ADIB مصرف أبوظبي الإسلامي













2018
تقرير الاستدامة

النسخة الثانية

العمل المصرفي المستدام على الأصول

المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة 4
كلمة الرئيس التنفيذي 6
نبذةً عن هذا التقرير 8

نبذةٌ عن مصرف أبوظبي الإسلامي 10

لمحةٌ عامة 11
هيكل الملكية 12
أبرز المنجزات 13
الجوائز والإنجازات 15
العضويات والارتباطات 16
الأداء المالي 16
مجموعة مصرف أبوظبي الإسلامي 17
التصنيفات الائتمانية 17

الرقابة الداخلية 19

الحوكمة 20
الامتثال 22
إدارة المخاطر 22
استمرارية الأعمال 26
الأمن السيبراني 26

العمل المصرفي المستدام 29

إدارة الاستدامة 29
مجالات التركيز والبرامج 39
هيكل الحوكمة الخاص بالاستدامة 40
إعلان دبي بشأن التمويل المستدام 41
التوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UNSDGS) 41
التوافق مع رؤية الإمارات 2021 43

تمكين موظَّفينا 44

الصحة والسلامة المهنية 46
العمل التطوعي 49
تمكين الموظَّفين 49
السعادة 58

التركيز على المتعاملين 62

الاستماع إلى المتعاملين 63
إشراك المتعاملين في العمل المجتمعي 70
التعليم المالي 71
الابتكار في المنتجات والخدمات 72

إطار الاستدامة 74

تحسين النظم 75
سلاسل التوريد المسؤولة 77
الوعي البيئي 79

تنمية المجتمع 82

صحيفة الوقائع الخاصة بالمسؤولية 83
الاجتماعية للشركات 84
شاحنة مصرف أبوظبي الإسلامي الرمضانية 85
خيركم سابق – كبار السن 85
الرياضة 85
البيئة 86
حفلات الزفاف الجماعي 87
أنشطة الرعاية الأخرى 88

فهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 90

إفصاحات عامة 91
البنود ذات الأهمية 93
سلسلة المعايير البيئية 94
سلسلة المعايير الاجتماعية 95

مصرف أبوظبي الإسلامي

2018

النسخة الثانية

تقرير الاستدامة

كلمة رئيس مجلس الإدارة

(102-14)

سعادة جوعان عويضه سهيل الخيلي



المكرَّمون أصحاب المصلحة الأعزاء،

يسعدني، بالنيابة عن إخواني أعضاء مجلس الإدارة، تقديم تقرير الاستدامة الثاني لمصرف أبوظبي الإسلامي. وعلى اعتبارنا أحد أعضاء "وثيقة إعلان المؤسسات المالية التابعة لدولة الإمارات العربية المتحدة بشأن التمويل المستدام"، فإن هذا التقرير يأتي شاهداً على عامٍ ثانٍ من التزامنا التام بالممارسات المستدامة والمسؤولة في الأعمال.

نحتفل هذا العام في مصرف أبوظبي الإسلامي بمرور 20 عاماً على تأسيسه كمؤسسة تمويلٍ إسلامي رائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

يأتي نجاحنا هذا نتيجةً مباشرة لجهود العمل والتواصل الهائلة التي بُذلت مع كلّ واحدٍ من أصحاب المصلحة لدينا، والتي نحرص على أن تتّسم دوماً بالشفافية والشمولية كي ننجح في تحديد احتياجاتهم بدقة. وينبع هذا كله من التزامنا بجعل الشؤون ذات الأهمية بالنسبة لهم محور كل عملٍ نقوم به.

لقد اعتمد مصرف أبوظبي الإسلامي على الدوام نهجاً استباقياً في الإدارة المسؤولة للأعمال. وبناءً عليه وبغية ترسيخ مبادئنا، بدأنا

(102-14)

الاستثمار في استراتيجيّة استدامة مدتُها خمس سنوات ستضمن مواصلة توليد منافع متبادلة لجميع أصحاب المصلحة لدينا، وخاصة في المجالين الاجتماعي والبيئي.

إن أهمية الموضوعات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) تتعاظم بصورة مستمرة في عصرنا الحالي، وهو ما يدفعنا لأن نكون حريصين أشد الحرص على أن تتماشى أعمالنا مع المعايير الوطنية والدولية (أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة UNSDG والمبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI ورؤية الإمارات 2021، وغيرها). وتشمل منجزاتنا البارزة في عام 2018، دون أن تقتصر على، السعي الحثيث على تحقيق الرقمنة في جميع أنشطة وأعمال المصرف، وإحراز شهادة الريادة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات للسنة الثانية، إلى جانب نجاحنا في تحقيق توافقٍ وثيق بين مبادراتنا المجتمعية وبين مبادرات عام زايد.

عاماً بعد عام، نحافظ على صدارتنا بين جهات العمل المفضلة لدى الموظفين الإماراتيين في هذا القطاع. وإضافةً إلى ذلك، وحفاظاً على هذا المسار الإيجابي، فقد وضع مصرف أبوظبي الإسلامي استراتيجيّة التوطين لعام 2020، التي لا تؤكد التزامنا في استقطاب المواهب المحلية والحفاظ عليها وتطويرها فحسب، بل تضمن أيضاً خضوعنا للمساءلة في ما يتعلق بإدارتنا للموارد البشرية.

يسعدنا أيضاً أن نشير إلى فوزنا بلقب "أفضل مصرف إسلامي رقمي" وفقاً لمجلة جلوبال فاينانس العالمية، الأمر الذي يبرز مجدداً مسارنا الملتزم بالصعود المستمر والسريع فيحفّزنا على تحقيق مزيدٍ من التحسين على استراتيجياتنا الخاصة بالابتكار.

يؤكّد أصحاب المصلحة لدينا على ضمان التزام الشركاء الذين يتعاون معهم المصرف بالمبادرات البيئية والاجتماعية وميادرات الحوكمة ESG. ونطمح إلى تقصّي الطرق التي يسهم فيها أصحاب المصلحة هؤلاء بصورةٍ يومية في القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة ESG، والنهج الإستباقي التي اتخذوها، أو تلك التي ينبغي اتخاذها، لمعالجة هذه القضايا.

أخيراً، أود أن أتوجه بالشكر إلى موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي وأصحاب المصلحة على جهودهم المتواصلة وتعاونهم هذه السنة أيضاً. ونتطلع قدماً إلى رحلتنا المتواصلة نحو إحراز الريادة بوصفنا المصرف الإسلامي المستدام خلال السنوات القادمة من خلال زيادة مشاركة أصحاب المصلحة والاستفادة منها.

كلمة الرئيس التنفيذي

(102-14)

مازن منّاع



المكرَّمون أصحاب المصلحة الأعزاء،

لقد أصبحنا مع دخولنا عامنا الثاني من إصدار تقارير الاستدامة أكثر قدرةً على قياس علاقاتنا المتبادلة مع أصحاب المصلحة، والتأثير الذي تحدثه أنشطتنا اليومية عليهم.

ويفخر كذلك مصرف أبوظبي الإسلامي بكونه استطاع خلال العام المنصرم ترسيخ أسسٍ جديدة لمسيرته الهادفة إلى تحقيق الصدارة ليصبح المصدر الأول للمصرفية الإسلامية المستدامة في المنطقة، وجاء ذلك باعتماد نهجٍ ديناميكي يدمج أفضل ممارسات الاستدامة الدولية ضمن مبادئنا الأساسية المتمثلة بالتزام قيم الشريعة الإسلامية.

كما قمنا أيضاً بتحسين إمكانية الوصول إلى خدماتنا المالية سواء رقمياً أو فعلياً، عبر القنوات المتنوعة التي نوفرها لتقديم الخدمات المصرفية. ولاحظنا في المقابل تحسُّن النتائج الخاصة بقياس مستوى رضا المتعاملين. وإنّه لشرفٌ لنا أننا لا نتعامل مع عملائنا كمؤسسة خدمات مصرفية فحسب، بل كشريكٍ طويل الأجل يقدم حلولاً مالية أخلاقية في كل مرحلةٍ يتحمل فيها عملاؤنا أعباءً مالية.

(102-14)

أجرينا في تقريرنا الثاني قياساً لممارسات الاستدامة لدينا في الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة ESG بغية تقييم أدائنا وإبراز مجالات التحسين. ولتنفيذ ذلك، نتناول الموضوعات ذات الأهمية لأصحاب المصلحة ونجمع ملاحظاتهم. ونناقش إلى جانب ذلك السبل التي يمكننا بها الإسهام في تطوير اقتصاد الإمارات.

واصلنا خلال هذا العام رحلة التحوُّل الرقمي ونفخر بأننا نحرز فيها تقدُّماً مطَّرداً. فقد شهدنا من ضمن المنجزات في هذا المجال إطلاقَ استراتيجيتنا الجديدة للتحول الرقمي، ADIB Simple، وتعزيز البنية التحتية التكنولوجية لمصرف أبوظبي الإسلامي.

شهد أيضاً تفاعلنا مع المجتمع خلال العام المنصرم نموّاً ملحوظاً، الأمر الذي يساعد إلى حدٍّ كبير في تعزيز معرفتنا بالدور الذي نؤديه والأثر الذي نحدثه. فقد عملنا مع المجتمع في مبادراتٍ وشراكاتٍ متنوعة ومتعددة، لكن يبقى شغفنا الأقوى هو تحقيق هدف ضمان إلمام جميع أفراد المجتمع بالشؤون المالية. في سبيل ذلك، زدنا هذا العام دعمنا للجهود في هذا الجانب عبر منصتنا "موني سمارت" Money Smart، بالإضافة إلى برامج تعليم الأمور المالية لليافعين. وعلى غرار تسميه عام 2018 بعام زايد، فقد حققت مبادراتنا 100 مشروع بمناسبة مرور 100 عامٍ على نهج زايد مشاركةً مجتمعيّة أعلى.

حرصنا كذلك، بناءً على عملنا في عام 2017، في تحسين عمليات رصد بياناتنا البيئية وتتبعها. وكان أحد أكبر نجاحاتنا هو تضمين جميع فروع مصرف أبوظبي الإسلامي الموجودة داخل دولة الإمارات في برنامج تتبُّع ومراقبة البيانات البيئية. وبصورةٍ مماثلة، كان هناك دفعٌ قوي باتجاه تحقيق مصرف أبوظبي الإسلامي للريادة في جانب التوعية بأهمية العمليات الصديقة للبيئة، وبسبل إسهام الموظفين والمتعاملين في هذه العمليات.

كلُّنا الآن حماس لمواصلة 2019 على نفس المستوى العالي من الإنجازات في مجال الاستدامة. ويبقى إيماننا بضرورة إيجاد منافع متبادلة لجميع أصحاب المصلحة هو القوة الدافعة التي توجِّهنا وتحفِّز تقدُّمنا. كما نتطلع إلى رؤية المزيد من التقدم هذا العام وندعو جميع أصحاب المصلحة لمساعدتنا في ذلك بالتواصل معنا بشأن أي أفكار جديدةٍ ومبتكرة، أو حتى لمجرد تقديم الأفكار والآراء حول ما نقوم به.



نبذةٌ عن هذا التقرير

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

إن من دواعي فخرنا وسرورنا أن نقدم لكم تقرير الاستدامة الذي يصدره مصرف أبوظبي الإسلامي ADIB للسنة الثانية على التوالي. وقد عملنا خلال العام الماضي مع وحدات أعمال مختلفة في المصرف بهدف ترسيخ مفهوم الاستدامة وترجمته بالنسبة إلى جميع جوانب وأقسام أعمالنا. أُعدَّ التقرير بحيث يعكس أداءنا في مجال الاستدامة سواء من ناحية الحوكمة أو بالنسبة للمواضيع الاجتماعية أو البيئية أو التشغيلية أو المالية. كما يبرز أهم التحسينات التي أنجزناها والإجراءات التي لاحظناها واعتمدناها على مدار عام 2018. وقد أعددنا هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير : GRI الخيار الأساسي. كما قمنا بالرجوع إلى مبادئ توجيهية أخرى ومنها: أسس الإفصاح في قطاع الخدمات المالية G4 ضمن معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، ومبادئ الميثاق العالمي للأمم المُتحدة UNGC التي تنظم الممارسات المستدامة للمؤسسات على مستوى العالم.

نطاق التقرير

ركزنا في هذا التقرير على استعراض أداء مصرف أبوظبي الإسلامي فيما يتصل بالاستدامة وذلك للسنة التقويمية 2018 وضمن دولة الإمارات العربية المتحدة تحديداً. وقد اتّسع نطاق التقرير منذ العام الماضي من مجرد مقر مصرف أبو ظبي الإسلامي الرئيسي وبعض فروعه ليشمل حالياً جميع عمليات المصرف داخل الإمارات. مع ملاحظة أنه لا يتضمن الآثار الناجمة عن عمليات المصرف الخارجية في الدول الأخرى سواء بالنسبة لفروعه أو شركاته التابعة أو شركائه أو الشركات الشقيقة أو الموردين كطرفٍ ثالث. أما من جهة الأداء المالي والأرقام ذات الصلة بالأثر الاقتصادي فيغطّي نطاق التقرير كامل مجموعة مصرف أبوظبي الإسلامي، وعليه فقد تم بيان ذلك أصولاً في الأقسام ذات الصلة لأغراض الوضوح والشفافية. جميع القيم النقدية في هذا التقرير مُدرجة بالدرهم الإماراتي (AED)، ما لم يُذكر خلاف ذلك.

الضمانات

ارتأينا في تقريرنا السنوي الثاني الخاص بالاستدامة عدم الحصول على ضمانات من جهه خارجيه، واستعضنا عن ذلك باتباع عملية ضمان جودة داخلية، قام من خلالها جميع أصحاب المصلحة الداخليين بمراجعة كامل المحتوى الذي يتصل بإدارتهم ومن ثمّ اعتماده. أما فيما يتعلق بالبيانات المالية للمصرف فقد قامت شركة "إرنست أند يونغ" بتدقيقها بصورةٍ مستقلة. ويمكن الاطلاع على البيانات المالية والتقارير السنوية على موقعنا: adib.com

جهة الاتصال

للحصول على مزيد من المعلومات عن ممارساتنا المتعلقه بالاستدامة، أو في حال رغبتم بتقديم آراء وملاحظات بشأنها، يُرجى التواصل مع:

مجلس المسؤولية الاجتماعية للشركات CSR@adib.com

إعداد تقرير الاستدامة

(102-53)

تماشياً مع استراتيجيتنا والعمليات الجديدة المرتبطة بالاستدامة، يلتزم مصرف أبوظبي الإسلامي بنشر تقرير الاستدامة سنوياً. وستسلط هذه التقارير الضوء على التحسينات والجهود التي نبذلها لنغدو البنك المستدام الرائد في المنطقة. سيركز تقرير الاستدامة لعام 2019 على المبادرات الاستراتيجية مثل التمويل المسؤول ودعم الاقتصاد المحلي.

نبذةٌ عن مصرف أبوظبي الإسلامي

(102-1) (102-2), (102-3), (102-4), (102-6), (102-7), (102-10)

لمحةٌ عامة

لقد استطاع مصرف أبوظبي الإسلامي على مدار العشرين عاماً الماضية أن يكون مثالاً يحتذى به عن ما يعنيه أن يكون المؤسسة المالية الإسلامية الأولى في المنطقة. وجاء هذا نتيجة إيماننا بأن العمل بطريقةٍ مسؤولة أخلاقياً ليس وحده الجانب ذو الأهمية، بل يجب كذلك أن نُخضع أنفسنا للمساءلة أمام المجتمعات التي نخدمها وذلك بالاعتراف بمسؤولياتنا الاجتماعية والبيئية. إن عملنا وتطوُّرنا لم يجعلا من مصرف أبوظبي الإسلامي دعامةً قوية لقطاع المصرفية الإسلامية العالمية فحسب، بل أسهما أيضاً في تعزيز نمو الاقتصاد الإماراتي وتنوعه.

وبناءً على الأرقام الحالية، فإن مصرف أبوظبي الإسلامي يمتلك حالياً أكثر من 125 مليار درهم في أصول موزّعة على ستة أسواق استراتيجيّة: مصر – حيث يوجد لديه حوالي 70 فرعاً – إلى جانب المملكة العربية السعودية والمملكة المتحدة وقطر والسودان والعراق. ولدينا أيضاً واحدةً من أكبر شبكات توزيع الخدمات، بوجود ما يزيد على 70 فرعاً وأكثر من 600 جهاز صراف آلي توفر أعلى مستوى من الرعاية والمنافع للمتعاملين. وإضافةً إلى ذلك فقد شهد الوجود الرقمي لمصرف أبوظبي الإسلامي تطوُّراً ملحوظاً على مر السنين، حيث يُنفَّذ تطبيق مصرف أبوظبي الإسلامي على الأجهزة المحمولة حالياً ما يربو على مليون معاملة شهرياً.

أجرى مصرف أبوظبي الإسلامي في عام 2018 تحديثاتٍ أساسية على البنية التحتية التكنولوجية لضمان تقديم عروض آمنةٍ ومخصَّصة وفق احتياجات المتعاملين. ونتيجةً لذلك، نشأت استراتيجيّة التحوُّل الرقمي الجديدة لمصرف أبوظبي الإسلامي، والتي يُطلَق عليها ADIB Simple، التي تهدف إلى جعل الخدمات المصرفية "بسيطةً ووديّة ومريحة". يضع مصرف أبوظبي الإسلامي استثماراتٍ كبيرة في مجال التكنولوجيا وفي تجديد جميع قنوات تقديم الخدمات والمنصات المصرفية من أجل تمكين المتعاملين من إتمام تعاملاتهم المصرفية بطريقةٍ أبسط وأكثر سهولة.

وقد حافظ مصرف أبوظبي الإسلامي على مكانته بوصفه البنك الرائد في التوظيف وفي شؤون تطوير القوى العاملة لديه مع فريقٍ يتجاوز حجمه 2,000 موظف ضمن دولة الإمارات وحدها. نحن نولي أهميةً كبيرة للاستثمار في المواهب المحلية ضمن كل سوقٍ نعمل فيه.



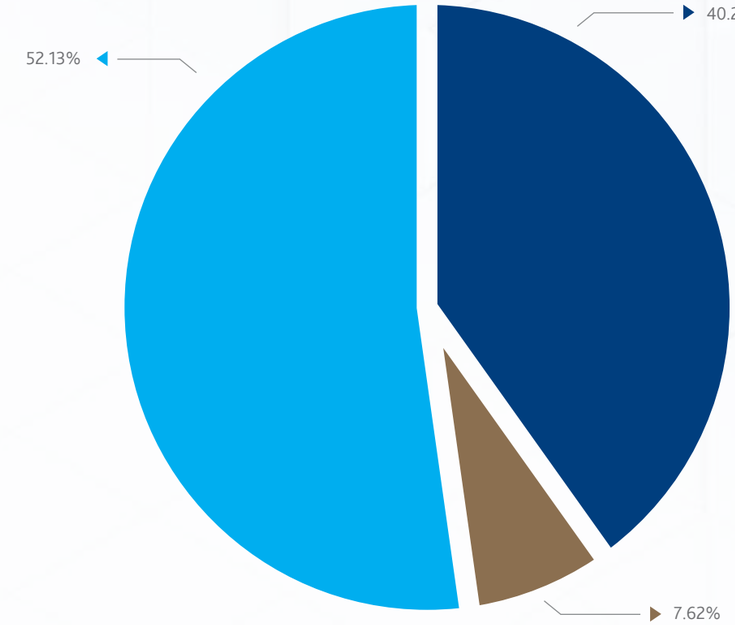
نبذةٌ عن مصرف أبوظبي الإسلامي

- لمحةٌ عامة
- هيكل الملكية
- أبرز المنجزات
- الجوائز والإنجازات
- العضويات والارتباطات
- الأداء المالي
- مجموعة مصرف أبوظبي الإسلامي
- التصنيفات الائتمانية

هيكل الملكية في مصرف أبوظبي الإسلامي

(102-5)

وافق المجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي في عام 2018 على طلب مصرف أبوظبي الإسلامي السماح لغير مواطني دولة الإمارات بامتلاك أسهم في مصرف أبوظبي الإسلامي بنسبةٍ لا تتجاوز 25% كحدٍ أقصى وذلك وفقاً للمادة 7 من النظام الأساسي للمصرف. وتماشياً مع ذلك، قرر مجلس إدارة مصرف أبوظبي الإسلامي، في اجتماعه المنعقد في 11 نوفمبر 2018، تطبيق المادة المذكورة اعتباراً من 19 نوفمبر 2018.



- شركة الإمارات الدولية للاستثمار
- مجلس أبوظبي للاستثمار
- مستثمرون آخرون

أبرز المنجزات

(102-15)

احتفال مصرف أبوظبي الإسلامي بمرور 20 سنة على بدء أعماله

أكثر من 70 فرعاً عاملاً، بما في ذلك 3 فروع إكسبرس وأكثر من 600 جهاز صراف آلي.

حقق مصرف أبوظبي الإسلامي الأهداف الخاصة بالتوطين التي وضعها المصرف المركزي.

شارك 605 من الموظفين المتطوعين في مبادرة الاحتفال بمائة عامٍ على ولادة الشيخ زايد.

2,501 مليون درهم إماراتي صافي أرباح

5,769 مليون درهم إماراتي إجمالي الإيرادات

2,021 موظفاً بدوام كامل.

47,825 كيلوجرام ورق أُعيد تدويره

(102-15)



125.2 مليار درهم إماراتي إجمالي الأصول



89% معدل رضا المتعاملين عن الخدمات المصرفية الرقمية، بنموٍّ نسبته 12% مقارنةً بعام 2017



93% معدل رضا المتعاملين عن مستوى جودة خدمات الفروع



تنفيذ 1 مليون معاملة شهرياً عبر التطبيق المصرفي على الأجهزة المحمولة



21% نسبة خفض استهلاك الورق

الجوائز والإنجازات

(102-12), (102-13)

جائزة "أفضل مصرف إسلامي على نطاق العالم" وفقاً لمجلة ذا بانكر العالمية التابعة لفاينانشال تايمز.

جائزة "أفضل مصرف إسلامي في الشرق الأوسط" وفقاً لمجلة ذا بانكر العالمية التابعة لفاينانشال تايمز.

جائزة "أفضل مصرف إسلامي في الشرق الأوسط" مقدمة من جوائز الإنجازات المصرفية BANKING AWARDS.

"أفضل مصرف إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة" وفقاً لمجلة "إي إم إي إيه فاينانس" EMEA FINANCE العالمية.

جائزة "أفضل مصرف إسلامي رقمي" وفقاً لمجلة جلوبال فاينانس العالمية.

"أفضل مصرف إسلامي في مصر" وفقاً لمجلة جلوبال فاينانس العالمية.

"أفضل مصرف عموماً" من حيث تجربة المتعاملين مقدمة من مؤسسة إيثوس للاستشارات.

جائزة "أفضل مصرف إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة" وفقاً لمجلة ذا بانكر العالمية التابعة لفاينانشال تايمز.

"أفضل مصرف عموماً" في دولة الإمارات من حيث مركز الاتصالات لخدمة المتعاملين" مقدمة من مؤسسة إيثوس للاستشارات.

جائزة "أفضل مصرف إسلامي خاص" مقدمة من مجلة أخبار التمويل الاسلامي ISLAMIC FINANCE NEWS.

جائزة "أفضل مصرف خاص في الشرق الأوسط للتمويل الإسلامي" مقدمة من مجلة PRIVATE BANKER INTERNATIONAL.

جائزة "أفضل مصرف خاص في الإمارات" وفقاً لمجلة ذا بانكر العالمية التابعة لفاينانشال تايمز.

"أفضل دار تمويل إسلامي" وفقاً لمجلة "إي إم إي إيه فاينانس" EMEA FINANCE العالمية.

"أفضل مقترض إسلامي" وفقاً لمجلة "إي إم إي إيه فاينانس" لعملنا مع شركة تمويل المطارات "فينكو" FINCO ودورنا في تمويل المشروع.

أفضل طرح للاكتتاب العام في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا وفقاً لمجلة "إي إم إي إيه فاينانس" EMEA FINANCE العالمية.

أفضل دار للتمويل المهيكل في الشرق الأوسط وفقاً لمجلة "إي إم إي إيه فاينانس" EMEA FINANCE العالمية.

