



مجلس الاستدامة
مصرف أبو ظبي الإسلامي
ABU DHABI ISLAMIC BANK
ESTIDAMA COUNCIL



مجلس الاستدامة تقريرنا 2020



المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان



صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان
ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة
في دولة الإمارات العربية المتحدة



صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان
رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة حاكم إمارة أبوظبي
القائد الأعلى للقوات المسلحة

المحتويات

4	رسالة مصرف أبوظبي الإسلامي
6	نبذة عن هذا التقرير
8	نبذة عن مصرف أبوظبي الإسلامي
	لمحة عامة
	هيكل الملكية
	أبرز الإنجازات
	الجوائز والإنجازات
	العضويات والارتباطات
	الأداء المالي
	التصنيفات الائتمانية
15	الحوكمة والنزاهة
	الحوكمة
	إدارة المخاطر
	الأمن السيبراني
	استمرارية الأعمال
	المرونة أثناء الجائحة
26	العمل المصرفي المستدام
	هيكل الحوكمة الخاص بالاستدامة
	إطار الاستدامة
	إدارة الاستدامة
32	العمل المصرفي الأخلاقي
	التمويل المسؤول
34	تمكين موظفينا
	تمكين الموظفين
	التعلم والتطوير
	السعادة والمشاركة
	المكافآت والتكريمات والمزايا
	الرفاه والصحة المهنية
56	التركيز على المتعاملين
	دعم المتعاملين خلال جائحة كوفيد-19
	الاستماع إلى المتعاملين
	التفاعل مع المتعاملين
	الابتكار في المنتجات والخدمات
	الثقافة المالية
68	العمليات المستدامة
	إعداد تقارير الاستدامة
	تحسين النظم
	سلاسل توريد مسؤولة
	مسؤوليتنا البيئية
77	تنمية المجتمع
	حفلات الزفاف الجماعية
	اليوم العالمي للعمال
	خيركم سابق - كبار السن
	الرياضة
	أنشطة الرعاية الأخرى
82	فهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)



رسالة مصرف أبوظبي الإسلامي

(14-102)، (15-102)

أصحاب المصلحة الأعزاء،

يسعدنا أن نقدم لكم تقريرنا السنوي الرابع للاستدامة مُبرزاً التقدم الذي أحرزناه في تطوير ممارسات جيدة في المجالات البيئية والاجتماعية وفي مجال الحوكمة. ويؤكد هذا التقرير على التزامنا بالاستدامة ورصد ممارستنا التي ظلت أولى أولياتنا على الرغم من التحديات التي تفرضها جائحة كوفيد-19. كما نسلط الضوء في هذا التقرير على الجهود المبذولة في تحقيق القيمة لمتعاملينا وموظفينا والمجتمع ككل في ظل الظروف المحيطة غير المسبوقة ودائمة التغير.

وعلى الرغم من أن 2020 كانت سنة استثنائية على جميع الأصعدة، إلا أننا في مصرف أبوظبي الإسلامي استجبنا لتقلبات الجائحة باتباع نهج يركز على الحلول، استناداً إلى أسسنا القوية وقيم الشريعة الإسلامية، والاستفادة من الخبرات الواسعة في المصرف، لقد نجحنا في التعامل مع الجائحة مع الحفاظ على مكانة جيدة في السوق، ونحن ممتنون لإدارة المصرف وموظفينا ومتعاملينا الذين كانوا وراء هذا الإنجاز.

وكانت السلامة البدنية والمالية ورفاه متعاملينا وموظفينا أولويات ذات أهمية قصوى لدينا خلال العام الماضي. وبفضل تخطيطنا الشامل والمرن بشأن استمرارية الأعمال، انتقلنا سريعاً إلى العمل عن بعد مع الحفاظ على الاتصال مع موظفينا وتعزيز إنتاجيتهم. أما استراتيجيتنا للتحول الرقمي، فقد مكّنت متعاملينا من الاستفادة من خدماتنا لتلبية احتياجاتهم بينما ينعمون بالأمان في منازلهم. كما اتبعنا خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة التي أطلقها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لتسهيل الإدارة المالية لمتعاملينا.

وبقدر ما كانت الجائحة حافلة بالتحديات، إلا أنها كانت أيضاً فرصة لنا لإظهار مرونتنا وإبتكارنا ومدى التزامنا بتحسين حياة متعاملينا. وتقديراً للجهود المبذولة في هذا السياق، فقد تم تكريم المصرف كمؤسسة رائدة في السوق في مجال تجربة العملاء، حيث أعرب 73% من متعاملينا عن رضاهم الكبير عن خدماتنا خلال هذه الفترة، وهي أعلى درجة رضا تم تسجيلها في قطاع الخدمات المصرفية في الإمارات العربية المتحدة.

ولطالما حافظنا في مصرف أبوظبي الإسلامي على حس المسؤولية تجاه بلدنا وموظفينا والبيئة المحيطة بنا. ولقد كانت إنجازاتنا، ولا سيما خلال الجائحة، بمثابة فرصة لإظهار قدراتنا، ونأمل أن نكون عند حسن ظنكم دائماً. ولم تكن مبادراتنا، بما فيها هذا التقرير، لتكون ممكنة لولا دعم إدارة المصرف وموظفينا ومتعاملينا وأصحاب المصلحة، ونأمل منكم مواصلة تشجيعنا في مساعينا نحو تحقيق الاستدامة الشاملة في جميع عملياتنا.

نبذة عن هذا التقرير

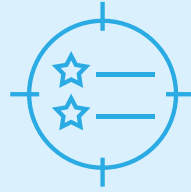
(45-102)، (46-102)، (48-102)، (49-102)، (50-102)، (51-102)،
(52-102)، (53-102)، (54-102)، (56-102)



نستعرض في هذا التقرير كيفية تعاملنا مع تحديات الجائحة، مع الالتزام بمسؤولياتنا البيئية والاجتماعية وأفضل ممارسات الحوكمة. أعد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI: الخيار الأساسي. كما قمنا بالرجوع إلى مبادئ توجيهية أخرى ومنها مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة UNGC التي تنظم الممارسات المستدامة للمؤسسات على مستوى العالم.



النطاق



يعرض هذا التقرير بنود الأهمية النسبية وتأثيرات أنشطتنا خلال عام 2020 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 ثم 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 رغبتهم بتقديم آراء وملاحظات بشأنها، يُرجى التواصل مع:

مجلس الاستدامة

CSR COUNCIL - CSR@adib.com

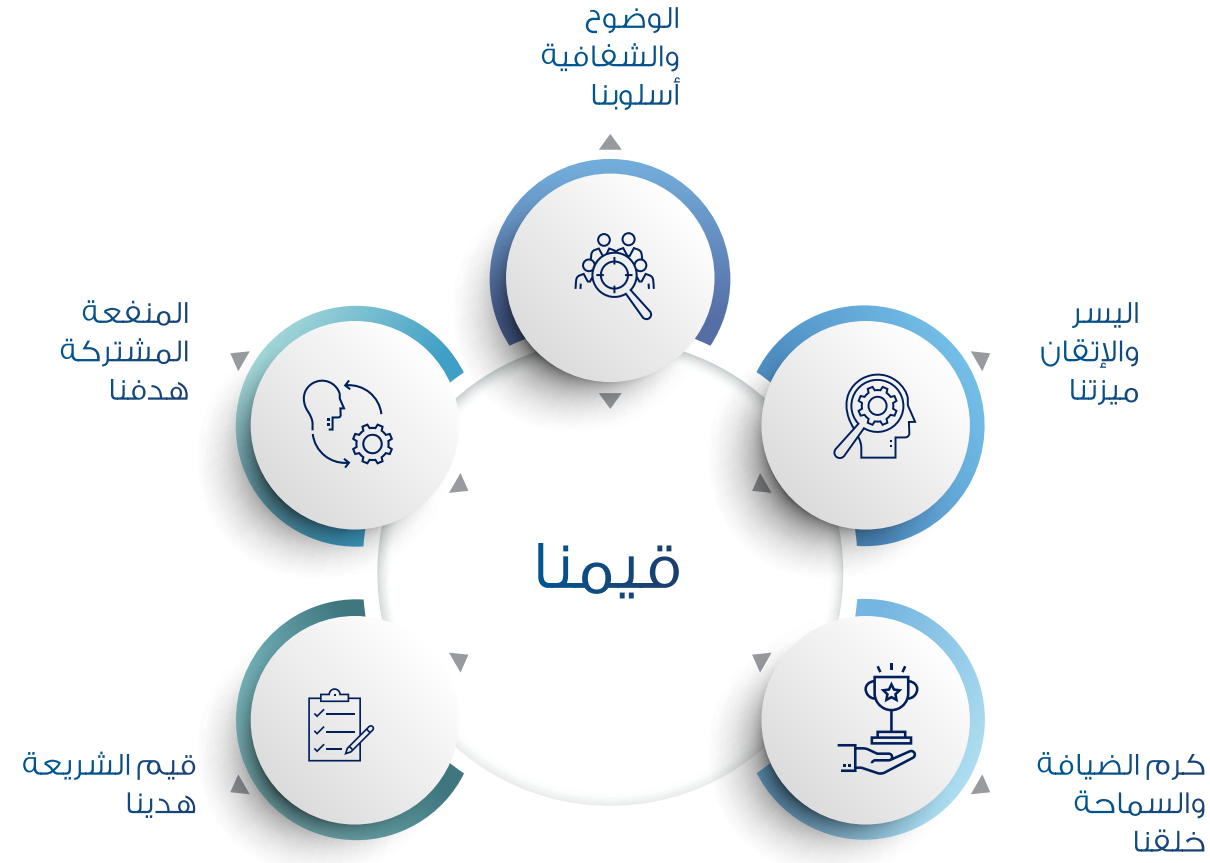
نبذة عن مصرف أبوظبي الإسلامي

(1-102)، (2-102)، (3-102)، (4-102)، (6-102)، (7-102)، (10-102)، (16-102)، (17-102)

لمحة عامة

مصرف أبوظبي الإسلامي هو مصرف إسلامي رائد في المنطقة، تأسس عام 1997 ومقره في دولة الإمارات. ويمتلك المصرف اعتباراً من ديسمبر 2020 أصولاً تتجاوز قيمتها 127.8 مليار درهم إماراتي، بزيادة كبيرة عن حجم الأصول التي كانت قيمتها 125.9 مليار درهم إماراتي في عام 2019. يقدم 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 موجودون فعلياً ضمن ستة أسواق استراتيجية، تشمل البوسنة ومصر والمملكة العربية السعودية والمملكة المتحدة والعراق والسودان وقطر. كما أن أسهم مصرفنا مطروحة للتداول في سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX).

يلتزم مصرف أبوظبي الإسلامي بتوظيف وتطوير وتعزيز المواهب المحلية في دولة الإمارات العربية المتحدة. فقد استطعنا تسجيل إحدى أعلى نسب التوظيف حيث يمثل الإماراتيون ما يقارب 40% من فريق العمل في مصرفنا. كما ركزنا بشكل كبير على الابتكار والمتعاملين، حيث فزنا بجائزة «أفضل مصرف إسلامي في الشرق الأوسط» و«أفضل مصرف إسلامي في الإمارات العربية المتحدة»، وفقاً لمجلة «إي إم إي إيه فاينانس» (EMEA Finance) العالمية في عام 2020.



الجوائز والإنجازات

(4-201)

الريادة الإسلامية



خدمة العملاء والامتياز



الرقمنة



الريادة والتميز في المنتجات

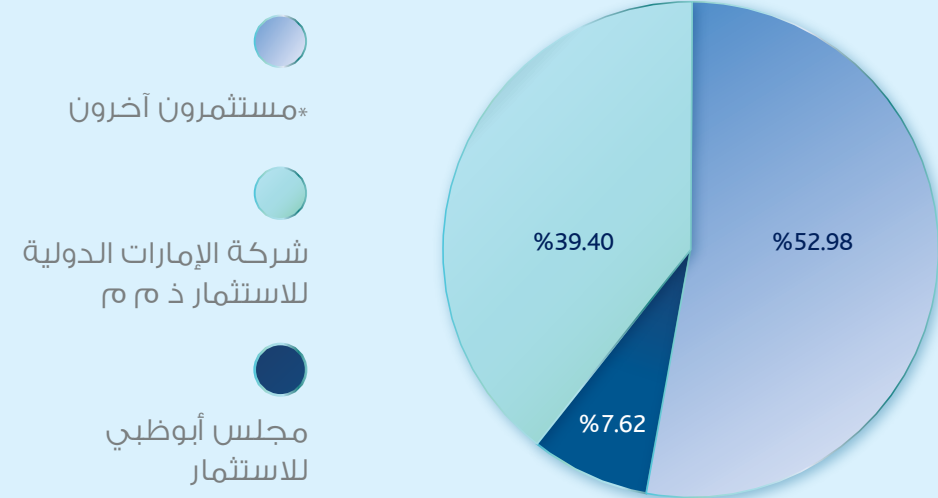


المسؤولية المجتمعية



هيكل الملكية في مصرف أبوظبي الإسلامي

(5-102)



أبرز المنجزات

(15-102)

مصرف أبوظبي الإسلامي مصرف رائد في الإمارات العربية المتحدة ورابع أكبر مصرف إسلامي في العالم من حيث الأصول. ونحن نخدم أكثر من مليون متعامل ولدينا حوالي 2,000 موظف من أكثر من 50 دولة.

- إجمالي الأصول هو 127.8 مليار درهم إماراتي
- اجمالي الإيرادات هو 5,358 مليون درهم إماراتي
- 40% من موظفينا إماراتيون

الأداء المالي

(1-102)، (7-102)، (1-103)، (2-103)، (3-103)، (1-201)

نعرض فيما يلي لمحةً عامةً عن أدائنا المالي للسنة التقويمية 2020. أما لمعرفة مزيدٍ من التفاصيل، فيرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لعام 2020.

https://www.adib.ae/en/SiteAssets/Annual%20Reports/Annual-Report_2020_EN.pdf

أبرز الجوانب المالية للمجموعة – الأداء لعامين متتاليين

نسبة التغيّر %	2019	2020	
1.5%	125.9	127.8	إجمالي الأصول
2.8%	81.1	83.4	إجمالي تمويل المتعاملين
-0.1%	101.4	101.3	ودائع المتعاملين
-2.4%	5,915	5,358.2	صافي الإيرادات
-38.3%	2,601	1,604.0	صافي الربح

وفقاً للبيانات حتى 31 ديسمبر. جميع الأرقام مقدرة بالمليون درهم إماراتي.

العضويات والارتباطات

(12-102)، (13-102)

- السوق الإسلامية المالية الدولية
- هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)
- مجلس الخدمات المالية الإسلامية (IFSB)
- المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية (CIBAFI)
- اتحاد المصارف العربية
- اتحاد مصارف الإمارات
- هيئة الأوراق المالية والسلع
- سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX)
- المركز الإسلامي الدولي للصلح والتحكيم



التصنيفات الائتمانية

(1-103)، (2-103)، (3-103)، (1-201)

حافظنا على درجات ثابتة في التصنيفات الائتمانية الخاصة بنا من قبل موديز لخدمة المستثمرين وفيتش للتصنيفات الائتمانية، مما يجعل من مصرف أبوظبي الإسلامي مصرفاً مستداماً وموثوقاً.

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





الحوكمة والنزاهة

الحوكمة

(18-102), (19-102), (20-102), (22-102), (23-102), (24-102), (25-102), (26-102), (27-102), (28-102), (29-102)

نؤمن إيماناً راسخاً بأننا لن نحقق مهمتنا كمصرف إلا من خلال حوكمة أخلاقية وشفافة وصارمة. لهذا، فنحن نلتزم بأفضل الممارسات في مجال حوكمة الشركات، ونسعى لرفع مستوى إجراءاتنا باستمرار للحفاظ على إدارة وإشراف متطورين في جميع الوظائف والشركات التابعة لنا.

للمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لعام 2020.

(https://www.adib.ae/en/SiteAssets/Annual%20Reports/Annual-Report_2020_EN.pdf)



إدارة المخاطر

(11-102)، (30-102)، (33-102)

تعد إدارة المخاطر أمراً بالغ الأهمية لمقدمي الخدمات المالية، لا سيما خلال فترات تقلب الاقتصاد والسوق العالميين. لقد تمكنا من تكييف عملياتنا مع المخاطر المحتملة الناجمة عن الجائحة من خلال خبرتنا وإطار عمل إدارة المخاطر الخاص بنا، والذي تم توضيحه بمزيد من التفاصيل في تقريرنا السنوي:

https://www.adib.ae/en/SiteAssets/Annual%20Reports/Annual-Report_2020_EN.pdf



1

خط الدفاع الأول

يتناول العمليات اليومية مثل برامج المنتجات والنظم والعمليات والإجراءات واختبارات ضبط النفس.



2

خط الدفاع الثاني

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



خطوط الدفاع

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



3

خط الدفاع الثالث

مراجعة إطار عمل الرقابة الداخلية بغرض ضمان قوة وكفاءة الخطتين الدفاعيتين الأولى والثاني. CSR COUNCIL - CSR@adib.com

إطار عمل إدارة المخاطر

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

مخطر سمعة الامتياز

مخاطر الائتمان

مخاطر الأمن السيبراني

المخاطر التشغيلية

المخاطر الرقمية

مخاطر السوق التشغيلية

المخاطر التنظيمية

للمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لعام 2020.

https://www.adib.ae/en/SiteAssets/Annual%20Reports/Annual-Report_2020_EN.pdf

إنجازات إدارة أمن المعلومات بمصرف أبوظبي الإسلامي خلال عام 2020

القيادة

نال المصرف جائزة كبير موظفي أمن المعلومات لسنة 2020 من رؤساء تنفيذيين في عمان والمنصة السعودية الوطنية، والرئيس التنفيذي للعالم الذكي لتجارة الكمبيوتر في دبي، وغيرها.

الرقمنة والحوسبة السحابية

- تمكين الأعمال من اعتماد الحوسبة السحابية بشكل سريع وآمن
- تمكين الأعمال من الوصول إلى السوق عبر تأمين أدوات الحوسبة السحابية الأكثر تطوراً

المرونة

- تصميم وتنفيذ ضوابط أمنية لكامل الرحلة الرقمية بشكل مرّن
- تتبّع مشروع أمن المعلومات بشكل سريع وسد الثغرات بشكل مرّن

التوطين

توظيف مواطنين اثنين من الإمارات العربية المتحدة وتطوير مهاراتهم ليساهما بشكل في تحقيق أهداف الإدارة

الجائحة والواقع الطبيعي الجديد

- ضمان أمن مايكروسوفت تيمز وأوفيس 365 وأدوات أخرى ذي صلة
- تحديد متطلبات الاتصالات المتخصصة المرتبطة بالأعمال لمختلف مراكز الاتصالات وDSU وإدارة الجباية
- ساهمت خدمة الحوسبة السحابية لحماية المعلومات «مايكروسوفت أزور» في اعتماد الأعمال لمايكروسوفت تيمز بشكل سريع

تحسين التكلفة

- تحسين تكلفة استثمارات أمن المعلومات بنسبة 30% في النفقات التشغيلية وحوالي 10% في النفقات الرأسمالية
- التوحيد: توفير تكاليف مصرف أبوظبي الإسلامي من خلال توحيد أدوات الأمن في مايكروسوفت

ضمان أمن المعلومات

- إجراء اختبار «الفريق الأحمر» لضمان فعالية ضوابط أمن المعلومات
- تحديد وحل المشاكل الحاسمة الموجودة منذ فترة طويلة في تطبيق مصرف أبوظبي الإسلامي



الأمن السيبراني

(1-103)، (2-103)، (3-103)



لقد غيرت جائحة كورونا الحياة اليومية للأفراد والشركات في جميع أنحاء العالم، وكانت بمثابة اختبار قاسٍ لاستمرارية ومرونة الأعمال. لكن إدارة أمن المعلومات في مصرف أبوظبي الإسلامي أثبتت قدرتها على التغلب على أي تحديات جديدة، دون المساس بالضوابط الأمنية العامة أو التأثير على الأعمال. وتمثلت التحديات الرئيسية التي واجهتها إدارتنا في العمل عن بعد، والتعامل مع المتطلبات الرقمية المستقبلية، وحماية متعاملي مصرف أبوظبي الإسلامي من عمليات الاحتيال.

