

مصرف أبوظبي الإسلامي تقرير الاستدامة

تحت رعاية : وزارة تنمية المجتمع
وبدعم من : مصرف أبوظبي الإسلامي



المحتويات

29	العمل المصرفي الأخلاقي	4	رسالة مصرف أبوظبي الإسلامي
29	التمويل المسؤول	6	نبذة عن هذا التقرير
32	دعم المجتمع المحلي	8	نبذة عن مصرف أبوظبي الإسلامي
34	تمكين موظفينا	8	لمحة عامة
34	تمكين الموظفين	10	هيكل الملكية
35	التنوع والشمولية	10	أبرز الانجازات
35	تمكين المرأة	11	الجوائز والإنجازات
37	تمكين المواهب الإماراتية	12	العضويات والارتباطات
42	التعليم والتطوير	13	الأداء المالي
42	أكاديمية مصرف أبوظبي الإسلامي	13	التصنيفات الائتمانية
42	للعلم المصرفية	14	الحوكمة والنزاهة
44	السعادة	14	الحوكمة
44	نادي مصرف أبوظبي الإسلامي	15	الامتثال والأخلاقيات
45	إشراك الموظفين	17	إدارة المخاطر
46	المكافآت والتقدير	18	الأمن السيبراني
47	إدارة الأداء	22	العمل المصرفي المستدام
48	مراجعة ملفات التعريف الوظيفي	22	إدارة الاستدامة
48	الامتيازات المقدمة للموظفين	27	إطار الاستدامة
48	الإجازات	28	هيكل الحوكمة الخاص بالاستدامة
50	الإجازة الوالدية (إجازة رعاية المولود)		

69	الجانب التوعوي	51	الصحة والسلامة المهنية
69	المنهج الرقمي	51	الدورات الرياضية
	برنامج المسرّع خلية التقنيات المالية	52	بيئة عمل صحيّة وآمنة
70	«فينتك هايف» في مركز دبي المالي العالمي	52	العمل التطوعي
71	سلاسل التوريد المسؤولة	53	التركيز على المتعاملين
73	مسؤوليتنا البيئية	54	الاستماع إلى المتعاملين
74	استهلاك الطاقة	56	تسهيلات الدفع
75	انبعاثات غازات الدفيئة GHG	57	قنوات عالمية المستوى لتقديم الخدمات
75	استهلاك المياه	58	التفاعل مع المتعاملين
76	إدارة النفايات	59	التعليم المالي
77	تنمية المجتمع	63	منتجات وخدمات مبتكرة
78	حفلات الزفاف الجماعية	65	إشراك المتعاملين في العمل المجتمعي
79	برامج العمل التطوعي	67	العمليات المستدامة
81	كبار السن	67	إعداد تقارير الاستدامة
82	حماية البيئة	68	تحسين النظم
83	الرياضة	68	الابتكار الرقمي – ADIB SIMPLE
84	أوجه الرعاية الأخرى	68	محاضرات ADIB SIMPLE

رسالة مصرف أبوظبي الإسلامي

لقد اعتمد مصرف أبوظبي الإسلامي على الدوام نهجاً استباقياً في الإدارة المسؤولة للأعمال. وبناءً عليه وبغية ترسيخ مبادئنا، بدأنا الاستثمار في استراتيجية استدامة مدتها خمس سنوات ستضمن مواصلة توليد منافع متبادلة لجميع أصحاب المصلحة لدينا، وخاصة في المجالين الاجتماعي والبيئي.

المكرمون أصحاب المصلحة الأعزاء،

يسعدنا أن نقدّم لكم تقرير مصرف أبوظبي الثالث للاستدامة.

يعرض هذا التقرير أداء مصرف أبوظبي الإسلامي خلال عام 2019 فيما يتعلّق بالاستدامة، مُبرزاً ممارساته الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وتلك التي تتصل بالحوكمة، وموضّحاً سبل إسهامنا في معالجة القضايا المرتبطة بالاستدامة، وذلك باعتماد العديد من الممارسات الخاصة بالأعمال التجارية وبأنشطتنا المجتمعية.

منذ نشر تقريرنا الأول عام 2017، أصبح تطبيق مفهوم الاستدامة في جميع أقسام مصرف أبوظبي الإسلامي جزءاً من رسالتنا. ونحن نعمل باستمرار، بتوجيهات من مجلس الاستدامة في مصرف أبوظبي الإسلامي وبمشاركة أصحاب المصلحة والمجتمعات، لإيجاد حلول مبتكرة تعالج التحديات التي يواجهها مجتمعنا.

لقد اعتمد مصرف أبوظبي الإسلامي على الدوام نهجاً استباقياً في الإدارة المسؤولة للأعمال. وبناءً عليه وبغية ترسيخ مبادئنا، بدأنا الاستثمار في استراتيجية استدامة مدتها خمس سنوات ستضمن مواصلة توليد منافع متبادلة لجميع أصحاب المصلحة لدينا، وخاصة في المجالين الاجتماعي والبيئي.

ندرك تماماً، في مصرف أبوظبي الإسلامي، أنّ الاستدامة هي رحلة تتطلب من كل فرد أداء دور إيجابي وفعال. ونحن من جانبنا ملتزمون التزاماً تاماً بدفع أجندتنا الخاصة بالاستدامة على مسار تحقيق المزيد من التقدّم والإنجازات كل عام، وإلهام أصحاب المصلحة للانضمام إلينا في هذه الرحلة. كما أننا أيضاً حريصون أشدّ الحرص على أن تتماشى استراتيجيتنا للاستدامة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UNSDGs) وجهود دولة الإمارات العربية المتحدة الرامية لترسيخ التنمية المستدامة، والتي تبرزها رؤية الإمارات 2021.

لقد تميّزت استراتيجيتنا للاستدامة في عام 2019 بكونها متوافقة مع مبادرة عام التسامح في دولة الإمارات. وشاركنا على ضوء ذلك في العديد من المبادرات التي ساعدتنا في تعزيز هذه القيمة مثل تقديم برنامج التعليم المالي للعمال بالتوازي مع مواصلة تنفيذ برنامج التعليم المالي ضمن شرائح مختلفة من المجتمع عبر استضافة الندوات في المدارس والجامعات.

لطالما كان مصرف أبوظبي الإسلامي داعماً كبيراً للمجتمع المحلي، وينبع ذلك من مسؤوليتنا على اعتبارنا مصرفاً إسلامياً يستوحي قيمه ومبادئه وقوانينه من معايير الشريعة. وإدراكاً منا لأهمية إحداث تأثير هادف وطويل الأمد فقد أطلقنا العديد من المبادرات التي تدعم المجتمعات التي نعمل ضمنها وترد إليها العطاء. كما نتطلع إلى إشراك جميع أصحاب المصلحة في رحلتنا لترسيخ العمليات المستدامة، لذا أضفنا معايير بيئية واجتماعية وأخرى خاصة بالحوكمة (ESG) إلى تقييمنا للموردين وجهات البيع التي نتعامل معها. كما أننا، تماشياً مع ذلك، قدّمنا للهيئات المحلية فرصاً للعمل معنا حيث يُنفق ما يقارب 93% من ميزانيتنا لعام 2019 في دعم الاقتصاد المحلي.

لقد أعطينا رحلتنا على مسار الاستدامة المزيد من الدفع والزخم هذا العام بجهودنا في الرقمنة. فشهد عام 2019 افتتاح مختبرنا الرقمي الإبداعي، «ADIB Simple Lab»، إلى جانب إدخال ميزات إضافية على تطبيقنا الخاص بالهواتف المحمولة، بحيث نوفر لمتعاملينا المزيد من الفرص لإنجاز خدماتهم المطلوبة ذاتياً. كما انخفض استهلاكنا للكهرباء بنسبة 38% منذ عام 2018 نتيجة لاستراتيجية تحسين المساحة، واستهلاكنا للورق بنسبة 29% بفضل التقدم الذي أحرزناه في المبادرات الرقمية.

والآن ونحن نتطلع إلى تحقيق المزيد من المنجزات في عام 2020، نبقى ملتزمون تماماً بدعم المبادرات التي تعزز جهود الحكومة في الحد من تأثير COVID-19 على جميع شرائح المجتمع.

نبذة عن هذا التقرير

أُعِدَّ هذا التقرير، الذي يعكس أداءنا في مجال الحوكمة وفي الجوانب الاجتماعية أو البيئية لعام 2019، وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI: الخيار الأساسي. كما قمنا بالرجوع إلى مبادئ توجيهية أخرى ومنها: أسس الإفصاح في قطاع الخدمات المالية G4 ضمن معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، ومبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة UNGC التي تنظم الممارسات المستدامة للمؤسسات على مستوى العالم.

تقاريرنا الخاصة بالاستدامة للسنوات السابقة متوفرة على الإنترنت.
https://adib.ae/ar/Pages/Home_About_ADIB.aspx



النطاق

يعرض هذا التقرير بنود الأهمية النسبية وتأثيرات أنشطتنا خلال عام 2019 بما يشمل جميع عمليات المصرف ضمن دولة الإمارات فقط. أما من جهة الأداء المالي والأرقام ذات الصلة بالأثر الاقتصادي فيغطي نطاق التقرير كامل مجموعة مصرف أبوظبي الإسلامي. جميع القيم النقدية في هذا التقرير مُدرجة بالدرهم الإماراتي (AED)، ما لم يُذكر خلاف ذلك.



الضمانات

اتبعنا لغرض إعداد التقرير عملية ضمان جودة داخلية لبياناتنا غير المالية، شارك خلالها جميع أصحاب المصلحة الداخليين بمراجعة كامل المحتوى الذي يتصل بإدارتهم ومن ثمّ اعتماده. أما فيما يتعلق بالبيانات المالية للمصرف فقد قامت شركة «ديلويت» Deloitte بتدقيقها بصورة مستقلة.



جهة الاتصال

للحصول على مزيد من المعلومات عن ممارساتنا الخاصة بالاستدامة، أو في حال رغبتكم بتقديم آراء وملاحظات بشأنها، يُرجى التواصل مع: مجلس الاستدامة في مصرف أبوظبي الإسلامي
Estidama Council - CSR@adib.com



نبذة عن مصرف أبوظبي الإسلامي

لمحة عامة

وقد صُنّف مصرف أبوظبي الإسلامي في عام 2019 أفضل مصرف إسلامي في الشرق الأوسط وفقاً لمجلة «إيميا» EMEA Finance العالمية. ونتفرد بسجل حافل من الابتكارات المدفوعة بالرغبة في التحسين المتواصل لتجربة متعاملينا المصرفية. أكملنا في عام 2019 السنة الأولى من خطتنا للتحوّل الرقمي، والتي تميّزت بإطلاق عدد من الخدمات والميّزات الجديدة، بما يشمل ترقية تطبيق المصرف على الهاتف المحمول تمكّن المتعاملين المعتمدين مسبقاً من تلقّي الأموال بصورة فورية أو التقدّم بطلب للحصول على بطاقة أو تحديث بيانات «إعرف عميلك» (KYC) مباشرة من التطبيق.

ونعود فنؤكّد التزامنا على الدوام بالعمل وفق أعلى درجات المسؤولية والمواطنة المؤسسية وإدارة أعمالنا بطريقة تضيف قيمة لمتعاملينا والمساهمين والموظفين، ولجميع المجتمعات التي نعمل ضمنها.

مصرف أبوظبي الإسلامي هو مصرف إسلامي رائد في المنطقة، تأسس عام 1997 ومقره في دولة الإمارات. ويمتلك المصرف اعتباراً من ديسمبر 2019 أصولاً تتجاوز قيمتها 125 مليار درهم إماراتي. يقدّم المصرف حلولاً عالمية المستوى ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية للأفراد والمؤسسات وللأعمال والخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات عبر قنوات رقمية حائزة على جوائز، وشبكة واسعة من الفروع. نحن إلى جانب ذلك متواجدون ضمن ستة أسواق استراتيجية، تشمل مصر والمملكة العربية السعودية والمملكة المتحدة والسودان والعراق. كما أن أسهم مصرفنا مطروحة للتداول في سوق أبوظبي للأوراق المالية ADX.

عاماً بعد عام، نحافظ في مصرف أبوظبي الإسلامي على صدارتنا بين جهات العمل المفضلة في توظيف المواهب المحلية وتطويرها وتعزيزها في جميع أنحاء منطقتنا. كما استطعنا كذلك تسجيل إحدى أعلى نسب التوطين في القطاع المصرفي، حيث يمثل الإماراتيون ما يقارب 36% من فريق العمل في مصرفنا.



مهمتنا

حلول مالية إسلامية للجميع

رؤيتنا

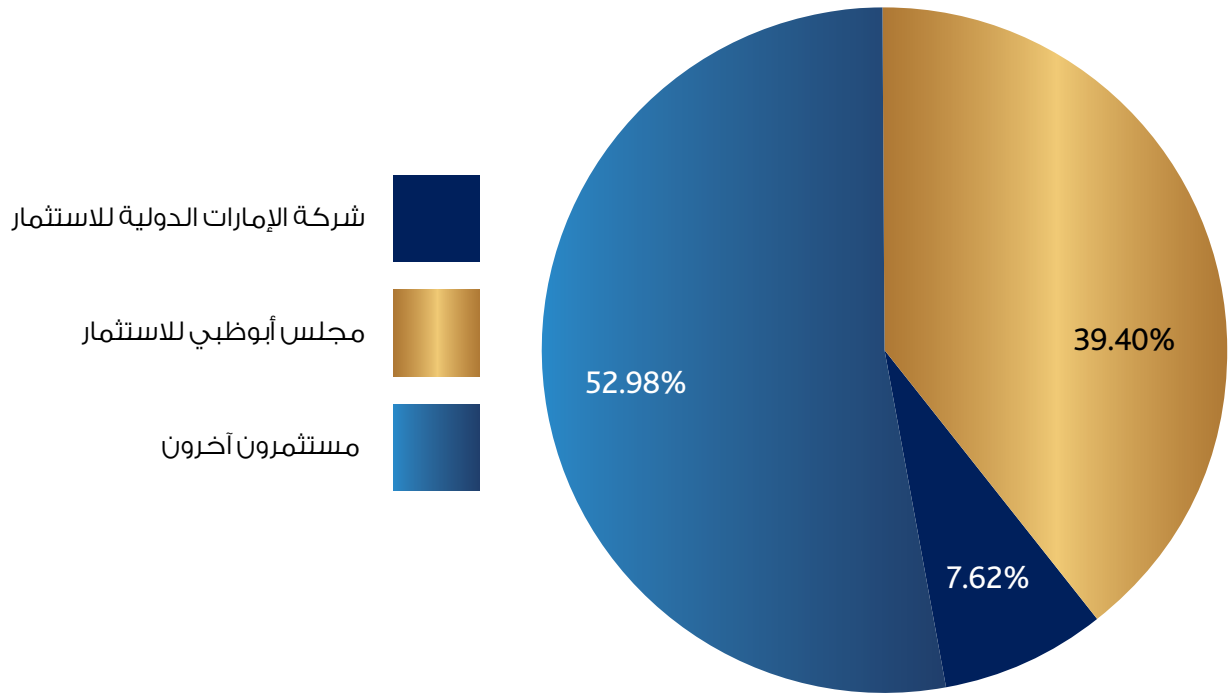
أن نصبح المصرف الرائد
إقليمياً

قيمنا

اليسر والإتقان ميزتنا
الوضوح والشفافية أسلوبنا
المنفعة المشتركة هدفنا
كرم الضيافة والسماحة خلقنا
قيم الشريعة هدينا



هيكل الملكية في مصرف أبوظبي الإسلامي



ملحوظة: لا تتجاوز نسبة ملكية أي مستثمر (5%) من أسهم المصرف باستثناء المذكورين أعلاه.

* جميع الأسهم في الشركة إسمية، (60%) منها مملوكة بالكامل لمواطنين من دولة الإمارات، بينما يُسمح لغير المواطنين بتملك أسهم الشركة بنسبة إجمالية يمكن أن تصل إلى دون أن تتجاوز (40%)، وبحد أقصى (5%) لكل مساهم.

