالتزام ضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA) /المعيار المشترك للإبلاغ ضريبي ((CRS))
٤	- فهم أساسيات بروتوكولات إدارة الشكاوى بما يتماشى مع قانون حماية المستهلك الخاص بالمصرف المركزي - فهم كيفية إجراء تحليل السبب الجذري (RCA) مع البيانات المصرفية	تحليل السبب الجذري (RCA) إدارة الشكاوى (دورات تدريبية لدى معهد الإمارات للدراسات المصرفية المالية (EIBFS))
١٧	- إدارة المخاطر - مكافحة غسل الاموال - منع تسرب البيانات - هجمات التصيد	التدريب الإلزامي:

رضا العملاء

يُجري البنك استبيان الرضا كل عام لتقييم جودة خدماته واكتشاف الثغرات ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها. ويُحدّد صافي نقاط الترويج استناداً إلى الإجابات الواردة على سؤال واحد: «ما مدى احتمالية أن توصي بأحد منتجات أو خدمات البنك العربي المتحد لصديق أو زميل؟». أظهرت نتائج استبياننا لعام ٢٠٢٢ أن إجمالي صافي نقاط الترويج يبلغ ٢٤ (المروجون ٥٢%، المنتقدون ٣١%، المحايدون ١٧%).

يتم إجراء الاستطلاع التالي في عام ٢٠٢٤، حيث خضعت وحدة تجربة العملاء (CEU) في عام ٢٠٢٣ لعملية إعادة تنظيم كبيرة في الربع الثالث تحت قيادة رئيس جديد لتجربة العملاء. في الواقع، كجزء من عملية إعادة التنظيم، وتماشياً مع التزامنا برفع مستوى رضا العملاء، تم إنشاء مركز اتصال جديد للعملاء لتوفير الخدمة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.

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

شكاوى العملاء

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

حرصاً على ضمان قدرة العملاء على التواصل معنا بسهولة، فقد أنشأنا القنوات التالية لتلقي الشكاوى:



الصحة والسلامة في مكان العمل

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

وقد نفذنا خلال عام ٢٠٢٣ المبادرات التالية:

عنوان المبادرة		الفعالية
التوعية بسرطان الثدي ٢٠٢٣		أجرى البنك العربي المتحد جلسات توعية بسرطان الثدي لجميع موظفاته، لمناقشة مسائل التغذية الصحية وأسلوب الحياة وكيفية التحقق بانتظام من صحتهن، تم إجراء هذه الجلسات بالتعاون مع إن إم سي للرعاية الصحية



الموظفون الجدد خلال هذا العام - المواطنون مقابل الوافدين			
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	
١٠٤	٧٤	٤٨	إجمالي عدد جميع الموظفين المعيّنين حديثاً
٣٣	٢٨	٧	عدد الموظفين المحليين المعيّنين حديثاً
٣٢%	٣٨%	١٥%	النسبة المئوية للموظفين المحليين المعيّنين حديثاً
٧١	٤٦	٤١	عدد الموظفين الوافدين المعيّنين حديثاً
٦٨%	٦٢%	٨٥%	النسبة المئوية للموظفين الوافدين المعيّنين حديثاً

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

برامج تدريبية للكوادر الإماراتية			
البرنامج	الوصف والأنشطة التي تم تنفيذها في إطار البرنامج في عام ٢٠٢٣		عدد المواطنين المستفيدين
٢١	٢١	٢٢	برنامح مهارات القيادة والإدارة
٦٦	٦٦	٦٣	التوعية بالمخاطر التشغيلية، التوعية بمخاطر الاحتيال، الإجراءات التشغيلية المعيارية لخدمات حسابات الافراد، التدقيق الائتماني، التوعية الامنية.
٤٨	٤٨	٤٠	منتجات البطاقات، منتجات بنكية للعملاء من الأفراد، منتجات التأمين المصرفي، منتجات التجارة الإسلامية، منتجات بنكية للعملاء من المؤسسات.
٦٤	٦٤	٤٨	التوعية بمكافحة غسيل الأموال، التحديثات الخاصة بمعرفة العميل، برنامج تدقيق مكافحة غسيل الأموال، التدريب على الامثال، غسيل الاموال القائم على التجارة، التوعية بالعقوبات
٧٢	٧٢	٦١	مهارات العرض التقديمي، مهارات التفاوض، التعامل مع المحادثات الصعبة، فن البيع التبادلي، مدونة قواعد السلوك، سبع أدوات تحدد الجودة.
٣٤	١٧	.	العمليات المصرفية المعتمدة، ومعسكرات التدريب على مسار التخصص، والشهادة المهنية الدولية
١٩	٦	.	شهادات CFE، CAMS في: التدقيق، الجودة والابتكار، التمويل التجاري، الانصالات التجارية، الخدمات المصرفية الإسلامية، التكنولوجيا المالية، إدارة المخاطر