وقد لعبت إدارة أمن المعلومات دوراً هاماً في دعم مشاريع التحول الرقمي من خلال جهود مختلفة، ومنها ما يلي:

التوعية ضد الاحتيال

شهدنا خلال فترة الجائحة زيادة أنشطة الاحتيال، حيث استغل المحتالون الظروف النفسية المفروضة على الأفراد. لذلك فقد نظمنا العديد من الحملات لتوعية متعاملينا حول كيفية تجنب الوقوع كضحايا للاحتيال.

<https://www.youtube.com/watch?v=mC739rk9V44>



للمزيد من المعلومات حول التوعية ضد الاحتيال، يرجى الرجوع إلى قسم مكافحة الاحتيال على موقعنا الإلكتروني.

<https://www.adib.ae/en/Pages/ADIB-protection.aspx>

التوعية والتدريب على أمن المعلومات	استمرارية الأعمال
• التوعية الأمنية للموظفين والمتعاملين. • ندوة حول الأمن السيبراني للمتعاملين مع المصرف، والتي كانت الأولى من نوعها في المنطقة. • جلسات توعية مخصصة لأكثر من 2,000 موظف في مصرف أبوظبي الإسلامي، بالإضافة إلى دورة إلزامية حول أساسيات العمل عن بعد.	• التركيز على حماية الخدمات والأصول الحيوية للمؤسسة. • تزويد مصرف أبوظبي الإسلامي بمزايا مبتكرة ومتقدمة لمنع تسرب البيانات. • تحديد وتنفيذ استراتيجية شاملة للأمن السحابي لتلبية ظروف العمل عن بعد على المدى الطويل.

استمرارية الأعمال

حرصًا منا على حماية المصرف وأصحاب المصلحة والحفاظ على الإيرادات والنمو المالي وثقة المتعاملين، استثمرنا في التخطيط والتحضير لضمان استمرارية وظائف الأعمال الحيوية. ويعد وضع برنامج فعال لإدارة شاملة لاستمرارية الأعمال وتنفيذه والتحقق منه والحفاظ عليه أمرًا أساسيًا لتحقيق هذه الأهداف.

ويدير برنامج إدارة استمرارية الأعمال في مصرف أبوظبي الإسلامي فريق من الخبراء المعتمدين في المجال، وذلك بإشراف من القيادة العليا. ويضمن إرسال تقارير دورية عن برنامج إدارة استمرارية الأعمال إلى لجنة الامتثال والضوابط امتثال إدارة استمرارية الأعمال للمعايير المحلية والدولية في المجال.

إطار استمرارية الأعمال الخاص بنا

يوفر برنامج إدارة استمرارية الأعمال في مصرف أبوظبي الإسلامي خارطة طريق لتنفيذ عمليات استمرارية الأعمال القائمة على المعايير الخارجية والبيئة التشغيلية للمصرف.

ويوضح الشكل أدناه أفضل طريقة لتطبيق نهج إدارة استمرارية الأعمال في مصرف أبوظبي الإسلامي لتحسين المرونة التنظيمية من خلال الاستجابة لأي اضطراب كبير وإدارته والتعافي منه.

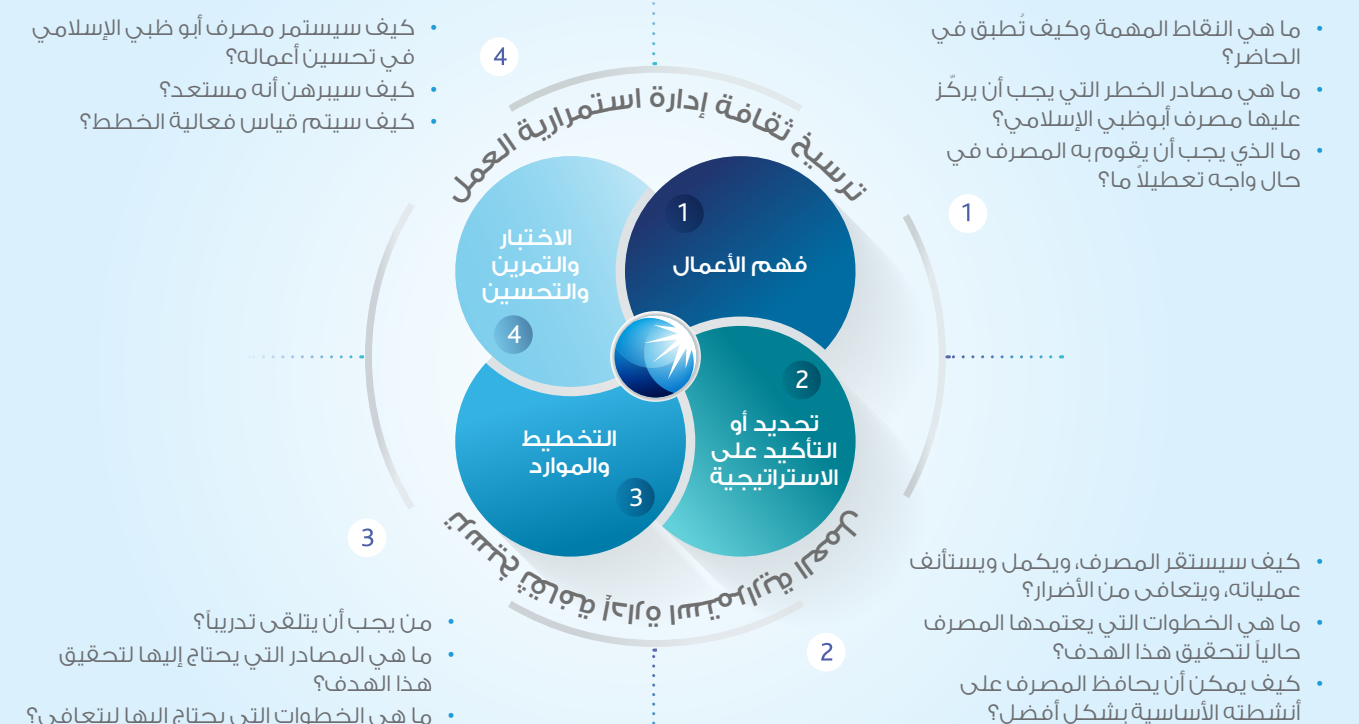
استمرارية الأعمال والتعامل مع الجائحة

أجرى فريق إدارة استمرارية الأعمال في مصرف أبوظبي الإسلامي أربعة تمارين لإدارة الأزمات منذ 2016 بالتعاون مع كبار المسؤولين التنفيذيين، بما في ذلك سيناريو للجائحة. ومن أهم الدروس المستفادة من التمارين التي عُقدت بشأن الجائحة هي أنه بالإضافة إلى خططنا وإجراءاتنا لإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، كانت هناك حاجة واضحة إلى إعداد خطة مخصصة للجائحة.

مما أدى إلى وضع أول خطة خاصة بنا لمواجهة الأوبئة (خطة المرونة والاستدامة البشرية)، والتي اعتمدتها لجنة الامتثال والرقابة في أغسطس 2019. وقد أثمرت التدريبات والتمارين التي تم إنجازها عن اتخاذ إجراءات استباقية في تطبيق خططنا لإدارة الأزمات والأوبئة على جائحة كوفيد-19.

وتماشياً مع عملية إدارة الأزمات التي نتبعها، اجتمع فريق العمل المعني بكوفيد-19 بقيادة إدارة استمرارية الأعمال وبمشاركة مختلف أقسام المصرف (إدارة المرافق، والصحة والسلامة، والأمن، والتواصل المؤسسي، والموارد البشرية، وإدارة تقنية المعلومات، والمخاطر التشغيلية، وأمن المعلومات) في بداية يناير 2020، وذلك قبل اعتبار فيروس كورونا تهديدًا كبيرًا وقبل إعلان كونه جائحة عالمية.

وطبقنا بعد ذلك إجراءات استمرارية الأعمال من خلال إجراءات معتمدة تحترم مهام مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. وفي غضون أسابيع قليلة، نجحنا في تحويل نموذجنا التشغيلي، حيث عمل 90% من موظفينا عن بُعد، مما ضمن سلامتهم مع الحفاظ على منتجاتنا وخدماتنا وعملياتنا المصرفية دون تعطل.





وفيما يلي إجراءات إدارة الأزمات والامتثال التي قمنا بها:

1. فريق العمل وفريق إدارة الأزمات

- التفعيل المبكر لفريق العمل لمتابعة كوفيد-١٩ والتعامل معه
- عقد اجتماعات يومية لفريق العمل لمتابعة كوفيد-١٩ والتعامل معه
- التفعيل المبكر لفريق إدارة الأزمات (مجموعة عمل كوفيد-١٩) لتصعيد واتخاذ القرارات الاستراتيجية الرئيسية
- مراجعة لوحة المتابعة اليومية لمكافحة كوفيد-١٩ بشأن البيانات التي يتم جمعها من المصرف بأكمله لإعطاء اللجنة التوجيهية للمصرف لمحة عن حالات الإصابة، وحالة الإجراءات الرئيسية، وحالة العمل من المكتب أو المنزل

2. المشاركة والتواصل



4. تحليل البيانات وإدارتها

- انطلاقاً من أهمية توفر البيانات المناسبة في الوقت المناسب، جمعنا مجموعة واسعة من البيانات والمعلومات من مصادر مختلفة، مما أدى إلى إنشاء مستودع بيانات مركزي
- استثمرنا في أدوات وأنظمة للمساعدة في جمع وتجميع وإعداد التقارير، مثل أداة تتبع صحة تجمع المعلومات حول صحة الموظفين بشكل يومي
- استثمر فريق إدارة استمرارية الأعمال في التدريب على إدارة البيانات وتحليلها لتعزيز التحليلات ولوحات المتابعة المقدمة للإدارة التنفيذية

الفائزون: جوائز معهد استمرارية الأعمال في الشرق الأوسط 2020

نشعر بالفخر لحصولنا على جائزتين من معهد استمرارية الأعمال في المملكة المتحدة ومعهد استمرارية الأعمال في الشرق الأوسط، وذلك تقديرًا لمبادراتنا الاستراتيجية في استهداف الجائحة. وكانت الجائزتان للتعافي الأكثر فعالية في الشرق الأوسط لعام 2020 وأفضل ابتكار في مجال الاستمرارية والمرونة في الشرق الأوسط لعام 2020.

استعادة الأعمال الأكثر فعالية

الرابح هو مصرف أبوظبي

المعايير

استعادة الأعمال الأكثر فعالية: لخطط مستمرة، وإجراءات استباقية واستعادة القدرة على العمل بعد جائحة كورونا (فريق العمل، وسلامة الموظفين، والرفاهية، وخطط الجائحة، والاتصالات، والعمل عن بعد، وخطة العودة إلى العمل، وغيرها)

الاستمرارية والابتكار في مجال القدرة على الصمود لسنة 2020

الرابح هو 13 ابتكاراً جديداً ضمن برنامج مصرف أبوظبي الإسلامي لاستمرارية الأعمال والقدرة على الصمود

المعايير

الاستمرارية والابتكار في مجال القدرة على الصمود: تنفيذ ناجح لإدارة استمرارية العمل من خلال خطط محكمة لاستعادة الأعمال و13 ابتكاراً جديداً، لا سيما في مجال التكنولوجيا

المرونة أثناء الجائحة

شكلت جائحة كوفيد-19 تحديًا كبيرًا أمام المؤسسات في العالم بأسره، وقد تكيف مصرف أبوظبي الإسلامي مع الظروف المتغيرة والمخاطر التي تسببت بها الجائحة من خلال تطبيق إجراءات مختلفة في مجالات التركيز الرئيسية، كما هو موضح أدناه:



اللوائح التنظيمية والامتثال

حرصنا على مواكبة القوانين والتوجيهات الجديدة ومجالات اللوائح والامتثال الجديدة، بالإضافة إلى الامتثال للتعاميم والتوجيهات الحكومية والصادرة من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.



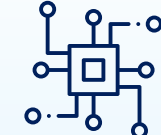
الآثار الاقتصادية

حددنا التدابير قصيرة الأجل لزيادة السيولة والتدفقات النقدية مع التركيز على كفاءة رأس المال ومرونته من خلال مبادرات تحسين التكاليف على مستوى المصرف.



الحد من المخاطر

تمكّننا من التنبؤ بشكل استباقي بالتهديدات التي يمكننا توقعها، مثل زيادة الهجمات الإلكترونية بسبب عمل الموظفين عن بعد، مع الاستفادة من خدمات مركز العمليات الأمنية بشأن التهديدات والمتوفرة على مدار الساعة.



التكنولوجيا

أنشأنا ونفذنا نموذجًا تشغيليًا جديدًا مكن أكثر من 90% من الموظفين من العمل عن بُعد، مقابل 3% قبل جائحة كوفيد-19.



استمرارية الأعمال والعمليات:

نفذنا خطة عمل للتوافق مع المتطلبات الحكومية المتغيرة، مع مراعاة توصيات التباعد الاجتماعي. هذا بالإضافة إلى خطة استمرارية الأعمال المختبرة بالكامل وخطة إدارة الأزمات وخطة الأوبئة التي تم تطويرها واختبارها قبل جائحة كوفيد-19. كما استخدمنا نظرتنا الاستراتيجية للاستفادة من المكاسب السريعة وفرص السوق الناشئة. وعلاوة على ذلك، لدينا أيضًا غرفة أزمات لضمان استمرار التواصل.



السلامة والرفاه

ركزنا على رفاه الموظفين وسلامتهم من خلال تسهيل التحول إلى العمل عن بعد. كما وضعنا خطة ذات نهج مرحلي من إعادة فتح جزئي إلى فتح كامل استنادًا إلى التعليمات الحكومية.

العمل المصرفي المستدام

(21-102)، (31-102)

بصفتنا مصرفاً إسلامياً، فنحن مسؤولون عن العمل وفقاً لأعلى مستويات الأخلاقيات والمسؤولية تجاه البيئة والمجتمع ولأفضل مبادئ الحوكمة. وللتأكد من انعكاس تفانينا في جميع الأقسام، وضعنا استراتيجية الاستدامة سنة 2018 لتوجيهنا لتحقيق أثر هادف وطويل الأجل.

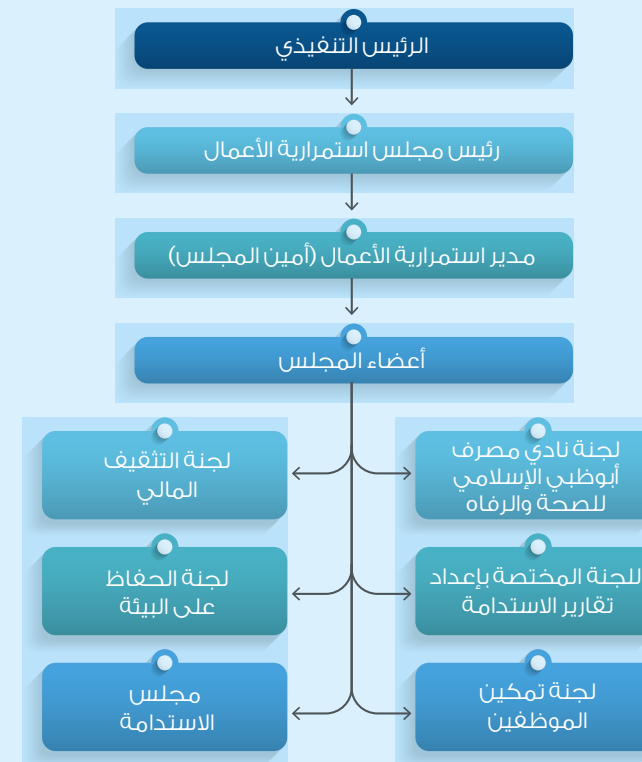


هيكل الحوكمة الخاص بالاستدامة

(18-102)

تخضع استراتيجية وجهود الاستدامة التي يبذلها المصرف إلى مجلس الاستدامة، الذي تم تأسيسه سنة 2018 والذي يضم ست لجان تعمل على مختلف ركائز الاستدامة، مما يضمن تحقيق أثر شامل وهادف من خلال تحقيق استراتيجية الاستدامة.

وتضم اللجان أعضاء من خلفيات مختلفة، يعملون معاً لتحقيق الأهداف المحددة لكل لجنة ومتابعة تقدمها.



إطار الاستدامة

الاستدامة متأصلة في هويتنا كمصرف إسلامي. فنموذج أعمالنا بالكامل قائم على التصرف بمسؤولية تجاه كل ما يحيط بنا. ولحرصنا على أن نكون ذوي أثر إيجابي على جميع عناصر المجتمع والبيئة، فنحن نضع في اعتبارنا مصفوفة الأهمية النسبية عند تصميم البرامج والمبادرات التي تهدف إلى المساهمة في الركائز الخمس لإطار الاستدامة.

هدفنا:

تقديم الخدمات المصرفية
المستدامة على الأصول

العمليات المصرفية الأخلاقية

التمويل المسؤول
دعم الاقتصاد المحلي

التركيز على العملاء

الاستماع إلى عملائنا
إشراك العملاء في المجتمع
التثقيف المالي
خدمات ومنتجات مبتكرة

التنمية المجتمعية

عربات الطعام لشهر رمضان الخاصة
بمصرف أبوظبي الإسلامي
خيركم سابق - لكبار السن
الرياضة
الأعراس الجماعية
خدمات رعاية أخرى

تمكين الموظفين

الصحة والسلامة في مكان العمل
التطوع
تمكين الموظفين
ثقافة السعادة

العمليات المستدامة

تحسين النظام
سلسلة توريد مسؤولة
الاستفادة من البيئة المستدامة
تقديم تقارير عن الاستدامة

إدارة الاستدامة

الاستماع لأصحاب المصلحة

(21-102)، (31-102)، (40-102)، (42-102)، (43-102)، (44-102)

كل ما نقوم به كمصرف يتأثر بتوقعات واحتياجات أصحاب المصلحة. أثناء وضع استراتيجية الاستدامة، تواصلنا مع أصحاب المصلحة الرئيسيين داخلياً وخارجياً لجمع آرائهم حول ما يجب أن يكون ذا أهمية في المصرف. وقد سمحت لنا هذه الممارسة بتحديد القضايا البيئية والاجتماعية وقضايا الحوكمة التي تعتبر الأكثر أهمية لعملياتنا.