أبرز المنجزات

- 36% من القوة العاملة في المصرف هي من الإماراتيين
- أكثر من 33,000 كيلوجرام من الورق أعيد تدويره
- 38% نسبة خفض استهلاك الكهرباء بين 2018 و 2019
- أكثر من 80 فرعاً عاملاً
- 840 موظفاً شاركوا في أنشطة تطوعية في عام 2019
- 2,900 مشارك في دوري أبطال المستقبل
- 5,915 مليون درهم إماراتي إجمالي الإيرادات
- 125.9 مليار درهم إماراتي إجمالي الأصول

الجوائز والإنجازات



أفضل مصرف إسلامي
في الشرق الأوسط

"إيميا" EMEA



أفضل مصرف إسلامي
في دولة إ.ع.م

مجلة إيميا
فاينانس العالمية



أفضل مصرف إسلامي
في دولة إ.ع.م

مجلة ذا بانكر
العالمية التابعة
لفاينانشال تايمز



أفضل مصرف إسلامي
رقمي

مجلة جلوبال
فاينانس العالمية



أفضل مصرف إسلامي
في مصر

مجلة جلوبال
فاينانس العالمية



أفضل مصرف إسلامي
في دولة إ.ع.م

مجلة جلوبال
فاينانس العالمية



أفضل مصرف عموماً
من حيث تجربة
المتعاملين

مؤسسة
إيثوس للاستشارات



أفضل مركز اتصالات
وخدمة متعاملين عموماً
في دولة الإمارات

مؤسسة
إيثوس للاستشارات



أفضل مصرف خاص
في الشرق الأوسط
للتحويل الإسلامي

مجلة
International
Private Banker



أعلى أداء إجمالي
للمحفظة (المصدر)

جائزة فيزا العالمية
لجودة الخدمات
(GSQA)



أفضل مصرف إسلامي

أخبار التمويل الإسلامي
Islamic Finance News



أفضل مصرف للتمويل
الإسلامي

جوائز تمويل التجارة
الدولية لعام 2019



أفضل مصرف إسلامي

الاتحاد العالمي
للمصرفيين العرب



جائزة جيتكس
لتطبيقات التداول على
الهواتف المحمولة

سوق دبي المالي



جائزة أفضل مبادرة
مسؤولية اجتماعية
للمؤسسات في مجال
الرياضة لعام 2017

صناعة الرياضة SPIA



علامة غرفة دبي
للمسؤولية المجتمعية
للمؤسسات

غرفة دبي للمسؤولية
الاجتماعية للمؤسسات



أفضل مسؤولية
اجتماعية للشركات

المؤتمر العالمي للمصارف
الإسلامية WIBC

العضويات والارتباطات



الأداء المالي

نعرض فيما يلي لمحةً عامة عن أدائنا المالي للسنة التقويمية 2019. أما لمعرفة مزيد من التفاصيل، فيرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لعام 2019.

https://www.adib.ae/en/SiteAssets/Annual%20Reports/Annual-Report_2019_AR.pdf

أبرز الجوانب المالية للمجموعة – الأداء لعامين متتاليين

إجمالي التغير %	2019	2018	
0.6%	125,987	125,194	إجمالي الأصول
3.1%	84,121	81,559	إجمالي تمويل المتعاملين
1.0%	101,404	100,404	ودائع المتعاملين
2.5%	5,915	5,769	صافي الإيرادات
4.0%	2,601	2,501	صافي الربح

التصنيفات الائتمانية

التوقعات المستقبلية	قصير الأجل	طويل الأجل	التصنيفات الائتمانية
ثابت	P1	A2	موديز لخدمة المستثمرين
ثابت	F1	A+	فيتش للتصنيفات الائتمانية
ثابت	P1	AAA	رام للتصنيفات الائتمانية

الحوكمة والنزاهة

التصنيفات الائتمانية

يُضطلع مجلس إدارة مصرف أبوظبي الإسلامي بمسؤولية التأكد من تطبيق رؤية المجموعة ورسالتها في جميع أقسام المؤسسة، ويتحقق ذلك بالإشراف على إدارة شؤون أعمال المجموعة. وتقع على عاتق مجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن نجاح المجموعة وعن تقديم قيمة مستدامة للمساهمين في إطار من الضوابط الفعالة.

وتشمل مسؤولياته:

الإشراف

على إدارة شؤون الأعمال في مصرف أبوظبي الإسلامي.

تأدية دور قيادي

في وضع وتنفيذ رؤية المجموعة ورسالتها سواء داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو مع توسع أعمالها في الخارج.

إرساء إطار عمل لإدارة المخاطر

في المصرف والإشراف عليه، إضافة إلى اعتماد درجة إقبال المصرف على المخاطر إجمالاً مع ضمان إنجاز الأعمال ضمن هذا الإطار.

لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لعام 2019

https://www.adib.ae/en/SiteAssets/Annual%20Reports/Annual-Report_2019_AR.pdf



الامتثال والأخلاقيات

هيئة الفتوى والرقابة الشرعية للمصرف

تبعاً للنظام الأساسي للمصرف، على اعتباره مصرفاً إسلامياً، فإن الحفاظ على التزامنا بأحكام الشريعة الإسلامية والفتوى يعدّ أمراً إلزامياً. ولضمان الامتثال الدائم لهذه الأحكام، فقد تم تعيين هيئة الفتوى والرقابة الشرعية لمصرف أبوظبي الإسلامي، والتي كُلف أعضاؤها بالمسؤوليات التالية:

مراجعة العقود والاتفاقيات

المتعلقة بأي من أعمال أو منتجات المصرف لضمان توافقها مع الشريعة الإسلامية

تقديم توصيات

بشأن أي نشاط من أنشطة مصرف أبوظبي الإسلامي تعتبره غير متوافق مع أي من مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية

الإشراف على أنشطة المصرف

ومراقبة شرعيتها لضمان توافقها مع مبادئ أحكام الشريعة الإسلامية

إصدار فتاوى

تتعلق بأنشطة مجموعة مصرف أبوظبي الإسلامي

لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لعام 2019

https://www.adib.ae/en/SiteAssets/Annual%20Reports/Annual-Report_2019_AR.pdf

الأخلاقيات

تهدف مدونة أخلاقيات موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي وقواعد ومعايير السلوك المهني (المدونة) إلى إرساء أجواء عمل وثقافة مهنية أدبية وأخلاقية في جميع أقسام المجموعة. ونشجع من جانبنا كل موظف على المساهمة في ترسيخ ثقافة العمل الأخلاقية الإيجابية من خلال الالتزام بالسلوك المهني والأخلاقي والأدبي بما يتماشى مع المدونة ويتوافق مع أفضل المعايير الدولية للمؤسسات المالية الإسلامية. وقد صُممت المدونة بحيث توفر مبادئ توجيهية عن أفضل الممارسات كي يتبعها الموظفون بغية الحفاظ على بيئة عمل مهنية وأخلاقية.

وقد حُدِّدت في هذه المدونة العمليات التي ينبغي اتباعها في حال عدم احترام أيٍّ من أصحاب المصلحة لأخلاقيات مصرف أبوظبي الإسلامي:

إدارة الشكاوى والتظلمات

تستمع لجنة التظلمات إلى جميع الشكاوى التي ترد من الموظفين بشأن مسائل متعلقة بالعمل. وتُحل كل مشكلة باتباع سياساتنا ذات الصلة.

- وهناك خطوات مختلفة محدّدة اعتماداً على خطورة المشكلة:
1. يرفع الموظف المسألة أولاً إلى مديره المباشر أو إلى قسم الموارد البشرية.
 2. يتواصل الموظف مع منسق لجنة التظلمات.
 3. يسلم المنسق الشكاوى إلى لجنة التظلمات في حال بقيت المشكلة قائمة.

الإبلاغ عن المخالفات والتجاوزات

خصنا لهذه المسائل خطاً ساخناً وعنوان بريد إلكتروني يمكن للأفراد استخدامهما للإبلاغ عن أي أنشطة تبدو مشبوهة، وتعتبر جميع المكالمة الواردة على الخط الساخن سرّية يتم تسجيلها لأغراض التحقيق وجمع الأدلة.

مكافحة التحرش

نتوقع من جميع موظفينا مشاركة قيمنا المتمثلة في المهنية والاحترام وذلك بعدم التصرف بأي أسلوب يحط من قدر زملائهم أو يهينهم.

جميع أشكال التحرش والأفعال اللاأخلاقية تعدّ غير مقبولة وسيتم التعامل معها على هذا الأساس. كما لن نسمح بأي شكل من أشكال المحسوبية أو التمييز ضمن مكان العمل.

إدارة المخاطر

خطوط الدفاع

يعتمد مصرف أبوظبي الإسلامي نموذج الخطوط الدفاعية الثلاثة، حيث يشير كل "خط" منها إلى تمييز واضح في المسؤوليات:

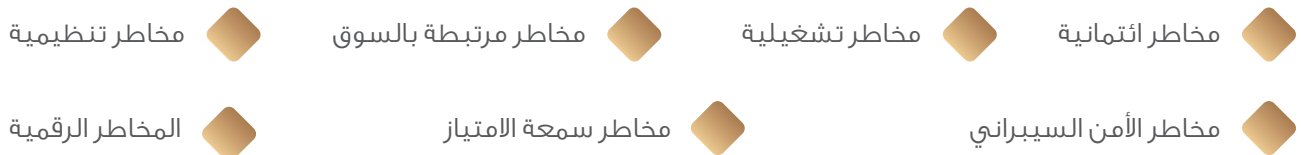
خط الدفاع الأول – يتناول العمليات اليومية مثل برامج المنتجات والنظم والعمليات والإجراءات واختبارات ضبط النفس.

خط الدفاع الثاني – الامتثال التام مع جميع السياسات الداخلية ومتطلبات أمن المعلومات والمتطلبات التنظيمية ذات الصلة، وأحكام الشريعة الإسلامية.

خط الدفاع الثالث – مراجعة إطار عمل الرقابة الداخلية بغرض ضمان قوة وكفاءة الخطتين الدفاعيتين الأول والثاني.

إطار عمل إدارة المخاطر

يتولى رئيس إدارة المخاطر بالمجموعة مسؤولية إدارة جميع المخاطر في مصرف أبوظبي الإسلامي، وقد حُدِّدت سبعة أنواع رئيسية من المخاطر يجري باستمرار مراجعتها على مستويي الإدارة ومجلس الإدارة.



لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لعام 2019

https://www.adib.ae/en/SiteAssets/Annual%20Reports/Annual-Report_2019_AR.pdf

استمرارية الأعمال

تحدّد خطّتنا الخاصة باستمرارية الأعمال الكيفيّة التي تُمكن المؤسسة من مواصلة أعمالها والتعامل مع أيّ حدث يتسبّب في تعطيل سير العمليات. وتعدّ الإدارة الصحيحة للخطة أمراً بالغ الأهمية لأيّ مؤسسة، حيث قد يصبح أمن واستقرار المؤسسة في أيّ لحظة عرضةً لتحديات وامتحانات.

ونحن في مصرف أبوظبي الإسلامي ملتزمون من جانبنا بحماية موظّفينا وضمان استمرارية الأعمال والمهام الوظيفية بالغّة الأهمية بغرض حماية المصرف وأصحاب المصلحة فيه والحدّ من المخاطر وحماية الإيرادات والحفاظ على كل من استقرار السوق المالية وثقة المتعاملين. كما أن استمرار تحقيق هذه الأهداف يتطلّب تطوير برنامج عالمي فعّال لاستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث، وتنفيذه واختباره والحفاظ عليه.

لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لعام 2019

https://www.adib.ae/en/SiteAssets/Annual%20Reports/Annual-Report_2019_AR.pdf

الأمن السيبراني



أصبح الأمن السيبراني قضية تثير القلق بصورة متزايدة في السنوات الأخيرة. ويعتمد فريقنا المخصص لشؤون الأمن السيبراني نهجاً استباقياً للحد من المخاطر السيبرانية، مثل تسرب البيانات، عبر مواكبة التحديات اللازمة لأنظمة التكنولوجيا، وابتكار برامج جديدة لتحسين تطبيقاتنا. كما نوظف أحدث التقنيات لحماية معلومات المتعاملين، ونعمل باستمرار على تطوير وتنفيذ إجراءات أمنية مصرفية متقدمة لحماية متعاملينا من عمليات الاحتيال.

تقديراً للتركيز الكبير الذي يوليه مصرف أبوظبي الإسلامي لمسألة حماية البيانات الشخصية للمتعاملين، فقد حصل مصرف أبوظبي الإسلامي على جائزة "أعلى أداء إجمالي للمحفظة (المصدر)" في حفل الجوائز العالمية لجودة الخدمات لعام 2019، التي تُنظمها فيزا.

ويعتمد مصرف أبوظبي الإسلامي الإجراءات التالية لحماية المتعاملين من عمليات الاحتيال المرتبطة ببطاقات الائتمان المباشرة:

مراقبة أنشطة الاحتيال
على مدار الساعة طوال
أيام الأسبوع

4

نظام الحماية الثلاثي

3

تنبيهات مجانية
تتعلق بالمعاملات

2

تقنية الشريحة

1



احتفل فريقنا المسؤول عن الأمن السيبراني في عام 2019 بالعديد من الإنجازات:



سمعة مصرف أبوظبي الإسلامي / حماية العلامة التجارية

- تحسين سمعة مصرف أبوظبي الإسلامي على الإنترنت
- مكافحة التجسس المؤسسي
- منع ملفات التعريف المزيفة على مواقع التواصل الاجتماعي / التواجد على الإنترنت
- ضمان ثقة المتعاملين



إحداث تحول في أمن المعلومات

- الحوكمة والاستراتيجية فيما يتعلق بأمن المعلومات
- تنفيذ خطة التحول خلال 3 سنوات
- تأسيس قسم أمن المعلومات
- استكمال عدة مبادرات بنجاح
- وضع السياسات والأطر



توافق الأعمال

- مواومة أنشطة أمن المعلومات مع متطلبات واستراتيجية الأعمال
- تمكين الأعمال التجارية بصورة آمنة

منجزات في مجال أمن المعلومات



التوعية بأمن المعلومات

- غرس ثقافة أمن المعلومات
- حملة توعية عبر الإنترنت على واجهة المتعاملين
- التوعية المستمرة للمتعاملين للحد من عمليات الاحتيال
- جلسات توعية منتظمة في جميع أقسام مصرف أبوظبي الإسلامي وللمقدمي الخدمات والمجموعات المصرفية الدولية (تغطي أكثر من 1500)
- حملات توعية بأمن المعلومات بصورة عروض متنقلة (RAODSHOWS)
- تقييم التصيّد الاحتيالي عبر البريد الإلكتروني بما يغطي أكثر من 4500 موظف



الامتثال التنظيمي

الامتثال في الوقت المناسب للوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

يمثل مصرف أبوظبي الإسلامي للأحكام التالية

- معايير ضمان أمن المعلومات الإماراتية الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني (NESA)
- معايير صناعة بطاقات الدفع (PCI)
- اللائحة الأمنية لجمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (سويفت SWIFT)



منع تسرب البيانات

- سياسات محسنة خاصة بمنع تسرب البيانات (DLP) لرصد ومنع تسرب بيانات حامل البطاقة وبيانات المتعاملين وغيرها من المعلومات السرية لمصرف أبوظبي الإسلامي.
- توسيع نطاق ضوابط منع تسرب البيانات ليشمل إلى طبقة الشبكة (الويب والبريد الإلكتروني)
- عمليات تصنيف البيانات على مستوى المصرف بأكمله قيد الإنجاز
- تطبيق أداة اكتشاف البيانات لتحديد البيانات الحساسة لمصرف أبوظبي الإسلامي



تقييمات مخاطر أمن المعلومات

- تقييمات المخاطر المتعلقة بخدمات الأعمال
- تحليل الخدمات باللغة الأهمية الأساسية
- منها أو خدمات الدعم
- تقييمات المخاطر لدى مقدمو الخدمات / الأطراف الخارجية
- إعادة النظر في المخاطر المرتبطة بنقل البيانات



جمع المعلومات المتعلقة بالتهديد السيبراني

- بناء قدرات جمع المعلومات المتعلقة بالتهديد السيبراني داخلياً
- حماية أنظمة مصرف أبوظبي الإسلامي من الهجمات السيبرانية بالمراقبة الاستباقية
- التحول من جمع المعلومات المتعلقة بالتهديدات إلى عمليات رصد ومراقبة تتيح التدخل واتخاذ الإجراءات

منجزات في مجال أمن المعلومات



خدمات أمن معلومات الأعمال

- فريق متخصص للتعامل مع جميع الطلبات المقدمة للأعمال في الوقت المناسب



جمع المعلومات المتعلقة بالتهديد السيبراني

- بناء قدرات جمع المعلومات المتعلقة بالتهديد السيبراني داخلياً
- حماية أنظمة مصرف أبوظبي الإسلامي من الهجمات السيبرانية بالمراقبة الاستباقية
- التحول من جمع المعلومات المتعلقة بالتهديدات إلى عمليات رصد ومراقبة تتيح التدخل واتخاذ الإجراءات



هندسة وتكنولوجيا أمن المعلومات

- إنشاء بنية قوية للأمن والشبكات
- تحسينات على عناصر ضبط أمن وحماية أجهزة الصراف الآلي
- جمع وتحليل المدخلات الخاصة بالتهديدات لأمن المعلومات من أجل إجراء تحسينات فائقة التطور في التكنولوجيا المستخدمة



دمج التدابير الأمنية ضمن عمليات التحول الرقمي في مصرف أبوظبي الإسلامي

- إدخال الضوابط الأمنية في المشاريع الرقمية
- زيادة حماية أصول البيانات والمعلومات باللغة الأهمية
- إدخال تدابير أمنية دون أن تعيق تجربة المستخدم
- ضوابط وتدابير سلسلة لحماية أمن المعلومات ضمن خدمات المنتج

شهر التوعية بأمن المعلومات:

حجرة "إسأل الخبراء" الحضور: 700+

- تواصل مفتوح مع موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي
- الرد على استفسارات تتعلق بأمن المعلومات
- تعزيز معرفتهم عبر ألعاب الأمن السيبراني
- اختبار مقترن بهدية لتشجيع السلوك الإيجابي
- الحذر أمنياً

مؤتمر مصرف أبوظبي الإسلامي للأمن السيبراني 2020 الحضور: 292

- مؤتمر الأمن السيبراني الذي يركز على
- تسرب البيانات
- مشاركات من متحدثين خارجيين
- وداخليين
- محادثات جانبية
- مسابقة توعية

محاكاة عمليات الاختتيال بالتصيد عدد الموظفين المستهدفين: 3,368

- تحديد الأقسام بالغة الأهمية المستهدفة
- لعروض المحاكاة
- سيناريوهات تصيد بغرض الاختيال
- مصممة خصيصاً للأقسام المستهدفة
- اختبار وعي الموظفين واستجابتهم
- لرسائل البريد الإلكتروني التصيدية
- تحليل سلوك الموظفين

أنشطة متعددة للتوعية والتدريب

- فيديو متحرك عن تسرب البيانات
- توزيع بطاقات إرشادية توضع على سطح المكتب وتحتوي على نصائح خاصة بأمن المعلومات في جميع أقسام المصرف
- رسائل بريد إلكتروني توعوية
- مسابقة عبر الإنترنت عن الأمن السيبراني
- على عدة جولات
- تجربة على مستوى أعلى تطوراً
- للمتعاملين عن أمن المعلومات عبر ألعاب الواقع الافتراضي

التوعية ضد الاختيال

أطلق مصرف أبوظبي الإسلامي هذا العام حملة عن الأمن السيبراني بالشراكة مع القيادة العامة للشرطة في كل من دبي وأبوظبي، لتوعية متعاملينا بالطرق التي قد يتعرضون بها للاختيال. كما أننا، إلى جانب هذه الحملة، نستخدم حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بنا كمنصة لزيادة الوعي حول سبل مكافحة كل فرد للاختيال بطريقة استباقية.

