

التطلع إلى المستقبل بثقة

تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) لعام 2020

المحتويات

64	التدريب والتطوير
66	البرامج التعليمية
67	التنوع والمساواة والشمول
70	تمكين الإماراتيين - التوطين وتوظيف الشباب
73	الشمول
74	اندماج الموظفين ورضائهم
75	برامجنا التقديرية
77	تقييم الأداء وتقديره
78	المكافآت
80	صحة الموظفين وسلامتهم
82	تدريب الصحة والسلامة
82	حقوق الإنسان
83	عدم التمييز والتظلمات
84	بنك لمجتمعاتنا
87	برنامج إكستشينجر
88	مبادرة الحفاظ على الخدمات المصرفية الخاصة لدعم أشجار القرم في الإمارات العربية المتحدة
88	دبي تبادر، للاستدامة (Dubai Can)
89	محو الأمية المالية
90	التأثير البيئي
94	إدارة الطاقة وانبعاثات غازات الاحتباس الحراري
94	النقل واستهلاك الوقود
95	استهلاك الطاقة
97	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري
98	إدارة استخدام المياه
99	إدارة المخلفات
100	استهلاك الورق
100	مبادرة لا للبلاستيك
101	مبادرات بيئية أخرى
101	شهادات ليد (LEED)
101	محطات شحن المركبات الكهربائية
102	الشراء المستدام
104	الملاحق
106	الملحق أ. جداول أداء البيئة والاجتماعية والحوكمة (ESG)
110	الملحق ب. الإفصاح عن رسوم التدقيق
111	الملحق ج. جدول مؤشرات مبادرة الإبلاغ العالمية (GRI)

6	نبذة حول هذا التقرير
6	نطاق التقرير وحدوده
8	نبذة عن مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني
10	لمحة عن الشركة وهيكل المجموعة
10	مصرف الإمارات الإسلامي
10	بنك دينيز
11	الفروع ومكاتب التمثيل الدولية لبنك الإمارات دبي الوطني
12	التوافق مع أهداف التنمية المستدامة وأهم النقاط البارزة في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2022
14	نهجنا الاستراتيجي
17	رؤيتنا، هدفنا، قيمنا
18	رسالة الرئيس التنفيذي للمجموعة
20	رسالة من رئيس مجموعة الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
22	أصحاب المصلحة لدينا
23	قضايانا الجوهرية
26	الحوكمة
26	مراقبة ورصد الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
28	التمويل المستدام والخدمات المصرفية المسؤولة
30	النمو والتأثير الاقتصادي
31	التمويل المستدام
31	إطار الاستثمار المستدام
32	شركة بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول
35	بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال
36	مصرف الإمارات الإسلامي
40	الخدمات المصرفية المسؤولة
42	إضفاء القيمة لعملائنا وأعمالنا
43	المنتجات والخدمات
44	الخدمات المصرفية للشركات
45	الخدمات المصرفية الرقمية
46	التجزئة المصرفية
47	تجربة العميل
49	التدريب
49	مسيرات العميل
49	رأي العميل
51	شمولية العملاء في بنك الإمارات دبي الوطني
56	الأثر التشغيلي
58	تأثير اجتماعي
60	ثقافة الشركات وعمالها
62	الموهبة والتعلم والتطوير
63	حماية المستقبل لمكان عملنا

نبذة حول هذا التقرير

نطاق التقرير وحدوده

وشركة تنفيذ، ومصرف الإمارات الإسلامي بداخل الإمارات العربية المتحدة، ما لم يذكر خلاف ذلك. بينما يشير اسم "مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني" أو لفظ "المجموعة" إلى المجموعة بأكملها على مستوى العالم، بما في ذلك كافة الشركات التابعة لها.

الاجتماعية والبيئية الخاص بسوق دبي المالي (DFM). ما لم يذكر خلاف ذلك، يشمل هذا التقرير عملياتنا داخل دولة الإمارات العربية المتحدة فقط (بنك الإمارات دبي الوطني، وشركة تنفيذ، ومصرف الإمارات الإسلامي، وشركة الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول، وشركة الإمارات دبي الوطني كابيتال). كما يسلم هذا التقرير الضوء على أخبار بنك دينيز وعملياتنا في مصر.

يشير اسم "بنك الإمارات دبي الوطني" أو لفظ "البنك" في هذا التقرير إلى بنك الإمارات دبي الوطني،

في هذا التقرير، نوفر نظرة ثاقبة حول ممارساتنا البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، مع استعراض أداننا خلال عام 2022، وكذلك 2021 و2020 كلما كان ذلك ممكناً، والإقرار بالإنجازات ومجالات التحسين. ما لم يذكر خلاف ذلك، جميع البيانات اعتباراً من 31 ديسمبر 2022. أعد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، الخيار الأساسي (Core Option). كما أنه يتماشى مع مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)، ودليل إعداد تقارير حوكمة الشركات والمسؤولية

نبذة عن مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني



الفروع ومكاتب التمثيل الدولية لبنك الإمارات دبي الوطني



لمحة عن الشركة وهيكـل المجموعة

تُنفذ المجموعة 98% من المعاملات المالية وطلبات العملاء من خلال القنوات الرقمية. لذلك، تعتبر فاعلاً رئيسياً في سوق الخدمات المصرفية الرقمية في جميع أنحاء العالم ولديها امتياز واسع النطاق في مجال الخدمات المصرفية للأفراد داخل الإمارات العربية المتحدة. تدير المجموعة تطبيق "إف" - بنك رقمي مناسب لأسلوب حياة جيل الألفية - مما يجعلها المجموعة الأسرع نموًا في مجال الخدمات المصرفية للأفراد داخل الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية.

من خلال مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية التي تشمل الخدمات المصرفية للأفراد، والخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات، والخدمات المصرفية الإسلامية، والخدمات المصرفية الاستثمارية، والخدمات المصرفية الخاصة، وإدارة الأصول، والأسواق العالمية والخزينة، وعمليات الوساطة، يوفر بنك الإمارات دبي الوطني المنتجات والخدمات المالية للأفراد، والشركات، والحكومات، والمؤسسات.

تُنفذ المجموعة 98% من المعاملات المالية وطلبات العملاء من خلال القنوات الرقمية. لذلك، تعتبر فاعلاً رئيسياً في سوق الخدمات المصرفية الرقمية في جميع أنحاء العالم ولديها امتياز واسع النطاق في مجال الخدمات المصرفية للأفراد داخل الإمارات العربية المتحدة. تدير المجموعة تطبيق "إف" - بنك رقمي مناسب لأسلوب حياة جيل الألفية - مما يجعلها المجموعة الأسرع نموًا في مجال الخدمات المصرفية للأفراد داخل الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية.

تُنفذ المجموعة 98% من المعاملات المالية وطلبات العملاء من خلال القنوات الرقمية. لذلك، تعتبر فاعلاً رئيسياً في سوق الخدمات المصرفية الرقمية في جميع أنحاء العالم ولديها امتياز واسع النطاق في مجال الخدمات المصرفية للأفراد داخل الإمارات العربية المتحدة. تدير المجموعة تطبيق "إف" - بنك رقمي مناسب لأسلوب حياة جيل الألفية - مما يجعلها المجموعة الأسرع نموًا في مجال الخدمات المصرفية للأفراد داخل الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية.

DenizBank

بنك دينيز

انضم بنك دينيز إلى مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني في يوليو 2019. بنك دينيز هو بنك تجاري متكامل الخدمات، مع شبكة واسعة تحتوي على أكثر من 3,000 صراف آلي/وحدة إيداع قابلة للتطوير، وما يقرب من 700 فرع في تركيا، وأكثر من 25 فرعاً إضافياً في النمسا وألمانيا والبحرين. يعمل لدى بنك دينيز أكثر من 14,000 موظف لخدمة أكثر من 15 مليون عميل.

الإمارات الإسلامية
EMIRATES ISLAMIC

مصرف الإمارات الإسلامي

أصبح "مصرف الإمارات الإسلامي" - الذي تأسس في عام 2004 - لاعباً مهماً في صناعة الخدمات المالية التي تتحتم فيها المنافسة داخل الإمارات العربية المتحدة. من خلال شبكة تضم أكثر من 40 فرعاً وحوالي 200 صراف آلي/ماكينة إيداع نقدي في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة، يقدم مصرف الإمارات الإسلامي (EI) مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية عبر سلسلة من الخدمات المصرفية الشخصية والتجارية والمؤسسية. مصرف الإمارات الإسلامي هو أحد المصارف الرائدة في مجال التوسع السريع للخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول؛ وهو أول مصرف إسلامي في الإمارات العربية المتحدة يقدم تطبيقاً للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ويتيح خدمة Apple Pay، بالإضافة إلى أنه أول مصرف إسلامي في جميع أنحاء العالم يوفر خدمات الدردشة للعملاء على واتساب.

يتبرع مصرف الإمارات الإسلامي بالمال للأفراد المحتاجين كجزء من التزامه تجاه المجتمع الإماراتي، إلى جانب التركيز على الإسهامات المتعلقة للغذاء والمأوى والصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية.

التوافق مع أهداف التنمية المستدامة وأهم النقاط البارزة في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2022

لسنا فقط ملتزمين بأهداف التنمية الوطنية والإقليمية، ولكننا أيضاً نلتزم بالأهداف الدولية مثل أهداف التنمية المستدامة. تساهم أهداف التنمية المستدامة بشكل كبير في استراتيجية الأعمال المستدامة ونهج الإدارة. فيما يلي نسلط الضوء على كيفية توافق مبادراتنا مع بعض أهداف التنمية المستدامة، وكيفية ارتباطها بجدول أعمال الاستدامة الخاصة بنا والأعمال التجارية الشاملة، ونقدم المزيد من التفاصيل حول أحدث إنجازاتنا المرتبطة بأهداف التنمية المستدامة وأهداف أعمال بنك الإمارات دبي الوطني ذات الصلة.



المساهمة في جدول أعمال الاستدامة لبنك الإمارات دبي الوطني

جعل المدن والمستوطنات البشرية شاملة وأمنة ومرنة ومستدامة	ضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة	إجراءات عاجلة للتصدي لتغير المناخ وآثاره	تعزيز المجتمعات السلمية والشاملة من أجل التنمية المستدامة، وتوفير الوصول إلى العدالة للجميع وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة وشاملة على جميع المستويات	تعزيز وسائل التنفيذ وتنشيط الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة
----------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

أهميته بالنسبة لاستراتيجية عمل وأداء بنك الإمارات دبي الوطني

تعزيز المجتمعات المحلية بحيث يُنظر إلى بنك الإمارات دبي الوطني على أنه كيان ذي قيمة داخل المجتمع، مما يساعد بدوره في الاعتراف بالعلامة التجارية والثقة بها	تعزيز ثقافة الابتكار والكفاءات المرتبطة بالاستدامة وإنشاء منتجات وخدمات موثوقة وجديرة بالثقة	تقليل المخاطر المناخية المصاحبة للشركة والمنطقة	التأكد من أن الشركة دائماً على الطريق الصحيح نحو الحكم الرشيد والسلوك الأخلاقي	تعزيز المعارف الداخلية والتوقعات العالمية لتوجيه إستراتيجية الشركة
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

أحدث إنجازات بنك الإمارات دبي الوطني المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة وجدول أعمال الاستدامة واستراتيجيات العمل

<ul style="list-style-type: none"> ● إنشاء مباني معتمدة من لييد (نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة) - 4 فروع ● إصدار سندات وصكوك ● قروض/تمويل السيارات الصديقة للبيئة ● صندوق مصدر للاستثمار العقاري الأخضر ● خفض استهلاك الطاقة بنسبة 24.5٪ مقارنة بعام 2020 ● خفض إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة بنسبة 13.5٪ مقارنة بعام 2020 ● استخدام الموارد على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة (الطاقة والوقود والمياه) ● إدارة النفايات ومبادرات الحد منها وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها ● استخدام أنظمة إدارة بيئية معتمدة وفقاً للمواصفة القياسية الدولية: ISO 14001: 2015 ● وضع سياسة للمشتريات المستدامة 	<ul style="list-style-type: none"> ● إنشاء لجنة الرقابة الشرعية الداخلية - في مصرف الإمارات الإسلامي ● صياغة مدونة قواعد السلوك للموظفين ● الأمن السيبراني ● وضع سياسة مكافحة الاحتيال والرشوة والفساد والإبلاغ عن المخالفات ● استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات 	<ul style="list-style-type: none"> ● خفض استهلاك الطاقة بنسبة 24.5٪ مقارنة بعام 2020 ● خفض إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة بنسبة 13.5٪ مقارنة بعام 2020 ● إصدار سندات وصكوك ● قروض/تمويل السيارات الصديقة للبيئة ● صندوق مصدر للاستثمار العقاري الأخضر ● استخدام الموارد على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة (الطاقة والوقود والمياه) ● إدارة النفايات ومبادرات الحد منها وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها ● استخدام أنظمة إدارة بيئية معتمدة وفقاً للمواصفة القياسية الدولية: ISO 14001: 2015 ● وضع سياسة للمشتريات المستدامة 	<ul style="list-style-type: none"> ● الإنشاء معتمدة من لييد (نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة) - 4 فروع ● إصدار سندات وصكوك ● قروض/تمويل السيارات الصديقة للبيئة ● صندوق مصدر للاستثمار العقاري الأخضر ● خفض استهلاك الطاقة بنسبة 24.5٪ مقارنة بعام 2020 ● خفض إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة بنسبة 13.5٪ مقارنة بعام 2020 ● استخدام الموارد على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة (الطاقة والوقود والمياه) ● إدارة النفايات ومبادرات الحد منها وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها ● استخدام أنظمة إدارة بيئية معتمدة وفقاً للمواصفة القياسية الدولية: ISO 14001: 2015 ● وضع سياسة للمشتريات المستدامة
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DUBAI CHAMBER OF COMMERCE CENTRE FOR RESPONSIBLE BUSINESS CSR LABEL 2022

حصل بنك الإمارات دبي الوطني على علامة غرفة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات للعام الثاني على التوالي، والتي صُممت لتزويد المؤسسات بتشخيص وأداة تطوير تساعد على صقل وتحسين إستراتيجياتهم وسياساتهم وممارساتهم الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركة.

ترى هذه العلامة أن نهج الشركة تجاه المسؤولية الاجتماعية للشركات والاستدامة يتمثل في أربع مجالات تأثير: مكان العمل، والسوق، والمجتمع، والبيئة.



المساهمة في جدول أعمال الاستدامة لبنك الإمارات دبي الوطني

ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار	ضمان تعليم جيد وعادل وشامل وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع	تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات	الاقتصاد المطرد والشامل والمستدام والعمالة الكاملة والمنتجة والعمل اللائق للجميع	الحد من عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها
-------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

أهميته بالنسبة لاستراتيجية عمل وأداء بنك الإمارات دبي الوطني

رفاهية الموظفين وأمنهم وسلامتهم في العمل، وتجنب الحوادث والإصابات	تطوير مهارات الموظفين لأداء أدوارهم بشكل أفضل	الاستفادة من المهارات التي يمكن للموظفات أن يجلبنها للمؤسسة والصورة الإيجابية التي يخلقها هذا للشركة بين جميع شرائح المجتمع	المساهمة في تحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم وإنتاجيتهم	المساهمة في إنشاء مجتمع مزدهر يساعد على ضمان الفرص التجارية المستقبلية للشركة ومجموعة من مواهب الموظفين المحتملين والملاء ذوي التفكير المستقبلي
-------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

أحدث إنجازات بنك الإمارات دبي الوطني المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة وجدول أعمال الاستدامة واستراتيجيات العمل

<ul style="list-style-type: none"> ● وضع خطط التأمين على الحياة والتأمين الصحي ● وضع برامج رفاهية شاملة للموظفين ● إقامة دورات تدريبية حول الصحة والسلامة لجميع الموظفين ● تدريب عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة لتطوير الأعمال ● منح شهادة الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للموظفين ● إقامة ورش عمل حول آداب التعامل مع أصحاب الهمم ولغة الإشارة ● تدريب وتطوير الموظفين وتوفير برامج مخصصة للإماراتيين ● تنفيذ مبادرات لمحور الأمية والرفاهية المالية وإقامة دورات تدريبية لعملائنا وموظفينا وطلابنا 	<ul style="list-style-type: none"> ● توفير قروض مرتبطة بالاستدامة مع الالتزام بمؤشر الأداء الرئيسي لتحسين التنوع الجنساني على مستوى الإدارة العليا ● وضع برنامج "دعواها تتمكن" (هي) وإنشاء النادي النسائي "التيق على تواصل" ● مرونة ساعات العمل وزيادة إجازة الأمومة ● تم انتخاب أول عضوة مجلس إدارة عام 2022 ● 41٪ نسبة الإناث من إجمالي عدد الموظفين 	<ul style="list-style-type: none"> ● توقيع مذكرة تفاهم مع مصرف الإمارات للتنمية لتطوير النظام البيئي للشركات الصغيرة والمتوسطة والناتج الاقتصادي في دولة الإمارات العربية المتحدة ● توفير خدمات مصرفية في متناول الجميع، بما في ذلك الفروع الملائمة لأصحاب الهمم والموظفين المدربين والتقنيات المساعدة ● توفير فرص عمل لأصحاب الهمم من خلال منصة شبكة التوظيف 	<ul style="list-style-type: none"> ● الالتزام بخطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجبة (TESS) المقررة من جانب مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي ● التعاون مع صندوق معالجة الديون المتعثرة في الإمارات العربية المتحدة ● تفعيل هاشتاغ #TogetherLimitless الذي يركز على الإدماج الاجتماعي والمالي للأشخاص أصحاب الهمم ● التوافق مع لائحة حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

نهجنا الاستراتيجي



رؤيتنا، هدفنا، قيمنا



نستخدم هذه الرؤية والهدف والقيم المتجددة كمبادئ توجيهية لمساعدتنا في إعادة تنشيط مهمة الاستدامة الخاصة بنا للمضي قدمًا.

مهمة الاستدامة في بنك الإمارات دبي الوطني



نهجنا الاستراتيجي

احتفلت دولة الإمارات العربية المتحدة باليوبيل الذهبي الخمسين في عام 2021، وقد أوحى لنا هذا الحدث البارز بإعادة تحديد أهدافنا وتجديد مهمتنا باعتبارها الدافع وراء جميع أعمالنا وإعادة تحديد قيمنا، التي تحدد مبادئنا التوجيهية وتوقعاتنا. كما أننا متناغمون للغاية مع الحاجة إلى الابتكار في ظل العالم الحديث. ومن أجل تعزيز قدراتنا التقنية وتفكيرنا، عملنا على تجديد منظماتنا.

تسترشد أنشطتنا دائمًا بمبادئنا، بداية من اتخاذ الخيارات الاستراتيجية وحتى التفاعل مع العملاء والزلاء. إذ يتمركز المجتمع في صميم قيمنا ومبادئنا، وذلك بفضل ثقافة شركتنا.

من خلال اعتماد نهج الرؤية والأهداف والقيم الجديد الخاص بنا، فإننا نعزز مكانتنا كمزود خدمات مالية مبتكر يجسد نهجًا جديدًا تمامًا للخدمات المصرفية ويعكس ديناميكية وطموح وروح المبادرة لبلدنا الرائع.

ما يحفز هممتنا هو السعي وراء أفكار جديدة لتعزيز عملياتنا ومخرجاتنا - الأهم من ذلك - وبيئتنا ومكان العمل والعلاقات المجتمعية. إذ أن هذه العوامل مجتمعة، تقود أعمالنا إلى ما وراء الخدمات والحلول المصرفية ليكون لها تأثير إيجابي ودائم على جميع أصحاب المصلحة لدينا، وكذلك المجتمعات التي نعمل فيها.

توحدنا رؤيتنا كفريق واحد للعمل معًا، وقبول المسؤولية، وبذل الطاقة والحماس في عملنا كل يوم والبقاء في ريادة الأعمال، مع الاستمرار في تعلم مهارات جديدة ومتابعة إمكانات جديدة لتوسيع أعمالنا لصالح جميع أصحاب المصلحة لدينا.

احتفلت دولة الإمارات العربية المتحدة باليوبيل الذهبي الخمسين في عام 2021، وقد أوحى لنا هذا الحدث البارز بإعادة تحديد أهدافنا وتجديد مهمتنا باعتبارها الدافع وراء جميع أعمالنا وإعادة تحديد قيمنا، التي تحدد مبادئنا التوجيهية وتوقعاتنا. كما أننا متناغمون للغاية مع الحاجة إلى الابتكار في ظل العالم الحديث. ومن أجل تعزيز قدراتنا التقنية وتفكيرنا، عملنا على تجديد منظماتنا.

لتحسين حياة عملائنا وموظفينا ومجتمعاتنا، نبتكر باستمرار لفهم احتياجاتهم وتحدياتهم وتجاوز الأمور الواضحة لمعرفة ما سيساعدنا بعد ذلك في تحديد إستراتيجيتنا للابتكار. ينصب تركيزنا على التقدم، بينما الناس هم مركز النقل الخاص بنا.



رسالة الرئيس التنفيذي للمجموعة

يسر بنك الإمارات دبي الوطني أن يقدم تقريره السنوي السابع حول الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام 2022، والذي يعكس أداءنا البيئي والاجتماعي وأداء الحوكمة.

إذ يمكن رؤية التزامنا بتضمين الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في ثقافتنا الأساسية وعملياتنا واستراتيجيتنا ليس فقط في الإنجازات الموضحة في هذا التقرير، ولكن أيضاً من خلال تعيين رئيس مجموعة متخصص في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وهو فيجايبال سينغ باينز. مع تقدمنا في رحلتنا للاستدامة، ستعمل هذه الوظيفة المخصصة على موازنة التزام المنظمة بمبادئ وممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتطوير إطار عمل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاص بنا والمقرر نشره في عام 2023.

شهد عام 2022 تقدماً في الحد من انبعاثاتنا على مستوى المجموعة وعبر الفروع الدولية في سنغافورة ومصر وتركيا والهند والمملكة العربية السعودية والمملكة المتحدة. حيث جرى الكشف عن انبعاثات النطاق 1 و 2 و 3 في تقريرنا لعام 2021، ومع المضي قدماً نهدف إلى تحسين آليات التتبع لدينا ومواءمتها مع المعايير العالمية.

شهد إطار عملنا للاستثمارات المستدامة أيضاً استراتيجيات تمويل داخلية جديدة يديرها الموقعون على وثيقة مبادئ الأمم المتحدة للاستثمار المسؤول. تعمل شركة الإمارات دبي الوطني كابيتال على توسيع عروضها التمويلية المستدامة. كما أنها أحد الرواد الإقليميين في هذا المجال، حيث قادت 24 إصداراً من سندات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من الصين والهند وروسيا والسعودية وتركيا والإمارات في عام 2021. كما تضمنت أبرز الإصدارات أول صكوك خضراء مؤسسية بالدولار الأمريكي وأول صكوك استدامة في ظل جائحة كوفيد-19.

نواصل السعي لتحقيق المساواة بين الجنسين. إذ تضاعف عدد الموظفين الجدد بين عامي 2020 و2022، وكذلك ازداد عدد النساء في الإدارة الوسطى بنسبة 28٪ وهو معدل مثير خلال نفس الفترة. كما جرى تحديد النسبة المستهدفة للقيادة النسائية، والتي تهدف إلى شغل النساء نسبة 25٪ من المناصب العليا بحلول عام 2027.

تُعد التوعية والتثقيف بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات على مستوى المنظمة - بما في ذلك مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين - أولوية رئيسية، حيث يضمن التعلم المستمر اطلاع أصحاب المصلحة على أحدث معايير الاستدامة وقوانينها.

في النهاية، نستمد إلهامنا من الرؤية الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة وأولويات عام 2023 لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم - نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي - والتي تشمل الدعوة للبيئة والاستدامة، في إطار ترسيخ التزامنا بمستقبل مستدام.

شاين نيلسون

الرئيس التنفيذي للمجموعة

رسالة من رئيس مجموعة الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

من بين أهم معالم الاستدامة في بنك الإمارات دبي الوطني، تمثل إدارة الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة الجديدة والمستقلة خطوة مهمة نحو تعزيز استراتيجية وإطار عمل الحوكمة البيئية والحوكمة. يقدم هذا التقرير، الذي يوضح كيفية دمج الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة في صميم ثقافتنا وعملياتنا، لمحة عامة عن أداء بنك الإمارات دبي الوطني مقابل معايير الحوكمة البيئية والحوكمة العالمية بما يتماشى مع معايير المبادرة العالمية. كما تم إعداد تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2022 من بنك الإمارات دبي الوطني وفقاً لمقاييس أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ودليل الإبلاغ عن الحوكمة البيئية والحوكمة لسوق دبي المالي.

في هذا التقرير، نستعرض إنجازاتنا، بما في ذلك حصولنا على جائزة غرفة دبي للمسؤولية الاجتماعية للشركات للعام الثاني على التوالي. ونحن نفخر بهذا الاعتراف، الذي نعتقد أنه نتيجة لجهودنا المستمرة نحو العمل بمسؤولية أكبر. يعد تحليل الأهمية النسبية لدينا من بين العديد من التمارين التي نستخدمها لتعزيز اقتراح الاستدامة لدينا، حيث يقدم إصدار 2022 مدخلات وثيقة الصلة ومصنوفة محدثة لأصحاب المصلحة في المستقبل وتأثير الأعمال.

بينما نعمل على تحقيق أهدافنا، نجدد التزامنا بالتعليم في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة، وهو أمر حاسم لتحقيق نتائج ملموسة من خلال دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة في استراتيجية الأعمال والعمليات. يركز مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني والإدارة التنفيذية وموظفوه بشكل أكبر على اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لتعزيز التنمية المستدامة في جميع أنحاء المجموعة، والتي تعد محركاً رئيسياً للتنفيذ الناجح لتكامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة.

وسواء كان الأمر يتعلق بالاستراتيجيات الجديدة أو عروض المنتجات المحسنة أو التركيز على معايير الاستدامة، فإن طموحنا لا يعرف حدوداً لأننا نعيد باستمرار مواءمة إطار عملنا مع مبادرة الحياد المناخي 2050 في الإمارات العربية المتحدة. واليوم، ما زلنا ملتزمين برؤية الاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة والمستقبل المستدام للخدمات المصرفية.

فيجايبال سينغ باينز

رئيس مجموعة الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

قضايانا الجوهرية

نجري بانتظام تحليل الأهمية النسبية للبقاء على اطلاع بأراء أصحاب المصلحة لدينا فيما يتعلق بمختلف القضايا البيئية والاجتماعية وقضايا الحوكمة التي يمكن أن تؤثر على عملياتنا. بالإضافة إلى كونها مدعومة بمعايير المبادرة العالمية للتقارير، تشجع هذه الممارسة على الحوارات الداخلية والخارجية وتركز على وجهات نظر جديدة ومختلفة من أجل تحديد ومعالجة القضايا التي تهتمنا اليوم وغداً.

شهد عام 2019 إعادة ترتيب موضوعات الأهمية النسبية بناءً على تحليلنا. مرة كل ثلاث سنوات | هو معدل التكرار المستهدف لتقييم الأهمية النسبية. في عام 2022، أجرينا أحدث استطلاع لأصحاب المصلحة للوقوف على القضايا الجوهرية الحالية، بعد عملية بحث من خمس خطوات نلخصها فيما يلي.

الخطوات الخمس لتحليل الأهمية النسبية

1 مراجعة الوثائق المتاحة للجمهور (بما في ذلك التقرير السنوي وتقرير الأعمال المسؤولة) لفهم أصحاب المصلحة لدى بنك الإمارات دبي الوطني - المحددين أدناه - وطريقة ومعدل تكرار مشاركة بنك الإمارات دبي الوطني معهم

2 مراجعة خطة مشاركة أصحاب المصلحة لبنك الإمارات دبي الوطني، ومناقشة الإدارة حول كيفية تفاعلهم مع أصحاب المصلحة

3 إجراء مقابلات مع الإدارة والخبراء المختصين لدعم بحثنا المكتبي

4 الموافقة على القائمة الكاملة لأصحاب المصلحة مع إدارة بنك الإمارات دبي الوطني للتأكد من اكتمالها

5 مشاركة ممثلي المجتمع ممن ينظرون إلى الأجيال القادمة لفهم وجهات نظر أولئك الذين لا يمكننا التعرف عليهم بسهولة

أصحاب المصلحة لدينا

يعتبر التواصل مع مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة أمرًا ضروريًا لتتبع تقدمنا نحو أهداف الاستدامة والاستعداد للعقبات المحتملة وإيجاد حلول لها. وترد أدناه قائمة بمجموعات أصحاب المصلحة الأساسيين، والأساليب الأساسية للمشاركة، ومعدل تكرار المشاركة.