أصحاب المصلحة	وتيرة وطريقة الإشراف	تصورات وملاحظات حول استراتيجية 2018
 المستثمرون	- النتائج المالية الربع سنوية - الاجتماع السنوي للمحللين والمستثمرين - التقرير السنوي - النشرات الصحفية - الاجتماع السنوي العام - قسم «العلاقات مع المستثمرين» المخصص في موقعنا الالكتروني	- استقرار الأداء المالي - مقاييس إدارة التكاليف - قوة رأس المال - التحول الرقمي - توزيع الأرباح - الوضوح والشفافية
 الموظفون	- استبيان رضا الموظفين «صوتك» - استطلاعات الرأي الشهرية المرتبطة بالمشاركة والموجهة لـ 10% من الموظفين - عقد اجتماعات دورية للفرق حسب الحاجة - تقييم أداء الموظفين - برامج التواصل الداخلي	- ثقافة العمل - التدريب والتطوير - جذب المهارات والتطوير - التعويض - استراتيجية التفاعل ومشاركة المعرفة - العمل التطوعي للشركات - بيئة عمل صحية وأمنة
 العملاء	- تفاعلات يومية وجهاً لوجه حين يتوجه العملاء إلى فروعنا - مراكز اتصالات ورسائل البريد الالكتروني - نشرات صحفية - وسائل التواصل الاجتماعي - تفعيل العلامات التجارية - إدارة علاقات الحسابات - استبيانات رضا العملاء - قنوات خدمات أخرى (تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف والانترنت والرسائل القصيرة)	- الخدمات المصرفية الالكترونية والخدمات الرقيمة - الخصوصية والأمن - المنتجات والخدمات والأسعار التنافسية - تجربة العملاء - استجابة من كافة نقاط التواصل مع العملاء - تواصل شفاف ودقيق
 الموردون	- اجتماعات ما قبل العطاءات - اجتماعات مفتوحة ربع سنوية لموردين معتمدين - استبيانات رضا العملاء عن المشاريع - تقارير استخلاص المعلومات بعد كل عطاء - تصميم خطة تواصل للموردين ذوي الأهمية الكبرى	- توضيح عملية العطاء ومدتها - أتمتة العلاقة مع الموردين - نظام تخطيط موارد المؤسسة الجديد - شروط وأحكام واضحة وعادلة - تفاوضات حول التكاليف وشروط الدفع

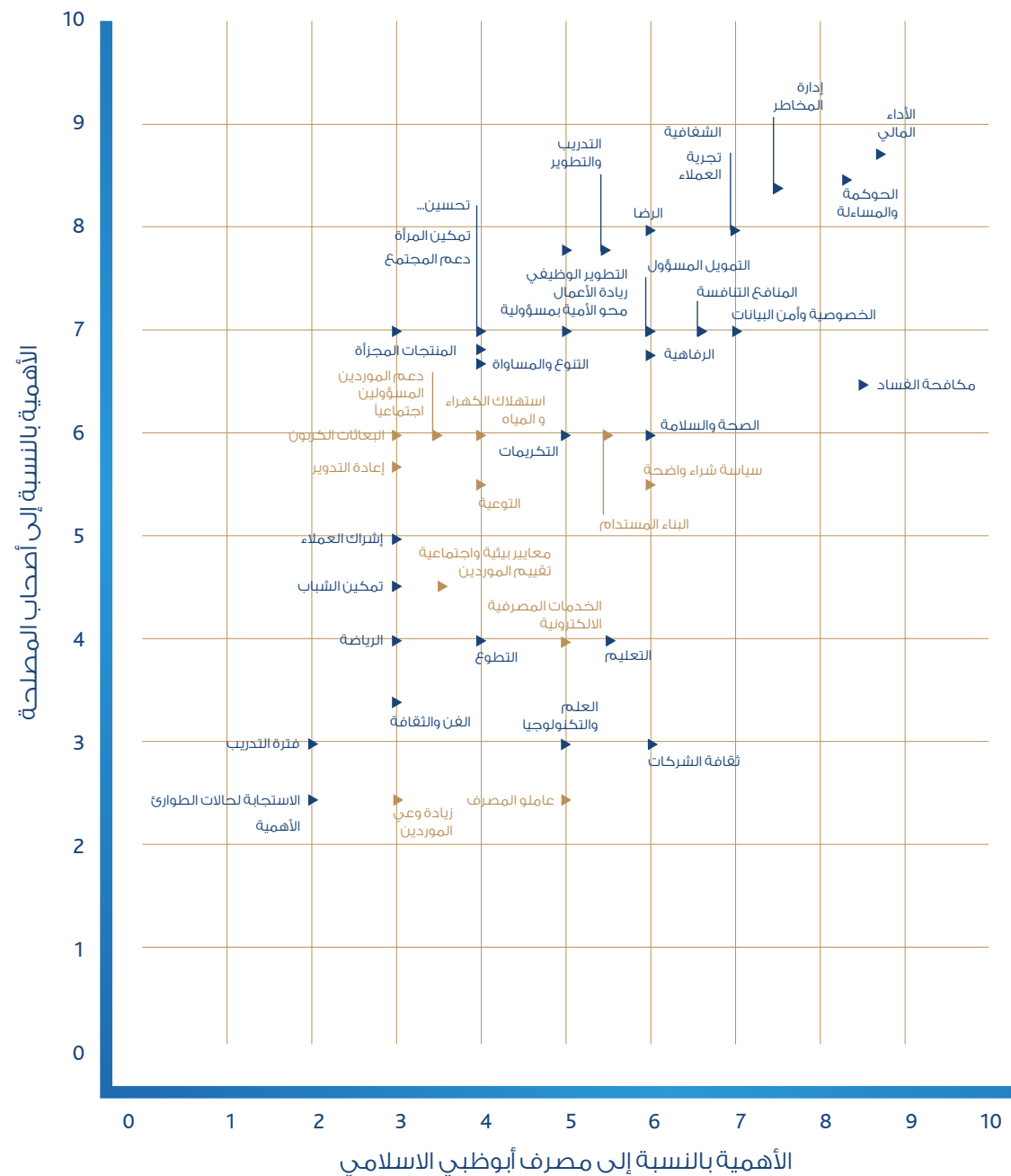


مصفوفة الأهمية النسبية

(21-102)، (31-102)، (47-102)

العملية التي نعتمدها في استعراض الموضوعات ذات الأهمية النسبية تتبّع تعريف معايير المبادرة العالمية للإبلاغ عن الاستدامة (GRI). وتُحدّد الأهمية النسبية على أساس القضايا البيئية والاجتماعية والمتصلة بالحوكمة «الأهم» والأكثر إلحاحاً بالنسبة لأصحاب المصلحة لدينا، للمساعدة في خلق قيمة مشتركة بينهم وبين المصرف.

أجرينا في عام 2018 تحليلاً للأهمية النسبية بغرض صياغة استراتيجيتنا للاستدامة ومدتها 5 سنوات. والتقييم هو عملية إجراء استبيان لأصحاب المصلحة حول مستويات الأهمية التي يولونها لكل موضوع. وتعرض المصفوفة أدناه نتائج تقييمنا، مع إدراج المواضيع التي تعتبر الأكثر أهمية من قبل كل من أصحاب المصلحة والإدارة العليا في الربع العلوي الأيمن.



أصحاب المصلحة	وتيرة وطريقة الإشراف	تصورات وملاحظات حول استراتيجية 2018
 البيئة	- الامتثال بشروط المجلس الأمريكي للاقتصاد الأخضر للحصول على شهادة الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة - النشر الصحفي - عقد شراكات في مشاريع للاستفادة من المجتمع المحلي	- مراقبة آثار الكربون - إعادة تدوير الورق - إدارة المخلفات
 المجتمع المحلي	- عقد شراكات مع منظمات غير ربحية ومجموعات المجتمع المدني - نشر مبادرات وبرامج الاستثمار الاجتماعي - فعاليات ثقافية واجتماعية - برامج الرعاية والتبرعات	- الادماج المالي - تقديم الدعم للأنشطة الرياضية - تمكين الشباب - تمكين المرأة - الاحتفال بالثقافة المحلية - جهود خيرية وإنسانية - الإشراف على البيئة



العمل المصرفي الأخلاقي

التمويل المسؤول

بصفتنا مصرفاً إسلامياً يقدم منتجات وخدمات متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، فإن الخدمات المصرفية الأخلاقية والاستدامة تشكل الركيزة لجميع أنشطتنا. تدفعنا قيمنا ومبادئنا إلى إحداث تأثير إيجابي على جودة الحياة والبيئة والمساواة الاجتماعية والتجارة العادلة، والابتعاد عن الاستثمارات الضارة وغير الأخلاقية.

ومن أجل تسليط الضوء على التزامنا، نحرص على توافق أنشطتنا مع أهداف التنمية المستدامة (SDGs) ورؤية الإمارات 2021. ولضمان سيرنا على الطريق الصحيح، فنحن نراقب باستمرار أدائنا البيئي والاجتماعي وأدائنا في مجال الحوكمة منذ عام 2017، ونعمل على تحسين أدائنا كل عام.

الصكوك الخضراء

الصكوك عبارة عن أدوات تثبت الالتزام المالي. وهي استثمارات متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية وتحمي البيئة من خلال الاستثمار في الطاقة المتجددة وغيرها من الأصول البيئية. وتماشياً مع قيم الشريعة الإسلامية، قمنا في مصرف أبوظبي الإسلامي بدور المنظم الرئيسي المقوِّض ومتعهد التغطية في معظم الصكوك الخضراء الصادرة في المنطقة، حيث اضطلعنا بدور ريادي في مجال الصكوك الخضراء في أسواق رأس المال، بما في ذلك تجربة الاتحاد مع أولى الصكوك الخضراء على الإطلاق في قطاع الطيران، وتجربة شركة ماجد الفطيم مع أولى الصكوك الخضراء على الإطلاق في دول مجلس التعاون الخليجي.

التوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UN's SDGs)

أهداف التنمية المستدامة	الأثر الذي أحدثناه في 2020
 SDG 2: القضاء التام على الجوع	• دعم العمل
 SDG 3: الصحة الجيدة والرفاه	• الرياضة • حماية الموظفين والمتعاملين
 SDG 4: التعليم الجيد	• برامج تعزيز المعرفة المالية
 SDG 5: المساواة بين الجنسين	• رائدات الأعمال • دانة
 SDG 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد	• رائدات الأعمال • برامج تعزيز المعرفة المالية
 SDG 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية	• رحلة الرقمنة
 SDG 10: الحد من أوجه عدم المساواة	• العمال • أصحاب الهمم • النساء • الشباب • كبار السن
 SDG 17: الشراكة من أجل تحقيق الأهداف	• الوزارات • المنظمات غير الربحية

التوافق مع رؤية الإمارات 2021

بند رؤية الإمارات	الأثر الذي أحدثناه في 2020
 متحدون في الرخاء	• برامج تعزيز المعرفة المالية: Moneysmart • مجتمع موني سمارت • طلاب الجامعة • العمال • المتزوجون حديثاً
 متحدون في المعرفة	• المعرفة المالية • التوعية ضد الاحتيال
 متحدون في المسؤولية	• حفلات الزفاف الجماعية • الاحتفال بالفعاليات الوطنية • نُظِّمَت العديد من المبادرات خلال شهر رمضان الكريم، مثل توزيع 48,000 صندوق طعام.



وخارج مكان العمل. لذلك فنحن نحرص على تزويدهم بالدعم والبيئة اللازمة لتحقيق طموحاتهم والنجاح في حياتهم المهنية والشخصية. والتزامنا موضح أدناه وفي صفحات هذا الفصل، حيث نستعرض برنامج تمكين للقيادة النسائية وإنشاء غرفة حضانة في مقرنا الرئيسي.

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

2020	2019	2018	
1,943	2,070	2,021	عدد الموظفين العاملين بدوام كامل
%34	%32	%32	الإناث
%66	%68	%68	الذكور

موظفو الإدارة العليا - مقسّمون بحسب الجنس

2020	2019	2018	
%8	%9	%9	الإناث
%92	%91	%91	الذكور



تمكين موظفينا

(1-103)، (2-103)، (3-103)

نتشرف في مصرف أبوظبي الإسلامي بإيلاء أهمية كبيرة لخلق بيئة عمل إيجابية وديناميكية لموظفينا. ومع أن الجائحة خلقت تحديات صعبة لمختلف جوانب عملياتنا، إلا أننا تمكنا من التغلب على هذه التحديات بنجاح بفضل التزام موظفينا وقدرتهم على تجاوز كافة التحديات. وتركز استراتيجية الموظفين الخاصة بنا على التمكين والتنوع والشمولية والمكافآت والتقدير والحفاظ على سعادة موظفينا. ونسلط الضوء في هذا الفصل على الطرق المختلفة التي نقوم من خلالها بتمكين موظفينا.

وحرصًا على التركيز دائمًا على تجربة الموظفين، تكرر لجنة تمكين الموظفين جهودها لوضع البرامج المناسبة التي من شأنها رعاية وتمكين موظفينا داخل وخارج مكان العمل.

تمكين الموظفين

التنوع والشمولية

(8-102)، (1-103)، (2-103)، (3-103)، (1-405)

التنوع ضروري للابتكار والأداء في أي شركة. وبصفتنا مصرفًا عالميًا، فنحن نقدّر تنوع موظفينا، حيث أن 60% منهم غير إماراتيين، و34% منهم إناث و66% ذكور. ونعمل باستمرار على خلق بيئة شاملة يقدر فيها الموظفون اختلافاتهم ويعتبرونها نقاط قوة.

تمكين المرأة

تماشيًا مع قيمنا المرتكزة على التنوع وتمكين الموظفين، فنحن ندعم المساواة بين الجنسين بكل الطرق الممكنة. ونؤمن بالقدرات الفريدة لموظفاتنا وقيمتهم وندرك الأدوار المختلفة التي يقمن بها داخل

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

	2018	2019	2020
تعيينات جديدة	260	216	107
الإناث	42%	33%	49%
الذكور	58%	67%	58%

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

	2018	2019	2020
جميع الموظفين	13%	7%	11%
الإناث	18%	7%	8%
الذكور	10%	8%	12%

تمكين المواهب الإماراتية (1-103)، (2-103)، (3-103)

نسعى في مصرف أبوظبي الإسلامي إلى إضافة القيمة من خلال المساهمة في ازدهار وتنمية الناس والاقتصاد. ولتحقيق ذلك، فإننا نحرص على توافق جهودنا مع توجهات دولة الإمارات العربية المتحدة. وبالتالي فإن التوطين من أولويات استراتيجية الموارد البشرية لدينا.

استراتيجية التوطين

وضع مصرف أبوظبي الإسلامي استراتيجية للتوطين 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 التوطين
2. التحول بصورة متزايدة إلى مؤسسة تحفز التعلم
3. ترسيخ مكانتنا على اعتبارنا المؤسسة التي توفر أفضل بيئة عمل لمواطني دولة الإمارات

الرؤية

أن تصبح 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، نصح مستعدين للتعامل مع المشهد دائم التغير للقطاع المصرفي الذي يتحول إلى الرقمي 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 التوطين.

وكما هو موضَّح أدناه، نفخر بنجاحنا في تجاوز الأهداف المطلوبة سنة بعد سنة منذ انضمامنا إلى هذه المبادرة.

	2018	2019	2020
النقاط والأهداف التي وضعها المصرف المركزي	2,673	2,569	3,408
النقاط التي تحققت	2940	2823	3,458
نسبة تحقيق النقاط	110%	110%	101%

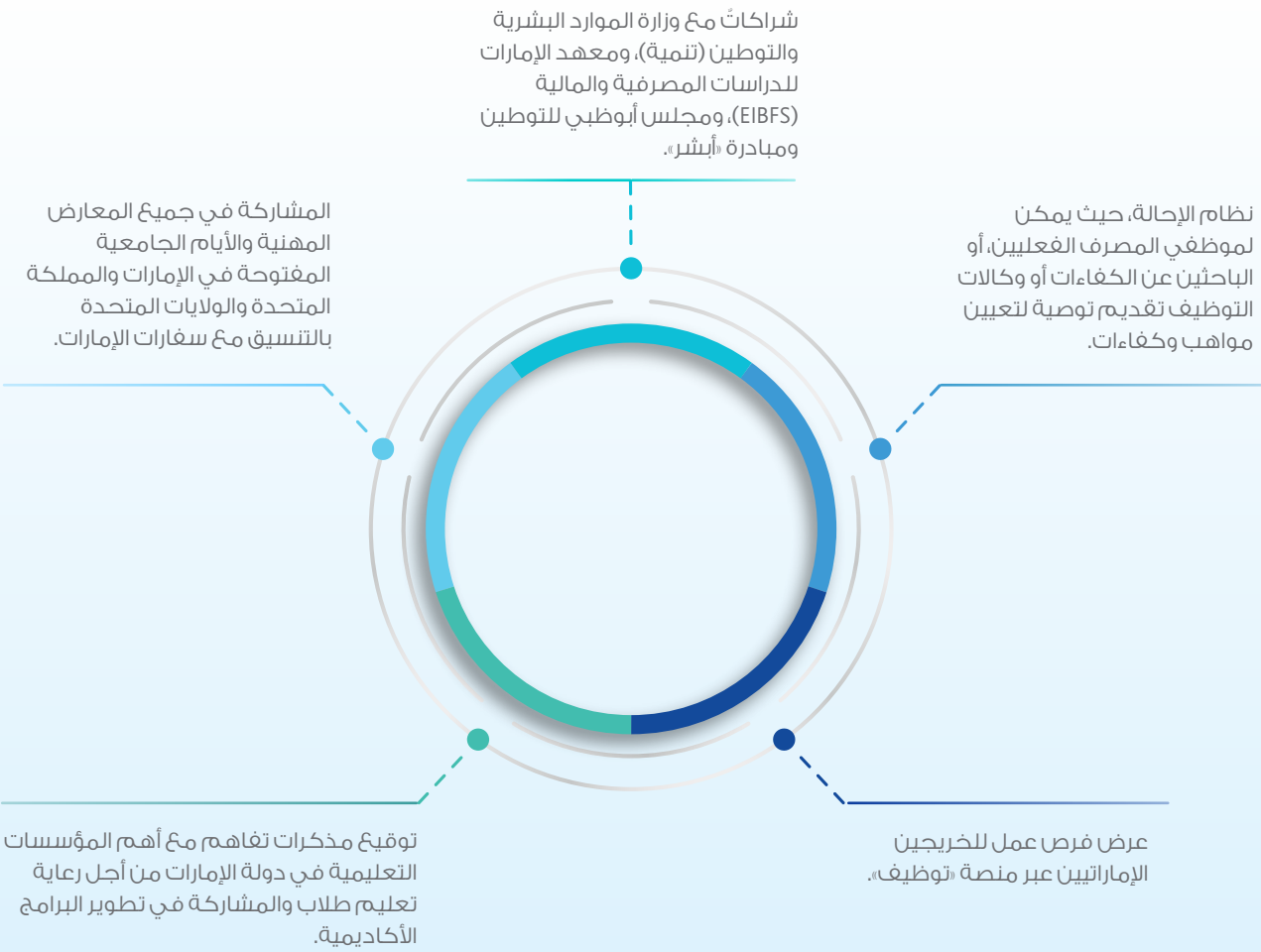
الموظفون العاملون بدوام كامل - الإماراتيون مقابل المقيمين

	2018	2019	2020
الموظفون العاملون بدوام كامل	2,021	2,070	1,943
الموظفون الإماراتيون	36%	36%	40%
الموظفون المقيمون	64%	64%	60%



آليات التوظيف

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



برامج لتقديم الدعم:

البرامج	تمكين	قيادات
الوصف	تشجيع عدد أكبر من السيدات على التقدم للأصلاخ بأدوار قيادية رفيعة في المصرف عن طريق تطوير المهارات اللازمة للنجاح في تولي مهام هذه المناصب.	برنامج قيادي يهدف إلى منح الموظفين الإماراتيين الواعدين خبرة إدارية مباشرة.
عدد المواطنين المسجلين في عام 2020	20	16



موظفو الإدارة العليا - الإماراتيون مقابل المقيمين. (2-202)

	2020	2019	2018
الموظفون الإماراتيون	18%	16%	15%
الموظفون المقيمون	82%	84%	85%

معدل دوران الموظّفين - الإماراتيّون مقابل المقيمين

	2020	2019	2018
الإماراتيون	6%	8%	17%
المقيمون	13%	7%	10%

الموظفون العاملون بدوام كامل - مقسمون بحسب الجنسية

	2020	2019	2018
عدد الدول	53	53	51
الإمارات العربية المتحدة	40%	36%	36%
الأردن	12%	13%	12%
الهند	12%	13%	11%
باكستان	8%	8%	9%
مصر	7%	7%	7%
جنسيات أخرى	21%	24%	24%

برامج التوطين

تماشياً مع قيمنا ورؤية 2021، فنحن ندعم تنمية المواهب المحلية. لذلك نسعى باستمرار لتوظيف وتدريب المواهب الإماراتية والاحتفاظ بها ومساعدتها لإطلاق العنان لإمكاناتها والمساهمة في اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة. 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:

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



أكاديمية مصرف أبوظبي الإسلامي

تأسست أكاديمية مصرف أبوظبي الإسلامي بهدف توفير مسار مهنيّ محدد للنجاح لجميع موظفينا. ويتحقق ذلك من خلال خطط تعليم شاملة ومبادرات التنمية المهنية، التي يتم تعزيزها بأدوات التعلم الرقمي، والتي تغطي المهارات السلوكية والتقنية من المستويات الأساسية إلى المتقدمة.