الصفقة المشتركة للعام مقدمة من مجلة أخبار التمويل الاسلامي ISLAMIC FINANCE NEWS.

صفقة العام في الإمارات من مجلة أخبار التمويل الاسلامي ISLAMIC FINANCE NEWS.

صفقة "المشاركة" للعام من مجلة أخبار التمويل الاسلامي ISLAMIC FINANCE NEWS.

جائزة جيتكس لتطبيقات التداول على الهواتف المحمولة مقدمة من سوق دبي المالي.

أفضل جهة للاستشارات العقارية للعام من قبل منصة الجوائز الأفريقية والعربية للملكية AFRICAN & ARABIAN PROPERTY AWARDS.

الوكالة العقارية للعام من قبل منصة الجوائز الأفريقية والعربية للملكية.

جائزة تنمية الموارد البشرية مقدمة من معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية EIBFS.

جائزة أفضل مبادرة توطين مقدمة من شركة "ناسيبا".

جائزة الأفضل في إدارة المواهب مقدمة من جوائز التميز في إدارة الموارد البشرية للشرق الأوسط وشمال أفريقيا MENA HR EXCELLENCE AWARDS.

أفضل تمويل عقاري في الشرق الأوسط من برنامج جوائز "آسيان بانكر" THE ASIAN BANKER.

جائزة أفضل مبادرة مسؤولية اجتماعية للمؤسسات في مجال الرياضة لعام 2017 مقدمة من جوائز صناعة الرياضة SPIA.

جائزة أفضل برنامج لتنمية الشباب مقدمة من جوائز صناعة الرياضة SPIA.

جائزة التميز في مبادرات المسؤولية ا لاجتماعية للمصارف الإسلامية مقدمة من الشبكة الإقليمية للاستشارات.

علامة غرفة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

جائزة الجهة التنفيذية للعام في مجال أمن المعلومات في مؤتمر وجوائز جمعية دراسات الشرق الأوسط MESA.

أفضل صفقة للتمويل المهيكل في الشرق الأوسط وفقاً لمجلة "إي إم إي إيه فاينانس" EMEA FINANCE العالمية، لمساهمتها في صفقة التمويل المشترك للطائرات لصالح شركة دبي لصناعات الطيران ٧٥،٦ مليون دولار.

أفضل مزود للعام لحسابات التوفير الشرعية في الحفل السنوي الثاني لجوائز YALLA للمقارنة.

"أفضل تسهيلات مرابحة/إجارة مشتركة" وفقاً لمجلة "إي إم إي إيه فاينانس" لدورنا كمنظم رئيسي مفوض ومحاسب ومكتتب لشركة "جيمز ميناسا (كايمان) المحدودة" GEMS MENASA (CAYMAN) LIMITED.

أفضل صفقة خصخصة (أسواق الأسهم) وفقاً لمجلة "إي إم إي إيه فاينانس" EMEA FINANCE العالمية لدورها في توزيع أدنوك للطرح العام الأولي.

العضويات والارتباطات

(102-12), (102-13)

السوق المالية الإسلامية الدولية
International Islamic Financial Market

AAOIFI

هيئة الأوراق المالية والسلع
Securities & Commodities Authority

IFSB
ISLAMIC FINANCIAL SERVICES BOARD

GENERAL COUNCIL FOR ISLAMIC BANKS AND FINANCIAL INSTITUTIONS

ADX
ABU DHABI SECURITIES EXCHANGE

اتحاد المصارف العربية
Union of Arab Banks

اتحاد مصارف الإمارات
UAE BANKS FEDERATION

IICRA

الأداء المالي

((103-1), (103-2), (103-3), (201-1))

نعرض فيما يلي لمحةً عامة عن أدائنا المالي للسنة التقويمية من يناير إلى ديسمبر 2018. أما للتعرف بصورةٍ مفصّلة على الأثر الاقتصادي وأدائنا المالي، فيرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي المتوفّر على موقعنا الإلكتروني (www.adib.ae).

إجمالي الأصول (مليار)	125.2
حقوق الملكية (مليار)	17.7
إجمالي ودائع المتعاملين (مليار)	100.4
نسبة التمويل على الودائع	%78.4
صافي الربح (مليون)	2,501
ارتفع صافي الربح لعام 2018 بنسبة 8.7% ليصل إلى 2,501 مليون درهم	
إجمالي الإيرادات (مليون)	5,769
ارتفع إجمالي الإيرادات لعام 2018 بنسبة 2.4% ليصل إلى 5,769 مليون درهم	

مجموعة مصرف أبوظبي الإسلامي

(103-1), (103-2), (103-3), (201-1)

ملخص بيان الدخل	2018 مليون درهم	2017 مليون درهم	2016 مليون درهم	2015 مليون درهم	2014 مليون درهم
صافي الإيرادات من التمويل	3,906.7	3,769.6	3,921.0	3,771.3	3,505.0
الأتعاب والعملات وإيراد الصرف الأجنبي	1,315.7	1,300.6	979.6	965.0	798.7
الاستثمار والإيرادات الأخرى	547.1	562.1	484.9	398.1	279.3
إجمالي الإيرادات	5,769.5	5,632.3	5,385.5	5,134.4	4,583.0
هامش الربح التشغيلي	3,125.7	3,123.1	2,937.6	2,760.3	2,512.0
اعتمادات وأعباء انخفاض القيمة	620.1	790.4	970.0	820.0	757.8
صافي الأرباح بعد الزكاة والضرائب	2,500.8	2,300.1	1,953.6	1,934.0	1,750.7
ملخص الميزانية العمومية					
إجمالي الأصول بالدرهم (مليار)	125.2	123.3	122.3	118.4	111.9
تمويل المتعاملين بالدرهم (مليار)	78.7	76.5	78.2	78.4	73.0
ودائع المتعاملين بالدرهم (مليار)	100.4	100.0	98.8	94.9	84.8
النسب المالية					
نسبة تمويل المتعاملين إلى الودائع	%78.36	76.53%	79.15%	82.59%	86.12%
نسبة كفاية رأس المال، % – بازل II/بازل III	%17.18	16.09%	*15.25%	*15.14%	*14.36%
نسبة التكلفة إلى الدخل	%45.82	44.55%	45.45%	46.24%	45.27%

التصنيفات الائتمانية

(103-1), (103-2), (103-3), (201-1)

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

الرقابة الداخلية

(102-11), (102-16), (102-17), (103-1), (103-2), (103-3), (205-1)

صُمّم نظام الرقابة الداخلية لدينا بحيث يضمن الكفاءة التشغيلية وإعداد التقارير المالية الموثوقة والامتثال للوائح والسياسات وإدارة المخاطر ومتطلبات الأمن السيبراني وأفضل المعايير. وقد طور مصرف أبوظبي الإسلامي خلال سنوات أعماله بيئة رقابة منضبطة وبنّاءة يعي فيها جميع الموظفين تماماً أدوارهم والتزاماتهم.

وتقع على عاتق مجلس الإدارة مسؤولية ضمان محافظة إدارة مصرف أبوظبي الإسلامي على نظام للرقابة الداخلية يوفّر عملياتٍ فعّالة والضمانات المالية الداخلية والالتزام القانوني باللوائح والأنظمة. كما يجب على المجلس التأكد أيضاً من أن الضوابط الداخلية تقلّل المخاطر بالفعل وتتعامل معها وتحدُّ منها.

يشمل نظام الرقابة الداخلية في مصرف أبوظبي الإسلامي:

- هيكلاً تنظيمياً يُظهر بمنتهى الوضوح حدود السلطة وآليات تقديم التقارير إلى مستويات الإدارة العليا ومجلس الإدارة.
- وحدة إدارة المخاطر التي تضطلع بمسؤولية ضمان تحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها عبر جميع عمليات المصرف.
- وحدة أمن المعلومات المكلّفة بمسؤولية حماية أصول المعلومات الخاصة بالمصرف وتأمين سريتها ونزاهتها وتوافرها.
- مجموعةً من السياسات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بإدارة مخاطر الائتمان وإدارة الأصول والخصوم والامتثال وإدارة المخاطر التشغيلية وأمن المعلومات وتخطيط استمرارية الأعمال.
- وضع موازنة سنوية ونظام لإعداد تقارير مالية شهريّة لجميع وحدات أعمال المجموعة، بما من شأنه إتاحة رصد التقدُّم المُحرز مقابل الخطط الموضوعة، وتقييم الاتجاهات المالية ومعالجة أي انحرافاتٍ قد تطرأ.
- وحدة التدقيق الداخلي المختصة بتقييم مدى كفاية نظم الإدارة والمخاطر والرقابة وفاعليّتها، ومراجعة امتثال الإدارة للسياسات والإجراءات.
- لجنة رقابة وامتثال على مستوى المجموعة، مهمتها الإشراف على شؤون المخاطر التشغيلية والامتثال للوائح والقوانين والسياسات والإجراءات، مع التأكد من تطبيق إطارٍ قوي للرقابة الداخليّة داخل مجموعة مصرف أبوظبي الإسلامي. تتأكد اللجنة أيضاً من قوة إطار عمل الرقابة الداخلية للمجموعة ودعمه للإدارة الفعّالة والكفؤة للامتثال ومكافحة غسل الأموال والمخاطر التشغيلية. وتقوم اللجنة كذلك برفع جميع القضايا ذات الأهمية إلى لجنة إدارة المخاطر المؤسسية واللجنة التوجيهية ولجنة التدقيق.

يتحمل مجلس الإدارة ولجنة التدقيق مسؤولية مراجعة مدى فاعلية نظام الرقابة الداخلية في مصرف أبوظبي الإسلامي. وقد تلقّى مجلس الإدارة خلال عام 2018 تقارير دوريةً من لجنة التدقيق الداخلي ولجنة التدقيق للمجموعة بشأن مخاطر كبيرة تواجهها المجموعة، وكذلك إجراءات المعالجة التي اتُخذتها الإدارة، أو ستتخذها، لمعالجة أي مواطن ضعف تُظهرها هذه التقارير. بالإضافة إلى ذلك، يقدم المدقّقون الخارجيون سلسلةً من التقارير التي تتضمن تفاصيل عن أي قضايا أو جوانب مهمة تتعلق بالرقابة الداخلية، والتي حددوها أمام لجنة التدقيق للمجموعة. كما يخضع نظام الرقابة الداخلية للمجموعة، علاوةً على ذلك، للرقابة التنظيمية بإشراف مصرف الإمارات المركزي.

الرقابة الداخلية

- الحوكمة
- الامتثال
- إدارة المخاطر
- استمرارية الأعمال
- الأمن السيبراني

الحوكمة

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

مجلس الإدارة

يضطلع مجلس إدارة مصرف أبوظبي الإسلامي ("المجلس") بمسؤولية الإشراف على إدارة شؤون أعمال المجموعة. وتشمل المجموعة مصرف أبوظبي الإسلامي وشركاته الفرعية والشركات التابعة له. ويتولى مجلس الإدارة دور القيادة والتوجيه في وضع وتنفيذ رؤية المجموعة ورسالتها، كما تقع على عاتقه المسؤولية الكاملة عن نجاح المجموعة وعن توفير قيمة مستدامة للمساهمين ضمن إطارٍ من الضوابط الحكيمة والفعالة.

ويضطلع المجلس بمسؤولياته وواجباته المنصوص عليها أدناه إما بشكلٍ مباشر أو عبر اللجان التابعة له، والتي تشمل حاليًا لجنة التدقيق ولجنة الترشيحات ولجنة المكافآت ولجنة تنفيذ الاستراتيجيّة ولجنة إقرار المخاطر والاستثمار ولجنة الحوكمة وسياسة المخاطر. يستمد المجلس سلطته في العمل من بيان تأسيس المجموعة ونظامها الأساسي، وغيرها من القوانين التي تحكم عمل الشركات والبنوك في دولة الإمارات وإمارة أبوظبي، ويندرج تحت مسؤولياته:

- الإشراف على إدارة أعمال مصرف أبوظبي الإسلامي.
- تأدية دورٍ قيادي في وضع وتنفيذ رؤية المجموعة ورسالتها سواء داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو مع توسع أعمالها في الخارج.
- إرساء إطار عمل لإدارة المخاطر في المصرف والإشراف عليه، إضافةً إلى اعتماد درجة إقبال المصرف على المخاطر إجمالاً مع ضمان إنجاز الأعمال ضمن هذا الإطار.

الاستقلالية عن الإدارة

يتولى رئيس مجلس الإدارة مهاماً تختلف وتنفصل عن تلك التي يضطلع بها الرئيس التنفيذي للمجموعة، وذلك عبر تقسيمٍ واضحٍ للمسؤوليات.

يتولى رئيس مجلس الإدارة قيادة مجلس الإدارة مع التأكد من إسهام جميع أعضاء المجلس ومشاركتهم الفعالة. أما الرئيس التنفيذي فيتولى مسؤولية جميع أعمال مجموعة مصرف أبوظبي الإسلامي وشركاتها التابعة، بما في ذلك الاستراتيجيّة والسياسة والإدارة التنفيذية، وهو يعمل بموجب السلطة الممنوحة إليه من المجلس. ويضع مجلس الإدارة القواعد المتعلقة بالجوانب الإدارية والمالية وشؤون الموظفين، كما يحدد متطلبات تنفيذ أعمال مجلس الإدارة واجتماعاته، إضافةً إلى تعيين الأدوار والمسؤوليات المنوطة بكل واحدٍ من أعضاء المجلس.

اختيار أعضاء مجلس الإدارة ومؤهلاتهم

تقع على عاتق لجنة الترشيحات مسؤولية تحديد وتقييم واختيار المرشحين لعضوية مجلس الإدارة. وتسعى من خلال ذلك إلى تحديد المهارات التي يحتاجها أعضاء مجلس الإدارة واللجان التابعة له كي يتمكنوا من الاضطلاع بمسؤولياتهم على أكمل وجه. كما تأخذ اللجنة بعين الاعتبار، وكجزءٍ من عملية التقييم، المخاطر التي تنكشف عليها المجموعة وعملياتها التشغيلية واستراتيجيّة أعمالها.

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

انتخاب أعضاء مجلس الإدارة

انسجاماً مع مواد النظام الأساسي لمصرف أبوظبي الإسلامي، انتخب المساهمون أعضاء مجلس الإدارة خلال الاجتماع السنوي للجمعية العمومية المنعقد في ٢١ أبريل ٢٠١٦، ولفترة عضوية تمتد ثلاث سنوات. وستُجرى الانتخابات القادمة في أول اجتماعٍ للجمعية العامة في مارس ٢٠١٩.

المعلومات والتعريف الوظيفي والتطوير المستمر

يتلقى أعضاء مجلس الإدارة معلومات دقيقة وواضحة وفورية حول جميع المسائل المتعلقة بالمجموعة، كما يمكنهم الحصول على مشورة وخدمات رئيس الشؤون القانونية والمؤسسية، والذي يعتبر مسؤولاً أمام المجلس عن ضمان اتباع إجراءات المجلس والامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها.

ويتم اتباع عملية تعريفٍ رسمية للأعضاء الجدد في مجلس الإدارة تتضمن زياراتٍ إلى وحدات الأعمال الرئيسية لمصرف أبوظبي الإسلامي، بالإضافة إلى عقد اجتماعات مع بقية أعضاء مجلس الإدارة ومع أعضاء رئيسيين من الإدارة العليا. إن من الأهمية بمكان بالنسبة لنا أن نوفر كافة الموارد اللازمة لتمكين أعضاء مجلس الإدارة وغيرهم من المديرين من إنجاز مهامهم بأعلى درجة ممكنة من الفاعلية. وفي هذا الصدد، يوفر المصرف برامج التنمية المهنية التي يراها ضرورية لمساعدة أعضاء مجلس الإدارة على النهوض بمسؤولياتهم. تتم أيضاً إحاطة أعضاء المجلس بأي لوائح ومعايير جديدة، وبالتطورات في الأعمال المصرفية، والتغيُّرات في تكنولوجيا المعلومات وأمن المعلومات.

تقييمات مجلس الإدارة وأعضائه

أجرى مصرف أبوظبي الإسلامي في عام ٢٠١٨ تقييماً داخلياً ذاتياً لمجلس إدارته يشمل تقييماً ذاتياً للمجلس يُجريه كل عضوٍ من أعضاء المجلس، وتقييماً من رئيس المجلس لكل عضو، وتقييماً ذاتياً للجان المجلس وتقييماً ذاتياً لرئيس المجلس. ومن ثَمَّ قُدّمت النتائج للجنة الترشيحات للمجلس لمشاركتها مع أعضائه.

وقد تألف مجلس الإدارة من الرئيس ونائب الرئيس وخمسة أعضاء آخرين. غالبية أعضاء مجلس الإدارة هم من مواطني دولة الإمارات، وفقاً لما هو منصوص عليه في قانون الشركات التجارية الفيدرالي والنظام الأساسي للمصرف.

لجان المجلس

تضم لجان مجلس الإدارة المديرين والخبراء الخارجيين المستقلين في المجالات المعنية، وتتميّز بتنوُّعٍ في الخلفيات بغية ضمان عدم حدوث اعتمادٍ غير مبرَّر على أيّ عضوٍ بالتحديد.

الامتثال

(102-30), (102-33)

هيئة الفتوى والرقابة الشرعية للمصرف

تبعاً للنظام الأساسي للمصرف، تم تعيين أعضاء هيئة الفتوى والرقابة الشرعية خلال اجتماع الجمعية العمومية وذلك وفقاً للنظام الأساسي للمصرف. تبلغ مدة الدورة الانتخابية المحددة لأعضاء هيئة الفتوى والرقابة الشرعية، والذين ليسوا من أعضاء مجلس إدارة المصرف، سنة واحدة. وتمتلك الهيئة الصلاحيات التالية: إصدار فتاوى تتعلق بأنشطة مجموعة مصرف أبوظبي الإسلامي بناءً على طلب الإدارة التنفيذية أو مجلس الإدارة. كما تتولى الهيئة الإشراف على أنشطة المصرف ومراقبة شرعيتها لضمان توافقها مع أحكام الشريعة الإسلامية، وتقدّم توصياتها بهذا الشأن. للهيئة الحق في إصدار اعتراضاتٍ خطية لمجلس الإدارة فيما يتعلق بأي نشاطٍ من أنشطة مصرف أبوظبي الإسلامي تعتبره غير متوافقٍ مع أي من مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية. كما تتولى مراجعة جميع العقود والاتفاقيات المتعلقة بأي من أعمال أو منتجات المصرف لضمان توافقها مع الشريعة الإسلامية. تملك الهيئة حق مراجعة ملفات المصرف وسجلاته ووثائقه في أي وقت، ويمكنها أيضاً طلب أي معلومات تراها ضرورية.

عقد أعضاء هيئة الفتوى والرقابة الشرعية ولجنتها التنفيذية أربعة اجتماعات خلال عام 2018.

إدارة المخاطر

(102-30), (102-33)

خطوط الدفاع

يعتمد مصرف أبوظبي الإسلامي نموذج الخطوط الدفاعية الثلاثة، لضمان أعلى درجات الوضوح في تحديد المسؤوليات بين العمليات اليومية، ومهام الرقابة والإشراف، فضلاً عن الضمان المستقل. وتشمل خطوط الدفاع الثلاثة على:

خط الدفاع الأول

الضوابط التي تضعها المؤسسات لإنجاز العمليات اليومية. وتعود ملكية مثل هذه الضوابط لوحدة أعمال "الخط الأول" كما تغطّي جوانب تشمل، دون أن تقتصر على، برامج المنتجات والنظم والعمليات والإجراءات واختبارات ضبط النفس.

تمثل وحدات الأعمال والدعم خط الدفاع الأول، وتتولى تحديد وتقييم المخاطر والحد من وطأتها.

خط الدفاع الثاني

اللجان والمهام المستقلة عن أعمال وحدات الأعمال والدعم، والتي تم تشكيلها لضمان التنفيذ الفاعل لإطار إجراءات الرقابة الداخلية والمراقبة.

وحدات المخاطر والرقابة هي خط الدفاع الثاني، وتوفّر الرقابة والحوكمة استكمالاً لأداء خط الدفاع الأول بهدف ضمان تحديد المخاطر ووضع الضوابط الفعالة لها، والامتثال التام مع جميع السياسات الداخلية ومتطلبات أمن المعلومات والمتطلبات التنظيمية ذات الصلة، وأحكام الشريعة الإسلامية.

خط الدفاع الثالث

الضمان المستقل الذي تقدمه لجنة المراجعة ووحدات التدقيق الداخلي التي تقدم تقاريرها إليها حول خطي الدفاع الأول والثاني.

وأخيراً، يشكّل قسم التدقيق الداخلي خط الدفاع الثالث حيث يجري مراجعة مستقلة لإطار عمل الرقابة الداخلية من ناحية التصميم والعمليات والفاعلية بغرض ضمان قوة وكفاءة الخطين الدفاعيين الأول والثاني. كما يقوم قسم التدقيق الشرعي في المجموعة بإجراء مراجعة مستقلة لمدى التزام عمليات المصرف بأحكام الشريعة الإسلامية.

إطار عمل إدارة المخاطر

(102-30)

حددنا في مصرف أبوظبي الإسلامي سبعة أنواع رئيسية من المخاطر:

- مخاطر ائتمانية
- مخاطر سمعة الامتياز
- مخاطر تشغيلية
- مخاطر الأمن السيبراني
- مخاطر مرتبطة بالسوق
- المخاطر الرقمية
- مخاطر تنظيمية

وضع مصرف أبوظبي الإسلامي إطاراً شاملاً ومُثبتاً لإدارة المخاطر يخضع لإشراف رئيس إدارة المخاطر للمجموعة الذي يرفع تقاريره إلى لجنة الحوكمة وسياسة المخاطر في مجلس الإدارة. وهو أيضاً عضو لجنة المخاطر المؤسسية، ويتولى مسؤولية إدارة جميع المخاطر كما هو موضح أعلاه. ويضبط مجلس الإدارة إيقاع هذه العملية من المستوى الأعلى للمجموعة عبر تبني نهجٍ واضح لثقافة ومبادئ المخاطر ودرجة الإقبال عليها. وتتم مراجعة البنية التحتية لإدارة المخاطر والرقابة الداخلية بصورة مستمرة على مستويي الإدارة ومجلس الإدارة.

المدققون الخارجيون

(102-16), (102-17), (103-1), (103-2), (103-3), (205-1)

تجري لجنة التدقيق في المجموعة تقييماً سنوياً لاستقلالية وموضوعية المدققين الخارجيين ومدى فاعلية عملية التدقيق الخارجي. كما تتولى اللجنة تقديم التوصيات إلى مجلس الإدارة بشأن تعيين المدققين الخارجيين وإعادة تعيينهم وأجورهم وإبراء ذمتهم. وتتولى لجنة التدقيق كذلك مراجعة جميع الخدمات التي يقدمها المدققون الخارجيون غير التدقيق، وذلك تماشياً مع سياسة مصرف أبوظبي الإسلامي لضمان استقلالية المدققين الخارجيين. وقد أقر المساهمون تعيين مؤسسة "إرنست آند يونغ" مدققاً خارجياً لمصرف أبوظبي الإسلامي لعام 2018 خلال الاجتماع السنوي للجمعية العمومية الذي عقد في 21 مارس 2018 .

مدونة الأخلاقيات وقواعد ومعايير السلوك المهني

(205-1)

تهدف مدونة أخلاقيات موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي وقواعد ومعايير السلوك المهني (المدونة) إلى إيجاد أجواء عمل وثقافة مهنية أدبية وأخلاقية في جميع أقسام المجموعة. ونشجع من جانبنا كل موظف على المساهمة في إرساء ثقافة عمل أخلاقية إيجابية من خلال الالتزام بالسلوك المهني والأخلاقي والأدبي المتوافق مع أفضل المعايير الدولية للمؤسسات المالية الإسلامية. وقد صُمّمت المدونة بحيث توفر مبادئ توجيهية عن أفضل الممارسات المتبعة للمحافظة على بيئة عمل مهنية وأخلاقية.

إدارة الشكاوى والتظلمات

(205-1)

نحرص في مصرف أبوظبي الإسلامي في كل واحدةٍ من الحالات على معالجة جميع التظلمات بعنايةٍ تامة وحلها بالشكل المناسب. وقمنا في إطار هذا المسعى بإنشاء لجنة تظلمات تتولى الاستماع إلى شكاوى الموظفين حول مسائل متعلقة بالعمل، وتقديم ردٍ عادل غير متحيز لكل حالةٍ تُعرض عليها، يستند إلى الحقائق بعد الإحاطة بجميع المعلومات ذات الصلة. كما أن لدى لجنة التظلّمات القدرة على إيجاد حلٍ للقضايا التي لا يمكن حلها باتباع العملية المعتادة.