أثرنا الاجتماعي

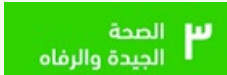
تنمية المجتمع المحلي

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



نتأكد في البنك العربي المتحد باستمرار من توافق جميع مبادراتنا الخاصة بالاستدامة مع أهداف التنمية المستدامة، ورؤية الإمارات ٢٠٢١ وإرشادات الإصلاح عن جوانب البيئة والمجتمع وحوكمة الشركات الصادرة عن سوق أبوظبي للأوراق المالية للشركات المدرجة. وقد مكّنا إطارنا الخاص بالمسؤولية الاجتماعية من اتخاذ قرارات أفضل وتحسين عمليتنا وكفاءتنا في مجال الاستدامة. كما نتواصل مع العديد من المؤسسات بغية النهوض بمشاريعها ومبادراتها والمساهمة فيها.



نوع المبادرة	الفعالية
تحتوي اللياقة من البنك العربي المتحد ٢٠٢٣	 استجابةً لمبادرة الشيخ محمد لتحدي دبي للياقة في نوفمبر، أجرى البنك العربي المتحد تحدياً للياقة البدنية شمل جميع الموظفين وعائلاتهم. بدأ التحدي بسباق ١٠ كيلومترات مع الرئيس التنفيذي للبنك العربي المتحد، تليها نشاطات بدنية وألعاب قادها ستة من مدربي اللياقة البدنية المحترفين وانتهت بوجبات خفيفة صحية



مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات التي نُفذت في عام ٢٠٢٣		
الفعالية	عنوان المبادرة	
خصص البنك العربي المتحد يوماً للعافية لموظفيه بالمشاركة مع أخصائيين من إن إم سي للرعاية الصحية، حيث خضعوا جميعاً لفحص طبي كامل	الصحة الجيدة والرفاه	مبادرة يوم العافية من البنك العربي المتحد



مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات التي نُفذت في عام ٢٠٢٣		
الفعالية	عنوان المبادرة	
أجرى البنك العربي المتحد مبادرة "اصطحب أطفالك إلى يوم العمل" لتستكشف تلك العقول الفتية كل ركن من أركان مكان عمل البنك العربي المتحد، بدءاً من زيارة الفرع المثيرة إلى ورش العمل الجذابة حول الثقافة المالية والأساسيات المصرفية	التعليم الجيد	اصطحب أطفالك إلى يوم العمل



دعم الموردين المحليين

تماشياً مع رسالتنا التي تنص على المساهمة في التنمية الاقتصادية والاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة، فإننا نولي أهمية كبيرة لتمكين الموردين المحليين الذين يشاركوننا قيمنا ومعاييرنا الأخلاقية. وما يزال الموردون المحليون في عام ٢٠٢٣ هم مزودونا الرئيسيون بالمنتجات والخدمات، حيث يبلغ عددهم ٤٩٨ مورداً محلي من أصل المجموع الكلي لموردينا الذي يبلغ ٥٤٨ مورداً، بنسبة تبلغ ٩٧ % وحجم إنفاق يصل إلى ١٣٥,٤ مليون درهم تقريباً.

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

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

مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات التي نُفذت في عام ٢٠٢٣		
عنوان المبادرة	الفعالية	
رعاية كبار السن	IV عقد الشراكات لتحقيق الأهداف قام الفريق التنفيذي في البنك العربي المتحد بزيارة دار المسنين التابعة لدائرة الخدمة الاجتماعية بالشارقة، حيث قدموا لهم الهدايا ورسموا البسمة على شفاههم.	