في عام 2020، طورنا استراتيجية للتعلم الرقمي من خلال حل متكامل ومبتكر للتعلم الرقمي، مع التركيز على خمسة مبادئ للتعلم.



برامج لاستقطاب المواهب:

البرامج	برامج مصرف أبوظبي المركزي للتطوير القيادي (ALP)	التدريب الداخلي
الوصف	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.
عدد المواطنين المسجلين في عام 2020	65	84

التعلم والتطوير

(1-103)، (2-103)، (3-103)، (1-404)، (2-404)، (3-404)

خلال الجائحة، لعب التعلم والتطوير دوراً حاسماً في الحفاظ على مشاركة وإنتاجية موظفينا وتعزيز صحتهم النفسية. وقد حصل مصرف أبوظبي الإسلامي على جائزة الشيخ خليفة للتميز من الفئة الذهبية، تقديرًا لجهودنا وفرص التطوير والتدريب التي نوferها لموظفينا.

ونسلط الضوء في هذا القسم على مختلف الجهود التي بذلناها في استراتيجية التعلم والتطوير وأثرها على موظفينا.

متوسط عدد أيام التدريب:

2020	2019	2018
4.6	4.9	6.9
5.14	4.2	5.4

الموظفات

الموظفون



العدد الإجمالي أو النسبة المئوية

عدد المتعلمين المميزين	3,051 متعلماً
عدد المتعلمين	2,158 متعلماً
عدد المتعلمات	893 متعلمة
متوسط عدد الأيام لكل موظف	5.63 يوماً
متوسط عدد الأيام للمتعلمين	5.14 يوماً
متوسط أيام العمل للمتعلّقات	4.6 يوماً
عدد البرامج المميزة	561 برنامجاً
عدد الجلسات	470 جلسة

النسبة المئوية للتعليم الإلكتروني، والتعليم المدمج وعلى الانترنت، وورش العمل
التعليم الإلكتروني: 54%
التعليم المدمج وعلى الانترنت: 24%
ورش العمل: 22%

تقنيات التعلم والأتمتة

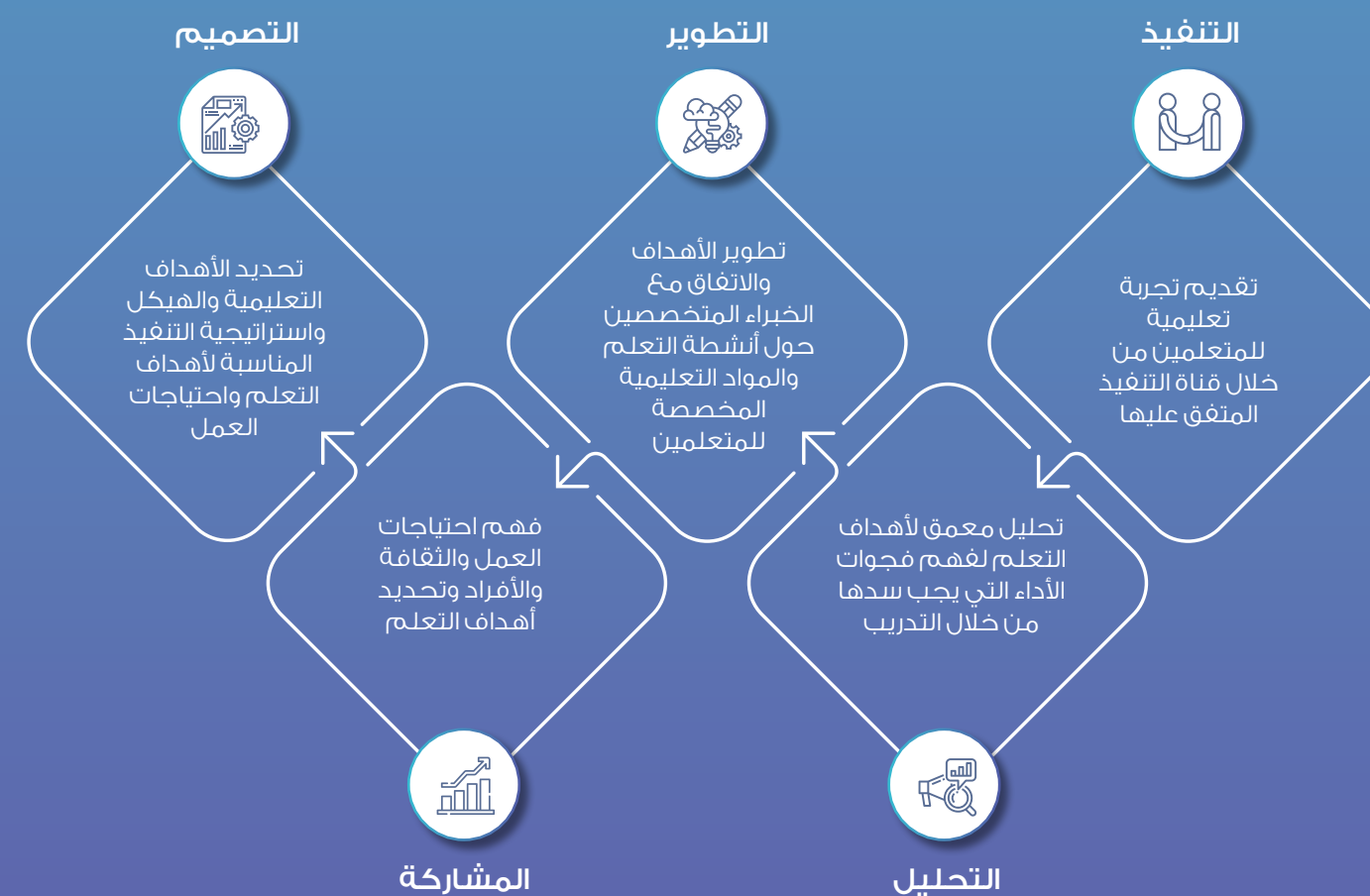
في عام 2014، بدأنا أتمتة عمليات التعلم الرئيسية، بدءاً من تسجيل المشاركين إلى تقييم البرنامج. في عام 2020، قمنا بتكليف تجربة التعلم لزيادة فعالية المواد التعليمية الرقمية، مثلًا من خلال البرامج التفاعلية المباشرة والمدمجة على الانترنت، ومحاكاة النظام، والتقييم الإلكتروني، وبرامج التعلم الإلكتروني.

تمكن هذه المنهجية موظفينا من الوصول إلى المواد التعليمية الرقمية ونماذج التقييم وشهادات الإنجاز الرقمية. كما أنها تقلل من استهلاكنا للورق، وتخفض التكاليف التشغيلية، وتوفر بيئة أكثر أماناً خلال جائحة كوفيد-19.

تستخدم رحلتنا التعليمية كلاً من Webex و MS Teams و Oracle Fusion LMS.



منهجيتنا:





رضا
الموظفين
(درجة NPS):

في عام 2020، تلقينا
ملاحظات إيجابية من
الموظفين بنسبة 99%

من خلال تقييم
برامجنا التعليمية
بعد التدريب.

برامج التنمية الوطنية الإماراتية:

في عام 2020، أطلقت أكاديمية مصرف أبوظبي الإسلامي العديد من البرامج التي نفذتها بالشراكة مع مقدمي خدمات محليين وعالميين. وقد شملت هذه البرامج التحول الرقمي، والامتنال، ومكافحة غسل الأموال، والمهارات القيادية، والخدمات المصرفية الإسلامية، وإدارة الجودة، والعمليات المصرفية. شارك 201 موظفًا إماراتيًا في هذه المبادرات.

إجمالي عدد المواطنين الإماراتيين	عنوان البرنامج
20	تمكين
16	قيادات
23	دورات «سيغما 6» فئة الحزام الأسود
3	مصرفي إسلامي معتمد من هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAIOFI)
21	أخصائي معتمد في مكافحة غسل الأموال
14	العمليات المصرفية المعتمدة
104	خبير مصرفي (مسؤول/مساعد)

برامج توعية
الموظفين -
كوفيد-19:

في عام 2020، قمنا بإعداد وتقديم العديد من الجلسات لتوعية موظفينا بالمخاطر واللوائح التنظيمية ذات الصلة خلال جائحة كوفيد-19. وشملت برامج التوعية أساسيات العمل عن بعد، والامتنال واللوائح التنظيمية، والأمن السيبراني، ومخاطر الاحتيال، والوقاية والحماية الصحية. ونسلط الضوء في الجدول أدناه على مواضيع الجلسات وعدد المشاركين فيها.

إجمالي عدد الموظفين	عنوان البرنامج
4507	أساسيات العمل عن بعد
1259	أساسيات الأمن السيبراني
1547	التوعية بمخاطر الاحتيال
1719	التوعية بشأن الجرائم المالية
176	العودة إلى العمل خلال الجائحة (الحماية والوقاية)



أبرز مقدمي التدريبات والشهادات الخارجية



إرنست ويونغ
(EY)



الاتحاد الدولي للجودة
(IQF)



معهد هونغ كونغ
للمصرفيين



هيئة المحاسبة والمراجعة
للمؤسسات المالية
الإسلامية (AAOIFI)



جمعية المتخصصين
المعتمدين في مكافحة
غسل الأموال



شركة برايس ووترهاوس
كوبرز (بي دبليو سي)

تمكين الشباب

بالإضافة إلى ما سبق، قدمنا فرصًا للتدريب لما مجموعه 42 طالبًا من الجامعات المحلية والدولية للسماح لهم بالتعلم من خبراءنا المتخصصين واكتساب الخبرة العملية.

التدريب الخارجي

نمكن أفضل مواهبنا للتقدم في مسيرتهم المهنية من خلال الحصول على شهادات واعتمادات دولية مع مقدمي التدريبات والشهادات المحليين والدوليين. كما ندعم موظفينا المتعطشين للمعرفة من خلال رعاية تعليمهم.

شهادة الاعتماد

في عام 2020، حصل 4% من موظفينا على شهادات معترف بها دوليًا. وفيما يلي برامج الاعتماد الرئيسية وعدد الموظفين الذين استفادوا منها:

- دورات «سيغما 6» فئة الحزام الأسود: 25 مستفيدًا
- مصرفي إسلامي معتمد من هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI): 20 مستفيدًا
- أخصائي معتمد في مكافحة غسل الأموال: 31 مستفيدًا
- العمليات المصرفية المعتمدة: 21 مستفيدًا
- مقیم معتمد للملفات التعريفية: 6 مستفيدين

الرعاية

خلال عام 2020، قامت أكاديمية مصرف أبوظبي الإسلامي برعاية 5 موظفين إماراتيين لمواصلة تعليمهم في جامعات محلية ودولية رائدة للحصول على درجات البكالوريوس والماجستير في الخدمات المصرفية والمالية وإدارة الأعمال والإدارة العامة والقيادة الاستراتيجية.



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



صوتك

«صوتك» إحدى القنوات الرئيسية التي نتواصل من خلالها مع موظفينا، حيث نحرص على الاستماع إليهم وتمثيلهم بشكل عادل. ويتيح لنا هذا الاستبيان اتخاذ قرارات قائمة على البيانات بناء على ملاحظات موظفينا فيما يتعلق بتجاربههم وإمكانية تحسين استراتيجياتنا وعملياتنا.

2020	2019	2018
85%	86%	78%
75%	70%	65%

نسبة المشاركة

نسبة الرضا الإجمالية

نُجري أيضاً، إلى جانب استبيان «صوتك»، استطلاعاً شهرياً للرأي لموظفينا، لا يسجل عليه اسم مستكمل الاستطلاع. ويُمكننا هذا النوع من التواصل الشهري من تقييم آراء وملاحظات موظفينا بصورة دورية واتخاذ إجراءات في الوقت المناسب.

السعادة والمشاركة

(1-402)

نعتز ببيئة عملنا الإيجابية والشاملة، حيث نقدر آراء موظفينا ونحرص على وصولهم إلى المنصات اللازمة للتواصل مع المصرف.

ونظراً للظروف الناجمة عن الجائحة، فقد كان الحفاظ على التواصل مع موظفينا أمراً مهماً وضرورياً لاستمرارية أعمالنا. ولذلك فقد حرصنا على مواكبة التحديات الناشئة، الشخصية منها والمهنية، وكذلك احتياجات وآراء موظفينا. كما حرصنا على دعم موظفينا لإنشاء بيئة عمل سعيدة ومنتجة أثناء العمل عن بُعد.

ونسلط الضوء في هذا القسم على كيفية إشراك وتمكين موظفينا خلال هذه الفترة الصعبة.

نادي مصرف أبوظبي الإسلامي

الرسالة: تعزيز رضا الموظفين ورفاههم عبر توفير بيئة عمل صحية وآمنة ومسؤولة وتحفز المشاركة.

تهدف لجنة نادي مصرف أبوظبي الإسلامي إلى تعزيز مشاركة الموظفين ورضاهم من خلال إشراكهم في المجتمع. وتتولى اللجنة مسؤولية أربعة برامج رئيسية هي: الصحة والسلامة، وسعادة الموظفين، والكؤوس الرياضية، وبيئة عمل آمنة.

خلال جائحة كوفيد-19، حرصنا على استمرار مشاركة موظفينا في مختلف ورش العمل والبرامج التعليمية.





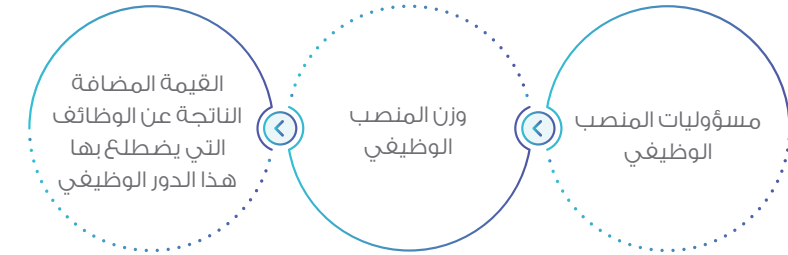
المكافآت والتكريمات والمزايا

(1-103)، (2-103)، (3-103)، (2-404)، (3-404)

تقدير جهود موظفينا ومكافأتهم أمر يدفعهم للوصول إلى آفاق جديدة، مما يخلق قوة عاملة أكثر كفاءة وموجهة نحو تحقيق النتائج.

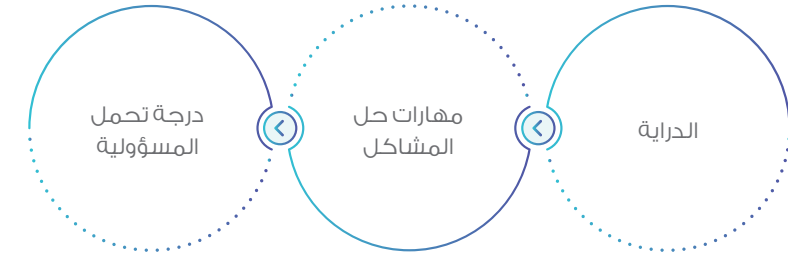
نظام الدرجات

يعتمد نظام الدرجات على منهجية تقييم الوظائف التي تتألف من ثلاث ركائز:



يتألف كل مستوى تنظيمي في المؤسسة من أدوار تتطلب مستوى معيناً من المعرفة والخبرة المهنية. وتختلف الأدوار أيضاً في حجم ما يرتبط بها من تحمل المسؤولية نحو تحقيق نتائج معينة، مع أخذ مدى التأثير والإسهام الفردي بالاعتبار. ومن ثمّ تُجمع هذه العوامل للخروج بتقدير و «وزن» معين لمختلف الأدوار والمستويات داخل المصرف.

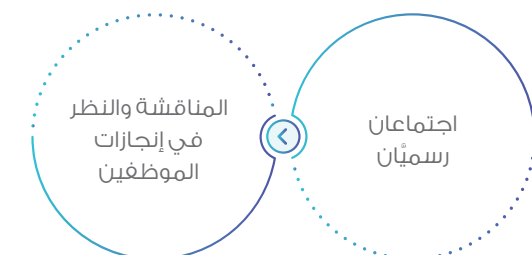
يُميّز في هذه الطريقة كل واحد من المستويات عن الآخر وفقاً لثلاث عوامل:



إدارة الأداء

قمنا بتصميم عملية تقييم الأداء بشكل يضمن تقييمنا المستمر لأداء وتطوير موظفينا. من خلال مناقشة إنجازات موظفينا وسبل تحسينهم باستمرار، يمكننا الحفاظ على قوة عاملة موهوبة ومحفزة. كما نعتبر النقاشات المتصلة بالتقييم أيضاً فرصة للموظفين لوضع أهداف جديدة مع مديريهم المباشر وصياغة خططهم الشخصية لتحقيق التطوير والتقدم في مساهمهم المهني بناءً على احتياجاتهم وطموحاتهم.

تشكل عملية تقييم الأداء جزءاً من سياسة إدارة الأداء لدينا، وتشمل:



مراجعة ملفات التعريف الوظيفي (2-401)

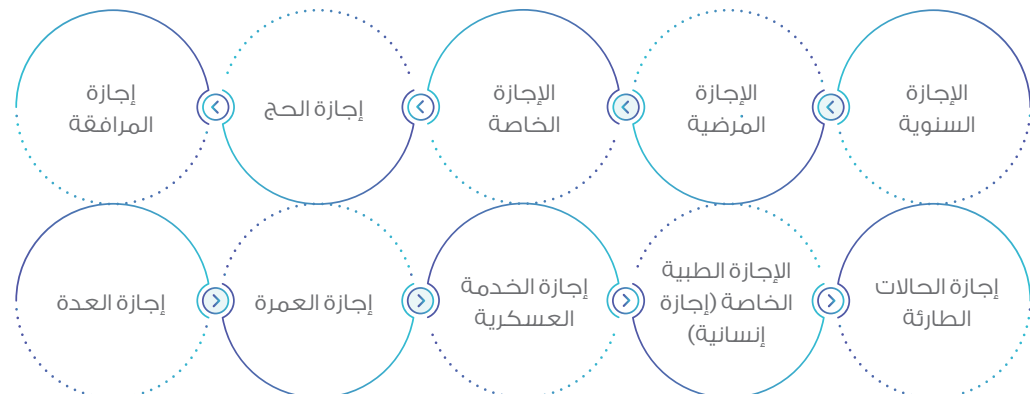
لضمان مواصلة مكافأة مواهبنا بطريقة تنافسية تتماشى مع تطورات السوق، تجري لجنة المكافآت والترشيح في مجموعتنا مراجعة سنوية لسياستنا الخاصة بالتعويضات والمزايا والحوافز والرواتب للموظفين على كافة المستويات.

الامتيازات المقدّمة للموظفين (2-401)



الإجازات

لضمان حفاظ موظفينا على توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية، نقدم لهم عدة أنواع من الإجازات حسب احتياجاتهم.



الصحة والسلامة المهنية

(1-103)، (2-103)، (3-103)، (1-403)، (2-403)، (3-403)، (4-403)، (5-403)، (6-403)، (7-403)

أثرت الجائحة جذريًا على طريقة عيشنا وعلى صحتنا البدنية والنفسية، مما سلط الضوء بقوة على أهمية هذه الأخيرة. في مصرف أبوظبي الإسلامي، تولينا مسؤولية حماية صحة ورفاه موظفينا للقيام بدورنا في الحفاظ على صحة ورفاه المجتمع بأكمله.

بيئة عمل صحيّة وآمنة

حصل مقرنا الرئيسي في أبوظبي على اعتماد نظام إدارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001. وثبتت هذه الشهادة جهودنا المستمرة للحد من الإصابات والأمراض المهنية، بما في ذلك الجهود الرامية إلى زيادة الوعي بأهمية الصحة البدنية والنفسية.