ويتوجب على الموظفين بدايةً رفع المسألة إلى مديرهم المباشر أو إلى قسم الموارد البشرية. فإذا لم تُحل المشكلة يمكن للموظفين بعد ذلك التقدُّم بطلبٍ كتابي إلى منسق لجنة التظلمات للنظر في القضية. يقوم المنسق بمراجعة الشكوى ويحاول من جهته حل المشكلة، وفي حال بقيت المشكلة قائمةً، يسلّم المنسق الشكوى إلى لجنة التظلمات. وفي النهاية تجتمع لجنة التظلمات مع جميع الأطراف المعنية، ثم تقدّم بعد ذلك رأيها كتابةً إلى رئيس القسم المعني والأطراف المعنية ورئيس الموارد البشرية. ويتّخذ رئيس قسم الموارد البشرية عندها القرار النهائي.

الإبلاغ عن المخالفات والتجاوزات

(102-16), (102-17), (103-1), (103-2), (103-3), (205-1)

إن التزامنا الراسخ بأفضل الممارسات العالمية في القطاع يعني إنجاز جميع أعمال المجموعة بأمانةٍ ونزاهة. كما نحرص على الامتثال لجميع القوانين المحلية المطبّقة في مكافحة المخالفات المؤسسية والفساد والجرائم في كافة سلطات الاختصاص القضائي التي تعمل ضمنها المجموعة.

وقد خصصنا لهذه المسائل خطاً ساخناً وعنوان بريد إلكتروني يمكن للأفراد استخدامهما للإبلاغ عن أي أنشطة يرونها مشبوهة، وتعتبر جميع المكالمات الواردة على الخط الساخن سريّة يتم تسجيلها ومراقبتها لأغراض التحقيق.

مكافحة التحرش

ينص دليل الموظف لدينا بوضوح على وجوب تصرف جميع الموظفين بطريقةٍ محترمة ولائقة ومهنية مع زملائهم. كما يتعين عليهم تجنب كافة أشكال التحرش والمضايقة والأفعال اللاأخلاقية والإباحية (اللفظية وغير اللفظية(والتشهير والتلميحات أو الأفعال والنكات الفاحشة، وهي جميعها تعد غير مقبولة وسيتم التعامل معها على هذا الأساس. ومما نعدّه أيضاً أمراً بالغ الأهمية هو سياسةُ المجموعة الحازمة التي تقضي بوجوب تجنب أي شكل من أشكال المحسوبية أو التمييز ضمن مكان العمل. ونتوقع من جميع موظفينا الالتزام بقيم احترام الآخر من خلال عدم التصرف بأي أسلوبٍ يحط من قدر زملائهم أو يهينهم.



استمراريّة الأعمال

إن إدخال القنوات الرقمية، وأجهزة الصراف الآلي أو الأجهزة التفاعلية، وغير ذلك من خدمات التسهيلات المصرفية القائمة على التكنولوجيا، أدى إلى زيادة المخاطر التي ترتبط بالتكنولوجيا، وللسبب هذا يحرص مصرف أبوظبي الإسلامي على الاستثمار بصورة متواصلة في سبل وإجراءات تضمن استمرارية الأعمال وسلامة البنية التحتية وفي تخطيط استعادة البيانات والتعافي من الكوارث وغير ذلك من الموارد ذات الصلة بغية الحد من هذه المخاطر.

وخطة استمرارية الأعمال لدينا هي نظام متكامل من الضوابط الداخلية والبنية التحتية التي تعمل بصورة متناسقة وتشكّل نهجاً استباقيّاً فعالاً في تجنب المخاطر والحد من تأثيرها. ومع ذلك فلا يمكن لأي مؤسسة إعطاء ضمانات مطلقة على أن التدابير الوقائية التي تتخذها ستستمر في الحد من مخاطر التكنولوجيا، وهو ما دفعنا في مصرف أبوظبي الإسلامي أيضاً إلى وضع خطة للتعافي من الكوارث تهدف إلى التعامل مع أي حدث يمكن أن يعطّل عملياتنا اليومية.

وقد قام مصرف أبوظبي الإسلامي خلال عام 2018 باتخاذ إجراءات استباقية في جانب ضمان استمرارية الأعمال. حيث شهد العام تأسيس فريق استمرارية الأعمال إلى جانب اعتماد استراتيجيّة قوية لاستمرارية الأعمال، ولم يكتفي بذلك بل أنشأ مركز قيادة يعمل بصفة الكيان الرئيسي ونقطة الاتصال التي تتيح مزيداً من الأتمتة وتعزيز درجة سلامة البيانات. كما أطلق مصرف أبوظبي الإسلامي أسبوع استمرارية الأعمال، وذلك في إطار الجهود المبذولة لرفع الوعي والتعريف بممارسات أفضل في مواجهة المخاطر المحتملة، وتأثير تلك المخاطر والتدابير الوقائية.

الأمن السيبراني

(103-1), (103-2), (103-3)

أصبح الأمن السيبراني قضيةً تثير القلق بصورة متزايدة في السنوات الأخيرة مع وصول القطاع المصرفي إلى مستويات أعلى من التطوّر الرقمي. ولهذا السبب فقد وضعه مصرف أبوظبي الإسلامي في عام 2018 ضمن أهم الأولويات التي سيتم التركيز عليها خلال عام 2019 ونحن نستهل رحلة التحول الرقمي. كما واصلنا خلال العام اتخاذ تدابير هامة لتأمين معلومات المتعاملين وعملياتنا، وحمايتها من أي تهديدات محتملة تتعلق بالأمن السيبراني، حتى حققنا في مجال أمن المعلومات المنجزات التالية:

- تأسيس قسم أمن المعلومات للمجموعة
- استكمال السنة الأولى من برنامج التحوّل في أمن المعلومات ISTP بـ (12) مبادرة تم إنجازها بنجاح بما يشمل، دون أن يقتصر على:

1. استخبارات سيبرانية متطورة
2. تعزيز عمليات المراقبة والضوابط التي تحول دون تسرب البيانات
3. تطوير السياسات وأطر العمل
4. بناء القدرات في دوائر أمن المعلومات في جميع أقسام المصرف مع تعزيز المعارف ومستوى الوعي بالمخاطر.

5. العمليات – تطوير العمليات التجارية والتشغيلية والتقنية وتعزيزها بحيث تصبح قادرةً على مقاومة الهجمات السيبرانية والانتهاكات الأمنية والتعامل معها.
6. التكنولوجيا – تصميم وتطبيق الضوابط التقنية التي من شأنها تعزيز قدرتنا على حماية المصرف من الهجمات السيبرانية، واكتشافها مبكّراً والاستجابة لها والتعافي منها.
7. "حماية" HIMAYA هي العلامة التجارية التي أنشأها مصرف أبوظبي الإسلامي لأمن المعلومات والوقاية من أعمال الاحتيال، والتي قام بتطويرها لتكون محور برنامجه للتوعية والتدريب في مجال أمن المعلومات.
8. برنامج توعية وتدريب على أمن المعلومات بغية تحسين الامتثال لسياسة أمن المعلومات وتقليل المخاطر وتجنب الخسائر والإخفاقات وبالنتيجة خفض التكاليف. يهدف البرنامج إلى رفع مستوى الوعي بمفاهيم أمن المعلومات وضمان اعتماد أفضل الممارسات في جميع المجالات.
9. استضافت حملات تعزيز أمن المعلومات العديد من الفعاليات، بما في ذلك حلقات النقاش والحوارات بالشراكة مع شرطة أبوظبي، وبرنامج خليفة لتمكين الشباب "أقدر" AQDAR، وجمعية الإمارات للحماية من مخاطر الإنترنت E-SAFE، من أجل تعزيز الوعي بأمن المعلومات.
10. الأمن السيبراني على وسائل التواصل الاجتماعي – ندرك القوة الكامنة وراء مشاركة المعرفة عبر قنواتنا الشهيرة على منصات التواصل الاجتماعي، ونوظّف إمكاناتها الهائلة بعدة طرق تشمل تثقيف عملائنا حول قضايا تتعلّق بأمن المعلومات، بما في ذلك تثقيف المتعاملين حول القضايا والمشاكل ذات الصلة من خلال مختلف حملات أمن المعلومات.



العمل المصرفي المستدام

(102-21), (102-31)

يُرسّخ مفهوم "الأعمال المصرفيه الإسلاميه" في جوهره الممارسات المصرفية المسؤولة، وهو السبب وراء اعتماد مصرف أبوظبي الإسلامي نهجاً حيويّاً وفعالاً في تحقيق التوازن ما بين الاستدامة والعمل المصرفي المسؤول. فنحن نرى ممارساتنا المتعلقة بالاستدامة على أنها أداةً تمكننا من تعزيز المبادئ المصرفية المسؤولية وأهميَّة تحقيق الريادة على مستوى الدولة في هذا المجال. وقد نجحنا في الجمع ما بين مبادئ الشريعة الإسلامية مع أهم ممارسات الاستدامة في العالم لنقدّم لأصحاب المصلحة لدينا المنفعة المتبادلة المقترنة بإيجاد نظامٍ مصرفي أخلاقي متين.

إدارة الاستدامة

الاستماع لأصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة هم جوهر أي مؤسسة. ولفهم الطريقة التي تؤثر فيها أعمالنا عليهم، نحرص دائماً على التفاعل معهم بصورةٍ متكررة وباستخدام أساليب وقنواتٍ متنوعة، جاعلين هذا إحدى أولويّاتنا. يوضح الجدول أدناه مختلف مجموعات أصحاب المصلحة في مصرف أبوظبي الإسلامي، مع بيان أساليب مشاركتهم ووتيرتها إلى جانب الآراء والملاحظات التي تلقّيناها منهم خلال عام 2018.

قمنا أيضاً خلال عام 2018 بإشراك أصحاب المصلحة في صياغة استراتيجيتنا الجديدة للاستدامة ومدتها ٥ سنوات. حيث جُمعت مدخلات أصحاب المصلحة بترتيبٍ منهجي، وتم تجميعها وتحليلها من أجل إتاحة دمج الخلاصة النهائية من هذه المدخلات ضمن الاستراتيجيّة الشاملة.



العمل المصرفي المستدام

- إدارة الاستدامة
- محاور الإستدامة والبرامج
- هيكل الحوكمة الخاص بالاستدامة
- إعلان دبي بشأن التمويل المستدام
- التوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة UNSDGs
- التوافق مع رؤية الإمارات 2021

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



المستثمرون

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

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

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

(102-30), (102-33)

مصفوفة الأهمية النسبية

قمنا في أثناء صياغتنا لاستراتيجيتنا الخاصة بالاستدامة بتحديد قائمة بالموضوعات التي من شأنها أن تؤثر تأثيراً كبيراً على تقييمات وقرارات أصحاب المصلحة، بالإضافة إلى إشراكهم عبر استخدام استطلاع للرأي. كما اتبّعنا تعريف المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI للأهمية النسبية من أجل إعداد تقارير الاستدامة، وكذلك بغرض تحديد محتوى التقرير والاستراتيجيّة.

الهدف من تحليل الأهمية النسبية هو تحديد القضايا الاقتصادية والبيئية والاجتماعية "الأهم" والأكثر إلحاحاً، والتي قد يكون لها انعكاساتٌ كبيرة على أداء أعمال مصرف أبوظبي الإسلامي أو تؤثر جوهريًا على تقييمات وقرارات أصحاب المصلحة.

عملية تنفيذ التحليل

النتيجة التي توصلنا إليها بعد إجراء التصنيف الشامل لأصحاب المصلحة والمبين أعلاه هي تحديدَ كلّ مجموعةٍ من أصحاب المصلحة لعددٍ من القضايا الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، والتي يرد تفصيلها في ما يلي.

ويأتي تحليل الأهميّة النسبية ليضعَ بناءً على ذلك أولوياتٍ لهذه المجالات ويُبرز أهميّتَها بالنسبة لكلّ مجموعةٍ من أصحاب المصلحة وللمصرف. ولضمان الدقة في إجراء تحليل الأهمية النسبية، أُعدّ استطلاعٌ شاملٌ للرأي وأُرسل لعينةٍ من كل واحدة من مجموعات أصحاب المصلحة، طُلب منهم فيه تقييم كل جانبٍ اجتماعي وبيئي واقتصادي من 1-10 (بحيث يشير ١٠ إلى بندٍ "بالغ الأهمية" في حين أن ١ يعني أن البند على "أدنى درجة من الأهمية"). وتُظهر الملاحق 5–1 الاستطلاعات التي أُرسلت وملأها كبار المديرين وأصحاب المصلحة في مصرف أبوظبي الإسلامي، على النحو التالي:

الملحق 1

استكملته عينة من 400 موظف ورئيس قسم الموارد البشرية

الملحق 2

استكملته عينة من 400 من المتعاملين ورئيس قسم الخدمات المصرفية للأفراد

الملحق 3

استكملته مجموعتان مؤلفتان من المنظمات غير الحكومية ورئيس لجنة الاستدامة

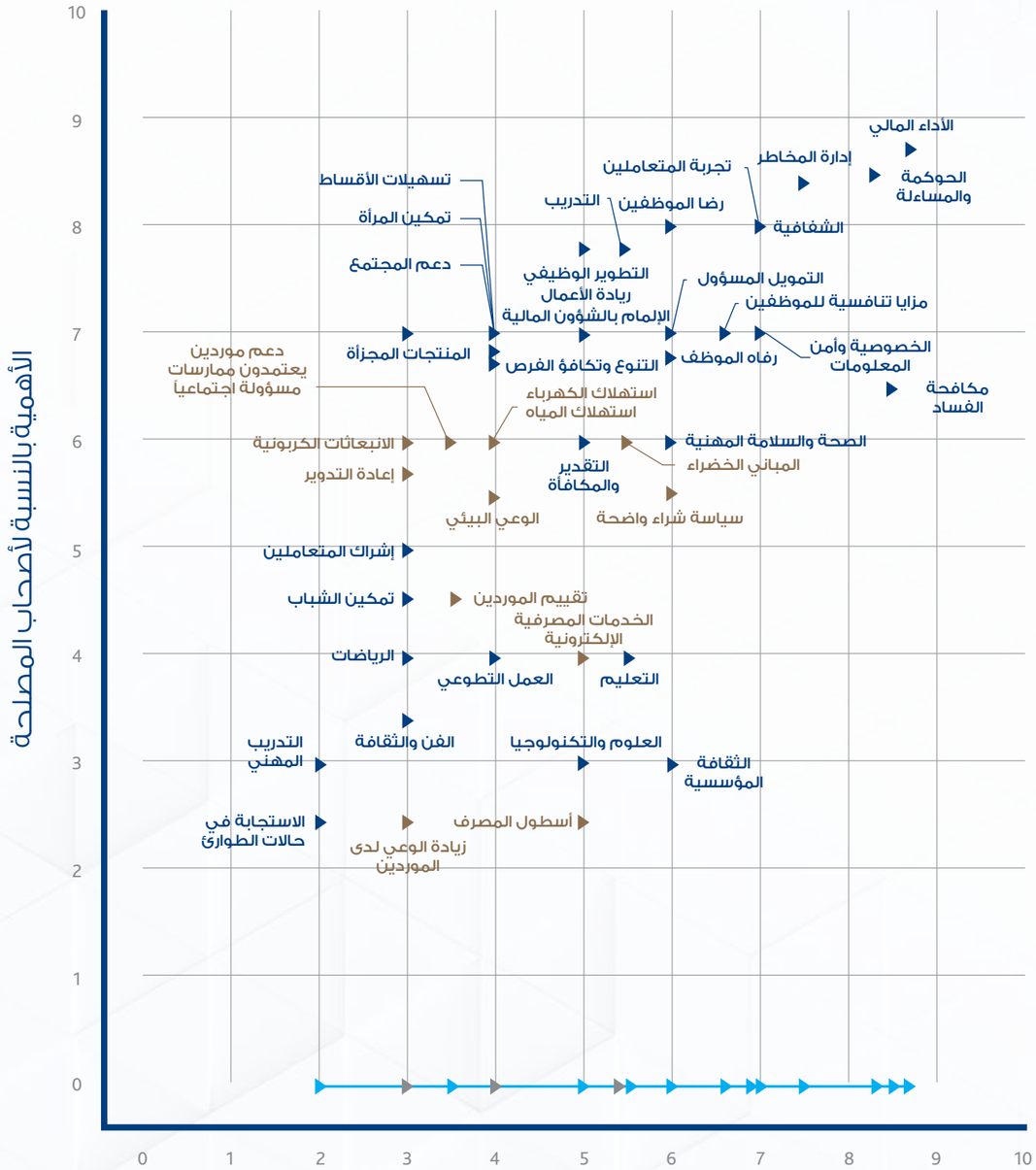
الملحق 4

استكملته مجموعة من الموردين ورئيس قسم إدارة الموردين

يجب الإشارة هنا إلى أن مجموعة أصحاب المصلحة الوحيدة التي لم يتم الاتصال بها هي حملة الأسهم، الذين سنقوم بإجراء التحليل معهم في منتصف هذا العام.

قمنا من ثمّ بتحليل نتائج استطلاع الرأي وأعددّ بناءً عليه الرسم البياني التالي، الذي يحدد الجوانب ذات الأهمية النسبية العالية (التي يتعين على مصرف أبوظبي الإسلامي دراستها وإدماجها في استراتيجيته) وتلك التي تُعتبر الأقل أهميّةً ويمكن تجاوزها.

(102-21), (102-31)



حدود التأثير

(102-47)

يسرد الجدول أدناه جميع البنود ذات الأهمية وفق معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI، موضّحاً حدود التأثير مع إعطاء أرقام مرجعية للصفحات التي تتناول هذه البنود:

مسألة ذات أهمية	بند الأهمية النسبية المنسجم مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	حدود التأثير	رقم الصفحة في التقرير
مكافحة الرشوة ومكافحة الفساد	مكافحة الفساد	المستثمرون والمتعاملون والموظفون	19, 24, 25
التقدير والمكافأة	علاقات الموظفين/الإدارة، التدريب والتعليم	الموظفون	58, 59
الفن والثقافة	المجتمعات المحلية	المجتمع	87, 88, 89
الوعي البيئي	الامتثال البيئي	البيئة والمجتمع والموظفون	79, 80, 81, 86
الانبعاثات الكربونية	الامتثال البيئي	البيئة	79, 80
التدريب والتطوير الوظيفي	علاقات الموظفين/الإدارة، التدريب والتعليم	الموظفون	56, 57, 58, 59
سياسات وإجراءات واضحة	الممارسات الخاصة بالشراء	الموردون	77, 78
مزايا تنافسية للموظفين	علاقات الموظفين/الإدارة	الموظفون	59, 60, 61
الثقافة المؤسسية	علاقات الموظفين/الإدارة	الموظفون	45, 46, 47, 49, 58
إشراك المتعاملين	الإفصاحات العامة (الملف المؤسسي – المنتجات والخدمات)	المتعاملون	63, 64, 65, 66, 69, 71
الرقمنة	الإفصاحات العامة (الملف المؤسسي – المنتجات والخدمات)، الممارسات الخاصة بالشراء	المتعاملون، الموردون	65, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 75, 76, 77
التنوع وتكافؤ الفرص	علاقات الموظفين/الإدارة، التدريب والتعليم	الموظفون	49, 50, 51, 52
الخدمات المصرفية الإلكترونية	الإفصاحات العامة (الملف المؤسسي – المنتجات والخدمات)، الممارسات الخاصة بالشراء	المتعاملون	66, 67, 68
القنوات المصرفية الإلكترونية (السحب بدون بطاقة)	الإفصاحات العامة (الملف المؤسسي – المنتجات والخدمات)، الممارسات الخاصة بالشراء	المتعاملون	69, 72, 73

(102-47)

مسألة ذات أهمية	بند الأهمية النسبية المنسجم مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	حدود التأثير	رقم الصفحة في التقرير
التعليم	المجتمعات المحلية، علاقات الموظفين/ الإدارة، التدريب والتعليم	المجتمع	71
استهلاك الكهرباء	الامتثال البيئي	البيئة	79
الاستجابة في حالات الطوارئ	المجتمعات المحلية	المجتمع	67, 68
ريادة الأعمال	المجتمعات المحلية	المجتمع	72
فروع إكسبرس	الإفصاحات العامة (الملف المؤسسي – المنتجات والخدمات)	المتعاملون	65
تسهيلات الأقساط	الإفصاحات العامة (الملف المؤسسي – المنتجات والخدمات)	المتعاملون	69
الإلمام بالشؤون المالية	المجتمعات المحلية	المجتمع، المتعاملون	71
الأداء المالي	الأداء الاقتصادي	المستثمرون	16, 17
الحوكمة والمساءلة	الإفصاحات العامة (الحوكمة)	المستثمرون	20, 21, 22, 23
المباني الخضراء	المواد، الطاقة، المياه، الامتثال البيئي	البيئة	79
الصحة والسلامة المهنية	الصحة والسلامة المهنية	الموظفون	46, 47
زيادة وعي الموردين	الممارسات الخاصة بالشراء	الموردون	77, 78
التدريب المهني	المجتمعات المحلية، التوظيف	المجتمع	55
مراقبة أسطول المصرف	الامتثال البيئي	البيئة	79

(102-47)

مسألة ذات أهمية	بند الأهمية النسبية المنسجم مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	حدود التأثير	رقم الصفحة في التقرير
نظام جديد لتخطيط الموارد	الممارسات الخاصة بالشراء	الموردون	77, 78
الخصوصية وأمن المعلومات	خصوصية المتعاملين	المتعاملون، الحوكمة	26, 27
إعادة التدوير	الامتثال البيئي	البيئة	81
خفض استهلاك البلاستيك	الامتثال البيئي	البيئة	81
إدارة العلاقات	الإفصاحات العامة (الحوكمة)	المستثمرون	12, 20, 21
إدارة السمعة المؤسسية	الإفصاحات العامة (الحوكمة)	المستثمرون	20, 21, 22, 23
التمويل المسؤول	المصرفية الأخلاقية والنزاهة، الامتثال البيئي	المتعاملون، البيئة	29, 71
إدارة المخاطر	الإفصاحات العامة (الحوكمة)	المستثمرون	22, 23, 24, 25
رضا الموظفين	علاقات الموظفين/الإدارة	الموظفون	58
العلوم والتكنولوجيا	المجتمعات المحلية	المجتمع	74, 75, 79, 80
المنتجات المجزأة	الإفصاحات العامة (الملف المؤسسي – المنتجات والخدمات)	المتعاملون	63, 64, 65, 66, 69
نمو القيمة للمساهمين	الأداء الاقتصادي	المستثمرون	20
المعايير الاجتماعية – البيئية الخاصة بالموردين في نماذج التقييم	الممارسات الخاصة بالشراء	الموردون	78

(102-47)

مسألة ذات أهمية	بند الأهمية النسبية المنسجم مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	حدود التأثير	رقم الصفحة في التقرير
الرياضات	المجتمعات المحلية	المجتمع	85, 86
دعم المجموعات المجزأة (الفقراء، كبار السن، أصحاب الهمم)	المجتمعات المحلية	المجتمع	49, 84, 85, 87
دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة والنساء والموردين المحليين	المجتمعات المحلية، الممارسات الخاصة بالشراء	الموردون	46, 55, 60, 63, 70, 76, 78, 88
الشفافية	الإفصاحات العامة (الحوكمة)، التوظيف	المستثمرون، المتعاملون، الموظفون	20, 63, 77
دعم الموردين للمجتمع	الممارسات الخاصة بالشراء	الموردون	78
العمل التطوعي	المجتمعات المحلية	المجتمع، الموظفون	49, 70, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89
الحد من النفايات	الامتثال البيئي	البيئة	81
استهلاك المياه	الامتثال البيئي	البيئة	80
إدارة الثروات	الأداء الاقتصادي	المستثمرون	14, 16, 17
رفاه الموظف	علاقات الموظفين/الإدارة، التدريب والتعليم	الموظفون	46, 47, 58, 59
تمكين المرأة	المجتمعات المحلية، الإفصاحات العامة (الملف المؤسسي – المنتجات والخدمات)	الموظفون، المجتمع، المتعاملون	46, 55, 60, 63, 70, 88
تمكين الشباب	المجتمعات المحلية، الإفصاحات العامة (الملف المؤسسي – المنتجات والخدمات)	المجتمع، المتعاملون	64, 85, 86

إطار الاستدامة

استطعنا من خلال تنفيذ استراتيجيتنا الجديدة وإشراك أصحاب المصلحة للمرة الثانية تحديث إطار الاستدامة، وذلك انطلاقاً من قناعتنا بضرورة التحديث المتواصل لإطار عملنا واستراتيجيتنا بما يتماشى مع اتجاه أهداف أعمالنا.