أصحاب المصلحة	أساليب المشاركة	الموضوعات الرئيسية
الموظفون	المشاركة عبر شبكة الإنترنت الداخلية للبنك وجهاً لوجه	أحدث الأخبار، والتقدير، والتعليم والتطوير، والشواغل الداخلية، والإحالات وإدارة الموظفين، وميثاق الخدمة، والخ
مجلس الإدارة	عقد اجتماع مجلس الإدارة 6 مرات سنويًا	التخطيط والإشراف الاستراتيجي
المستثمرون	فريق علاقات المستثمرين وقسمهم على الموقع	الأداء المالي وغير المالي
العملاء	صوت استطلاعات رضا العملاء	تجربة عملاء استثنائية
الموردون	المناقصات ونماذج طلب تقديم العروض	الاختيار العادل للموردين والشراكة
المجتمع المحلي	الشراكات مع منظمات المجتمع	تمكين المجتمعات المحلية
الحكومة	الامتثال لتوجيهات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وسلطة دبي للخدمات المالية وتوجيهات الجهات التنظيمية الأخرى، والتوافق مع رؤية الحكومة وأهدافها الاستراتيجية	إحداث تأثير اجتماعي واقتصادي طويل المدى
البيئة	الشراكات مع المنظمات البيئية محلياً وعالمياً	تقليل الانبعاثات وأثر الكربون، والمساهمة بفاعلية في تحسين الأثر البيئي
الإعلام	مقابلات إذاعية / تلفزيونية، وتعليقات يومية على السوق، ونشرات إخبارية وصحفية أسبوعية وشهرية	إبقاء الجمهور وعمالنا على اطلاع بشأن أنشطتنا ومنتجاتنا وخدماتنا وكذلك زيادة الوعي حول مواضيع الأمن السيبراني

نتج عن تحليل الأهمية النسبية الذي أجريناه في عام 2022 تحديد جميع المدخلات ذات الصلة وأصحاب المصلحة جنباً إلى جنب مع مصفوفة الأهمية النسبية المحدثة، وفيما يلي نلخص هذه العناصر المختلفة على شكل رسوم بيانية.

استعراض عام لمدخلات الأهمية النسبية



أصحاب المصلحة الذين جرى تحديدهم

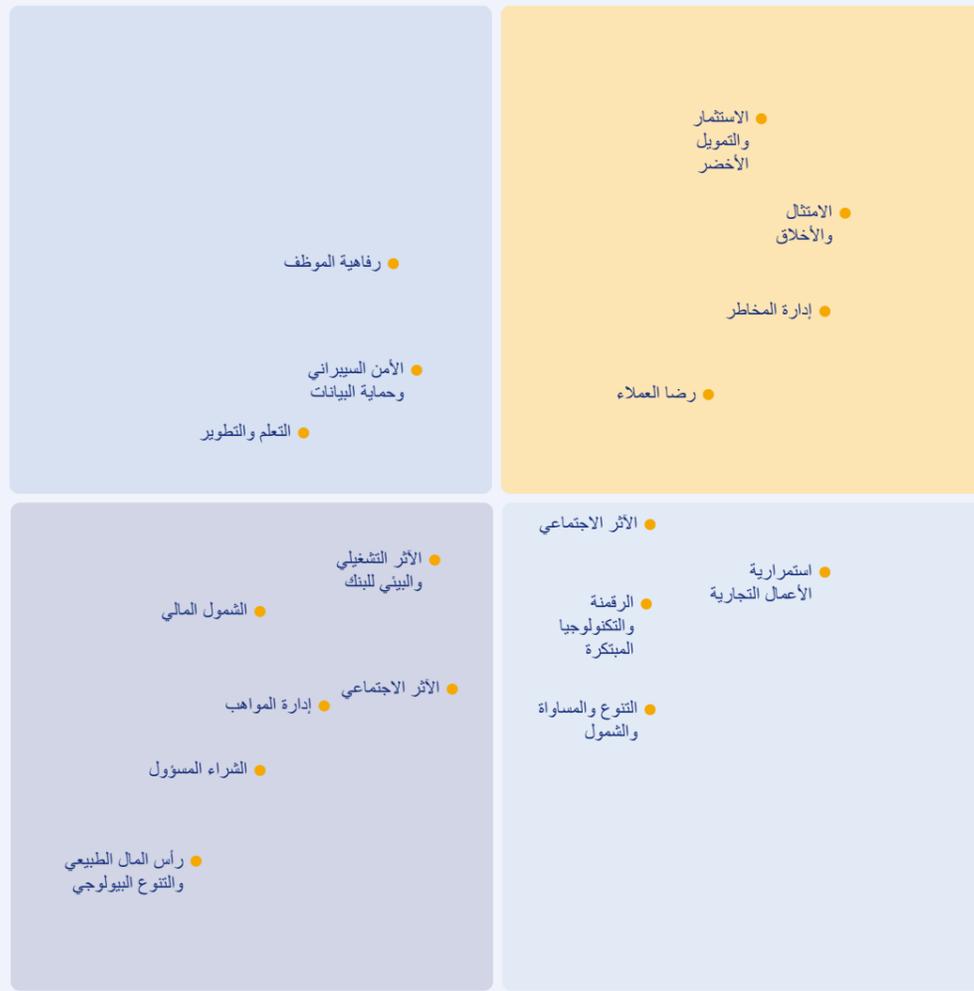
الفرع الدولية	شركاء الأعمال	مجتمعات الإمارات العربية المتحدة والمجتمعات الدولية	الجهات التنظيمية العالمية للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
الخبراء الخارجيون	الموظفون	الحكومات الوطنية	المتعاقدون
الشركاء الحكوميين، وجهات المجال، والمنظمات غير الحكومية	مستثمرو الديون	الدائنون	الإعلام
الإدارة	عملاء الإمارات العربية المتحدة	العملاء الدوليون	مستثمرو الأسهم

استعراض عام لمدخلات الأهمية النسبية



مصفوفة الأهمية النسبية التي جرى تحديدها

الأهمية بالنسبة لأصحاب المصلحة



الحوكمة

تشجع الحوكمة الرشيدة المساءلة والشفافية والكفاءة وسيادة القانون على جميع المستويات ، مما يسمح بالإدارة الفعالة للموارد البشرية والبيئية والاقتصادية والمالية من أجل التنمية العادلة والطويلة الأجل. لدينا تاريخ غني من لجان الحوكمة القوية والسياسات والممارسات، والتي يمكن فهمها على أنها التوزيع العادل للمسؤوليات والامتيازات والسلطات بين التسلسلات الهرمية التنظيمية لضمان الامتثال للقيم وكذلك اللوائح.

لمزيد من المعلومات حول إطار عمل مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لحوكمة الشركات، ومجلس الإدارة واللجان، والأمن السيبراني، وسياسة الخصوصية، يرجى الرجوع إلى تقرير حوكمة الشركات 2022.



رئيس المجموعة - متخصص في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات - هو أحد الأعضاء البارزين في لجان الإدارة الرئيسية في بنك الإمارات دبي الوطني. تُقدم تحديثات منتظمة بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات إلى مجلس الإدارة. يتماشى إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاص ببنك الإمارات دبي الوطني

بقوة مع الالتزامات العالمية والوطنية الرئيسية، على سبيل المثال أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية الإمارات 2030.

مع تبني المزيد من المبادرات الإستراتيجية على الصعيد الوطني، بما يشمل تلك المتعلقة بسياسة الحياد المناخي والطاقة، ومع استمرار تطور المعايير الدولية

وتوسعها، لا سيما في مجالات محاسبة الاستدامة ومعايير التدقيق والأخلاقيات، يواصل بنك الإمارات دبي الوطني تطوير منهجه الخاص بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بما يتماشى مع هذه المعايير المتطورة على الصعيدين الإقليمي والعالمي.

إدارة مخاطر المجموعة

كمؤسسة مالية، نواجه مخاطر تشمل الأمن السيبراني والاحتيال والرشوة والفساد واستمرارية الأعمال وإدارة الأزمات، كما أننا مسؤولون عنها. نظراً لأن خدماتنا الأساسية يتم توفيرها لعملائنا وعامة الناس، فمن المهم أن ننظم إجراءات الحد من المخاطر لدينا لضمان تلبية مطالبهم باستمرار وبشكل أخلاقي وأن تبقى معلوماتهم خاصة وأمنة.

بالإضافة إلى تقييم الاستراتيجية التطلعية للمجموعة والتأثير عليها، كانت إدارة المخاطر في بنك الإمارات

دبي الوطني سباقة وفعالة في تحديد المخاطر الرئيسية القائمة والناشئة ومحركات المخاطر، وقياس وإدارة هذه المخاطر على خلفية ظروف الاقتصاد الكلي المتغيرة.

اللجان الرئيسية على مستوى مجلس الإدارة التي تشرف على إدارة المخاطر للمجموعة هي لجنة المخاطر في مجلس الإدارة، ولجنة التدقيق في مجلس الإدارة، ولجنة الائتمان والاستثمار في مجلس الإدارة. وتواصل المجموعة اتباع نهج شامل لإدارة المخاطر

وفقاً لأفضل الممارسات. من أجل الحد من المخاطر وتحقيق أهداف العمل بنجاح، تدعم وحدة المخاطر المؤسسية والتنظيمية التنسيق عبر عمليات المخاطر الرئيسية وتقدم منظوراً شاملاً للتهديدات الناشئة.

لمزيد من المعلومات حول عمليات إدارة المخاطر، يرجى الرجوع إلى تقرير حوكمة الشركات لعام 2022.

مخاطر المناخ

ويعكف البنك حالياً على تصميم سياسة شاملة لمخاطر المناخ تهدف إلى الاندماج في إطار إدارة المخاطر الحالي. الأهداف الرئيسية لهذه السياسة هي التالية:

● تعزيز القدرة على التكيف مع مخاطر المناخ وإدارتها من خلال ممارسات إدارة المخاطر السليمة.

● دمج مخاطر المناخ المادية في استراتيجية المخاطر الشاملة وإطار الرغبة في المخاطرة للبنك.

● وضع تعريف مشترك لمخاطر المناخ والتصنيف في جميع أنحاء البنك.

● تعزيز تنمية القدرات وتنمية الوعي بمخاطر المناخ وفهمها على جميع مستويات البنك.

مراقبة ورصد الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

جرى تضمين الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في ثقافة بنك الإمارات دبي الوطني وعملياته واستراتيجيته حيث إنها تدعم كافة عمليات صنع القرار الاستراتيجي. تقع مسؤولية مسائل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات - بما في ذلك استراتيجية الاستدامة للشركة - على عاتق مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني ولجان الترشيح والمكافآت واللجنة البيئية والاجتماعية والحكومية التابعة لمجلس الإدارة، بغرض إدراج كيفية دمج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في المبادرات الاستراتيجية والمشروعات والعمليات العامة. كذلك يراقب مجلس الإدارة كيفية اختيار المعايير العالمية المتطورة ودمجها في إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

التمويل المستدام والخدمات المصرفية المسؤولة



النمو والتأثير الاقتصادي

تؤكد استراتيجيتنا للتمويل والاستثمار المسؤول على أهمية الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة للمستثمرين، وكذلك صحة السوق واستقراره على المدى الطويل. حيث إننا نتفهم أن الأنظمة الاجتماعية والبيئية والاقتصادية السليمة ضرورية لتحقيق ربحية مستدامة على المدى الطويل. من أجل تعزيز الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون، والتعامل مع المخاطر المتعلقة بالمناخ، والبحث عن بدائل تمويل خضراء مستدامة، فإننا نعمل على توسيع نطاق كفاءات منظمنا ومعارفها ومهاراتها.

إطار الاستثمار المستدام

من صياغة الإستراتيجية الخاصة بنا، قد نفحص أيضاً القيود الأخلاقية الأخرى. أخيراً، من الضروري التأكيد على أن هذه مجرد بداية لجهودنا فيما يتعلق بإدارة الثروات لرفع مستوى الوعي والتأثير على قرارات الاستثمار. في السنوات القادمة، سنضيف حلولاً متخصصة وتقارير حول أهم القضايا وأوراق الموقف إلى نهجنا بُغية تعزيزه بشكل شامل ومستمر.

فئات - "عادية" و"واعية" و"مشاركة" - يمكن تطبيقه باستمرار على كافة أدواتنا المالية التي ننصح بها، بما في ذلك الأسهم والسندات والصناديق والمنتجات المهيكلة. تستخدم فئة "غير مصنفة" للأصول التي لها تأثير أقل من حيث الاستدامة (عادة ما تكون النقدية). فيما يتعلق بالصناعات، نستبعد الأعمال التي يغلب عليها التعرض للكحول والتبغ. في المراحل اللاحقة

نحن ندرك التأثير الذي يمكننا تحقيقه من خلال إشراك عملائنا وتقديم منتجات مستدامة لهم، بالإضافة إلى الدور الذي نلعبه في تطوير العمليات لتصبح أكثر استدامة. وُضِع إطار إدارة الثروات والاستثمار المستدام مع مراعاة هذا الهدف. إن إطار الاستثمار المستدامة هو إطار غير قائم على الاستدانة المستقبلية، ويحترم فكرة المساواة بين الأجيال، والذي يظهر:

- احترام أصحاب المصلحة والبيئة والمجتمع، إلى جانب التمتع بخصائص مالية قوية؛
- مراعاة التأثير طويل المدى على الأجيال القادمة؛
- تمويل الأنشطة المتوافقة مع مجتمع آمن وصحي وعادل.

في المرحلة الأولى من نموذج الاستثمار المستدام، بدأنا بتنفيذ إطار عمل مباشر وفعال يتألف من ثلاث



المساهمات المجتمعية والاجتماعية من خلال التزاماتنا الضريبية المؤسسية

الضرائب هي إحدى الطرق التي تساهم بها المؤسسات في المجتمعات التي تعمل بها. على الرغم من عدم وجود نظام ضريبي للشركات في الإمارات، بلغ إجمالي الضرائب العالمية التي تتحملها المجموعة 1,426 مليون درهم إماراتي في عام 2022 (في ديسمبر 2022) والتي كانت بشكل أساسي على أرباح الأعمال؛ بينما بلغ إجمالي الضرائب التي دفعتها المجموعة 689 مليون درهم إماراتي في عام 2021. سُدّدت معظم هذه المساهمات الضريبية إلى ولايات قضائية في الخارج، مثل: تركيا والمملكة المتحدة وسنغافورة، والسعودية، ومصر، والهند.

كجزء من التزام المجموعة بالحفاظ على نهج ضريبي يتسم بالشفافية والملائمة والحكمة، نلتزم المجموعة بالقوانين واللوائح الضريبية للجهات المنظمة للضرائب والسلطات الضريبية المحلية ذات الصلة، وكذلك ندفع الضرائب المستحقة على أرباحنا بما يتماشى مع روح قوانين الضرائب المحلية. كما نضمن إدارة شؤوننا الضريبية بما يتماشى مع مبادئنا، وتقديم إقراراتنا في الوقت المحدد، فضلاً عن دفع المبالغ الضريبية الصحيحة.

تضمن المجموعة باستمرار التفاعل الفعال مع السلطات الضريبية، وتهدف إلى الحفاظ على علاقة بناءة ومهنية مع السلطات الضريبية. وهذا يشمل التعاون التام عند التعامل مع الاستفسارات التي تطرحها السلطات الضريبية. عندما يكون من غير الواضح كيفية تطبيق قانون الضرائب، نتواصل مع السلطات الضريبية للتأكد من تطبيق قانون الضرائب بصورة صحيحة.

لمزيد من المعلومات حول الاستعراض المالي والتأثير الاقتصادي، يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لعام 2022، ولمزيد من المعلومات حول الإفصاح عن رسوم التدقيق، يرجى الرجوع إلى الملحق ب.



البيئية والاجتماعية والحوكمة المتعلقة بالشركات في الاعتبار عند اتخاذ قرارات الاستثمار، والقيام بذلك وفقاً للمبادئ الإسلامية، يجب أن تكون أكثر قدرة على إدارة المخاطر المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ورصد الفرص. لا يمتلك بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول أي أسهم من الشركات التي تشارك في بيع المشاريب الكحولية، أو السجائر، أو القمار، أو غيرها من المنتجات المحرمة بموجب الشريعة الإسلامية أو قانون الإمارات العربية المتحدة.

الشركات خلال القيام بالأعمال. أكمل جميع موظفي بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول تدريبهم للحصول على شهادات من مجموعة من المنظمات المرموقة، مثل معهد المحلل المالي المعتمد (CFA)، وأكاديمية كانديرام، والمعهد المعتمد للأوراق المالية والاستثمار (CISI).

يلتزم بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول بالشريعة الإسلامية في إدارة عدد من الصناديق ومحافظ الاستثمار، وتدرج الاستدامة في جميع استراتيجياتنا الاستثمارية. يرى بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول أنه من خلال أخذ الجوانب

قويًا على عملية التعلم وزيادة الوعي فيما يتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. نظرًا للتعبير الدائم لسوق الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، يتأكد بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول من أن الموظفين على اطلاع بأحدث الاتجاهات ومعايير الاستدامة من خلال تقديم دورات تدريبية وأنشطة زيادة الوعي بقيادة متخصصين خارجيين. ونتيجة لذلك، سيكون بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول قادرًا بشكل أفضل على تنفيذ جداول الأعمال وإجراءات اتخاذ القرار لأصحاب المصلحة المهمين، بالإضافة إلى تطوير وعي مشترك بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة

لخص نهج الاستثمار المسؤول لدينا كما موضح أدناه:

التدريب

كُلف جميع موظفي بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول بحضور دورة أو الحصول على شهادة واحدة على الأقل تتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمدة لا تقل عن 6 ساعات. لقد تم جعل هذا جزءًا من مؤشرات الأداء الأساسية (KPI) لجميع مراجعات الموظفين ووصفهم الوظيفي وسيكون جزءًا من تقييم أدائهم في نهاية العام.

النواحي

تفرض لوائح الإفصاح عن التمويل المستدام (SFDR) التزامات إفصاح بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الإلزامية لمديري الأصول وغيرهم من المشاركين في الأسواق المالية. نظرًا لأننا ندير الصناديق التي يقع مقرها في لوكسمبورغ، قمنا بمراجعة نشرة الاكتتاب الخاصة بنا لتشمل متطلبات الإفصاح اللازمة للوائح الإفصاح عن التمويل المستدام.

أحكام الشريعة

حوالي 50٪ من الصناديق والمنتجات المالية التي نديرها متوافقة مع الشريعة الإسلامية، مما يعني أننا نفحص كل ورقة مالية ضمنية للتأكد من عدم توجيه أي استثمارات نحو الشركات/مصدري الأوراق المالية غير المقبولين اجتماعياً أو أخلاقياً، مثل الذخيرة والتبغ والإباحية والقمار وما إلى ذلك.

استثمارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

تتضمن عملية الاختيار لجميع استثماراتنا الموصى بها اعتبارات الاستدامة. فيما يتعلق بذلك، يتتبع التمويل ذات الهيئة المعمارية المفتوحة الخاص بنا بعناية استراتيجية الاستدامة على جبهتين: شركة إدارة الأصول وإجراءات الاستثمار للمنتجات المعينة قيد الاعتبار.

المرحلة الأولى: فئات ESG في الصكوك

المشاركة

يشمل الاستثمار هدف استدامة واضح قد يكون بنفس أهمية العائد المالي المتوقع. ويستهدف هذا الاستثمار "عائدًا مزدوجًا": ماليًا وماليًا إضافيًا. يختار الاستثمارات في هذه الفئة بعناية المتخصصة الأساسي برأي اجتهادي، فضلاً عن المعايير الواقعية.

الوعي

يشمل الاستثمار سمات وعناصر موازنة مستدامة مع أهداف التنمية المستدامة، والتي أثبتتها عناصر واقعية (تصنيف العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)، والسياسات، والالتزامات، والمبادرات...). تعتمد هذه الفئة على معايير محددة لكل نوع من أنواع الأدوات (انظر أدناه).

المعدل المتوسط

لا يتضمن فحص الجودة لاختيار جميع الأدوات الموصى بها لدينا أي تناقض واضح مع أهداف الاستدامة، ومع ذلك لا يوجد عنصر واقعي يدعم وصفاً صريحاً للاستدامة. تشمل هذه الفئة جميع الأدوات التي نوصي بها والتي ليست متوفرة في النوعين الآخرين.

يختار الاستثمارات في هذه الفئة بعناية المتخصصة الأساسي برأي اجتهادي، فضلاً عن المعايير الواقعية.

تعتمد هذه الفئة على معايير محددة لكل نوع من أنواع الأدوات (انظر أدناه).

تشمل هذه الفئة جميع الأدوات التي نوصي بها والتي ليست متوفرة في النوعين الآخرين.

الشركات (ESG) والاختيارات الموضوعية. لا تُعد الأسهم الموضوعية والإقليمية، والدخل الثابت العالمي والإقليمي، والصناديق متعددة الأصول سوى عددًا قليلاً من الفئات التي نقدم فيها منتجات إما محسنة أو مُركزة على الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

تُدار جميع استراتيجيات التمويل المدمجة حديثاً من قبل موقعي مبادئ الاستثمار المسؤول التابعة للأمم المتحدة (UN PRI) الذين يأخذون معايير الاستدامة في الاعتبار على مستوى الشركة. حوالي نصف المنتجات التي أضفناها مؤخرًا إلى قائمة التوصيات الاستثمارية لدينا مستدامة بشكل واضح، مع المعايير العالية للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة

تتضمن عملية الاختيار لجميع استثماراتنا الموصى بها، السندات والأسهم والمنتجات الأخرى، اعتبارات الاستدامة. فيما يتعلق بذلك، يتتبع التمويل ذات الهيئة المعمارية المفتوحة الخاص بنا بعناية استراتيجيتنا الاستثمارية على جبهتين: شركة إدارة الأصول وإجراءات الاستثمار للمنتجات المعينة قيد الاعتبار.

شركة بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول

تخضع شركة بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول المحدودة (Emirates NBD AM) لرقابة سلطة دبي للخدمات المالية (DFSA)، وهي قسم إدارة الأصول الوحيد في البنك. نقدم خدمات إدارة المحافظ الاستثمارية بالإضافة إلى صناديق استثمارية تقليدية وصناديق متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. يدير بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول مجموعة متنوعة من الصناديق وتغطي العديد من فئات الأصول والمناطق، ويقع مقر بعضها في الاتحاد الأوروبي، وتتوافق الصناديق هنا مع لوائح الإفصاح عن التمويل المستدام (SFDR).

انضم بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول إلى أكثر من 4000 مؤسسة أخرى في جميع أنحاء العالم أكدت علناً التزامها بالاستثمار المسؤول من خلال توقيعها على مبادئ الاستثمار المسؤول التابعة للأمم المتحدة (UN PRI). استغرق هذا الاختيار أكثر من عام من المداورات والبحث، مما أظهر تفانيًا في الاستثمار المستدام. من أجل وضع وتنفيذ سياسات وأنظمة جديدة تدمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، أنشئت لجنة من أعضاء الإدارة التنفيذية كمرحلة أولى لمشاركتنا.

يركز مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول وإدارته التنفيذية وموظفوه تركيزًا

بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال

البارزة أول صكوك خضراء للشركات على الإطلاق مقومة بالدولار الأمريكي.

أنشأ بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال مكتبًا مخصصًا لتقديم خيارات تمويل مستدامة لعملائه الدوليين عبر النطاق الكامل لعرض منتجاتها المصرفية الاستثمارية كجزء من التزامها القائم بتقديم أفضل خدمة في فئتها.

بالكامل من قبل هيئة السوق المالية (CMA) في المملكة العربية السعودية لتقديم مجموعة كاملة من الخدمات المصرفية الاستثمارية في المملكة.

يعمل بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال على توسيع عروضه التمويلية المستدامة وهو الآن رائد إقليمي في هذا المجال. بالنسبة للمصدرين والمقرضين في الصين والهند وتركيا والإمارات العربية المتحدة، قاد بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال العديد من معاملات التمويل المستدامة في كل من أسواق رأس مال القرض وأسواق رأس مال الدين. تشمل الإصدارات

بالنسبة لمجموعة شركات بنك الإمارات دبي الوطني، فإن بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال (EmCap) هو بنك استثماري دولي متكامل الخدمات. يقدم بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال مجموعة حلول شاملة لعملائه الدوليين فيما يتعلق بالديون وحقوق الملكية. يقع بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال في مركز دبي المالي العالمي (DIFC) ويخضع للوائح سلطة دبي للخدمات المالية (DFSA) وهيئة الأوراق المالية والسلع (SCA) للأنشطة المحلية في الإمارات العربية المتحدة. تدعم الإمارات كابيتال السعودية (EmCap KSA) الفريق في دبي، وهي مرخصة

التحليل الأساسي الذي يحكمه هذا الإطار لتقديمه إلى لجنة الاستثمار المسؤول (RIC)

● ستكون سياسة الاستثمار المسؤول، وهي الوثيقة الشاملة التي تحكم التزام بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول بتبني الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، متاحة للنشر بمجرد اعتماد نهج دمج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاص بنا لما لا يقل عن 50٪ من الأصول الخاضعة للإدارة.

التحليل الكمي والنوعي لمعلومات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات باستخدام مصادر خارجية رائدة: ساستاين اناليتيكس (Sustainalytics) وموديز (Moody's) وبلومبيرج (Bloomberg)، بالإضافة إلى التحليل الداخلي باستخدام المعلومات من الارتباطات الدورية مع الشركات المستثمر فيها

● نهدف إلى استخدام بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من مصادر الطرف الخارجي المذكورة أعلاه جنبًا إلى جنب مع التحليل الأساسي التقليدي لدمج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (بدون اتباع فحصًا أو استبعادًا أو نهج اختيار الأفضل)

● يضع فريق الاستثمار إطارًا منفصلًا للحكومات (الدخل الثابت) والشركات/البنوك (الدخل الثابت، الأسهم وأدوات سوق المال). يجري حاليًا إعداد

يخضع جميع أصحاب المصلحة الداخليين (فرق الاستثمار وتكنولوجيا المعلومات والمبيعات والتسويق) للتدريب والتعليم لدمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات تدريجيًا في قرارات الاستثمار وممارسات الملكية. نهدف أيضًا إلى مساعدة فريق الإنتاج في حفظ السجلات للمشاركة، وتعليم فرق المبيعات والتسويق لدينا بتقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات واستهداف المناقشات مع أصحاب الأصول.

ما لم يكلف أصحاب الأصول على وجه التحديد باتباع نهج معين لدمج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، فقد وضعنا المبادئ التوجيهية التالية لدمج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول.

● نحن نستعد لاتباع نهج كامل لدمج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات مع سبل

حلول بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال المستدامة

أسواق رأس مال الأسهم وتمويل الشركات	أسواق رأس مال الدين	القروض والقروض المشتركة
استشارات تقييم الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	هيكله السندات والصكوك الخضراء والاجتماعية والمستدامة، وتتضمن إنشاء الأطر وتقديم المشورة بشأن استخدام العائدات	هيكله القروض الخضراء والاجتماعية والمستدامة، وتتضمن إنشاء الأطر وتقديم المشورة بشأن استخدام العائدات
استشارات إدارة الانتقال/التحويل	هيكله السندات والصكوك المرتبطة بالاستدامة، وتتضمن التفاوض في مؤشرات الأداء الرئيسية والأداء المستهدف للاستدامة وإنشائهم	هيكله القروض المرتبطة بالاستدامة، وتتضمن التفاوض في مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) والأداء المستهدف للاستدامة (SPTs) وإنشائهم
استشارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات العامة	استشارات تمويل الانتقال المستدام وهيكلته	استشارات تمويل الانتقال المستدام وهيكلته
استشارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات العامة	استشارات تقييم الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	استشارات تقييم الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
استشارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات العامة	استشارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات العامة	استشارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات العامة

تعزيزًا لانتقال تركيا إلى اقتصاد منخفض الكربون، يعطي بنك دينيز (DenizBank) الأولوية لتمويل الاستثمارات الموفرة للطاقة والطاقة المتجددة. ومن المخطط إجراء مراقبة شاملة لمستويات التأثير البيئي والاجتماعي للاستثمارات التي سيتم تمويلها في الفترة المقبلة من خلال أنظمة القياس والتقييم المادية. قدم دينيزبنك دعماً تمويلياً للمشاريع بقيمة 1.1 مليار دولار أمريكي لمشاريع الطاقة المتجددة والاستدامة حتى الآن.