بيئتنا

الأثر البيئي لعملياتنا

استهلاكنا للموارد

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

استهلاك المياه	٢٠٢٣
استهلاك المياه في المرافق (لتر)	٦,٥٥٣
كثافة الاستهلاك ^٢	١٧

استهلاك الطاقة	٢٠٢٣
استهلاك الكهرباء (كيلو وات في الساعة)	٥,٥٥٥
كثافة الاستهلاك ^٢	١٤

انبعاثات غازات الاحتباس الحراري ^١	٢٠٢٣
النطاق ^٢	٢,٢٢٢
كثافة الانبعاثات ^٣	٥,٧

- لا ينتج البنك أي انبعاثات ضمن النطاقين ١ و٣، لأننا لا نمتلك أو نستأجر أي مركبات تتطلب منا شراء الوقود للسنوات المشمولة بالتقرير.
- يتم حساب كثافة الاستهلاك بقسمة الاستهلاك السنوي على عدد الموظفين بدوام كامل.
- يساوي معامل شدة الانبعاث المستخدم للنطاق ٢، لكل ميغا وات في الساعة. وتمت مشاركته من قبل هيئة كهرباء ومياه دبي.
- يعمل البنك على تحسين عملية جمع البيانات لتكون أكثر شمولاً لتعكس بدقة استخدام واستهلاكه عبر شبكته. وبناءً على ذلك، فإن البيانات المقارنة للسنوات السابقة غير متوفرة حالياً وسيتم تقديمها ضمن التقارير القادمة في المستقبل.

إدارتنا للنفايات

نبحث في تقليل استهلاكنا للورق على مر السنين بفضل جهود البنك في مسيرة التحول الرقمي. فقد خفض البنك استهلاكه لورق الطباعة في عام ٢٠٢٣ بنسبة ٤٢%، مما وفر حوالي ٤٠٠٠ كجم من الورق مقارنةً بعام ٢٠٢٢. أما بالنسبة لإدارة المخلفات الإلكترونية، فنحن نزيل من أجهزة الكمبيوتر القديمة المكونات التي يمكن إعادة استخدامها مثل «القرص الصلب» و «ذاكرة الوصول العشوائي»، ونخزنها قبل التخلص من الأجهزة، والتي كان من الممكن التخلص منها كنفايات إلكترونية. ثم يعاد استخدام هذه المكونات التي كُزنت عند اللزوم في أجهزة الكمبيوتر العاملة الحالية، بما يؤدي بالنتيجة إلى تجنب شراء مكونات جديدة وإلى تقليل النفايات الإلكترونية.

	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
ورق الطباعة المستهلك (كجم)	١٦,٥٠٠	٩,٥٥٧	٥,٥٦٤
النفايات الإلكترونية المعاد تدويرها (كجم)	١٠٠	٤٧	٣٤

مبادراتنا البيئية

تماشياً مع مبادرات دولة الإمارات العربية المتحدة لحماية البيئة والتخفيف من انبعاثات الكربون، فخر مصرفنا بتقديم منتجات التمويل المستدامة الخضراء قبل مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP٢٨) (نوفمبر ٢٠٢٣). وتهدف هذه الجهود إلى رفع الوعي حول تغير المناخ من خلال تسليط الضوء على مزايا اختيار السيارات الكهربائية والهجينة وكذلك العقارات السكنية المستدامة. وقد تم تصميم منتجات البنك العربي المتحد الخضراء المستدامة لتسهيل خيارات النقل والإسكان الصديقة للبيئة وتقديمها بأسعار معقولة لعملائنا.

وإننا من خلال هذا البرنامج، لا ندعم فقط جهود عملائنا لاعتماد أسلوب حياة أكثر وعياً بالبيئة، ولكننا نؤكد أيضاً على تفاني البنك العربي المتحد في الإشراف البيئي والتزامنا برؤية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة لتحقيق صافي انبعاثات صفرية بحلول عام ٢٠٥٠. علاوة على ذلك، فإننا مقابل كل قرض منزل صديق للبيئة يقدمه البنك العربي المتحد و/أو قرض سيارة صديقة للبيئة، سنقوم بزراعة نبتة أو شجرة مانخروف دون تحميل العملاء أي تكلفة عن ذلك، تجسيداً منا للالتزامنا الثابت بالحفاظ على البيئة.

بالإضافة إلى ذلك، ومع التزامنا بمستقبل أكثر خضرة، فقد أعلن البنك العربي المتحد عن تحولها الرقمي المدعوم من شركة التكنولوجيا العالمية SAP SE، وAmazon Web Services (AWS) لضمان أمن البيانات المستضافة. وقد تم اتخاذ هذه الخطوة المهمة خلال مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP٢٨)، ما يظهر التزامنا بالممارسات المستدامة. وبفضل رحلة التحول الرقمي المستمرة، يعمل البنك على تعزيز خدماته لعملائه وموظفيه، بينما يهدف أيضاً الطريق لاعتماد منهجية «محاسبة الكربون التي تتبناها شركة SAP وذلك مع القياس المستمر وإعداد التقارير حول البيانات الخضراء.