هـــدفـــنـــا:

العمل المصرفي المستدام على الأصول



القيم

تعاملات مستوحاة من الشريعة الإسلامية

اليسر

الإتقان

الشفافية

المنفعة المشتركة

الضيافة

التسامح

الرسالة

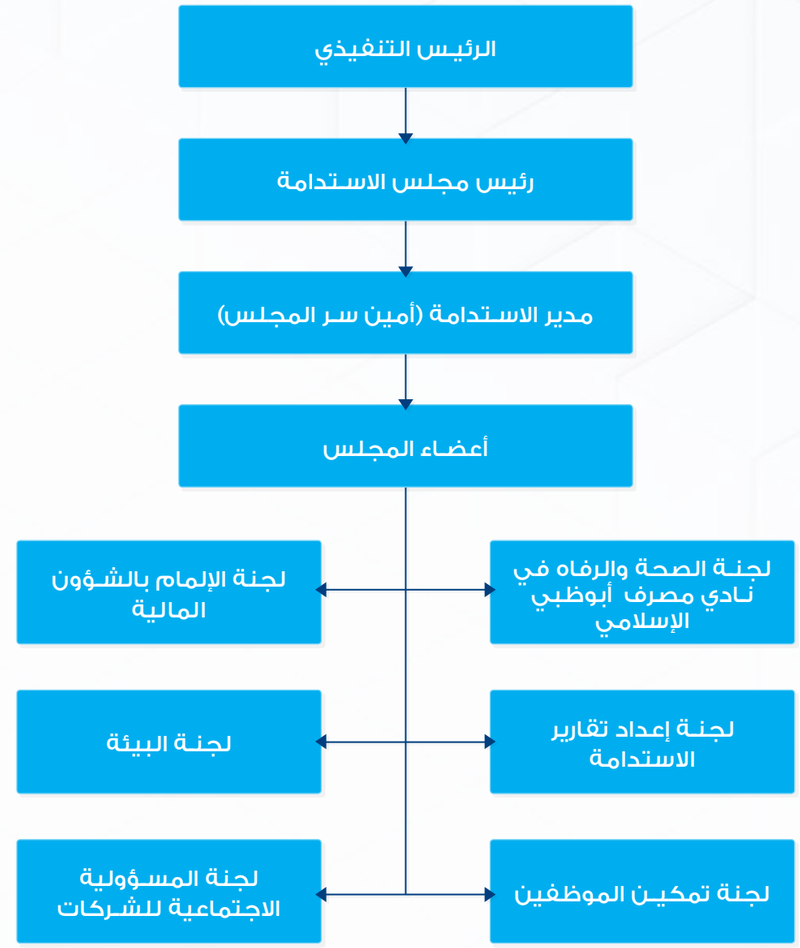
توفير حلول مالية مستدامة تركز على المتعاملون من خلال دمج إلتزامات إجتماعيه وبيئيه وأمور أخرى تتعلق بالحوكمه ضمن عملياتنا، في عملياتنا، بهدف خلق قيمة لأصحاب المصلحة.

الرؤية

أن نصبح بنكاً مستداماً من الدرجة الأولى على مستوى المنطقة.

هيكل الحوكمة الخاص بالاستدامة

حرصاً منا على تعزيز التزامنا بمبدأ الاستدامة فقد أنشأنا مجلس حوكمة الاستدامة الذي يعدّ كل عضوٍ فيه مسؤولاً عن تحسين تأثير المصرف على مسار الاستدامة.



إعلان دبي بشأن التمويل المستدام

(307-1)

يفخر مصرف أبوظبي الإسلامي بكونه واحدً من 11 مؤسسة مالية في دولة الإمارات وقعت على "وثيقة إعلان دبي للمؤسسات المالية التابعة لدولة الإمارات العربية المتحدة بشأن التمويل المستدام". وترسّخ مشاركتنا في هذه الوثيقة كلّ عامٍ التزامنا القوي بمواءمة أنشطة المصرف مع "رؤية الإمارات 2021"، والتزام حكومة دولة الإمارات باتفاق باريس الخاص بتغير المناخ، واتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق أصحاب الهمم، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، و"الأجندة الخضراء لدولة الإمارات 2015 – 2030".

التوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة UNSDG

قمنا، وللسنة التالية على التوالي، بمراقبة ومراجعة عملياتنا اليومية واستطعنا تحديد البعض منها الذي يتوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. ونطمح إلى زيادة إسهاماتنا في تحقيق المزيد من هذه الأهداف سنةً بعد سنة.



الهدف	الأثر الذي أحدثناه في 2018
3 الصحة الجيدة والرفاه	يضم مقرنا الرئيسي الجديد صالة تمرينات رياضية مجهزة بالكامل وبأحدث المواصفات بما يضمن لموظفينا الصحة الجيدة. استثماراتنا في أدوات التكنولوجيا توفّر للمتعاملين الخدمات المريحة التي يسهل الوصول إليها. شارك 163 من موظفينا في التدريب الخاص بمسؤول حالات الطوارئ والإخلاء. قمنا خلال النصف الثاني من عام 2018 بإعادة تجديد 197 من حقائب الإسعافات الأولية من أجل ضمان سلامة موظفينا وعملائنا.
4 التعليم الجيد	تدريب وظيفي بمعدّل يبلغ 5.77 يوماً وسطياً لكل موظف. قدّمنا في عام 2018 فرص التدريب المهني الداخلي لـ 70 من طلاب الجامعات المحلية في دولة الإمارات.
5 المساواة بين الجنسين	تمثّل الإناث ما نسبته 32% من القوة العاملة لدينا، كما نسعى بصورةٍ متواصلة إلى زيادة هذه النسبة. صُمّم برنامج "تمكين" لتشجيع المزيد من السيدات على التقدّم إلى الأدوار القيادية العليا داخل المصرف عبر المزيد من التطوير للمهارات اللازمة للاضطلاع بمهام مستوى الإدارة العليا. وقد شاركت 9 من السيدات الإماراتيات في هذا البرنامج في عام 2018. عمل فريق التوطين بجدّ في مشروع إنشاء حضانة/وحدة رعاية نهارية في المقر الجديد لمصرف أبوظبي الإسلامي. يتلقى موظفونا من الإناث والذكور نفس القدر من أيام التدريب تقريباً (5.4 – 6.9).
8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد	النموّ السنوي الذي نحققه وأداؤنا المالي يسهم في نمو الاقتصاد الكلي للدولة بصفتنا بنكاً رائداً في دولة الإمارات العربية المتحدة. أتممنا ما يزيد على 20 معاملة رفيعة المستوى عبر آليّات التمويل المهيكل والمشترك.
12 الاستهلاك والإنتاج المسؤولان	نرصد استهلاكنا من المياه والكهرباء والوقود مع التأكد من توظيف ضوابط فعّالة لضبط وإدارة استخدامنا لهذه الموارد. نهجنا الاستراتيجي يولّد أعلى قيمة ممكنة لجميع أصحاب المصلحة مع إجراء أعمالنا بطريقةٍ مسؤولة في الوقت ذاته. نشجع أصحاب المصلحة على اعتماد خياراتٍ صديقةٍ للبيئة عبر رقمنة أنظمة المشتريات. تهدف الاتفاقية بين شركة أبوظبي للتوزيع ADDC وإم بي إم العقارية MPM إلى تقليل استهلاك المياه والكهرباء. لا تطلب فروع "إكسبرس" من المتعاملين أي مستندٍ ورقي وذلك من أجل تقليل استهلاك الورق.

التوافق مع رؤية الإمارات 2021

نحرص كل عام على التأكّد من توافق ممارساتنا الخاصة بالتنمية مع رؤية الإمارات بصفتنا أحد البنوك الرائدة في الدولة. ونقدّم أدناه بعض الأمثلة على ذلك:

بند الرؤية	الأثر الذي نحدثه
متحدون في الرخاء بيئة وبنية تحتية مستدامتان 	نرصد استهلاكنا من المياه والكهرباء والوقود مع التأكد من توظيف ضوابط فعّالة لضبط وإدارة استخدامنا لهذه الموارد. نهجنا الاستراتيجي يولّد أعلى قيمة ممكنة لجميع أصحاب المصلحة مع إجراء أعمالنا بطريقةٍ مسؤولة في الوقت ذاته. نشجع أصحاب المصلحة على اعتماد خياراتٍ صديقةٍ للبيئة عبر رقمنة أنظمة المشتريات. تهدف الاتفاقية بين شركة أبوظبي للتوزيع ADDC وإم بي إم العقارية MPM إلى تقليل استهلاك المياه والكهرباء. لا تطلب فروع "إكسبرس" من المتعاملين أي مستندٍ ورقي وذلك من أجل تقليل استهلاك الورق.
متحدون في المعرفة اقتصاد تنافسي قائم على المعرفة 	عملنا في القطاع المصرفي يعني أننا نساهم بصورةٍ مباشرة في نمو الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي. استطعنا تحقيق واحدةٍ من أعلى نسب التوطين في القطاع، إذ يشكل المواطنون الإماراتيون 36% من موظفينا. نحصل حالياً على 97% من احتياجاتنا من مجموعة مختارة من الموردين المحليين. حققنا النقاط المستهدفة التي وضعها المصرف المركزي بشأن التوطين.
متحدون في المسؤولية مجتمع متماسك متمسك بهويته وتراثه الوطني الأصيل 	استهدفت بعض مبادراتنا المجتمعية تعزيز الأدب وجميع أشكال الفن من أجل تعزيز الهوية الوطنية لدولة الإمارات والحفاظ على ثقافتها الغنية وتثقيف المجتمع المحلي والدولي. ندعم العديد من الأنشطة الدينية حيث قمنا على سبيل المثال بتوزيع 29,735 قطعةً من مواد البقالة خلال شهر رمضان.

جائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات

أحد أبرز منجزات هذا العام أيضاً هو حصولنا للمرة الثانية على "علامة غرفة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات". وتُعدُّ هذه العلامة أعلى مستوى من التقدير والتكريم على مستوى الإمارات لجهود الشركات في مجال المسؤولية الاجتماعية. إنه لشرفٌ وامتياز لنا أن نُمنح هذه الجائزة والتميُّز ونتطلع على مدى السنوات المقبلة إلى مواصلة هذا الإرث الذي حققناه.

تمكين موظفينا

(103-1), (103-2), (103-3)

نحن في مصرف أبوظبي الإسلامي نعتبر موظفينا جوهرَ أعمالنا. ونفخر بمساعدتهم على بلوغ كامل إمكاناتهم من خلال الدعم المخصص حسب احتياجاتهم وتوفير فرص التطوير وتقديم المشورة. إذ نؤمن بأن تهيئة البيئة المؤسسية المناسبة تشجع الموظفين على النمو وعلى تعظيم مساهمتهم المباشرة في تحقيق رؤيتنا وأهدافنا العامة، كما أن من شأنها أن تمنحهم شعوراً بالملكية والمسؤولية والهدف.

نولي كذلك أهميّةً كبيرة لمسألة ضمان تزويد موظفينا والمديرين التنفيذيين بالدعم والتدريب والممارسات والسياسات ذات الصلة والضرورية لتمكينهم من أداء أدوارهم بفاعلية. ولهذا السبب يتعاون قسم الموارد البشرية تعاوناً وثيقاً مع وحدات العمل المختلفة طوال الفتره الوظيفية بغية فهم متطلبات القدرات، والفجوات الموجودة في المهارات أو الكفاءات اللازمة لدعم احتياجات العمل، ولتيسير ما يتعلق بإدارة الأداء وبتنفيذ المبادرات ذات الصلة بالمواهب والمكافآت من أجل تمكين المصرف من تحقيق أهدافه الاستراتيجيّة.

تؤدي قيادتنا دوراً بالغ الأهمية في إرساء وتعزيز ثقافةٍ مؤسسية إيجابية، ويتأتّى ذلك عبر التعبير الواضح عن رؤية المصرف ورسالته وسياسته واستراتيجيّته وقيمه، مع اتّباع نهجٍ في قيادة المصرف يتّسم بانفتاحه وشفافيّته. ويعتقد الفريق القيادي بأهميّة أفكار ووجهات نظر كل واحدٍ من موظّفيه، وبناءً عليه يُشجّع الموظفين ويُمكّنهم من المشاركة في إيجاد طرقٍ لتحسين عملياتنا والإسهام الفعّال في صنع القرار.



تمكين موظّفينا

- الصحة والسلامة المهنية
- العمل التطوعي
- تمكين الموظّفين
- السعادة

الصحة والسلامة المهنية

(103-1), (103-2), (103-3), (403-2)

يلتزم مصرف أبوظبي الإسلامي التزاماً تاماً بتوفير بيئة تؤمّن الصحة والسلامة لجميع العاملين، ويضع ضمن أهدافه السعي المتواصل إلى رفع مستوى الصحة والسلامة في البيئة التي يعمل فيها موظّفيه. يأتي ذلك باتخاذ القرارات الصحيحة المناسبة، والقيام بالإجراءات الملائمة التي تحمي زملاءنا وغيرهم. وفي سبيل ذلك، سنواصل سعينا المستمر والجاد لتحقيق التالي:

- تطوير برامج لتجنُّب حدوث إصابات أو أمراض، وتنفيذها وضمان استمراريتها.
- تلبية، أو حتى تجاوز، جميع المتطلبات والمعايير، التشريعية منها أو تلك التي تأتي في إطار الممارسات الجيدة ضمن القطاع.
- تحديد المخاطر المحتملة في مكان العمل والتقليل منها ما أمكن في الحدود المعقولة.
- التأكد من تصعيد أي مخاطر كبيرة على الصحة والسلامة إلى مستوى الإدارة العليا والنظر فيها، حسب الاقتضاء.
- التحسين المستمر لنظام إدارة الصحة والسلامة في مصرف أبوظبي الإسلامي.
- ضمان مشاركة العاملين والتشاور معهم في المسائل المتعلقة بالصحة والسلامة في مصرف أبوظبي الإسلامي.
- يتطلب نجاح برنامج الصحة والسلامة مشاركة جميع الموظفين وتكريس جهودهم، وعليه فيجب أن يتحمل جميع الموظفين مسؤولية تنفيذ برنامج الصحة والسلامة المهنية.

المقر الجديد لمصرف أبوظبي الإسلامي

نؤمن في مصرف أبوظبي الإسلامي بأهمية المنزل والأسرة ورعاية بعضنا البعض. وبناءً عليه فعندما انتقلنا إلى مقرنا الرئيسي الجديد حرصنا على تصميمه بحيث يمنح الشعور بالترحيب ويعكس النظرة المستقبلية لدى كلٍّ من موظفينا وأعمالنا.

قيمنا كانت منذ البداية الأساس في نجاح أعمالنا. وقد صُمّم مقرنا الجديد بحيث يضع احتياجات موظفينا في الاعتبار، ويلهمنا بأن نعيش قيمنا في كل يوم.

ميزات المساحات المكتبية في مقرنا الجديد:

- صُمّمت مكاتب وكراسي كل محطة عمل بطريقة هندسية إرجونومية تراعي أعلى درجات الراحة. فهي قابلة للتعديل بسهولة لتناسب كلّ مستخدم خصيصاً.
- يضم المقر كافيتريا للعاملين على الطابق السادس تفتح كلّ يوم عمل من الساعة 7 صباحاً حتى الساعة 4 مساءً. وتوجد كذلك منطقة مخصصة للنساء لتناول الطعام في كافتيريا الموظفين.
- تحتوي كل منطقة مكتبية على كل واحدٍ من الطوابق على مطبخ مشترك مجهّز بثلاجة وميكروويف وآلة لصنع القهوة وغسالة صحون وموزعات المياه المفلترة.

- يضم مقرنا الرئيسي الجديد أماكن واسعة لوقوف السيارات لكلٍّ من الزوار والموظفين.
- تشمل المرافق الأخرى قاعات اجتماعاتٍ مشتركة ومرافق للصلاة ومساحات تخزين وصالة ألعابٍ رياضية لكل من الذكور والإناث وخدمات البريد والتوزيع.

نادي مصرف أبوظبي الإسلامي

(403-2)

نادي مصرف أبوظبي الإسلامي هو فريقٌ مؤلف من عددٍ من موظفي المجموعة المختارين من أقسامٍ وخلفيات مختلفة، ويتخصص الفريق بتعزيز ثقافة مصرف أبوظبي الإسلامي من تحقيق التوازن بين العمل والحياة. يقوم نادي مصرف أبوظبي الإسلامي بإطلاق وتنفيذ مجموعةٍ واسعة من الأنشطة الاجتماعية والرياضية تهدف إلى تشجيع جميع الموظفين على المشاركة والتواصل في إطار أنشطةٍ توفّر المرح والمتعة. وينظم النادي فعالياتٍ فصلية مثل البطولات الرياضية والأيام العائلية والرحلات والكثير غير ذلك، يحظى خلالها الموظفون بالعديد من فرص المشاركة في نطاقٍ واسع من الأنشطة والتواصل مع بعضهم البعض خارج إطار أجواء المكتب الرسمية وتعميق الروابط ما بينهم، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى إثراء الحياة العملية للجميع.

يسعى مصرف أبوظبي الإسلامي أيضاً إلى استقطاب عروض خاصة وترويجية مخصصة يقدّمها عدد كبير من شركات البيع بالتجزئة والفنادق والمنافذ في المنطقة لجميع موظفي المجموعة، وذلك تحت مظلة لجنة الترويج للموردين التابعة للمصرف.

التدريب على شؤون الصحة والسلامة

جميع دوراتنا التدريبية في مجال الصحة والسلامة مسجّلة في تقويمٍ يوضّح بالتفصيل نوع كل جلسة ووتيرة تكرارها وما يرتبط بها من جوانب لوجستية.

عدد المشاركين

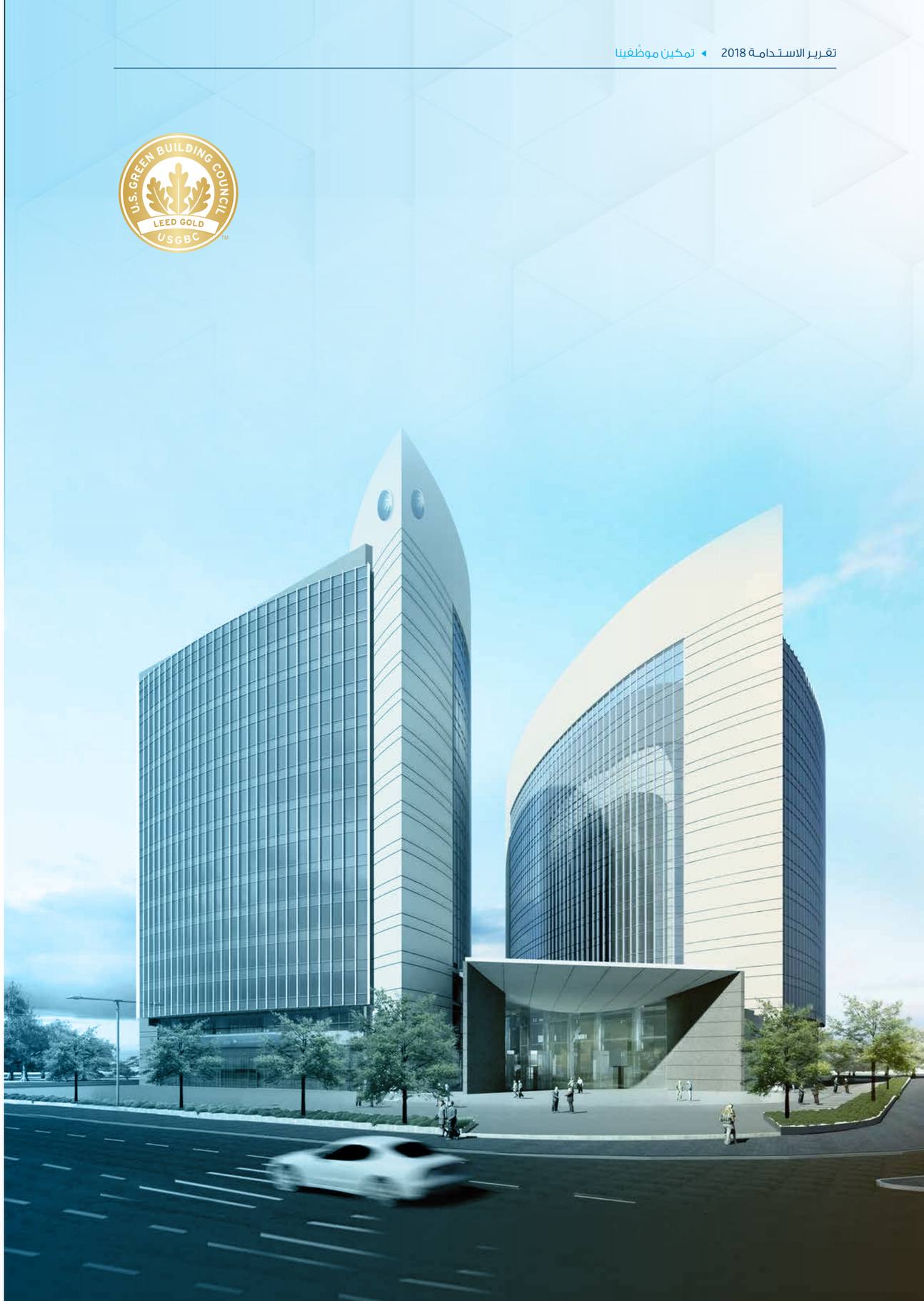
	2017	2018
التدريب على الإسعافات الأولية	90	76
تدريب مسؤول حالات الطوارئ والإخلاء	73	163

نظراً لطبيعة أعمالنا وتدابير الصحة والسلامة القوية التي اتخذناها، لم يتم الإبلاغ هذا العام عن أي إصاباتٍ أو وفيات متعلقة بالعمل.

سجل الحوادث

يرصد فريق الصحة والسلامة باستمرار كافة الحوادث التي تحدث في مكاتبنا أو فروعنا ويقوم بإعداد تقارير عنها. وقعت خلال عام 2018 حادثتان طفيفتان، وقد تمت متابعتهما جيّداً واتخاذ التدابير المناسبة بشأنهما. وتسرنا الإشارة إلى أن أياً منهما لم تسفر عن آلامٍ أو رضوض أو صدمات طويلة الأجل.

وحرصاً من مصرف أبوظبي الإسلامي على تقديم كل ما يلزم من الدعم في مواجهة الحوادث في جميع أقسامه ومقاره، فقد وُزّعت صناديق الإسعافات الأولية في جميع مواقع المصرف، ويعاد تجديدها بصورةٍ دورية، هذا بالإضافة إلى موظفي المصرف المعتمدين بصفتهم مقدمو الإسعافات الأولية في مصرف أبوظبي الإسلامي، والذين دُرّبوا على التعامل مع حالات الطوارئ الطبية ضمن بيئة المكتب.



العمل التطوعي

نظراً لتسمية 2018 "عام زايد"، فقد حرصنا على تحقيق توافقٍ وثيق بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية وبين مبادرة "عام زايد" الحكومية. ونتج عن ذلك الرؤية وراء مبادرتنا التي أطلقنا عليها "100 مشروع بمناسبة مرور 100 عامٍ على نهج زايد". نجحنا خلال العام في الوصول إلى أكثر من 20,000 مستفيدٍ مع مشاركة أكثر من 600 متطوع (يرجى الاطلاع على الصفحة 82 للحصول على مزيد من التفاصيل حول عدد المتطوعين والأنشطة المنفذة).

نعمل حاليّاً إلى جانب ذلك على وضع سياسةٍ شاملة للعمل التطوعي تَنظّم مشاركة الموظفين في مختلف الأنشطة التي ننفّذها. وتتضمن هذه السياسة التعليمات وعمليات الموافقة والإجراءات اللازمة لإكمال عملية التسجيل على النحو الصحيح. هذه السياسة والإجراءات ستمكننا من تتبُّع ساعات العمل التطوعي لكل موظف بصورةٍ أفضل، وسنقوم بإدخال ذلك ضمن تقريرنا للعام المقبل.

