

الاستدامة

تقرير – 2024



يلتزم مصرف عجمان (AB)، المصرف الإسلامي الرائد في دولة الإمارات العربية المتحدة، بنشر التحديثات الدورية وبيانات الأداء بشأن البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) من خلال أحدث تقاريرنا للاستدامة. وقد طرح مصرف عجمان تقريره الأول للاستدامة عام 2023، وفيه سلطنا الضوء على مبادراتنا وأنشطتنا ومجالات التطوير وطموحاتنا فيما يتعلق بالاستدامة. أما تقرير هذا العام، فيتناول الفترة الممتدة من 1 يناير 2024 إلى 31 ديسمبر 2024. وأعدت المعلومات المقدمة بما يتماشى مع دليل سوق دبي المالي (DFM) لإعداد تقارير الاستدامة للكيانات المدرجة التي تستخدم مقاييس المعيار العالمي لإعداد التقارير (GRI) لعام 2021.

يتناول التقرير عملياتنا في مختلف أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك مكتبنا الرئيسي وفروعنا في عجمان، فضلاً عن فروعنا في دبي والشارقة ورأس الخيمة وأبوظبي. وفيما يتعلق بإعداد تقارير انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري (GHG)، يتبع مصرف عجمان نهج التحكم التشغيلي لأن هذا النهج يتناغم أكثر مع هيكلنا التنظيمي وطبيعة عملياتنا.

يدرك مصرف عجمان أهمية صحة البيانات ودقتها ويعتمد ضوابط تدقيق داخلية صارمة تُطبق على معلوماته غير المالية. وفي الوقت الراهن، لم تخضع مؤشرات الاستدامة المقدمة في هذا التقرير لضمانات من أطراف ثالثة. إن مصرف عجمان سيسعى جاهداً لتقديم البيانات والمؤشرات اللازمة في الرحلة التي نخوضها نحو الاستدامة.

التواصل مع مصرف عجمان بشأن هذا التقرير

بينما نطلق في رحلتنا نحو الاستدامة، نشجّع أصحاب المصلحة لدينا على التعاون مع مصرف عجمان بشأن ما يحرز من تقدم نحو الاستدامة وخطته في هذا الخصوص.

إذا كانت لديكم أي استفسارات أو تعليقات حول هذا التقرير، فيرجى عدم التردد في إرسال تعليقاتكم إلى sustainabilitycoe@ajmanbank.ae

كلمة من رئيس مجلس إدارتنا

خلال العام الماضي، تبنى مجلس الإدارة العديد من المبادرات التي تدعم التحول الرقمي، والحوكمة المسؤولة، والرعاية البيئية، ولا شك أن تبني المصرف للتطورات التقنية والممارسات المستدامة يرسخ مكانته شريكاً مالياً يساهم في تحقيق الطموحات التقدمية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

وقد عززت استثمارات المصرف في ميادين المشاركة المجتمعية، والتوطين، وتطوير المواهب، والتنوع، دورنا في بناء اقتصاد مرن وشامل، ويعكس ذلك التزامنا بتعزيز ثقافة النمو الملحوظ، والمرونة الفعالة، والتحسين المستمر، والتجربة الاستثنائية (RACE).

إن نجاح المصرف الشامل وتقدمه في مجال الاستدامة ما كان ليتحقق دون ثقة أصحاب المصلحة لدينا والتزامهم.

وهنا أود أن أعرب عن خالص امتناني لمساهمي المصرف، وأعضاء مجلس إدارته، وإدارته التنفيذية، وموظفيه، وللعلماء على دعمهم المستمر وثقتهم في رؤيتنا.. معا، نضع الأساس لمستقبل مستدام.

وإذ ننطلق في هذه المرحلة نحو تحقيق هدف الحياد المناخي وما بعده، سنحافظ في مصرف عجمان على خططنا الرامية إلى خلق قيمة على المدى الطويل، مع التمسك الدائم بقيمتنا وإحداث تأثير إيجابي في البيئة والاقتصاد والمجتمع.

سمو الشيخ عمار بن حميد بن راشد النعيمي

رئيس مجلس الإدارة
مصرف عجمان

يمضي مصرف عجمان بثبات في مهمته الهادفة إلى تحقيق تأثير اقتصادي واجتماعي وبيئي ملموس، مع الحفاظ على مبادئ التمويل الإسلامي، وتجسد ذلك في الخطوات التي قطعها على صعيد البيئة والمجتمع والحوكمة في عام 2024.

هذه الخطوات تؤكد دعم مجلس الإدارة الكامل والتزام المصرف الثابت بالاستدامة والابتكار والنمو المسؤول.

حرص مصرف عجمان على مواثمة استراتيجياته مع رؤية دولة الإمارات وعزمها على تحقيق هدف الحياد المناخي بحلول عام 2050، ورؤية عجمان 2030، التي أرسيت مساراً وطنياً للتقدم المستدام، واتخذ خطوات كبيرة لتعزيز الاستدامة في أعماله وعملياته، إذ حرص على دعم المبادرات التي تساهم في تحقيق الحياد المناخي والحفاظ على البيئة.