<https://business.facebook.com/watch/?v=211926336370871>

لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لعام 2019

https://www.adib.ae/en/SiteAssets/Annual%20Reports/Annual-Report_2019_AR.pdf



العمل المصرفي المستدام

لطالبنا حرصنا في مصرف أبوظبي الإسلامي على ضمان العمل في إطار مستدام ووفق قيم عمل مسؤولة. وقد طورنا منذ عام 2018 استراتيجية قوية للاستدامة، كما شكّلنا فريقاً كاملاً مخصّصاً لتنفيذ الممارسات المستدامة الجيدة في جميع أقسام المصرف.

إدارة الاستدامة

الاستماع لأصحاب المصلحة

هناك العديد من الموضوعات البيئية والاجتماعية والإدارية التي تتطلّب أن نوليها اهتمامنا. ونحن من جانبنا حريصون على التواصل بصورة متكررة مع أصحاب المصلحة عبر قنواتٍ مختلفة لجمع آرائهم وملاحظاتهم، كي نعطي الأولوية لمعالجة الموضوعات التي يثيرونها.

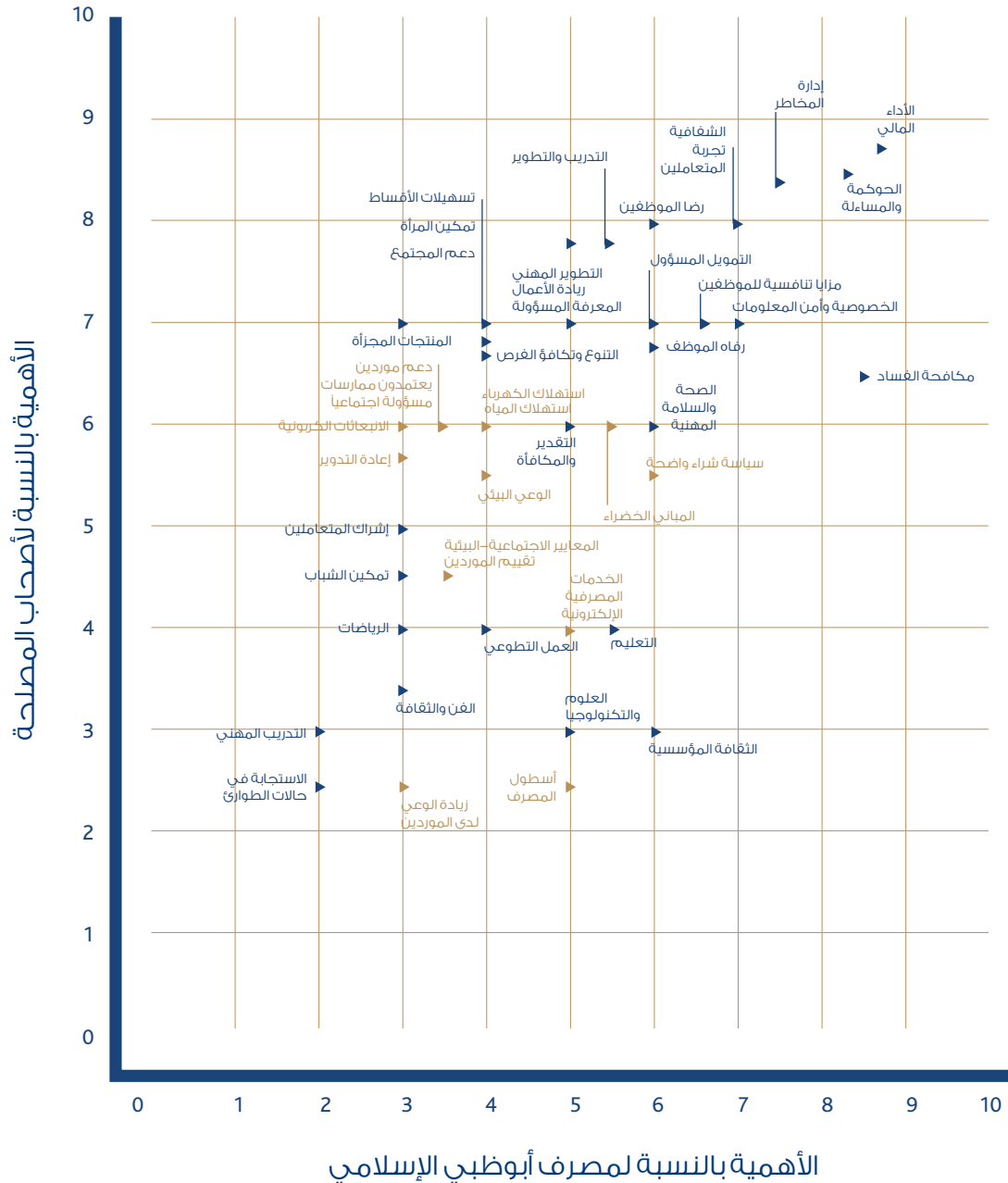
مجموعة أصحاب المصلحة	طرق ووتيرة المشاركة	آراء وملاحظات عن استراتيجية عام 2018
 المستثمرون	• النتائج المالية الفصلية • الاجتماع السنوي للمحللين والمستثمرين • التقرير السنوي • البيانات الصحفية • الاجتماع السنوي للجمعية العمومية AGM • قسم "علاقات المستثمرين" المخصص على موقعنا الإلكتروني	• ثبات الأداء المالي • التدابير الخاصة بإدارة التكاليف • قوة رأس المال • التحول الرقمي • توزيع الأرباح • التواصل المتسم بالشفافية
 الموظفون	• استبيان المشاركة السنوي "صوتك" • استطلاعات المشاركة الشهرية وتستهدف 10% من الموظفين • الاجتماعات الدورية للفرق حسب الحاجة • تقييمات أداء الموظفين • برامج التواصل الداخلي	• ثقافة العمل • التدريب والتنمية • استقطاب المواهب وتنميتها • التعويض • استراتيجية المشاركة وتبادل المعرفة • العمل التطوعي المؤسسي • بيئة العمل الصحية والأمنة

آراء وملاحظات عن استراتيجية عام 2018	طرق ووتيرة المشاركة	مجموعة أصحاب المصلحة
- الخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات الرقمية - الخصوصية والأمن - المنتجات والخدمات والأسعار التنافسية - تجربة المتعاملين - سرعة الاستجابة في جميع نقاط الاتصال مع المتعاملين - التواصل الذي يتسم بالدقة والشفافية	- التفاعلات اليومية وجهاً لوجه مع المتعاملين عند زيارتهم لفروعنا - مراكز الاتصالات ورسائل البريد الإلكتروني - البيانات الصحفية - وسائل التواصل الاجتماعي - عمليات تفعيل العلامة التجارية - إدارة علاقات الحسابات - استطلاعات قياس رضا المتعاملين - غيرها من قنوات تقديم الخدمات (الخدمات المصرفية عبر الهاتف وعبر الإنترنت والرسائل النصية القصيرة)	 المتعاملون
- توضيحات حول عملية المناقصات ودورة حياتها - عملية أتمتة علاقتنا مع الموردين - نظام تخطيط موارد المؤسسات الجديد - الشروط والأحكام الواضحة والعادلة - مفاوضات التكلفة وشروط الدفع	- اجتماعات ما قبل المناقصات - الاجتماعات الفصلية في مجلس المدينة للموردين المعتمدين - استطلاعات الرضا على أساس المشروع - تقارير استخلاص المعلومات بعد كل مرحلة من مراحل المناقصة - خطة اتصالات مصممة خصيصاً للموردين المهمين	 الموردون
- مراقبة بصمتنا الكربونية - إعادة تدوير الورق - إدارة النفايات	- الامتثال لمتطلبات المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء - USGBC من أجل الحصول على شهادة الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة LEED - البيانات الصحفية - إيجاد شراكات على مستوى المشاريع بما يحقق الفائدة للمجتمع المحلي	 المعنيون بشؤون البيئة
- الشمول المالي - تقديم الدعم للأنشطة الرياضية - تمكين الشباب - تمكين المرأة - الاحتفاء بالثقافة المحلية - الجهود الخيرية والإنسانية - الإشراف البيئي	- إيجاد شراكات مع المؤسسات غير الربحية ومجموعات المجتمع المدني - طرح برامج ومبادرات الاستثمار الاجتماعي - الفعاليات الثقافية والاجتماعية - الرعاية والتبرعات	 المجتمع المحلي

مصفوفة الأهمية النسبية

العملية التي نعتمدها في استعراض الموضوعات ذات الأهمية النسبية تتبّع تعريف المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI. وتُحدّد الأهمية النسبية على أساس القضايا البيئية والاجتماعية والتمتصية بالحوكمة "الأهم" والأكثر إلحاحاً بالنسبة لأصحاب المصلحة لدينا.

أجرينا في عام 2018 تحليلاً للأهمية النسبية بغرض صياغة استراتيجيتنا للاستدامة ومدتها 5 سنوات، وهي عملية تُنفذ كل عامين. ووجدنا أنه فيما يتعلق بقطاعنا، تظل الموضوعات الأكثر صلة وأهمية متماثلة خلال هذه المدة الزمنية. وعليه فقد أعدت مصفوفة الأهمية النسبية التالية بناءً على جمع النتائج الخاصة بالمشاركة وتحليلها. وتُحدّد المصفوفة الجوانب ذات الأهمية النسبية العالية (التي يجب على مصرف أبوظبي الإسلامي النظر فيها ودمجها في استراتيجيته) وتلك التي تعدّ أقل أهمية ولا تحتاج إلى معالجة فورية.



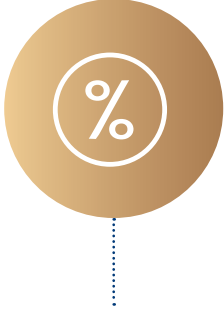


إطار الاستدامة

عملاً بنظامه التأسيسي على اعتباره مصرفاً إسلامياً، فقد كان مصرف أبوظبي الإسلامي على الدوام داعماً استباقياً للمجتمع المحلي. وما خلق فرص العمل ودعم البرامج والمبادرات المحلية والعمل التطوعي سوى أمثلة قليلة على الجهود المبذولة في إطار العمل بنهج المواطنة المسؤولة أينما تواجدت عملياتنا. ورغبةً منا في البناء على جهودنا تلك وترك تأثير إيجابي أكبر نقوم بدمج مبادئ الاستدامة ضمن جميع عملياتنا الأساسية.

تنقسم جميع برامج الاستدامة لدينا إلى خمسة مجالات تركيز رئيسية تتماشى مع أهداف أعمالنا واحتياجات أصحاب المصلحة.

هدفنا: العمل المصرفي المستدام على الأصول



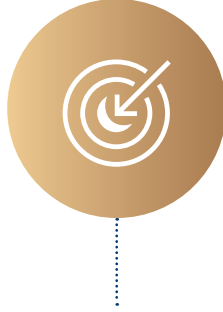
المصرفية الأخلاقية

التمويل المسؤول
دعم الاقتصاد المحلي



تمكين موظفينا

الصحة المهنية والرفاه
العمل التطوعي
تمكين الموظفين
السعادة



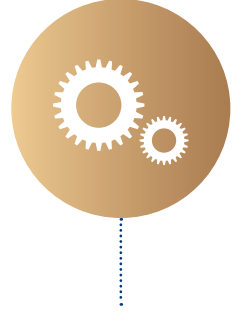
التركيز على المتعاملين

الاستماع إلى متعاملينا
إشراك المتعاملين في المجتمع
المعرفة المالية
منتجات وخدمات مبتكرة



عمليات مستدامة

تحسين الأنظمة
سلاسل التوريد المسؤولة
الاستهلاك البيئي
تقارير الاستدامة



تنمية المجتمع

شاحنات وجبات الإفطار من مصرف أبوظبي الإسلامي
خيركم سابق - لكبار السن
الرياضات
رعاية البيئة
حفلات الزفاف الجماعية
غير ذلك من أنشطة رعاية الفعاليات الاجتماعية

الرسالة

توفير حلول مالية مستدامة تركز على المتعاملين من خلال دمج الالتزامات المسؤولة، الاجتماعية منها والبيئية وما يتعلق بالحوكمة، في عملياتنا بهدف خلق قيمة لأصحاب المصلحة.

القيم

السير على هدي الشريعة الإسلامية
اليسر والسهولة
التميز بالشفافية
المنفعة المشتركة
كرم الضيافة والسماحة
التسامح

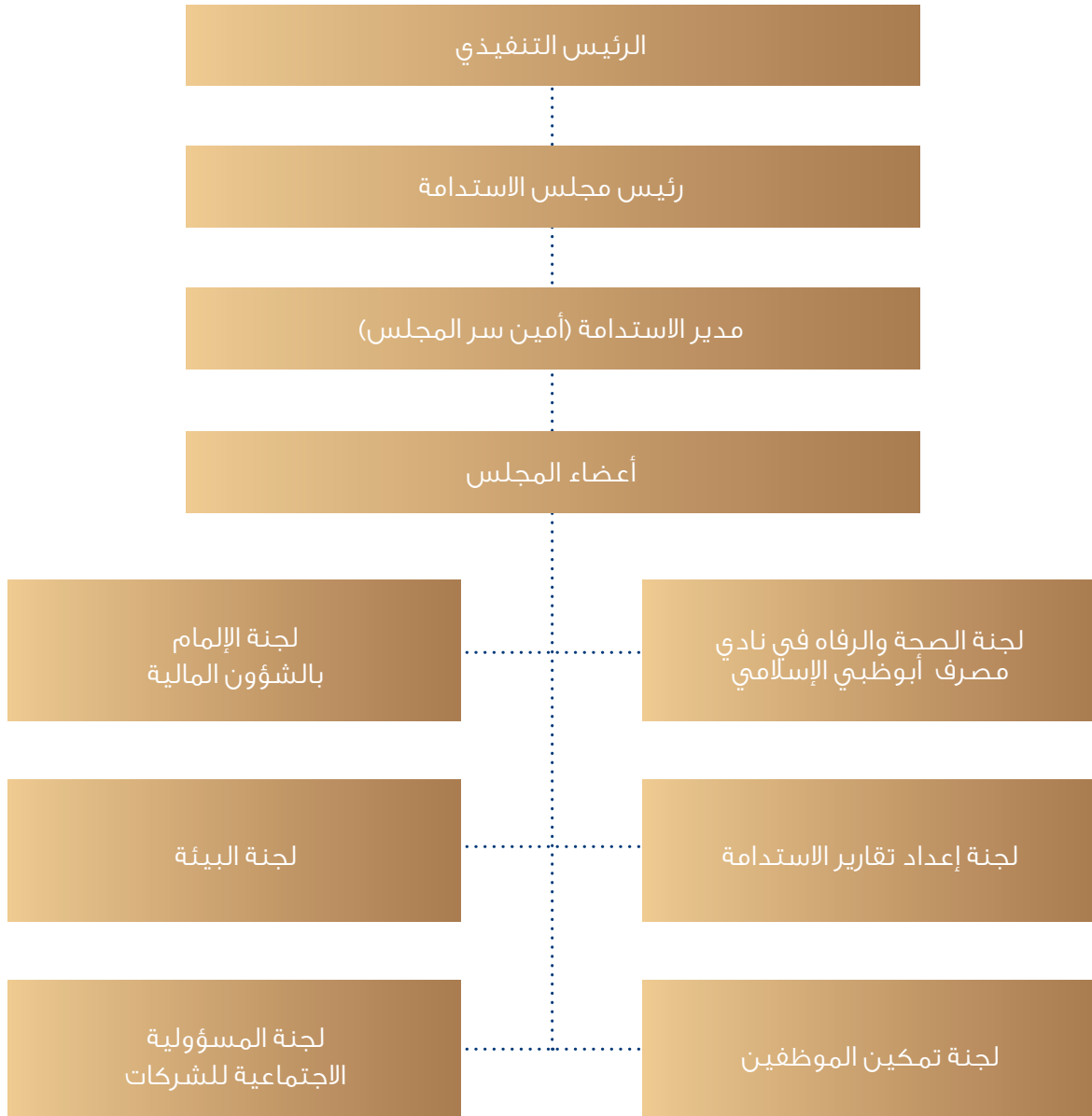
الرؤية

أن نصبح مصرفاً مستداماً من الدرجة الأولى على مستوى المنطقة.