الاستثمار العقاري المستدام

من أجل إنشاء أول صندوق استثمار عقاري مستدام (REIT) في الإمارات العربية المتحدة والمساعدة في إدارته، أبرم بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول صفقة مع شركة مصدر، وهي إحدى شركات مبادلة. مصدر للطاقة النظيفة هي شركة رائدة في تطوير وإدارة مشاريع الطاقة المتجددة على نطاق المرافق، ومبادرات الشبكات المجتمعية، والخدمات الاستشارية لخدمات الطاقة. يهدف صندوق مصدر للاستثمار العقاري الأخضر إلى الاستثمار في الأصول العقارية الخضراء التي تم إنشاؤها في مدينة مصدر، أول مركز للتطوير الحضري الأخضر والتكنولوجيا والابتكار في العالم والإمارات العربية المتحدة. مدينة مصدر هي تطوير عقاري منخفض

الكربون يتكون من حي سكني، ومنطقة حرة للأعمال، ومجمعاً متكاملاً بسرعة من شركات التكنولوجيا النظيفة. تشمل محفظة صندوق الاستثمار العقاري العديد من الشركات في مدينة مصدر. وفقاً للمعايير الأساسية لنظام ليد (النظام الرائدة في تصميمات الطاقة والبيئة) ونظام التقييم بدرجات اللؤلؤ للمباني التابع لبرنامج استدامة، تهدف المباني داخل مدينة مصدر إلى تقليل استهلاك الطاقة والمياه بنسبة 40٪ على الأقل (تم تدقيقها وفقاً لتقرير الاستدامة المبني على مبادرة التقارير العالمية (GRI) الصادر عن شركة مصدر)، وتحقيق تصنيف "3 لائق" كحد أدنى وفقاً

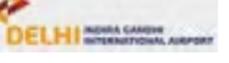
لمعايير برنامج استدامة. كما تشرف الشركة أيضاً على صندوق الاستثمار العقاري لبنك الإمارات دبي الوطني المتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية والمدرج في بورصة ناسداك دبي (Nasdaq Dubai Exchange). كما وافقت على استخدام منصة أرك (Arc Platform) التابعة للمجلس الأمريكي للمباني الخضراء (USGB) لتتبع الاستدامة وشهادة نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة لجميع الأصول في محفظة صندوق الاستثمار العقاري لبنك الإمارات دبي الوطني.

مصرف الإمارات الإسلامي

يلتزم مصرف الإمارات الإسلامي (EI) بشكل وثيق بأحكام الشريعة الإسلامية في جميع التعاملات التجارية والمنتجات التي يقدمها. يهدف مصرف الإمارات الإسلامي إلى تقديم أعلى معايير التمويل الإسلامي، وتكون جميع عملياته تحت إشراف اللجنة الشرعية. تُقدم شروط المعاملة أو المنتج الجديد (عند الاقتضاء) إلى اللجنة الشرعية في مصرف الإمارات الإسلامي للموافقة عليها قبل تنفيذها أو إطلاقها، كلاهما يخصه.

تعمل شركة الإمارات دبي الوطني كقائد إقليمي في الإصدارات البيئية والاجتماعية والإدارية خبرة واسعة في إدارة الإصدارات البيئية والاجتماعية والإدارية على نطاق المنتجات والصناعات والمناطق

 <p>بنك دبي الإسلامي Dubai Islamic Bank</p> <p>٧٥٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>صكوك مستدامة بلا ضمان</p> <p>٢٠٢٧ في ٥,٤٩٣٪ مستحقة في</p> <p>١ / - / ٣١</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الإمارات ٢٠٢٢ نوفمبر</p>	 <p>ماجدا الفطيم MAJID AL FUTTAIM</p> <p>٥٠٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>إعادة تعيين السند الأخضر الدائم التابع</p> <p>٧,٨٧٥٪ عميل سري محتمل ٥,٢٥</p> <p>- / ب ب ب / ب ب ب</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الإمارات ٢٠٢٢ يونيو</p>	 <p>ICBC</p> <p>فرع سنغافورة</p> <p>٦٠٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات خضراء بلا ضمان من الدرجة الأولى</p> <p>الجدول الزمني لاحتياجات الصندوق +٧٥ القيمة النظرية للسهم الواحد مستحقة في ٢٠٥٠</p> <p>-- / ١١ / --</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الصين ٢٠٢٢ مايو</p>	 <p>بنك الصين للصناعة</p> <p>٦٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>السندات الخضراء بلا ضمان</p> <p>٣,٢٥٠٪ مستحقة في ٢٠٢٥</p> <p>ب ب ب / - / ٢١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الصين ٢٠٢٢ مايو</p>
 <p>KUYEYTURK</p> <p>٣٥٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>صكوك مستدامة من المستوى ٢</p> <p>١٠,٢٥٪ سنوات بدون تكلفة ٥,٢٥ سنة</p> <p>غير مصنف</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>تركيا ٢٠٢١ سبتمبر</p>	 <p>adani Renewables</p> <p>٧٥٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات خضراء بلا ضمان من الدرجة الأولى</p> <p>٤,٣٧٥٪ مستحقة في ٢٠٢٤</p> <p>ب ب ب / - / ٣١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الهند ٢٠٢١ سبتمبر</p>	 <p>AXIS BANK</p> <p>٦٠٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>سند إضافي مستدام من المستوى الأول</p> <p>٤,١٠٠٪ سندات دائمة، ٥ سنوات بدون تكلفة</p> <p>ب ب ب / - / ١١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الهند ٢٠٢١ سبتمبر</p>	 <p>adani Electricity Mumbai</p> <p>٣٠٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات مستدامة بضمن من الدرجة الأولى</p> <p>٣,٨٦٧٪ مستحقة في ٢٠٣١</p> <p>ب ب ب / ٣١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الهند ٢٠٢١ يوليو</p>
 <p>CONTINUUM</p> <p>٥٦١ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات خضراء بلا ضمان من الدرجة الأولى</p> <p>٤,٥٠٠٪ سنوات وبدون تكلفة ٣ سنوات</p> <p>ب ب ب / - / ٢١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الهند ٢٠٢١ فبراير</p>	 <p>SOVCOMBANK</p> <p>٣٠٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات اجتماعية بلا ضمان من الدرجة الأولى</p> <p>٤,٤٠٠٪ مستحقة في ٢٠٢٦</p> <p>ب ب ب / - / ١١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>روسيا ٢٠٢١ يناير</p>	 <p>SHRIRAM</p> <p>٥٠٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات اجتماعية بضمن من الدرجة الأولى</p> <p>٤,٤٠٠٪ مستحقة في ٢٠٢٤</p> <p>ب ب ب / - / ١١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الهند ٢٠٢١ يناير</p>	 <p>VakifBank</p> <p>٧٥٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات مستدامة بضمن من الدرجة الأولى</p> <p>٦,٥٠٠٪ مستحقة في ٢٠٢٦</p> <p>ب ب ب / - / ٢١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>تركيا ٢٠٢١ ديسمبر</p>

 <p>JSW Infrastructure</p> <p>٤٠٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>السندات المرتبطة بالاستدامة</p> <p>٤,٩٥٠٪ مستحقة في ٢٠٢٩</p> <p>ب ب ب / - / ٢١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الهند ٢٠٢٢ يناير</p>	 <p>SHRIRAM</p> <p>٤٧٥ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات اجتماعية بضمن من الدرجة الأولى</p> <p>٤,١٥٠٪ مستحقة في ٢٠٢٥</p> <p>ب ب ب / - / ١١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الهند ٢٠٢٢ يناير</p>	 <p>SNB</p> <p>٧٥٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>صكوك مستدامة بلا ضمان</p> <p>٢,٣٤٢٪ مستحقة في ٢٠٢٧</p> <p>- / ١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>السعودية ٢٠٢٢ يناير</p>	 <p>中國銀行 BANK OF CHINA</p> <p>٣٠٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات من الدرجة الأولى بلا ضمان المعاد ربطها بالاستدامة</p> <p>١,٠٠٠٪ مستحقة في ٢٠٢٤</p> <p>١ / ١ / ١</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الصين ٢٠٢١ أكتوبر</p>
 <p>بنك الصين للصناعة</p> <p>٦٠٠ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٢,٥ مليار دولار هونغ كونغ</p> <p>سندات خضراء بلا ضمان من الدرجة الأولى</p> <p>٠,٨٧٥٪ مستحقة في ٢٠٢٥ ٠,٧٥٠٪ مستحقة في ٢٠٢٤</p> <p>ب ب ب / - / ٢١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الصين ٢٠٢١ يونيو</p>	 <p>中國銀行 BANK OF CHINA</p> <p>٥٠٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات خضراء بلا ضمان من الدرجة الأولى</p> <p>٠,٨٠٠٪ مستحقة في ٢٠٢٤</p> <p>١ / ١ / ١</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الصين ٢٠٢١ مايو</p>	 <p>DELHI INDIAN GANDHI INTERNATIONAL AIRPORT</p> <p>٤٥٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات خضراء من الدرجة الأولى</p> <p>٦,٢٥٠٪ مستحقة في ٢٠٢٥</p> <p>ب ب ب / - / ٣١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الهند ٢٠٢١ مارس</p>	 <p>SHRIRAM</p> <p>٢٢٥ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات اجتماعية بضمن من الدرجة الأولى (مفتوحة)</p> <p>٤,٤٠٠٪ مستحقة في ٢٠٢٤</p> <p>ب ب ب / - / ١١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الهند ٢٠٢١ مارس</p>
 <p>بنك الصين للصناعة</p> <p>٤٥٠ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٣,٠٠٠ مليار دولار هونغ كونغ</p> <p>سندات خضراء بلا ضمان من الدرجة الأولى</p> <p>١,١٢٥٪ مستحقة في ٢٠٢٣ ١,١٠٠٪ مستحقة في ٢٠٢٢</p> <p>ب ب ب / - / ٢١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الصين ٢٠٢٠ أكتوبر</p>	 <p>الاتحاد ETIHAD AIRWAYS</p> <p>٦٠٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>صكوك انتقالية من الدرجة الأولى</p> <p>٢,٣٩٤٪ مستحقة في ٢٠٢٥</p> <p>١ / - / ١</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الإمارات ٢٠٢٠ أكتوبر</p>	 <p>IsDB</p> <p>١٥٠٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>صكوك مستدامة بلا ضمان من الدرجة الأولى</p> <p>٩,٠٨٠٪ مستحقة في ٢٠٢٥</p> <p>١ / ١ / ١</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>السعودية ٢٠٢٠ يونيو</p>	 <p>SHRIRAM</p> <p>٥٠٠ مليون دولار أمريكي</p> <p>سندات اجتماعية بضمن من الدرجة الأولى</p> <p>٥,١٠٠٪ مستحقة في ٢٠٢٣</p> <p>ب ب ب / - / ٣١ / -</p> <p>مدير الاكتتاب المشترك</p> <p>الهند ٢٠٢٠ يناير</p>

لقد قمنا بقيادة أيضًا العديد من الإصدارات البيئية والاجتماعية والإدارية لأول مرة للمصدرين في الصين والهند وتركيا.

لقد قمنا بقيادة عددًا من الإصدارات البيئية والاجتماعية والإدارية "الأولى عالميًا" بما في ذلك أول وثاني صكوك خضراء للشركات بالدولار الأمريكي على الإطلاق، وأول صكوك مستدامة بالدولار الأمريكي وصكوك إغاثة من فيروس كورونا، وأول صكوك انتقالية.

في كل معاملة، عملنا كجوابية لربط جهات الإصدار البيئية والاجتماعية والإدارية بالسيولة البيئية والاجتماعية والسيولة المتزايدة داخل منطقة الشرق الأوسط وخارجها.

يرد في المقابل وفي الصفحة الأولى: ملخص لمعاملات ESG التي أتمناها على مدى السنوات الثلاث الماضية

بنك الإمارات دبي الوطني رائد في ترتيب إصدارات - البيئية والاجتماعية والإدارية عبر تنسيق الصكوك التقليدية

حلول القروض المستدامة تحقيق أهداف عملائنا البيئية والاجتماعية وأهداف الحوكمة

<p>VakıfBank</p> <p>٢٢٢,٥ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٣٢٨ مليون يورو</p> <p>٣٦٧ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منسق الشؤون البيئية والاجتماعية والإدارية، منظم رئيسي مفوض، ومدير الائتلاف</p> <p>نوفمبر ٢٠٢٢ تركيا</p>	<p>Garanti BBVA</p> <p>١٥٥ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٢٣٨,٥ مليون يورو</p> <p>٣٦٧ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منسق مشترك، منسق ومنظم الاستدامة</p> <p>نوفمبر ٢٠٢٢ تركيا</p>	<p>AKBANK</p> <p>٢٢٥ مليون دولار أمريكي إلى جانب ١٧٧,٥ مليون يورو</p> <p>٣٦٧ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منسق الشؤون البيئية والاجتماعية والإدارية، منظم رئيسي مفوض، ومدير الائتلاف</p> <p>سبتمبر ٢٠٢٢ تركيا</p>	<p>ING</p> <p>٣٠٠ مليون يورو نفس القيمة</p> <p>٣٦٧ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منظم رئيسي مفوض، ومدير الائتلاف</p> <p>يونيو ٢٠٢٢ تركيا</p>
<ul style="list-style-type: none"> زيادة حجم الإقراض للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تشمل النساء تقليل استهلاك الورق على مستوى المقر الرئيسي 	<ul style="list-style-type: none"> زيادة الالتزام بتمويل التعبئة الاجتماعية لدعم المشاريع المملوكة للنساء زيادة التمويل الداعم للشركات الصغيرة والمتوسطة 	<ul style="list-style-type: none"> استبدال البطاقات الائتمانية من الكلوريد بولي فينيل ببطاقات من الكلوريد بولي فينيل المعاد تدويره زيادة استخدام الطاقة المتجددة 	<ul style="list-style-type: none"> تطور الأصول المستدامة زيادة التدريب على الشؤون البيئية والاجتماعية والإدارية بين الموظفين زيادة مستوى الموظفين اللاتي في منصب المدير
<p>VakıfBank</p> <p>١٩٩,٥ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٧٣٨,٧ مليون يورو</p> <p>٣٦٧ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منسق الشؤون البيئية والاجتماعية والإدارية، منظم رئيسي مفوض، ومدير الائتلاف</p> <p>مايو ٢٠٢٢ تركيا</p>	<p>YapıKredi</p> <p>٣٤٩,٥ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٤٣١,٥ مليون يورو</p> <p>٣٦٧ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منظم رئيسي مفوض، ومدير الائتلاف</p> <p>مايو ٢٠٢٢ تركيا</p>	<p>EXIMBANK</p> <p>٢٠٥,٨ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٤٧٩ مليون يورو</p> <p>٣٦٧ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منظم رئيسي مفوض، ومدير الائتلاف</p> <p>مايو ٢٠٢٢ تركيا</p>	<p>Ziraat Bankası</p> <p>٣٢٥,٥ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٨١٤ مليون يورو</p> <p>٣٦٧ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منسق الشؤون البيئية والاجتماعية والإدارية، منظم رئيسي مفوض، ومدير الائتلاف</p> <p>أبريل ٢٠٢٢ تركيا</p>
<ul style="list-style-type: none"> زيادة استخدام الطاقة المتجددة الحد من انبعاثات الغازات الحرارية الحصول على شهادة الريادة والتصميم البيئي الذهبية لمبنى المكتب الرئيسي تصنيف إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية 	<ul style="list-style-type: none"> تصنيف إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية زيادة استخدام الطاقة المتجددة الحد من نطاق ١ و ٢ لانبعاثات غازات الاحتباس الحراري 	<ul style="list-style-type: none"> زيادة استخدام الطاقة المتجددة تخفيض نسبة انبعاثات غازات الاحتباس الحراري 	<ul style="list-style-type: none"> شروط قرض مواتية للنساء والمزارعين الشباب تسهيل المساواة بين الجنسين والفرص زيادة أجهزة الصراف الآلي سهلة الاستخدام لذوي الاحتياجات الخاصة

<p>EXIMBANK</p> <p>١٣٦ مليون دولار أمريكي - ٤٠٤,٢ مليون يورو إلى جانب ٣٥٠ مليون يوان صيني</p> <p>٣٦٦ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منسق مشترك، منظم رئيسي مفوض، ومدير الائتلاف</p> <p>نوفمبر ٢٠٢٢ تركيا</p>	<p>DenizBank</p> <p>٢٦٧,٥ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٣٣٩,٢ مليون يورو</p> <p>٣٦٧ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منسق مشترك، منسق الشؤون البيئية والاجتماعية والإدارية، منظم رئيسي مفوض، ومدير الائتلاف</p> <p>نوفمبر ٢٠٢٢ تركيا</p>
<ul style="list-style-type: none"> زيادة القروض الزراعية المستدامة النسبة المئوية للتغير في إجمالي مبيعات المشتريات لبطاقة المنتج للشخص المقترض 	<ul style="list-style-type: none"> زيادة محفظة قروض العملاء لدى النساء من الشركات الصغيرة والمتوسطة زيادة التدريب على الشؤون البيئية والاجتماعية والإدارية بين الموظفين قياس انبعاثات غازات الدفيئة للمقر الرئيسي والفروع
<p>İŞBANK</p> <p>٢٥٧ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٤٨٣ مليون يورو</p> <p>٣٦٦ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منسق الشؤون البيئية والاجتماعية والإدارية، منظم رئيسي مفوض، ومدير الائتلاف</p> <p>يونيو ٢٠٢٢ تركيا</p>	<p>DenizBank</p> <p>١٦٩ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٢٠٤,٣ مليون يورو</p> <p>٣٦٧ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منسق الشؤون البيئية والاجتماعية والإدارية، منظم رئيسي مفوض، ومدير الائتلاف</p> <p>يونيو ٢٠٢٢ تركيا</p>
<ul style="list-style-type: none"> زيادة أجهزة الصراف الآلي سهلة الاستخدام لذوي الاحتياجات الخاصة تحقيق مبدأ الحفاظ على الورق وتوفيره من خلال أتمته العمليات 	<ul style="list-style-type: none"> زيادة قروض العملاء من الشركات الصغيرة والمتوسطة للعملاء السيدات زيادة التدريب على الشؤون البيئية والاجتماعية والإدارية بين الموظفين قياس انبعاثات غازات الاحتباس الحراري في المقر الرئيسي والفروع
<p>Garanti BBVA</p> <p>٢٨٣,٥ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٢٩٠,٥ مليون يورو</p> <p>٣٦٧ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منظم رئيسي مفوض</p> <p>مايو ٢٠٢٢ تركيا</p>	<p>Garanti BBVA</p> <p>٢٨٣,٥ مليون دولار أمريكي إلى جانب ٢٩٠,٥ مليون يورو</p> <p>٣٦٧ يوم استدامة قروض مرتبطة بأجل</p> <p>منظم رئيسي مفوض</p> <p>مايو ٢٠٢٢ تركيا</p>
<ul style="list-style-type: none"> زيادة التمويل الاجتماعي لدعم المشاريع المملوكة للنساء زيادة التمويل الداعم للشركات الصغيرة والمتوسطة الالتزام بإدراج النوع ضمن مؤشر المساواة لعام ٢٠٢٣ 	<ul style="list-style-type: none"> زيادة التمويل الاجتماعي لدعم المشاريع المملوكة للنساء زيادة التمويل الداعم للشركات الصغيرة والمتوسطة الالتزام بإدراج النوع ضمن مؤشر المساواة لعام ٢٠٢٣

الخدمات المصرفية المسؤولة



الخدمات المصرفية المسؤولة

المنتجات والخدمات

أعمالنا المصرفية تفتاننا في وضع حلول عملاء تقدمية تتماشى مع اتجاه الرقمنة المزدهر وتأخذ في الاعتبار المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتنمية الوطنية وتقنيات عدم التلامس.

في الجدول الموجز أدناه، نوضح كيف تدعم أنشطة خدمة العملاء لدينا احتياجات العميل مع تعزيز سمعتنا في نفس الوقت.

ينبغي عليهم أيضًا المساهمة مباشرة في النظام البيئي للتمويل المستدام حتى تُعتبر مستدامة. يعني تقييم عروض منتجاتنا بهذه الطريقة أيضًا أننا مجهزون بشكل أفضل للتعرف على مخاطر السمعة المحتملة المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتقييمها ورقابتها وتقليلها بصفقتنا بنك.

ندرج في الأقسام التالية سلعا وخدماتنا المميزة ونقدم المزيد من التفاصيل عنها. تُظهر هذه الجوانب من

ستكون المنتجات والخدمات المستدامة هي المعيار الجديد لإحداث تأثير جوهري بأنشطتنا التمويلية وتلبية الطلب المتزايد لعملائنا لدعم مثل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. ينبغي أن تعالج المنتجات والخدمات الجديدة القضايا البيئية مثل تغير المناخ والنفايات والاستهلاك الزائد للموارد؛ القضايا الاجتماعية مثل حقوق الإنسان، وأفراد المجتمع المحتاجين، بالإضافة إلى حماية عملائنا أثناء الوباء وأكثر.

بصفتنا إحدى المؤسسات المالية الرائدة في الإمارات العربية المتحدة، فإن أحد المبادئ الأساسية لمهمة شركتنا هو إجراء جميع خدماتنا المصرفية بطريقة مسؤولة ومستدامة بحيث تؤثر إيجابياً على قاعدة عملائنا. نعتقد اعتقاداً راسخاً أن نهج الأعمال المستدامة يمكنه تعزيز عائدات طويلة المدى للمساهمين لدينا بينما يساهم في نفس الوقت في إرضاء العملاء ورعاية المستهلك.

مع مهمتنا ويقوي تواجدا التجاري، حيث إنه يدمج علامتنا التجارية في المجتمعات المحلية والأعمال التجارية في المنطقة.

والاستدامة وحصّة في الأعمال التجارية لجميع الأطراف المعنية.

منتجاتنا وخدماتنا، خاصة في مجالات الرقمنة والتمويل المستدام، مبتكرة ومصممة وفقاً لمعايير أفضل الممارسات العالمية في مجال الخدمات المصرفية المسؤولة.

وتماشياً مع جدول الأعمال الإقليمي، فقد التزمنا بلعب دور مهم في تنمية اقتصاد المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات العربية المتحدة. تحظى المشاريع الصغيرة والمتوسطة بتشجيع دائم من حكومة دولة الإمارات، "لأهميتها في التنوع الاقتصادي ونموه، بالإضافة إلى مساعدتهم في بناء الموارد البشرية الوطنية". نعتبر وضعنا لأنفسنا كمحور مهم للتنمية الاقتصادية المحلية يتوافق جيداً

بالإضافة إلى الخدمات المصرفية التقليدية، تعكس خدماتنا أيضاً قاعدة عملائنا المحليين ونقدم حلول تمويل متوافقة مع الشريعة المتجددة في المبادئ الإسلامية. في سياق بيئة الأعمال العالمية، ترتبط مفاهيم التمويل الإسلامي بقوة بالاستقرار المالي والمسؤولية الاجتماعية للشركات. وتوفر التبادلية



إضفاء القيمة لعملائنا وأعمالنا

التفاعلات مع العملاء. يهمننا كل عميل، ونعمل بجد لحماية بياناتهم وخصوصيتهم بشكل فعال.

نحترم علاقاتنا مع العملاء ونرى دعمهم الثابت كدليل على نجاحنا المستمر. نحن ملتزمون بالتعرف على كل واحد من عملائنا، وتوفير أكثر ما يهمهم في كل خطوة من رحلتهم المالية، وتسهيل وصولهم إلى الحلول المالية بفكر متقدم.

تتضمن خططنا للاستدامة خدمة عملائنا عن طريق توفير المنتجات والخدمات المثلى مع التركيز على الاستدامة وبالتحلي بالصدق والنزاهة في جميع

لقد اتخذنا إجراءات لتحديث بنيتنا التحتية التجارية، وإنشاء منتجات وخدمات متطورة لعملائنا، وبدء علاقات جديدة كجزء من مسار التحول الخاص بنا. لقد استفاد تطوير القطاع المالي في الإمارات العربية المتحدة من جهودنا، وعززنا مكانتنا كأحد رواد المجال. من خلال القيام بذلك، لا نزيد من قوة شركتنا فقط من خلال اكتساب حصّة في السوق، بل أيضاً لنطور المجتمع ككل بشكل كبير.

الخدمات المصرفية للشركات

كما أكدت ركيزة رؤية الإمارات 2021 "اقتصاد تنافسي معرفي"، يدرك قسم الخدمات المصرفية للشركات أهمية دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة. بصفتنا موفرين لخدمات التمويل، نلتزم بمساعدة الإمارات العربية المتحدة على تحسين مكانتها في المؤشر العالمي لريادة الأعمال وزيادة مساهمة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في نسبة نمو الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي. فإننا نساهم في كليهما من خلال تقديم السلع والخدمات التي تسرع من نمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتنوعها. تنشأ

مجموعات منتجاتنا وباقاتنا باستخدام ملاحظات العملاء وإعطاء الأولوية لاحتياجات الأعمال، وتُفحص المقترحات بشكل متكرر باستخدام مقاييس الأداء واستطلاعات العملاء. ونتيجة لذلك، قمنا بتحديث خطوط الإنتاج الخاصة بنا وقدمنا منصة جديدة تمامًا عبر الإنترنت للمشاريع الصغيرة والمتوسطة تسمى بيزنس أونلاين (Business ONLINE)، وأنشأنا خطوط منتجات للبطاقات المصرفية مصممة خصيصًا لقطاعات معينة من السوق.

بالإضافة إلى ذلك، نوفر لعملاء المشاريع الصغيرة والمتوسطة تدريباً حول مواضيع مثل توسيع الأفق والاستفادة من القنوات عبر الإنترنت لتطوير ناجح للأعمال. نُشجع عملائنا من المشاريع الصغيرة والمتوسطة على اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للحفاظ على الورق وتقليل الأثر البيئية السلبية. تساعد كل هذه المبادرات على تعزيز الثقة بين عملائنا من المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

الخدمات المصرفية الرقمية

الرقمنة هي عنصر أساسي في استراتيجيتنا للتواصل مع العملاء. نقدم في منصتنا المصرفية الرقمية مجموعة واسعة من الحلول المصرفية الرقمية.

لِف (Liv.)

مادية لبنك لِف، وهو رقمي بالكامل وغير الإنترنت. لتقليل النفايات البلاستيكية، فإننا ننتج بطاقات صديقة للبيئة، بالإضافة إلى تقديم مجموعات ترحيب غير ورقية. نعتبر هذا أحد منتجاتنا الرائدة التي تضعنا في مكانة جيدة للتوقعات المصرفية المستقبلية بين المستهلكين.

(OLIVIA)، وهي روبوت محادثة بذكاء اصطناعي يوفر للعملاء إمكانية الوصول إلى معلومات الحساب والإجابة على الاستفسارات، وبطاقة انتماء لِف، التي تتيح التبديل السهل بين برامج المكافآت وتقدم مجموعة من مزايا الخدمات لأسلوب الحياة، ولف الشباب (Liv.) (Young) الذي يُمكن الأباء والأوصياء من فتح حساب مصرفي على الهاتف المحمول لأولادهم في سن 8-17 عامًا.

بصفته تطبيق للخدمات المصرفية لأسلوب الحياة، يركز لِف على فهم وتلبية الأذواق والاحتياجات المتغيرة لعملائنا. لا يوجد مواقع

أسس لِف، البنك الرقمي التابع لبنك الإمارات دبي الوطني، وفقًا للأهداف الاستراتيجية لرؤية الإمارات 2021 المتمثلة في إنشاء اقتصاد ذكي قائم على الابتكار. يقدم لِف تجربة مصرفية رقمية كاملة وهي الأولى من نوعها مع تشغيل على الهواتف المحمولة فقط بدون معاملات ورقية تمامًا، بداية من فتح الحساب إلى استفسارات الخدمات. على مر السنين، استمر بنك لِف الرقمي في إضفاء القيمة بناءً على التكنولوجيا المتقدمة وتوقع احتياجات جيل العملاء الجديد. تتضمن بعض المنتجات الرئيسية التي أطلقت روبوت المحادثة أوليفيا

الخدمات المصرفية باستخدام جهاز التابلت

وتقليل مساحة العقارات المطلوبة لتخزين الوثائق.