وفي عام 2020، حرصنا على إجراء جميع التدريبات افتراضيًا في إطار التدابير المتخذة لحماية موظفينا. كما واصلنا تقديم تدريب الإسعافات الأولية وتدريب مسؤول الإخلاء في حالات الحرائق والطوارئ افتراضيًا، وأضفنا تدريب الوقاية والحماية من فيروس كوفيد-19. نستعرض أدناه أعداد المستفيدين من هذه الدورات التدريبية:

2020	2019	2018	
37	109	76	التدريب على الإسعافات الأولية
39	63	163	تدريب مسؤول الإخلاء في حالات الحرائق والطوارئ
179	ينطبق	ينطبق	التدريب على الوقاية والحماية من فيروس كوفيد-19

حماية موظفينا من فيروس كوفيد-19

عندما فرضت الجائحة تحديات ذات تأثير على النشاطات اليومية للموظفين وعلى سلامتهم، اتخذنا إجراءات سريعة لضمان قدرة موظفينا على القيام بمهامهم اليومية بأمان ودون انقطاع.

التوعية

- دورات تدريبية مختلفة من دائرة الصحة الإماراتية حول كوفيد-19 وإرشادات اللياقة البدنية عبر الإنترنت لفائدة الموظفين
- تواصل مستمر مع الموظفين بشأن بروتوكولات الصحة والسلامة
- فريق رعاية من الموارد البشرية مخصص للاطمئنان على الموظفين المتأثرين ومتابعيتهم باستمرار لضمان رفاهيتهم
- خدمة دردشة تعتمد على الذكاء الاصطناعي للإجابة على كافة استفسارات الموظفين
- صفحة داخلية مخصصة لجميع التحديثات والمعلومات المتعلقة بكوفيد-19
- استبيانات منتظمة لجمع الملاحظات من الموظفين حول الاستجابة لفيروس كوفيد-19 وتحسينها، وأداة تتبع يومي لصحة الموظفين للإبلاغ عن حالتهم الصحية

بيئة عمل صحيّة وآمنة

- وضع ملصقات التطهير على كل مكتب بعد تنظيفه لطمأنة الموظفين حول نظافة المكتب
- توفير مساكن آمنة للمراسلين والعمالة المساعدة وموظفي غرف البريد لضمان عدم إصابتهم بالعدوى من حالات كوفيد-19 من أماكن إقامتهم.
- منح إجازات احترازية مدفوعة الأجر لجميع المراسلين والسائقين والموظفين لضمان سلامتهم ورفاهيتهم
- إنشاء نظام تعقب وتتبع للحالات للإبلاغ عن حالات الإصابة وتعقب المخالطين بشكل يومي

2020		2019		2018		السنة
ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	الجنس
1,155	333	1,257	343	1,230	25	موظفون يحق لهم الإجازة الوالديّة
71	55	70	53	128	58	موظفون أخذوا الإجازة الوالديّة
71	55	70	53	128	57	موظفون عادوا إلى العمل بعد انتهاء الإجازة الوالديّة
70	55	68	52	116	51	موظفون عادوا إلى العمل بعد انتهاء الإجازة الوالديّة، ويقوا على رأس عملهم بعد مرور 12 شهراً من تاريخ عودتهم
%99	%100	%97	%98	%91	%88	معدّل الاحتفاظ

الإجازة الوالدية (إجازة رعاية المولود) (3-401)

إن ولادة طفل حدث هام للغاية في حياة أي شخص، ويجب تخصيص وقت كاف لرعايته. نحرص على منح موظفينا الوقت اللازم للتكيف مع حياتهم الجديدة من خلال منحهم الإجازة الوالدية، مع تقديم المزايا التالية:

إجازة الأمومة

يحق لموظفاتنا بعد إكمال عام واحد في مصرف أبوظبي الإسلامي الحصول على إجازة أمومة بأجر كامل لمدة 90 يومًا تقويمياً. وبحق 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 شهرًا.

إجازة الأبوة

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.

تفعيل استراتيجية تقسيم الموقع لـ 40 إدارة، مع وجود حوالي ٢٥٠ موظفًا في ٤ مبانٍ رئيسية، لإعادة توازن عبء العمل في مختلف المواقع التشغيلية كوضع مؤقت قبل تنفيذ استراتيجية العمل عن بُعد في بداية الأزمة ونظرًا لتأثير بعض المناطق أكثر من غيرها، فقد استخدمنا أيضًا مرافق بديلة، لتوزيع موظفي المبيعات على مواقع أخرى على سبيل المثال

إعطاء أولوية العمل عن بُعد للموظفين ذوي الظروف الصحية الخاصة، والأمهات الحوامل، وأمهات الأطفال من الصف التاسع وما دون ذلك، وكبار الموظفين من أجل ضمان سلامة فئات الموظفين الأكثر خطورة

تمكين تسجيل المكالمات لتشغيل مراكز الاتصال عن بُعد للحفاظ على سلامة موظفينا

ومع تراجع حدة الجائحة وإمكانية العودة للعمل في المكاتب، حرصنا على ضمان سلامة العودة بتطبيق الإجراءات التالية:

تخطيط استراتيجيتنا للعودة إلى العمل، مع تبني نسب مختلفة تراوحت بين 30 و100% ابتداءً من أبريل 2020

وضعنا استراتيجية مركزية وطبقناها في جميع المجموعات الـ ٢١ وعلى ٣٠٠٠ موظف في جميع أنحاء المصرف

وضعنا خطة مفصلة بشأن الأسباب التي تستدعي العودة إلى العمل بنسب مختلفة كجزء من عملية التخطيط

أعدنا تهيئة جميع المساحات المكتبية في مصرف أبوظبي الإسلامي لضمان التباعد الاجتماعي، ووضعنا ملصقات على المكاتب في جميع لتوضيح إمكانية استعمال المقاعد أم لا

عدلنا ساعات عمل الفروع وحددنا فرق الموظفين المتناوبين على العمل تغاديًا للاختلاط، كما وفرنا ساعات مرنة للفروع في بداية اليوم وكذلك خلال شهر رمضان

وضعنا خطة تواصل ونماذج شاملة للعودة إلى العمل تتضمن إرشادات مفصلة حول العودة إلى العمل مع مقاطع فيديو توضيحية

حولنا بعض الموظفين إلى تقديم الدعم في العمليات الأساسية

العمل التطوعي

يشكل العمل التطوعي ورد الجميل للمجتمع، أي العمل من أجل الصالح المتبادل، ركنًا مهمًا من القيم الأساسية لرؤية مصرف أبوظبي الإسلامي. ونظرًا لوضع المصرف كمؤسسة إسلامية، فنحن ملتزمون باستثمار وقتنا وجهدنا لتوفير الرفاه لمحيطنا بشكل خاص ومجتمعنا بشكل عام؛ وكمؤسسة مالية، ندرك على نحو متزايد قيمة تقديم المساعدة للآخرين حتى يتمكنوا من النمو والازدهار. ولا يقتصر العمل التطوعي على تقوية الروابط بيننا وبين موظفينا ومجتمعنا الأكبر فقط، بل يعمل أيضًا على إثراء ثقافة العطاء والمشاركة والخدمة. كما أن إتاحة الفرصة لموظفينا للتطوع والمساهمة في مختلف المبادرات الاجتماعية يضيف معنى إضافيًا على حياتهم.

على الرغم من اعتيادنا على تقديم الدعم لموظفينا ومجتمعاتنا من خلال العديد من فرص العمل التطوعي، إلا أننا لم نتمكن من تنظيم أنشطتنا التطوعية المعتادة بسبب جائحة فيروس كورونا. ولكننا نجحنا في إشراك 536 متطوعًا في ثلاث فعاليات، وهي مبادرة هيئة المساهمات المجتمعية (معًا) بعنوان «معًا نحن بخير»، ومبادرة شركة أبوظبي للخدمات الصحية (صحة) بعنوان «شكرًا لأبطالنا»، بالإضافة إلى الاحتفالات الخاصة بالعيد الوطني. لمعرفة المزيد عن مبادراتنا وأثرنا التطوعي قبل عام 2020، يرجى الرجوع إلى تقارير الاستدامة السابقة.



مقرات عمل آمنة

كان من الأهمية بمكان التأكد من أن مبانينا وفروعنا آمنة للمتعاملين والموظفين، مع ضمان الامتثال لقواعد الصحة والسلامة. نستعرض أدناه الإجراءات التي اتخذناها للحفاظ على سلامة مقرات عملنا:

توزيع عبوات تعقيم على جميع موظفي خدمة المتعاملين في الفروع، ووضع عبوات تعقيم إضافية في جميع الأماكن المشتركة وبالقرب من أبواب جميع المكاتب في كافة مباني وفروع المصرف حول الدولة.

تركيب أجهزة كشف حراري على الأبواب الرئيسية لمباني المصرف

وضع آلات بيع معدات الوقاية الشخصية في المباني الرئيسية

استخدام مواد التنظيف المصنعة من الأمونيا ومواد التعقيم المعتمدة

زيادة وتيرة التنظيف لكل 30 دقيقة لأجهزة الصراف الآلي، وجميع مناطق المكاتب التي تكثر فيها الحركة، ودورات المياه، ومقابض الأبواب، وغيرها.

تعقيم المباني باستمرار باستخدام أجهزة الرش والتعفير

تطهير جميع المباني المخصصة للمكاتب مرتين في اليوم

وضع سلات مهملات خاصة في كل طابق لضمان التخلص الآمن من الكمادات والقفازات

توفير خاصية لا تلامسية للمصاعد في المباني الرئيسية لمصرف أبوظبي الإسلامي

عملية التحول إلى العمل عن بُعد

واجهت عملية الانتقال إلى العمل عن بُعد العديد من الصعاب على جميع المستويات، لا سيما فيما يتعلق بالخدمات اللوجستية وإدارة الموارد البشرية. بفضل استراتيجيتنا المحكمة، تمكنا في مصرف أبوظبي الإسلامي من الانتقال بسلاسة إلى العمل عن بعد والعودة تدريجياً للعمل من مكاتب المصرف، مع الحفاظ على استمرارية عملياتنا وسلامة موظفينا.

نستعرض أدناه مختلف الإجراءات التي تم اتخاذها لتحقيق استراتيجية العمل عن بُعد:

إجراء تقييم شامل للمخاطر التشغيلية والمعلوماتية لجميع العمليات في سياق العمل عن بُعد قبل تنفيذ استراتيجيته

توسيع نطاق عملنا عن بعد بسرعة للامتثال للمبادئ التوجيهية للمصرف المركزي التي تنص على عدم تجاوز نسبة 30% من الموظفين العاملين في المكتب، ونجاحنا في تحقيق نسبة 90% من الموظفين العاملين عن بُعد في نهاية المطاف

البدء بالتنفيذ السريع والمرن لاستراتيجية العمل عن بُعد في فبراير، ونشرها بالكامل بحلول مارس 2020



التركيز على المتعاملين

(1-103)، (2-103)، (3-103)

نحن نخدم متعاملينا بطريقة أخلاقية وشفافة من خلال تزويدهم بمنتجات وخدمات متوافقة مع قيمنا ومبادئنا. ونقوم بتضمين متعاملينا في كل مرحلة من مراحل تطوير المنتج، وطلب ملاحظاتهم من خلال تواصلنا المستمر معهم في مختلف القنوات.

لقد تسببت الجائحة في خلق العديد من التحديات فيما يتعلق بطريقة خدمتنا لمتعاملينا وكيفية تواصلنا معهم، ولكنها عززت أيضاً الدور الهام الذي نلعبه في حياتهم. وفي عام ٢٠٢٠، قمنا بزيادة جهودنا من أجل أتمتة عملياتنا، والتأكد من قدرتنا على تلبية احتياجات متعاملينا بكفاءة خلال تلك الفترة غير المسبوقة.

دعم المتعاملين خلال جائحة كورونا

أثناء جائحة كورونا، شكلت حماية صحة متعاملينا وسلامتهم محور خطتنا لاستمرارية الأعمال ومبادرات التسهيلات المالية. في هذا القسم، نسلط الضوء على مختلف المبادرات التي تم اتخاذها لحماية متعاملينا وأعمالنا.

حماية متعاملينا

حرصاً منا على حماية صحة متعاملينا وضمان استمرارنا في تقديم خدمات عالية الجودة لهم، تم اتخاذ الإجراءات التالية:

- تنفيذ حملات تستهدف المتعاملين حول الخدمات الرقمية وإجراءات الصحة والسلامة من خلال رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية والإعلانات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي
- إعداد نصوص الرد الصوتي التفاعلي لمركز الاتصال لطمأنة المتعاملين بشأن صحتهم وسلامتهم وتعزيز خدماتنا الرقمية
- إغلاق بعض الفروع مؤقتاً، والتأكيد على استخدام فروعنا الرئيسية مع إغلاق الفروع الأقل ازدحاماً
- تركيب زجاج الأمان في جميع فروع مصرف أبوظبي الإسلامي لحماية الموظفين والمتعاملين
- رفع الحد الأقصى للسحب النقدي في الفروع وأجهزة الصراف الآلي
- توفير عبوات تعقيم اليدين بجانب أجهزة الصراف الآلي

خطة الدعم الاقتصادي المستهدفة

من أجل دعم المقيمين والمؤسسات المحلية المتأثرة بالجائحة، أطلق مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي خطة الدعم الاقتصادي المستهدفة في شهر مارس مع برنامج تحفيزي متكامل. ويهدف البرنامج إلى دعم اقتصاد الإمارات العربية المتحدة من خلال مجموعة من تدابير التسهيلات المالية المتعلقة بالتمويل والسيولة ورأس المال.

في إطار هذا البرنامج، عرض مصرف أبوظبي الإسلامي على متعامليه والأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة تأجيل سداد أقساطهم حتى نهاية ديسمبر ٢٠٢٠، ضمن نطاق السيناريوهات التالية:

1. انخفاض الدخل
2. التواجد في إجازة غير مدفوعة الأجر بقرار من صاحب العمل
3. فقدان الوظيفة

للاستفادة من هذا البرنامج، توجب على المتعاملين ببساطة إكمال نموذج الطلب وتقديم دليل على أن دخلهم تأثر سلباً بنسبة ١٥% كحد أدنى. وأتيح تنفيذ هذه العملية من خلال الفروع ومراكز الاتصال ووبائنا الإلكترونية. نستعرض في الجدول أدناه جهودنا الرامية للمساهمة في خطة الدعم الاقتصادي المستهدفة.

الاستماع إلى المتعاملين

الاستماع إلى متعاملاتنا من السيدات – Dana

«دانة» هي الخدمة المصرفية المخصصة للسيدات في مصرف أبوظبي الإسلامي، وقد صُممت بعناية لتراعي احتياجات متعاملاتنا من السيدات. تعني كلمة دانة «لؤلؤة جميع اللآلئ» باللغة العربية، في إشارة إلى مدى تقديرنا وثميننا لمتعاملاتنا من السيدات.

تم تطوير خدمة دانة لتمكين النساء من تحقيق الاستقلال المالي. تسعى دانة إلى تلبية المتطلبات المالية الشخصية أو المهنية لعميلاتنا مع احترام قيمهن الثقافية. كما تمنح متعاملاتنا خدمات مناسبة وشخصية من قبل وحدات المبيعات المباشرة المخصصة للنساء فقط ومديرات العلاقات.

لتحقيق ذلك، توفر دانة ما يلي:

مزايا دانة

- تقدّم بطاقات دانة من مصرف أبوظبي الإسلامي خدمات ومزايا متعلقة بإدارة نمط الحياة
- الدخول المجاني إلى ردهات الاستراحة في المطارات مع منح الأولوية لحاملات بطاقات دانة ماستركارد
- خصومات حصرية على التسوق مع امتيازات خاصة في متاجر مختارة من شركائنا
- دعوات حصرية لحضور فعاليات خاصة؛ صحة المرأة، الطفل والأسرة، الندوات الدينية الإسلامية، الطهي، الفنون، الأزياء، وغيرها

خصائص دانة

- غياب متطلبات الدخل لربات البيوت والمُعاملات والطالبات عند فتح حساب دانة
- رسوم شفافة دون حد أدنى للرصيد أو رسوم عدم وصول الحد الأدنى
- بطاقة فيزا مصرفية مجانية مع الحساب
- تشجيع ثقافة الادخار مع تحقيق أرباح على متوسط الرصيد الشهري

«تطبيق الشروط والأحكام»

وعلاوة على ذلك، تسعى دانة جاهدة لتمكين متعاملاتنا من خلال تزويدهن بالمعرفة والأدوات اللازمة لاتخاذ أفضل القرارات المالية وغير المالية في حياتهن اليومية.

أبرز منجزاتنا في عام 2020:



الاستماع إلى المتعاملين الشباب

نحن نعي بأن المعرفة المالية تؤدي إلى إدارة مالية جيدة، وبالتالي إلى إدارة حياة جيدة. ونظرًا لإيماننا بأهمية تعليم هذه المهارة للأفراد في سن مبكرة لتعظيم إمكاناتهم في المستقبل، فقد قمنا بإنشاء حسابات مختلفة تستهدف المتعاملين الشباب. نحن نسعى إلى تعليم الشباب كيفية تحقيق الاستقلال المالي وإدارة شؤونهم المالية من خلال إشراكهم في برامج تعليم المهارات المالية التي نقدمها للمتعاملين الشباب.

المبادرات	عدد المتعاملين المدعومين	إجمالي الأقساط المؤجلة (درهم إماراتي)
تأجيل أقساط التمويل الشخصي في أبريل 2020 ويونيو/يوليو 2020 في إطار هذه المبادرة، تم منح جميع متعاملي التمويل الشخصي بأجل استحقاق عادية إمكانية تأجيل أقساط أبريل ويونيو ويوليو 2020.	74,230 متعامل	623 مليون درهم إماراتي
برنامج لأصحاب العمل الأكثر تأثرًا (طيران الإمارات، والاتحاد للطيران، وإعمار) تم تصميم هذه المبادرة لأصحاب العمل الذين عُرض على موظفيهم الذين هم ضمن متعاملينا أيضًا، تأجيل أقساطهم في مايو ويونيو ويوليو 2020.	871 متعامل	16 مليون درهم إماراتي
تأجيل مجموعة أقساط التمويل الشخصي وتمويل السيارات لشهر يوليو 2020 عرضت المبادرة على متعاملي التمويل الشخصي (بأجل استحقاق عادية) وتمويل السيارة تأجيل أقساط شهر يوليو	74,334 متعامل	504 مليون درهم إماراتي
تأجيل الأقساط العادية شملت هذه المبادرة مجموعة أكبر من متعاملينا (التمويل الشخصي، تمويل السيارة، البطاقة المغطاة، والتمويل العقاري)	2,653 متعامل	59 مليون درهم إماراتي
المجموع	تقديم الدعم لـ 152,088 متعامل	1202 مليون درهم من الأقساط المؤجلة



حسابات المتعاملين الشباب:

حساب الطلاب لدى مصرف أبوظبي الإسلامي

حساب الطلاب لدى مصرف أبوظبي الإسلامي متوفر للمتعاملين الشباب ابتداءً من سن ١٣ كحد أدنى. ويزود الطلاب ببطاقة ISIC، وهي بطاقة الطلاب الدولية الوحيدة التي يمكن استخدامها محلياً ودولياً.

ونقدم للطلاب خدمات ومزايا مصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم، بما في ذلك مجموعة من الخصومات في جميع أنحاء دولة الإمارات وخارجها، وإمكانية استخدام تطبيق مصرف أبوظبي الإسلامي على الهواتف المحمولة لتمكينهم من إدارة شؤونهم المالية أينما كانوا.

بنون: حساب التوفير للأطفال

نحن نتفهم مدى صعوبة التخطيط لمستقبل طفل، ونهدف إلى دعم متعاملينا في توفير أفضل مستقبل ممكن لأطفالهم من خلال حساب التوفير بنون للأطفال.

حساب التوفير متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، ويشمل بطاقة «درهوم» للخصم المباشر والمدفوعة مسبقاً، ويمكن استعماله على تطبيق الهاتف المحمول. درهوم عبارة عن شخصية كرتونية خاصة تم تصميمها للتفاعل مع الأطفال وتعليمهم أهمية الادخار بطريقة ممتعة ولا تنسى.

تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة

تتجلى أحد أهم نقاط التركيز في رؤية الإمارات الخاصة بـ «الاقتصاد المعرفي التنافسي» في زيادة مساهمة الشركات الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي، مع التركيز على الدور الهام الذي تؤديه هذه الشركات في تنمية اقتصادنا وتنوعه. وتماشياً مع هذا التركيز، نقدم خدمات ودعماً قايماً للتخصيص لتمكين متعاملينا من الشركات الصغيرة والمتوسطة.

في عام ٢٠٢٠، زدنا من دعمنا للمتعاملين من الشركات الصغيرة والمتوسطة مع بدء الجائحة. وانصب كل تركيزنا على حماية متعاملينا والمساعدة على ضمان استمرارية أعمالهم.

التمكين الرقمي

أطلقنا حملة لتشجيع متعاملينا على الخدمات المصرفية للأعمال على اعتماد المعاملات الرقمية عبر ADIB Direct، منصتنا الرقمية للخدمات المصرفية للشركات. خفضنا تكاليف الخدمة عبر ADIB Direct بما يتماشى مع الخدمات المقدمة في الفروع، ومنحنا جميع متعاملينا الخدمات المصرفية الرقمية خصماً بنسبة ٥٠٪ على رسوم التحويل، سواء المحلية أو الدولية، وعلى طلبات دفتر الشيكات على الإنترنت. كما أعفينا المتعاملين من رسوم الاشتراك الشهري على ADIB Direct لإزالة أي عوائق مالية أمام الانضمام إلى منصة الخدمات المصرفية الرقمية. كان هدفنا حماية المتعاملين والمساعدة على ضمان استمرارية أعمالهم. أثمرت جهودنا عن زيادة بنسبة 44% في معدل التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات.

التعليم:

سعيًا منا لرفع مستوى وعي المتعاملين وفهمهم للمواضيع التي يمكن أن تضيف قيمة لأعمالهم، نظمنا عددًا من الندوات عبر الإنترنت حول المواضيع التالية: كيفية الاستفادة من

برنامج الضمانات الائتمانية لتمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة في أبوظبي

وكيفية استخدام «لينكد إن» للتنمية الشركات، وسبب أهمية المحاسبة لنجاح المشاريع.

برنامج الضمانات الائتمانية لتمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة في أبوظبي

في منتصف أبريل 2020، بدأنا شراكة استراتيجية مع حكومة أبوظبي لتقديم برنامج الضمانات الائتمانية لتمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة وتزويدها بمزيد من الخيارات المالية.

المالية - 7 مبادرات التسهيلات المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة خلال جائحة كوفيد-19

بدأ مصرف أبوظبي الإسلامي منذ أبريل 2020 بإطلاق مبادرات التسهيلات المالية بما يتماشى مع توجيهات سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي، وبالتنسيق مع دائرة المالية في أبوظبي. والتمية الاقتصادية في أبوظبي. وبناءً على ذلك، ساهمنا في المبادرات السبع للشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال دعم المتعاملين المتأثرين بالجائحة.

سجلت ندواتنا
عبر الإنترنت
حضور
713
مشاركًا،

مما يشير إلى جودة ندواتنا ونجاحها في ضمان مشاركة المتعاملين.





رضا المتعاملين خلال جائحة كورونا:

في عام 2020، توصلت الأبحاث التي أجرتها المجموعة البحثية (آر إف آي) إلى أن مصرف أبوظبي الإسلامي يُعد رائدًا في مجال تجربة العملاء في السوق. وتعتبر (آر إف آي) مؤسسة عالمية تهدف إلى المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تعزيز الشراكات مع مؤسسات الأبحاث الدولية.

توصلت الدراسة إلى أن (73%) من العملاء قد أعربوا عن رضاهم تجاه الإجراءات التي اتخذها المصرف، تخفيفاً من تأثير تداعيات الجائحة العالمية. بالإضافة إلى تفوق مصرف أبوظبي الإسلامي على متوسط أداء السوق في كافة جوانب التعامل مع تحديات جائحة كوفيد-19، بما في ذلك حماية المعلومات وتخصيص الإرشادات التوجيهية والإجراءات الاستباقية وممارسات شفافية الاتصالات وسرعة الاستجابة والخدمات الرقمية.

وقد أظهرت الدراسة البحثية الصادرة عن مجموعة «آر إف آي» أن مصرف أبوظبي الإسلامي قد حقق أعلى معدل في مؤشر تصنيف رضا العملاء في القطاع المصرفي بدولة الإمارات مما يدل على جهودنا المتواصلة والدؤوبة لدعم متعاملينا واقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة.

وعلاوة على ذلك، تمت الإشادة بمصرف أبوظبي الإسلامي في أبحاث العملاء التي أجرتها مؤسسة «The Asian Banker» حيث نال جائزة «أفضل المصارف في التصدي لجائحة كورونا في الشرق الأوسط».

مساعدة متعاملينا

نحن في مصرف أبوظبي الإسلامي نؤمن بأن الابتكار يظهر في الأوقات الصعبة. لذلك فقد ضاعفت الجائحة رغبتنا في الابتكار. لأول مرة في الشرق الأوسط، مكن تطبيقنا الرقمي، Altitude، وكلاء المبيعات من عقد ندوات مباشرة بالنص والفيديو مع المتعاملين، وتبادل الوثائق، والحصول على التوقيعات الرقمية على النماذج والعقود، مع مراعاة صحة وسلامة متعاملينا وموظفينا على حد سواء. هدفنا هو رقمنة عمليات مبيعات البطاقات والتمويلات الشخصية المغطاة من مصرف أبوظبي الإسلامي والحد من الاجتماعات المباشرة مع المتعاملين.

في الوقت الحالي، تم توريد أكثر من 50% من مبيعات بطاقات مصرف أبوظبي الإسلامي إلى المتعاملين من خلال تطبيق Altitude. يوضح الجدول التالي عدد مستخدمي Altitude في عام 2020.

عدد الطلبات	الحجم المحجوز	
11,081	239.99 AED	البطاقة المغطاة
3,495	437.04 AED	التمويل الشخصي



التفاعل مع المتعاملين

إدارة تميز المتعاملين

في عام 2020، سعينا إلى تحسين تجربة متعاملينا بشكل أكبر من خلال تشكيل فريق «تميز المتعاملين». ويعمل هذا الفريق على تحسين رضا المتعاملين من خلال تحسين العمليات، والابتكار في تقديم خدمة المتعاملين، وإعداد التقارير، وتحليل البيانات وإدارة الشكاوى في المؤسسة بأكملها. لا يزال هذا الفريق في مراحله الأولى، لذا فتركيزنا ينصب حاليًا على الركائز الثلاث التالية:

تحديث العمليات المصرفية من خلال أتمتة منتجاتنا وخدماتنا. تركّز منهجيتنا على تحسين العمليات بما يتناسب مع متعاملينا دون المساس بالضوابط المطلوبة

شمولية رؤى المتعاملين وتحليلات البيانات وإعداد التقارير، التي تعتبر عناصر رئيسية في خطط خدماتنا التي تركّز على المتعاملين

نشر ثقافة التميز في خدمة المتعاملين والتي تقدم تجربة استثنائية للمتعاملين وفقًا لأفضل معايير الخدمة العالمية

الرؤية: أن نقدم أفضل تجربة متعاملين ضمن مصارف الإمارات العربية المتحدة وأفضل تجربة متعاملين ضمن المصارف الإسلامية في المنطقة.

الرسالة: إدارة تجربة المتعاملين وجودة الخدمة للمصرف بأكمله لضمان الحفاظ على المتعاملين في جوهر كل ما نقوم به.

رضا المتعاملين

حافظ مصرف أبوظبي الإسلامي على لقبه للسنة السابعة بصفته «أفضل مصرف في دولة الإمارات في مجال خدمة العملاء» وفقًا للمقارنة المعيارية التي قامت بها مؤسسة «إيثوس للاستشارات» للخدمات المصرفية للأفراد في دولة الإمارات. كما تم تصنيف المصرف في المرتبة الأولى في الإمارات العربية المتحدة ضمن قائمة فوربس لأفضل المصارف في العالم لعام 2021. اعتمد تصنيف مصرف أبوظبي الإسلامي على معدلات رضا المتعاملين وتقييماتهم، حيث سجّل المصرف على أعلى الدرجات في مختلف جوانب الاستبيان، بما في ذلك مستويات الرضا عن خدمات المصرف، ومستوى خدمة العملاء، والاستشارات المالية، والخدمات الرقمية.

ولضمان مواصالتنا في الحصول على ملاحظات العملاء بطريقة بسيطة ومناسبة، قمنا بتوفير أجهزة لوحية ذكية والتقييمات في كل فروع المصرف من أجل الحصول على ملاحظات المتعاملين وتقييماتهم، وهي مبادرة بدأت في عام 2018.

بطاقة الدرهم الإلكتروني

تماشيًا مع التزامنا بالمساهمة في التنمية الاقتصادية في دولة الإمارات العربية المتحدة، عقدنا شراكة مع وزارة المالية لتقديم مجموعة جديدة من بطاقات الدرهم الإلكتروني. ستشكل هذه المبادرة علامة فارقة في قطاع الدفع غير النقدي في الإمارات العربية المتحدة، من خلال توفير بطاقات الدفع اللاتلامسي للدفع بطريقة سهلة ومرنة وأمنة، مع خفض تكاليف المعاملات أيضًا. تم تطوير البطاقة في مركز الابتكار التابع لنا، المختبر الرقمي لمصرف أبوظبي الإسلامي (Simple Lab)، ويمكن ربطها بتطبيق الدرهم الإلكتروني والمحفظة الإلكترونية والقوائم ومحطات الخدمة الذاتية (eKiosks).

خدمة الدردشة المصرفية من مصرف أبوظبي الإسلامي

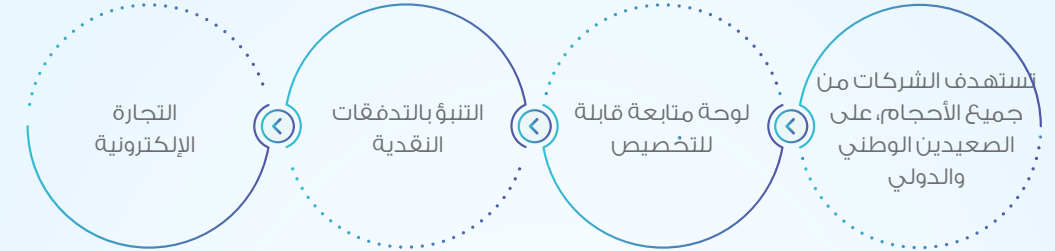
تسببت الجائحة في ضائقة مالية للكثير من الناس، مما جعل بعضهم غير قادر على تغطية بعض التكاليف، والبعض الآخر غير قادر على الاستفادة من الخدمات المالية. في إطار جهودنا لمساندة متعاملينا ومواصلة تقديم تجربة عملاء متميزة، أطلقنا خدمة الدردشة المصرفية «ADIB Chat Banking» كأول خدمة دردشة لخدمة العملاء في الإمارات العربية المتحدة. يمكن استعمال هذه التكنولوجيا من خلال تطبيق WhatsApp، وتهدف إلى دعم المتعاملين فيما يتعلق بالطلبات العامة، وتوفير إمكانية الوصول الفوري إلى المعلومات الرئيسية حول حساباتهم وشؤونهم المالية. ما يجعل روبوت الدردشة الخاص بنا فريدًا من نوعه هو قدرته على فهم اللهجة الإماراتية والرد عليها، بالإضافة إلى اللغتين العربية الفصحى والإنجليزية.



منتجات وخدمات مبتكرة

الخدمات المصرفية المباشرة للأعمال ADIB Direct

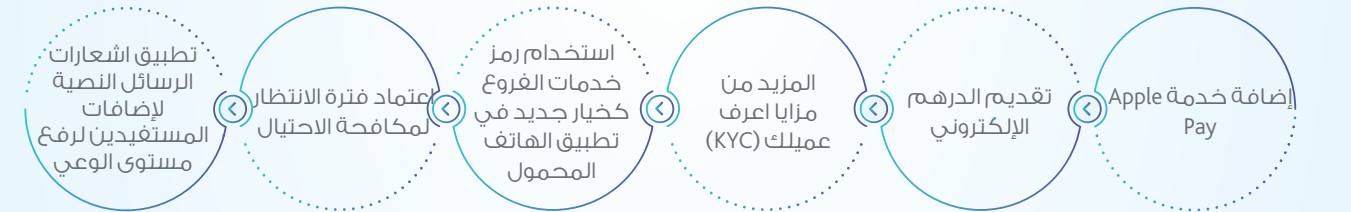
الخدمات المصرفية المباشرة للأعمال ADIB Direct هي منصتنا المصرفية المركزية والرقمية بالكامل للشركات، والتي تدمج مجموعة من الحلول المصرفية لتقديم تجربة سلسلة لمتعاملينا. وميزاتها الرئيسية هي:



في عام 2020، نجحنا في توظيف تقنية البلوك تشين لتنفيذ معاملات توزيع التمويل التجاري من خلال منصة ADIB Direct. مما جعلنا أول مصرف إسلامي يقدم التمويل التجاري المتوافق مع الشريعة الإسلامية بشكل رقمي. وقد تحقق هذا الإنجاز بالتعاون مع منصة TradeAssets، مما عزز التزامنا بالتحول الرقمي والتميز.

تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من مصرف أبوظبي الإسلامي

خلال عام 2020، أضفنا العديد من المزايا الجديدة لتطبيقنا للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للمساعدة على تسهيل حياة متعاملينا. شملت هذه المزايا ما يلي:



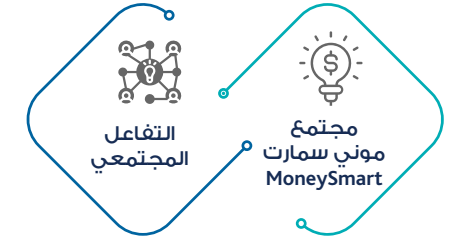
وفيما يلي بعض الإنجازات التي حققناها في إطار عملية «اعرف عميلك (KYC)» خلال عام 2020:



الثقافة المالية

أكدت الجائحة وما تلاها من الاضطرابات المالية والاقتصادية أهمية امتلاك المعرفة والموارد اللازمة لاتخاذ قرارات مالية سليمة وتحقيق الاستقرار المالي.

وباعتبارنا مؤسسة مالية رائدة، فإننا ندرك مسؤوليتنا في تثقيف متعاملينا ومجتمعنا حول القضايا المالية. إن اتخاذ قرارات مالية أفضل يؤدي إلى عيش حياة ناجحة، وهذا هو سبب التزامنا بتزويد متعاملينا ومجتمعنا بالأدوات التي يحتاجون إليها لهذا الغرض. تغطي برامجنا مجموعة واسعة من المواضيع وتستهدف الجمهور من مختلف الخلفيات والأعمار.



الرسالة: زيادة معرفة ومهارات أصحاب المصلحة في الشؤون المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة ومنظمة وفعالة.

مجتمع موني سمارت

لطالما التزمنا بتوفير التعليم المالي من أجل مساعدة الناس على اتخاذ قرارات مالية سليمة، وتحقيق جودة حياة جيدة، وضمان مستقبل آمن.

في عام ٢٠١٧، شرعنا في رحلة لتطوير مبادراتنا في مجال التعليم المالي من خلال مجتمع موني سمارت MoneySmart. تعد MoneySmart إحدى أكثر المجتمعات الرقمية تميزاً في المنطقة، وهي منصة تربط الأشخاص ذوي الخبرات المالية المختلفة لتبادل المعارف والرؤى. علاوة على ذلك، سيتمكن الأعضاء من تبادل نصائح الادخار، ومناقشة المنتجات والخدمات المالية والمصرفية، والتحدث مباشرة مع الخبراء الماليين في هذا المجال.

اليوم العالمي للادخار

في اليوم العالمي للادخار، نظمنا نقاشاً تفاعلياً مع متعاملينا لمعرفة المزيد عن إدارة الأموال، التي كانت ذات أهمية خاصة في ظل الاضطراب المالي الناتج عن الجائحة. خلال هذه الجلسات، تمكن المتعاملون من طرح الأسئلة والحصول على إرشادات حول كيفية تحسين عاداتهم في الادخار وتحقيق أهدافهم المالية. ومن أجل الوصول إلى أكبر عدد من الناس، عقدنا الجلسات باللغتين العربية والإنجليزية، ونشرناها على منصتنا مع تحقيق ١٦٩ و ٤١١ مشاهدة على التوالي، وبلغ مؤشر الرضا إلى ١٠٠٪ و ٩٥٪ على التوالي خلال الجلسات المباشرة.

برنامج التعليم المالي

نعتقد أنه من واجبنا كمصرف تمكين متعاملينا، باختلاف أعمارهم وخلفياتهم، من اتخاذ قرارات مالية سليمة من خلال تزويدهم بالمعرفة والأدوات اللازمة، ولذلك فنحن نصمم برامجنا لمنفعة الناس من جميع الفئات العمرية.

ويتمثل أحد محاور تركيزنا في تشجيع الشباب على تكوين عادات مالية جيدة في سن مبكرة، لذلك نقوم كل عام بزيارة الجامعات لتقديم برامج التثقيف المالي للطلاب. وتشمل هذه البرامج مواضيع مثل وضع الميزانيات والادخار وإدارة الشؤون المالية. على الرغم من تعطيل الجائحة لأنشطة برنامجنا، إلا أننا تمكنا من تقديم جلسات عبر الإنترنت للطلاب المهتمين. كما قدمنا التدريب أيضاً للشركات والجهات الحكومية.

في عام 2020، عقدنا شراكات مع دائرة التخطيط والتطوير – تراخيص، والمجلس الأعلى للأُمومة والطفولة، وجمعية محمد بن خالد آل نهيان لأجيال المستقبل لتوفير التعليم المالي لموظفيهم.

أبرز منجزاتنا في عام 2020:

الهدف	الجهات الحكومية	طلاب الجامعات
المشاركون	355	337



تحسين النظم

أدت جهودنا في مجال التحول الرقمي على مدى السنوات القليلة الماضية إلى تكوين بنية تحتية رقمية قوية لعملياتنا. وقد شكلت هذه البنية أحد أهم الأصول في مواجهة الجائحة، حيث تمكنا من التحول بسلاسة إلى العمليات الرقمية. وواصلنا تحدي أنفسنا وتحسين عملياتنا الرقمية لضمان مواكبتنا لاحتياجات متعاملينا المتغيرة باستمرار.

فيما يلي بعض إنجازاتنا في مجال التحسين الرقمي خلال عام 2020:

- تقديم خدمات الحجز الرقمي لمواعيد الفروع للقيام بالتباعد الاجتماعي داخل الفروع
- تمكين جميع موظفي المبيعات من استخدام الأدوات والطلول الرقمية للحد من التفاعل المباشر، وضمان سلامة الموظفين والمتعاملين من خلال تقليل الاتصال بين موظفي المبيعات والتفاعل مع المتعاملين وتوقيع الوثائق
- تقديم العديد من التقنيات لتعزيز إنتاجية الموظفين والمدراء أثناء العمل عن بُعد
- استحداث نظام لتتبع صحة الموظفين من خلال إدخال معلوماتهم بشكل يومي
- الاستثمار في مجموعة واسعة من التقنيات والأدوات التعاونية للمتعاملين والموظفين بهدف الحفاظ على التواصل الرقمي
- إطلاق خدمة الدردشة عبر تطبيق WhatsApp لمتعاملينا
- إطلاق خدمات الصراف الآلي الذكي لمتعاملينا

الابتكار الرقمي - ADIB Simple Lab

ندرك في مصرف أبوظبي الإسلامي أهمية الابتكار الرقمي وكيفية الاستفادة منه في تطوير منتجات وخدمات تواكب السوق المتطورة. ولهذا فقد أنشأنا ADIB Simple Lab كمركز مخصص للابتكار.