هيكل الحوكمة الخاص بالاستدامة

أنشأ مصرف أبوظبي الإسلامي مجلساً للاستدامة في عام 2018، ضم لجاناً ستة. وحرصاً على التطبيق الناجح لاستراتيجية الاستدامة، فقد تعاونت إدارات مختلفة للعمل وفق المبادئ التوجيهية لهذه المظلة الموحدة. تتألف كل لجنة من أعضاء اختيروا بناءً على خبرتهم وخلفيتهم واهتماماتهم. ويعمل الأعضاء معاً لتنفيذ رؤية ورسالة ترتبط بكل واحدة من اللجان، وللتطوير المستمر للاستراتيجيات والتفاعل المتواصل مع جميع أصحاب المصلحة.



العمل المصرفي الأخلاقي

التمويل المسؤول

تمثل مواءمة مبادراتنا وبرامجنا وأنشطتنا مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ومع رؤية الإمارات لعام 2021 جزءاً بالغ الأهمية من رسالة مصرف أبوظبي الإسلامي المتصلة بالمصرفية المسؤولة. وقد بدأنا في عام 2017 بمراقبة أدائنا البيئي والاجتماعي والخاص بالحوكمة، وركزنا منذ ذلك الوقت على تحقيق التوافق ما بين مبادراتنا وبين التوصيات والأطر المحلية والدولية.

التوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UN'S SDGS)

الأثر الذي أحدثناه في 2019

أهداف التنمية المستدامة

مبادرة صناديق الطعام.



SDG1: القضاء التام على ظاهرة الجوع

- نسبة رضا الموظفين بحسب استبيان «صوتك»: 70%
- ركزت لجنة نادي مصرف أبوظبي الإسلامي على:
 1. بطولة مصرف أبوظبي الإسلامي لكرة القدم ودورة الكريكت
 2. أيام للتوعية الصحية لإجراء الفحوصات
 3. عروض خاصة لموظفينا وعائلاتهم
 4. دورة تدريبية للتوعية بتجنب الحرائق من الإدارة العامة للدفاع المدني في أبوظبي ADCD



SDG2: الصحة الجيدة والرفاه

- برامج محو الأمية المالية: مجتمع موني سمارت Moneysmart طلاب الجامعات والمدارس العمال المتزوجون حديثاً
- متوسط أيام التدريب لكل موظفة: 4.9
- متوسط أيام التدريب لكل موظف: 4.2



SDG3: التعليم الجيد

التوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UN'S SDGS)

الأثر الذي أحدثناه في 2019

أهداف التنمية المستدامة

إنشاء غرفة مخصصة للعناية بالرضيع وحضانة وصالة رياضية للسيدات فقط في مقرنا الرئيسي



SDG4: المساواة بين الجنسين

- 36% من موظفينا إماراتيون
- أصول تبلغ قيمتها 125.9 مليار درهم
- دعم 31 سيدة أعمال خلال مهرجان أم الإمارات



SDG5: العمل اللائق ونمو الاقتصاد

رحلة الرقمنة عبر مختبر ADIB Simple الإبداعي الذي يُنفذ برامج ومبادرات جديدة كل عام



SDG6: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية

- تغطي أنشطتنا الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية قطاعات مختلفة من المجتمع:
- كبار المواطنين
 - أصحاب الهمم
 - الأطفال
 - العمال



SDG7: الحد من اللامساواة

التوافق مع رؤية الإمارات 2021

الأثر الذي أحدثناه في 2019

بند رؤية الإمارات

- برامج تعزيز المعرفة المالية:
- مجتمع موني سمارت Moneysmart
- طلاب الجامعة
- العمال
- المتزوجون حديثاً



متحدون في الرضاء

- 36% من موظفينا إماراتيون
- برامج تعزيز المعرفة المالية للعمال
- حُرِّم مصرف أبوظبي الإسلامي لمساهمته الداعمة للاقتصاد الإماراتي
- دعم 31 سيدة أعمال خلال مهرجان أم الإمارات



متَّحدون في المعرفة

- حفلات الزفاف الجماعية
- الاحتفال بالفعاليات الوطنية
- نُظِّمَت العديد من المبادرات خلال شهر رمضان الكريم، مثل توزيع 48,000 من صناديق طعام



متحدون في المسؤولية

دعم الاقتصاد المحلي

حاز مصرف أبوظبي الإسلامي للسنة الثالثة على التوالي جائزة "محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال" على جهوده المتميزة والمتواصلة في الإسهام في تطوير اقتصاد دولة الإمارات وتحقيق التميز المؤسسي. وتأتي الجائزة دليلاً على جهودنا المستمرة لمنح متعاملينا منتجات وخدمات عالمية المستوى. وتُبرز جهودنا في قيادة المسيرة وإلهام المؤسسات الأخرى في القطاع لرد العطاء للاقتصاد المحلي.

صُمّمت الجوائز لتكريم نجاح المؤسسات التي ساهمت في التنمية الاقتصادية لدولة الإمارات ودول مجلس التعاون الخليجي وأظهرت معايير عالمية المستوى في إجراءاتها وعملياتها.

يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات في فصل التركيز على المتعاملين



مهرجان أم الإمارات

بدأ الاحتفال بمهرجان أم الإمارات في أبوظبي منذ عام 2014، والغرض منه الاحتفاء بالإرث المستمر لـ "أم الإمارات" سمو الشيخة فاطمة بنت مبارك، الرئيسة العليا لمؤسسة التنمية الأسرية، ورئيسة الاتحاد النسائي العام ورئيسة المجلس الأعلى للأمومة والطفولة.

وقد قدمنا في عام 2019 كجزء من هذا المهرجان الرعاية والدعم لـ 31 سيدة أعمال إماراتية، حيث زُودن بمنطقة مخصصة في السوق يمكنهن فيها بيع منتجاتهن. وكان هذا جانباً من جهودنا لدعم الاقتصاد المحلي وتمكين المرأة الإماراتية.



تمكين موظفينا

نلتزم في مصرف أبوظبي الإسلامي التزاماً تاماً بتسيخ بيئة تنظيمية تمكّن موظفينا من تحقيق كامل إمكاناتهم، ويأتي ذلك إدراكاً منا لكون موظفينا هم أهم أصول أعمالنا، وهم قادرون على إحداث تحوّل في عوامل متعدّدة في السوق. ويستتبع ذلك أن تطوّرهم الشخصي والمهني ورفاههم أمر أساسي في إيجاد فرق عمل تُنجز مهامها بكفاءة وفاعلية، لذا فقد شكلنا لجنة تمكين الموظفين التي تركز جهودها لضمان المشاركة والتمكين المستمرين لموظفينا من خلال مواقعهم الوظيفية.

تمكين الموظفين

تضطلع لجنة تمكين الموظفين بالمسؤولية عن أربعة برامج رئيسية:

عروض الموظفين

الدعم المالي

تمكين موظفينا

دعم المرأة

الرسالة: تفويض المسؤوليات والمهام وتمكين الموظفين بهدف تحسين إنتاجيتهم



التنوع والشمولية

يعدُّ التنوع عنصراً أساسياً في مسيرة تطوير أي مؤسسة أعمال، وينطبق هذا على الأخص في دولة الإمارات، التي تتفرد بكون التنوع متأصل في نسيج ثقافتها. ونحن، في مصرف أبوظبي الإسلامي، ندرب موظفينا على التنوع ونحرص على الاحتفاء باختلافاتنا، مع الحفاظ على بيئة عمل آمنة وتمكين كل فرد منا.

تمكين المرأة

إن إيجاد بيئة عمل تطبّق المساواة بين الجنسين هو أمر مهم للغاية في مصرف أبوظبي الإسلامي. وقد نفّذت لجنة تمكين الموظفين في عام 2019، عدداً من البرامج التي تهدف إلى زيادة عدد السيدات ضمن القوة العاملة والإدارة العليا لدينا. ويمكن التعرّف على مبادراتنا المتصلة بهذا الشأن في أماكن مختلفة من هذا الفصل. بالنظر إلى المستقبل، فسنبقى ملتزمون بالعمل باستمرار لتقليل الفجوة بين الجنسين وزيادة عدد البرامج المصمّمة لمعالجة هذه المسألة.

الموظفون العاملون بدوام كامل – مقسّمون بحسب الجنس (8-102)، (1-405)، (2-405)

2019	2018	2017	
2,070	2,021	2,039	عدد الموظفين العاملين بدوام كامل
32%	32%	33%	الإناث
68%	68%	67%	الذكور

موظفو الإدارة العليا – مقسّمون بحسب الجنس

2019	2018	2017	
9%	9%	8%	الإناث
91%	91%	92%	الذكور

الموظفون الجدد الذين تم توظيفهم سنوياً - مقسمون بحسب الجنس (1-401)

2019	2018	2017	
216	260	198	تعيينات جديدة
33%	42%	36%	الإناث
67%	58%	64%	الذكور

معدل الدوران لجميع الموظفين - مقسمون بحسب الجنس (1-401)

2019	2018	2017	
7%	13%	13%	جميع الموظفين
7%	18%	18%	الإناث
8%	10%	10%	الذكور



تمكين المواهب الإماراتية

نقدّر دائماً في مصرف أبوظبي الإسلامي أهمية توظيف المواهب المحلية وتطويرها، ونطمح إلى تمكين الإماراتيين عبر منحهم مسارات مهنية تلبي تطلعاتهم، وفرصاً لتطوير مهاراتهم. كما نولي أهمية كبيرة للاستثمار في تطوير جيل جديد من المهنين الإماراتيين والمساهمة في القيمة الكامنة داخل دولة الإمارات، وذلك بصفتنا إحدى المؤسسات الرائدة في جهود التوظيف.

استراتيجية التوظيف

وضع مصرف أبوظبي الإسلامي استراتيجية للتوظيف لعام 2020، لا تعزز التزامنا باستقطاب المواهب المحلية والاحتفاظ بها وتطويرها فحسب، بل تضمن أيضاً الشفافية والمساءلة في إنجاز التزاماتنا.

وقد وضعنا بغية تحقيق ذلك مجموعة من الأهداف منها:

1. الريادة في مساعي التوظيف
2. التحول بصورة متزايدة إلى مؤسسة تحفز التعلم
3. ترسيخ مكانتنا على اعتبارنا المؤسسة التي توفر أفضل بيئة عمل لمواطني دولة الإمارات

الرؤية

أن نصبح جهة العمل المثلى المفضلة بالنسبة إلى مواطني دولة الإمارات في مجال الخدمات المالية، وذلك من خلال استقطاب أفضل الكفاءات وتوظيفها والاحتفاظ بها، وأيضاً تقديم برامج تدريب وتطوير على أعلى المواصفات العالمية عقب إتمام مرحلة التهيئة الوظيفية. ونحن باعتمادنا هذا النهج برؤيته المستقبلية، نصبح مستعدين للتعامل مع المشهد دائم التغير للقطاع المصرفي الذي يتحول إلى الرقمية بصورة متسارعة.

نظام نقاط المصرف المركزي

استجابةً منا لرؤية الإمارات 2021 والأجندة الوطنية لحكومة دولة الإمارات فقد اعتمد مصرف أبوظبي الإسلامي نظام النقاط الذي وضعه المصرف المركزي والمتعلق بتلبية أهداف التوظيف.

نفخر بأننا في عام 2018 نجحنا حتى في تجاوز الأهداف المطلوبة، كما هو موضح أدناه.

2019	2018	2017	
2,569	2,673	2,210	النقاط الهدف التي وضعها البنك المركزي
2,823	2,940	2,533	النقاط التي تحققت
110%	110%	115%	نسبة تحقيق النقاط

الموظفون العاملون بدوام كامل - الإماراتيون مقابل الوافدين

2019	2018	2017	
2,070	2,021	2,039	الموظفون العاملون بدوام كامل
36%	36%	38%	الموظفون الإماراتيون
64%	64%	62%	الموظفون الوافدون

معدل دوران الموظّفين - الإماراتيون مقابل الوافدين

2019	2018	2017	
8%	17%	18%	الإماراتيون
7%	10%	9%	الوافدون

الموظفون العاملون بدوام كامل - مقسمون بحسب الجنسية

2019	2018	2017	
53	51	51	عدد الدول
36%	36%	38%	الإمارات العربية المتحدة
13%	12%	12%	الأردن
13%	11%	11%	الهند
8%	9%	9%	الباكستان
7%	7%	6%	مصر
24%	24%	24%	جنسيات أخرى

برنامج التوطين

شكّل مصرف أبوظبي الإسلامي كجزء من قسم الموارد البشرية فريقاً مخصصاً مهمته استقطاب مواطني دولة الإمارات وتطوير مهاراتهم. ويركز الفريق بشكل خاص على توظيف خريجين جدد، وعلى تطوير قدرات الإماراتيين وكفاءاتهم المهنية بما يؤهلهم لتولي مناصب في الإدارة المتوسطة والعليا، مع تقديم الدعم المستمر لهم طوال مسيرتهم المهنية. وتتسم أهداف التوطين الخاصة بالمصرف بكونها تتوافق مع التقارير المباشرة من الرئيس التنفيذي بشأن بطاقات نتائج الأداء السنوية، والتي تتم مراجعتها على أساس نصف سنوي.

أهداف مصرف أبوظبي الإسلامي للتوطين وُضعت كي تضمن:

1. تمكين كل فرد من تحقيق كامل إمكاناته عبر إيجاد برامج ممتازة للتدريب والتطوير.
2. التخطيط الفعّال للتعاقب الوظيفي مع إعطاء الأولوية اختيار مواطني دولة الإمارات.
3. الاحتفاظ بالمواهب المحلية عبر توفير فرص التطوير الشخصي والمهني، وضمان درجة عالية من التوازن بين العمل والحياة الشخصية والمسار الوظيفي المجزي.

أنشأ مصرف أبوظبي الإسلامي في سبيل تحقيق هذه الأهداف شراكات مع المؤسسات التعليمية المرموقة لغرض تطوير مجموعة من برامج التدريب على أعلى المستويات العالمية، والتي من شأنها بناء مهارات وقدرات الموظفين الإماراتيين على جميع المستويات وفي كافة وحدات الأعمال.



آليات التوظيف

استقطاب المواهب المحلية الإماراتية سيبقى على الدوام أحد أولويات مصرف أبوظبي الإسلامي، وعليه فقد طوّرتنا سلسلة من الأدوات كما أنشأنا عدداً من الشراكات، على الأخص ضمن المؤسسات الحكومية ومعاهد التعليم العالي، التي من شأنها تمكيننا من الوصول إلى مجموعة واسعة من المواهب المحلية.

المشاركة في جميع المعارض المهنية والأيام الجامعية المفتوحة في الإمارات والمملكة المتحدة والولايات المتحدة بالتنسيق مع سفارات الإمارات.

نظام الإحالة، حيث يمكن لموظفي المصرف الفعليين، أو الباحثين عن الكفاءات أو وكالات التوظيف تقديم توصية لتعيين مواهب وكفاءات.

شراكات مع وزارة الموارد البشرية والتوطين "تنمية"، ومعهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية EIBFS، ومجلس أبوظبي للتوطين ومبادرة "أبشر".

توقيع مذكرات تفاهم مع أهم المؤسسات التعليمية في دولة الإمارات من أجل رعاية تعليم طلاب والمشاركة في تطوير البرامج الأكاديمية.

عرض فرص عمل للخريجين الإماراتيين عبر منصة "توظيف".

برامج لتقديم الدعم:

البرامج	برامج لذوي الإمكانات العالية (HIPO)	تمكين	قيادات
الوصف عدد المواطنين المسجلين في عام 2019	تحديد الإماراتيين الذين أظهروا مهارات واعدة لإمكانية الاضطلاع بأدوار قيادية. ومنح أصحاب الإمكانات العالية فرصة التدرب والتسجيل في مختلف البرامج التدريبية.	تشجيع عدد أكبر من السيدات على التقدم للاضطلاع بأدوار قيادية رفيعة في المصرف عن طريق تطوير المهارات اللازمة للنجاح في تولي مهام هذه المناصب.	تقديم فرص تعلم على أعلى المستويات العالمية بالشراكة مع جامعة أبوظبي.
	21	9	15

برامج لاستقطاب المواهب:

البرامج	برامج مصرف أبوظبي المركزي للتطوير القيادي (ALP)	التدريب الداخلي
الوصف عدد المواطنين المسجلين في عام 2019	برامج متنوعة مصممة لتدريب المواهب الإماراتية الشابة على مهارات القيادة وإلهامهم وتطوير قدراتهم ليصبحوا خبراء في المجال المصرفي مستقبلاً.	فرص تدريب داخلي للطلاب من الجامعات المحلية في دولة الإمارات.
	65	84

برامج المزايا:

برنامج أبشر	برنامج فزعة
برنامج رياضي طورته الحكومة الإماراتية ويهدف إلى دعم جهود التوطين عبر تقديم مجموعة من الامتيازات على الخدمات الأساسية للإماراتيين. ويمكن الاستفادة من هذه العروض المقدمة في تيسير مسائل الإسكان والطيران أو خدمات التأمين، على سبيل المثال.	يهدف هذا المشروع إلى تنمية الترابط الاجتماعي وروابط التضامن مع أعضائه. وقد دأب مصرف أبوظبي الإسلامي منذ عام 2018 على توزيع البطاقات على جميع موظفينا، ولا يقتصر ذلك على الإماراتيين فقط، والتي تتيح لحاملها الاستفادة من مجموعة من الخصومات والمزايا.