خلال المنصة الجديدة لإدارة علاقات العملاء (CRM) متعددة القنوات التي تقدم تجربة أسرع وأسهل لعملائنا. تُرجمت هذه المبادرات إلى سبل لتوفير الورق بنحو 3,3 مليون دولار

على مدار العام الماضي، قمنا بتجهيز أكثر من نصف القوى العاملة في المبيعات لدينا بأجهزة تابلت لتزويد عملائنا بتجربة مصرفية سلسة وفورية. لقد أحدثنا ثورة في تجربة العملاء من

خدمات رقمية مُحسنة

لمزيد من المعلومات حول خدماتنا الرقمية، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

العالمية، يوفر تجربة أسرع وأكثر سلاسة، ويقدم أكثر من 100 خدمة مبسطة، العديد منها فوري وبدون أوراق، ويوفر للمستخدمين مركزًا لتفضيلات التواصل سهل الاستخدام. تزايد اعتماد البنك للمنتجات والخدمات الرقمية خلال العام، حيث أصبح 84% من العملاء نشطين رقميًا وتزايدت المدفوعات بدون تلامس بسرعة لتشكل الآن حوالي 95% من جميع معاملات نقاط البيع.

بصفتنا شركة رائدة في مجال الخدمات المصرفية الرقمية وتقنيات الدفع، نسعى جاهدين للاستفادة من أصولنا الفكرية والتكنولوجية للابتكار وإحداث ثورة في رقمنة الخدمات المصرفية في الإمارات العربية المتحدة. أطلقت مؤخرًا نسخة محسنة من تطبيق الهاتف المحمول الخاص بالبنك ENBD X لتقديم معيار جديد من الخدمة المتميزة للعملاء. حيث صُمم التطبيق وفقًا لأحدث اتجاهات التصميم وتجربة المستخدم

اعتبر بنك دينيز دعمه للإنتاج الزراعي قضية وطنية تركية منذ اليوم الأول، ويسعدنا أن يكون البنك الخاص الأعلى مرتبة مع دعمه المكثف للزراعة المستدامة.

في عام 2022، احتل بنك دينيز المرتبة الأولى بين البنوك الخاصة التي تتمتع بأعلى حصة في السوق (38%) في الإقراض الزراعي.



تجربة العميل

تجربة العملاء هو جوهر استراتيجيتنا المدفوعة بمبادئنا الرئيسية "التركيز على العميل" و"التميز في الخدمة". تُدفع هذه القيم وتُعمم على المنظمة من قبل فريق الإدارة التنفيذية. علاوة على ذلك، فإنها تحمل وزنًا كبيرًا في بطاقة الأداء المتوازن لأدائنا.

يوجد ثمان مكوّنات تتمحور حول العميل في ميثاق خدمة العملاء الخاص بنا والتي تعزز خدمة العملاء لدينا، وهي: [يجب أن يكون توضيحًا رسوميًا]

ميثاق خدمة العملاء الخاص بنا المكون من 8 نقاط

- 1 التوفر - ضمان توفر خدماتنا دائمًا
- 2 الشفافية - بشأن خدماتنا ورسومنا
- 3 التفهم - تفهم احتياجات عملائنا وتطلعاتهم المالية
- 4 المعاملة بلطف - التعامل مع عملائنا باحترام
- 5 سرعة الاستجابة - إعطاء طلبات العملاء الأولوية والاستجابة لها في الوقت المناسب
- 6 الراحة - خدمات مصرفية واضحة
- 7 الحماية - المحافظة على سرية المعلومات الشخصية والمالية لعملائنا
- 8 الإنصاف - في جميع تفاعلاتنا مع عملائنا



التجزئة المصرفية

في الوضع الطبيعي الجديد للخدمات المصرفية في القرن الحادي والعشرين، يتمتع قطاع التجزئة المصرفية لدينا بمكانة جيدة لدعم نجاح العملاء وازدهارهم. في عام 2021، قمنا بالتركيز على

معالجة المشاكل الحالية للوباء وكذلك احتياجات عملائنا سريعة التطور. بالإضافة إلى ذلك، يدرك بنك الإمارات دبي الوطني الفرصة الممتازة للترويج للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

في الأحياء المحلية، وتسهيل الضوء على تطورات الاستدامة، وتشجيع التحول الأخضر من خلال عمليات التجزئة المصرفية وخدماتها.

البطاقات الحيوية

في أوائل عام 2021، قدمنا بطاقة الخصم الفوري الحيوية، وهي الأولى من نوعها في الإمارات العربية المتحدة. تُصنع البطاقة خالية من الكلور والستايرين ومصنوعة من 85% بولي كلوريد الفينيل (PVC) المعاد تدويره من نفايات الإنتاج. وتتضمن أيضًا بنية تحتية مستدامة وصديقة للبيئة يمكن إعادة تدويرها دون انبعاث أي غازات ضارة.

في عام 2022، استمرينا في تحويل بطاقتنا إلى البطاقات الحيوية ونجحنا في زيادة نسبة إصدار البطاقات الحيوية من 42% العام الماضي إلى 75%. بهذا، تمكنا من تحقيق الفوائد البيئية المذكورة أدناه.

بالإضافة إلى استخدام البولي فينيل كلوريد الصلب، بدأنا في تجربة مواد حيوية أخرى. تعد البطاقات المصنوعة من حمض البولي لاكتيك (PLA) ذات المصادر الحيوية بديلًا مستدامًا للبيلاستيك مصنوعًا من موارد حيوية متجددة مثل الذرة. وهو غير بترولي وغير سام عند حرقه.



يؤدي التحول من استخدام البولي فينيل كلوريد إلى البولي فينيل كلوريد المعاد تدويره إلى تقليل استهلاك المياه بنسبة 30% تقريبًا عن طريق تجنب استخراج الزيت البكر وتكريره من المصدر.



قللنا استخدام البلاستيك الخام في تصنيع بطاقتنا سنويًا بحوالي 4228 كجم بعد التحول إلى بطاقات البولي فينيل كلوريد الصلب. باستخدام المواد البلاستيكية المعاد تدويرها، توفر 3,18 جرامًا من البلاستيك في كل بطاقة.



ينبعث عن إنتاج بطاقات البولي فينيل كلوريد الصلب (12,1 rPVC) جرامًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون مقارنة باستخدام الأولي لبطاقات بولي كلوريد الفينيل التقليدية. مع جميع البطاقات الصادرة في عام 2022، تمكنا من تجنب ما يقرب من 16 طنًا من انبعاثات مكافئ ثاني أكسيد الكربون.

قرض السيارات الصديقة للبيئة

من خلال عقد أنشطة تسويقية حصرية وفعاليات معارض السيارات، التزم فريق خدمات التجزئة المصرفية لدينا بالترويج لاعتماد المركبات الكهربائية في 2021. مع ارتفاع بنسبة 72% تقريبًا عن 2020، قام الفريق بزيادة حجم قروض السيارات الصديقة للبيئة بشكل كبير.

واصل بنك الإمارات دبي الوطني دعمه لاعتماد المركبات الكهربائية في 2022 من خلال أنشطة تسويقية حصرية وفعاليات معارض السيارات. كان عام 2022 عامًا بارزًا حيث اخترق البنك جبهة تمويل المركبات الكهربائية اختراقًا قويًا. نمت حجم قروض السيارات الصديقة للبيئة هذا العام نموًا كبيرًا مع زيادة بنحو 200% مقارنة بعام 2021. بالإضافة إلى برنامج قروض السيارات الصديقة للبيئة، نعمل مع بنك دينيز على نقل اسطول سياراتنا إلى المركبات الكهربائية والمركبات الكهربائية الهجينة القابلة للشحن.

لقد تلقينا تصويت العملاء لجائزتي "بنك التجزئة الأكثر ترشيحا في الإمارات العربية المتحدة" و"البنك الأكثر ترشيحا في الشرق الأوسط" للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والقروض الشخصية والتحويلات تقديرا لجهودنا لتحسين تجربة العملاء.

التدريب

نعتقد أن تمكين موظفينا بمجموعة المهارات المناسبة سيمكنهم من إقامة علاقات مع العملاء من خلال تلبية احتياجاتهم. في عام 2022، أطلقنا البرامج المتعلقة بتجربة العملاء عبر المجموعة. تضمنت هذه البرامج التدريبية "كود- الخدمة" بمشاركة 900 مشارك، و"تجربة العملاء الجاهزين للمستقبل" بمشاركة 897 مشاركا.

تم تأسيس ورشة عمل "كود- الخدمة" لمنح المتعلمين جميع الأدوات والمهارات العملية المطلوبة لصفق نهجهم لإنتاج تجارب عملاء استثنائية. يكتسب المشاركون في هذا التدريب معرفة حول كيفية الاستفادة من القيم الجديدة للبنك في تفاعلات خدمة العملاء وإنتاج تجربة عملاء مثالية.

يسعى برنامج "تجربة العملاء الجاهزين للمستقبل" إلى تزويد المتعلمين بالقدرات والمعلومات اللازمة لتوفير تجارب عملاء ممتازة وقيمة مثالية للعملاء مدى الحياة.



(تعزيز المعاملة العادلة للعملاء/ سلوك القيادة والثقة) أمثلة

يلتزم بنك الإمارات دبي الوطني بتقديم تجربة آمنة ومحسنة لعملائنا. يثق عملاؤنا في وضع اهتماماتهم أولاً أثناء تقديم المنتجات والخدمات وأثناء التفاعل معهم. لدينا السياسات التالية المعمول بها لتعزيز التعامل العادل والثقة مع عملائنا.

مسيرات العميل

يتضمن تخطيط مسيرة العميل نظرة عامة على التفاعلات المتعددة التي يجريها العميل مع البنك عبر علاقتهم معنا. يتم تصميم المسيرات وإعدادها خصيصاً من خلال الاستماع عن كئب لعملائنا وتحليل ملاحظاتهم للتأكد من "الحظات الحقيقية".

هدفنا الأساسي عند إعداد مسيرات العملاء، هو تحسين تجارب العملاء الحالية، ومعالجة نقاط الضعف التشغيلية، وإنشاء تجارب جديدة للمستخدمين.

تم تصميم 12 مسيرة للعملاء في عام 2022 بهدف تعزيز المشاركة الداخلية والخدمة الذاتية وتجربة العملاء الشاملة.

1. يعكس قانون المعاملة العادلة أعمالنا اليومية حسب رؤيتنا وغايتنا وقيمتنا. نعد بالتأكد من أن السلع والخدمات التي نقدمها ترقى إلى مستوى التوقعات. الهدف من السياسة هو تزويد العملاء بالمعرفة التي يحتاجون إليها لفهم جميع المنتجات والإجراءات التي يواجهونها في أثناء العمل معنا، لحماية العملاء من خلال التأكد من أنهم على دراية بحقوقهم، وتمكينهم من ممارسة تلك الحقوق في حالة عدم استيفاء معايير أداء الخدمات.

2. يهدف نظام إدارة علاقات العملاء إلى تعظيم أتمتة الخدمة والتسويق وتحسين تجربة المستخدم والعملاء بإدخال ما يلي:

- يتمتع برنامج New Customer 360 بتصميم سهل الاستخدام والوصول بنقرتين إلى معلومات العملاء المهمة للمنتجات والخدمات وفرص المبيعات،
- المزيد من العمليات الآلية مع المزيد من المعالجات المباشرة لطلبات العملاء،
- محرك خدمة قوي يتمتع بأقصى قدر من المرونة لتصميم عمليات جديدة وتحسين تدفقات الخدمة الحالية.
- البحث عن الكلمات الرئيسية على غرار جوجل وتسريع تقديم متطلبات النظام والشكوى،
- تحسين قدرة التسويق والمبيعات، بما في ذلك الحملات الآلية القائمة على الزناد وأفضل العروض التالية.
- صفحة رئيسية جديدة مع الوصول القائم على الأدوار والوصول في الوقت الفعلي لجميع مهام المستخدم و"قوائم المهام".

رأي العميل

نحن نقدر ملاحظات العملاء ونسعى جاهدين لتحسين التجربة التي نقدمها من خلال الاستماع إليهم. لقد استخدمنا العديد من منهجيات رأي العميل لالتقاط وفهم احتياجات عملائنا وإنشاء التجارب الصحيحة بناءً على توقعاتهم. على أساس شهري، نتواصل مع عملائنا عبر منصات مختلفة، مثل الهاتف والرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والتفاعلات وجهاً لوجه. يساعدنا على تحديد أهدافنا

وتحسين تقديم خدماتنا باستمرار. علاوة على ذلك، لدينا عملية فعالة لحلقة التغذية الراجعة للرد على ملاحظات العملاء ومعالجة استفساراتهم ومخاوفهم.

نقوم بتقييم الأداء على أساس تجربة العملاء الرئيسية ومؤشرات الأداء الرئيسية للإيرادات والتي يمكننا من تحقيق أربعة أهداف محددة في مجالات الاستبقاء والمعالجة:

1. إعطاء الأولوية للمبادرات التي تدفع إلى الاستبقاء
2. تحديد القنوات ذات الأداء الضعيف
3. تقديم رؤى على المستوى الفردي لمديري العلاقات لخدمة عملائنا بشكل أفضل
4. منع العملاء من الإنهاك من خلال اتخاذ إجراءات في وقت سريع (TAT)



المشاركة المشتركة مع عملائنا: مجتمع أفضل معا

تجمع منصة "مجتمع أفضل معا" الخاصة بنا مجموعة من العملاء من جميع مناحي الحياة للمشاركة بنشاط في الإنشاء المشترك والاختبار التجريبي للتكرارات الجديدة لعروض البنك، مما يساعد على تحسين تجربة المستخدم ورضا العملاء. من خلال ضمان أن تظل احتياجات العملاء وأفكارهم وملاحظاتهم في صميم عملية الابتكار لدينا، فإننا لا نهدف إلى تعزيز حلولنا المصرفية فحسب، بل نهدف أيضاً إلى تحسين رحلات العملاء وتجاربهم. "أفضل معا" هو جزء من برنامج تحسين خدمة العملاء المستمر لبنك الإمارات دبي الوطني. لقد تحولت هذه المبادرة من قوة إلى قوة. تم إطلاق 26 برنامجاً منذ عام 2018 وشارك فيها أكثر من 3000 عميل.

شهر تجربة العملاء

على الصعيد الدولي، يتم الاحتفال بأسبوع خدمة العملاء دولياً كل عام في الأسبوع الأول من أكتوبر. في بنك الإمارات دبي الوطني، نقيم هذا الاحتفال داخلياً لمدة شهر كامل. يؤكد شهر تجربة العملاء على قيمة تجربة العملاء الاستثنائية في جميع أنحاء البنك من خلال مجموعة متنوعة من المبادرات الثقافية و المبادرات المشاركة.

خلال هذه الفترة، نقيم فعاليات مشاركة الموظفين، ونحتفل بعملائنا من خلال الحملات والأيام السعيدة، ونستضيف العروض الترويجية، ونمنح الأشخاص والفرق تقديرًا لنجاحاتهم، ونقوم بمبادرات لزيادة الوعي حول تجربة العميل. منذ الوفاء، نستضيف غالبية برامجنا عبر الإنترنت، مما منحنا وصولاً أكبر من حيث الرؤية والمشاركة. كل عام، يتطور البرنامج الشهري خبرة العميل، الخاص بنا بشكل أكبر وأكثر جرأة.

هذا العام من خلال الجمع بين موضوعي "المغامر" و"الوعي بالأمن السيبراني"، قمنا بإدارة برنامج الشهر تجربة العميل عبر المؤسسة وشهدنا مشاركة أكثر من 15,000 موظف في جميع أنحاء البنك.

شمولية العملاء في بنك الإمارات دبي الوطني

- يمكن للفروع ونقاط الخدمات المستخدمة للوصول العام وأجهزة الصراف الآلي أن تلبي احتياجات المستهلكين المعرضين للخطر.
- يتم تدريب الموظفين على التعرف على المستهلكين المعرضين للخطر ومساعدتهم ودعمهم بغض النظر عن الحالة الأسرية، أو الجنس، أو الإعاقة، أو حالة مجموعة الأقليات أو العمر.

عن العمليات التجارية والمباني وأجهزة الصراف الآلي والعمليات، مناسباً ويمكن الوصول إليه من قبل المستهلكين من مجموعة متنوعة من الفئات المعرضة للخطر بما يتماشى مع المعايير الدولية للوصول العام.

- يجب أن تكون جميع المعلومات المتعلقة بخصائص المنتجات المالية والمخاطر والشروط والأحكام مناسبة ومفهومة للمستهلكين المعرضين للخطر.

لقد طور بنك الإمارات دبي الوطني استراتيجية دمج لضمان حصول جميع عملائه، بما في ذلك الأقليات والفئات الضعيفة، على وصول مناسب إلى خدماتنا المصرفية. تتضمن سياستنا الأهداف التالية لضمان ما يلي:

- يمكن للعملاء المعرضين للخطر الوصول إلى خدمات البنك بنفس الشروط التي يتمتع بها العملاء الآخرون.
- يعد تصميم المنتجات والخدمات المالية، فضلاً

(NPS) صافي نقاط الترويج

يقيس صافي نقاط الترويج تجربة العملاء ويتنبأ بتطور الأعمال.

علامات تجربة العميل

CSAT ● صافي نقاط الترويج ●



المروجين (الدرجة 9-10) هم من المتحمسين المخلصين الذين يواصلون استخدام البنك ويحولون الآخرين أيضاً، مما يغذي النمو

الدرجة 9 - 10

السالبون (النقاط من 7 إلى 8) راضون ولكنهم غير متحمسين وعرضة للعروض التنافسية

الدرجة 7 - 8

المنتقدون (الدرجة 0-6) هم عملاء غير سعداء يمكنهم إتلاف العلامة التجارية وإعاقة النمو من خلال الكلام السلبي.

الدرجة 0 - 6

التسويق الخفي: الهدف هو قياس الصحة العامة للرحلة عبر العناصر الرئيسية، بما في ذلك رضا العملاء، وجهود العملاء المطلوب، ومقدار الوقت المستغرق لإجراء مهام محددة، وتفاعل الموظفين، وفعالية عمليات الكشف ودقة المعلومات المقدمة للعملاء.



مسيرات التأهيل

تغطية حيازة العملاء للمنتجات الرئيسية

مسيرات الخبرة

تغطية معظم المعاملات/الطلبات التي يتم إجراؤها بشكل متكرر بين عملاء بنك الإمارات دبي الوطني

نقاط التواصل عبر المسيرة

القنوات التي يتعامل بها العميل مع «المسيرة»

فتح الحساب

صيانة الحساب

بطاقة الائتمان

طلب خطاب المسؤولية

القرض الشخصي

التحويلات التلغرافية

المنتجات المرتبطة بالشراء

- الفرع
- خدمة العملاء
- الموقع الإلكتروني
- فريق المبيعات
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
- الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

قواعد سلوك التعامل مع الإعاقة والدورات التدريبية لخدمة الفئات الضعيفة

لقد كان التدريب الشامل جزءاً لا يتجزأ من نهج البنك في كسب التأييد للأشخاص ذوي الإعاقة. في عام 2016، بدأنا تدريباً شخصياً على "قواعد سلوك التعامل مع الإعاقة" ووسّعنا نطاقه ليشمل تدريب "الدمج في مكان العمل" وشمّلنا أيضاً التدريب على لغة الإشارة الأمريكية. في عام 2021، قدمنا أكثر من 175 جلسة تدريبية شاملة لأكثر من 2,500 موظف عبر الفروع والمكاتب الخلفية على جميع المستويات. في عام 2022، مع بدء مشروع لائحة حماية المستهلك للبنك المركزي، قام فريق الموارد البشرية والتعلم والتطوير بالمجموعة برقمنة هذه الدورات التدريبية إلى وحدة إلكترونية كانت في متناول الجميع وتأكدت من امتثال البنك للإرشادات التنظيمية المنصوص عليها من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. تماشيًا مع سياسة الشمول المالي التي أطلقناها مؤخرًا، تم تطوير الوحدات الثلاث التالية وتحديثها على أنها إلزامية لجميع الموظفين لحضورها كجزء من أكاديمية التعلم التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني.

عنوان الدورة التدريبية	اكتمل
لغة الإشارة الأمريكية	5,375
قواعد سلوك التعامل مع الإعاقة	5,878
خدمة عملاء الفئات الضعيفة	5,374

إمكانية الوصول و#معًا بلا حدود

أصبحت ثلاثة من كل خمسة فروع لبنك الإمارات دبي الوطني صديقة لذوي الاحتياجات الخاصة بفضل حملة #معًا بلا حدود، والتي توفر أيضًا الحلول والتقنيات المساعدة لتحسين تجربة العملاء للأشخاص ذوي الإعاقة. توفر هذه المواقع أجهزة صراف آلي منخفضة الارتفاع ومكاتب صراف وطاولات لكتابة الشيكات، بالإضافة إلى ممرات مائلة ذات حواجز. تمت إضافة علامات برايل والأرضية اللمسية لتسهيل العثور على الطريق. جهاز "كين ترانس"

يمكن من التواصل في اتجاهين بين المتصلين بلغة الإشارة وأولئك الذين يستخدمون اللغات المنطوقة. بالإضافة إلى ذلك، في جميع فروعنا، تلقى أكثر من 10,000 موظف تدريبات على آداب التعامل مع الإعاقة وفهم لغة الإشارة.



في عام 2022، واصل بنك دبيز تحويل فروع وقنواته غير الفرعية بتقنيات مساعدة وفقًا للقواعد واللوائح المحلية.

على هذا النحو، نسبة أجهزة الصراف الآلي المناسبة للعملاء المعاقين حركياً ازدادت من 20% في عام 2021 حتى 28.20%. كل أجهزة الصراف الآلي مناسبة للعملاء ضعاف البصر.

المستهلكون المعرضون للخطر هم أولئك المعرضون بشكل خاص لسوء المعاملة والتمييز والأذى نتيجة لظروفهم الشخصية، لا سيما عندما تفشل المؤسسات المالية المرخصة في العمل بمستويات مناسبة من الإنصاف والعناية الواجبة.

المستهلكون المعرضون للخطر (الأشخاص ذوي الإعاقة)

أنواع الإعاقة	تلبية احتياجاتهم
الأشخاص ذوي الإعاقة المصابين بقصور في النطق والسمع	ترجمة لغة الإشارة، حيثما ينطبق ذلك على المنصات الرقمية. يمكنهم قراءة وفهم المعلومات المكتوبة مثل جميع العملاء الآخرين المتعلمين.
الأشخاص ذوي الإعاقة المصابين بالإعاقة الحركية	يمكنهم قراءة وفهم المعلومات مثل جميع العملاء الآخرين المتعلمين.
الأشخاص ذوي الإعاقة مع الإعاقة البصرية	توافق القارئ الإلكتروني مع المحتوى توافر المعلومات بلغة برايل.
الأشخاص ذوي الإعاقة مع ضعف الإدراك/ التعلم	يجب ألا يتضمن المحتوى الاختصارات والمصطلحات والتعابير. جمل بسيطة وقصيرة، واستخدام المزيد من المرئيات.
الأميون من ذوي الإعاقة	يتم توفير المحتوى الصوتي بلغات مختلفة.
الدخل المنخفض (الراتب أقل من 5000 درهم)	
الأميون (غير قادرين على القراءة أو الكتابة)	
كبار السن (65 +)	



يوجد حاليًا 41 فرعًا في الشبكة تم تحويلها إلى "الفرع الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة" والتي تحتوي على بعض أو كل الميزات المدرجة أدناه. في استراتيجيتنا لتوسيع الفروع، تم تصميم جميع الفروع الجديدة لتشمل جميع مرافق الفروع الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة.

التكنولوجيات المساعدة

للعلماء ضعاف السمع

التدريب على قواعد سلوك التعامل مع الإعاقة، المقدم للموظفين في هذه الفروع
تم تركيب سلاسل وحواسيب
أبواب دخول يمكن الوصول إليها
عدادات صراف منخفضة الارتفاع
مكاتب الشيكات ذات الارتفاع المنخفض
أبواب أو مداخل عريضة
منطقة انتظار مخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة
موقف سيارات للمعاقين

للعلماء الذين يعانون من ضعف الحركة البدنية

جهاز "كين ترائس" - يترجم لغة الإشارة إلى كلام، ويحول الكلام إلى نص، في الوقت الفعلي. متاح في فرع واحد
حلقة السمع - سلك يحيط بغرفة متصلة بنظام صوتي. يتم إرسال الصوت كهرومغناطيسيًا بواسطة الدائرة ويتم التقاطه بواسطة ملف الهاتف الموجود في سماعة الأذن أو زراعة القوقعة الصناعية. هذا يضمن ويوضح الأصوات للمستمع.
يتم تدريس لغة الإشارة (أساسيات لغة الإشارة للتعامل مع المحادثة العامة والمتطلبات المصرفية) لموظفي الخطوط الأمامية.

بطاقة "بيوند" لحاملي بطاقات سند

يتم توفير الامتيازات والتسهيلات الخاصة لعملائنا باستخدام هذه الحزمة. بطاقة سند هي بطاقة ذكية صادرة عن هيئة تنمية المجتمع للأشخاص ذوي الإعاقة بموجب القانون رقم 3 لسنة 2022 بشأن حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في إمارة دبي.

تستخدم هذه البطاقة لتعريف الأشخاص الخاضعين لهذا التحديد، لضمان حصولهم على الامتيازات والخدمات التي تلبى احتياجاتهم، والتي تقدمها الكيانات المختلفة. بطاقة سند هي الأداة الرئيسية لبناء قاعدة بيانات للأشخاص ذوي الإعاقة في إمارة دبي.

تشمل المزايا والتسهيلات الخاصة ما يلي:

- لا توجد رسوم لفتح الحساب.
- الوصول إلى الفروع الصديقة لذوي الاحتياجات الخاصة مع ميزات تشمل التكنولوجيا المساعدة، وتوافر مواقف السيارات المحجوزة، ووضع الممرات المنحدرة، والموظفين المدربين على لغة الإشارة وقواعد السلوك للتعامل مع ذوي الإعاقة.
- معاملات عملة برايل في جميع فروعنا الصديقة لذوي الإعاقة، للعملاء ضعاف البصر.
- أولوية الاصطفاف بمساعدة سفراء الخدمة.



الأثر التشغيلي





نظهر التزامنا تجاه المجتمع من خلال الاستثمار في تنمية المجتمع والموارد البشرية. كوننا أحد أفضل المؤسسات المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة يسمح لنا بالمساهمة بشكل مباشر وغير مباشر في التقدم الاجتماعي والاقتصادي في المنطقة من خلال التوظيف والاستثمار الاجتماعي، والذي بدوره يساهم في جدول أعمال المسؤولية الاجتماعية للشركات واستراتيجية الأعمال.

تأثير اجتماعي

ثقافة الشركات وعمالتها

التركيز الاستراتيجي للبنك هو رعاية موظفيه وتطوير القادة من داخل المنظمة. سيساعدنا كوننا من كبار أصحاب العمل على جذب الموظفين الأكثر تحفيزاً والحفاظ عليهم والذين يكرسون جهودهم لتحقيق رؤيتنا ومساعدة البنك في التحول إلى صاحب عمل تقدمي وحديث للغاية. للقيام بذلك، نفهم أنه يجب علينا تزويد عمالنا بثقافة مكان العمل التي يقدرونها من خلال تعزيز نموهم الشخصي والمهني. كما أننا نفهم تمامًا أن تحقيق ذلك له تأثير إيجابي على الاقتصادات المحلية وكذلك على أعمالنا.



في الرسم البياني أدناه، تصور أبعاد السياسة الرئيسية الأربعة التي تساعد في تحديد ثقافة مكان العمل لدينا؛ كما تم تسليط الضوء على البرامج الموجودة داخلها والتي ترتبط ببعضها البعض لخلق بيئة إيجابية للموظفين، وكيف أن هذا بدوره يدعم تطوير شركتنا.



³يشمل الموظفون المؤقتون؛ المؤقتون وموظفو عقود البيع والاستشاريون.

حماية المستقبل لمكان عملنا

قادة المستقبل

الوظيفي، أو التدريب الرسمي) التي تمكن الموظفين من تحقيق أهدافهم من خلال تشجيعهم على ترسيخ أنفسهم لأدوار جديدة أو أعلى.

الإنترنت، والإرشاد، والتدريب، وفترات التعرض، والمشاريع الخاصة، تمكن الموظفين من إظهار إخلاصهم لنموهم الشخصي، وتعزيز مهاراتهم المهنية، والتأهل للترقيات داخل المجموعة.

تم تصميم البرامج والتقنيات التي ننفذها لتشجيع الموظفين على تحسين مهاراتهم وتعزيز الولاء. بعد التخطيط للتعاقب الوظيفي في جميع الأدوار الإدارية داخل المؤسسة جزءاً من هذا وهو أمر بالغ الأهمية لنجاح البنك في المستقبل. نحن ندعم تنقل الموظفين، ونشجع المحادثات حول التطورات المهنية، ونمكن من التبني المبكر للآليات المختلفة (مثل التوجيه، والتناوب

بناء القدرات القيادية هو أحد أهم أهدافنا. نريد إشراك أفراد من المغتربين والإمارتيين وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة بنشاط في القطاعات المالية والاقتصادية لدولة الإمارات من خلال بناء مقعد قيادي قوي وتخطيط التعاقب الوظيفي الفعال لمتطلبات قيادتنا المستقبلية. التركيز على أفضل المواهب هو جزء من استراتيجية المجموعة طويلة المدى لزيادة تأثيرها في الإمارات وأماكن أخرى.