ينقسم هذا المركز إلى أربع مناطق متميزة:

بريزما

سبارك

كلاود

منغروف

ندعم المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية ونساعدها على تحقيق أهدافها من خلال مبادرات ADIB Simple Lab بالتعاون مع خبراء من مسرعات الأعمال. في عام 2020، شاركنا في المبادرات التالية:

مهرجان
أبوظبي
للتكنولوجيا
المالية

المختبر الرقمي
في سوق
أبوظبي العالمي

Hive FinTech
في مركز دبي
المالي العالمي

العمليات المستدامة

نسعى للعمل بنزاهة ومسؤولية في جميع عملياتنا. ومصالح موظفينا وبيئتنا ومجتمعنا هي محور اهتمامنا لضمان نجاح واستمرارية أعمالنا. ونعتقد أن الابتكار والشفافية هما السبلان لتحقيق طموحاتنا في مجال الاستدامة.

إعداد تقارير الاستدامة

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

أصبح إعداد تقارير الاستدامة ممارسة سنوية في مصرف أبوظبي الإسلامي. فنحن نستعرض كل سنة برامجنا البيئية والاجتماعية وتلك المتعلقة بالحوكمة (ESG)، مع تسليط الضوء على إنجازاتنا ومبادراتنا وأثرنا. في مصرف أبوظبي الإسلامي، نعتبر تقارير الاستدامة ممارسة قيمة للغاية. فهي تتيح لنا قياس وتقييم أنشطتنا التي تسهم في استدامة أعمالنا، وتتبع تقدمنا على مر السنين، ومساءلة أنفسنا حول طموحاتنا المتعلقة بالاستدامة.



تشرف لجنة إعداد
تقارير الاستدامة
على جهودنا
السنوية في إعداد
تقارير الاستدامة



ADIB Simple خلال الجائحة

لطالما شكّل التحول الرقمي أحد المجالات ذات الأولوية بالنسبة لنا خلال السنوات القليلة الماضية. ثم سرّعت الجائحة بشكل ملحوظ من الحاجة إلى التحول، فقمنا بتحويل المزيد من عملياتنا عبر الإنترنت، في عام 2020، أطلقنا العديد من المبادرات التي تهدف إلى تسهيل الوصول عن بعد إلى خدماتنا المصرفية – وقد لعبت هذه المبادرات دوراً رئيسياً في تحديد توجهنا الرقمي خلال الجائحة.

بعض مبادراتنا الرقمية التي تم إطلاقها في عام 2020:



ADIB Simple ندوات

محاضرات ADIB Simple هي سلسلة من الفعاليات المصممة لتحفيز وإلهام التفكير النقدي والنقاش بين موظفينا. فنحن نقوم بدعوة شخصيات بارزة في القطاع ليكونوا المتحدثين الرئيسيين في هذه المحاضرات ويشاركوا خبراتهم ذات الصلة بالموضوعات الرقمية الشائعة. أطلقنا ADIB Simple Talks في أغسطس 2019، وواصلنا تنظيم المحاضرات خلال عام 2020 رغم تحديات الجائحة.

قمنا بتنظيم عدة محاضرات في عام 2020:



سلاسل التوريد المسؤولة

(1-102)، (1-103)، (2-103)، (3-103)، (1-412)، (1-414)، (1-204)

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

التزامنا منّا بنظامنا الأساسي كمصرف إسلامي مستدام، نعتمد ممارسات الشراء المسؤولة على طول 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 نلتزم بها تقليدياً، أضيفت المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) لضمان توافق عملية اختيار الموردين مع أهدافنا الخاصة بالاستدامة.

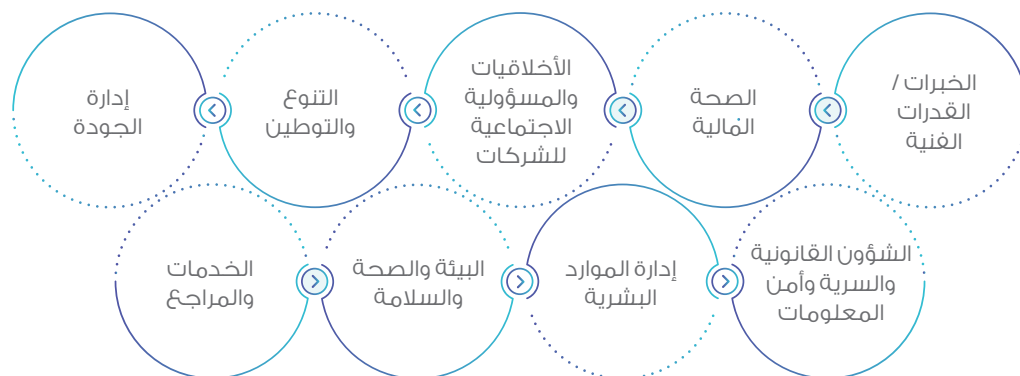
تقييم الموردين وإشراكهم

الرؤية: الاعتراف بنا كأفضل إدارة مشتريات للخدمات المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بحلول عام 2020

الرسالة: نسعى جاهدين إلى تقديم أفضل تجربة شراء للمتعاملين الداخليين والخارجيين، مما يحقق القيمة بطريقة مرنة مع موافقة جميع الضوابط والحوكمة مع القيم الأساسية لمصرف أبوظبي الإسلامي

لضمان الإدارة المسؤولة والأخلاقية لعمليات الشراء لدينا، قمنا بتنفيذ مجموعة من العمليات التي تساعدنا على مراقبة الموردين والتأكد من توافقها مع قيمنا والتزاماتنا، ومراقبة المخاطر التنظيمية ومخاطر السمعة المرتبطة بسلسلة التوريد لدينا.

كما نقدم عملية تسجيل ذاتي عبر الإنترنت لجميع الموردين الذين يسعون إلى التعامل معنا. نتيح لنا هذه العملية تقييم المعايير التالية:





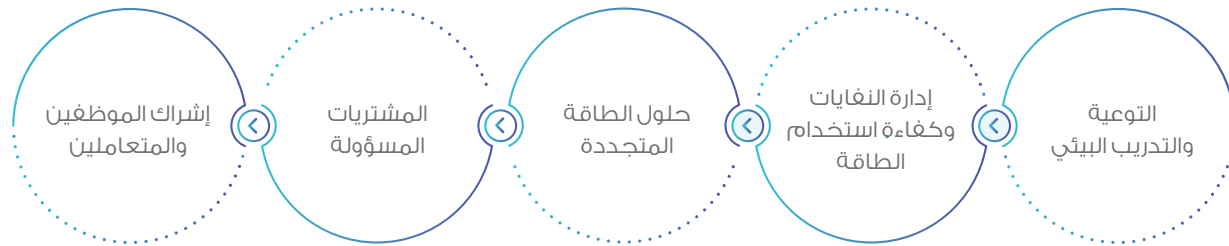
اللجنة البيئية في مصرف أبوظبي الإسلامي

لمساعدتنا على تحقيق طموحاتنا البيئية، أنشأنا اللجنة البيئية التابعة لمصرف أبوظبي الإسلامي. تعمل اللجنة على تشجيع الجهات المعنية الداخلية والخارجية على التصرف بمسؤولية من خلال تشجيع إعادة التدوير ورصد انبعاثات غازات الدفيئة.

الرؤية: أن نصبح المصرف الأول في مجال حماية البيئة في المنطقة.

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.

تشرف لجنتنا البيئية على خمسة برامج رئيسية:



الأهداف:

من خلال العمل على هذه البرامج الرئيسية، تهدف لجنتنا إلى تحقيق الأهداف التالية:

- زيادة الوعي البيئي بين موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي للحد من استهلاك الموارد وتشجيع إعادة تدوير النفايات
- رفع مستوى الوعي لدى الموردين وتطبيق معايير الشراء المسؤول
- رفع مستوى الوعي لدى العملاء من خلال تشجيع العمليات الرقمية بدل المعاملات اللأورقية
- الحد من إنتاج النفايات وتشجيع إعادة التدوير
- رصد انبعاثات غازات الدفيئة (بما في ذلك المياه والطاقة) ووضع أهداف سنوية للحد منها



كما أننا نبذل قصارى جهدنا في دعم مورديننا من خلال تعزيز الإمكانات لديهم وتزويدهم بالأدوات والمعرفة. في عام 2020، عقدنا العديد من المؤتمرات عبر الإنترنت.

ودائمًا ما ندعم الشركات المحلية لأنها محركات أساسية للاقتصاد المحلي. في عام 2020، أنفقنا حوالي 93% من ميزانيتنا على الموردين المسجلين في الإمارات العربية المتحدة.

ندعم الشركات المملوكة من قبل السيدات بالإضافة إلى الشركات التي تلبية معايير الشركات الصغيرة والمتوسطة. في عام 2020، 15% من نفقاتنا كانت على مشتريات الشركات الصغيرة والمتوسطة و1% على الشركات المملوكة للسيدات.

خلال الجائحة، ساندنا مورديننا من خلال إشراكهم في استبيان لتحديد التحديات التي تواجههم ووضع الحلول المناسبة لمواجهتها.

مسؤوليتنا البيئية

(1-103)، (2-103)، (3-103)، (1-302)، (3-302)، (4-302)

زادت الجائحة من خطورة تغير المناخ، وما يمثله من مخاطر على الأعمال التجارية والحياة بشكل عام، وضرورة اتخاذ إجراءات سريعة من قبل الحكومات والشركات على حد سواء.

نسعى باستمرار إلى إدارة مواردنا بكفاءة وفعالية للحد من الأثر البيئي والتكاليف المالية المرتبطة به. وبصفتنا مؤسسة مالية، فإن تأثيرنا على البيئة محدود مقارنة بالصناعات الأخرى، ومع ذلك، فإننا ندرك دورنا في إحداث أثر إيجابي مستدام على قاعدة موظفينا ومتعاملينا.

الإنجازات:

مبنى مستدام - شهادة نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED)

نعمل على تحسين مرافقنا لتلبية معايير نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED) للمباني الخضراء. شهادة نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED) معترف بها عالميًا لطمأنئة الأطراف الثالثة بأن المبنى قد تم تصميمه وبنائه بطريقة تحسن كفاءة الأداء حسب معايير مختلفة (الماء، وتوفير الطاقة، وكفاءة المياه، وخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، وتحسين الجودة البيئية الداخلية، وإدارة الموارد). في عام 2020، حصل فرعنا في دلمة مول على شهادة نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED).

الحد من النفايات وإعادة تدويرها

من خلال جهودنا التوعوية، نشجع موظفينا على استخدام قوارير قابلة لإعادة التعبئة للحد من استهلاك القوارير البلاستيكية. ووضعا صناديق إعادة التدوير في جميع فروع المقر الرئيسي والمراكز التجارية.

التوعية والتدريب البيئي

ننظم حملات توعية داخلية، ونحدد خبراء لتولي مسؤولية تثقيف وتدريب أقرانهم وتدريب موظفي المكاتب والمخازن. علاوة على ذلك، فإننا نخطط ونطلق حملات توعية على مستوى الشركة من خلال العروض المرئية / الرسائل البريدية والاختبارات والاستبيانات.

كفاءة الطاقة والحلول

نسعى إلى تحقيق المزيد من الكفاءة في استخدام الطاقة من خلال دمج المواصفات المستدامة في تصاميم الفروع، ومراقبة استهلاك المياه والكهرباء والتحكم فيها، واستبدال سياراتنا بمركبات هجينة أو كهربائية، حيثما أمكن، لتقليل بصمتنا الكربونية.

تحفيز الجهات المعنية

نقوم بإشراك الموظفين في الأنشطة التطوعية للحفاظ على البيئة، مثل حملات التنظيف وغرس الأشجار.

نحفز متعاملينا على اتخاذ قرارات مسؤولة من خلال تقديم أسعار/ عروض خاصة على المنتجات الصديقة للبيئة.

كجزء من عملية تقييم الموردين، نقوم بتصميم وتنفيذ معايير تحليل الاستدامة. ثم يتم تزويد الموردين الذين يستوفون معاييرنا بالتدريب على الاستدامة.

استهلاك الكهرباء (بالكيلوواط الساعي)

استهلاك الكهرباء لكل موظف (بالكيلوواط الساعي)

2020	2019	2018
32,659,238	9,783,331	15,832,304
16,808	4,726	7,834

*شمل استهلاك الكهرباء في عام 2019 بعض الفروع فقط، مما يفسر انخفاض معدلات الاستهلاك بشكل كبير

استهلاك الوقود

يعد استهلاك الوقود مساهمًا رئيسيًا في تغير المناخ. حرصًا منا على الحد من تأثيرنا، انتقلنا إلى استخدام مصادر طاقة أنظف من خلال الانتقال إلى سيارات كهربائية وتركيب الشواحن الكهربائية في مقرنا الرئيسي. ويظهر أثر مبادراتنا في انخفاض الاستهلاك بنسبة 36% من عام 2019 إلى عام 2020. من المهم أيضًا ملاحظة أن العمل عن بُعد أدى إلى انخفاض الاستهلاك الناتج عن التنقل، مما ساهم أيضًا في انخفاض الاستهلاك.

2020	2019	2018
55,571	87,044	81,195

استهلاك الوقود للمركبات المملوكة أو المؤجرة من قبل المصرف (بنزين، باللتر)

انبعاثات غازات الدفيئة (GHG)

نظرًا لإجراءات الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي التي فرضتها الجائحة، انخفضت انبعاثاتنا من الوقود والسفر الجوي بحوالي النصف مقارنة بالسنوات السابقة. ومن ناحية أخرى، ارتفع استهلاكنا للكهرباء بشكل كبير بسبب التحول إلى القنوات الرقمية لجميع العمليات.

2020	2019	2018
129	202	188
21,000	6,291	10,180
29	131	231
21,158	6,623	10,599
10.9	3.25	5.24

النطاق 1: الانبعاثات المباشرة استهلاك الوقود للمركبات المملوكة أو المؤجرة من قبل المصرف (tCO2e)

النطاق 2: الانبعاثات غير المباشرة استهلاك الكهرباء (tCO2e)

النطاق 3: انبعاثات أخرى غير مباشرة السفر جواً (tCO2e)

مجموع الانبعاثات (tCO2e)

متوسط الانبعاثات لكل موظف (tCO2e)

*يعكس استهلاك الكهرباء لعام 2019 استهلاك 9 فروع فقط، بينما يعكس استهلاك عام 2020 استهلاك جميع الفروع النشطة.

استهلاك المياه

2020	2019	2018
4,993,787	3,064,540	2,311,114
651,860	1,737,207	1,784,567
5,645,647	4,801,747	4,095,681
2,905	2,319	2,027

استهلاك المياه في المرافق (لتر)

استهلاك مياه الشرب (لتر)

إجمالي استهلاك المياه (لتر)

متوسط استهلاك المياه لكل موظف (لتر)

مبادرة الأبطال البيئيين

ندرك بأن تحقيق تغيير سلوكي فعال يبدأ من الداخل. ولهذا السبب فنحن نؤمن بقوة القيادة بالقوة. وبناءً على هذا الاعتقاد، أنشأنا مبادرة الأبطال البيئيين، حيث نختار موظفين من إدارات مختلفة لدعم أهدافنا البيئية، ودفع عجلة التغيير بين أقرانهم. في عام 2020، اخترنا 33 بطلاً بيئيًا وقدمنا لهم تدريبًا حول أهمية إدارة النفايات، وأثر القمامة على الناس وكوكب الأرض، ودورنا في إنقاذ البيئة.

استهلاك الطاقة

استهلاك الكهرباء

في إطار جهودنا الرامية إلى أن نكون أكثر مسؤولية في استهلاكنا للكهرباء، أطلق فريق إدارة المرافق لدينا مبادرة مصرف أبوظبي الإسلامي الخضراء. تشمل المبادرة أربعة التزامات رئيسية: التأكد من ضبط درجة حرارة الغرف على 24 درجة، وإطفاء جميع المصابيح عند توفر الضوء الطبيعي، وإغلاق جميع أجهزة الكمبيوتر والشاشات عند عدم استخدامها، وتشغيل الأجهزة الكهربائية عند الحاجة فقط. تمت مشاركة هذه الالتزامات مع موظفينا من خلال حملة توعية تهدف إلى تحفيزهم على إجراء تغييرات صغيرة ولكن مؤثرة.



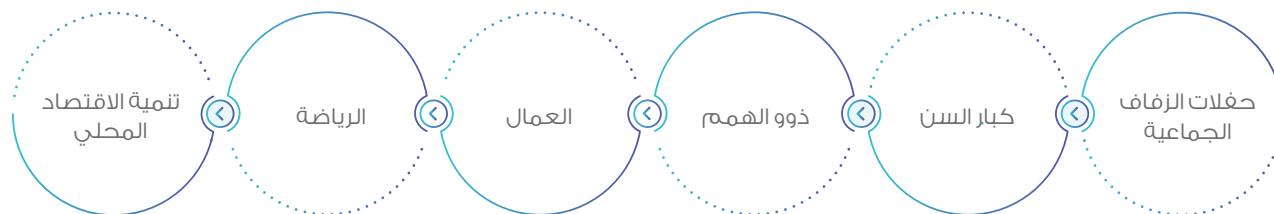
تتمية المجتمع

(1-103)، (2-103)، (3-103)، (1-413)

نسعى من خلال مبادراتنا المجتمعية إلى استخدام قوتنا الاتصالية للمساعدة على بناء مجتمع مزدهر في الإمارات العربية المتحدة. ولضمان التخطيط السليم لمساهماتنا، أنشأنا مجلس الاستدامة لتخطيط وتنفيذ ورصد تأثيرنا على المجتمع.

الرسالة: توفير حلول مالية مستدامة تركز على المتعاملين من خلال دمج الالتزامات الاجتماعية والبيئية والحوكمة المسؤولة في عملياتنا، بهدف خلق قيمة لأصحاب المصلحة لدينا.

يشرف مجلس الاستدامة على ستة برامج رئيسية:



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

حفلات الزفاف الجماعية

تمثل حفلات الزفاف الجماعية جانباً هاماً من ثقافة الإمارات العربية المتحدة. بدعم وريادة من قيادة الإمارات العربية المتحدة، يهدف هذا التقليد إلى خلق مجتمع أكثر ترابطاً وازدهاراً من خلال تشجيع ودعم الشباب للإقبال على الزواج.



إدارة النفايات (1-103)، (2-103)، (3-103)، (2-306)، (1-306)، (3-306)

النفايات الورقية

باعتبارنا مزوداً للخدمات المالية، يتم تنفيذ معظم عملياتنا وخدماتنا باستخدام الكثير من الورق. ولأننا ندرك العبء الذي يشكله ذلك على البيئة، فإننا نعمل على الحد من استهلاكنا للورق من خلال أتمتة عملياتنا. لقد سرعت الجائحة مبادراتنا الرقمية وأثرها، مما أدى إلى انخفاض كمية الورق المهذور بنسبة 43% مقارنة بعام 2019. وفضلًا عن ذلك، فقد قمنا بإعادة تدوير ما مجموعه 2,726.3 كغم من النفايات الورقية بفضل صناديق إعادة التدوير لدينا.

2020	2019	2018	النفايات الورقية: وزن الورق المعاد تدويره (كـلـغ)
19,364	33,731	47,825	

في عام 2019، بدأنا بتركيب صناديق إعادة التدوير في مقرنا الرئيسي وفي فروع مختارة. لدينا اليوم 150 صندوقاً تمكننا من زيادة قدرتنا على إعادة التدوير:

نفايات عامة (كـلـغ)	نفايات معاد تدويرها (أطنان)	
9,099	3.1	2019
9,988	15.7	2020

تصنيف المواد المعاد تدويرها في عام 2020:

الورق (كـلـغ)	البلاستيك (كـلـغ)	الزجاج (كـلـغ)
2,726.3	12,031.4	900.3



عدد الصناديق الموزعة	
500	2019
2,000	2020

كبار المواطنين

حرصاً منا على ألا نستثني أحداً، نسعى دوماً إلى التركيز بشكل خاص على كبار المواطنين الإماراتيين وذلك في إطار جهودنا للتنمية المجتمعية. فنحن نسعى جاهدين لتحسين جودة حياتهم من خلال تزويدهم بالخدمات المناسبة والتفاعل معهم للحفاظ على نشاطهم ومشاركتهم. خلال الجائحة، حُضِرنا سلسلة من مقاطع الفيديو حول كيفية استخدام التكنولوجيا للخدمات المصرفية لتمكينهم من مواصلة حياة طبيعية إلى حد ما من منازلهم، وضمان عدم وقوعهم ضحية للاحتيال.