التعليم والتطوير

نضعُ في مصرف أبوظبي الإسلامي أهميةً بالغة على تنمية وتطوير قدرات وكفاءات موظفينا. ويراجع قسم الموارد البشرية في كل عام برامجنا ويقوم بمعايرتها من أجل التكيف مع الاتجاهات الجديدة ومواءمة الدورات مع تقدم المسار المهني لموظفينا. وقد أجرينا في عام 2019 تحسينات على جودة تدريبنا واستطعنا تقليل الفجوة في أيام التدريب بين الموظفين من الذكور والإناث.

متوسط عدد أيام التدريب:

2019	2018	2017	
4.9	6.9	5.9	الموظفات
4.2	5.4	6.4	الموظفون

أكاديمية مصرف أبوظبي الإسلامي

تأسست أكاديمية مصرف أبوظبي الإسلامي بهدف توفير مسار مهني محدد للنجاح لجميع موظفينا. ونقدّم فيها التدريب المهني، بدءاً من المستويات الأساسية وحتى المستويات المتقدمة، ولذلك عبر دوراتنا الداخلية وبرامج القيادة الخارجية والعديد من الفرص التعليمية التي تساهم في تطوير مهارات موظفينا وقاعدة معارفهم.

برامج التدريب الإلزامية

دورة توجيهية عن مصرف أبوظبي الإسلامي (تعليم إلكتروني)	المناصب الإدارية العليا وما دونها (الموظفون الجدد)
الجرائم المالية والامتثال والتوعية بالمخاطر V2 (تعليم إلكتروني)	جميع موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي
الحوكمة والأخلاقيات المؤسسية V2 (تعليم إلكتروني)	جميع موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي
مقدمة في الصيرفة الإسلامية (تعليم إلكتروني)	جميع موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي
الاحتيال والتوعية بالمخاطر (تعليم إلكتروني وورش عمل)	المدراء وما دون ذلك
أساسيات الأمن السيبراني (تعليم إلكتروني)	جميع موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي

أتمتة نظام إدارة التعلم (LMS)

تضمّنت إنجازاتنا في عام 2019 أتمتة نظام إدارة التعلم، الأمر الذي أزال ضرورة استعمال نماذج تسجيل التدريب وأدى بالنتيجة إلى توفير الوقت وتقليل استهلاك الورق وخفض التكاليف. كما تُوفّر مواد التدريب وشهادات إتمامه والتقييمات بعد التدريب داخلياً عبر الإنترنت للحد من استخدام المواد المطبوعة.

نظام التعلم المدمج من أوراكل ORACLE LEARN FUSION

منصة التعلم المدمج من أوراكل "أوراكل ليرن فيوجن" هي نظامنا عبر الإنترنت الذي يمكّن موظفينا من أخذ دورات التعلم الإلكتروني.

الشهادات والاعتمادات

منحنا موظفينا في عام 2019 فرصة المشاركة في دورات خارجية للحصول على اعتمادات دولية. وقد حصل 12% من موظفينا بالفعل في عام 2019 على شهادات معتمدة دولياً. وهو رقم نسعى إلى زيادته كل عام.



السعادة

نادي مصرف أبوظبي الإسلامي

أبرم نادي مصرف أبوظبي الإسلامي، في إطار سعيه المستمر لمنح موظفينا امتيازات تعزز سعادتهم ورفاههم، اتفاقيات مع أفضل الفنادق ومراكز اللياقة البدنية في جميع أنحاء الإمارات ليكونوا جزءاً من برنامج عضوية موظفين المصرف، وبحيث يتاح لهم إمكانية الاستمتاع بخدمات هذه المرافق باستخدام بطاقة نادي مصرف أبوظبي الإسلامي، التي يتمثل الهدف منها في إعطاء الموظفين وعائلاتهم ميزة الاستفادة من صالات رياضية عالمية المستوى ونوادٍ صحية ومراكز رياضية.

تتيح هذه العضوية لموظفينا دخول منشآت متميزة متنوعة في أنحاء الإمارات بأسعار تنافسية، الأمر الذي يحفز موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي على المشاركة في أنشطة تعزز تحقيق التوازن بين العمل والحياة.

وتتطلع لجنة نادي مصرف أبوظبي الإسلامي بالإشراف على أربعة برامج رئيسية:

بيئة عمل آمنة

السعادة

الكؤوس الرياضية

الصحة والسلامة

الرسالة

تعزير رضا الموظفين
ورفاههم عبر دعم سبل
توفير بيئة عمل صحية وآمنة
ومسؤولية وتحفز المشاركة.

إشراك الموظفين

نسعى في مصرف أبوظبي الإسلامي سعيًا جدياً لرفع مستوى رفاه موظفينا، ونلجأ في سبيل تحقيق ذلك إلى استخدام وسائل متنوعة، إحداها التواصل المجدي والفعال، مثل استبيان رضى الموظفين "صوتك". يُرسل هذا الاستطلاع إلى جميع موظفينا وتكون لآرائهم وملاحظاتهم تأثيراً مباشراً على المبادرات التي تهدف إلى تحسين رفاه الموظفين.

2019	2018	2017	
86%	78%	65%	نسبة المشاركة
70%	65%	66%	نسبة الرضا بالمجمل

نُجري أيضاً، إلى جانب استبيان "صوتك"، استطلاعاً شهرياً للرأي يشمل حوالي 10% من موظفينا، لا يسجل عليه اسم مستكمل الاستطلاع. وبمُكننا هذا النوع من التواصل من تقييم آراء وملاحظات موظفينا بصورة دورية واتخاذ إجراءات مدروسة بناءً على معلومات أدق.



المكافآت والتقدير

نظام الدرجات

يعتمد نظام الدرجات لدينا على منهجية تقييم الوظائف التي تأخذ في الاعتبار:

القيمة المضافة نتيجة الوظائف التي يضطلع بها هذا الدور الوظيفي

وزن المنصب الوظيفي

مسؤوليات المنصب الوظيفي

يُميّز في هذه الطريقة كل واحدٍ من المستويات عن الآخر وفقاً لعوامل ثلاث:

درجة المساءلة

مهارات حل المشاكل

الدراية

يتألف كل مستوى تنظيمي في المؤسسة من أدوار تتطلب مستوى معيناً من المعرفة والخبرة المهنية. وتختلف الأدوار أيضاً في حجم ما يرتبط بها من المساءلة عند العمل نحو تحقيق نتائج معينة، مع أخذ مدى التأثير والإسهام الفردي بالاعتبار. ومن ثم تُجمَع هذه العوامل للخروج بتقدير و"وزن" معين لمختلف الأدوار والمستويات داخل المصرف.



إدارة الأداء

تقييم الأداء هو عملية مستمرة ويعُدُّ جزءاً من سياستنا الخاصة بإدارة الأداء، ويتضمن:

المناقشة والنظر في إنجازات الموظفين

اجتماعان رسميان

والنقاشات المتصلة بالتقييم تعتبر فرصةً للموظفين للنظر في إنجازاتهم على مدار العام ومراجعتها، ووضع أهدافٍ جديدة مع مديريهم المباشر وصياغة خططهم الشخصية لتحقيق التطوير والتقدم في مسارهم المهني.



مراجعة ملفات التعريف الوظيفي

تُجري إدارة الموارد البشرية مراجعةً دورية نصف سنوية لملفات التعريف الخاصة بجميع الوظائف الحالية وما يتَّصل بها من التعويضات والامتيازات بغرض تحديثها وضمان المحافظة على المستوى التنافسي لفرص العمل التي نوفرها. ويسرنا الإشارة إلى نجاحنا في البقاء على توافقي تام مع أفضل الممارسات وحزم التعويضات والمزايا المقدمة في القطاع، بحيث نرسخ مكانة مصرف أبوظبي الإسلامي على اعتباره "جهة العمل المفضلة".

الامتيازات المقدمة للموظفين



الإجازات

يحق لموظفينا الاستفادة من مزايا تتيحها الأنواع المختلفة من الإجازات وفقاً لاحتياجاتهم وطلبهم.

إجازة السنوية	الإجازة المرضية	الإجازة الخاصة	إجازة الحج	إجازة المرافقة
إجازة الطارئة	إجازة طبية خاصة (إجازة إنسانية)	إجازة الخدمة العسكرية	إجازة العمره	إجازة العدة



الإجازة الوالديّة (إجازة رعاية المولود)

نقدم ما يلي لموظفينا فيما يتعلق بالإجازة الوالديّة:

إجازة الأمومة	إجازة الأبوة
يحق لموظفاتنا بعد إكمال عام واحد في مصرف أبوظبي الإسلامي الحصول على إجازة أمومة بأجر كامل لمدة 90 يوماً تقويمياً. ويحق للموظفات اللاتي لم يكملن سنة كاملة لدى المصرف الحصول على نفس عدد أيام الإجازة لكن بنصف أجر. كما تُمنح الموظفات بعد عودتهن إلى العمل الإذن للحصول على ساعة راحة إضافية لمدة 18 شهراً.	يحق لموظفينا الذكور الحصول على 3 أيام تقويمية كإجازة أبوة مدفوعة الأجر بالكامل. وفي حال تمت الولادة خارج دولة الإمارات، يرتفع العدد الإجمالي لأيام إجازة الأبوة إلى 5.

بدأنا في عام 2019 ببناء غرفة خاصة للعناية بالرضيع بالإضافة إلى حضنة في المقر الرئيسي لاستعمال موظفاتنا. وسيتسنى لهن في عام 2020 الاستمتاع بخدمات هذين المرفقين، الأمر الذي سيمكنهن من تحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والعملية بسهولة أكبر.

2019		2018		2017		
ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	
1,257	343	1,230	325	1,219	307	موظفون يحق لهم الإجازة الوالديّة
70	53	128	58	110	56	موظفون أخذوا الإجازة الوالديّة
70	53	128	57	110	54	موظفون عادوا إلى العمل بعد انتهاء الإجازة الوالديّة
68	52	116	51	100	47	موظفون عادوا إلى العمل بعد انتهاء الإجازة الوالديّة، وبقوا على رأس عملهم بعد مرور 12 شهراً من تاريخ عودتهم
%97	%98	%91	%88	%91	%84	معدّل الاحتفاظ

الصحة والسلامة المهنية

نلتزم في مصرف أبوظبي الإسلامي وبصورة مستمرة بتقديم فرص تعليمية لموظفينا تتعلق بصحتهم ورفاههم. وبناءً عليه فقد خصصنا في عام 2019 يومين للتوعية الصحية، استضافنا خلالها مجموعة متنوعة من الأنشطة لموظفي مصرف أبوظبي الإسلامي تضمنت حلقات دراسية، وأكياس هدايا موجهة للعناية بالصحة والرفاه، ونشرات إعلامية، وفرص لإجراء فحوصات طبية عامة.

الدورات الرياضية

ينظم نادي مصرف أبوظبي الإسلامي بطولات رياضية للموظفين في جميع أقسامه، بما في ذلك بطولة مصرف أبوظبي الإسلامي لكرة القدم والكريكت. وتتاح للموظفين خلال أيام البطولة فرصة المشاركة في مجموعة من الألعاب الرياضية والمسابقات. كما تُجرى أنشطة تناسب جميع أفراد الأسرة، مما يجعلها أيام نزهات رائعة وفرصاً لقضاء أوقات تعزز الترابط بين أفراد العائلة.

نسّق المصرف إلى جانب هذا مشاركتنا في بطولات لكرة القدم ما بين المصارف، نظمها اتحاد مصارف الإمارات. وشارك فريقنا للكريكت كذلك في البطولات التي نظمتها أكاديمية المجلس الدولي للكريكت ICC في الإمارات.

بالإضافة إلى ذلك، فقد خصصنا مرافق خاصة بالسيدات فقط في المقر الرئيسي للمصرف، وذلك تشجيعاً لهن على المشاركة في فعاليات مخصصة للنساء فقط في جميع أنحاء الإمارات، ومن بينها سباق "أبوظبيي داش" الذي أقيم في أكتوبر 2019.



بيئة عمل صحية وآمنة

حصل مقرنا الرئيسي في أبوظبي على اعتماد الآيزو 45001، وهي شهادة تؤكد تميزه كمكان آمن للعمل، مصمم بطريقة تقلل من الحوادث والإصابات. هذا إلى جانب تطبيقنا للعديد من العمليات والإجراءات الأخرى التي تضمن سلامة موظفينا، بما في ذلك التدريبات المنتظمة في جميع مواقع المصرف على التعامل مع الحرائق. وتهدف هذه التدريبات إلى التأكد من تطبيق الإجراءات الصحيحة المعمول بها في جميع المواقع، بحيث تكون متهيئة في حالة وقوع حادث حقيقي.

نقدم، بالإضافة إلى ذلك، الدورات التدريبية التالية في مجال الصحة والسلامة لكافة موظفينا في جميع أنحاء الدولة:

2019	2018	2017	
109	76	90	التدريب على الإسعافات الأولية
63	163	73	تدريب مسؤول الإخلاء في حالات الحرائق والطوارئ
115	لا ينطبق	لا ينطبق	تدريب التوعية بتجنب الحرائق من الإدارة العامة للدفاع المدني في أبوظبي

العمل التطوعي

تتقدم في كل عام أعداد متزايدة من موظفينا للتسجيل للمشاركة في مبادراتنا الاجتماعية. وتتنوع مساهمات موظفينا وتضمنت هذا العام تعبئة صناديق الأطعمة خلال شهر رمضان المبارك ثم توزيعها في جميع أنحاء الإمارات. وتصدر للمتطوعين، عقب إتمام أي نشاط تطوعي، شهادات لإظهار تقديرنا البالغ لوقت موظفينا المتطوع ولجهده ونواياه الحسنة. تستلزم عملية التسجيل للمشاركة في الأنشطة التطوعية موافقات وإجراءات معينة، يُعطي الموظف عند استكمالها تعليمات واضحة حول النشاط.

ونسعى مستقبلاً إلى إضافة مؤشرات أداء رئيسية (KPI) خاصة بالعمل التطوعي، كما سيتلقى الموظفون الجدد التدريب على أسس الاستدامة وممارساتها لتعريفهم باستراتيجيتنا ورؤيتنا ورسالتنا الخاصة بالاستدامة كجزء من عملية التهيئة لاستلام مهامهم الوظيفية.

2019	2018	
840	460	عدد الموظفين المتطوعين

التركيز على المتعاملين

نواصل في كل عام مساعينا الحثيثة لتحقيق التميز في خدمتنا للمتعاملين. ونعتقد أن التزامنا بالعمل المصرفي المسؤول لا يكون فعالاً إلا إذا أخذنا في الاعتبار جميع احتياجات متعاملينا. لذا نسعى لتقديم المنتجات والخدمات المالية التي تدعم معيشتهم ومشاريعهم في كل مرحلة من مراحل حياتهم.

وتعدّ رحلتنا في الرقمنة واحدة من مجالات التركيز الرئيسية ضمن إطار جهودنا للاستماع لمتعاملينا والاستجابة لاحتياجاتهم. وقد طبّقنا العديد من المبادرات التي تهدف لأن تكون متكاملة وشاملة لجميع احتياجات متعاملينا.



الاستماع إلى المتعاملين

الاستماع إلى متعاملاتنا من السيدات - دانة

تعني كلمة دانة "لؤلؤة جميع اللآلئ" باللغة العربية، في إشارة إلى مدى تقديرنا واثميننا لمتعاملاتنا من السيدات، واهتمامنا بخدمتهن على أحسن وجه. و"دانة" هي الخدمة المصرفية المخصصة للسيدات في مصرف أبوظبي الإسلامي، وقد صُممت بعناية لتراعي احتياجات متعاملاتنا السيدات. تقدّم دانة امتيازات خاصة تتّصل بالسفر وبنمط الحياة، وخصومات حصرية على التسوق والكثير غير ذلك. كما تتيح لمتعاملاتنا إمكانية الاستفادة من خدمات الفروع المخصصة للنساء فقط، والمزودة بالموظفات المحترفات المستعدات لتقديم المساعدة والخبرات والمشورة المالية المختصة وذلك من أجل تمكين سيدات المجتمع الإماراتي بمنحهن المعرفة والأدوات اللازمة لإدارة وتنمية مواردهن المالية.