لكي يتم اعتبارهم "موهبة"، يجب أن يتمتع الموظفون بسجل حافل من الأداء الاستثنائي وإمكانات قيادية قوية. برامجنا التدريبية، التي تشمل التعلم عبر

تجهيز المستقبل

مباشراً أو فرداً من الموظفين، وهي:

الرئيسية فيما يتعلق بتدريب الموظفين وتطويرهم، والتي نوضحها في القسم التالي.

تدور "مهارات المستقبل" حول تنمية الرقابة والقدرة على التكيف وإعادة المهارات. هناك ثلاث مجالات تزداد أهمية بالنسبة لنا، سواء كان الموظف مديراً

في بنك الإمارات دبي الوطني، يعد الاستعداد لمستقبل العمل من متطلبات العمل المحددة في الوقت الحالي. ستتغير كل وظيفة في السنوات القادمة بطريقة أو بأخرى. يتطلب المستقبل منا إعادة مهارتنا وصل مهاراتنا للتكيف مع التغييرات المتوقعة وتلبية توقعات العملاء. ينصب التركيز على العديد من الأولويات



الموهبة والتعلم والتطوير

نحن ملتزمون بخلق بيئة تعليمية تعزز مهارات موظفينا حتى يتمكنوا من الازدهار والتطور، ليس فقط من أجل أهدافهم المهنية الخاصة والأهداف التجارية الخاصة بالبنك، ولكن أيضاً لصالح الاقتصاد بشكل عام. وهذا يتماشى مع رؤية حكومة الإمارات العربية المتحدة لبناء المهارات لإثبات المواطنين والاقتصاد في المستقبل.



تنمية مهارات المستقبل



محو الأمية الرقمية



محو أمية البيانات

التدريب والتطوير

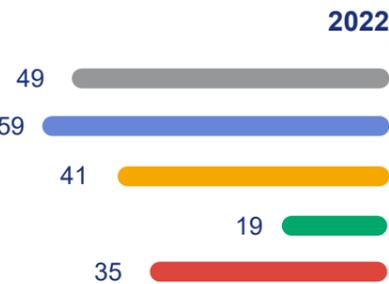
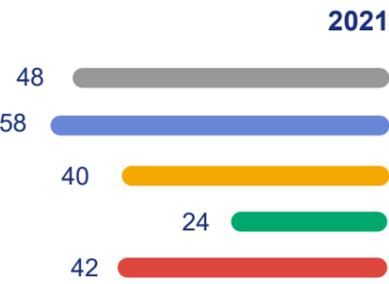
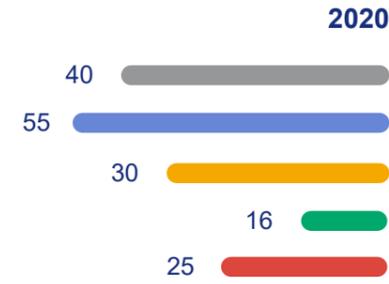
تشكل ثلاث مجالات تركيز مجتمعة جزءًا من رحلة التعلم الخاصة بنا إلى "الاستعداد للمستقبل".

يقدم بنك الإمارات دبي الوطني الدعم الكامل من خلال التدريب وكذلك الشهادات من الهيئات العالمية المعترف بها مثل جمعية أخصائي مكافحة غسل الأموال المعتمدين (ACAMS)، تحالف سكرم، الأمن السيبراني من إعداد معهد سانس، معهد تشايرترد للأوراق المالية والاستثمار (CISI)،

شهادات علوم البيانات، محلل مالي لمعهد تشايرترد (CFA)، شهادة في المالية والمحاسبة والأعمال (CFAB).

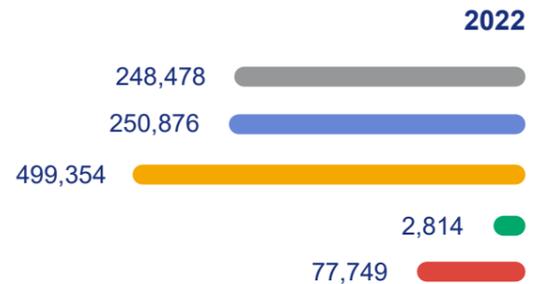
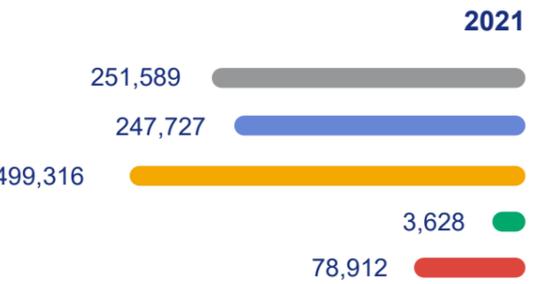
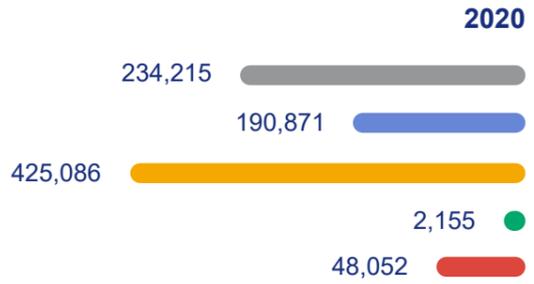
متوسط ساعات تدريب الموظفين

- متوسط ساعات التدريب لكل موظف
- متوسط ساعات التدريب للموظفات الإناث
- متوسط ساعات التدريب للموظفين الذكور
- متوسط ساعات التدريب لموظفو الإدارة العليا
- متوسط ساعات التدريب لموظفي الإدارة الوسطى



ساعات تدريب الموظفين

- إجمالي التدريب المقدم للموظفات الإناث
- إجمالي التدريب المقدم للموظفين الذكور
- مجموع ساعات التدريب المقدمة
- موظفو الإدارة العليا
- موظفي الإدارة الوسطى



1. ثقافة التعلم الذاتي:

يعمل بنك الإمارات دبي الوطني على خلق ثقافة التعلم الذاتي، وتوفير الوصول على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع إلى المحتوى الرقمي لجميع المتعلمين بطريقة مريحة ومثيرة للاهتمام وذات مغزى. البقاء في طليعة اتجاهات التعلم العالمية، تشارك المنظمة في استخدام تقنيات جديدة ومبتكرة لتقديم فرص تعلم سهلة ومرحة وفعالة. في بنك الإمارات دبي الوطني، 80% من إجمالي التعلم المنظم يتم من خلال المحتوى الرقمي.

2. التعليقات والتوجيه:

لا تعمل ثقافة التدريب على تحسين الطريقة التي يتفاعل بها الموظفون مع بعضهم البعض فحسب، بل تعمل أيضًا على تحسين تفاعلاتهم مع العملاء، والعملاء المحتملين. إنها تمكن من التحول التنظيمي الجذري من خلال بناء مهارات المحادثة والتدريب على أساس يومي. تخلق ثقافة التدريب في بنك الإمارات دبي الوطني مناخًا حيث يمكن للأفراد أن:

- إعطاء وتلقي ردود الفعل.
- الدعم والعمل على توسيع تفكير جميع الأفراد.
- تحدى بعضكم البعض بالدعم، واختبار الأفكار عند الاقتضاء؛ و
- المشاركة في محادثات التنمية.

تم أيضًا دمج التدريب في إطار تطوير القيادة المواهب لدينا وبرنامج التدريب الداخلي:

- تقديم الدعم غير التدريبي لمواهبنا الطموحة لتطويرها وإشراكها.
- تطوير مهارات التدريب بين كبار القادة وبالتالي تعزيز قدراتهم القيادية الشاملة.
- تضمين نهج التدريب في عقليات موظفينا وتعزيز ثقافة التدريب الشاملة داخل المجموعة.

3. تحسين الأداء:

يلتزم بنك الإمارات دبي الوطني بدعم الاحتياجات التعليمية للمؤسسة التي تتنبئ من استراتيجيات أعمالنا وتطوير القدرات المطلوبة بين الأفراد لتنفيذ تلك الاستراتيجيات وتقديم قيمة للأعمال. يعتبر التعلم والتطور استراتيجيًا في تحديد فرص التعلم والحلول ويلعب دور عامل تمكين الأعمال ومستشار الأداء. إنها تتبنى الابتكار والتغيير لتصميم أحدث الحلول وقنوات التسليم لتلبية احتياجات التعلم المتنوعة لموظفينا ومديرينا وشركائنا. فيما يلي بعض الأمثلة التي تدعم تحسين الأداء في بنك الإمارات دبي الوطني:

- تدريب الموظفين الجدد.
- مسارات تعلم محددة الدور.
- المنتج والعملية والتدريب الفني.
- خطة تحسين الأداء.

التنوع والمساواة والشمول

يعزز التنوع في مكان العمل التسامح ويزرع الانفتاح ويغذي قبول الاختلافات في الرأي. هذه الصفات ضرورية لإنشاء فرق عالية الأداء.

لتعزيز وتعزيز مستوى تنوع المجموعة، الذي يضم أكثر من 85 جنسية تعمل في 13 دولة، أنشأت الموارد البشرية للمجموعة قسمًا مخصصًا للتنوع والشمول في عام 2021. تضم عمليات بنك الإمارات دبي الوطني لدينا قاعدة موظفين تبلغ 41% من الإناث ولدينا سجل حافل في توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.

تمكين المرأة في مكان العمل

ومن شأن وجود قوة عاملة نسائية أعلى أن يحقق فوائد متعددة مثل زيادة التنوع من حيث وجهات النظر والقرارات والخبرات وصنع القرار وتعزيز التكافؤ الاجتماعي وهو أمر مفيد للغاية لتحديد استراتيجيات الأعمال وإنجازها بشكل أكثر فعالية. إن تمكين المرأة في مكان العمل من شأنه أن يؤدي إلى قدرة المرأة على المساهمة بشكل مباشر في نمو وتطور نفسها وأسرتها والاقتصاد. وهذا يعني منحهم الحرية في إنشاء برامجهم الخاصة واكتساب مهارات جديدة واكتساب الاستقلالية. يتم إنشاء تمكين المرأة عندما يتم قبول واستخدام نقاط القوة التي تجلبها النساء إلى مكان العمل.

ففي إبريل عام 2022، وبما يتوافق مع الهدف الخامس من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وهو "المساواة بين الجنسين" وجدول أعمال الإمارات العربية المتحدة 2030 التي تهدف لجعل الإمارات من بين أفضل 25 دولة حول العالم في المساواة بين الجنسين، أعلن البنك هدفه بوجود 25% من النساء في المناصب الإدارية العليا (WIL) بحلول عام 2027.

وكقطة انطلاق، حصلت الأقسام على تكاليف متعلقة بتمكين المرأة في مختلف القطاعات وتُدعم ببرامج لبناء مجموعة من الكوادر النسائية ذوي الإمكانيات الكبيرة والجاهزات للارتقاء المهني إلى مستوى أعلى. البرامج التي تقودها مجموعة الموارد البشرية بالتعاون مع قسم التعليم والتطوير وطرف خارجي ثالث هو أوروبا 50 لدعم تميز المرأة في مكان العمل.

في اليوم العالمي للمرأة في عام 2022 كخطوة تالية في رحلة التنوع والمساواة والشمول، تم إجراء سلسلة من الأنشطة لدعم الإعلان مثل:

- إصدار فيديو على وسائل التواصل الاجتماعي - مع طموحنا لرؤية ربع جميع الأدوار القيادية العليا التي تشغلها الإناث بحلول عام 2027، في اليوم العالمي للمرأة، شارك قائدتنا الحاليون أفكارهم ونصائحهم حول كيفية دعم المزيد من النساء للوصول إلى القمة.
- مائدة غداء مع المدير العام ورئيس الموارد البشرية للمجموعة-تم استضافة أفضل 10 نساء في جميع أنحاء البنك في مائدة غداء مع المدير العام ورئيس الموارد البشرية للمجموعة للاحتفال بإنجازاتهم ومشاركة قصص نجاحهن.



البرامج التعليمية

المتخصصة في المجالات الأساسية للأعمال المصرفية والمالية.

برامج تطوير القيادة والتعليم التنفيذي لموظفيها.

لقد تعاوننا أيضاً مع معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية (EIBFS) لتوفير المعرفة

يتعاون بنك الإمارات دبي الوطني مع كليات إدارة الأعمال الرائدة في العالم مثل جامعة أكسفورد، والمعهد الأوروبي إنسياد، ومدرسة هولت للتجارة الدولية، وكلية وارثون لإدارة الأعمال، لتقديم أفضل

خطة التنمية الوطنية لدولة الإمارات

هذه عبارة عن منصة توفر خطة تنمية جاهزة للاستخدام وقابلة للتخصيص لمواطني دولة الإمارات. وهي تستفيد من البرامج العالمية ومقدمي التدريب لمساعدة مواطني دولة الإمارات في الحصول على سبق في رحلتهم التنموية، كما تركز التنمية الوطنية على الاستعداد للمستقبل.

مدرسة القيادة

تعتمد جميع البرامج في إطار هذه المدرسة على المهارات والكفاءات المستقبلية لقيادة أنفسهم وفرق ووظائف. جميع المديرين مكلفين بإكمال هذا البرنامج.

كلية علوم البيانات

سيتمكن كل من يأخذ هذه الدورات من الوصول إلى المناهج الدراسية الأساسية والدورات التي يحتاجون إليها لتحسين المهارات وإعادة المهارات من أجل أن يصبحوا مستعدين للمستقبل في مجالات تحليلات البيانات ومحو الأمية بالبيانات.

فيما يلي نلخص بعضًا من منصات تعلم الموظفين المختلفة.

منصات التعلم

skillsoft

ACADEMY Emirates NBD

Cornerstone

Coursera

Axonify

Udemy

معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية
Emirates Institute for Banking and Financial Studies
eibfs

INTUITION

VIRTUAL CLASSROOMS
Tii

تأسست مدرسة علوم البيانات (DSS) في بنك دبي في عام 2018 بهدف إعداد كفاءات جميع الموظفين للمستقبل، وتصميم رحلات التعلم الشخصية الخاصة بهم بما يتماشى مع نهج "صقل المهارات وإعادة تشكيلها". من 2019 إلى 2021، تخرج 122 عالم بيانات من مدرسة علوم البيانات. واصل 40 موظفًا برنامجهم في عام 2022 وسيخرجون في عام 2023.

يدعم بنك دبي دورات تدريبية عبر الإنترنت/حضورية في مدرسة علوم البيانات من خلال منصة عبر الإنترنت، تُسمى كورسيرا (Coursera). لا توفر هذه المنصة التدريب الأساسي لعلوم البيانات فحسب، بل توفر أيضًا تدريبًا على القيادة والمهارات اللينة. بالإضافة إلى النظام الأساسي عبر الإنترنت، يوجه علماء البيانات ذوو الخبرة المتضمنين الجدد لدعم تقدمهم.



الشراكات العالمية لتعزيز المساواة

لدعم رؤيتنا بتحقيق هدف وجود 25% من النساء في المناصب الإدارية العليا خلال السنوات الخمس القادمة، نؤمن إيماناً راسخاً بأهمية عقد شراكات حكومية وعالمية قوية. وبصفتنا طرف من الأطراف الموقعة على مبادئ هيئة الأمم المتحدة للمرأة بما يتوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، يشارك البنك في فرق العمل والمنتديات الإقليمية وهو ما يعتبر عاملاً رئيسياً في نجاح رحلة المساواة.

نحن أعضاء في غرفة دبي "للاستدامة" ونشارك في العديد من فرق العمل المتعلقة بالتنوع والمساواة

والشمول (DEI)، والبيئة، والاستدامة ونشارك أفضل الممارسات التي تضمن العمل كمجتمع واحد لإحداث تأثير اجتماعي إيجابي.

ولقد عقدنا شركة مع مشروع لؤلؤة دبي لمشاركة دراسات الحالة المتعلقة بالشمول وإمكانية الوصول وتوفير ورش عمل للشركات الأعضاء حول المواضيع المتعلقة بالتنوع، والإنصاف، والشمول، وشمولية مكان العمل، وأداب التعامل مع ذوي الهمم.

كما بدأنا المحادثات مع مجلس الإمارات للتوازن

بين الجنسين لضمان توافق سياسات التنوع، والإنصاف، والشمول مع رؤية حكومة الإمارات العربية المتحدة للتوازن بين الجنسين وتولي النساء للمزيد من المناصب الإدارية العليا. نخطط للتعهد والعمل سوياً على ضمان تحقيق سياسات التوازن بين الجنسين في مختلف قطاعات البنك لوضع مسار للنمو والتطور المهني للنساء.

توزيع إجمالي القوى العاملة حسب الجنس (%)



توظيف الإناث حسب فئة التوظيف (%)



● الإدارة العليا
● الإدارة الوسطى
● الموظفون (مستويات أخرى)

● النسبة المئوية من الموظفين الذكور
● النسبة المئوية من الموظفات الإناث

يعطي بنك دينيز الأولوية لمنح الموظفين بيئة عمل شاملة ومتكافئة وتشاركية وصحية وأمنة، تحترم حقوق الإنسان وتضيف قيمة للمجتمع. وحالياً هناك تبلغ نسبة النساء في بنك دينيز 54.4% منهن نسبة 35.4% يشغلن مناصب إدارية مع وجود نساء في المناصب الإدارية العليا.



تنفيذ - برنامج تمكين المرأة

برنامج "تنفيذ لتمكين المرأة" يستهدف مبادرات تشغيل الأمهات اللاتي يرغبن في العودة لسوق العمل. ففي عام 2021، تم تعيين عدد كبير من الأمهات من خلال هذه المبادرة. حيث تهدف المبادرة لجذب النساء في دبي والإمارات المجاورة ومنح الأولوية لمواهبهن باستخدام نهج يستند إلى الجدارة. كما يوفر برنامج تمهيدي مشترك وعمليات تدريب.

68

عدد الأمهات المعينين

لتنسيق على تواصل، النادي النسائي

النادي النسائي للتواصل الذي أنشئ عام 2019 هو عبارة عن مجموعة ترحيبية تضمن حصول الموظفات على حقوق المشاركة، والتدريبات في مجال القيادة، وحضور أحداث فريدة من نوعها. وزاد حجم النادي وأنشطته بدعم من مجموعة الموارد البشرية كما نجح في إطلاق العديد من فرص المشاركة التفاعلية للتطور المهني للنساء.

المشعل

المشعل هو برنامج تدريبي لمدة 6 أشهر مصمم لحاملي الدبلوم وخريجي المدارس الثانوية المهتمين بأدوار مثل الصرافين واستشارات خدمة العملاء. من خلال البرنامج، سيتعلم مواطنو دولة الإمارات العربية المتحدة أساسيات آداب العمل، واللغة الإنجليزية المكثفة للخدمات المصرفية وتقديم خدمة عملاء ممتازة.

بداية

برنامج بداية هو برنامج تمهيدي لمدة 12 شهر للتعريف على مكان العمل لخريجي البرامج الوطنية الإماراتية. من خلال اكتساب الخبرة أثناء العمل من الإدارات المختلفة وإكمال التدريبات المجانية في الفصول الدراسية، سيكتسب متدربو بداية خبرة عملية كما سيبنون المهارات الأساسية للانتقال بعد ذلك إلى أحد أدوار "المتخصص" أو

"المدير المساعد" المستهدفة.

نحن نقدم مجموعة محددة من الأدوار للخريجين الجدد عبر أقسامنا وفرقنا المختلفة بما في ذلك الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات و Liv. و Advanced Analytics والمكتب الرقمي وتكنولوجيا المعلومات.

وتم تحديث البرنامج عام 2022 بهدف تزويد حديثي التخرج بأساسيات العمل المصرفي، والمعرفة الرقمية، والتفكير التحليلي بدعم من مدير برنامج مخصص ومدرب لرصد الأداء وإدارته.

رواد

رواد هو برنامج تطوير القيادات المتميزة الذي أطلقه بنك الإمارات دبي الوطني في سبتمبر

2021 للاستفادة من المواهب الإماراتية ذات الإمكانيات العالية استجابة لبرنامج نافس الفيدرالي الحكومي، والذي تم الإعلان عنه كجزء من "مشاريع الـ 50" في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتعد الرحلة التي تستمر 24 شهرا للمواطنين الإماراتيين لشغل مناصب قيادية في بنك الإمارات دبي الوطني، استنادا إلى طموحاتهم المهنية والأدوار التي تمثل مستقبل الخدمات المصرفية.

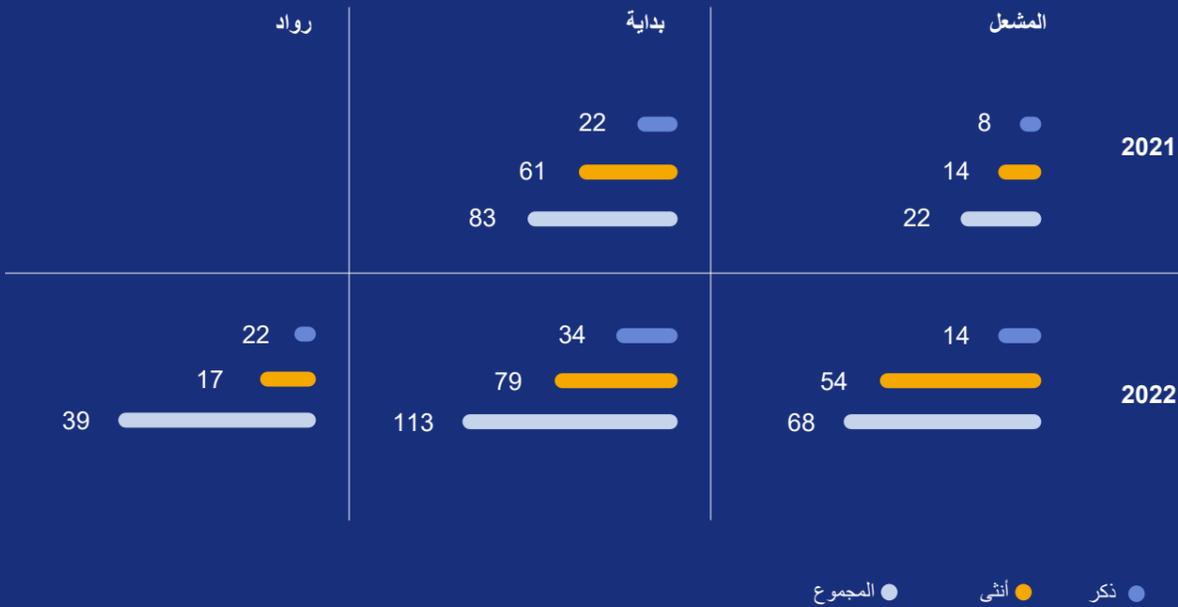
تمكين الإماراتيين - التوظيف والشباب

نسعى لتحقيق أهداف الحكومة فيما يتعلق بتنمية المواهب الإماراتية وإدراك أهمية "توطين" الوظائف في أعمالنا التجارية. استراتيجيتنا لجذب المواهب الإماراتية والاحتفاظ بها تشمل العمل مع مؤسسات خارجية مثل الكليات والجامعات لتوظيف المواهب، ووضع برامج تدريبية مخصصة لرفع مستوى مهارات حديثي التخرج

وإعداد خطة خاصة بهم للتعاقب الوظيفي والتدرج الوظيفي.

نسعى جاهدين لمواصلة تنمية المواهب الوطنية ورعايتها وتمكينها من خلال تقييمات على أساس الكفاءة، وبرامج تنمية، وخلق ظروف عمل تساهم في ازدهار البلاد. مبادراتنا الرائدة مصممة

لاكتشاف الإمكانيات ومنح الموظفون التدريبات اللازمة للوصول إلى المناصب الإدارية الشاقة ومساعدة بنك الإمارات دبي الوطني على بناء المستقبل.



الشمول

نشجع وجود بيئة يقبل فيها طاقم العمل الاختلاف ويقدره، بيئة داعمة مجزية تتسم بالاحترام. نعامل كل موظفينا معاملة متساوية بغض النظر عن النوع، أو السن، أو حالات الإعاقة، أو العرق، أو الخبرة، أو الأصول.



الإدماج الاجتماعي والاقتصادي لأصحاب الهمم من خلال شبكة الوظائف

يمثل أصحاب الهمم سوق عمل موهوب وغير مستغل.. لقد أثبتت توظيف أصحاب الهمم وإدماجهم في مكان العمل أنه يحسن ثقافة الشركة، ويقفل من استنزاف القوى العاملة، ويزيد من صافي أرباح الشركة. ويأتي إدراجهم الآن ضمن رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة لإنشاء مجتمع شامل بالكامل لأصحاب الهمم وتحويل الإمارات إلى واحدة من أكثر المناطق الصديقة لذوي الإعاقة في العالم.

أطلق بنك الإمارات دبي الوطني، بالشراكة مع منزل وهيئة تنمية المجتمع، "شبكة الوظائف بلا حدود" لربط الأشخاص ذوي الإعاقة المستعدين للعمل بأصحاب العمل المهتمين بجلب التنوع إلى القوى العاملة لديهم. وبالإضافة إلى توفير فرص متساوية للحصول على فرص العمل والتقدم، يعترف البرنامج بأهمية وجود قوة عاملة متنوعة وماهرة ويساعد على تزويد الموظفين وأصحاب العمل بالأدوات والمهارات المناسبة للنجاح.

ويتماشى إطار الشمول مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية الإمارات 2021 ورؤية البنك ورسالته وقيمه. يسعى "هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 10.2" إلى تعزيز الإدماج الاجتماعي والاقتصادي لأصحاب الهمم. بالإضافة إلى الأجندة الحكومية، "رؤية الإمارات 2021" و"خطة دبي 2021"، "معنا بلا حدود" تتماشى مع "مبادرة مجتمعي" التي تحول دبي إلى بيئة صديقة للإعاقة بحلول عام 2020 (يعد الإدماج في مكان العمل أحد الركائز الخمس لمجتمعي).

ويعد برنامج "معنا بلا حدود" التابع لبنك الإمارات دبي الوطني البرنامج الوحيد في المنطقة الذي يوفر عملية توظيف شاملة تقدم خدمات دعم شاملة، مجانية لأصحاب العمل والمرشحين. وقد صمم البرنامج مع وضع كل من أصحاب المصلحة الرئيسيين في الاعتبار لمعالجة شواغلهم واحتياجاتهم. تقوم شبكة الوظائف بتنفيذ رحلتين لأصحاب المصلحة: أصحاب العمل والمرشحين للوظائف التي تم تطويرها باستخدام تقنيات التفكير التصميمي المتمحورة حول الإنسان.

منذ تأسيسه في عام 2016، ساعد مشروع شبكة الوظائف في بنك الإمارات دبي الوطني على توظيف أكثر من 80 شخصاً من أصحاب الهمم، بمعدل استبقاء 90٪، في وظائف طويلة الأجل مع شركات مختلفة في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال عملية توظيف شاملة، وأماكن إقامة في مكان العمل، والتدريب على الوظائف، ودعم إضافي لصاحب العمل والموظف بعد تأمين الوظائف. انخفضت الأرقام خلال الوباء لكنها زادت تدريجياً في عام 2022. في الوقت الحاضر هناك 49 من أصحاب الهمم الذين هم جزء من البرنامج.

ويعمل لدى بنك الإمارات دبي الوطني حالياً أكثر من 30 شخصاً من أصحاب الهمم، من ذوي أنواع مختلفة من الإعاقات، ويتم تقديم الدعم لهم لضمان تكليفهم بمسؤوليات ذات مغزى وأداء أدوارهم بنجاح.

ذوو الهمم المعينون من خلال شبكة الوظائف

2020 ● 2021 ● 2022



مبادرات رفع مستوى مهارات المجتمع

رعاية التعليم

تم تطوير برنامج رعاية التعليم في عام 2022 ومن المقرر إطلاقه في يناير 2023 مع التركيز المناسب والمعزز على تحسين المهارات.

يهدف برنامج رعاية التعليم إلى دعم التطوير المهني لمواطني دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال تقديم رعاية تعليمية لأولئك الذين يرغبون في تعزيز تعليمهم في المجالات التي يتم طلبها وتتماشى مع متطلبات أعمال البنك.

برنامج القيادة الوطنية

أطلق بنك الإمارات دبي الوطني برنامجاً وطنياً للقيادة في عام 2014 لتطوير القادة الإماراتيين المستقبليين الذين يمكنهم أن يتطوروا إلى مناصب رئيس اللجنة التنفيذية ووحدة N-1 في السنوات الـ 3 - 5 القادمة. وينظر إلى البرمجة اللغوية العصبية على أنها وسيلة لتحقيق تطلعات مجلس الإدارة إلى تأميم معظم وظائف اللجنة التنفيذية والإدارة العليا في البنك في السنوات القليلة المقبلة.