ودعمًا لجهود دولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى حماية البيئة وتقليل انبعاثات الكربون، عقد البنك العربي المتحد شراكةً مع مجموعة ستوري في عام ٢٠٢٢ بالاشتراك مع تطبيق إيكوماتشر Eco Matcher دمج بموجبه زراعة الأشجار في أنشطة البنك وساهم في بناء غابة عالمية كجزء من حملة «زراعة مليار شجرة» وإنه ليسرنا أن نعلن أنه منذ إطلاق ذلك المشروع، قام البنك العربي المتحد بزراعة ١٠٠٠ شجرة مانخروف في الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة، من أجل دعم مساعي الحفاظ على المناخ، حيث تزيل كل شجرة ما يصل إلى ٤ أضعاف ثاني أكسيد الكربون مقارنةً بشجرات الغابات الاستوائية الأخرى (ثاني أكسيد الكربون المحتجز حتى الآن حوالي ٣٧,٧ طنًا، وثاني أكسيد الكربون المحتجز على مدى العمر حوالي ٢٥٠ طنًا).



المقاييس البيئية		
المؤشر	طريقة الحساب	أداء البنك العربي المتحد
E١. انبعاثات الغازات الدفيئة	E١,١ إجمالي الكمية بمكافئات ثاني أكسيد الكربون، للنطاق ١	لا يشتري البنك أي وقود أو بنزين أو ديزل، وبناءً عليه فإن إجمالي الانبعاثات في النطاق ١ الدينياً يعادل الصفر.
	E١,٢ إجمالي الكمية بمكافئات ثاني أكسيد الكربون، للنطاق ٢	إجمالي انبعاثات البنك بمكافئ ثاني أكسيد الكربون ضمن النطاق ٢ تبلغ ٢,٢٢٢ (طن مكافئ لثاني أكسيد الكربون).
	E١,٣ إجمالي الكمية بمكافئات ثاني أكسيد الكربون، للنطاق ٣ (إن كان ينطبق)	لا ينطبق
E٢. كثافة الانبعاثات	E٢,١ إجمالي انبعاثات غازات الاحتباس الحراري لكل معامل من معاملات قياس النواتج	كثافة الانبعاثات الناتجة عن عمليات البنك تساوي ٥,٧ .
	E٢,٢ إجمالي الانبعاثات من غير غازات الاحتباس الحراري لكل معامل من معاملات قياس النواتج	
E٣. استخدام الطاقة	E٣,١ إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل مباشر	استهلك البنك ما مجموعه ٥,٥٥٥ كيلووات ساعة من الكهرباء في عام ٢٠٢٣.
	E٣,٢ إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بطريقة غير مباشرة	لا ينطبق
E٤. كثافة الطاقة	إجمالي الاستخدام المباشر للطاقة لكل معامل من معاملات قياس النواتج	كثافة الطاقة لدى البنك تساوي ١٤ كيلووات ساعة.
E٥. مزيج الطاقة	نسبة مئوية: استهلاك الطاقة حسب كل نوع من أنواع توليد الطاقة	لا يستخدم البنك سوى الطاقة الكهربائية التي توفرها السلطات الحكومية.
E٦. استخدام المياه	E٦,١ إجمالي كمية المياه المستهلكة	استهلك البنك ما مجموعه ٦,٥٥٣,٠٠٠ لترًا من المياه عام ٢٠٢٣.
	E٦,٢ إجمالي كمية المياه المستصلحة	لا ينطبق
E٧. العمليات البيئية	E٧,١ هل يتبع البنك سياسة خاصة بالشؤون البيئية؟	لا يتبع البنك حاليًا أي سياسة بيئية.
	E٧,٢ هل يتبع البنك سياسة معينة تتعلق بالنفايات والمياه والطاقة و/أو إعادة التدوير؟	
	E٧,٣ هل يستخدم البنك نظامًا معروفًا لإدارة الطاقة؟	
E٨. الإشراف البيئي	هل يشرف فريق الإدارة على المسائل المتعلقة بالاستدامة و/أو يديرها؟	يعمل البنك على تبني ممارسات حوكمة الاستدامة وعلى دمج أسس الاستدامة في أعماله الأساسية.
E٩. الإشراف البيئي	هل يشرف مجلس الإدارة على المسائل المتعلقة بالاستدامة و/أو يديرها؟	
E١٠. التخفيف من حدة مخاطر المناخ	إجمالي الاستثمار السنوي في تعزيز قوة ومرونة البنية التحتية ذات الصلة بالمناخ وفي تطوير المنتجات	