أبرز منجزاتنا في 2019:

جلسة مباشرة تركّز على
تمكين المرأة

14 قسمًا مخصّصاً
للمعاملات

تأسيس فرعي دانة

الاستماع إلى المتعاملين من الشباب

نلتزم في مصرف أبوظبي الإسلامي بدعم وتوفير تعليم ماليّ جيد للشباب. أنشأنا من أجل تحقيق هذا الغرض أنواع متنوعة من الحسابات المخصصة لمتعاملينا الشباب، ونسعى لتعليمهم كيفية الاستقلال المالي وإدارة شؤونهم المالية الخاصة. يأتي هذا اعتقاداً منا بأن غرس الممارسات المالية الجيدة منذ سنّ مبكرة، سيعطي لشبابنا بداية جيّدة في الحياة و يتيح لهم المساهمة في استقرار الاقتصاد مستقبلاً. ونحن لا نقدّم حسابات خاصة للشباب فحسب، لكننا نجري أيضاً عدداً من البرامج الجاذبة للتعليم المالي، والمصممة لتأخذ متعاملينا الصغار في الاعتبار.





حساب الطلاب لدى مصرف أبوظبي الإسلامي

يوفر حساب الطالب في مصرف أبوظبي الإسلامي لمتعاملينا بطاقة ISIC، وهي بطاقة الطلاب الدولية الوحيدة التي يمكن استخدامها محلياً ودولياً. ونقدم للطلاب خدمات ومناقص معدلة ومصممة خصيصاً لتلبي احتياجاتهم، بما في ذلك مجموعة من الخصومات في جميع أنحاء دولة الإمارات وخارجها، وإمكانية استخدام تطبيق مصرف أبوظبي الإسلامي على الهواتف المحمولة، بما من شأنه تمكينهم من إدارة شؤونهم المالية أينما كانوا.

بنون: حساب التوفير للأطفال

لا يمثل حساب توفير الأطفال "بنون" تطبيقاً لمبدأ الشمول للفاعلين فحسب، بل أيضاً لعميلاتنا من الإناث. فوفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية، تستطيع المرأة فتح حساب نيابة عن أطفالها كي يتاح لهم البدء في الادخار لمستقبلهم.





تسهيلات الدفع

برنامج الخير لسداد الالتزامات

إن تمكين متعاملينا مالياً يتطلَّب مساعدتهم على إدارة ميزانيتهم وخفض الديون. ويساعدُ برنامج سداد الالتزامات من مصرف أبوظبي الإسلامي متعاملينا على التحكم في شؤونهم المالية، وتخفيف ضغط مسؤوليات الإنفاق العائلي وتمكينهم من تحويل تركيزهم إلى مهام أكثر إنتاجية مالياً، مثل الادخار للمستقبل.

وعندما يواجه المتعاملون صعوبات مالية، فإن وحدة إعادة التأهيل المتخصصة لدينا تقدِّم لهم رؤى ونصائح حول إدارة الأموال، بالإضافة إلى تزويدهم بالمعارف اللازمة ونصائح أخرى ضرورية للمحافظة على أوضاع مالية صحيّة مستقبلاً.

تأجيل الأقساط

لقد أصبح تقديم مرونة في المدفوعات المالية خلال شهر رمضان المبارك تقليداً سنوياً في مصرف أبوظبي الإسلامي، حيث يقوم المصرف كل عام بتأجيل الأقساط الشهرية لمتعامليه المستفيدين من عقود التمويل الشخصي بدون أي رسوم إضافية. ويساعد هذا التأجيل متعامل المصرف على إدارة شؤونهم المالية خلال شهر رمضان المبارك، الذي يزداد فيه عادةً متوسط الإنفاق. كما يمكن لمتعاملينا كذلك تأجيل قسط إضافي واحدة كل عام مجاناً، الأمر الذي يمنحهم مزيداً من المرونة في إدارة ميزانيتهم والتعامل بصورة أفضل مع النفقات غير المتوقعة.

برنامج ديون المواطنين (NDS)

نفخر في مصرف أبوظبي الإسلامي بمشاركتنا في البرنامج الوطني للديون (NDS) الذي أطلقه مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. وعملاً بهذا المخطط، فقد اتصلنا بمتعاملين من المواطنين الإماراتيين ممن حصلوا على عقود تمويل قبل مايو 2011 ولديهم حالياً فترة تمويل تتجاوز 48 شهراً، اعتباراً من 2 ديسمبر 2018. وعيّن فريق من المستشارين لتقييم أهلية كل متعامل للخضوع لبرنامج الديون.



قنوات عالمية المستوى لتقديم الخدمات

حدث تغيير واضح في الطريقة التي ينفَّذ بها المتعاملين في دولة الإمارات عملياتهم المصرفية اليومية على مدى السنوات القليلة الماضية. وتلبيةً لهذا التفضيل المتزايد للعمليات المصرفية الرقمية، نضع استثمارات كبيرة في تحسين وتقوية البنية التحتية التكنولوجية وفي تطوير ودمج أفضل التقنيات في الفئة ذات الصلة. ونسعى بصورة متواصلة إلى تبسيط حياة متعاملينا عبر خدماتنا المصرفية الرقمية، الأمر الذي يجعل تجربتهم المصرفية سلسلة وآمنة قدر الإمكان.

مراكز الخدمات الذهبية ADIB GOLD

يحرص مصرف أبوظبي الإسلامي على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والحسابات المصرفية المميزة للاستفادة من الأموال بالشكل الأمثل من خلال مجموعة خدمات ADIB GOLD.

ويتمتع أعضاء ADIB GOLD من متعاملي مصرف أبوظبي الإسلامي بإمكانية الاستفادة من خدمات 14 فرعاً مصممة تصميمًا خاصاً وتسمى مراكز الخدمة الذهبية في أبوظبي، وتشمل هذه الخدمات:

غرف اجتماعات مريحة توفر
الخصوصية لمتعاملينا

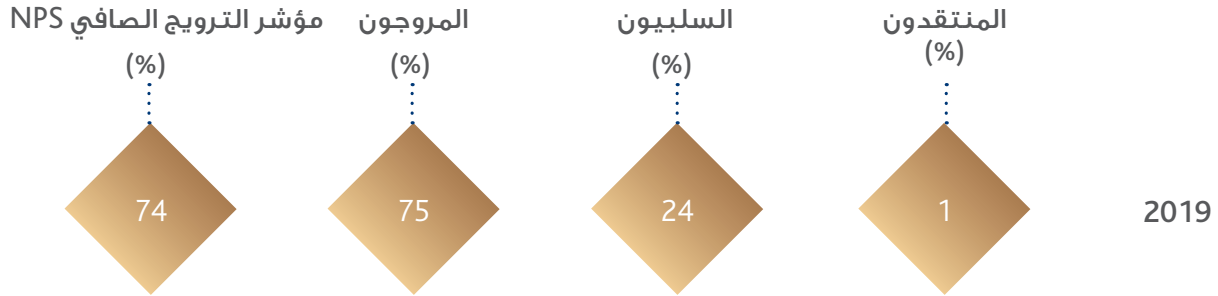
مراكز اتصال مخصصة
لخدمة المتعاملين

شاشات حية لتتبع حركة
الأسواق المالية

التفاعل مع المتعاملين

رضا العميل

تم توفير آلات لإدخال الآراء والتقييمات في مكتب كل موظف لتشجيع متعاملينا على ترك الملاحظات خلال زيارتهم لفروعنا، وهي مبادرة بدأت في عام 2018.



التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي

تعد منصاتنا على وسائل التواصل الاجتماعي طريقة ممتازة نتواصل عبرها بصورة مستمرة مع متعاملينا. ونوظف هذه المنصات لإبقائهم على اطلاع دائم على منتجاتنا وخدماتنا، ولمواكبة احتياجاتهم ورغباتهم المتغيرة. مصرف أبوظبي الإسلامي يعتبر الاستثمار في ترسيخ وجوده على وسائل التواصل الاجتماعي إحدى أولوياته، ونحن فخورون بأن متوسط مدة الاستجابة للمتعاملين هو 1 ساعة و 30 دقيقة.

تشمل الطرق التي نستخدم فيها منصات التواصل الاجتماعي ما يلي:



عدد المتابعين عام 2019:



التعليم المالي

ملتزمون في مصرف أبوظبي الإسلامي التزاماً تاماً بمساعدة الناس على اتخاذ خيارات أفضل لإدارة أموالهم عبر برامج نقدّمها للتعليم المالي. وتضطلع لجنة التعليم المالي لدينا بمسؤولية تنفيذ البرنامجين التاليين.

مجتمع موني
سمارت

التفاعل
المجتمعي

الرسالة

زيادة معارف أصحاب المصلحة
ومهاراتهم في الشؤون المالية،
بما يمكنهم من اتخاذ قرارات مالية
مستنيرة ومنظمة وفعالة





مجتمع موني سمارت MONESMART

استطعنا منذ عام 2017 تطوير جهودنا في تعزيز التعليم المالي لنصل به إلى مستويات أعلى وأكثر تقدماً وذلك بفضل إنشاء مجتمعنا الرقمي "موني سمارت"، الذي صُمم لربط الأشخاص ذوي الخبرات المالية المختلفة بحيث يمكنهم مشاركة خبراتهم. ويمكن للأعضاء، عبر هذه المنصة، البقاء على اطلاع دائم على الأخبار والاتجاهات المالية، وتقييم المنتجات المصرفية، والحصول على المشورة المهنية، والإسهام في بناء مصرفهم المثالي.

يعتقد 92% من جيل الألفية بأهمية تعلّم ما يتعلق بالشؤون المالية الشخصية



برنامج التعليم المالي

نُزور كلَّ عام الجامعات لتقديم برامج التعليم المالي للطلاب، وذلك كجزء من مبادرتنا "موني سمارت". وتتمثل أهدافنا في تثقيف الطلاب في مسائل مهمة مثل كيفية وضع الميزانية والادخار وإدارة مواردهم المالية وذلك بتزويدهم بمعلومات وموارد عالية الجودة تدعمهم في رحلتهم المالية.

أبرز منجزات 2019:

1,868
من الحضور

27
جامعة

33
زيارة

حملة توعية

نُدرِك في مصرف أبوظبي الإسلامي أنَّ أفضل طريقة لتثقيف متعاملينا والمجتمع في مجال المعرفة المالية هي باستخدام قصص واقعية. لذا لجأنا كجزء من استراتيجيتنا الخاصة بوسائل التواصل الاجتماعي إلى إجراء مقابلات مع مجموعة متنوعة من الأشخاص يُبرزون خلالها تجاربهم الشخصية ويعرضون مزيداً من التفاصيل عن خياراتهم المالية في لحظات معينة من حياتهم.

تقاسم الفاتورة

الاستقلال المادي

الأخطاء المالية

التعليم المالي للعمال - حملة صيف سعيد

نؤمن بضرورة أن تكون كل شريحة من مجتمعنا مزودة بالمعرفة اللازمة لضمان حياة مزدهرة. وهو ما حفّزنا لاتخاذ قرار بإجراء عشر جلسات للتعليم المالي للعمال في أبوظبي كجزء من القيم التي أسّسناها من عام التسامح، وبالتعاون مع مجلس الاستدامة في المصرف. ونهدف على مدى السنوات القادمة إلى الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الشرائح.

500
مستفيد

10
جلسات

خطتي - خطة التوفير

ما يزيد قليلاً على نصف سكان الإمارات فقط يحرصون على الادخار في معظم الأشهر، في حين ذكر 5% بأنهم لا يدخرون أيداً أو أنهم قليلاً ما يتمكنون من الادخار.

أطلقنا في مصرف أبوظبي الإسلامي في عام 2019 خطة ادخار تسمى "خطتي"، بغرض تحفيز العملاء على الادخار وتشجيع الاستثمارات المتوسطة والطويلة الأجل. و"خطتي" هي الخطة المعدلة للادخار والاستثمار التي يعرضها المصرف، والتي تمكن متعاملينا من المساهمة بمبالغ شهرية ثابتة في خطة تتيح إمكانية الاختيار من بين نطاق واسع من الصناديق الاستثمارية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، والاستثمار في أصول وعمليات متنوعة، بحيث يتوافق استحقاق استثماراتها مع احتياجات المتعاملين ودرجة إقبالهم على المخاطر، كما يسهل فيها سحب الأموال.



منتجات وخدمات مبتكرة

يعدُّ الاستثمار في التقنيات الجديدة وفي مسيرة التحوُّل الرقمي أمراً في غاية الأهمية بالنسبة لمصرف أبوظبي الإسلامي، وذلك لضمان تكيفنا مع المشهد المتغيِّر والمتطوِّر باستمرار للثورة الرقمية. وقد شرعنا منذ عام 2017 في تنفيذ استراتيجية رقمية تركِّز على احتياجات متعاملينا وعلى تطوير المنتجات التي تلبي مجموعة واسعة من مطالبهم. كما نعمل بصورة متواصلة لتقديم حلول مبتكرة ولتحسين تجربة المتعاملين، مع ضمان خضوع جميع البيانات والتعاملات الشخصية لتدابير أمنية عالية المستوى بغرض حمايتها.

الخدمات المصرفية المباشرة للأعمال ADIB DIRECT

الخدمات المصرفية المباشرة للأعمال ADIB DIRECT هي عبارة عن منصَّة مصرفية رقمية جديدة وسهلة الاستخدام للشركات، تدمج مجموعة من الحلول المصرفية في واجهة واحدة مبسَّطة. وميزاتها الرئيسية هي:

مجموعة واسعة من الميزات
المصرفية الجديدة

خدمات مؤتمتة (آلية)

تستهدف الشركات من
جميع الأحجام

تشمل منصَّة ADIB DIRECT الخدمات المصرفية للمكاتب ADIB OFFICE BANKING، والتي توفِّر عدداً من الخدمات المصرفية التي يمكن إنجازها عن بعد مثل طباعة الشيكات ومسحها ضوئياً، إلى جانب خدمات أخرى تتيح لمتعاملينا الاستمتاع بتجربة مصرفية سريعة وآمنة متوفرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. كما توفِّر هذه المنصَّة المتكاملة الجديدة حلول الدفع والسيولة وخدمات الحسابات وحلول التحصيل.

تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من مصرف أبوظبي الإسلامي

أجريت في عام 2019 تحديثات على تطبيقنا للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وأضيفت له العديد من الميزات الجديدة.

التمويل السريع

يمكن للمتعاملين المعتمدين مسبقاً التقدم بطلب باستخدام التطبيق للحصول على تمويل يُحوَّل لحساباتهم خلال أقل من 30 دقيقة

إعرف متعاملك (KYC)

يمكن تحديث جميع معلومات المتعاملين باستخدام التطبيق، بما في ذلك الهوية الإماراتية وجواز السفر

البطاقة المغطاة

تمكين المتعاملين من التقدم بطلب للحصول على بطاقة جديدة دون الحاجة إلى أي معاملات ورقية، مع تقليل المدة اللازمة لتنفيذ الطلب من 14 يوماً إلى يومين

الانضمام لمجتمع متعاملي المصرف

يمكن للمتعاملين فتح حساباتهم بسهولة وسلاسة عبر تطبيق الهاتف المحمول

تطبيق الخدمات المصرفية الذكية SMARTBANKING

أطلق مصرف أبوظبي الإسلامي تطبيقاً مصرفياً رقمياً جديداً يستهدف جيل الألفية يسمى SMARTBANKING. وتتميز هذه المنصة المصرفية سهلة الاستخدام عبر الإنترنت بميزة تهيئة بيانات المستخدم الجديد رقمياً بالإضافة إلى مجموعة من المنتجات المبتكرة. عملنا خلال مراحل تطوير التطبيق بصورة وثيقة مع مجتمع مركز من أوائل مستخدمي التطبيق من جيل الألفية، من أجل تصميم منتج مصرفي يناسب نمط حياتهم واحتياجاتهم المالية. يتمحور تطبيق SMARTBANKING حول المنصات الرقمية المبتكرة، ويوفر تجربة مصرفية معدلة خصيصاً للمتعامل، تتسم بكونها عالية الكفاءة ومتكاملة بصورة فريدة.

يمكن تنفيذ جميع
الخدمات باستخدام
التطبيق

يمكن تحديد تسليم
حزمة الترحيب وبطاقة
الخصم الآلي في وقت
ومكان وفقاً لراحة العميل

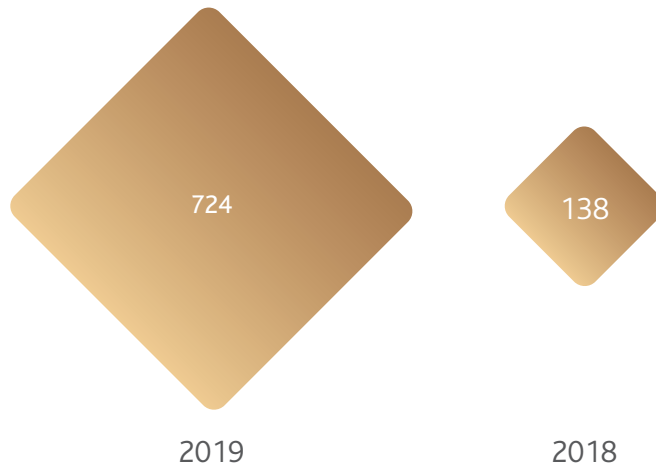
فتح حساب دون الحاجة
إلى زيارة فرع



إشراك المتعاملين في العمل المجتمعي

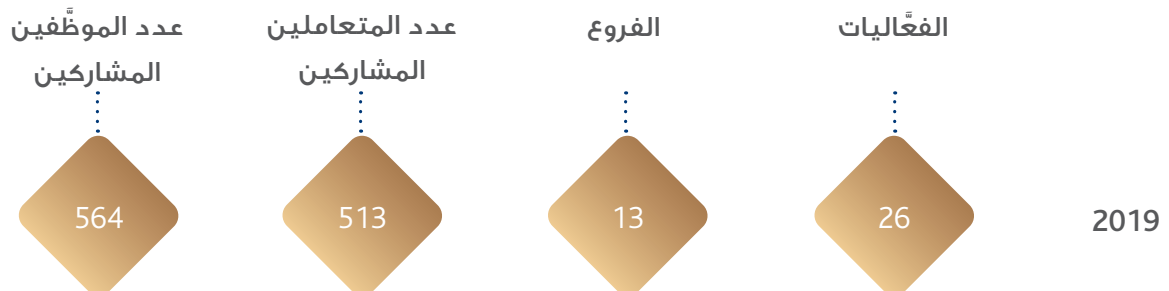
يلتزم مصرف أبوظبي الإسلامي على الدوام بالعمل وفقاً لمعايير أخلاقية عالية مع مراعاة الجوانب الاجتماعية وهو ما يحثّه دورنا بصفتنا مصرفاً إسلامياً رائداً. كما نعمل بصورة وثيقة مع المجتمعات المحلية لمعالجة القضايا المختلفة، وذلك باستخدام مواردنا وخبرتنا لوضع برامج طويلة المدى تهدف لإحداث تأثير اجتماعي. هذا إلى جانب التشجيع الفعّال لجميع أصحاب المصلحة للمشاركة في مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي ننفذها.