يشارك جميع المشاركين في مراكز تقييم إمكانات القيادة والاستعداد الصارمة تليها جلسات التغذية الراجعة الفردية والتدريب والتخطيط الإنمائي. جميع المشاركين لديهم برامج تطوير نشطة وفردية تهدف إلى التعرض السريع، والكامل للقيادة، والتدريب والنمو. يعد التسجيل في كليات إدارة الأعمال الرائدة في العالم، مثل جامعة أكسفورد، جزءاً لا يتجزأ من البرنامج.



3 هو المدير التنفيذي الذي يعد تقريراً مباشراً للرئيس التنفيذي N-1

عمليات الالتحاق بالجامعة

يضمن التوظيف الحفاظ على علاقات قوية مع الجامعات داخل دولة الإمارات العربية المتحدة وخارجها بهدف تعزيز الوظائف داخل مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني. تجري عروض ترويجية داخل الجامعات ونقدم دورات تدريبية واستشارية مهنية حول الأدوار الأكثر ملاءمة في الصناعة المصرفية وفقاً لمفاتيح المرشحين.

قمنا بزيارة العديد من الجامعات في عام 2022 بما في ذلك حملة ترويجية افتراضية للمنتدى الافتراضي 50 في واشنطن (الولايات المتحدة الأمريكية). يركز كل من "الهدف 8 من أهداف التنمية المستدامة: العمل اللائق نمو الاقتصاد" و"رؤية الإمارات 2021" بشدة على تنمية الشباب الإماراتي. من أجل مساعدة الطلاب الإماراتيين في أنشطة التطوير التعليمي

والمهني التي من شأنها النهوض بالاقتصاد التنافسي للدولة وتعزيز الثقافة الإماراتية في مكان العمل، فقد أخذنا على عاتقنا هذه المسؤولية.

توزيع إجمالي القوى العاملة حسب السن في عام 2022 (%)



وأسس بنك دينيز ثلاثة برامج تدريب مختلفة بهدف جذب المواهب الشابة إلى المؤسسة. فمنذ عام 2013، أكمل آلاف الطلاب برامجهم التدريبية في بنك دينيز. وأحد هذه البرامج هو Deniz'in Incileri Plus المصمم لطلاب السنة النهائية، والذي تسبب في تعيين 1124 متدرب بعد الانتهاء منه.

اندماج الموظفين ورضائهم

الكلمة العربية "صوتي" تعني الصوت الخاص بي. يعتمد نهج "صوتي" على جهود اندماج الموظفين بهدف فهم وجهات نظر الموظفين في القضايا التي تؤثر على بنك الإمارات دبي الوطني وتعتبر من المواضيع ذات الأولوية الكبرى والتأثير الملحوظ على موظفي البنك حتى تتمكن من اتخاذ الإجراءات المناسبة.

أنشطة اندماج الموظفين

شركة نيو هاب التي تعتبر الجيل الجديد من الشركات الفرعية التابعة بنك دينيز والتي بدأت عملها في إطار تواصل حديقة الحيوان المانية دينيز، وشركة دينيز للمشاريع، وشركة فاست باي مع بعضهم البعض. الشركة التي تضمن شبكة دعم مادي ذات خبرة موجهة لمنظومة ريادة الأعمال التركية والتي تشمل مجموعة من الاختصاصات تتنوع بين شركة برمجيات، ووحدات مبيعات وتسويق بالإضافة إلى أنشطة إدارة المنتجات وتمييزها والخدمات المصرفية المفتوحة. شركة نيو هاب توفر البرامج التدريبية، والخدمات الاستشارية، والدعم لموظفي بنك دينيز بالإضافة إلى العمل عن كثب مع الشركات الناشئة في منظومة العمل التجاري. وكجزء من ذلك، تستهدف شركة نيو هاب دعم الأفكار والمشروعات الجديدة من خلال نشر ثقافة ريادة الأعمال من خلال برنامج لابتكار وريادة الأعمال يسمى فكير ليمني. كما تلعب دوراً رائداً في تشجيع الموظفين على وضع أسس ريادة الأعمال من خلال برنامج شهادة ريادة الأعمال وهو برنامج تدريبي خاص لموظفي بنك دينيز .

برامجنا التقديرية

الجوائز السنوية للجهود الإضافية

هدف برنامج الجهود الإضافية هو إلهام موظفينا لبذل "جهود إضافية" ونيل التقدير بصفقتهم نموذجاً يحتذى به. أهداف هذا البرنامج هي خلق مكان عمل محفز والحفاظ عليه، وتشجيع الفرق والأفراد إلى الذهاب إلى ما هو أبعد من الهدف الموضوع لهم، وتعزيز قيم المؤسسة من خلال تصرفات طاقم العمل.



جوائز التقدير السنوية حسب الفئة

الجائزة الباقوتية	الجائزة الزمردية	الجائزة الياقوتية	الجائزة الماسية
(للتميز الفردي للمناصب وصولاً لمرحلة المديرين)	(للتميز الجماعي للفرق التي يقودها المديرين ومساعدي نائب الرئيس)	(للتميز الجماعي للوحدات التي يقودها نواب الرؤساء وكبار نواب الرؤساء)	(للتميز الجماعي للأقسام التي يقودها نواب الرؤساء التنفيذيين وكبار نواب الرؤساء التنفيذيين)
126	20	7	4

نظمت الكثير من الحملات طوال العام تركز على اندماج الموظفين، وتحسين الأداء والإنتاجية، وزيادة رفاهية الموظفين. كانت الحملات كثيرة ومتنوعة.

تم إطلاق

نظام التواصل للشركات

الذي يعتبر أول قناة اتصال رقمية داخلية غير البريد الإلكتروني في بنك الإمارات دبي الوطني، كما أتاحت إمكانية استخدام القدرات التحليلية للمرة الأولى. وهذا هو ما يتيح تنفيذ عمليات القياس ويسهل استهداف الجمهور.

تم إطلاق

مسابقة تصوير فوتوغرافي

عالمية تضمن اندماج الموظفين والتي تحولت الآن إلى حملة محتوى يصنعه المستخدمون لمنصات التواصل الاجتماعي

تم إطلاق

استطلاع رأي داخلي سنوي لنسبة رضا العملاء

في شهر نوفمبر لتحديد نقاط النجاح الرئيسية في كل الأقسام والنقاط التي تحتاج إلى تحسين مستمر

تم إطلاق

أحداث مباشرة عبر الإنترنت

تتضمن لقاءات ومحاضرات تغطي إدارة الأداء ومجموعة من المواضيع التي تشمل الأكل الصحي، والتأمين الطبي، وتمكين المرأة، والعناية بالنفس، وإدارة الطاقة، والقيادة.

تم إطلاق

حملة تواصل

بخصوص الحفل السنوي للاندماج، تشمل مقاطع الفيديو والنشرة الدورية الأسبوعية التي يتم مشاركتها مع كل موظفي بنك الإمارات دبي الوطني.

تم إطلاق

حملة الرفاهية العادلة

من خلال صنع العديد من مقاطع الفيديو التي تم مشاركتها في منشآت بنك الإمارات دبي الوطني في دبي بالإضافة إلى حملة استراتيجية للتسويق من خلال البريد الإلكتروني.

تم إطلاق

أكثر من مجرد مصرفي

التي تسلط الضوء على قصص نجاح الموظفين وكيفية تأثير شغفهم وهواياتهم على طريقة عملهم كموظفين يضيفوا قيمة لبنك الإمارات دبي الوطني.

تم إطلاق

مسابقة تصوير فوتوغرافي

عالمية تضمن اندماج الموظفين والتي تحولت الآن إلى حملة محتوى يصنعه المستخدمون لمنصات التواصل الاجتماعي



برافو - تقدير الموظف للموظف

منصة البنك عبر الإنترنت لتقدير الموظف للموظف، برافو، تسمح لطاقتهم بالعمل بإرسال بطاقة إلكترونية أو مصافحة افتراضية لأي عضو في البنك في أي فرع من الفروع. تعزز المنصة قيمة التعاون من خلال العمل الجماعي، والمسئولية، والمشاركة الفعالة.



7,430

عدد الحاصلين على جوائز برافو

الإنجازات البارزة - جوائز الخدمة الطويلة

نحن نقدر ونعترف بالمساهمات التي قدمها جميع موظفينا، ولكن بشكل خاص من قبل أولئك الذين يعملون معنا لفترة طويلة من الزمن. لم تكن إنجازاتنا ممكنة بدون تفانيهم وولائهم وجهودهم.

حيث تُمنح جوائز الإنجازات البارزة للخدمة الطويلة للموظفين التي تتجاوز فترة عملهم 10 سنوات في بنك الإمارات دبي الوطني



المجموع	25 سنة	20 سنة	15 سنة	10 سنوات
698	24	53	398	223

تقييم الأداء وتقديره

من خلال تقييم الأداء، نركز على "كيفية" تحقيق الأهداف بالإضافة إلى "ماهية" الأهداف المحققة وهو ما ينطبق على جميع مستويات العاملين في البنك التي تشمل وحدات الأعمال والتقييم على المستوى الفردي. تقييم "الكيفية" يتسق مع سلوك الموظف، على سبيل المثال لا الحصر الالتزام بالقيم المؤسسية وإظهار حسن السلوك أو إدارة المخاطر السلوكية.

يتماشى مع تحقيق الأهداف التجارية. وحيثما كان ذلك مناسباً، تشمل الأهداف السلوك أثناء التعامل مع العملاء كجزء من الأهداف في تقييم الأداء الفردي. ففي عام 2022، استمر البنك في ترسيخ المبادئ الأساسية لإطار عمل إدارة الأداء والذي يتضمن:

- فعالة لتنمية المواهب داخل البنك.
- التكيف مع المتطلبات المتطورة في المشهد التنظيمي.
- تقييم السلوك بما يتماشى مع سياسة مخاطر السلوك وإطار العمل الذي تم تنفيذه في منتصف عام 2022.

- زيادة التمييز بين أداء الموظفين من خلال مقدمة لمقياس تقييم مبسط لتعزيز الأجر مقابل الأداء.
- زيادة دعم ثقافة التوجيه التي تضمن نقاشات متعددة الجوانب في الوقت الفعلي مع تطبيقات

تقييم الأداء الفردي هو عنصر أساسي في مبدأ "الأجر مقابل الأداء" الذي يركز على ضمان الحصول على أجر عادل منصف يختلف بناءً على أداء الموظف وحجم الإسهامات الذي

المكافآت

تتبنى المجموعة سياسة مكافآت مصممة لضمان تنفيذ ممارسات مناسبة فيما يتعلق بالمكافآت في المجموعة مع التركيز على تشجيع إدارة المخاطر إدارة مناسبة فعالة. تتضمن سياسة المكافآت عناصر هامة تشمل على سبيل المثال لا الحصر إطار عمل لفلسفة حوكمة المكافآت في المجموعة وهيكل للمكافآت. تم تحديث السياسة في يونيو عام 2022 بما يتماشى مع الشروط القانونية للمكافآت

في الإمارات العربية المتحدة.

السياسات والممارسات العامة للمكافآت في المجموعة تهدف إلى ضمان مكافآت شاملة تعترف بالأداء وتقدره بما يتماشى مع الاستراتيجية التجارية، في إطار إدارة مخاطر سليمة وإطار حوكمة يؤكد بكل وضوح على "كيفية" تحقيق الأهداف بالإضافة إلى "ماهية" الأهداف

المحققة وتشمل الأهداف المحددة التالية:

جذب المواهب والإبقاء عليها وتشجيعها

من خلال مكافآت عادلة منصفة وعروض واضحة سهلة الفهم ومتوازنة توازنًا مناسبًا بين الأجر الثابت والمكافآت المتغيرة

تعزيز ثقافة الأجر مقابل الأداء

من خلال تفريق مناصب بناءً على الأداء والمساهمات المتماشية مع تحقيق الأهداف التجارية.

دعم ثقافة

تعزيز التنمية المستدامة وتقدير أصحاب المصلحة، والعملاء، والموظفين، والمجتمعات على المدى الطويل.

موانعة وتوجيه وتعزيز

تقافتنا وقيمنا والسلوك المرغوب وهو ما يعتبر جزءًا لا يتجزأ من عناصر تحقيق أهداف المؤسسة من الناحية الفردية والناحية الجماعية.

ترسيخ إدارة المخاطر والمكافآت

لتعزيز السلوك بناءً على حكمة اتخاذ القرارات، والمعايير الأخلاقية العالية، والضوابط الداخلية، والامتثال للوائح التنظيمية.

غرس حس الملكية

لدى الموظفين من خلال منحهم فرصًا للمشاركة في نجاح الشركة عبر عروض المكافآت الشاملة التنافسية المرتبطة بالأداء الاستثنائي والنتائج الاقتصادية.

مكافآت ثابتة يتم تحديدها بشكل عادل بناءً على مستويات الأجر في السوق، والخبرة الفردية، والخبرة المهنية، ومسؤوليات المنصب، وأقدمية الموظف، والمتطلبات التنظيمية، ومتطلبات الحوكمة. مراجعة الأجر مراجعة دورية واتخاذ قرارات الأجر بناءً على الأداء، ووضع السوق، القدرة على تحمل التكاليف. خلال عام 2022، ونتيجة لتحديدات وظروف الاقتصادات الكلية حول العالم، أجريت مراجعة لأجر السوق في منتصف العام وتم تنفيذها لخدمة الموظفين في المجموعة.

استخدمت العديد من المكافآت المتغيرة لتقدير الأداء وتشجيعه وأقرت المجموعة نظام مكافآت تقديري ونظام للحوافز:

يطبق نظام المكافآت الخاص بالمجموعة مبدأ الدفع مقابل الأداء ويعمل على أساس تقديري. يتم تحديد مخصصات المكافآت للموظفين بناءً على الأداء العام للمجموعة المعدل حسب

المخاطر، وأداء الأعمال والأداء الفردي، ودور الموظف ومسؤولياته، وتقييم الأداء بناءً على المعايير المالية وغير المالية، بما في ذلك السلوك والسلوك. تماشيًا مع المتطلبات التنظيمية لدولة الإمارات العربية المتحدة، تشتمل المكافآت المتغيرة للموظفين الخاضعين للتنظيم في دولة الإمارات العربية المتحدة والتي تحددها المجموعة على عنصر التاجيل.

تنطبق الحوافز على بعض الأعمال التجارية ومناصب المبيعات (أو مناصب العمليات الداعمة لمناصب المبيعات) و/أو المناصب المسؤولة عن استرداد مجموعة المبالغ المتعلقة. كما تعمل الحوافز وفقًا لمبدأ الأجر مقابل الأداء. تُحتسب الحوافز بناءً على القيمة المضافة، والسلوكيات، والجودة، وإجراءات إدارة المخاطر التي تنطبق على تقييم أداء الموظف وتؤثر إجمالي الحوافز المدفوعة له.

● يطبق البنك سياسة التعديل طبقًا للمخاطر اللاحقة المتعلقة بالمنصب من خلال التعديلات خلال العام كجزء من عملية مكافآت نهاية العام من خلال عملية تعديل المكافآت و/أو عملية التعديل والاسترداد على الأجر المتغيرة خلال فترات إعادة صياغة الموارد أو انحدار النتائج المالية خلال الفترة ذات الصلة.

دعم بنك دينيز خلال عام 2022 إجمالي

1648 موظف وعين نسبة 94% من المناصب الإدارية الشاغرة من داخل المؤسسة. كما يراقب بشكل مستمر مشاركة الموظفين ومدى رضاهم ويضع خطة عمل بناءً على النتائج. فمن خلال استطلاع مشاركة الموظفين الذي أجري عام 2022، زادت نقاط بنك دينيز بمقدار نقطتين مقارنة بالعام الفائت متجاوزة الحد الأقصى للصناعة المصرفية في تركيا.

مزايا الموظفين

يتم مراجعة الامتيازات مراجعة دورية لضمان التوافق مع القواعد التنظيمية المحلية ومتطلبات الحوكمة وموائمة الممارسات السائدة في السوق للمناصب ذات الصلة. تشمل المميزات الممنوحة في بنك الإمارات دبي الوطني على سبيل المثال لا الحصر:

مزايا تغيير محل الإقامة لتعزيز تنقل المواهب على الصعيد الدولي.

تأمين طبي وتأمين على الحياة معززين والذي يعتبر من العناصر التنافسية في السوق.

سلف للمرتبات وتسهيلات مالية للعائلة لضمان الدعم المالي وقت الحاجة.

تأمين طبي وتأمين على الحياة معززين والذي يعتبر من العناصر التنافسية في السوق.

إجازات مدعمة لدعم العائلة، مثل إجازات الولادة، والتبني، والأبوة زيادة على متطلبات قانون العمل بالإضافة إلى تدابير عمل مرنة.

المبادرات الصحية التي تركز على صحة الموظفين جسدياً، ونفسياً، وعتلياً.

صحة الموظفين وسلامتهم

نود ضمان بيئة عمل آمنة داعمة للموظفين حتى يتمكنوا من إخراج كل القدرات الكامنة. نكرس جهودنا

لتعزيز صحة العمالة وسلامتها لضمان تطور العاملين في مناصبهم. نلتزم بضمان حياة مرضية مجزية

للموظفين من خلال منحهم الأدوات التي يحتاجونها للبقاء بأفضل مستوى من الصحة الجسدية والعقلية.

الوفيات/الإصابات	الوحدة	2022
وفيات الموظفين	رقم	0
إصابات الموظفين في موقع العمل	رقم	6

إجازة الأمومة / الأبوة

ندرك الصعوبة والإرباك عندما تصبح أم/أب جديد. رحلة الأمومة/الأبوة. كما ندعم الأبوين بالتبني من خلال توفير مميزات إجازة التبني التي تشبه مميزات

برامج العافية لدينا

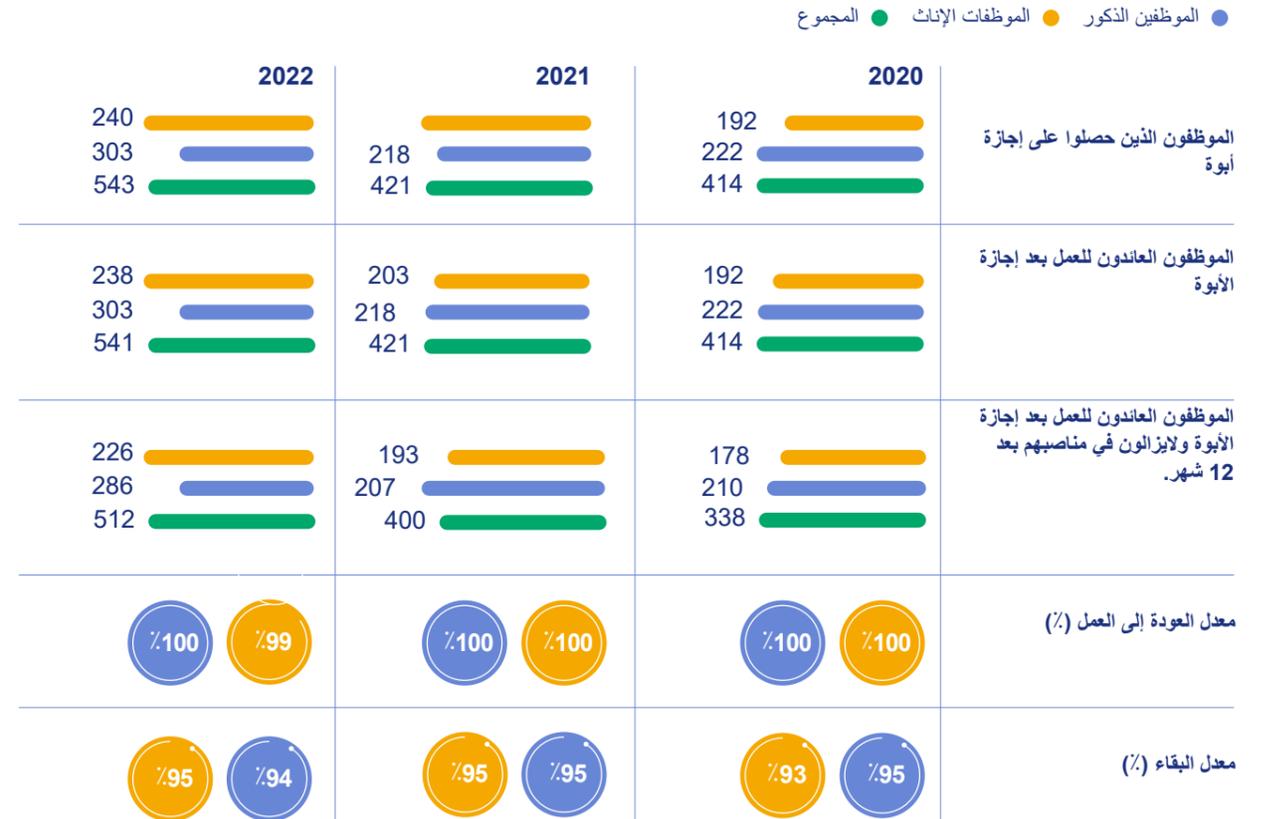
يلتزم برنامج رفاية الموظفين لدينا، الذي يندرج تحت قسم الموارد البشرية للمجموعة، بضمان تمتع موظفينا بأكثر مستويات ممكنة من الصحة الجسدية والعاطفية. فيما يلي بعض المبادرات التي نقدمها لموظفينا:

عرض لقاح الإنفلونزا السنوي كل عام - نحن نقدم لقاحات الإنفلونزا المجانية في الموقع في جميع مكاتبنا الرئيسية وبعض الفروع.

مراكز العافية وغرف استشارة الأطباء - يتمتع موظفونا بإمكانية الوصول إلى مراكز العافية وغرف الاستشارات الطبية حيث يمكنهم رؤية طبيب في الموقع وإنجاز أعمال التحاليل وفحص القياسات الحيوية الخاصة بهم.

جلسات العافية - لضمان حصول موظفينا على المعلومات والمعرفة الصحيحة فيما يتعلق بصحتهم وعافيتهم العقلية بالشراكة مع مقدمي الخدمات الصحية المعتمدين، نقوم بإجراء جلسات عافية شهرية حول مواضيع مختلفة.

معرض العافية للموظفين - جميع الموظفين مدعوون للمشاركة عبر أكثاشك إعلامية مختلفة وعروض صحية مجانية.



مرونة العمل في بنك الإمارات دبي الوطني

لقد وصلنا تعزيز وتتشجيع نمط العمل المرن حتى عام 2022 مع التركيز على تعزيز التوازن بين العمل والحياة لموظفينا. كان كل من الإدارة العليا ومجلس الإدارة داعمين للغاية لهذا الترتيب وقد تم تزويد موظفينا ببنية تحتية قوية ليكونوا قادرين على العمل عن بُعد دون المساس بمعايير أمان المجموعة. بالإضافة إلى ذلك، زادت المرونة المتاحة للموظفين لضمان الدعم في اللحظات الهامة والأحداث التي تغير الحياة مثل ولادة الأطفال، والعودة لموسم المدارس،

تدريب الصحة والسلامة

اسم التدريب	الوحدة	2021	2022
أساسيات مكافحة الحريق والسلامة	عدد الساعات	567	1,048
تدريب المسعفين	عدد الساعات	729	747
الوعي بالصحة والسلامة المهنية والأمن المادي	عدد الساعات	6,926	N/A

عدم التمييز والتظلمات

تم الإبلاغ عن 3 حالات تظلم وتم حلها جميعًا بما يرضى الأطراف.

يتم التعامل مع شكاوى الموظفين بسرية ودون تحيز. يتم تقييم كل شكوى على أساس جدارتها ويتم إجراء تحقيق أولي لكل قضية يتم تقديمها إلى الهيئة المستقلة للبنك. إذا لزم الأمر، قد يتم تمديد هذه المواعيد بالاتفاق. قد يختار الموظف تصعيد شكوى مكان العمل إلى المستوى التالي من الإدارة إذا وجد الموظف أن الشكوى لم يتم حلها أو لم يتم التعامل معها بشكل مرضٍ. يُطلب من الموظف تقديم بيان بأسباب الإحالة.

يوفر البنك أيضًا آلية أخرى هي قناة الإبلاغ عن المخالفات، والمتاحة للعملاء والموظفين لتقديم الشكاوى دون الكشف عن هويتهم. يطبق البنك إجراءات تأديبية عندما يكون الادعاء بالتمييز و/أو المضايقة مبررًا بعد تحقيق موضوعي.

يلتزم بنك الإمارات دبي الوطني بالمتطلبات القانونية المنصوص عليها في القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة، الذي يحكم علاقات العمل ويحمي الموظفين من التحرش والتمييز في العمل. لحماية الموظفين ومحاسبة المخالفين، قام البنك بتطوير وتنفيذ إجراءات تأديبية وتظلم صارمة. كما يحظر التمييز والتحرش بموجب مدونة السلوك.

يتم التعامل مع شكاوى الموظفين، بما في ذلك تلك التي تدعي التمييز والمضايقة، بشكل مستقل بموجب سياسة التظلم الخاصة ببنك الإمارات دبي الوطني ويتم الاستماع إلى هذه الحالات من قبل هيئة مستقلة أو لجنة رسمية اعتمادًا على نوع الشكوى.



حقوق الإنسان

بالبنك، أكاديمية كورنرستون، يتلقى العمال تدريبًا سنويًا على حقوقهم كموظفين، ومدونة قواعد السلوك، وعدد من قواعد الشركة.

مدونة قواعد السلوك الخاصة بالبنك على جميع الموظفين، والتي تنطبق على جميع الموظفين وتوضح التزام بنك الإمارات دبي الوطني بحماية عماله مع الالتزام أيضًا بالمحظورات القانونية ضد العمل الجبري الواردة في القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

من خلال منصة التعلم عبر الإنترنت الخاصة

يلتزم بنك الإمارات دبي الوطني بالمتطلبات القانونية المنصوص عليها في القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة، الذي ينظم علاقات العمل ويتناول توظيف القاصرين. يخضع البائعون والموردون لنفس القواعد والتشريعات.

يعمل بنك الإمارات دبي الوطني بجد لخلق مكان عمل يقدر موظفيه ويعزز الشمولية. تتنطبق

بنك لمجتمعاتنا

منذ بدايتنا، كان رد الجميل للمجتمع عقيدة أساسية وألوية قصوى لمنظمتنا. فهدفنا هو خلق فرص للازدهار، ومن خلال مبادرات العمل الخيري والتأثير الاجتماعي، نظهر اهتمامنا والتزامنا بدعم المجتمعات التي نعيش ونعمل فيها والارتقاء بها.

إن فلسفتنا التمثيلية في "خلق قيمة مشتركة" لمجتمعاتنا هي أساس لاستراتيجية المسؤولية الاجتماعية لدينا. يعمل إطار المشاركة الاجتماعية لدينا على المستوى الوطني لمواءمة ودعم جداول أعمال الدولة بما في ذلك المطالب الإقليمية والديموقراطية والاجتماعية، وكذلك على مستوى الشركات داخل المنظمة. بصفتنا بنكا رئيسيا في المنطقة، فلدينا هدف مزدوج على المستويين الوطني والدولي؛

(Dubai Can) والحفاظ على أشجار القرم (من أجل البيئة)، ومحو الأمية المالية والأمن (المجتمع والحوكمة الرشيدة).