ولمساعدة كبار المواطنين في الاعتناء بصحتهم البدنية والحفاظ على نشاطهم، نتعاون مع وزارة تنمية المجتمع لبناء مراكز اللياقة البدنية، حيث افتتحنا أحد المراكز الأربعة المخطط افتتاحها في دبي. كما زرنا منازل السعادة خلال شهر رمضان، وأقمنا احتفالاً قبل عيد الأضحى بهدف دعم النزلاء لنفسياً. وقد تم تنفيذ جميع أنشطتنا مع الالتزام بالتدابير الاحترازية لمكافحة فيروس كورونا.

الفعاليات	المستفيدون	الموقع
انتو عيدنا	3 أجهزة آيباد مقدمة لـ 3 مراكز	عجمان ودبي والشارقة
احتفال افتراضي بمناسبة العيد	104 من كبار السن (500 درهم نقدًا لكل واحد منهم)	الشارقة
مراكز اللياقة البدنية	100	دبي
اليوم العالمي للمسنين	12,210	فيديو بتقنية الواقع الافتراضي



على مدار السنوات، شارك مصرف أبوظبي الإسلامي مع وزارة تنمية المجتمع وساهم بصفة مستمرة في رعاية حفلات الزفاف الجماعية لمختلف فئات المجتمع داخل الإمارات العربية المتحدة. يدرك المصرف حجم التحديات، المالية والمجتمعية، التي تعوق الشباب وتمنعهم من الزواج، ولذلك نقدم الدعم اللازم لتمكين الشباب من تخطي هذه التحديات. بالإضافة إلى ذلك، يرى المصرف أن حفلات الزفاف الجماعية فرصة للحد من إهدار الطعام وغيره من أنواع الإسراف الذي ما يصاحب حفلات الزفاف الفردية، وهو ما يتماشى مع جهودنا لخلق بيئة إيجابية وإحداث تغيير اجتماعي.

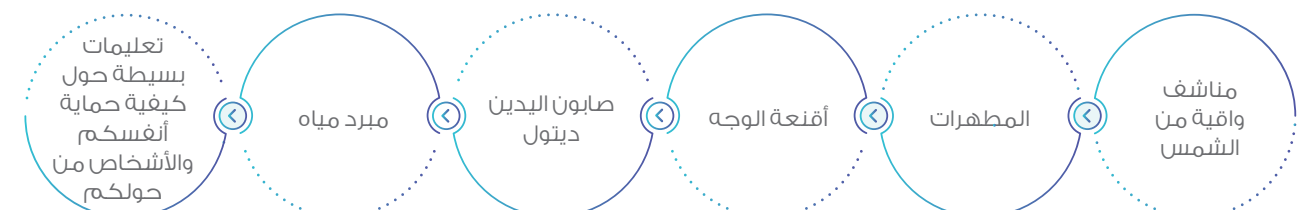
في عام 2020، تسببت الجائحة في زيادة عدم الاستقرار المالي وضاعف الصعوبات المالية، بصفة خاصة بين الشباب، وهو الأمر الذي زادهم عزوفاً عن الزواج، ومن ثم أصبح إسهامنا في هذا المجال أكثر أهمية وفعالية. لذا فقد تعاوننا مع وزارة تنمية المجتمع لدعم المقبلين على الزواج من الرجال، ومع مبادرة زينة وخزينة لدعم المقبلات على الزواج من النساء. في المجمل، قدمنا الدعم المالي لعشرة سيدات و100 رجل.

عدد الأزواج	
139	2019
110	2020

يوم العمال العالمي

نسعى في مصرف أبوظبي الإسلامي دائماً إلى التأكيد على التسامح كمفهوم عالمي من خلال دعم الحوار المفتوح والتعايش والانفتاح على الاختلاف. في كل عام، يركز مجلس الاستدامة على تحسين مختلف شرائح المجتمعات التي نعمل فيها. في عام 2019، وتماشياً مع رؤية عام التسامح في الإمارات العربية المتحدة، ركزت برامجنا التطوعية على العمال والأطفال وأصحاب الهمم.

وفي هذا العام، ركزنا دعمنا حول مساعدة العمال على حماية أنفسهم من فيروس كوفيد-19 أثناء عملهم، حيث أن طبيعة عملهم تعني أنهم لا يستطيعون العمل عن بُعد. وللقيام بذلك، تعاوننا مع وزارة الموارد البشرية لتقديم 2000 صندوق تحتوي على أغراض المعونة التالية.





دعم صندوق الزكاة

صندوق الزكاة مبادرة مستمدة من المبادئ الإسلامية في البلاد، ويهدف إلى دعم المحتاجين والمساعدة على ترسيخ قيم التضامن والإيثار في المجتمع. بصفته مصرفاً إسلامياً، يقدم مصرف أبوظبي الإسلامي مساهمة سنوية لصندوق الزكاة بالنيابة عن مساهمين. وفي هذا العام، بلغت قيمة الزكاة المرسلة إلى الصندوق 250,000 درهم إماراتي.

شراكة الهلال الأحمر الإماراتي

عملنا مع الهلال الأحمر الإماراتي على مدى السنوات الماضية لتوسيع نطاق أثره الإيجابي في المجتمع. خلال عام 2020، قدم مصرف أبوظبي الإسلامي الدعم لهيئة الهلال الأحمر في المبادرات التالية:

فعالية عطايا

ينظم الهلال الأحمر معرض «عطايا» للأعمال الخيرية في شهر مارس من كل سنة. وتركز هذه المبادرة على دعم المشاريع الإنسانية للمتقاعدين، سواء داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو خارجها، باستخدام عائداتها. في عام 2020، ستذهب العائدات التي تم تحصيلها من المعرض لعلاج الأطفال المصابين باضطرابات خلقية لمنحهم فرصة لمستقبل أفضل.

صندوق الإمارات: وطن الإنسانية

تعاونت المؤسسات الحكومية وعدد من المنظمات الإنسانية، مثل الهلال الأحمر، لإنشاء صندوق الإمارات العربية المتحدة: وطن الإنسانية. يهدف الصندوق إلى جمع التبرعات النقدية والعينية للمساعدة على مكافحة الآثار السلبية لفيروس كورونا على أفراد المجتمع.

سرطان الثدي

منذ عام 2015 ومصرف أبوظبي الإسلامي من أشد المؤيدين للتوعية بسرطان الثدي من خلال مبادراتنا. في أكتوبر من كل سنة، وتزامناً مع الشهر العالمي للتوعية بسرطان الثدي، نقوم بتنظيم فعاليات وحملات لرفع مستوى الوعي بين متعاملاتنا وأفراد المجتمع حول كيفية الكشف عن هذا المرض وعلاجه والوقاية منه.

خلال عام 2020، لم نتمكن من استضافة أنشطة التوعية المعتادة، لكننا قدمنا ندوة عبر الإنترنت حول التوعية بسرطان الثدي، حيث قمنا بدعوة طبيب متخصص، وأتحتنا الفرصة للمشاركات لطرح الأسئلة، وختمنا الندوة بتقديم قسيمتين لمشاركات.

مبادرة شكراً لأبطالنا

وكانت تهدف مبادرة شكراً لأبطالنا إلى التعبير عن الامتنان والتقدير لأبطال الخطوط الأمامية الذين كانوا يعرضون حياتهم للخطر لحماية حياتنا. تم تنفيذ المبادرة في ١٠ مواقع مختلفة منها مركز المسح الوطني في مدينة زايد الرياضية التابعة لـ «صحة» حيث قدمنا جوائز لموظفي شركة أبوظبي للخدمات الصحية «صحة». من خلال مبادرة شكراً لأبطالنا، قمنا بتوزيع 1,100 هدية.

الرياضة

دوري أبطال المستقبل

دأب مصرف أبوظبي الإسلامي منذ عام 2012 على تنظيم دوري أبطال المستقبل FCL. وهي بطولة شعبية في كرة القدم للأطفال المدارس تحت سن 10 سنوات، و12 و14 سنة.

الفعالية	المستفيدون	مجموع المباريات
دوري أبطال المستقبل	1,716 مشاركاً	108

أوجه الرعاية الأخرى

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

تبرع بقيمة 25 مليون درهم لبرنامج «مخاً نحن بخير» الذي أطلقته هيئة «مخاً» للمساهمات المجتمعية	أطلقت هيئة تنمية المجتمع خدمة «نتواصل ونحمي» لكبار المواطنين والمقيمين في إمارة دبي	محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال الخيرية والإنسانية حملة «10 مليون وجبة»
«مشروع إفطار صائم» من مؤسسة خليفة بن زايد آل نهيان	جمعية دار البر للأسر المتعففة ومير رمضان	مهرجان المدام للتسوق
جمعية واجب التطوعية	شرطة دبي – اليوم العالمي للسعادة بتاريخ 20 مارس 2020	مبادرة دعم الجنود المتقاعدين
يوم زايد للعمل الإنساني (دعم 180 يتيماً وصاحب همة)	فصل دراسي واحد في مركز النور للتدريب لمدة عام واحد	مبادرة «أسركم هي أسرنا» التي نظمتها جمعية ساعد بالتعاون مع وزارة الداخلية

GRI معايير المبادرة العالمية للتقارير

معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI	الإفصاح	رقم الصفحة / الرابط	سبب عدم الإفصاح	مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة
معايير المبادرة العالمية للتقارير 101 (GRI): الأساسيات				
معايير المبادرة العالمية للتقارير 102 (GRI) : الإفصاحات العامة				
الملف التنظيمي	102-1	اسم المنظمة	8	
	102-2	الأنشطة، والعلامات التجارية، والمنتجات، والخدمات	8	
	102-3	موقع المقر الرئيسي	8	
	102-4	موقع العمليات	8	
	102-5	الملكية والشكل القانوني	10	
	102-6	الأسواق التي تخدمها	8	
	102-7	حجم المنظمة	8, 13	
	102-8	معلومات عن الموظفين والعمال الآخرين	34	
	102-9	سلسلة التوريد	71	
	102-10	التغييرات الهامة على المنظمة وسلسلة التوريد الخاصة بها	8	
الإستراتيجية	102-11	مبدأ أو منهج التحوط	16	المبدأ 7
	102-12	المبادرات الخارجية	12	
	102-13	عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	12	
الأخلاقيات والنزاهة	102-14	بيان من كبار صناع القرار	4	
	102-15	الآثار والمخاطر والفرص الرئيسية	4	
	102-16	القيم، والمبادئ، والمعايير، وقواعد السلوك	8	
الحوكمة	102-17	آليات تقديم المشورة والإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالأخلاقيا ت	8	
	102-18	هيكل الحوكمة	14, 26	
	102-19	سلطة التفويض	14	
	102-20	مسؤولية المستوى التنفيذي عن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	14	
	102-21	استشارة أصحاب المصلحة حول الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	29	
	102-22	تكوين أعلى هيئة إدارة ولجانها	14	
	102-23	رئيس أعلى هيئة إدارة	14	
	102-24	ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	14	
	102-25	تضارب المصالح	14	
	102-26	دور أعلى هيئة إدارة في تحديد رسالة المنظمة وقيمها واستراتيجيته ا	14	
	102-27	المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	14	
	102-28	تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	14	
	102-29	تحديد الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية وإدارته ا	14	
	102-30	فعالية عمليات إدارة المخاطر	16	
	102-31	مراجعة الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	29	
	102-32	دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لمصرف أبوظبي الإسلامي 2019 المتاح على www.adib.ae	
	102-33	التواصل حول المخاوف الحرجة		
إشراك أصحاب المصلحة	102-40	قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	29	
	102-41	اتفاقات المفاوضة الجماعية		
	102-42	تحديد واختيار أصحاب المصلحة	29	المبدأ 3
	102-43	منهج إشراك أصحاب المصلحة	29	
	102-44	الموضوعات والاهتمامات الرئيسية المثارة	29	



فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير

لغرض خدمة الإفصاح Materiality Disclosure Services, تأكدت خدمات مبادرة الإبلاغ العالمية من أن مؤشر المحتوى معروض وأن المراجع للإفصاح 102 – 40 إلى 102 – 49 تتماشى مع الأجزاء المناسبة في محتوى التقرير.

العلامة التنظيمية لخدمة الإفصاح

GRI معايير المبادرة العالمية للتقارير

معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI		الإفصاح		رقم الصفحة / الرابط	سبب عدم الإفصاح	مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة
معايير المبادرة العالمية للتقارير 102 (GRI) : الإفصاحات العامة						
ممارسات إعداد التقرير	102-45	الكيانات المدرجة في القوائم المالية الموحدة	6			
	102-46	تحديد محتوى التقرير وحدود الموضوع	6			
	102-47	قائمة الموضوعات الجوهرية	31			
	102-48	إعادة صياغة المعلومات	6			
	102-49	التغييرات في إعداد التقرير	6			
	102-50	الفترة المشمولة بالتقرير	6			
	102-51	تاريخ آخر تقرير	6			
	102-52	دورة إعداد التقرير	6			
	102-53	جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير	6			
	102-54	ادعاءات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	6			
	102-55	فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	82			
	102-56	التحقق الخارجي	6			
الموضوعات الجوهرية						
سلسلة المعايير الاقتصادية GRI 200						
103 GRI : منهج الإدارة 2016	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	13			
	103-2	منهج الإدارة ومكوناته	13			
	103-3	تقييم منهج الإدارة	13			
	201-1	القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	13			
	201-4	المساعدة المالية المتلقاة من الحكومة	11			
	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	37			
	103-2	منهج الإدارة ومكوناته	37			
	103-3	تقييم منهج الإدارة	37			
	202-2	نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	38			
	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	71			
	103-2	منهج الإدارة ومكوناته	71			
	103-3	تقييم منهج الإدارة	71			
	204-1	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	71			
	103 GRI : منهج الإدارة 2016	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده			
103-2		منهج الإدارة ومكوناته				
103-3		تقييم منهج الإدارة				
205-1		العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد				
205-2		التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد				
GRI 300 سلسلة المعايير البيئية						
302 GRI : الطاقة 2016	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	72			
	103-2	منهج الإدارة ومكوناته	72			
	103-3	تقييم منهج الإدارة	72			
	302-1	استهلاك الطاقة داخل المنظمة	74			
	302-3	كثافة الطاقة	74			
	302-4	خفض استهلاك الطاقة	74			
	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	75			
	103-2	منهج الإدارة ومكوناته	75			
	103-3	تقييم منهج الإدارة	75			
	103 GRI : منهج الإدارة 2016	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده			
103-2		منهج الإدارة ومكوناته				
103-3		تقييم منهج الإدارة				

GRI معايير المبادرة العالمية للتقارير

معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI	الإفصاح	رقم الصفحة / الرابط	سبب عدم الإفصاح	مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة	
303 GRI: المياه والنفايات السائلة 2018	303-1	التعاملات مع المياه كمورد مشترك	75	المبدأ 7, 8, 9	
	303-2	إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	75		
	303-5	استهلاك المياه	75		
	103 GRI 103 2016	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	74	
		103-2	منهج الإدارة ومكوناته	74	
		103-3	تقييم منهج الإدارة	74	
	305 GRI: الانبعاثات 2016	305-1	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	75	
		305-2	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	75	
		305-3	3 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	75	
		305-4	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	75	
		305-5	الحد من الانبعاثات غازات الدفيئة	75	
	103 GRI 103 2016	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	76	
		103-2	منهج الإدارة ومكوناته	76	
		103-3	تقييم منهج الإدارة	76	
	306 GRI: النفايات السائلة والمخلفات 2020	306-1	توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	76	
		306-2	إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	76	
		306-3	النفايات المتولدة	76	
GRI 400 سلسلة المعايير الاجتماعية					
103 GRI : منهج الإدارة 2016	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	34	المبدأ 6	
	103-2	منهج الإدارة ومكوناته	34		
	103-3	تقييم منهج الإدارة	34		
	401 GRI 401 2016	401-1	تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل		36
		401-2	الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئ		51
		401-3	إجازة رعاية الطفل		52
	103 GRI 103 2016	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده		50
		103-2	منهج الإدارة ومكوناته		50
		103-3	تقييم منهج الإدارة		50
	402 GRI: العلاقات بين العمال والإدارة 2016	402-1	الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية		48
	103 GRI 103 2016	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده		53
		103-2	منهج الإدارة ومكوناته		53
		103-3	تقييم منهج الإدارة		53
	403 GRI: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-1	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية		53
		403-2	تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقق في الحوادث		53
		403-3	خدمات الصحة المهنية		53
		403-4	مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية		53
		403-5	تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية		53
		403-6	تعزيز صحة العمال		48, 53
		403-7	منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل		53
		403-8	العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية		100%
103 GRI 103 2016	103-1	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	40		
	103-2	منهج الإدارة ومكوناته	40		
	103-3	تقييم منهج الإدارة	40		

GRI معايير المبادرة العالمية للتقارير

معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI	الإفصاح	رقم الصفحة / الرابط	سبب عدم الإفصاح	مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة	
404-1 404-2 404-3	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	40			
	برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	40, 50			
	النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	40, 50			
103-1 103-2 103-3	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	34			
	منهج الإدارة ومكوناته	34			
	تقييم منهج الإدارة	34			
405-1	تنوع هيئة الإدارة والموظفين	34, 35			
	103-1 103-2 103-3	شرح الموضوع الجوهري وحدوده			لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث تمييز خلال عام 2020
منهج الإدارة ومكوناته					
تقييم منهج الإدارة					
406-1	حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة				
103-1 103-2 103-3 408-1	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	بناءً على تقييم الموردین لدينا، لم يتم تحديد أي من مورديننا على أنه معرض لخطر التورط في عمالة الأطفال	المبدأ 5		
	منهج الإدارة ومكوناته				
	تقييم منهج الإدارة				
	العمليات والموردون المعرضون لمخاطر كبيرة تتعلق بحوادث عمالة الأطفال				
103-1 103-2 103-3 409-1	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	بناءً على تقييم الموردین لدينا، لم يتم تحديد أي من مورديننا على أنه معرض لخطر التورط في العمل الجبري أو القسري	المبدأ 4		
	منهج الإدارة ومكوناته				
	تقييم منهج الإدارة				
	العمليات والموردون المعرضون لمخاطر كبيرة تتعلق بحوادث العمل الجبري أو القسري				
103-1 103-2 103-3 412-1	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	71	المبدأ 2, 1		
	منهج الإدارة ومكوناته	71			
	تقييم منهج الإدارة	71			
	العمليات التي خضعت لمراجعة حقوق الإنسان أو تقييم الأثار	71			
103-1 103-2 103-3	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	77			
	منهج الإدارة ومكوناته	77			
	تقييم منهج الإدارة	77			
413-1	العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	77			
	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	71			
103-1 103-2 103-3	منهج الإدارة ومكوناته	71			
	تقييم منهج الإدارة	71			
	الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	71			
103-1 103-2 103-3	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	يتم التحكم في هذه المعلومات من قبل الإدارة القانونية وتعتبر سرية. يقوم البنك حالياً بالمراجعة والنظر في الإبلاغ عن هذا الإفصاح للعام المقبل			
	منهج الإدارة ومكوناته				
	تقييم منهج الإدارة				
417-1 417-2 417-3	متطلبات التعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها				
	حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالتعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها				
	حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالاتصالات التسويقية				
103-1 103-2 103-3	شرح الموضوع الجوهري وحدوده				
	منهج الإدارة ومكوناته				
	تقييم منهج الإدارة				
418-1	الشكاوى المؤثرة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل				