عدد المتطوعين من غير موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي



حملات التبرع بالدم

تعد حملة التبرع بالدم التي يطلقها المصرف سنوياً طريقة مفيدة لإشراك الموظفين والمتعاملين في رد العطاء للمجتمع وإنقاذ الأرواح. وقد دأبنا على تنظيم هذا الحدث كل عام منذ سنة 2013.



سرطان الثدي

يشارك مصرف أبوظبي الإسلامي كذلك سنوياً في شهر التوعية بسرطان الثدي منذ عام 2015، والذي يقام في شهر أكتوبر من كل عام على مستوى العالم. فنطلق خلاله حملتنا وأنشطتنا الخاصة لرفع مستوى الوعي بين موظفاتنا ومتعاملاتنا حول كيفية اكتشاف هذا المرض وعلاجه.

تضمنت حملتنا لعام 2019:

فحص عام (سكر الدم والكوليسترول وضغط الدم ومؤشر كتلة الجسم)	تحليل الدهون مع استشارة اختصاصي تغذية	محاضرة عن الفحص الذاتي للثدي يليها طبيب نسائي	هدايا ومسابقات	تصوير الثدي بالأشعة السينية (ماموجرام ثلاثي الأبعاد) أو قسائم التصوير الشعاعي للثدي
---	--	--	-------------------	--

لقد عقدنا فعاليات للتوعية بسرطان الثدي في عدة مواقع، بما في ذلك الاتحاد النسائي العام، ومقرنا الرئيسي، ونادي أبوظبي للسيدات وفي العديد من فروعنا.

المستفيدون

الفعاليات

208

4 جلسات وحملة توعية

2019



العمليات المستدامة

يعني مصرف أبوظبي الإسلامي الأهمية البالغة للاستثمار في عمليات مستدامة، ويعود هذا إلى عدة أسباب. فهو يساعدنا على تحسين كفاءتنا وعلى إجراء عملياتنا بطريقة تراعي البيئة والمجتمع. وفي حين أن تحقيق النمو ورضا المتعاملين أمران مهمان بالنسبة لنا، لكننا ندرك أيضاً مسؤوليتنا الأخلاقية وعازمون عبر عملياتنا على التصدي لتحديات القطاع والاستجابة لمطالب أصحاب المصلحة.

إعداد تقارير الاستدامة

إن لجنة إعداد تقارير الاستدامة لدينا مسؤولة عن برنامج رئيسي واحد:

إعداد التقارير السنوية للاستدامة

نُصدر كل عام تقارير عن أدائنا البيئي والاجتماعي وفي مجال الحوكمة (ESG)، مع تسليط الضوء على إنجازاتنا ومبادراتنا وأي مخاطر قد نواجهها.

الرسالة

الإفصاح سنوياً عن برامجنا
البيئية والاجتماعية وبرامج
الحوكمة (ESG) وتعزيز
الشفافية بين جميع أصحاب
المصلحة



تحسين النظم

أطلقنا العديد من المبادرات الرامية إلى تغيير عقلية المتعاملين وتشجيعهم على استخدام خدماتنا الرقمية بدلاً من الوسائل المصرفية التقليدية، على اعتبار ذلك جزءاً من برنامجنا للتحويل الرقمي. وتشمل المبادرات التي أطلقت في عام 2019 ما يلي:

1. التمويل السريع ADIB EXPRESS FINANCE، الذي يتيح للمتعاملين التقدم بطلب للحصول على تمويل شخصي بسرعة وسهولة من خلال التطبيق، دون الحاجة إلى زيارة الفرع.
2. تحديث بيانات المتعامل، وهذا يتيح للمتعاملين تحديث بياناتهم الشخصية، بما في ذلك الهوية الإماراتية، ومعلومات جواز السفر، ومعلومات الاتصال والعنوان بطريقة مريحة وملائمة عبر التطبيق.
3. تطبيق "البطاقة المغطاة"، والذي يتيح للمتعاملين التقدم للحصول على بطاقة مغطاة باستخدام التطبيق.

الابتكار الرقمي - ADIB SIMPLE

وضعنا العلامة التجارية "ADIB SIMPLE" كإشارة إلى برنامج التحويل الرقمي الخاص بمصرف أبوظبي الإسلامي. تبرز هذه العلامة وتدعم الهدف الأساسي للبرنامج، وهو تصميم وبناء حلول رقمية تقدم الخدمات المصرفية على الأصول، بسيطة وتنسجم باليسر ومريحة.

وأسسنا، بهدف دعم برنامج التحويل الرقمي، بيئة مادية مبنية لهذا الغرض تحتضن فريقنا الخاص بالتحويل الرقمي، وأطلقنا على هذه المساحة اسم "ADIB SIMPLE LAB"، وهو مختبرنا الرقمي الإبداعي، الذي يعتمد علامتنا التجارية "SIMPLE". يتبع المختبر مبادئ التصميم القائمة على أفضل الممارسات العالمية في المجال الرقمي، والابتعاد عن الأجواء المؤسسية التقليدية. فهي مساحة عمل مرنة، تمكن موظفينا من العمل بطريقة تعاونية متطورة بينما نبدأ رحلتنا الرقمية.

وينقسم مختبر ADIB SIMPLE إلى أربع مناطق متميزة:

بريزما

سبارك

كلاود

منغروف

لا يعكس مختبرنا الإبداعي "SIMPLE LAB" رؤيتنا لمساحات العمل المستقبلية فحسب، بل يعدّ مركزاً نستطيع فيه التواصل مع زملائنا ضمن النطاق الأوسع للمصرف، وذلك عبر فعاليات داخلية مثل محاضرات "SIMPLE TALKS". كما يجتمع فيه ويتواصل عناصر المنظومة الرقمية الإماراتية الأوسع نطاقاً، مثل FINTECH HIVE وتجمع المبرمجين ومطوري البرمجيات الهاكاثون UNIVERSITIES FOR HACKATHONS.

محاضرات ADIB SIMPLE

أطلقنا محاضرات ADIB SIMPLE TALKS في أغسطس 2019، وهي عبارة عن سلسلة من الفعاليات المصممة لتحفيز وإلهام التفكير النقدي والنقاش بين موظفينا، حيث نوجه دعوة إلى شخصيات بارزة في القطاع ليكونوا المتحدثين الرئيسيين في هذه الفعاليات فيقوموا بتقديم محاضرات يعرضون خلالها أفكارهم ويشاركون خبراتهم ذات الصلة بالموضوعات الرقمية الشائعة.



اتجاهات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي

إزالة الغموض عن البلوكتشين

الجانب التوعوي

عقدنا منذ عام 2018 سلسلة من الجلسات التفاعلية، حيث دُعي موظفون من مختلف أقسام مصرف أبوظبي الإسلامي إلى مختبر "ADIB SIMPLE LAB". وقُدِّم لهم شرحٌ معمَّق عن برنامج التحوُّل الرقمي، ونُبذة عن الطريقة التي يعمل بها فريقنا الرقمي. دُعي إلى هذه المحاضرة في عام 2019 ما يقرب من 200 من الزملاء من أقسام العمليات المصرفية للأفراد وشبكة فروع المصرف.

المنهج الرقمي

رغبةً منا في مساعدة الزملاء في جميع أقسام مصرف أبوظبي الإسلامي على تحسين فهمهم للطرق الرقمية في العمل وما يرتبط بها، وضعنا مجموعة من وحدات التعلم الإلكتروني المخصصة لتعليم جوانب الأعمال الرقمية، وأطلقناها في مارس 2019.

هناك ثلاث وحدات في المجمل:

التفكير التصميمي 101

المنهجية الرشيقة 101

استراتيجية التحول الرقمي
والقدرات الرقمية

صُمِّمت هذه الوحدات لتعريف موظفينا بالاتجاهات الرقمية بالإضافة إلى الاستراتيجية والرؤية الرقمية لمصرف أبوظبي الإسلامي. ونجحنا بحلول نهاية عام 2019 في إتمام المنهج الرقمي بنسبة 49%.



برنامج مسرّع التقنيات المالية من «فينتك هايف» في مركز دبي المالي العالمي

نفخر في مصرف أبوظبي الإسلامي بدعم نموّ وتطوّر قطاع التكنولوجيا المالية «فينتك» FINTECH في دولة الإمارات، مع تقديم دعم خاص للتكنولوجيا المالية الإسلامية ISLAMIC FINTECH. وقد أبرمنا شراكة مع برنامج مسرّع التقنيات المالية في مركز دبي المالي العالمي عملاً بروح التعاون والابتكار، حيث يشرف هذا البرنامج على شركات التكنولوجيا المالية الناشئة من جميع أنحاء العالم وينظمها بناءً على الأولويات التي حددها شركاؤه من المؤسسات، ويسعى إلى تشجيع التعاون بين الاثنين في شكل تقديم التوجيه والإرشاد، وإجراء دراسات إثبات جدوى المفهوم، وتوفير فرص التعريف والربط بالمستثمرين.

ينقسم البرنامج إلى ثلاث مراحل رئيسية:



سلاسل التوريد المسؤولة

التزاماً منا بنظامنا الأساسي كمصرف إسلامي مستدام، نعتمد ممارسات الشراء المسؤولة عبر كامل سلسلة التوريد. واستجابة لاستراتيجية مصرف أبوظبي الإسلامي للاستدامة، فقد اعتمد قسم المشتريات لدينا عمليات شراء مستدامة في جميع العمليات التجارية التي يجريها المصرف منذ عام 2018. وإلى جانب معايير السعر والجودة والأداء الوظيفي والتوافر التي نتبعها تقليدياً، أضيفت المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) لضمان توافق عملية اختيار الموردين مع أهدافنا الخاصة بالاستدامة.

وتضطلع لجنتنا البيئية بمسؤولية الإشراف على أربعة برامج رئيسية:

إشراك
الموظفين
والمتعاملين

عمليات
الشراء
المسؤولة

حلول
الطاقة
المتجددة

إدارة النفايات
وكفاءة
الطاقة

التوعية
والتدريب
البيئي

الرسالة

الوصول إلى اعتماد عمليات
مصرفية ذات تأثير سلبي صافٍ
على البيئة يعادل الصفر بحلول
عام 2040، وذلك عبر زيادة الوعي
البيئي بين أصحاب المصلحة
وتعزيز السلوكيات المسؤولة
للحد من التأثير السلبي.



تقييم الموردين وإشراكهم

بوَفَر مصرف أبوظبي الإسلامي عملية تسجيل ذاتية عبر الإنترنت لجميع الموردين المهتمين بالتعامل معنا. وقد أضفنا هذا العام المزيد من المعايير الاجتماعية لعملية تقييم الموردين.

لطالما قدّمنا الدعم للشركات المحلية، نظراً لكونها محرّكات بالغة الأهمية تُسهم في الاقتصاد المحلي. وأنفقنا في عام 2019 ما يقرب من 93% من ميزانيتنا على الموردين ذوي العناوين المسجلة في الإمارات.

تضاف أيضاً نقاط إلى النتيجة النهائية للتقييم في حال كان صاحب الشركة من السيدات، وذلك بهدف تمكين المرأة.

قرّرنا تتبّع الشركات الصغيرة والمتوسطة على مستوى التسجيل من أجل دعمها والتواصل معها. وتُضاف إلى النتيجة النهائية نقاط إضافية إلى نتيجة تقييم كل شركة لديها أقل من 50 موظفاً.

ونحن عازمون في السنوات القادمة على إضافة المزيد من المعايير، بحيث نركّز أولاً على مورّدينا الأكثر أهمية ثم نطبّق التعديلات اللازمة في النظام مع باقي الموردين. ويجب التنويه هنا إلى أنه ستُطبّق دورات تدريبية/ورش عمل شاملة للموردين تهدف إلى زيادة وعيهم بممارسات الشراء المسؤولة وإلى تشجيعهم على اعتماد معايير جديدة.

سيؤدّي اعتماد جميع المبادرات الجديدة إلى:

- تغيير في الأقسام استجابةً للتغيير في المعايير
- اعتماد طرق محسّنة في جمع المعلومات ذات الصلة بسلاسل التوريد
- ضمان الاستدامة البيئية
- زيادة وعي الموردين لدفعهم إلى تبني ممارسات مسؤولة



مسؤوليتنا البيئية

لا تنحصر الأهمية الكبيرة لإدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتغيرات المناخية في سلاسل التوريد والمتعاملين والموظفين فحسب، بل تتجاوزها إلى عملياتنا بأكملها. فنأخذ في الاعتبار التأثير الذي تحدثه عملياتنا عبر استخدام مؤشرات الأداء البيئي ذات الصلة بتوفير الطاقة والنفايات وانبعاثات غازات الدفيئة.

كما أنّ زيادة الوعي بين جميع موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي والموردين والمتعاملين يعدّ جزءاً من هدفنا البيئي وذلك من أجل الحد من تأثير بصماتهم البيئية السلبية، ونحقق ذلك عبر مبادرات مثل إعادة تدوير النفايات، والشراء المسؤول وزيادة العمليات الرقمية لتشجيع العمليات اللامركزية.



استهلاك الطاقة

استهلاك الكهرباء

طبّقنا في عام 2019 استراتيجية الاستخدام الأمثل للمساحة لضمان الاستخدام الفعال لمساحاتنا المكتبية. فدمجنا في أبوظبي ثلاثة مواقع في موقع واحد، حيث يعمل موظفو مبنى السلطان جي إف ومبنى المسعود ومبنى الجزيرة الآن في مبنى البطين. وقد نُفذت الاستراتيجية ذاتها في دبي، فنُقل موظفونا العاملون في إعمار بيزنس بارك ومدينة دبي للإنترنت إلى أماكن شاغرة في إعمار سكوير وجافزا وبيزنس بوينت ديرة.

ساعدتنا هذه الاستراتيجية في تقليل استهلاكنا للكهرباء بنسبة 38% بين 2018 و 2019.

2019	2018	2017 (9 فروع رئيسية)	
9,783,331	15,832,304	2,575,157	استهلاك الكهرباء (بالكيلوواط الساعي)
4,726	7,834	1,263	متوسط استهلاك الكهرباء لكل موظف (كيلوواط ساعي)

استهلاك الوقود

رُكبنا هذا العام أجهزة شحن كهربائي في مساحاتنا المخصصة لوقوف السيارات وبدأنا في مشروع التحوّل لسيارات شركتنا إلى سيارات كهربائية بغرض مواجهة الزيادة في استهلاك الوقود كما يظهر في عام 2019. وستبرز فاعلية هذه المبادرات في عام 2020.

2019	2018	2017	
87,044	81,195	85,284	استهلاك الوقود للمركبات المملوكة أو المؤجرة من قبل المصرف (بنزين، بالتر)

انبعاثات غازات الدفيئة GHG

يسعدنا القول أننا نجحنا بمساعيerna الجديّة في تخفيض انبعاثاتنا بنسبة 43% من 2018 إلى 2019، كما هو موضح أدناه.

2019	2018	2017	
202	188	198	النطاق 1: الانبعاثات المباشرة استهلاك الوقود للمركبات المملوكة أو المؤجرة من قبل المصرف (tCO ₂ e)
6,291	10,180	1,656	النطاق 2: الانبعاثات غير المباشرة استهلاك الكهرباء (tCO ₂ e)
131	231	234	النطاق 3: انبعاثات أخرى غير مباشرة السفر جواً (tCO ₂ e)
6,623	10,599	2,088	مجموع الانبعاثات (tCO ₂ e)
3.25	5.24	1.02	متوسط الانبعاثات لكل موظف (tCO ₂ e)

استهلاك المياه

(303-1), (303-3)

2019	2018	2017 (9 فروع رئيسية)	
3,064,540	2,311,114	1,331,644	استهلاك المياه في المرافق (لتر)
1,737,207	1,784,567	1,792,895	استهلاك مياه الشرب (لتر)
4,801,747	4,095,681	3,124,539	إجمالي استهلاك المياه (لتر)
2,319	2,027	1,532	متوسط استهلاك المياه لكل موظف (لتر)

إدارة النفايات

النفايات الورقية

ندرك في مصرف أبوظبي الإسلامي أهمية الدور الذي نؤديته في تقليل تأثيرنا السلبي على البيئة. ولكون الورق يمثل واحداً من أكبر مخلفات عملياتنا، فقد تمكنا في عام 2019 من تقليل استهلاكنا بنسبة 29% بفضل تنفيذ الاستراتيجية الرقمية في المصرف.