نموذج إطار العمل أذناه. في هذا القسم، نعرض كيفية تنفيذ أنشطة الاستثمار المجتمعي المختلفة، المرتبطة باستراتيجية شركتنا والدور المهم في المنطقة مثل التطوع والتعليم ورفاهية المجتمع. تشمل هذه المبادرات برنامج أكستشجر (لصالح المجتمع)، و "دبي تبادر، للاستدامة"

تم تصميم إطار المشاركة الاجتماعية لدينا مع وضع هذين الهدفين في الاعتبار. تحدد العناصر الرئيسية لهذا الإطار العديد من قضايا الاستدامة الجوهرية النابعة من مهمتنا والتي حددها لأعمالنا، مثل الاعتراف بأهداف التنمية المستدامة والتأثيرات البيئية ودعم التنوع وتعليم المجتمع، كما هو موضح في

- أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة
- إطار التمويل المستدام للإمارات العربية المتحدة 2030-2021
- رؤية بنك الإمارات دبي الوطني وأهدافه وقيمه

الدوافع الرئيسية

- الاستقرار المالي
- البيئة
- التنوع والشمول
- التوعية المجتمعية

مجالات التركيز

- التطوع
- تطوير البرامج
- الشراكات والتعاون
- التواصل والمشاركة

آليات التنفيذ

- العائد الاجتماعي على الاستثمار (SROI)
- مشاركة أصحاب المصلحة
- الرقابة والتقييم

قياس الأثر

في كل مجال من مجالات التركيز ضمن إطار المشاركة الاجتماعية، نقوم بتنشيط العناصر الأربعة التالية لخلق تأثير متعدد الأبعاد:

المجتمع

- الشراكة مع مؤسسات التنمية الاجتماعية والشعب لإحداث أثر في المجتمع على نطاق أوسع

الأصول البشرية

- استخدام رأس المال البشري لدينا للاستفادة من خبراتهم وتمكينهم من رد الجميل للمجتمع

الخدمات

- تحديد الخدمات الحالية وإنشاء خدمات جديدة يمكنها مواجهة التحديات وخلق الفرص لتمكين المجتمع

المنتجات

- استخدام خبرة البنك في ابتكار منتجات تعود بالنفع على المجتمع

بصفتنا بنكا رئيسيا في المنطقة، فلدينا هدف مزدوج على المستويين الوطني والدولي؛

المساهمة على نطاق أوسع في رفاهية المجتمع والبيئات المحلية

تقديم منتجات وخدمات تعكس احتياجات عملائنا



برنامج إكستشينجر

المستدامة. بفضل برنامج إكستشينجر، تم الاعتراف بالبنك باعتباره الفائز بجائزة الابتكار امباكت 2030.

في الجدول والرسم البياني أدناه، نوضح عدد ساعات التطوع وعمليات نشر المتطوعين عبر برامج إكستشينجر المتنوعة في عام 2022، لدعم المبادرات المجتمعية والأشخاص ذوي الإعاقة والبيئة.

ملحوظ بين الموظفين. نتيجة لذلك، تم توسيع فرص التطوع لتشمل عائلات الموظفين وأصدقائهم وشركاء الأعمال.

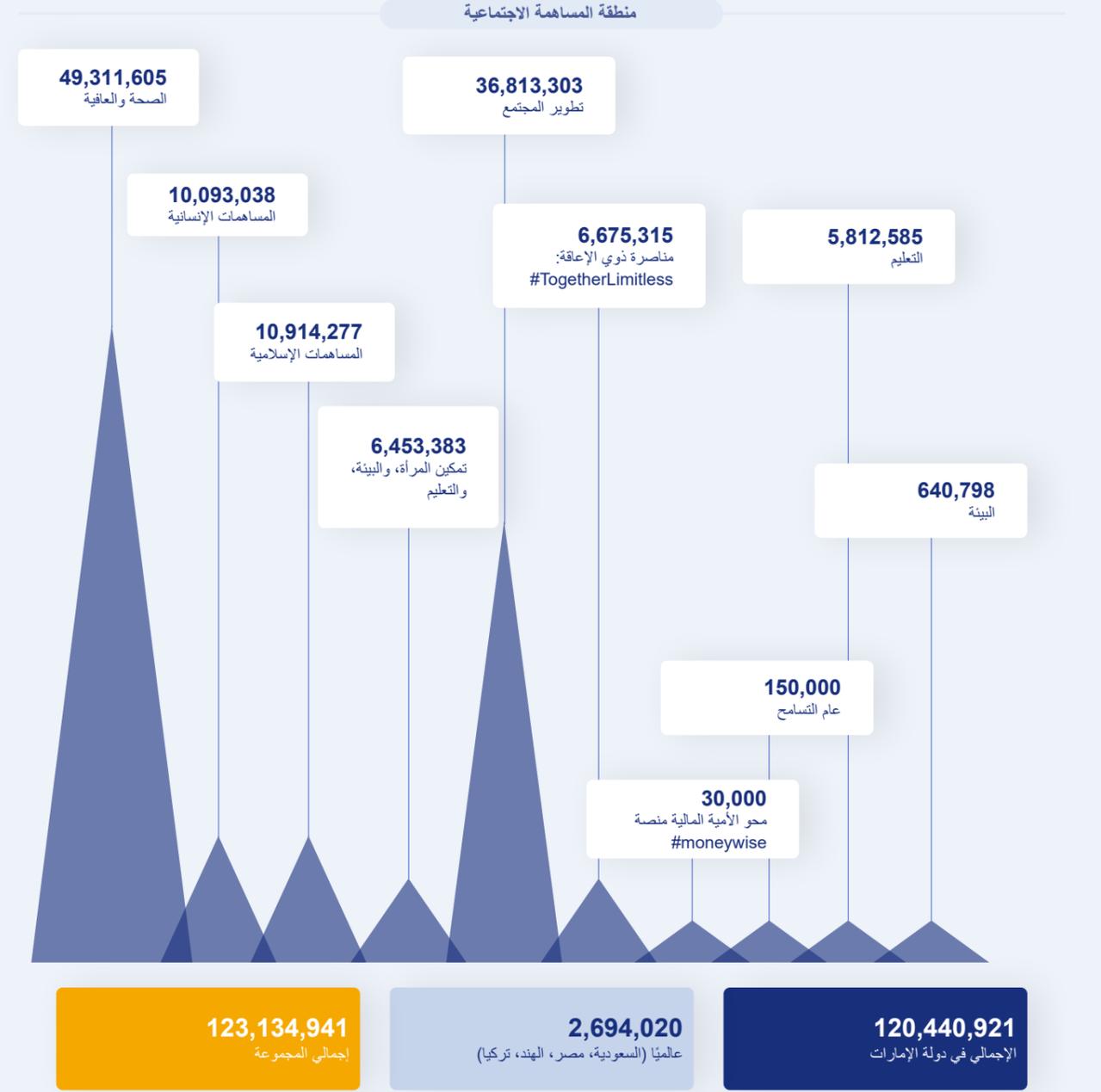
في عام 2021، دعمنا الاستراتيجية الوطنية للعمل التطوعي لدولة الإمارات العربية المتحدة 2021 وما زلنا نواصل هذه المشاركة. للاستفادة من مواردنا لدعم جدول أعمال الاستدامة، انضمنا أيضًا إلى امباكت 2030، ذراع العمل التطوعي المؤسسي للأمم المتحدة. بمساعدة شبكتها من العلاقات ومجموعات أدواتها لتعزيز مشاركة الموظفين والعمل الجماعي، تعمل امباكت 2030 على معالجة أهداف التنمية

يعمل برنامج إكستشينجر، وهو برنامج تطوعي للموظفين حائز على جوائز، على نشر العمل التطوعي بين موظفي مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، ويوسع من دعم المجموعة للقضايا المتعلقة بثلاثة مجالات رئيسية للتركيز:

- العافية المالية،
- التنوع والشمول،
- والتواصل مع المجتمع.

منذ بداية البرنامج في عام 2015، نما البرنامج بشكل

الوحدات	2020	2021	2022
عمليات نشر المتطوعين	1,084	902	1,985
رقم			
ساعات التطوع	5,216	4,777	10,301
عدد الساعات			
أحداث وفرص التطوع	218	192	248
رقم			



بالإضافة إلى أنشطة الاستثمار المجتمعي لدينا، فإننا ندير أيضًا قنوات مختلفة لتلقي التبرعات، مع أحدث الأرقام الموضحة أدناه:

التبرع عبر الإنترنت	4,218,930,83 درهم إماراتي
التبرعات المقدمة عبر القنوات الإلكترونية لبنك الإمارات دبي الوطني من قِبَل موظفي البنك وعماله.	
التبرع دون اتصال بالإنترنت	
التبرعات المباشرة والمادية المقدمة من بنك الإمارات دبي الوطني للشركاء في الأعمال الخيرية.	

مبادرات الموظفين

مبادرات الموظفين

لدعم حملة "دبي تستطيع" على مستوى المدينة، قام بنك الإمارات دبي الوطني أيضاً بتنفيذ العديد من المبادرات للموظفين:

تم إنشاء معروضات على طراز المعارض الفنية في المناطق العامة للموظفين، تعرض رسائل رئيسية حول أهمية تقليل استخدام البلاستيك.

تم إجراء جلسات توعية بواسطة فريق "دبي تستطيع" لحوالي 300 موظف حول أهمية تقليل استخدام البلاستيك.

خُطرت عبوات المياه البلاستيكية المخصصة للاستعمال لمرة واحدة في جميع أنحاء البنك اعتباراً من 1 سبتمبر 2022

محو الأمية المالية

جمهورنا في التنقل عبر الخيارات التي من شأنها تحسين مستقبلهم، فإننا في هذا الصدد، قد ركزنا في عام 2022 على تطوير برنامج شامل طويل الأجل يسمى "الرفاهية المالية مع بنك الإمارات دبي الوطني" ليتم إطلاقه في عام 2023.

والمشورة بشأن عادات الادخار والإنفاق، ونصائح حول الاقتراض والاستثمار. هذه المبادرة هي جزء من استراتيجيتنا للمساعدة في تطوير جمهور أكثر دراية، يستطيع اتخاذ القرارات المالية.

لقد قمنا بتنفيذ العديد من ورش العمل للتثقيف المالي للطلاب في عام 2021. نظراً لأننا ملتزمون بمساعدة

من خلال التوعية المجتمعية وجهود التدريب، نهدف إلى زيادة المعرفة المالية بين فئات سكانية محددة، بما في ذلك الشباب وذوي الدخل المنخفض والمهاجرين. تساعد حملات التوعية المالية ومنشورات وسائل التواصل الاجتماعي وورش العمل التدريبية الجمهور وقاعدة عملائنا على أن يصبحوا أكثر وعياً من الناحية المالية، كما يستفيدون من تلقي التوجيه

مصرفي ليوم واحد

يقدم برنامج "مصرفي ليوم واحد" لطلاب المدارس نافذة تدريب تفاعلية ليوم واحد في عالم الخدمات المصرفية. يتيح البرنامج وصولاً مباشراً إلى كيفية عمل البنك، وعمل الصناعة المالية والمهن التي تُمارس داخلها. كما يمنحهم نظرة ثاقبة حول كيف أن القطاع المصرفي يمثل مهنة مجزية. في عام 2022، أجرينا 27 جلسة، بمشاركة أكثر من 600 طالب. لقد سمح هذا البرنامج أيضاً لمتطوعي أكستشجر لدينا بتوسيع دعمهم لهذه المبادرة.

بالإضافة إلى
85 ساعة تطوع
ساهم بها برنامج التبادل "أكستشجر"
الخاص بنا (برنامج المتطوعين للموظفين)

مشاركة أكثر من
600
طالب

أجريت
27
جلسة

مبادرة الحفاظ على الخدمات المصرفية الخاصة لدعم أشجار القرم في الإمارات العربية المتحدة

تم إطلاق هذه المبادرة في أكتوبر 2022، وتهدف إلى دعم رؤية بنك الإمارات دبي الوطني للتوافق مع طموح دولة الإمارات العربية المتحدة في الحفاظ على التنوع البيولوجي والمساعدة في تحقيق الصافي الصفري للانبعاثات. يتم منح عملاء الخدمات المصرفية الخاصة الجدد فرصة للمشاركة في برنامج الحفاظ على البيئة الحصري هذا في البنك، لزراعة 3,000 من أشجار القرم في حديقة قرم الجبل، وهي محمية طبيعية في أبو ظبي.

وكجزء من رحلة الترحيب بالعملاء الجدد، يتم زرع 12 شجرة باسم كل عميل جديد، ويتم تخصيصها للعميل لبقية حياتها الطبيعية في حديقة أشجار القرم. يتيح تطبيق EcoMatcher بخاصة البلوك تشين، لعملاء البنك تتبع تقدم الأشجار المخصصة لهم.



دبي تبادر، للاستدامة (Dubai Can)

تم إطلاق مبادرة حكومة دبي، دبي تستطيع، في عام 2022، بهدف الحد من استخدام زجاجات المياه البلاستيكية المخصصة للاستعمال لمرة واحدة. تم تركيب محطات مياه في مواقع مختلفة في المدينة، لتوفير المياه مجاناً للمجتمعات، فضلاً عن تشجيع استخدام الزجاجات القابلة لإعادة الاستخدام.

لقد دعم بنك الإمارات دبي الوطني هذه المبادرة من خلال تمويل:

ويجري العمل على تركيب
محطة مياه ثالثة في مدينة
زايد الرياضية.

اعتباراً من ديسمبر 2022، في هاتين
المحطتين:
تم استهلاك
186,338
لترًا من الماء
مما أدى إلى توفير

تركيب محطتي مياه، في حي
جرينز أند فيوز، وحي ساوث
ريدج في وسط المدينة في
فبراير 2022

x 372,676
من عبوات المياه البلاستيكية

نحن ملتزمون بإدارة عملياتنا بطرق منصفة وفعالة وتدرجية في زمن يتسارع فيه نضوب الموارد. لقد بذلنا جهدًا للقيام بذلك عبر كامل أعمالنا، من إدارة المرافق إلى إعادة تدوير الورق.

نحن ملتزمون بتقليل التأثيرات التي تحدثها عملياتنا على البيئة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. لتحقيق صفر انبعاثات بحلول عام 2050، أطلقت الإمارات العربية المتحدة سياسة الصافي الصفري 2050 في أكتوبر 2021 وقامت بتعديل مساهمتها المحددة وطنيًا، مما يزيد من هدف المناخ لعام 2030 المتمثل في خفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري من 23.5% إلى 31% في سيناريو العمل كالمعتاد لعام 2030، ونحن حريصون على لعب دور كبير لمساعدة دولة الإمارات العربية المتحدة في تحقيق هذه الأهداف.

لدينا سجل حافل من الالتزام باللوائح البيئية، ولم يواجه البنك أبدًا غرامات أو عقوبات غير مالية أخرى بسبب عدم القيام بذلك. يشمل تفانينا في الممارسات والسياسات الصديقة للبيئة كلاً من المبادرات واسعة النطاق لتلبية أعلى المعايير الدولية والأنشطة المحلية لمساعدة احتياجات النظام البيئي المحلي. نحن ندرك أيضاً أن تحقيق الفعالية البيئية، خاصة في مجالات مثل استخدام الطاقة والمياه، له آثار إيجابية على أعمالنا.

نحن حاصلون على شهادة ISO 14001: 2015 لأنظمة الإدارة البيئية لدينا، والتي تغطي 100% من عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة. للحفاظ على هذا المعيار، نعمل باستمرار على تحسين أنظمة الإدارة البيئية لدينا من خلال المشاريع التي تركز على الحفاظ على الطاقة والمياه، وتركيب محطات الطاقة الشمسية، وتقليل استهلاك البلاستيك ونفايات الورق، وتقليل ضغط المياه، وتركيب أجهزة استشعار التسريب.

التأثير البيئي

سياساتنا وأهدافنا البيئية

نهجنا في الإدارة البيئية يتبع نموذج خفض وإعادة الاستخدام وإعادة التدوير (Triple R) التسلسل الهرمي، كما هو موضح أدناه والذي يتضمن أهداف

السياسة التي حققناها فيما يتعلق بالنموذج المذكور. نحن نعتبر أن إدارة آثارنا البيئية يجب أن تبدأ باستخدام أكثر كفاءة للموارد، وهذا ظاهر في أهدافنا

لخفض الاستهلاك في المجالات الرئيسية مثل استخدام الطاقة والمياه.

الأهداف والغايات البيئية 2023

الهدف	هدف الأداء
تخفيضات انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (CO ₂) على أساس سنوي	تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 3%
خفض استهلاك المياه لكل فرد من الموظفين	تخفيض استهلاك المياه بنسبة 5% لكل موظف
تحسين نسبة النفايات المحولة إلى نفايات عامة	جعل نسبة تحويل النفايات إلى نفايات عامة 10%
تطوير استراتيجيات محتملة للطاقة المتجددة	التنفيذ في جميع جوانب الأعمال وتغطية جميع الموظفين
تطوير لجنة للحلول الاستشارية للاستدامة تابعة لبنك الإمارات دبي الوطني	
مواصلة جميع الأهداف البيئية مع سياسات الصافي الصفري الوطنية حيثما كان ذلك مناسباً وقابلًا للتطبيق في إجمالي عملياتنا	

الإدارة البيئية



إعادة تدوير

عناصر المواد المستهلكة التي يمكن استخدامها لصنع منتجات جديدة

في حالة عدم توفر إمكانات إعادة التدوير داخلياً، يستعان بمصادر خارجية (طرف ثالث) لإعادة تدوير النفايات



إعادة استخدام

استخدام عناصر المواد المستهلكة مرة أخرى بنفس الطريقة أو بطريقة مختلفة، مثل إعادة تعبئة خراطيش الطابعة

إعادة استخدام مياه الأمطار وتكثيف المياه من أنظمة التندفة والتهوية وتكييفات الهواء حيثما أمكن ذلك، مثل نظام الري



تقليل

تجنب توليد النفايات العامة حيثما أمكن ذلك

تقليل استهلاك الموارد الطبيعية: مراقبة استهلاك المياه والكهرباء

تعديل العملية: الانتقال من الأنظمة الورقية إلى الأنظمة الإلكترونية حيثما أمكن ذلك

يتم تنفيذ العديد من إجراءات حماية البيئة والامتثال، بما في ذلك المراقبة المستمرة لنموذج خفض وإعادة الاستخدام وإعادة التدوير الخاص بنا، وتدريب ووعي الموظفين، وتدابير توفير المياه والطاقة، كجزء من

نظام الإدارة البيئية.

يستعد قسم مشتريات بنك الإمارات دبي الوطني لإطلاق عدد من البرامج في عام 2023 لتحفيز

الموظفين على تقدير قيمة الاستدامة والبيئة. في الجدول أدناه نسلط الضوء على بعض أهدافنا وغاياتنا البيئية الرئيسية لعام 2023.



إدارة الطاقة وانبعاثات غازات الاحتباس الحراري

مجالات التأثير الرئيسية الثلاثة لدينا وإمكانية تحسين الفعالية فيما يتعلق باستخدام الطاقة هي:

استهلاك الطاقة

نحن نتتبع بانتظام ونبلغ عن استهلاك الطاقة، باستخدام منصة رقمية للقياس ومراقبة التوجهات العامة، كما يساعد بدوره على تقليل تأثيرنا على ظاهرة الاحتباس الحراري. إلى جانب هذه الإجراءات، نقوم أيضاً بما يلي:



نستبدل المعدات القديمة بمعدات أكثر كفاءة في استخدام الطاقة مثل:

- المبردات،
- مضخات المياه المبردة،
- وحدات مناولة الهواء (AHU)،
- وحدات مناولة الهواء النقي (FAHU).



نتحكم في درجة الحرارة من خلال نظام إدارة المباني (BMS)



نضع مستشعرات حركة لمنع الاستخدام غير الضروري للطاقة،



انبعاثات غازات الدفينة (GHGs)



وقود وسائل المواصلات



استهلاك الطاقة

نقدم في هذا القسم معلومات عن أدائنا ومبادراتنا.

النقل واستهلاك الوقود

بفحص إمكانية تحسين المسار بشكل متكرر. بالإضافة إلى مساعدة البيئة، يعد هذا بديلاً عملياً يمكن الاعتماد عليه للتنقل الخاص.

ذلك، نقدم خيارات نقل مشتركة مجانية لموظفينا في محاولة لنشر الاستخدام الأمثل للمركبات.

نحن نشجع موظفينا على استخدام وسائل النقل الخاصة بالشركة بدلاً من مركباتهم الخاصة. لتلبية احتياجات النقل الخاصة بالموظفين، تقوم وحدة النقل

لقد عقدنا شراكة مع شركة بترول الإمارات الوطنية (إينوك) لمركبات أسطولنا المصرفي من أجل إدارة ومراقبة استهلاكنا للوقود بشكل أكثر فعالية. يستخدم مكتب النقل في بنك الإمارات دبي الوطني بوابة عملاء إينوك للشركات لتتبع الاستهلاك، ويتم الإبلاغ عنه من عملية إعداد الفواتير الشهرية. بالإضافة إلى

2022	2021	2020	الوحدات	
الاستهلاك المباشر للطاقة				
123.7	952,029	379,720	لتر	استهلاك البنزين من المركبات (مملوكة أو مؤجرة أو من مورّد خارجي)
الاستهلاك غير المباشر للطاقة				
57,122.44	57,932.47	65,361.88	ميغا واط ساعة	استهلاك الكهرباء (المكتب، المخزن، المرافق، إلخ)
71,040	-	-	ميغا واط ساعة	استهلاك الطاقة المتجددة (المكتب، المخزن، المرافق، إلخ)
126.2	96.8	40.2	لتر/موظف	شدة استهلاك البنزين
5.23	5.89	6.93	ميغا واط ساعة/موظف	شدة استهلاك الكهرباء

لقد أوضحنا أهدافنا ومبادراتنا لتوفير الطاقة من خلال الاتصالات الداخلية مع موظفينا. لقد خفضنا استخدامنا للكهرباء بنسبة 12.6٪ في عام 2022 مقارنة بالعام 2020.

برنامج النقل خلال العام

انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من أنشطة النقل.

تعزيز الأداء الاقتصادي، التطوير من الداخل، تمكين المجتمعات العمرانية، تحقيق عمليات مسؤولة

الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وإمكانية القضاء عليها فيما يتعلق بنشاط نقل الموظفين من وإلى أماكن العمل. في نهاية فترة الاستقصاء، نعتزم ضمان موقع بنك الإمارات دبي الوطني لجانزة أقل انبعاثات ثاني أكسيد كربون متعلقة بالنقل

إجمالي عدد الترات المستخدمة للنقل: 1,350,955 لترًا. إجمالي الانبعاثات في عام 2022 كانت: 3,132,62 طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المكافئ CO₂e

لا يزال الأمر مستمرًا بسبب التوسع في عملية جمع البيانات

التركيز

الأهداف

الخلفية

أثرنا

النتيجة

الطاقة المتجددة

لقد اتخذنا بعض الخطوات الأولية لتطوير قدراتنا في مجال الطاقة المتجددة كما هو موضح أدناه.

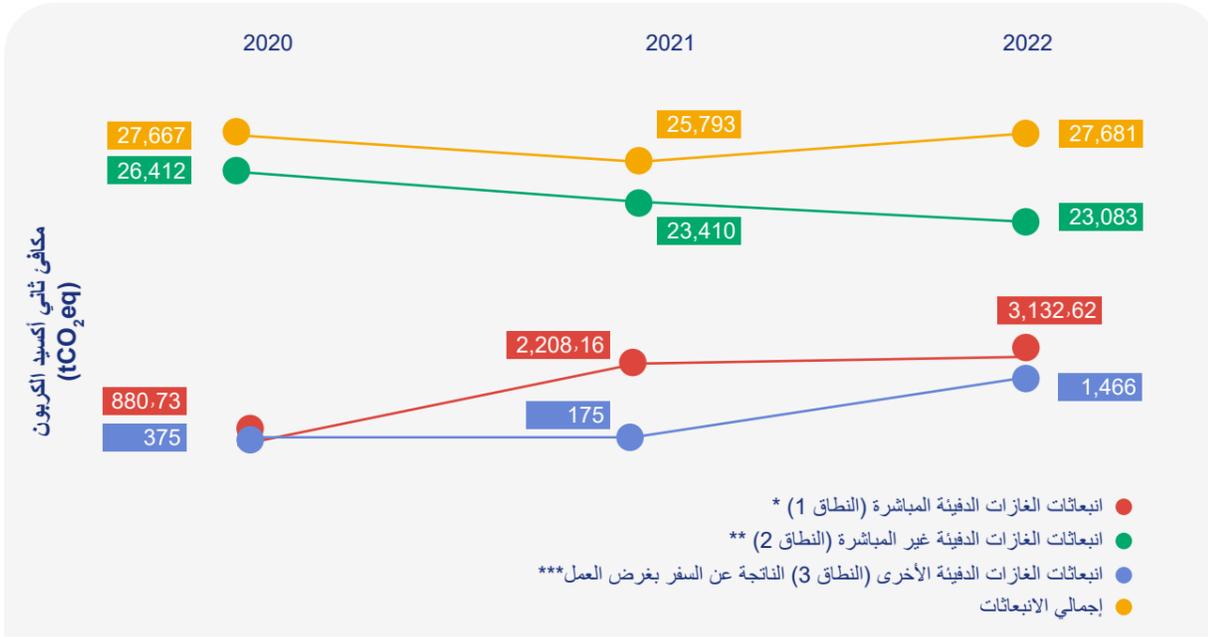


انبعاثات غازات الاحتباس الحراري

نحن نتتبع انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (CO₂) من عملياتنا كل عام. من ثم، يمكننا تقييم نتائجنا وتحديد مجالات التحسين وتجهيز أي إجراءات تصحيحية

ضرورية. التزامنا بخفض انبعاثات الكربون بنسبة 30% بحلول عام 2030 عبر اعتماد أحدث التقنيات ووضع خطط تعويض الكربون لجميع خطوط أعمالنا.

انخفض إجمالي انبعاثات غازات الاحتباس الحراري لدينا بنسبة تزيد عن 5.5% بين عامي 2020 و2022.



تمت مراجعة أرقام الانبعاثات لعام 2020 و2021 و2022، وانبعاثات النطاق 1 والنطاق 3 لتعكس أحدث عوامل الانبعاث.

* تم حساب النطاق 1 وفقاً لوكالة حماية البيئة - عوامل الانبعاثات لمخازن الغازات الدفينة 2018، بروتوكول الغازات الدفينة ومعهد الموارد العالمية - عوامل الانبعاثات من الأدوات عبر القطاعات 2014

** تم حساب النطاق 2 وفقاً لإرشادات هيئة كهرباء ومياه دبي (DEWA) لعام 2020

*** تم حساب النطاق 3 وفقاً لوزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية في المملكة المتحدة، سفر العمل - الهواء، عوامل انبعاثات 2020 و2021 و2022

برنامج الطاقة المتجددة خلال العام

التركيز	ساحة انتظار خضراء
الأهداف	تطويرات مصادر الطاقة المتجددة
الخلفية	يتطلع بنك الإمارات دبي الوطني نحو التحول إلى مصادر الطاقة المتجددة
النهج	تتميز عناصر ساحة الانتظار التي تم بناؤها حديثاً بتكنولوجيا بالطاقة الشمسية ستعوض 50% من استهلاك الطاقة غير المتجددة
النتائج	تم خفض استهلاك الطاقة غير المتجددة بمعدل يومي قدره 50%.
التقييم والتخطيط المستقبلي	في المستقبل، سوف نتطلع إلى مد مصادر الطاقة المتجددة إلى جميع المواقع

في ضوء التزام البنك المركزي المصري (CBE) بتمويل المناخ وتطبيق مبادئ التنمية المستدامة على الأنشطة الداخلية للبنوك، أكمل بنك الإمارات دبي الوطني - مصر دراسة البصمة الكربونية، بدءاً من مقره الرئيسي. وكشفت الدراسة أن إجمالي البصمة الكربونية للمقر الرئيسي لبنك الإمارات دبي الوطني في عام 2021 كانت 2,403 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (tCO₂e)، وتدرج غالبية الانبعاثات ضمن النطاق 2 (غير المباشر) من الكهرباء المشتراة، وتمثل 72.23% من إجمالي الانبعاثات. يمثل النطاق 3 (غير المباشر) من أنشطة المقر الرئيسي لبنك الإمارات دبي الوطني 20.32% من إجمالي الانبعاثات. تشمل هذه الأنشطة التنقل بالمركبات غير المملوكة للبنك، والسفر التجاري، واستهلاك المياه، وجمع مياه الصرف الصحي.

إدارة المخلفات

المتعلقة بالمكاتب مع التركيز على نفايات الورق والبلاستيك.

باستخدام صناديق قمامة محددة لأنواع مختلفة من النفايات، ابتكرنا طريقة تمكننا من فصل نفاياتنا عن أماكن عملنا. لتحسين نسبة النفايات التي يتم تحويلها من تلك التي نتخلص منها، نقوم بزيادة استخدام المواد المستدامة كلما أمكن ذلك. بصفتنا بنكًا، فإن نهج إدارة النفايات لدينا يتعلق بشكل أساسي بالتأثيرات البيئية

نحن ندرك أن زيادة وعي الموظفين بالحاجة إلى إعادة التدوير وتقليل النفايات أمر ضروري للإدارة الفعالة للموارد. يمكننا تتبع إنتاج النفايات وإعادة تدويرها واستخدام الطاقة بفضل إجراءات التحكم التشغيلية لدينا. لتشجيع تقليل النفايات وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها، قمنا بحملات توعية.



إدارة استخدام المياه

لقد قمنا بالآتي:

استراتيجية الأمن المائي لدولة الإمارات العربية المتحدة 2036 وتتعلق أيضًا بجهودنا لتلبية مؤشرات الأداء الرئيسية المنصوص عليها في القرض المرتبط بالاستدامة لتقليل استهلاك المياه.