تمكين الموظفين

التنوُّع والشمولية

(102-8), (103-1), (103-2), (103-3), (401-1), (405-1)

تعكس ثقافة العمل في مصرف أبوظبي الإسلامي التنوُّع ذاته الذي نجده في تركيبة سكان دولة الإمارات. فيتمتع موظفونا بميزة العمل ضمن بيئةٍ تجتمع فيها أكثر من خمسين جنسية كلّ يوم، لتبادل وجهات النظر والخبرات الفريدة والمتنوعة. ونحتفي في مصرف أبوظبي الإسلامي بجميع الخلفيات الثقافية بقدر ما نحترمها ونحتضنها، كما نحرص على إعطاء كلّ فردٍ الشعور بأنّه مرحّبٌ به للانضمام لعائلتنا الدولية.

أضفنا هذا العام هدف "الترحيب بمزيد من أصحاب الهمم" ضمن استراتيجيتنا الخاصة بالاستدامة، وذلك في إطار سعينا المستمر لتعزيز التنوع في مجتمع العمل. فنحن نوفر بيئةً تتيح للأفراد من مختلف الخلفيات والقدرات والديموغرافيا فرصة تحقيق النمو والازدهار سواءً على صعيد حياتهم المهنية أو الشخصية.



الموظفون العاملون بدوام كامل مقسمون بحسب الجنس

(102-8), (405-1)

عدد الموظفين العاملين بدوامٍ كامل	2017	2018
	2,039	2,021
الإناث	676	646
	33%	32%
الذكور	1,363	1,375
	67%	68%

الموظفون الجدد الذين تم توظيفهم سنوياً مقسمون بحسب الجنس

(401-1), (102-8), (405-1)

تعيينات جديدة	2017	2018
	198	260
الإناث	71	108
	36%	42%
الذكور	127	152
	64%	58%

الموظفون العاملون بدوام كامل مقسمون بحسب العمر

(102-8), (405-1)

	2017	2018
18 - 24 سنة	168	54
	8%	3%
25 - 34 سنة	618	559
	30%	28%
35 - 44 سنة	849	937
	42%	46%
45 - 54 سنة	328	384
	16%	19%
55 سنة فما فوق	76	87
	4%	4%

الموظفون الجدد الذين تم توظيفهم سنوياً مقسمون بحسب العمر

(102-8), (401-1), (405-1)

	2017	2018
18 - 24 سنة	20	23
	10%	9%
25 - 34 سنة	91	118
	46%	45%
35 - 44 سنة	70	90
	35%	35%
45 - 54 سنة	16	26
	8%	10%
55 سنة فما فوق	1	3
	1%	1%

الموظفون العاملون بدوام كامل مقسمون بحسب سنوات الخدمة

(102-8), (405-1)

	2017	2018
0 - 4 سنوات	1148	1035
	56%	51%
5 - 9 سنوات	452	471
	22%	23%
10 - 14 سنوات	338	398
	17%	20%
15 سنة فما فوق	101	117
	5%	6%

الموظفون العاملون بدوام كامل الإماراتيون مقابل الوافدين

(102-8), (405-1)

	2017	2018
الموظفون الإماراتيون	778	732
	38%	36%
الموظفون الوافدون	1,261	1,289
	62%	64%

الموظفون الجدد الذين تم توظيفهم سنوياً الإماراتيون مقابل الوافدين

(102-8), (401-1), (405-1)

	2017	2018
الموظفون الإماراتيون	50	114
	29%	44%
الموظفون الوافدون	120	1,144
	71%	56%

الموظفون العاملون بدوام كامل مقسمون بحسب الجنسية

(102-8), (405-1)

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

معدل الدوران لجميع الموظفين مقسمون بحسب الجنس

(401-1), (102-8)

	2017	2018
جميع الموظفين	17%	14%
الإناث	38%	21%
الذكور	24%	11%

معدل الدوران لجميع الموظفين مقسمون بحسب العمر

(401-1), (102-8)

	2017	2018
18 - 24 سنة	40%	22%
25 - 34 سنة	18%	35%
35 - 44 سنة	10%	28%
45 - 54 سنة	6%	7%
55 سنة فما فوق	25%	8%

موظفو الإدارة العليا مقسمون بحسب الجنس

(102-8), (405-1)

	2017	2018
الإناث	14	14
	8%	9%
الذكور	166	150
	92%	91%

تمكين المواهب الإماراتية

المواطن الإماراتي هو أحد الأصول الحقيقية في أهدافنا التنموية وسيبقى دائماً على رأس أولوياتنا عند تنفيذ برامجنا. لذلك، نسعى جادّين لاستخدام كامل إمكاناتنا لتأمين حياةٍ سعيدة وصحية وعلى أعلى المعايير لمواطنينا.

- صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان

يحافظ مصرف أبوظبي الإسلامي دوماً على مكانته الرائدة في المنطقة على اعتباره الجهة التي تدعم توظيف المواهب المحلية وتطويرها وتشجيعها، وذلك انطلاقاً من إدراكنا لأهمية الاستثمار في تطوير جيلٍ جديد من المختصين والخبراء الإماراتيين.

وقد منح معالي وزير الموارد البشرية والتوطين ومستشار كليات التقنية العليا في عام 2018 جائزةً تقديريّة لمصرف أبوظبي الإسلامي على إسهاماته في جهود توظيف خريجي الإمارات. علاوةً على ذلك، منحتنا وزارة الموارد البشرية والتوطين المركز الثالث نظراً للجهود المتميزة في مبادرة المُسرّعات الحكومية من أجل تعزيز التوطين في القطاع الخاص.

استراتيجيَّة التوطين

نؤمن في مصرف أبوظبي الإسلامي بالتخطيط المسبق سبيلاً لتحقيق نجاحاتنا. وقمنا من أجل ذلك بوضع استراتيجيّة التوطين لعام 2020، والتي لا تعزز التزامنا باستقطاب المواهب المحلية والاحتفاظ بها وتطويرها فحسب، بل تضمن أيضاً الشفافية والمساءلة في إنجاز التزاماتنا.

الرؤية

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

الأهداف الاستراتيجيَّة

صياغة رؤيتنا 2020 جاءت متضمّنةً لمجموعةٍ واضحة من الأهداف فيما يتعلق بالمواهب الوطنية، وتشمل:

1. أن نحقق الريادة في التوطين ما بين النظراء على مستوى القطاع
2. أن نصبح مؤسسةً تحفّز التعلم بصورةٍ متزايدة
3. توفير أفضل بيئة عمل لمواطني دولة الإمارات

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، ونفخر بأننا نجحنا في عام 2018 في تجاوز الأهداف المطلوبة.

قسم مخصص للتوطين

أُنشئ قسمٌ متخصّص يركّز جهوده على استقطاب المواطنين والخريجين الجدد من الإماراتيين تحديداً، وعلى تطوير قدراتهم وكفاءاتهم المهنية بما يؤهلهم لتولي مناصب في الإدارة المتوسطة والعليا، مع ضمان تقديم الدعم المستمر لهم في أثناء عملهم معنا في المصرف. ويتألف القسم من أربعة أعضاء يرفعون تقاريرهم مباشرةً إلى رئيس قسم الموارد البشرية.

بطاقات النتائج

يندرج برنامج التوطين الاستراتيجي لمصرف أبوظبي الإسلامي ضمن مسؤوليات رئيس قسم الموارد البشرية الذي يقع تحت إشراف الرئيس التنفيذي. وتتسم أهداف التوطين الخاصة بالمصرف بكونها تتوافق مع التقارير المباشرة من الرئيس التنفيذي بشأن بطاقات نتائج الأداء السنوية، والتي تتم مراجعتها على أساسٍ نصف سنوي.

آليات التوظيف

استقطاب المواهب المحلية الإماراتية سيبقى على الدوام أحد أولويات مصرف أبوظبي الإسلامي، وعليه فقد طوّرنا سلسلة من الأدوات والشراكات التي من شأنها تمكيننا من الوصول إلى كفاءاتٍ ومهارات إماراتية من نوعيّةٍ استثنائية، وتتضمن:

- نظام الإحالة، حيث يمكن لموظفي المصرف الفعليين تقديم توصية لتعيين مواهب وكفاءات من خارج المصرف.
- الباحثون عن الخبرات ووكالات التوظيف.
- شراكات مع وزارة الموارد البشرية والتوطين "تنمية"، ومعهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية EIBFS، ومجلس أبوظبي للتوطين ومبادرة "أبشر".
- المشاركة في جميع المعارض المهنية والأيام الجامعية المفتوحة في الإمارات والمملكة المتحدة والولايات المتحدة بالتنسيق مع سفارات الإمارات.
- توقيع مذكرات تفاهم مع أهم المؤسسات التعليمية في دولة الإمارات من أجل رعاية تعليم طلاب والمشاركة في تطوير البرامج الأكاديمية.
- عرض فرص عمل للخريجين الإماراتيين عبر منصة "توظيف".

برامج التوطين

أهداف مصرف أبوظبي الإسلامي للتوطين وُضِعت كي تضمن:

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

أنشأ مصرف أبوظبي الإسلامي في سبيل تحقيق هذه الأهداف شراكاتٍ مع المؤسسات التعليمية المرموقة لغرض تطوير مجموعةٍ من برامج التدريب على أعلى المستويات العالمية، والتي من شأنها بناء مهارات وقدرات الموظفين الإماراتيين.

البرنامج التأسيسي لمدير الفرع المعتمد

صُمّم هذا البرنامج للمواطنين الإماراتيين الذين يشغلون مناصب مديري فروع. ويضمن البرنامج تزويد مديري الفروع بجميع ما يلزم من الكفاءات والمهارات لقيادة فريقهم بما يتماشى مع معايير المصرف العالية.

برنامج الإمكانات العالية (HIPO)

تستهدف خطة عمل برنامج الإمكانات العالية الإماراتيين الذين أظهروا مهاراتٍ واعدة لإمكانية الاضطلاع بأدوارٍ قيادية. ويُمنح أصحاب الإمكانات العالية بعد ذلك فرصة التدرّب والتسجيل في مختلف البرامج التدريبية، بالإضافة إلى دعمهم في صياغة خطط تطويرٍ وظيفي مصممة خصيصاً لمساعدتهم على التقدّم والتطوّر باتجاه مستقبلٍ قيادي.

تمكين

صُمّم لتشجيع عددٍ أكبر من السيدات على التقدّم للاضطلاع بأدوارٍ قياديةٍ رفيعة في المصرف عن طريق تطوير المهارات اللازمة لأداء مهام مستويات الإدارة العليا. البرنامجُ متاحٌ لجميع الموظفات الإماراتيات في مصرف أبوظبي الإسلامي. وتتلقى كل مشاركةٍ فيه برنامجاً تدريبياً شاملاً للقيادة، كما يُعيّن مدربٌ تنفيذي للإشراف عليها طيلة مدّة البرنامج.

قيادات

برنامجٌ مدّته 18 شهراً يستهدف المواهب الإماراتية من ذوي الإمكانات العالية، ويقدّم دراسات حالة في القيادة وفرص تعلم على أعلى المستويات العالمية بالشراكة مع جامعة أبوظبي.

برامج مصرف أبوظبي المركزي للتطوير القيادي (ALP)

تستهدف المواهب الإماراتية الشابة والخريجين المحليين، وتتضمن برامج متنوعة لتدريبهم على مهارات القيادة وتشجيعهم وتطوير قدراتهم ليصبحوا خبراء في المجال المصرفي مستقبلاً.

التدريب الداخلي

نقدّم كل عام حوالي 70 فرصة تدريبٍ داخلي للطلاب من الجامعات المحلية في دولة الإمارات. وتختلف هذه الدورات التدريبية في نطاقها وطولها، حيث يتوقف ذلك على حاجة القسم وتوافر الطالب.

برنامج الخريجين المتدربين

صُمّم برنامج الخريجين المتدربين ليرسّخ أساساً قوياً لدى الشباب الإماراتي يبنون عليه مستقبلهم المهني، حيث سيشكّلون في المستقبل القريب المصدر الرئيسي للمهارات القيادية في المصرف.

اسم البرنامج	عدد المواطنين
البرنامج التأسيسي لمدير الفرع المعتمد	12
برنامج الإمكانات العالية HIPO	26
تمكين	9
قيادات	35
برامج مصرف أبوظبي المركزي للتطوير القيادي (ALP)	60

برنامج فزعه

منا لرؤية الإمارات 2021 والأجندة الوطنية لحكومة دولة الإمارات فقد اعتمد مصرف أبوظبي الإسلامي نظام النقاط الذي وضعه المصرف المركزي والمتعلق بتلبية أهداف التوطين، ونفخر بأننا نجحنا في عام 2018 في تجاوز الأهداف المطلوبة.

برنامج فزعة

برنامجٌ ريادي من صندوق الضمان الاجتماعي التابع لوزارة الداخلية الإماراتية، يوفّر مجموعةً واسعة وفريدة من الخدمات المصمّمة لدعم أعضائه ويهدف إلى تطوير الترابط الاجتماعي وتعزيز أواصر التضامن إلى أعلى المستويات. قمنا في عام 2018 بتوزيع بطاقات فزعه على جميع موظفينا، وليس فقط الإماراتيين، وتتيح هذه البطاقات لحامليها الاستفادة من مجموعة من الخصومات والمزايا.

تمكين الموظفين

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

نلتزم في مصرف أبوظبي الإسلامي بأن نكون مؤسسة تركّز على التعليم وتعزز التنمية الفردية وتدعمها لكلّ واحدٍ من العاملين لدينا. كما ندرك أن معارف موظفينا ومهاراتهم تعد دعائم أساسية إذا رُمنا النجاح في أعمالنا، وتمكننا أيضاً من تقديم خدمةٍ عالية القيمة للمتعاملين، وهو ما سيضمن لنا بالتالي مواصلة النمو والتطور كمؤسسة أعمال. نودّ في الوقت نفسه ترسيخ مصرف أبوظبي الإسلامي على اعتباره مكاناً رائعاً للعمل يتمتع فيه الموظفون بالرضا الوظيفي، ويواكبون تطورهم وبناء مسيرةٍ مهنية طويلة وغنيّة. وسعياً لتحقيق هذه الرؤية يقدّم قسم الموارد البشرية وقسم التعليم والتطوير لدينا العديد من الدورات الداخلية والخارجية وبرامج التعلم والتطوير.

ونفخر هنا بالإشارة إلى حصولنا في عام 2018 على "جائزة تطوير الموارد البشرية" المقدمة من صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، حاكم الشارقة وعضو المجلس الأعلى 2018، تقديراً لجهودنا في تطوير المواهب.

متوسط عدد أيام التدريب السنوية للموظفين مقسمة بحسب الجنس

	2017	2018
جميع الموظفين	6.15	5.77
الإناث	5.9	6.9
الذكور	6.4	5.4

أكاديمية مصرف أبوظبي الإسلامي للعلوم المصرفية

تقدّم أكاديمية مصرف أبوظبي الإسلامي مجموعةً من البرامج المعتمدة عالية التخصيص، والتي تشكّل مزيجاً من التعلم الشخصي المباشر والتعلم الإلكتروني بحيث تتناسب مع التفضيلات والاحتياجات المختلفة للتعلم لدى جميع موظفينا. يأتي ذلك بالشراكة مع المؤسسات التعليمية المرموقة محلياً وعالمياً، كما اعتُمدت جميع المواد التي تقدمها الأكاديمية من قبل معهد الإدارة المعتمد CMI ومعهد القيادة والإدارة ILM.

(404-2), (404-3), (205-2)

تقدم الأكاديمية بشكلٍ أساسي ثلاثة أنواع من الدورات التدريبية: التدريب الإلزامي والوحدات المطلوبة والتدريب القيادي والإشرافي، وتضمّ موادها التعليمية المواضيع التالية:

التدريب الإلزامي

- التوجيه
- الجرائم المالية والامتثال والتوعية بالمخاطر
- الصيرفة الإسلامية 1
- الحوكمة والأخلاقيات المؤسسية
- أساسيات الأمن السيبراني

الوحدات المطلوبة (لوظائف محددة)

- الامتثال 2
- الاحتيال والتوعية بالمخاطر
- أساسيات إدارة الفروع في مصرف أبوظبي الإسلامي
- دليل مدير المبيعات للنجاح
- بيع الحلول
- بيع العلاقات
- برنامج إدارة المشاريع PMP
- الأساسي في القانون
- الائتمان في مصرف أبوظبي الإسلامي (1 و 2 و 3)
- حلول المعاملات العالمية
- حلول البيع العابر للخزينة
- تقييم العقارات
- التوجيه في الخدمات المصرفية للأفراد
- الخدمات المصرفية للأفراد 1
- الخدمات الائتمانية للأفراد
- الشكل 2 – جلسة خدمات المؤسسات
- الشكل 2 – جلسة خدمات الأفراد
- مؤهل في التمويل الإسلامي
- مايكروسوفت إكسل (متوسط ومتقدم)

التدريب على القيادة والإشراف

- القيادة في مصرف أبوظبي الإسلامي (1، 2، 3)
- المدرب في مصرف أبوظبي الإسلامي (1، 2، 3، 4)
- الذكاء العاطفي
- مهارات الإشراف
- تجربة متعاملين غير مسبوقة
- إدارة الوقت
- الإسعافات الأولية

دعم التعليم المستمر

ندعم في مصرف أبوظبي الإسلامي التعلّم المستمر مدى الحياة ونشجّع جميع الموظفين على متابعة تحصيل الشهادات ذات الصلة بالقطاع المصرفي، وتشمل شهادة المحاسب الإداري المعتمد CMA والمحلل المالي المعتمد CFA. ويقدّم مصرف أبوظبي الإسلامي هذه الفرصة لـ ١١ من موظفيه في المتوسط كل عام.

السعادة

إشراك الموظفين

صوتك

يعدُّ استبيان رضى الموظفين الذي يحمل اسم "صوتك" Soutak المنصّة السنوية لمصرف أبوظبي الإسلامي لاستقطاب آراء موظّفيه حول جوانب التفاعل والمشاركة. ومنذ إطلاقه قبل ثلاث سنوات، أكّد "صوتك" على إعطاء كل واحدٍ من الموظفين صوتاً مسموعاً. هذا بدوره يتيح لنا تبيُّن العناصر التي ينبغي أن تتضمنها عروض القيمة المقدّمة للموظفين كي ننجح في استقطابهم، كما يضمن رضاهم وتحفيزهم على العمل ومشاركتهم عبر جميع أقسام المجموعة، الأمر الذي يمكننا من تحديد مواطن القوة لدينا وكذلك المجالات التي قد تكون بحاجةٍ إلى تحسين.

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

نُجري أيضاً إلى جانب برنامج "صوتك" استطلاعاً شهرياً للرأي يشمل حوالي 5 % من موظفينا، لا يسجّل عليه اسم مستكمل الاستطلاع ويتّسم بأسئلته المركّزة والصريحة التي تقيس بدقّةٍ أكبر مستوى الرضا الوظيفي عموماً. تُدخل البيانات الواردة من الاستطلاع في المقاييس الدورية التي ترصد وتُقيّم مدى مشاركة وتفاعل الموظفين على مدار العام.

دليل الموظَّف

يقدّم دليل موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي ملخّصاً لأهم السياسات والإجراءات الخاصة بالموارد البشرية، بالإضافة إلى الأنظمة واللوائح والممارسات العامة المرتبطة بالتوظيف. وهو بذلك يُعدُّ أداةً لرفع مستوى التوعية لدى الموظفين الجدد وضمان معرفتهم بمجمل حقوقهم والتزاماتهم. كما يتضمن الدليل معلوماتٍ أخرى مثل مدونة قواعد السلوك وإرشاداتٍ تتّصل بالسلوكيات وأسلوب التصرُّف المتوقَّع من الموظفين.

المكافآت والتقدير

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

نظام الدرجات

يستند نظام الدرجات إلى منهجية تقييم الوظيفة التي ابتكرتها مجموعة "هاي" Hay Group. ويُميّز في هذه الطريقة كلُّ واحدٍ من المستويات عن الآخر وفقاً لعوامل ثلاث وهي الدراية ومهارات حل المشاكل والمساءلة. يتألف كل مستوى تنظيمي من أدوار تتطلب مستوى معيناً من المعرفة والخبرة في مكان العمل، مع وجود عناصر

إدارية تتراوح من أسلوب إدارة الفرد لعمله وإلى إدارة المصرف. تختلف الأدوار أيضاً في حجم المساءلة المرتبط بها عند العمل نحو تحقيق نتيجةٍ معينة، مع أخذ مدى التأثير والإسهام الفردي بالاعتبار. ومن ثمَّ تُجمَع هذه العوامل للخروج بتقديرٍ و"وزن" معين لمختلف الأدوار والمستويات داخل المصرف.

تقييم الأداء

(401-2), (404-2), (404-3)

تقييمُ الأداء هو عمليةٌ مستمرة، يُجرى في إطارها اجتماعيْن رسميّيْن نصف سنويّيْن، يُناقش خلالهما التقييم مع جميع الموظفين من خلال التواصل المفتوح ثنائي الاتجاه بما يهدف لضمان استيفاء الأهداف الموضوعة في مجالي الأعمال والتطوير، إلى جانب تقييم هذه الأهداف بصورةٍ دورية. وتتيح جلسات النقاش هذه لكل موظف استعراض إنجازاته خلال العام الذي مضى، ووضع أهدافٍ جديدة مع مديره المباشر بالإضافة إلى صياغة خطة التطوير الذاتي الخاصة به للعام المقبل.

امتيازات الموظفين

(401-2)

ساعات العمل المرنة: يُمنح الموظفون بعض المرونة في اختيار ساعات العمل التي تناسب ظروفهم الشخصية بهدف الموازنة ما بين العمل والحياة بما فيه راحتهم ومصلحة عائلاتهم وبما يتوافق مع احتياجات العمل.

تمويل الموظف: يستطيع جميع الموظفين طلب تمويل والاستفادة من بعض التسهيلات، ويُنظر في الطلبات المقدّمة على أساس كل حالةٍ على حدة.

برنامج العمرة السنوي: تغطي جميع النفقات المرتبطة بإرسال عددٍ معيّن من الموظفين سنوياً لأداء العمرة.

الدعم المالي للعاملين المحتاجين: تدير اللجنةُ الخيرية الخاصة بمصرف أبوظبي الإسلامي الأرباح التي يتلقّاها المصرف نتيجة أي معاملاتٍ مالية تعتبر غير متوافقةٍ مع أحكام الشريعة الإسلامية. وتُمنح هذه الأرباح للموظفين المحتاجين حسب ما تراه اللجنة مناسباً، مع التبرع بأي مبالغ فائضة للجمعيات الخيرية المحلية.

تمويل الموظفين: يتاح لجميع موظفي مصرف أبوظبي الإسلامي الحصول على تمويلٍ بأسعارٍ خاصة لخدماتٍ معينة.

مزايا أخرى:

- الضمان الصحي
- التأمين على الحياة

مراجعة ملفات التعريف الوظيفي

(401-2)

تُجري إدارة الموارد البشرية مراجعةً دورية نصف سنوية لملفات التعريف الخاصة بجميع الوظائف الحالية وما يتّصل بها من التعويضات والمزايا بغرض تحديثها وضمان المحافظة على الموقع التنافسي لملفات فرص العمل التي نوفّرها. ويسرنا الإشارة إلى نجاحنا في البقاء على توافقٍ تام مع أفضل الممارسات وحزم التعويضات والمزايا المقدمة في القطاع، بحيث نرسّخ مكانة مصرف أبوظبي الإسلامي على اعتباره "من أهم مؤسسات التوظيف" و "جهة العمل المفضلة".