*لم تتوفر بيانات عن حجم الورق المعاد تدويره لشهر أبريل، حيث كنا بصدد تغيير المورد.

تم توفير في عام 2019 صناديق إعادة التدوير في مقرنا الرئيسي وفي فروع أخرى معينة:



اعتمدنا في عام 2019 أسلوباً جديداً للتصدي لمشكلة نقص الوعي البيئي بين الموظفين، حيث اخترنا من كل قسم "بطلاً ليتلقى تدريباً على إعادة التدوير. فيصبح كل بطل بعد التدريب مسؤولاً عن نشر الرسالة ومشاركة بقية أعضاء فريقه/قسمه العادات الجيدة في إعادة التدوير. حددنا في عام 2019 33 بطلاً، وسيبدأ إعطاء الدورة التدريبية في عام 2020.

تنمية المجتمع

ويعد مجلس الاستدامة في المصرف مسؤولاً عن تنفيذ ستة برامج رئيسية :



نرحب دائماً بمشاركة جميع أصحاب المصلحة وبتطوعهم للعمل في مبادراتنا الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية.

الرسالة

دفع المجتمع للمشاركة عبر تنفيذ مبادرات وبرامج فعالة ذات تأثير مستدام، مع التركيز على ثلاثة مجالات رئيسية: الرياضة والبيئة والدعم الإنساني.



حفلات الزفاف المجتمعية



كان الوالد المؤسس لدولة الإمارات العربية المتحدة، المغفور له الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، هو المنظم لأول حفل زفاف جماعي في الدولة، إحياءً لقيمة هذه الحفلات في الثقافة الإماراتية. وكثيراً ما تقام حفلات الزفاف الجماعية في الدولة من أجل مساعدة الإماراتيين المقبلين على الزواج في خفض التكاليف في بداية حياتهم الزوجية. وقد ساعد مصرف أبوظبي الإسلامي منذ عام 2001 في تنظيم حفلات الزفاف الجماعية بهدف رفع عبء نفقات حفل الزفاف التي تواجه كل ثنائي في بداية الزواج.

شاركنا في عام 2019 في تنظيم أربع حفلات زفاف جماعية، كما أقامت وزارة تنمية المجتمع، بدعم من مصرف أبوظبي الإسلامي، "حفلة زفاف جماعية خاصة بعام التسامح" لـ 48 مواطناً إماراتياً ومقيماً بالدولة عملاً بروح "عام التسامح".

تضمنت "حفلة الزفاف الجماعية الخاصة بعام التسامح" عروضاً احتفاليةً بنكهة حكايات الفولكلور الشعبية بالإضافة إلى الاحتفاء بالثقافات والتقاليد المختلفة للدول المشاركة. مثل هذا الحفل احتفاءً ببيئة الإمارات المنفتحة والتي تقوم على التعايش الإيجابي والتماسك والاحترام المتبادل.

2019



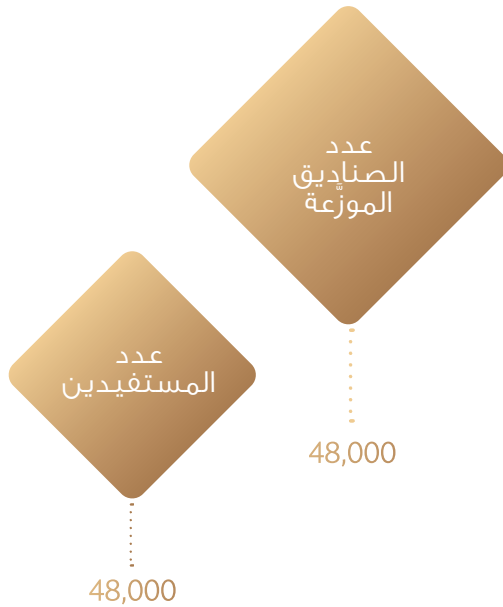


برامج العمل التطوعي

تركز لجنة المسؤولية الاجتماعية لدينا كل عام على تحسين أوضاع شرائح مختلفة من المجتمعات التي نعمل ضمنها. وتجسيدا للرؤية التي يقدمها عام التسامح في دولة الإمارات، فقد انصب تركيز برامجنا التطوعية في عام 2019 على العمال والأطفال وأصحاب الهمم. ونحن نسعى دائماً في مصرف أبوظبي الإسلامي للتأكيد على معاني التسامح كمفهوم عالمي عبر دعم الحوارات المفتوحة والتعايش والانفتاح على الاختلاف في الثقافات.

صناديق الطعام

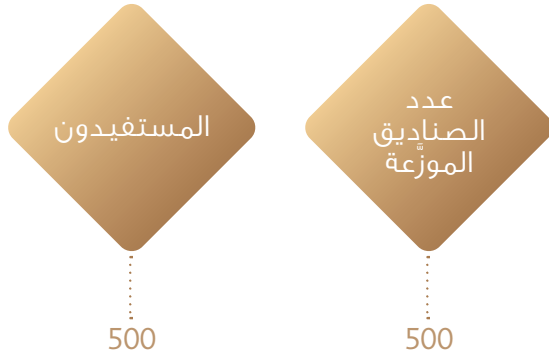
استخدمنا في السنوات السابقة خلال شهر رمضان المبارك شاحنات جابت جميع أنحاء الإمارات ووُزعت صناديق الطعام على أفراد المجتمع. أما في عام 2019، فرغبة منا في تحسين إمكانية الوصول لهذه الصناديق، قمنا بإنشاء خيام في ثمانية مواقع موزعة في أنحاء الإمارات السبع والعين. وعززنا تأثيرنا في هذه المبادرة بزيادة عدد الصناديق التي وُزعت بنسبة 54% أكثر من عام 2018.



2019

يوم العمال العالمي

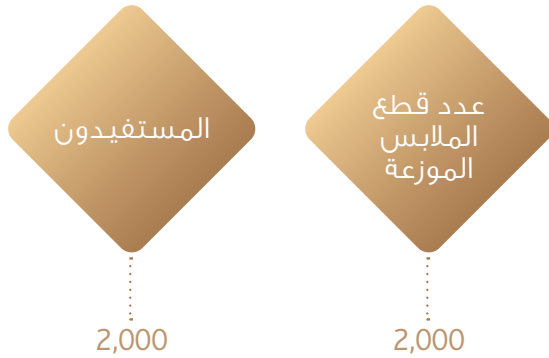
خَصَّصْنَا توزيع صناديق الطعام خلال يوم العمال العالمي في عام 2019 على العمال العاملين في أبوظبي. كما قَدَّمْنَا، إلى جانب صناديق الطعام، قِيعَاتٍ مَزُودَةٍ بِخَلَايَا الطاقة الشمسية وقوارير حافظة لبرودة ماء لتزويد العمال بوسائل تخفف المخاطر المرتبطة بالحرارة وأشعة الشمس.



2019

مبادرة الملابس الشتوية

لم يقتصر دعمنا للعمال في المجتمع على رمضان فقط. فقد وزعنا 2,000 قطعة من الملابس الشتوية على العمال الذين يعملون في ظروف باردة، وذلك في ديسمبر 2019.



2019

مبادرة الهدية

نسعى دائماً في مصرف أبوظبي الإسلامي لتوسيع نطاق تأثيرنا ليشمل شرائح مختلفة من المجتمع. وقد دعمنا الشباب في عام 2019 أثناء الاحتفالات بيوم العلم والعيد الوطني. واستطعنا، بمساعدة 130 من موظفينا، توزيع "هدية" على 720 طفلاً في المستشفى.

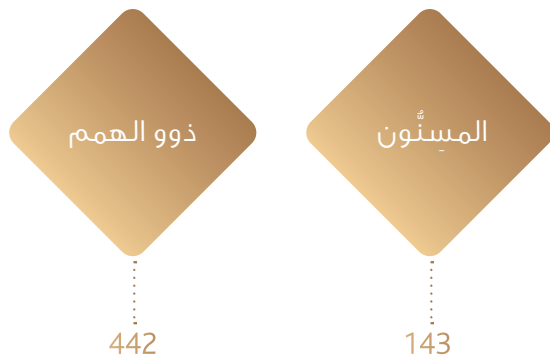


2019

كبار المواطنين

تتمثل إحدى أركان العمل المجتمعي في مصرف أبوظبي الإسلامي في حماية المسنين الإماراتيين وتمكينهم عبر تقديم الخدمات والتسهيلات والأنشطة. لذا فقد قمنا في دبي، بالشراكة مع وزارة تنمية المجتمع، ببناء مركز لكبار المواطنين. حيث تم افتتاح المركز في عام 2020، وأسهم في تحقيق الركائز والأهداف التي وضعتها السياسة الوطنية فيما يتعلق بشريحة كبار السن من الإماراتيين عبر رفع جودة نمط حياتهم.

رتب مصرف أبوظبي الإسلامي، بالتوازي مع ذلك، ليالي الإفطار الرمضاني التي حفلت بألعاب تناسب كبار المواطنين وأصحاب الهمم. كما شجعنا موظفينا ومتعاملينا والمجتمع على الانضمام إلينا وقضاء لحظات خاصة في لعب الألعاب معاً وتعزيز الروابط المجتمعية خلال شهر رمضان المبارك.



قدّم مصرف أبوظبي الإسلامي، للسنة الثانية على التوالي، الرعاية لإقامة المخيمات الصيفية للأشخاص من ذوي الهمم في أبوظبي والعين ومدينة زايد. وتماشياً مع عام التسامح فقد قام المصرف أيضاً في عام 2019 برعاية مهرجان التسامح. تضمّن ذلك أنشطة للجميع، من مواطنين ومقيمين، رجالاً ونساءً، شباباً ومسنين وأصحاب الهمم.

2019



حماية البيئة

نظمنا هذا العام، في إطار جهودنا الساعية إلى حماية البيئة التي نعيش فيها، الحملات التالية لزراعة الأشجار في جميع أنحاء الإمارات:

عدد المتطوعين	عدد الأشجار المغروسة	الموقع
33	100	العين
26	300	الشارقة - المدام





الرياضة

دوري أبطال المستقبل

دأب مصرف أبوظبي الإسلامي منذ عام 2012 على تنظيم دوري أبطال المستقبل FCL. وهي بطولة شعبية في كرة القدم لأطفال المدارس تحت سن 10 سنوات، و 12 و 14 سنة.

345 مباراة

2,900 مشارك

6 بطولات

رياضة الجوجيتسو

احتفلنا في عام 2019 بدورتنا الحادية عشرة من بطولة أبوظبي العالمية لمحترفي الجوجيتسو.

7,574 مشارك

12 بطولة

أوجه الرعاية الأخرى

نحتفل كل عام بالعديد من الفعاليات الوطنية والدولية، بما يشمل:

مهرجان الشيخ زايد التراثي	مهرجان قرية الذيد التراثي	اليوم الدولي للمسئولين	اليوم الدولي للمتطوعين
مهرجان سلطان بن زايد التراثي	يوم العمال العالمي	حملة التوعية بسرطان الثدي	
مهرجان أم الإمارات	يوم الشهيد الإماراتي	يوم العلم الإماراتي	
يوم الطفل الإماراتي	يوم المرأة الإماراتية	اليوم الوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة	

دعم صندوق الزكاة

قدّم مصرف أبوظبي الإسلامي، وهو الشريك الاستراتيجي لدعم صندوق الزكاة، الرعاية لحملة الصندوق التسويقية السادسة عشرة في عام 2019. وهدفت الحملة بصورة أساسية إلى تذكير المجتمع بفوائد الزكاة وتأكيد أهميتها كالتزام ديني راسخ.

بالعلوم نفكر

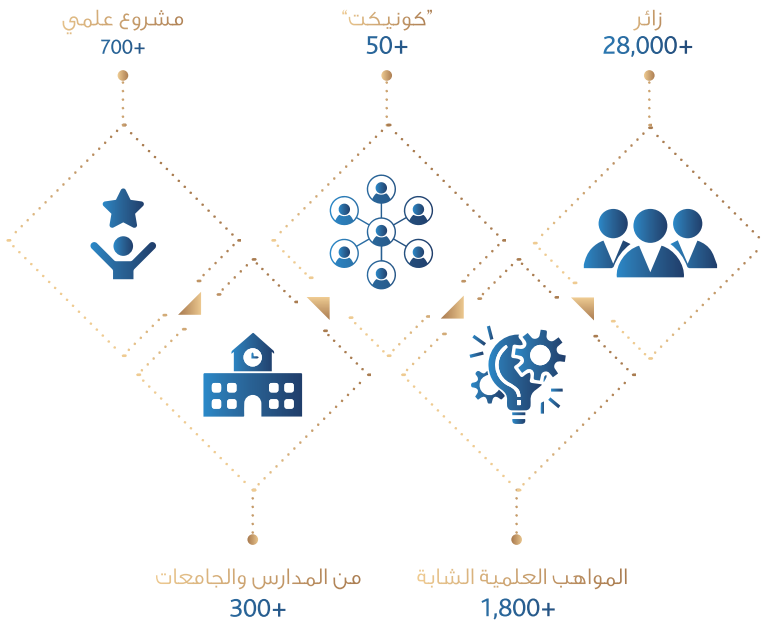
يهدف برنامج "بالعلوم نفكر" THINK SCIENCE إلى تمكين الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 35 عاماً والمهتمين بالعمل في القطاع الرقمي. تزودهم هذه البرامج بمهارات قوية في كل من العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM). كما تشجّعهم على الابتكار ونشر التكنولوجيا التي تعالج بعض تحديات اليوم الاجتماعية والاقتصادية الأوسع نطاقاً.

مكوّنات البرنامج الأساسية:

المسابقة	كونيكت	السفراء
تستكشف المسابقة المواهب العلمية في الدولة، حيث يتمثل الهدف النهائي منها في استقطاب المزيد من الشباب للعمل في مختلف المجالات العلمية. كما تشجع المسابقة الشباب على تصميم الابتكارات القائمة على العلوم، والتي تتصدّق للتحديات القائمة في مجتمعاتهم.	تربط منصة "كونيكت" CONNECT الشباب مع شركات ومؤسسات القطاع الخاص الرائدة المتخصصة في العلوم والتكنولوجيا، للتعرّف على فرص العمل المحتملة واستكشاف فرص احتضان المشاريع.	برنامج السفراء هو عبارة عن منصة تلهم وتمكّن الشباب المتميزين الذين شاركوا سابقاً في مسابقة "بالعلوم نفكر". ويعزز البرنامج قدرتهم على معالجة القضايا التكنولوجية عبر تزويدهم بفرص للمشاركة في المنصات والمسابقات المحلية والإقليمية والعالمية.



وقد حظي برنامج "بالعلوم نفكر" منذ إنطلاقه بتغطيةٍ واستحسانٍ وشهرةٍ واسعة في الإمارات، واستطاع منذ ذلك الحين:



منجزات عام 2019
في لمحة سريعة

بالعلوم نفكر
معرض 2019
سبع إمارات، سبعة معارض علمية

جائزة التحبير للقرآن الكريم وعلومه

هذه الجائزة هي برعاية الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الداخلية. وتهدف الجائزة إلى تشجيع المسلمين على التنافس في مجال القرآن الكريم، في التلاوة والتجويد وعلومه. كما توجّه جائزة التحبير جيل الشباب نحو فهم روح الإسلام ورسالته الإنسانية للبشرية جمعاء.

وفئات جوائز ترتيب القرآن الكريم هي:

- جميع الجنسيات
- مواطنو دولة الإمارات
- أصحاب الهمم

الشراكة مع الهلال الأحمر الإماراتي

الهلال الأحمر الإماراتي هو منظمة إنسانية تدعم السلطات الرسمية في أوقات السلم والحرب. بدأ الهلال الأحمر العمل في 31 يناير 1983، وحصل في عام 1986 على اعتماد دولي بصفته عضواً في الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC). وفي كل عام، يعمل مصرف أبوظبي الإسلامي بالشراكة مع بعض فعاالياته من أجل دعم مبادرات الهلال الأحمر والترويج لها.

فعالية عطايا

فعالية "عطايا" Ataya، واسمها مشتق من "العطاء" باللغة العربية، هي معرضٌ لمؤسسة خيرية ينظمها الهلال الأحمر الإماراتي تحت رعاية سمو الشيخة شمسة بنت حمدان بن محمد آل نهيان. وقد ساهم مصرف أبوظبي الإسلامي في هذه الفعالية برعاية 85 عارضاً. سيدعم هذا المعرض بناء مستشفى في الشارقة يوفر الرعاية الصحية اللازمة للمحتاجين والأسر المتعففة.

حملة الأضاحي

ينظم الهلال الأحمر الإماراتي كل عام خلال حملة عيد الأضحي مبادرات مختلفة تهدف إلى مساعدة المحتاجين في جميع أنحاء الإمارات والعالم الإسلامي.