نحن ندرك ضرورة أن نكون فعالين ومسؤولين في استخدامنا للمياه ونلتزم بتبني ممارسات إدارة المياه المستدامة، مع معالجة انعدام الأمن المائي من خلال عملياتنا التجارية. إن هذه الفلسفة تتماشى تمامًا مع



وخفضنا ضغط المياه في صنابير المياه دون التأثير سلبيًا على المستخدمين النهائيين، لتحسين إدارة المياه بشكل عام عبر البنك.



وأجهزة استشعار تسرب خزان المياه



ثبنتنا مهبويات مياه

المياه المطلقة ومستويات الاستهلاك للفرد لدينا بين 2022-2020 وظل معدل الشدة أقل بكثير من الحد المستهدف خلال الفترة.

التنظيف وأنظمة الري. كما هو موضح أدناه، قمنا بتخفيض مستويات استهلاك

لقد وضعنا أيضًا عدادات مراقبة المياه في مبانينا لتتبع كمية المياه المستخدمة من قبل مختلف مقدمي الخدمات، بما في ذلك غسيل السيارات وخدمات

الفئة	نوع النفايات	2020	2021	2022
تم الأرسال لإعادة التدوير	ورق (كجم)	1,721.00	2,010.00	3,718.00
	الكرتون (كجم)	5,758.00	8,218.00	12,166.00
تم التبرع بها لإعادة الاستخدام	إلكترونيات (كجم)	758	680	N/A
تم إرسالها إلى مدفن النفايات	النفايات العامة (متر مكعب)	11,022.80	9,467.26	11,383.74



استهلاك الورق

لقد قمنا بتنفيذ العديد من المبادرات لنقل من طباعة الورق داخل البنك. وهذا يتضمن توفر العقود والملفات التي يصنعها نظام الحاسوب من خلال دوكوساين (DocuSign) لكل الأطراف المعنية. وهذا سيلغي الحاجة لطباعة العقود

دوكوساين (DocuSign)

يعد دوكوساين (DocuSign) حل رقمي يتيح الموافقة الداخلية الإلكترونية لسير العمل ويضمن حصولنا على عقود موقعة ملزمة قانونيًا مع عملائنا الاستراتيجيين دون الاحتياج لنسخ ورقية

دون ورق

شهدت سنة 2020 إطلاق برنامج "دون ورق" كجزء من استراتيجيتنا المستدامة. هذا الجهد يرسم تقدمنا تجاه البيئة المستدامة من خلال تشجيع الاستخدام المسؤول للورق والحفاظ على الأشجار وتقليل بصمتنا الكربونية.

كما أننا كلنا جميع مقدمي خدماتنا بإرسال الفواتير كنسخ إلكترونية. مما قد يؤدي إلى الحد من استخدام الأوراق. يظهر أدناه انخفاض استخدامنا للورق للفترة 2020-2022.

مبادرات بيئية أخرى

شهادات ليد (LEED)

المجلس الأمريكي للبناء الأخضر (USGBC) شهادة ليد (القيادة في مجال الطاقة والتصميم البيئي) هي العلامة المعترف بها للقيادة والنجاح في الحفاظ على الاستدامة. اعتبرنا كأحد الرواد في التنمية المستدامة يجعلنا نشعر بالفخر سبعة من فروع بنك الإمارات دبي الوطني حصلوا على شهادة ليد الذهبية مقارنة بخمس فروع في عام 2021.

يعد مبنى المقر الرئيسي لبنك دينيز

(DenizBank) هو المشروع الأول الذي

حصل على شهادة LEED v4 من المستوى

الذهبي



محطات شحن المركبات الكهربائية

في العديد من مواقع الفروع بما فيها بنك الإمارات دبي الوطني فرع العوير وبنك الإمارات دبي الوطني فرع ميدان وبنك الإمارات دبي الوطني فرع ند الشبا وضعنا محطات شحن للمركبات الكهربائية. لقد أضفنا 28 محطة في 2022، وهي زيادة كبيرة على الثلاث التي تم إقامتهم في 2021.

السيارات التي تستخدم شاحن السيارات الكهربائية/ السنة

2021 ● 2022 ●

912

1,105

أضاف بنك دينيز (DenizBank) 404 سيارة هجينة لأسطولها في 2022، ليصل إجمالي العدد إلى 533 سيارة لدعم أنماط تنقل الموظفين المستدامة.

مبادرة لا للبلاستيك

لتعزيز ثقافة خالية من البلاستيك المستهلك لمرء واحد، قدم برنامج #لا_للپلاستيك إلى 42 فريق في أنحاء بنك الإمارات دبي الوطني و إي ال وتنفيذ أزم على الفرق المشاركة في المبادرة على الانتقال إلى استخدام زجاجة الماء القابلة لإعادة الاستخدام والتوقف عن طلب زجاجات الماء البلاستيكية في عمليات الشراء وإنشاء شعار

لمبادرة #لا_للپلاستيك

وطُلب منهم أيضًا جمع الزجاجات البلاستيكية في سلة إعادة التدوير المقدمة من شركائنا دي جرايد (DGrade) النسيج المعاد تدويره من الزجاجات المجمعة سيستخدم من قبل دي جرايد (DGrade) لصنع حقيبة بحبل قابلة لإعادة الاستخدام لموظفي

الدعم لدينا. ستوفر المجموعات والاستردادادات 435 كوب وزجاجة ماء قابلة لإعادة الاستخدام لموظفي بنك الإمارات دبي الوطني و إي ال تأييدًا لهذه الحملة لتعزيز الممارسات الاستهلاكية المستدامة. في خلال الثلاث سنوات الماضية، لقد حققنا خفض تراكمي في النفايات البلاستيكية بمعدل 161 كجم.

انخفاض في استخدام الورق (كجم)

2020 ● 2021 ● 2022 ●

15,737

991

2,617

التالية ذات الصلة بعمليات الشراء المستدامة.

بالإضافة إلى العوامل التجارية، نحن نأخذ عوامل الاستدامة بعين الاعتبار أثناء إجراء عمليات الشراء. إن هدف سياسة الشراء المستدامة لدينا هو تحديد المعايير لممارسات الشراء بالرجوع إلى المسائل

حتى نحلل ونختار موردين ومقاولين استنادًا إلى معايير حقوق الإنسان والعمال والأداء البيئي والتنمية البيئية والأخلاقيات والنزاهة والمنتج والخدمة والجودة، لقد صممنا واتخذنا الإجراءات المناسبة.

سياسة الشراء المستدامة - المبادئ التوجيهية الرئيسية

التقليل والحفاظ على مواردنا الطبيعية كلما كان ذلك ممكنًا

إدارة قرارات الشراء الخاصة بنا لتقليل التأثير على البيئة.

تشجيع المقاولين والموردين على استخدام تقنيات ومنتجات أكثر ملاءمة للبيئة.

ضمان استدامة البيئة، يجب أن نقلل من بصمتنا الكربونية

نظهر للمجتمع وأصحاب المصالح الآخرين أننا القادة في مجال ممارسات الاستدامة

تشدد مئوية الإمارات 2071 وعدد من البرامج العالمية الأخرى على أهمية تعزيز إمكانيات الموردين المحليين. كنتيجة لذلك، في 2022، خصصنا ما يقرب من 97% من نفقاتنا التشغيلية إلى الموردين مع العناوين المسجلة في دولة الإمارات العربية.



للمزيد من المعلومات عن بيانات مشتريات بنك الإمارات الوطني دبي، يرجى زيارة الملحق أ.

الشراء المستدام

جميع علاقاتنا التجارية، بما فيها علاقتنا مع موردينا، مهمة بالنسبة لنا. من خلال استخدام أساليب توريد مسؤولة، نحن نبحث عن فرص سلسلة توريد وأعمال متقدمة للحد من المخاطر في سلسلة التوريد الخاصة بنا وبذلك نبسط عملياتنا وأدائها.

الملاحق



الملحق أ.

جداول أداء البيئة والاجتماعية والحوكمة (ESG)

2022	2021	2020	الوحدات	تعيين الموظفين الجدد ومعدل الدوران
1,020	762	298	العدد	تعيينات الموظفين الجدد الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا
1,272	635	219	العدد	الموظفون الجدد الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عامًا
27	10	16	العدد	تعيينات الموظفين الجدد الذين تزيد أعمارهم عن 51 عامًا
1200	1029	1638	العدد	معدل دوران الموظفين (الموظفون الذين تركوا الشركة) حسب الجنس
501	403	596	العدد	الإناث
699	626	1,042	العدد	الذكور
1200	1029	1638	العدد	معدل دوران الموظفين (الموظفون الذين تركوا الشركة) حسب العمر
386	258	260	العدد	الموظفون الذين تركوا المؤسسة من تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا
761	719	1,188	العدد	الموظفون الذين تركوا المؤسسة من تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عامًا
53	52	190	العدد	الموظفون الذين تركوا المؤسسة من تزيد أعمارهم عن 51 عامًا

2022	2021	2020	الوحدات	توظيف القوى العاملة
2,237	2,050	1,754	العدد	عدد الكوادر الوطنية بين الموظفين العاملين بدوام كامل
47	50	50	العدد	الموظفون الوطنيون العاملون بدوام كامل في الإدارة العليا

2022	2021	2020	الوحدات	التوظيف (حسب الجنس)
1,626	1,478	1,286	العدد	الموظفات الوطنيات العاملات بدوام كامل
611	572	468	العدد	الموظفون الوطنيون الذكور العاملون بدوام كامل

2022	2021	2020	الوحدات	عدد الموظفين بدوام كامل حسب البلد/المنطقة
134	130	131	العدد	إفريقيا
923	835	830	العدد	العرب
845	739	693	العدد	مصر
40	39	41	العدد	دول مجلس التعاون الخليجي
3,700	3,283	3,204	العدد	الهند
197	178	186	العدد	دول آسيا الأخرى
384	306	300	العدد	دول أخرى في شبه القارة الهندية
1,274	1,154	1,184	العدد	باكستان
763	716	715	العدد	الفلبين
2,379	2,204	1,919	العدد	الإمارات العربية المتحدة
278	241	228	العدد	الغرب

2022	2021	2020	الوحدات	القوى العاملة حسب نوع الجنس
10,917	9,825	9,431	العدد	الموظفون بدوام كامل حسب نوع الجنس
4,431	3,996	3,729	العدد	الموظفات العاملات بدوام كامل
6,486	5,829	5,702	العدد	الموظفون العاملون بدوام كامل
9,562	8,778	8,488	العدد	الموظفون الدائمون حسب نوع الجنس
4,120	3,771	3,588	العدد	الموظفات الدائمات
5,442	5,007	4,900	العدد	الموظفون الدائمون من الذكور
1,355	1,047	943	العدد	الموظفون المؤقتون حسب نوع الجنس
311	225	141	العدد	الموظفات الدائمات
1,044	822	802	العدد	الموظفون الدائمون من الذكور

2022	2021	2020	الوحدات	الموظفون حسب الفئة العمرية والجنس
2,489	2,205	2,201	العدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا
1,456	1,303	1,255	العدد	الإناث
1,033	902	946	العدد	الذكور
7,862	7,115	6,768	العدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عامًا
2,791	2,525	2,339	العدد	الإناث
5,071	4,590	4,429	العدد	الذكور
566	505	462	العدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عامًا
184	168	135	العدد	الإناث
382	337	327	العدد	الذكور

2022	2021	2020	الوحدات	تعيين الموظفين الجدد ومعدل الدوران
2319	1407	533	العدد	إجمالي تعيينات الموظفين الجدد
1,651	1,031	380	العدد	إجمالي تعيينات الموظفين الجدد الدائمين
736	508	218	العدد	الموظفات الدائمات
915	523	162	العدد	الموظفون الدائمون من الذكور
668	376	153	العدد	إجمالي تعيينات الموظفين الجدد المؤقتين
203	160	48	العدد	الموظفات المؤقتات
465	216	105	العدد	الموظفون المؤقتون من الذكور

الملحق ب.

الإفصاح عن رسوم التدقيق

المدقق الخارجي المعين من قِبَل المساهمين في اجتماع الجمعية العمومية لعام 2022 للسنة المالية 2022 هو شركة ديلويت آند توش (الشرق الأوسط). وتضطلع الشركة بمسؤولية التدقيق الخارجي لحسابات بنك الإمارات دبي الوطني منذ أربع سنوات. ويتحمل الشريك المدقق في شركة ديلويت آند توش (الشرق الأوسط) المسؤولية عن التدقيق الخارجي بالتناوب بعد ثلاث سنوات. يجوز تعيين شركات التدقيق الخارجي لمدة أقصاها ست سنوات فقط. بالإضافة إلى المسؤوليات الرئيسية المنوطة بلجنة التدقيق الداخلي، تقوم اللجنة أيضاً بمراجعة واعتماد نهج التدقيق الخارجي داخل بنك الإمارات دبي الوطني، ويشمل التقييم، واستقلال التعيين أو إعادة التعيين، وشروط المشاركة والتناوب في شركة التدقيق و/أو الشريك الرئيسي المسؤول عن التدقيق في بنك الإمارات دبي الوطني. وتشمل معايير الاختيار ضمان قدرة شركة التدقيق على إجراء التدقيق بفعالية وكفاءة، مع الأخذ في الاعتبار حجم وتعقيد أعمال مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، إلى جانب ضمان الاستقلالية، وعدم تضارب المصالح، واختيار شريك وفريق تدقيق قوي وكفاء.

اسم مكتب مراجع الحسابات وشريك مراجعة الحسابات	شركة ديلويت آند توش (الشرق الأوسط) أ. يحيى شتيلا
عدد سنوات خدمته كمراجع خارجي لحسابات الشركة	سنة واحدة
إجمالي رسوم مراجعة حسابات مصرف الإمارات دبي الوطني	2.1 مليون درهم إماراتي
رسوم التقرير الطويل للمراجعة	1.1 مليون درهم إماراتي
رسوم التقرير التنظيمي والجماعي الأخر	0.4 مليون درهم إماراتي
إجمالي الرسوم	3.6 مليون درهم إماراتي

إجمالي عدد التدريبات المقدمة	الوحدات	2020	2021	2022
إجمالي عدد التدريبات المقدمة	عدد الساعات	425,086	499,316	449,354
موظفي الإدارة العليا	عدد الساعات	2,155	3,628	2,814
موظفي الإدارة الوسطى	عدد الساعات	48,052	78,912	77,749
الموظفون الذكور	عدد الساعات	190,871	247,727	250,876
الموظفات النساء	عدد الساعات	234,215	251,589	248,478

متوسط التدريب للموظف الواحد	عدد الساعات/ إجمالي عدد الموظفين	2020	2021	2022
متوسط عدد الموظفين	عدد الساعات/ إجمالي عدد الموظفين	40	48	49
الموظفون الذكور	عدد الساعات/ إجمالي عدد الموظفين	30	40	41
الموظفات النساء	عدد الساعات/ إجمالي عدد الموظفين	55	58	59
موظفي الإدارة العليا	عدد الساعات/ إجمالي عدد الموظفين	16	24	19
موظفي الإدارة الوسطى	عدد الساعات/ موظفي الإدارة الوسطى	25	42	35
عدد الموظفين الذي أتموا النوعية ذات الصلة بالاستدامة/ برامج التدريب	العدد	N/A	N/A	N/A

Supply chain management	الوحدات	2020	2021	2022
إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين	العدد	1,255	1,191	1,335
الإتفاق على مشتريات الموردين المحليين	درهم إماراتي	2,526,565,192	2,735,574,534	3,163,495,085
إجمالي نفقات المشتريات	درهم إماراتي	2,629,718,583	2,808,684,125	3,265,032,423
إجمالي عدد الموردين المشاركين	العدد	1,335	1,265	1,485
نسبة الإتفاق على الموردين المحليين (%)	النسبة المئوية	96,07	97,4	96,9
عدد الموردين المقيمين مقابل مصادر مدونة قواعد السلوك	العدد	N/A	N/A	252
عدد الموردين الخاضعين للمراجعة	العدد	N/A	N/A	75
عدد الموردين الذين تم تحديدهم على أن لديهم أثر سلبي فعلي ومحتمل ملحوظ.	العدد	N/A	N/A	4
الموردين الذي تم الإتفاق على تحسينهم كنتيجة للمراجعة	العدد	N/A	N/A	4

الملحق ج.

المبادرة العالمية لإعداد التقارير Mark Placeholder

جدول مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير

بيان الاستخدام	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير المُستخدم
قَمَّ بنك الإمارات دبي الوطني تقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير عن الفترة من 2022-01-01 إلى 2022-11-31	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1: الأسس 2021

مقاييس العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سوق دبي المالي (DFM)	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)	الموقع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) / الإفصاحات الأخرى
		يُرجى الرجوع إلى تقرير الحوكمة المؤسسية لعام 2022.	12-2	دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة الأثار
		يُرجى الرجوع إلى تقرير الحوكمة المؤسسية لعام 2022.	13-2	تفويض المسؤولية لإدارة الأثار
		21	14-2	دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقرير الاستدامة
		يُرجى الرجوع إلى تقرير الحوكمة المؤسسية لعام 2022.	15-2	تضارب المصالح
		يُرجى الرجوع إلى تقرير الحوكمة المؤسسية لعام 2022.	16-2	الكشف عن الشواغل الأساسية
		يُرجى الرجوع إلى تقرير الحوكمة المؤسسية لعام 2022.	17-2	المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة
		المعلومات سرية ولا يمكن مشاركتها.	18-2	تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة
		78	19-2	سياسات الأجور
		78	20-2	عملية تحديد الأجور
		المعلومات سرية ولا يمكن مشاركتها.	21-2	نسبة إجمالي الأجور السنوية
		16، 26-27	22-2	بيان حول إستراتيجية التنمية المستدامة
		102، 83، 82، 78، 53، 48، 34	23-2	التزامات السياسة
		83	25-2	العمليات التي تعالج الأثار السلبية
	المبدأ 7	لم يواجه بنك الإمارات دبي الوطني أي حالات كبيرة من عدم الامتثال للقوانين واللوائح أو لم يتم دفع غرامات خلال الفترة المشمولة في التقرير.	27-2	الامتثال للقوانين واللوائح
		مبادئ الأمم المتحدة للاستثمار المسؤول (UN PRI) - الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC) - مجموعة عمل التمويل المستدام في دبي - غرفة تجارة دبي - اتحاد مصارف الإمارات (UBF) - اتحاد المصارف العربية	28-2	جمعيات العضوية
		22	29-2	النهج المتبع لإشراك أصحاب الشأن
	المبدأ 3	لا يتضمن قانون العمل الإماراتي حالياً أي أحكام بشأن المفاوضات الجماعية	30-2	اتفاقات المفاوضات الجماعية
			الموضوعات الجوهرية	
		24، 23	1-3	عملية تحديد الموضوعات الجوهرية
		25	2-3	قائمة الموضوعات الجوهرية

مقاييس العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سوق دبي المالي (DFM)	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)	الموقع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) / الإفصاحات الأخرى
			الإفصاحات العامة	
		11، 10	1-2	التفاصيل التنظيمية
		6	2-2	الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمؤسسة
		6	3-2	فترة إعداد التقارير، ووثيقته، ونقطة الاتصال
		تمت مراجعة أرقام الانبعاثات للنطاق 1 والنطاق 3 للأعوام 2020 و2021 و2022 حتى تعكس أحدث عوامل الانبعاثات. يتم الآن حساب انبعاثات النطاق 1 وفقاً لوكالة حماية البيئة - عوامل الانبعاثات لمخزونات غاز الاحتباس الحراري لعام 2018، وبروتوكولات معهد الموارد العالمية (WRI) وغاز الاحتباس الحراري - عوامل الانبعاثات من الأدوات عبر القطاعات لعام 2014 - يتم حساب انبعاثات النطاق 2 وفقاً لإرشادات هيئة كهرباء ومياه دبي (DEWA) لعام 2020 يتم الآن حساب انبعاثات النطاق 3 وفقاً لمعايير وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية (DEFRA) في المملكة المتحدة، وسفر رجال الأعمال - الجوي، وعوامل الانبعاثات للأعوام 2020 و2021 و2022	4-2	إعادة صياغة المعلومات
		اختار بنك الإمارات دبي الوطني تطبيق نهج الضمان الداخلي	5-2	الضمان الخارجي
		10، 11، 22، 42-46	6-2	الأنشطة وسلسلة القيمة المتكاملة والعلاقات التجارية الأخرى
		106-109، 61	7-2	الموظفون
	G1. تنوع مجلس الإدارة G2. استقلالية مجلس الإدارة		9-2	هيكل الحوكمة وتكوينها
		يُرجى الرجوع إلى تقرير الحوكمة المؤسسية لعام 2022.	10-2	ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة
		يُرجى الرجوع إلى تقرير الحوكمة المؤسسية لعام 2022.	11-2	رئيس أعلى هيئة حوكمة

مقاييس العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سوق دبي المالي (DFM)	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)	الموقع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) / الإفصاحات الأخرى
المواد				
			3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
		لا ينطبق - لم يتم تحديده كموضوع جوهرية		
			1-301	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 301: المواد
			2-301	مواد المدخلات المستخدمة المُعاد تدويرها
			3-301	المنتجات المستصلحة ومواد التغليف
الطاقة				
		95	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	المبدأ 9		1-302	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة
		95	3-302	كثافة استهلاك الطاقة
		95	4-302	تقليل استهلاك الطاقة
		46	5-302	التخفيضات في متطلبات الطاقة الخاصة بالمنتجات والخدمات
المياه والتغليات السائلة				
		98، 91	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
		98	1-303	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 303: المياه
		98	2-303	إدارة الآثار المتعلقة بتصرف المياه
		98	5-303	استهلاك المياه
التنوع البيولوجي				
			3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
		لا ينطبق - لم يتم تحديده كموضوع جوهرية		
			1-304	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 304: التنوع البيولوجي
			2-304	التأثيرات الهامة للأنشطة والمنتجات والخدمات على التنوع البيولوجي
			3-304	الموائل المحمية أو المستعادة
			4-304	الأنواع الواردة في القائمة الحمراء للأنواع المهددة بالانقراض وأنواع قائمة الحفظ الوطنية التي لها موائل في المناطق المتأثرة بالعمليات التشغيلية
الانبعاثات				
		97، 91	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
		97	1-305	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المباشرة (النطاق 1)
		97	2-305	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير المباشرة للطاقة (النطاق 2)
		97	3-305	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير المباشرة الأخرى (النطاق 3)
		97	4-305	كثافة انبعاثات غازات الاحتباس الحراري
		97	5-305	تقليل انبعاثات غازات الاحتباس الحراري

مقاييس العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سوق دبي المالي (DFM)	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)	الموقع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) / الإفصاحات الأخرى
الأداء الاقتصادي				
			1-201	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			1-201	القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة
		يُرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لعام 2022	2-201	الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى بسبب تغير المناخ
			3-201	الالتزامات المتعلقة بخطة استحقاقات مُحددة وخطط التقاعد الأخرى
			4-201	المساعدات المالية المتلقاة من الحكومة
التواجد في السوق				
		11، 10	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
		108	2-202	نسبة موظفي الإدارة العليا المُعينين من المجتمع المحلي في السوق 2021
ممارسات الشراء				
			3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
		103	1-204	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
مكافحة الفساد				
			3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
		27	1-205	العمليات التي تُقِيم على أساس المخاطر المتعلقة بالفساد
			2-205	التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد
			3-205	حالات الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة
السلوك المناهض للمنافسة				
			3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
		لم يتم تسجيل أي حوادث في عام 2022	1-206	الإجراءات القانونية المتخذة ضد السلوك المُخل بالمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية
الضريبة				
			3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
		30	1-207	النهج الخاص بالضرائب
			2-207	الحوكمة الضريبية والرقابية وإدارة المخاطر
		يُرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لعام 2022	3-207	إشراك أصحاب الشأن وإدارة المخاوف المتعلقة بالضرائب
			4-207	إعداد التقارير عن كل بلد على حدة

مقاييس العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سوق دبي المالي (DFM)	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)	الموقع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) / الإفصاحات الأخرى
التدريب والتعليم				
		62	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
		109، 65	1-404	متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف
		64، 63	2-404	برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال
		77	3-404	النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون تقييمات منتظمة للاداء والتطوير المهني
التنوع وتكافؤ الفرص				
S.4 التنوع بين الجنسين	المبدأ 6	70-67	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
S.11. التنوع في هياكل الشركات		69 - 68	1-405	التنوع في هياكل الشركات والموظفين
عدم التمييز				
S.6. عدم التمييز	المبدأ 6	83	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	المبدأ 6	83	1-406	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
الحرية النقابية والمفاوضة الجماعية				
G.4. المفاوضة الجماعية	المبدأ 3		3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			1-407	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
عمالة الأطفال				
S.9. الأطفال والعمل الجبري	المبدأ 5		3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	المبدأ 5		1-408	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
العمل الجبري أو القسري				
S.9. الأطفال والعمل الجبري	المبدأ 4		3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	المبدأ 4		1-409	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021

مقاييس العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سوق دبي المالي (DFM)	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)	الموقع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) / الإفصاحات الأخرى
المخلفات				
		100، 99	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
		100، 99	1-306	توليد النفايات والأثار المهمة ذات الصلة بالنفايات
		100، 99	2-306	إدارة الأثار المهمة المتعلقة بالنفايات
		100، 99	3-306	النفايات المولدة
		100	4-306	النفايات المحولة من مدافن القمامة
		100	5-306	النفايات الموجهة للتخلص منها
التقييم البيئي للموردين				
		103	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	المبدأ 8	104	1-308	الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير البيئية
		104	2-308	الآثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة
التوظيف				
		60	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
S.3. معدل دوران الموظفين		107	1-401	تعيينات الموظفين الجدد ومعدل دوران الموظفين
S.5. نسبة العمالة المؤقتة		80	2-401	المزايا التي تُقدم للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدم للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي
		80	3-401	الإجازة الوالدية
العلاقات بين العمال والإدارة				
			3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			1-402	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
الصحة والسلامة المهنية				
		81	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
		81	1-403	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
		81	2-403	تحديد المخاطر وتقييمها والتحقق في الحوادث
		81	3-403	خدمات الصحة المهنية
S.8. الصحة والسلامة المهنية		81	4-403	مشاركة الموظفين والاستشارات والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية
S.7. معدل الإصابة		82	5-403	تدريب الموظفين على الصحة والسلامة المهنية
		81	6-403	تعزيز صحة الموظفين
		81	9-403	إصابات العمل

مقاييس العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سوق دبي المالي (DFM)	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)	الموقع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) / الإفصاحات الأخرى
صحة العملاء وسلامتهم				
نحن نتعامل بجدية شديدة مع مسألة صحة عملائنا وسلامتهم، ونحرص على التأكد من عدم وجود أي تأثير سلبي لمنتجاتنا وخدماتنا.		إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			1-416	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 416: صحة العملاء وسلامتهم 2016
			2-416	تقييم آثار فئات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة حوادث عدم الامتثال المتعلقة بآثار المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة
التسويق والملصقات التعريفية				
نحن نتعامل بجدية شديدة مع مسألة صحة عملائنا وسلامتهم، ونحرص على التأكد من عدم وجود أي تأثير سلبي لمنتجاتنا وخدماتنا.		إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			1-417	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 417: التسويق والمصقات التعريفية
			2-417	متطلبات التعريف بمعلومات المنتجات والخدمات وضع المصقات التعريفية عليها حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالتعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها
			3-417	حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالاتصالات التسويقية
خصوصية العميل				
G7 . خصوصية البيانات		إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			1-418	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 418: خصوصية العميل 2016
		50-44	الشكاوى المؤتفة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	

مقاييس العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سوق دبي المالي (DFM)	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)	الموقع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) / الإفصاحات الأخرى
الممارسات الأمنية				
لا ينطبق – لم يتم تحديده كموضوع جوهرى		إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			1-410	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 410: الممارسات الأمنية 2016
				1-410 أفراد الأمن المدربون على سياسات أو إجراءات حقوق الإنسان
حقوق الشعوب الأصلية				
المبدأ 6		إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			1-411	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 411: حقوق الشعوب الأصلية 2016
		لا ينطبق – لم يتم تحديده كموضوع جوهرى	حوادث الانتهاكات التي تتعلق بحقوق الشعوب الأصلية	
المجتمعات المحلية				
S12 . استثمار المجتمعي		إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			1-413	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 413: المجتمعات المحلية 2016
		60، 84	العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	
التقييم الاجتماعي للموردين				
		إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			1-414	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 414: التقييم الاجتماعي للموردين 2016
		102	الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	
السياسة العامة				
G5 . مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين		إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			1-415	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 415: السياسة العلمة 2016
		لا ينطبق في دولة الإمارات العربية المتحدة	المساهمات السياسية	