الإجازات

(401-2), (401-3)

نوع الإجازة	الوصف
الإجازة السنوية	يحق للموظفين الحصول على إجازة سنوية مدفوعة الأجر بالكامل تتراوح ما بين 22 إلى 25 يوم عمل.
الإجازة المرضية	الإجازات المرضية لكل سنة متاحة على النحو التالي: ◄ أول خمسة عشر (15) يوماً تقويمياً بأجرٍ كامل ◄ الثلاثون (30) يوماً تقويمياً التالية بنصف الأجر ◄ فيما يتجاوز ذلك، يمكن أخذ إجازة غير مدفوعة الأجر لمدة أقصاها ثلاثين (30) يوماً تقويمياً. يجب أن يكون أي طلبٍ لإجازة مشفوعاً بتقرير/شهادة طبية من طبيبٍ ممارس معتمد.
الإجازة الخاصة	تُمنح هذه الإجازة في حالة وفاة أحد أفراد الأسرة المباشرة (أحد الأبوين أو الزوجين أو الأطفال أو الأشقاء)، وسواء حدثت الوفاة داخل أو خارج دولة الإمارات، على النحو التالي: ◄ إجازة مدفوعة الأجر بحدٍّ أقصى ثلاثة أيام تقويمية إذا حدثت الوفاة داخل دولة الإمارات. ◄ إجازة مدفوعة الأجر بحدٍّ أقصى خمسة أيام تقويمية إذا حدثت الوفاة خارج دولة الإمارات. في حالة وفاة الزوج (الزوجة)، يمكن النظر في منح إجازة إضافية غير مدفوعة الأجر وتقييم ذلك حسب كل حالة.
إجازة الأمومة	◄ يحق للموظفات اللواتي أكملن سنةً كاملة من الخدمة في مصرف أبوظبي الإسلامي الحصول على إجازة أمومة مدفوعة الأجر بالكامل لمدة 45 يوماً تقويمياً. أما اللواتي لم يكملن سنةً كاملة فيحق لهن الحصول على نفس العدد من الأيام وإنما بنصف الأجر. ◄ كما يحق للموظفات بعد عودتهن إلى العمل الحصول على استراحةٍ يومية ساعة واحدة لمدة 18 شهراً. ◄ أنشأ فريق التوطين لدينا مركز حضانةٍ/رعاية نهارية في مقرنا الجديد. وتيسّر هذه الحضانة على الأمهات العودة إلى العمل بعد إجازة الأمومة.
إجازة الأبوة	يحق للموظفين من الذكور الحصول على إجازة أبوة مدفوعة الأجر لمدة ثلاثة أيامٍ تقويمية على أن تؤخذ خلال شهرٍ واحد من ولادة الطفل. لكن في حالة حدوث الولادة خارج الإمارات، يرتفع عدد أيام إجازة الأبوة ليصبح العدد الإجمالي خمسة أيام.

إجازة الحج	يحق لجميع الموظفين المسلمين إجازة حجٍ بأجرٍ كامل مرةً واحدة خلال مدة خدمتهم الإجمالية مع مصرف أبوظبي الإسلامي. ويجب على الموظفين إتمام سنةٍ واحدة على الأقل من الخدمة في مصرف أبوظبي الإسلامي كي يصبحوا مؤهلين للحصول على هذه الإجازة.
إجازة المرافقة	يقوم مصرف أبوظبي الإسلامي بالنظر في منح ما يصل إلى ثلاثين يوماً تقويمياً إجازة مدفوعة الأجر في الحالات التي يضطر فيها الموظفون إلى مرافقة أفراد أسرتهم المباشرة للعلاج في الخارج.

إجازة رعاية الطفل مقسَّمة بحسب الجنس

(401-3)

	2017		2018	
	إناث	ذكور	إناث	ذكور
موظفون يحق لهم إجازة رعاية الطفل	307	1,219	325	1,230
موظفون أخذوا إجازة رعاية الطفل	56	110	58	128
موظفون عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل	54	110	57	128
موظفون عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، وبقوا على رأس عملهم بعد مرور 12 شهراً من تاريخ عودتهم	47	100	51	116
معدّل الاحتفاظ	84%	91%	88%	91%



التركيز على المتعاملين

(103-1), (103-2), (103-3)

ينشد المتعاملون اليوم بنكاً يدعمهم ويدعم احتياجاتهم من التمويل في جميع مراحل الحياة، كما يتوقّعون في الوقت ذاته التزام الشفافية والتعاملات المالية الأخلاقية. واستجابةً لقيمنا واحتياجات متعاملينا، نضمن من جهتنا أن جميع خدماتنا مصمَّمة لتضع المتعاملين على رأس أولوياتها بدءاً من الفكرة وحتى مرحلة التنفيذ. وقد دعم مصرف أبوظبي الإسلامي على مدار أكثر من 20 عاماً توفير تجربةٍ ممتازة للمتعاملين عبر التفاعلات المتواصلة والمتَّسقة معهم وتقييم احتياجاتهم.

واصل مصرف أبوظبي الإسلامي خلال عام 2018 مسيرته الفعَّالة نحو التميز في خدمة العملاء عبر تخصيص استثماراتٍ متنوعة في الأقسام التي يتركز فيها تقديم الخدمات. ويُشكِّل السعي الحثيث للمصرف نحو الرقمنة وتوظيف التكنولوجيا، بهدف تعزيز وتحسين عمليات تقديم الخدمات عند نقاط الاتصال المختلفة مع العملاء، أحد أكبر العوامل الدافعة بالنسبة لنا منذ بداية عام 2017.

الاستماع إلى المتعاملين

مصرف أبوظبي الإسلامي للسيدات – دانة

يمثّل القسم المصرفي للمرأة في مصرف أبوظبي الإسلامي، الذي يطلق عليه "دانة"، تجربةً مصرفية حصرية تلبي احتياجات قاعدتنا المتنامية من المتعاملات السيدات.

تعني كلمة دانة "لؤلؤة جميع اللآلئ" باللغة العربية، في إشارة إلى التفرُّد والقيمة المقدَّمة لعميلاتنا. وتُعدُّ "دانة" تجربةً مصرفية جديدة تماماً استُحدثت لتراعي احتياجات العميلات. وتشمل تجربة "دانة" امتيازاتٍ خاصة تتَّصل بنمط الحياة والفروع المخصصة للنساء، والمزودة بالموظفات المحترفات المستعدات لتقديم المشورة المالية المختصة. وتتمتع المتعاملات كذلك بإمكانية الوصول إلى الامتيازات المصرفية العالمية التي تتماشى مع قيمهن الإسلامية والثقافيّة.



التركيز على المتعاملين

- الاستماع إلى المتعاملين
- إشراك المتعاملين في العمل المجتمعي
- التعليم المالي
- الابتكار في المنتجات والخدمات

بنون Banoon حساب التوفير للصغار Children's Savings Account

بنون: حساب التوفير للأطفال

نفخر بكوننا البنك الأول الذي يُعطي السيدات فرصة فتح حسابٍ لأبنائهن، وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية.



حساب الشباب

يمكن للشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 13 و 17 عاماً فتح حساب من نوع حساب الشباب الذي نوفّره، ويمثّل بطاقة خصمٍ مسبقة الدفع. وتعدّ هذه فرصةً للأبناء لاكتساب بعض المعرفة في عالم البنوك والتمويل، ولتعلّم مهارات إدارة شؤونهم المالية بطريقةٍ خاضعة للرقابة.

يمكننا، بالدعم الذي نقدمه للعملاء الأصغر سناً حتى بلوغهم سن التخرج، مساعدتهم على بناء أساسٍ متينٍ من المعرفة بشؤون المدخرات والجوانب المالية، بما يمنحهم بعض السّبق والاستعداد لدخول العالم المهني، ويهيّئهم لتحمُّل المزيدِ من المسؤوليات المالية. يمكنكم معرفة المزيد عن البرامج والمبادرات المخصصة للشباب بالاطلاع على فصل الاستثمار الاجتماعي.



قنوات لتقديم الخدمات وفق أعلى المقاييس العالمية

إكسبرس express | مصرف أبوظبي الإسلامي ADIB

إكسبرس من مصرف أبوظبي الإسلامي ADIB Express

المرحلة الأولى من استراتيجيتنا للتحول الرقمي تمثّلت بإطلاق فروع "إكسبرس" من مصرف أبوظبي الإسلامي، وهو جيلٌ جديد من الفروع المزوّدة بأحدث أدوات التكنولوجيا، والتي تجمع بين الراحة التي يوفرها التشغيل الآلي والخدمة الممتازة. لقد حققت هذه الفروع نجاحاً كبيراً مع المتعاملين، وأتاحت بالنتيجة لموظفينا مزيداً من الوقت لتلبية الاحتياجات الأكثر تحديداً وفائدةً للمتعاملين، وتقديم الاستشارات المالية المخصصة وفقاً لمتطلباتهم.

لدينا حالياً خمسة فروع "إكسبرس" (ثلاثة منها في دبي واثنان في أبوظبي). وتُعدّ هذه تجربةً جديدة للمتعاملين في إنجاز أعمالهم عبر الفروع، تمكّنهم من فتح حساباتٍ مصرفية جديدة على الفور والحصول على بطاقات الخصم واستلامها بصورةٍ فورية ودفتر شيكات في غضون نصف ساعة.



مراكز الخدمات الذهبيَّة ADIB Gold

تُقدم مراكز الخدمات الذهبية في مصرف أبوظبي الإسلامي مجموعةً واسعة من الحسابات بغرض مساعدة أعضائنا على تحقيق أقصى استفادةٍ من أموالهم، ولدينا حالياً 12 مركزاً ذهبياً موزّعين في أنحاء دولة الإمارات خصّصناها لخدمة حاملي الحساب الذهبي حصريّاً. إذ نتجاوز في مراكز الخدمات الذهبية نطاق الخدمات العادية للبنوك، فيتمتّع أعضاء مجموعة الحسابات الذهبية بمزايا حصرية منها قيام مديري علاقات العملاء المعتمدين دولياً برعاية شؤونهم المالية، مع توفُّر مركز اتصالٍ مخصّص والخدمات السريعة في جميع فروعنا. كما نقدّم لعملائنا من حاملي الحساب الذهبي العديد من الامتيازات ذات الصلة بنمط الحياة، بما في ذلك إمكانية دخول النوادي الصحية ونوادي الغولف، وأكثر من 850 من صالات المطارات الدولية، وخدمة صف السيارات في فروعٍ معينة لمصرف أبوظبي الإسلامي، وأكثر من ذلك بكثير.

وقد وسّعنا في عام 2018 نطاق مراكزنا الذهبية إلى 14 فرعاً، بافتتاح مركزين جديدين – في أبوظبي ومركز البرشاء في دبي. وهكذا نواصل تقديم خدمتنا الذهبية الحصرية لعددٍ أكبر من العملاء ذوي الأولوية.

المقر الرئيسي الجديد لمصرف أبوظبي الإسلامي

انتقل مصرف أبوظبي الإسلامي في عام 2018 إلى مقره الجديد، المعتمد بالتصنيف الذهبي من نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة LEED، والذي يقع بالقرب من مدينة زايد في أبوظبي. تبلغ مساحة الأبراج المؤلفة من 14 طابقاً حوالي 97,000 متر مربع مع طابق أرضي وطابق نصفي و12 طابقاً علوياً، بالإضافة إلى أربعة طوابق سفلية لمواقف السيارات.

تكمّل الأبراج بعضها البعض من حيث التصميم والميزات الوظيفية، حيث خُصّص أحد الأبراج لاحتضان البنك ذاته في حين يوفّر الآخر مساحاتٍ مكتبية متوقّعة من الطراز الأول. يشكّل الأتريوم المدخل لهذه الأبراج ويتسع لعددٍ من المتاجر ولمقهى وفرع للمصرف. وصمّم المدخل الرئيسي للأتريوم ليعكس الخطوط الانسيابية ذاتها للسطح، مما يعطي إحساساً بالترحيب بكلٍّ من الموظفين والزوار لدخول الأبراج.



شبكة مؤلفة من أكثر من 600 جهاز صرَّاف آلي

نفخر بأن لدينا حالياً أكثر من 600 جهاز صرّاف آلي موزّعة في جميع أنحاء المنطقة من أجل ضمان راحة المتعاملين وتوفير تجربةٍ أفضل لهم.

تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من مصرف أبوظبي الإسلامي وتطبيق "جيل الألفية" GenY (الخدمات المصرفية الذكية)

أعدنا تصميم تطبيقنا للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك سعياً منا إلى التحسين الدائم لسبل تلبية احتياجات المتعاملين التي نضعها محوراً لجميع أعمالنا. ويوفّر التطبيق ميزاتٍ مبتكرة مثل الدفع باستخدام الهواتف المحمولة، في حين يضمن تصميمه السهل للغاية والتفاعلي بالكامل للمستخدمين تجربةً مصرفيّة متميّزة. نتيجةً لذلك فقد حقق تطبيقنا المصرفي نجاحاً سريعاً ليصبح القناة المفضلة للتفاعل بيننا وبين المتعاملين، وتجاوز الحجم الحالي للتعاملات عبر هذه المنصة المليون معاملة شهرياً. ومع ذلك فنحن حريصون على التحديث المتواصل للخدمات التي نوفّرها عبر تطبيقنا من أجل مواكبة كل ما هو جديد في هذا القطاع، وإبقاء التفاعل ممتعاً ومريحاً للمتعاملين.



يمكّن تطبيقُنا للهواتف المحمولة المتعاملين من إدارة شؤونهم المالية أثناء التنقل، كما أن ميزاته المبتكرة سهلة وسريعة وآمنة. ويستطيع مستخدمو التطبيق إجراء الدفعات المحلية والدولية، والتحقق من كشوف الحساب والبطاقات، ودفع فواتير الخدمات، والتقدم بطلب للحصول على خيارات تمويل مختلفة، والكثير غير ذلك. التطبيق متاح باللغتين الإنجليزية والعربية وعلى الأجهزة التي تعمل بكلٍّ من نظامي Android و Apple Store.

التفاعل مع المتعاملين

(103-1), (103-2), (103-3)

رضا المتعامل

أصبح مصرف أبوظبي الإسلامي في عام 2018 أول مصرفٍ يضع جهازاً لجمع آراء وملاحظات المتعاملين في مكتب كلٍّ من موظفيه. إذ تبيّن، بناءً على بعض البحوث، بأن هذا الموضع الأكثر ملاءمة شجع عدداً أكبر من المتعاملين على تقديم ملاحظات. وقد أعرب 96% من المتعاملين عن أنهم "سعداء للغاية" أو "سعداء" بالخدمة التي تلقوها وذلك وفقاً للآراء التي جُمعت عام 2018.

2018	إجمالي مؤشر درجة السعادة	إجمالي العدد المشمول بالاستطلاع	عدد المتعاملين المتلقّين لخدمات	نسبة المشمولين بالاستطلاع %
الصرّافون (أمناء الصندوق)	94%	54,362	704,110	8%
مسؤول علاقات المتعاملين	91%	17,263	393,815	4%
المجموع (صرّافون + مسؤولو علاقات المتعاملين)	93%	71,625	1,097,925	7%

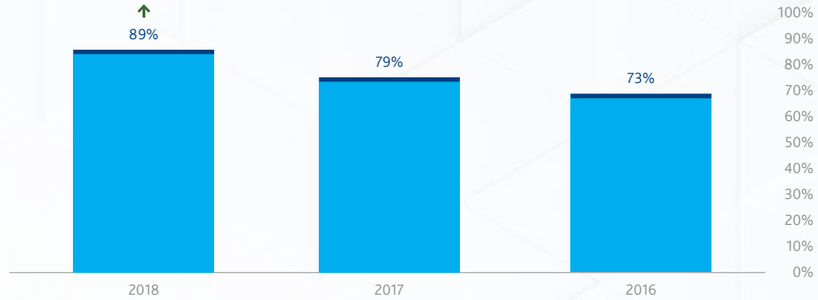
نحن ندرك تماماً مدى أهمية الحفاظ على أعلى مستويات الجودة في إمكانية الوصول إلى خدماتنا، وقد شهدنا خلال عام 2018 تحسُّناً ملحوظاً في خدماتنا المصرفية الرقمية، بحيث بلغت نسبة الرضا 89%.

المجلس الإماراتي لخدمات الأولوية المصرفية والخدمات المصرفية للأفراد النصف الثاني 2018

مستوى الرضا عن الخدمات المصرفية الرقمية

واصل مستوى الرضا عن الخدمات المصرفية الرقمية نموه بصورة كبيرة سنة بعد سنة منذ عام 2016.

بالنظر في التعاملات التي تمت مؤخراً مع مؤسستك المالية الرئيسية،
ما مدى موافقتك على العبارات التالية:
"يقدم خدمات مصرفية رقمية جيدة"
راضٍ جداً (أكثر من 10/8): عميل رئيسي لمصرف أبوظبي الإسلامي



القاعدة: عملاء بنك أبوظبي الإسلامي الرئيسيون: (2016: ن=2017، 159: ن=2018، 206، ن=209)
أعلى بكثير من عام 2017 ↑ أقل بكثير من عام 2017 ↓

RFi Research

رحلة الخدمات بمستوى ٧ نجوم

بدأ مصرف أبوظبي الإسلامي في عام 2018 التحضيرَ لرحلته الخاصة برفع كفاءة خدماته إلى مستوى 7 نجوم.
ونظام تصنيف السبع نجوم هو رؤية حكومة الإمارات لتقديم خدمة متميّزة للعملاء وفق أعلى معايير خدمة في دولة الإمارات وصولاً إلى تحقيق الهدف الأشمل المتمثل في رفاهية المجتمع وسعادته. وسيُطبّق البنك المركزي نظام تصنيف النجوم العالمي على جميع الخدمات في الدولة بما في ذلك البنوك، حيث سيُمنح كل واحدٍ منها تصنيفاً يتراوح ما بين 2 - 7 نجوم.

يُقيّم النظام ويقيس أداء مركز الخدمة في كلّ قسم على مقياس تقييم يتراوح من نجمتين إلى سبع نجوم، وذلك بواسطة عملية تقييم رسمية تُجرى تحت إشراف مكتب رئيس الوزراء (P.M.O).

وسيتألف التقييم من حوالي 200 معيار ويستخدم برنامج تصنيف النجوم العالمي.

التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي



ندرك في مصرف أبوظبي الإسلامي مدى تأثير عمليات المشاركة والتواصل مع المتعاملين عبر وسائل التواصل الاجتماعي. ولهذا السبب لا نستخدم قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا لمشاركة التحديثات والرد على الاستفسارات فحسب، بل أيضاً من أجل:

- جمع ملاحظات العملاء للمنتجات المستقبلية.
- الاحتفاء بالعملاء الذين فازوا بجوائز عبر الإدخار.
- دعوة العملاء للمشاركة في الفعاليات المجتمعية.
- رفع الوعي بشأن التعليم المالي.
- تعزيز أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات والمناسبات المجتمعية المختلفة.

لينكدان	فيسبوك	تويتر	انستجرام	سناب تشات
136K ألف	875K ألف	34.2K ألف	104K ألف	6K ألف

عدد المتابعين عام 2018

تسهيلات الدفع

برنامج الخير لسداد الالتزامات

"الخير" هو برنامج دمج، يتيح للمتعاملين تجميع ودمج مصادر تمويلٍ متعددة، من التمويل المصرفي إلى البطاقات، في حزمةٍ واحدة. وفي إطار هذا البرنامج يعمل مصرف أبوظبي الإسلامي عن قرب مع المتعاملين لوضع ميزانيةٍ وخطة سداد يمكن للمتعاملين اتباعها، وتؤدي تدريجياً وبثبات إلى تقليل إجمالي الالتزامات، دون تحميلهم أي تكاليف أو رسوم إضافية خفية. هدفنا تمكين المتعاملين بما يتيح لهم وضع التزاماتهم المالية تحت السيطرة دون التسبب بأي قدرٍ من الضغط المالي على أسرهم، وتجديد تركيزهم على المهام المالية الأكثر الأهمية مثل بناء مدخراتٍ للمستقبل.

وحدة إعادة التأهيل

قام مصرف أبوظبي الإسلامي بإنشاء وحدةٍ متخصصة لمساعدة المتعاملين الذين يواجهون صعوباتٍ مالية. وتقوم الوحدة بالعمل مع هؤلاء المتعاملين في سبيل تطوير خططٍ مخصصة لإدارة الديون، كما تقدم لهم التوجيهات بشأن سبل تخفيض الديون والوفاء بالتزاماتهم المالية. يقدم المصرف إلى جانب ذلك رؤى ونصائح حول إدارة الأموال بالإضافة إلى تزويدهم بمعارف ونصائح أخرى بشأن تحسين أوضاعهم المالية مستقبلاً.

تأجيل الأقساط

مصرف أبوظبي الإسلامي هو أول مصرفٍ في دولة الإمارات يبدأ نهج تأجيل المدفوعات المالية. وقد أصبح تقليداً سنوياً أن يقدّم المصرف كل عامٍ في شهر رمضان خياراتٍ مرنةً في سداد الدفعات، ويأتي ذلك كجزءٍ من جهود المصرف في تحديد متطلبات التمويل الشخصي الفردية للمتعاملين ومعالجتها، بما ييسّر الأمور على جميع الأطراف.

إشراك المتعاملين في العمل المجتمعي



نَشجّع المتعاملين، على اعتبارهم جزءاً من عائلة مصرف أبوظبي الإسلامي، على القيام بدورٍ فعّالٍ ونشط فيما يتعلق بأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي ننفّذها.

حملات التبرُّع بالدم

وصلت حصيلة المتبرعين المسجلين بالدم إلى 1,323 متبرعاً بما مجموعه 412 لتراً من الدم، وجاء ذلك ثمرة 20 حملةٍ للتبرع بالدم نفّذناها خلال عام 2017 .

تعدُّ حملة التبرع السنويّة بالدم التي ينظّمها مصرف أبوظبي الإسلامي وسيلةً مفيدة لإشراك الموظفين والمتعاملين على حدٍّ سواء في رد الجميل للمجتمع وإنقاذ الأرواح. ونجح ما مجموعه 36 حملةً أُطلقت في عام 2018 في استقطاب 1,337 من المتبرعين المسجّلين الذين تبرعوا بـ 601 لتراً من الدم، بزيادةٍ نسبتها 46% عن العام السابق.

سرطان الثدي

حرصًا الدائم على ضمان صحة المرأة وعافيتها حفّزنا لإطلاق حملات التوعية بسرطان الثدي. فقام مصرف أبوظبي الإسلامي خلال عام 2018 برعاية فعالية القافلة الوردية في مركز جاليريا مول التجاري، والتي استقطبت 514 مشاركةً أجريت لـ 100% منهن عمليّات مسح صحي. كما عقد مصرف أبوظبي الإسلامي أول فعاليّة للموظفين في ميدان إعمار حيث تم إجراء 100 فحص في مباني مصرف أبوظبي الإسلامي.



التعليم المالي

money smart

مجتمع موني سمارت Moneysmart

أطلقنا في مصرف أبوظبي الإسلامي منصةً يشارك الخبراء الماليُّون فيها نصائحهم الشخصيّة ورؤاهم بشأن استخدام الأموال بطريقةٍ ذكية وذلك بغية زيادة معارف المتعاملين ووعيهم بالشؤون المالية. وتتيح هذه المنصة تجربةً تفاعلية استثنائية وفرصةً إثارة نقاشات عبر الإنترنت، يمكن فيها لمستخدمي "موني سمارت" التفاعل وتبادل الأفكار والرؤى والخبرات الخاصة بهم عبر التعليقات والمدونات والمقالات. تم إنشاء المجتمع الرقمي هذا استجابةً للطلب المتنامي، لا سيما من قاعدة عملاء "الألفية الثانية"، لإيجاد نهجٍ جديد في التمويل الشخصي يقوم على الحوار.

عروض التعليم المالي المتنقلة

نجح مصرف أبوظبي الإسلامي بصفته الداعم الرئيسي للتعليم المالي لدى فئة الشباب، في أن يصل بتأثير مبادراته إلى 690 طالباً في 15 جامعة في دولة الإمارات العربية المتحدة. وحصل الطلاب على فرصةٍ لتعلُّم كيفية اتخاذ القرارات الذكية مباشرةً من جهاتٍ رائدة في القطاع. ركزت هذه العروض المتنقلة على مجالات وضع الموازنة والإدخار وتجنب دورة الديون.

الأهداف:

- تثقيف الطلاب حول شؤون إعداد الموازنات وتوفير الأموال
- التفاعل مع الطلاب بهدف بناء الوعي بشأن إدارة شؤونهم المالية
- تزويد الطلاب بأقصى قدرٍ من المعلومات حول التمويل والجوانب المتعلقة بالميزانية



الابتكار في المنتجات والخدمات

حرصاً منا على مواكبة التطورات الجديدة في القطاع وعلى اعتبار ذلك جزءاً من استراتيجيّة الابتكار لدينا فقد شاركنا في مؤتمرات وبرامج مختلفة من أجل زيادة فرص التعلم.

برنامج المسرِّع خليَّة التقنيات المالية "فينتك هايف" في مركز دبي المالي العالمي

شهدت السنوات الخمس الماضية زخماً كبيراً في عدد الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية "الفينتك" FinTech، الأمر الذي أحدث تحوُّلاً في قطاع الخدمات المالية، مع تطبيق أساليب جديدة ومبتكرة في إدارة الأموال والمدفوعات. ونحن في مصرف أبوظبي الإسلامي ندعم من جهتنا وبقوة تعاون شركات التكنولوجيا المالية الناشئة مع المؤسسات المصرفية التقليدية، ونعتقد أن بإمكانها معاً، عبر تبادل المعرفة والخبرات، إنشاء قطاع مصرفي أكثر تميُّزاً يقدّم الكثير من المنافع لجميع الجهات. وانطلاقاً من روح التعاون والابتكار، أبرم مصرف أبوظبي الإسلامي شراكةً مع برنامج المسرّع "خليَّة التقنيات المالية" في مركز دبي المالي العالمي الذي يُدار بالشراكة مع "أكسنتشر"، الشركة العالمية الرائدة في مجال الخدمات التقنية المتخصصة.



اختير المشاركين في برنامج المُسرِّع هذا بناءً على نضج أعمالهم وإمكانية ازدهارها ضمن منظومة مركز دبي المالي العالمي، وقدرتهم على التوافق مع المؤسسات المالية الشريكة، مثل مصرف أبوظبي الإسلامي.

تمثّلت الخطوة الأولى في عقد "اجتماعٍ سريع"، قدّمت خلاله شركاتُ التكنولوجيا المالية المشاركة الأفكارَ والخبرات عبر سلسلةٍ من العروض التقديمية والحوارات البنّاءة. وقد كان خبراؤنا، يرأسهم فيليب كينج، رئيس قسم الخدمات المصرفية للأفراد في مصرف أبوظبي الإسلامي، وسرهات يلدريم، رئيس الشؤون الرقمية، جاهزين لتقديم الرؤى والأفكار الاستراتيجيّة للمشاركين، الذين يتألفون من روّاد أعمال وشركاتٍ من دول مثل الإمارات العربية المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة والهند والأردن وسنغافورة. عُيّن بعد هذه الجلسات قائد فريقٍ من مصرف أبوظبي الإسلامي ليكون مُرشداً لكلّ واحدةٍ من شركات التكنولوجيا المالية، يقدّم لها التوجيه ويراجع خطط الأعمال مع اقتراح تحسيناتٍ على المنتجات. ونتج عن ذلك في بعض الحالات إطلاقُ منتجاتٍ تعمل بصورةٍ فعّالة عالية الكفاءة، واختبارُها على مجموعةٍ من المستهلكين.

طوّرنا أيضاً، بالتعاون مع شركة "بانك بادي" Bank Buddy، برنامج مساعد غوغل Google المعتمد على الصوت عبر رعاية جهودِ توطينِ نظام معالجة اللغة الطبيعية هذا. كما زودنا "بانك بادي"، في سبيل تحقيق هذا الهدف، بإمكانية الوصول إلى الخبراء، سواء من داخل المصرف أو من شركة غوغل في دبلن Google Dublin، ونشجع المتعاملين على التفاعل مع المساعد الصوتي. وقُدّم المنتج الذي يعمل بكفاءة كاملة كجزءٍ من طرح المستثمرين Bankbuddy.ai في يوم التخرج.

قدم مصرف أبوظبي الإسلامي أيضاً الإرشاد ومعلوماتٍ متعمقة عن المستهلكين إلى "ماني مول" Money Mall، وهي بوابة تمويلٍ شخصية مقرها الإمارات، أُسّست لمساعدة المستهلكين على تحسين وضعهم المالي ووضعهم الائتماني. وقمنا في إطار التوجيه بمراجعة خطة أعمالهم، مع اقتراح تحسيناتٍ لمساعدة الجهة المستفيدة من التوجيه على الوصول إلى العائد المستهدف على الاستثمار ROI بسرعةٍ وكفاءةٍ أكبر.

هناك عدة مشاريع قيد التنفيذ حالياً بين مصرف أبوظبي الإسلامي وخريجي برنامج "فينتك هايف" في مركز دبي المالي العالمي، وما سبق هما مثالان على مشاريع أنجزناها بالفعل. إن رحلتنا في هذا الفضاء قد بدأت لتوّها، ونتطلّع قدماً إلى إمكانات تعلُّمٍ لا حدود لها كنتيجةٍ لمبادرات التعاون هذه.

القمة العالمية للاقتصاد الإسلامي GIES

القمة العالمية للاقتصاد الإسلامي هي مناسبةٌ سنوية تنظمها غرفة تجارة وصناعة دبي ومركز دبي لتطوير الاقتصاد الإسلامي DIEDC. وقد نُظّمت قمة هذا العام تحت شعار "المستقبل المشترك"، وتناولت الدورة الرابعة للقمة الاتجاهات والتقنيات الرئيسية التي تُحدِث تحوُّلاً في الاقتصاد الإسلامي حالياً. عُقدت القمة تحت رعاية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي.

ونفخر بأننا في عام 2018 كنا شريكاً ذهبياً في القمة العالمية للاقتصاد الإسلامي، كما شارك سرهات يلدريم، رئيس الشؤون الرقمية في مصرف أبوظبي الإسلامي، بصفة متحدّثٍ رئيسي يشارك الأفكار حول الاقتصاد الإسلامي في عالمٍ موزّعٍ رقمي ولامركزي، وتكنولوجيا سلاسل الكتل (البلوك تشين) والعملات الرقمية المشفرة (كريبتو كارنسي) والأسواق والهويات الرقمية. ويعمل سرهات حالياً على دفع تنفيذ أجندة المصرف في مجال الرقمنة والابتكار عبر الأسواق الرئيسية، كما يقود استراتيجيّة التحوّل الرقمي ويعزّز مجموعة منتجاتنا وخدماتنا الرقمية.



العمليات المستدامة

(103-1), (103-2), (103-3)

يعي مصرف أبوظبي الإسلامي الدور الذي تؤديه سلاسل القيمة وأهميتها في نجاح عملياته اليومية وأيضاً في النجاح الكلّي للمصرف. ويُعد تحسين العمليات المستدامة مطلباً أساسياً وجهداً متواصلاً لمصرف أبوظبي الإسلامي كونه جزءً من مسيرة نجاحه المستمرة ضمن بيئة الأعمال الحالية التي تتسم بالتغيرات والتحديات الدائمة. الاستثمار في مجال تحسين العمليات سينتج عنه تحرير موارد المصرف وتحسين كفاءات عملياته، الأمر الذي ستظهر أثاره في جميع جوانب أعمالنا. ورغم الأهمية الكبيرة لضمان نمو المصرف ورضا المتعاملين، فإننا ندرك أيضاً مسؤوليتنا الأخلاقية المتمثلة في إجراء عملياتنا بطريقة صديقة للبيئة والمجتمع.

تحسين النظم

الابتكار الرقمي – ADIB Simple

نؤمن في مصرف أبوظبي الإسلامي بأن إرث البنوك الإسلامية وقيمها الأخلاقية تخولنا لقيادة الجدال المتعلق بتطوير القطاعين المصرفي والمالي بطريقةٍ تحقّق أقصى منفعة لكلٍّ من القطاع المصرفي والمجتمع على حدٍّ سواء.

وقد أطلقنا في عام 2018 العلامة التجارية ADIB Simple من مصرف أبوظبي الإسلامي والتي تستهدف جعل الخدمات المصرفية "بسيطة وودية ومريحة". تعدُّ ADIB Simple استراتيجيَّةً على مستوى المصرف ككل، إذ أنها لا تنطبق على عمليات التحول الرقمي فحسب، وإنما أيضاً على المشاريع الرئيسية الأخرى. فنحن لكي نقوم بصياغة ووضع العمليات والإجراءات الخاصة بمشاريعنا القادمة، بدأنا أولاً في تطوير نموذج التشغيل، والذي يعد دليلاً بخطواتٍ مفصلة لفرق العمل متعددة الوظائف، بما من شأنه أن يتيح لنا مواءمة أقسامٍ متعددة وتحقيق أهداف المشروع.



العمليات المستدامة

- تحسين النظم
- سلاسل التوريد المسؤولة
- الوعي البيئي
- إعداد تقارير الاستدامة



استراتيجيَّة التحول الرقمي DTS

بدأ مصرف أبوظبي الإسلامي رحلة التحول الرقمي في يونيو 2018، وكان ذلك بمشاركة من شركة "ماكينزي" McKinsey لغرض صياغة استراتيجيَّة التحول الرقمي وتنفيذها. وهذا يتماشى مع تطلعاتنا لجعل العمليات المصرفية بسيطة وسهلة ومريحة.

الهيكل التنظيمي والتوظيف

أحدثنا هذا العام قسماً خاصاً للتحول الرقمي ورحبنا بانضمام رئيس للشؤون الرقمية إلى عائلة مصرف أبوظبي الإسلامي. وقد استطعنا مع الدعم المستمر من قسم الموارد البشرية ملء جميع الأدوار الإدارية الرئيسية اللازمة في هذا القسم. كما تم منذ ذلك الحين، ونظراً لزيادة حاجتنا من مطوّري البرمجيات، تعيين جميع من تضمّنتهم قائمتنا القصيرة المنتقاة من المطورين، والمؤلفة من ١٩ مرشحاً انضموا إلى فريقنا.

المنهج الرقمي

أجرينا عند بدء رحلة التحول الرقمي تدريباتٍ على منهجية التطوير الرشيق Agile بالإضافة إلى رفع مستوى مهارات استخدام برنامجَي JIRA/Confluence للمعنيّين الرئيسيين وأيضاً للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تشاركنا في عمليات تطوير رحلات العملاء. وبدأنا أيضاً هذا العام في تطوير المنهج الرقمي، والذي تم طرحه بالفعل في أبريل 2019.

سيتعيّن على جميع الموظفين في مصرف أبوظبي الإسلامي إتمام دورة تعلّم وتطوير مخصّصة، مما سيزودهم بالمعرفة الأساسية بالمبادئ التي تقوم عليها رحلة التحول الرقمي. وطوّرنا إلى جانب ذلك وحدات تعلم إلكتروني مخصّصة عن منهجية التطوير الرشيق والتفكير التصميمي وقوة العمليات الرقمية، الأمر الذي سيضمن تزويدهم بأساسٍ جيدٍ من المعرفة في هذه المجالات.

سيتبع استكمالُ هذه الوحدات تدريباً في الفصول للموظفين المشاركين بصورة مباشرة في رحلة التحول الرقمي، وبناءً على ذلك سيلزمهم الإحاطة بصورةٍ أكبر بهذه الموضوعات والفهم الأكثر تعمقاً لها.

المعمل الرقمي

خصّصنا في مبنى البطين مساحةً مكتبيّة مؤقّتة، جهّزناها بالمرافق المصمّمة لتحسين وتعزيز نهج العمل التعاوني. ونحن حاليّاً بصدد إنشاء مساحةٍ دائمة أكبر، تمثّل معملنا الرقمي، وستصبح مقراً للفرق الرقمية. وقد افتتحنا بالفعل

المرحلة الأولى من هذه المساحة الدائمة، حيث انتقلت إليها الفرق المعنيّة وبدأت العمل من هذا الموقع. سيوظّف المعمل الرقمي أحدث التقنيات ومن المقرر أن يشتمل على مساحاتٍ مخصصة لإجراء اختبارات العملاء وغرف للاستراحة ومناطق تنفيذ المشاريع ومدرّجاً وغير ذلك من الميزات. ويسرُّنا الإشارة هنا إلى أن الإعلان عن مفهوم معملنا الرقمي صدر في أغسطس 2018، ليتم إنجازه وتسليمه خلال 8 أشهر فقط.

سلاسل التوريد المسؤولة

(102-9), (103-1), (103-2), (103-3), (412-1), (414-1)

يلتزم مصرف أبوظبي الإسلامي بأعلى المعايير المهنية والأخلاقية وبالنزاهة المطلقة في الأعمال بصفته بنكاً رائداً في الأعمال المصرفيه المسؤولة، وبناءً عليه فإن جميع عمليات الشراء التي يُجريها المصرف تُظهر مراعاةً منتظمة وكاملة للبيئة وللجوانب الاجتماعية والثقافية المتصلة بالعمليات التجارية. الهدف من كلّ ذلك هو خلق قيمةٍ تجارية طويلة الأمد وتحقيق الربحية والأداء الاقتصادي المستدام.

يُوفّر قسم إدارة المشتريات والموردين المركزية VMCP للعملاء الداخليين والخارجيين أفضل تجربة شراء، بحيث تحقق القيمة بالنهج الرشيق للعمليات، وبما يضمن توافق كافة الضوابط والحوكمة اللازمة مع القيم الأساسية لمصرف أبوظبي الإسلامي.

يُنفّذ قسم إدارة المشتريات والموردين المركزية إجراءاتَه بأسلوبٍ تشغيلي مدفوع بالعمليات، كما يتّبع ممارسات الشراء الأخلاقية المتوافقة مع القوانين والسياسات والإجراءات ذات الصلة. وقد حصل مصرف أبوظبي الإسلامي نتيجةً لذلك وبعد إجراء عمليات تدقيقٍ مستقلة على اعتماد "معيار التميز في عمليات الشراء" من معهد تشارترد للمشتريات وسلاسل التوريد (Chartered Institute of Procurement & Supply Chain (CIPS ليصبح بذلك أول بنكٍ إسلامي على مستوى العالم يحوز هذا الاعتماد المرموق. (ديسمبر 2018)

وسيعمل قسم إدارة المشتريات والموردين المركزية بصورةٍ متواصلة على إيجاد فرص للتنفيذ الفعّال والكفء لدورة حياة المشتريات، بالإضافة إلى فرص لخفض التكاليف والتحديد المسبق للتكلفة المجمّعة من التكاليف الفرعية، بما يتماشى مع رؤيتنا وتطلعاتنا في أن نصبح أفضل "قسم مشتريات" للخدمات المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بحلول عام 2020.

الشراء بغرض الدفع

سعياً منا لتسريع رحلة مصرف أبوظبي الإسلامي نحو عمليات الشراء الاستراتيجيّة، ومع الأخذ بالاعتبار الهدف الأساسي المتمثل في زيادة القيمة الناتجة عن الإنفاق إلى الحد الأقصى، نجح قسم إدارة المشتريات والموردين المركزية VMCP في عام 2018 في استكمال التحول الرقمي لدورة حياة الشراء المتكاملة من المصدر وحتى التسويةsource–to–settle ، وذلك باعتماد نظام المشتريات SAP Ariba. نتج عن ذلك إضافة قيمةٍ كبيرة لكلٍّ من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين بفضل التنفيذ الفعّال والكفء الذي يرسّخ أفضل ممارسات الشراء الأخلاقية والشفافة مثل:

- تعزيز إجراءات الضبط والحوكمة المتصلة بالإنفاق (الالتزام والدفع)
- شفافية صنع القرار
- وفورات الكفاءة
- الإبلاغ الشامل
- الحد من المخاطر
- مؤشرات الأداء الرئيسية الفعالة

تقييم المورّدين وتهيئتهم

(102-9), (103-1), (103-2), (103-3), (412-1), (414-1)

يوفر مصرف أبوظبي الإسلامي عملية تسجيل ذاتية عبر الإنترنت يستطيع استخدامها جميع الموردين الذين يسعون لإقامة علاقات تجارية معنا، والتي يهدف مصرف أبوظبي الإسلامي عبر توظيفها إلى رفع مستوى المعايير المعتمدة لدى موردينا، الأمر الذي من شأنه تقليل المخاطر لجميع أصحاب المصلحة.

وتحدد مجموعةً من الإرشادات التوجيهية المتصلة بأفضل الممارسات في العمليات المعنية المتطلبات الأخلاقية والقانونية وتلك الخاصة بالامتثال التي ينبغي توفرها في الموردين من أجل إتمام التسجيل بنجاح لدى المصرف.

كما تُجرى عملية تقييم للمخاطر المرتبطة بالمورد وفقاً للسياسات والإجراءات المؤسسية وبما يتماشى مع لوائح وأنظمة البنك المركزي.

إشراك المورّدين

يعتمد قسم إدارة المشتريات والموردين المركزية VMCP عمليةً مُثبتة في إدارة علاقات الموردين SRM، تركّز على تطوير علاقاتٍ ثنائية تحمل منافع متبادلة مع شركاء في عمليات التوريد، بهدف إدخال قدرٍ أكبر من الابتكار والمزايا التنافسية ضمن جميع مراحل دورة حياة عمليات الإمداد في مصرف أبوظبي الإسلامي، وبما يمكن تحقيقه سواء بالعمل بصورةٍ مستقلة أو بإجراء ترتيبات تعاملات الشراء التقليدية.

إضافةً إلى ذلك، يُنفّذ قسم إدارة المشتريات والموردين المركزية أنشطة تطويرٍ لقدرات وإجراءات المورّدين كجزء من استراتيجيّة إدارة علاقات الموردين. والهدف الأساسي هو تقييم أداء الموردين و/أو قدراتهم على تلبية احتياجات المصرف قصيرة أو طويلة الأجل الخاصة بالتوريد وتحسينها، وذلك من خلال أنشطة تطويرٍ مدفوعة بالعمليات وموجهة بالنتائج التي يتم تحقيقها.

نحرص كذلك دائماً على إبقاء علاقاتٍ قويّة مع جميع مورّدينا. ويتأتّى ذلك بإشراكهم والتفاعل معهم مراراً وبأساليب مختلفة على مدار العام، من أبرزها:

- اجتماعات قاعة المدينة: التي ندعو إليها الموردين من أجل مناقشة المواضيع ذات الأهمية وتشجيعهم على تقديم آرائهم وملاحظاتهم، ثم يجري تدوين هذه الملاحظات بأسلوبٍ منظّم حيث تجد طريقها كمدخلاتٍ إلى التقارير الدورية ووثائق تحليل الفجوات. وقد حضر اجتماع قاعة المدينة الذي أجريناه عام 2018 ما يربو على 800 من المورّدين.
- استطلاعات رضاء الموردين: والتي تشتمل على أسئلةٍ مفتوحة تشجع الموردين على مشاركة ملاحظاتهم بكل صراحةٍ ووضوح، وإبداء الرأي بخصوص التقدم في المشاريع ومجمل العلاقة مع مصرف أبوظبي الإسلامي. وفي حال ظهور أي مشكلات، نتابع الأمر مع المورد المعني (الموردين المعنيين) بغية التعرّف بصورةٍ أعمق على المجالات التي تشكّل تحديات وطرح حلول ممكنة، مع الإشارة إلى أنه تم دمج موضوعاتٍ مُجمّعة في خطتنا للسنة المالية 2019.

عمليات الشراء المحلية

(204-1)

يدرك مصرف أبوظبي الإسلامي أن تأثيره في الاقتصاد المحلي لا يقتصر على الاستثمار في المجتمع فحسب، بل أن كل قرارٍ يتّخذه ويتعلق بالعمليات التجارية يُعدّ فرصةً للمساهمة في الاقتصاد. ونؤمن في هذا المجال بالأسلوب الشمولي في إجراء العمليات، وهو السبب في أننا نحصل حالياً على 97% من احتياجاتنا من مورّدين محليين نختارهم بعناية.

الاستهلاك البيئي

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

نواصل دوماً متابعة بصمتنا البيئية كوننا نعدُّ ذلك جزءاً من مسؤوليتنا بصفتنا مصرفاً إسلامياً مستداماً ونسعى من وراء ذلك إلى إيجاد سبل لتحسين الطرق التي ندير بها أعمالنا بما يضمن مراعاة الجوانب البيئية في عملياتنا اليومية. فنراقب في هذا الإطار استهلاك الكهرباء والمياه واستهلاك الوقود في جميع فروع ومكاتب مصرف أبوظبي الإسلامي، بما في ذلك شركة "إم بي إم" MPM العقارية، وهي شركةٌ تابعة لمجموعة مصرف أبوظبي الإسلامي.

الأبنية الخضراء

نؤمن بالتأثير الكبير للمباني على قاطنيها وعلى الزوار والبيئة بشكل عام. وقررنا من هذا المنطلق ضرورة أن يكون مبنى مقرنا الرئيسي مصمّماً وفق معايير التصنيف الذهبي لنظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة LEED، التي وضعها المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء USGBC. إذ تحقق المباني الخضراء التي يتم إنشاؤها على هذه المعايير وفراً كبيراً في الموارد، كما تولد كميةً أقل من النفايات وتقلل الآثار البيئية السلبية.

استهلاك الطاقة

(103-1), (103-2), (103-3), (302-1), (302-3), (303-4)

الكهرباء

عمل مصرف أبوظبي الإسلامي بجد خلال عام 2018 على توسيع نطاق تتبُّع البيانات البيئية من كونها ترصد 9 من فروعنا الرئيسية فقط إلى أن أصبحت البيانات تشمل الآن جميع فروع مصرف أبوظبي الإسلامي الموجودة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

	2017 (9 فروع رئيسية)	2018 (جميع الفروع)
استهلاك الكهرباء (بالكيلوواط الساعي)	2,575,157	15,832,304
متوسط استهلاك الكهرباء لكل موظف (كيلوواط ساعي)	1,263	7,834

استهلاك الوقود

يمتلك مصرف أبوظبي الإسلامي كما يستأجر عدداً من السيارات لتيسير تنقلات العمل على موظفينا، ويُوفّر إلى جانب ذلك حلول النقل الجماعي للموظفين بغرض تشجيعهم على الاستفادة من خيارات التنقل الصديقة للبيئة. وقد لاحظنا خلال عام 2018 انخفاضاً في استهلاك الوقود بنسبة ٥٪. ويوضح الجدول أدناه إجمالي استهلاك الوقود بالنسبة للسيارات المملوكة للمصرف ولشركة "إم بي إم" MPM العقارية، وهي شركة تابعة لمجموعة مصرف أبوظبي الإسلامي.

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

انبعاثات غازات الدفيئة GHG

(103-1)، (103-2)، (103-3)، (305-1)، (305-2)، (305-3)، (305-4)

سجّلنا في عام ٢٠١٨ تحسّناً جيّداً في انبعاثات غازات الدفيئة في بعض المواضع، في حين تعود أسباب الزيادة في مواضع أخرى إلى إدراج جميع فروع مصرف أبوظبي الإسلامي داخل دولة الإمارات في عمليات رصد البيانات. ونسعى باستمرار إلى إجراء تحسيناتٍ من شأنها خفض إجمالي هذه الانبعاثات.

	2017	2018
النطاق 1: الانبعاثات المباشرة استهلاك الوقود للمركبات المملوكة أو المؤجرة من قبل المصرف (tCO2e)	198	188
النطاق 2: الانبعاثات غير المباشرة استهلاك الكهرباء (tC02e)	1,656	10,180
النطاق 3: انبعاثات أخرى غير مباشرة السفر جواً (tCO2e)	234	231
مجموع الانبعاثات (tCO2e)	2,088	10,599
متوسط الانبعاثات لكل موظف (tCO2e)	1.02	5.24

استهلاك المياه

(103-1)، (103-2)، (103-3)

عمل مصرف أبوظبي الإسلامي بجد خلال عام 2018 على توسيع نطاق تتبُّع بيانات استهلاك المياه من كونها ترصد 9 من فروعنا الرئيسية فقط إلى أن أصبحت البيانات تشمل الآن جميع فروع مصرف أبوظبي الإسلامي الموجودة داخل دولة الإمارات. وقد قام المصرف على مدار العام بحملات توعيةٍ حول الاستهلاك الفعّال للمياه تهدف إلى تثقيف موظفينا بالأهمية البالغة لتوفير المياه قدر الإمكان. ونحن نتطلع بالتأكيد إلى مواصلة جهودنا هذه حتى نشهد تحسّناً ملحوظاً خلال السنوات القادمة.

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

إدارة النفايات

(103-1)، (103-2)، (103-3)، (306-2)

النفايات الورقية

إن حرص مصرف أبوظبي الإسلامي الدائم على إعادة تدوير النفايات الورقية نابعٌ من إدراكنا التام للدور الذي نلعبه في الحد من الآثار البيئية السلبية. وقد اتخذنا خلال عام 2018 خطواتٍ تدريجية لتقليل استهلاك الورق عبر القيام بحملة توعيةٍ شملت كلاً من موظفينا وعملائنا، ونجحنا بالنتيجة في تقليل استهلاكنا بنسبة 21%.

	2017	2018
نفايات ورقية وزن الورق المعاد تدويره (كلغ)	60,475	47,825*

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

تنمية المجتمع

(103-1), (103-2), (103-3)

يذهب مصرف أبوظبي الإسلامي لما هو أبعد من القيم الحالية التي وصل إليها ليقوم بدورٍ استباقيٍ رائد في مجال التنمية المستدامة بما يضمن تحقيق المنفعة المتبادلة لجميع أصحاب المصلحة. وإحدى الطرق التي نعتمدها في ذلك هي الاستثمار في تنمية مجتمعاتنا المحلية.

وقد أعلن صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة وحاكم أبو ظبي، خلال عام 2018، تسمية عام 2018 "عام زايد". بدورنا، وفي إطار الجهود المبذولة لإظهار دعمنا لهذه المبادرة الحكومية السامية، قمنا بمواءمة إجراءات المصرف المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات CSR مع مبادرة "عام زايد". وقادنا ذلك إلى وضع الرؤية الخاصة بمبادرتنا "100 مشروع بمناسبة مرور 100 عامٍ على نهج زايد".

ملخص الإنجازات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات

اسم المبادرة	المنجزات
إفطار رمضان من مصرف أبوظبي الإسلامي	◄ توزيع 22,000 علبة إفطار ◄ 110 متطوعاً
حزمة من المواد التموينيه لشهر رمضان المبارك من مصرف أبوظبي الإسلامي	◄ توزيع 29,735 قطعة من المواد التموينيه ◄ التبرع بـ 301 قطعة من المواد التموينيه عبر فروع ومكاتب مصرف أبوظبي الإسلامي ◄ 29 متطوعاً
التشجير	◄ زراعة 1,500 شجرة في أنحاء الإمارات
التعليم المالي	◄ ١٥ زيارة جامعية ◄ 690 طالباً مدرباً على الإدارة المالية
حملات التبرع بالدم	◄ 1,337 متبرعاً ◄ جمع 601,650 مل من الدم
زيارات لأصحاب الهمم والمستشفيات وكبار السن	◄ 12 زيارة قام بها متبرعون من مصرف أبوظبي الإسلامي

تنمية المجتمع

◄ ملخص الإنجازات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية
◄ شاحنة مصرف أبوظبي الإسلامي الرمضانية
◄ خيركم سابق – كبار السن
◄ الرياضة
◄ البيئة
◄ حفلات الزفاف الجماعي
◄ رعايات أخرى

شاحنة مصرف أبوظبي الإسلامي الرمضانية

(103-1), (103-2), (103-3), (413-1)

يتضمن أحد برامج المسؤولية الاجتماعية التي ينفّذها مصرف أبوظبي الإسلامي خلال شهر رمضان المبارك في مختلف أنحاء الإمارات مبادرتين تحت مظلته، ويركز على الجمع بين متطوعي المصرف وبين متطوعين من المجتمع المحلي بهدف تعزيز الأثر الناتج.



توزيع وجبات الإفطار

حيث وُزّعت 22,000 وجبه إفطار في جميع أنحاء الإمارات، بزيادةٍ نسبتها 10% مقارنةً بالعام السابق. وقد استطعنا الوصول بمبادرتنا هذه إلى 15 مسجداً و 3 مراكز لذوي الاحتياجات الخاصة و 3 شركات سيارات أجرة ومخيم عمالي واحد تابع للبلدية. شارك في مبادرة التوزيع 110 متطوعاً من مصرف أبوظبي الإسلامي.

شاحنة توزيع المواد التموينيه

وزعت شاحنة المواد التموينيه 29,735 قطعةً من المواد الجافة الغذائية وغير الغذائية (بزيادةٍ بلغت 14% مقارنةً بالعام السابق)، كما أعطت المستفيدين من حملة التوزيع خيار انتقاء ما يحتاجون إليه. المواد المتبرع بها جاءت من العملاء والموظفين بواسطة صناديق التبرعات الموضوعة في 16 فرعاً/مكتباً تابعاً لمصرف أبوظبي الإسلامي في جميع أنحاء الإمارات. استطعنا في هذه المبادرة توزيع 29,735 من مواد البقالة في جميع أنحاء الإمارات، كما وصلنا إلى 6 مساجد و 6 مناطق سكنية/تجارية و 2 معسكرات للعمال. وشارك في التوزيع 29 متطوع من المصرف.



خيركم سابق – كبار السن

(413-1)

رعاية كبار السن

أتيحت لموظفينا خلال شهر رمضان المبارك فرصة زيارة دار رعاية كبار السن في عجمان. وقد قمنا بتوزيع الطعام والهدايا على حوالي ٢٥ من المواطنين من تلك الفئه.

ترفيه وتسلية كبار السن

نريد في مصرف أبوظبي الإسلامي إيلاء اهتمامٍ خاص لكبار السن، لذلك نحرص خلال العام على زيارتهم لتقديم الطعام ولدينا أحد المختصين في شؤون التسلية يقوم برواية القصص وإجراء ألعاب الطاولة.

يقضي موظفونا والمتطوعون خلال هذه الزيارة وقتاً ممتعاً مع كبار السن ويقومون بمنحهم قسائم لمشتريات. كما أتيحت لنا الفرصة لتسجيل بعض الطلاب لزيارتهم، هذه المبادرة جاءت من وزارة تنمية المجتمع بدبي ويفخر مصرف أبوظبي الإسلامي بأنه حظي بفرصة المشاركة فيها.



الرياضة

(413-1)

دوري أبطال المستقبل

بدأت بطولات دوري أبطال المستقبل من مصرف أبوظبي كدورة بطولة واحدة ضمّت أقل من 500 مشارك تتراوح أعمارهم بين 10 و 14 عام 2012. وقد شهدت البطولة منذ ذلك الحين توسعاً كبيراً على مستوى البلاد، فأصبحت توفر الآن للآلاف الأطفال كل عام فرصة الانضمام إلى بطولةٍ تنافسية حقيقية تقام في ملاعب احترافية. استقطب الدوري مشاركة 3,005 لاعباً، تم تقسيمهم إلى 253 فريقاً من 135 مدرسة، مما أدى إلى زيادة المشاركة بنسبة 7% هذا العام، ومنح البرنامج "جائزة أفضل مبادرة رياضية للمسؤولية الاجتماعية للشركات للعام" وذلك من جوائز قطاع الرياضة SPIA لعام 2018 وللسنة الثانية على التوالي.

جوجيتسو

يفخر مصرف أبوظبي الإسلامي بكونه الراعي الماسي للدورة العاشرة من بطولة أبوظبي العالمية لمحترفي الجوجيتسو 2018، الأمر الذي يعكس التزامنا بدعم المسؤولية الاجتماعية للشركات. وقد جمعت البطولة أكثر من 9,000 رياضي من 120 دولة.



البيئة

(413-1)

إزرع شجرة

إن ترك تأثير إيجابي على البيئة أصبح في الآونة الأخيرة وبصورةٍ متزايدة أولويةً بالنسبة لمصرف أبوظبي الإسلامي. ولهذا السبب ففي عام 2018 اجتمع 200 من متطوعي المصرف و 150 من أطفال المدارس في مبادرة "إزرع شجرة" التي أدت إلى زرع 1,500 شجرة في الإمارات السبع.

نظفوا الإمارات

يدرك مصرف أبوظبي الإسلامي الأدوار التي يؤديها في تنمية المجتمع المحلي. ويعني هذا أيضاً الاستثمار في سبل معالجة القضايا البيئية الرئيسية والملحة الآن، من أجل مستقبلٍ أفضل. وقد أبرم المصرف من أجل ذلك شراكةً مع "مجموعة عمل الإمارات للبيئة" لاستضافة حملة "نظّفوا الإمارات" في عام 2018. ولا تهدف المبادرة إلى جمع النفايات فحسب، بل تهدف أيضاً إلى تعليم المتطوعين فيها أهميّة إدارة النفايات في البيئة المحلية.





حفلات الزفاف الجماعي

(413-1)

يشارك مصرف أبوظبي الإسلامي بانتظام في رعاية حفلات الزفاف الجماعي لمختلف الفئات داخل المجتمع الإماراتي. الهدف من ذلك هو معالجة بعض القضايا الاجتماعية والمالية وتعزيز التغيير الاجتماعي والبيئي الإيجابي من خلال إنشاء منصةٍ تؤدي إلى تقليل الهدر الغذائي المرتبط بفعاليات الزفاف. وقد نظّمنا في عام 2018 حفلات زفافٍ جماعي لقبيلتين مختلفتين في الإمارات:

اسم القبيلة	عدد العرائس والعرسان
قبيلة الدروع	25 عروس و 25 عريس
قبيلة العوامر والعفاري	7 عرائس و 7 عرسان



رعايات أخرى

(413-1)

يوم المرأة الإماراتية

نؤمن بأهمية تمكين المرأة وبالتأثير الإيجابي الذي يحدثه في الاقتصاد الإماراتي، ولهذا السبب فقد قمنا في يوم المرأة الإماراتية بدعوة جميع موظفاتنا وعميلاتنا من السيدات للمشاركة في احتفاليّةٍ خاصة أقيمت على شرفهن في مقر مصرف أبوظبي الإسلامي. تضمنت الفعالية الكثير من رسائل تمكين المرأة من أجل تشجيع السيدات على تولي الأدوار القيادية المتنوعة في حياتهن كما أظهرت تقديرنا لأدوارهن في المجتمع من خلال إهدائهن الورود بهذه المناسبة.

يوم العلم

حتى مع تقدّمنا بخطواتٍ سريعة وضخمة إلى الأمام، تبقى الثقافة والتراث والتاريخ جوانب في غاية الأهمية بالنسبة لمصرف أبوظبي الإسلامي. أنشئ علمنا الوطني في 2 ديسمبر 1971، مع تشكيل دولة الإمارات من اتحاد المشيخات السبعة، وهو بذلك يمثل رمزاً لوحدة الإمارات. وقد نَظّمت خلال يوم العلم فعاليةً خاصة في مقر المصرف لرفع العلم احتفاءً بالإنجازات البارزة التي حققتها دولة الإمارات.



رعاية أفضل مسابقة لتلاوة القرآن في مهرجان رمضان 2018

ساعدت مسابقة القرآن التي تقام في مهرجان تراث الإمارات على مدى سنوات في ربط تركيباتٍ سكانية متباينة، الشباب منهم والكبار على حدٍّ سواء ومن الجنسيات المختلفة، مع التراث الإماراتي. وكانت بمثابة جسر التواصل والجوانب الروحانية بين الجمهور، وهو الأمر الذي يمنحنا سعادةً بالغة لرعاية مثل هذا الحدث هذا العام.

(413-1)



رعاية مبادرة "أقوال الشيخ زايد"

احتفالاً بالذكرى المئوية للأب المؤسس لدولة الإمارات العربية المتحدة، رعى مصرف أبوظبي الإسلامي مبادرةً أطلقتها بلدية العين في "عام زايد" وهو كتاب "مائة من أقوال الراحل الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان". يتضمن الكتاب اقتباساتٌ من أقواله، رحمه الله، باللغتين العربية والإنجليزية حول مواضيع مختلفة تشمل الوحدة والشباب والعالم العربي وتمكين المرأة وتأسيس الاتحاد والإنجازات.



فهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI (102-55)

- إفصاحات عامة
- البنود ذات الأهمية
- سلسلة المعايير البيئية
- سلسلة المعايير الاجتماعية

بالنسبة لخدمات الإفصاح عن الأهمية النسبية، راجعت خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI وضوح عرض فهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير وتماشى الأرقام المرجعية للإفصاحات 102–40 إلى 102–49 مع الأقسام المناسبة في نص التقرير.

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الفصل	الحذف			مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
				الجزء المحذوف	السبب	الشرح	
GRI 101 : الأساس 2016							
GRI 102: إفصاحات عامة 2016	إفصاحات عامة						
	الملف المؤسسي						
	102-1 اسم المؤسسة	11	نبذة عن مصرف أبوظبي الإسلامي				لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتقدم المحرز
	102-2 الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	11					
	102-3 موقع المقر الرئيسي	11					
	102-4 موقع العمليات التشغيلية	11					
	102-5 الملكية والشكل القانوني	12					
	102-6 الأسواق المخدّمة	11					
	102-7 حجم المؤسسة	11					
	102-8 معلومات حول الموظفين وغيرهم من العاملين	49, 50, 51, 52	تمكين موظفينا				
	102-9 سلسلة التوريد	77, 78	العمليات المستدامة				
	102-10 التغييرات الهامة في المؤسسة وسلسلة التوريد الخاصة بها	11	نبذة عن مصرف أبوظبي الإسلامي				
	102-11 المبدأ أو النهج الاحترازي	19	الرقابة الداخلية				
	102-12 مبادرات خارجية	15, 16	نبذة عن مصرف أبوظبي الإسلامي				
	102-13 العضويات والارتباطات	15, 16					
	الاستراتيجيّة						
	102-14 بيان من أحد كبار صناع القرار	4, 5, 6, 7	نبذة عن مصرف أبوظبي الإسلامي				بيان بالدعم المستمر
	102-15 أهم التأثيرات والمخاطر والفرص	13, 14					
	الأخلاقيات والنزاهة						
	102-16القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	19, 24, 25	الرقابة الداخلية				لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتقدم المحرز
	102-17 آليات النصح والإرشاد معينة بالنسبة والشؤون المثيرة للقلق بالنسبة للأخلاقيات	19, 24, 25					

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الفصل	الحذف			مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
				الجزء المحذوف	السبب	الشرح	
GRI 102: إفصاحات عامة 2016	**الحوكمة**						
	102-18 هيكل الحوكمة	20, 21	الرقابة الداخلية				المبادئ 10-1
	102-19 تفويض السلطات	20, 21					
	102-20 مسؤولية المستوى التنفيذي بالنسبة للمواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	20, 21					
	102-21 استشارة أصحاب المصلحة في المواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	29, 30, 31, 32, 33	إدارة الاستدامة				
	102-22 تشكيلة أعلى هيئة حوكمة ولجانها	20, 21	الرقابة الداخلية				
	102-23 رئيس أعلى هيئة حوكمة	20, 21					
	102-24 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	20, 21					
	102-25 تضارب المصالح	20, 21					
	102-26 دور أعلى هيئة حوكمة في وضع الهدف والقيم والاستراتيجيّة	20, 21					
	102-27 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	20, 21					
	102-28 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	20, 21					
	102-29 تحديد الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية والتعامل معها	20, 21					
	102-30 فاعليّة العمليات الخاصة بإدارة المخاطر	22, 23					
	102-31 مراجعة المواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	29, 30, 31, 32, 33	العمل المصرفي المستدام				
	102-33 الإبلاغ عن الشؤون الهامة المثيرة للقلق	22	الرقابة الداخلية				
	إشراك أصحاب المصلحة						
	102-40 قائمة بمجموعات أصحاب المصلحة	30, 31	العمل المصرفي المستدام				المبادئ 10-1
	102-41 تحديد أصحاب المصلحة واختيارهم	المفاوضة الجماعية غير مسموح بها في الإمارات العربية المتحدة					
	102-42 تحديد أصحاب المصلحة واختيارهم	30, 31					
	102-43 نهج إشراك أصحاب المصلحة	30, 31					
	102-44 هم المواضيع والشؤون المثيرة للقلق المطروحة	30, 31					

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الفصل	الحذف			مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
				الجزء المحذوف	السبب	الشرح	
GRI 102: إفصاحات عامة 2016	**إعداد التقارير**						
	102-45 الكيانات المشمولة في البيانات المالية الموحدة	8	نبذةً عن هذا التقرير				لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتقدم المحرز
	102-46 تحديد محتوى التقارير ونطاق البنود	8					
	102-47 قائمة البنود ذات الأهمية	34, 35, 36, 37	إدارة الاستدامة				
	102-48 إعادة صياغة المعلومات	8	نبذةً عن هذا التقرير				
	102-49 تغييرات في إعداد التقارير	8					
	102-50 فترة إعداد وتقديم التقارير	8					
	102-51 تاريخ التقرير الأحدث	8					
	102-52 دورة إعداد التقارير	8					
	102-53 جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقارير	8					
	102-54 مطالبات بإعداد التقارير وفقًا لمعايير GRI	8					
	102-55 فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	91	فهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI				
	102-56 الضمان الخارجي	8	نبذةً عن هذا التقرير				
	البنود ذات الأهمية						
	GRI 200 سلسلة المعيار الاقتصادي						
	الأداء الاقتصادي						
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	16, 17	نبذةً عن مصرف أبوظبي الإسلامي				لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتقدم المحرز
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	16, 17					
	103-3 تقييم النهج الإداري	16, 17					
GRI 102: الأداء الاقتصادي 2016	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة التي تم توليدها وتوزيعها	16, 17					
	الممارسات الخاصة بالشراء						
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	77	عمليات الشراء المسؤولة				المبادئ 10-1
	103-2 فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	77					
	103-3 فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	77					
GRI 204: الممارسات الخاصة بالشراء 2016	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	78	العمليات المستدامة				

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الفصل	الحذف			مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
				الجزء المحذوف	السبب	الشرح	
مكافحة الفساد							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	24, 25	الرقابة الداخلية				المبادئ 1-10
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	24, 25					
	103-3 تقييم النهج الإداري	24, 25					
GRI 205: مكافحة الفساد 2016	205-1 عمليات جرى تقييمها بالنسبة للمخاطر المرتبطة بالفساد	24, 25					
	205-2 لتواصل والتدريب بشأن السياسات والإجراءات الخاصة بمكافحة الفساد	57	تمكين موظفينا				
GRI 300 سلسلة المعايير البيئية							
الطاقة							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	75, 79	العمليات المستدامة				المبادئ 7، 8، 9
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	75, 79					
	103-3 تقييم النهج الإداري	75, 79					
GRI 302: الطاقة 2016	302-1 استهلاك الطاقة في المؤسسة	79					
	302-3 شدة الطاقة	79					
	302-4 خفض استهلاك الطاقة	79					
المياه							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	75, 79, 80	العمليات المستدامة				المبادئ 7، 8، 9
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	75, 79, 80					
	103-3 تقييم النهج الإداري	75, 79, 80					
الانبعاثات							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	75, 79, 80	العمليات المستدامة				المبادئ 7، 8، 9
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	75, 79, 80					
	103-3 تقييم النهج الإداري	75, 79, 80					

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الفصل	الحذف			مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
				الجزء المحذوف	السبب	الشرح	
GRI 103: الانبعاثات 2016	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق ١)	80	العمليات المستدامة				المبادئ 7، 8، 9
	305-2 طاقة غير مباشرة (النطاق ٢) انبعاثات غازات الدفيئة	80					
	305-3 غير ذلك غير مباشرة (النطاق ٣) انبعاثات غازات الدفيئة	80					
	305-4 شدة انبعاثات غازات الدفيئة	80					
المخلفات السائلة والنفايات							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	75, 81	العمليات المستدامة				المبادئ 7، 8، 9
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	75, 81					
	103-3 تقييم النهج الإداري	75, 81					
GRI 306: المخلفات السائلة والنفايات 2016	306-2 النفايات حسب النوع وطريقة التخلص	81					
الامتثال البيئي							
GRI 307: الامتثال البيئي 2016	307-1 عدم الامتثال للقوانين واللوائح البيئية	41	العمليات المستدامة				المبادئ 7، 8، 9
التقييم البيئي للموردين							
GRI 400 سلسلة المعايير الاجتماعية							
التوظيف							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	45	تمكين موظفينا				المبدأ 6
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	45					
	103-3 تقييم النهج الإداري	45					
GRI 401: التوظيف 2016	401-1 التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين	49, 50, 51					
	401-2 المزايا المقدمة لموظفي الدوام الكامل التي لا تقدم لموظفي الدوام الجزئي أو المؤقتين	59, 60, 61					
	401-3 إجازة الأمومة	60, 61					

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الفصل	الحذف			مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
				الجزء المحذوف	السبب	الشرح	
العلاقة بين الإدارة والموظفين							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	45	تمكين موظفينا				المبدأ 6
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	45					
	103-3 تقييم النهج الإداري	45					
الصحة والسلامة المهنية							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	46	تمكين موظفينا				المبدأ 6
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	46					
	103-3 تقييم النهج الإداري	46					
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2016	403-2 أنواع ودرجات الإصابات، والأمراض المهنية، والأيام الضائعة والتغيّب، وعدد الوفيات المرتبطة بالعمل	46, 47					
التعليم والتدريب							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	56	تمكين موظفينا				المبدأ 6
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	56					
	103-3 تقييم النهج الإداري	56					
GRI 404: التعليم والتدريب 2016	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	56					
	404-2 برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	56, 57, 58, 59					
	404-3 نسبة الموظفين الذين تُجرى لهم مراجعات دورية خاصة بتقييم الأداء والتطوير المهني						
التنوع وتكافؤ الفرص							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	49	تمكين موظفينا				المبدأ 6
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	49					
	103-3 تقييم النهج الإداري	49					
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص	405-1 التنوع في هيئات الحوكمة وفي الموظفين	49, 50, 51, 52					

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الفصل	الحذف			مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
				الجزء المحذوف	السبب	الشرح	
عمالة الأطفال							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	لا يوجد بين موردينا من لديه خطر عمالة الأطفال	عمالة الأطفال				المبدأ 5
	103-2 النهج الإداري ومكوناته						
	103-3 تقييم النهج الإداري						
GRI 408: عمالة الأطفال 2016	408-1 العمليات والموردون المعرضون لدرجة عالية من المخاطرة جراء حوادث عمالة الأطفال				لا ينطبق		
تقييم حقوق الإنسان							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	77, 78	العمليات المستدامة				المبدأ 2
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	77, 78					
	103-3 تقييم النهج الإداري	77, 78					
GRI 412: تقييم حقوق الإنسان 2016	412-1 العمليات التي خضعت للمراجعات الخاصة بحقوق الإنسان أو تقييمات الأثر	77, 78					
المجتمعات المحلية							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	83	تنمية المجتمع				المبدأ 1
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	83					
	103-3 تقييم النهج الإداري	83					
GRI 413: المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات التي تتضمن إشراك المجتمعات المحلية، وتقييمات للأثر، وبرامج تطوير	84, 85, 86, 87, 88, 89					
التقييم الاجتماعي للموردين							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	78	العمليات المستدامة				المبدأ 1
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	78					
	103-3 تقييم النهج الإداري	78					
GRI 414: التقييم الاجتماعي للموردين 2016	414-1 الموردون الجدد الذين جرى فرزهم باستخدام معايير اجتماعية	78					

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الفصل	الحذف			مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
				الجزء المحذوف	السبب	الشرح	
التسويق والتصنيف							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	63, 67	التركيز على المتعاملين				لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتقدم المحرز
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	63, 67					
	103-3 تقييم النهج الإداري	63, 67					
GRI 103: النهج الإداري 2016	417-2 وقائع عدم امتثال تتعلق بالمعلومات عن المنتجات والخدمات وتصنيفها	تعتبر هذه المعلومات سريّة كما أن التعامل معها هو من اختصاص الدائرة القانونية.			قيود تتعلق بالسرية	تعتبر هذه المعلومات سريّة كما أن التعامل معها من اختصاص الدائرة القانونية. والمصرف حالياً بصدد مراجعتها والنظر في مسألة الإفصاح عنها في السنة القادمة.	
	417-3 وقائع عدم امتثال تتعلق بالاتصالات الخاصة بالتسويق						
خصوصية المتعاملين							
GRI 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	26, 27	الرقابة الداخلية				المبدأ 1
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	26, 27					
	103-3 تقييم النهج الإداري	26, 27					
GRI 418: خصوصية المتعاملين 2016	418-1 شكاوى مثبتة تتعلق بانتهاكات لخصوصية المتعاملين وضياع لبيانات المتعاملين	تعتبر هذه المعلومات سريّة كما أن التعامل معها هو من اختصاص الدائرة القانونية.			الرقابة الداخلية	تعتبر هذه المعلومات سريّة كما أن التعامل معها هو من اختصاص الدائرة القانونية.	