رسالة من رئيسنا التنفيذي

يشهد هذا العام تقدماً كبيراً في رحلتنا نحو الاستدامة والابتكار والقيادة. وفي مصرف عجمان، نحافظ على التزامنا الراسخ بخلق قيمة طويلة الأجل لمساهميننا مع المساهمة الهادفة في تحقيق الأهداف البيئية والاقتصادية الأوسع نطاقاً لدولة الإمارات العربية المتحدة.

من الإنجازات البارزة التي حققناها هذا العام وضع إطار عمل الاستدامة لمصرف عجمان، الذي يسلط الضوء على أهدافنا الإستراتيجية في مختلف مجالات العمل، ويحدد خارطة الطريق للمصرف للأعوام الخمسة (5) المقبلة. وبتنفيذ إطار العمل هذا، يضمن مصرف عجمان التقدم الثابت نحو أجندته للتحويل نحو الاستدامة، والمساهمة في التوجه الإستراتيجي الذي وضعته رؤية عجمان 2030 والتزام الإمارات العربية المتحدة بالحياد المناخي بحلول عام 2050.

وفي هذا العام، قدم المصرف – في إطار برنامج التمويل المستدام – تسهيلات التمويل المستدام وتسهيلات التمويل المرتبطة بالاستدامة للعملاء من الشركات والمؤسسات المالية وقطاعات المستهلكين. ووقع المصرف أيضاً مذكرة تفاهم مع مصرف الإمارات للتنمية (EDB) تركز على تقديم حلول تمويلية إستراتيجية للشركات الصغيرة والمتوسطة – إحدى الركائز الاقتصادية لدولة الإمارات العربية المتحدة. كما وقع مصرف عجمان مذكرة تفاهم مع وزارة الطاقة والبنية التحتية (MOU)، ممثلة في برنامج الشيخ زايد للإسكان، لتقديم حلول متطورة لتمويل الإسكان لعملاء البرنامج. ويسهل هذا التعاون تقديم حلول تمويل شاملة للمواطنين الإماراتيين المؤهلين بموجب برنامج الإسكان، الأمر الذي يساهم في رؤية الدولة لتوفير خيارات الإسكان المستدامة لمواطنيها.

ومن أبرز النقاط المضيئة عالية التأثير في العام الماضي إطلاق مركز التميز للاستدامة التابع لمصرف عجمان. ويضم هذا المركز خبراء من قطاعات الخدمات المصرفية للشركات، والخزينة، والخدمات المصرفية التجارية، والخدمات المصرفية للأفراد، الذين يعملون مع فريق البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) والائتمان المركزي لتقديم المشورة المخصصة لعملائنا وتقديم النصائح لدعم العملاء في مواجهة تحديات البيئة والمجتمع والحوكمة، والمساعدة على التحول الكربوني، والحد من مخاطر المناخ المادية، ودعم النمو المستدام والشامل.

وتماشياً مع إستراتيجيتنا لتعزيز المعرفة واستكشاف السبل نحو مستقبل أكثر استدامة ومراعاة للبيئة، يتشرف مصرف عجمان بأن نكون جزءاً من وفد دولة الإمارات العربية المتحدة إلى مؤتمر المناخ COP29. وقد استضاف جناح دولة الإمارات العربية المتحدة مناقشات حيوية حول تمويل المناخ لدول الجنوب العالمي، وإطار التمويل المناخي العالمي، وبرنامج التمويل الإسلامي العالمي، وغيرها من المواضيع المهمة. ونفتخر أيضاً بأن نكون أحد الرعاة الرئيسيين لمنتدى مستقبل الاستدامة 2024، وهو تجمع نظمه مركز دبي المالي العالمي. إننا ندرك أهمية العمل التعاوني المتسق نحو الاستدامة وقيمة الحفاظ على أواصر الحوار بين جميع أصحاب المصلحة لاستكشاف المسارات والتحديات والفرص معاً في رحلتنا نحو الحياد المناخي.

بالإضافة إلى ذلك، تعاون مصرف عجمان ضمن مبادرة زراعة أشجار القرم (المانغروف) في محمية الزوراء الطبيعية في إمارة عجمان. وتبرز هذه المبادرة التزامنا بصون البيئة، فأشجار القرم تؤدي دوراً حيوياً في تقليل انبعاثات الكربون وحماية التنوع الحيوي. علاوة على ذلك، شارك مصرف عجمان في برنامج تعويضات مناخية يهدف إلى تعويض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الناتجة عن عمليات الطباعة في المصرف، وهذه المبادرة تسلط الضوء أكثر على جهودنا المستمرة لدعم رؤية الإمارات العربية المتحدة لتحقيق الحياد المناخي بحلول عام 2050.

إن أياً من ذلك ما كان ليتحقق لولا الجهد الكبير الذي بذلته فرقنا الاستثنائية وثقة أصحاب المصلحة الكرام لدينا. أود أن أعرب عن امتناني العميق لعملائنا وموظفينا ومساهميننا وشركائنا على دعمهم الثابت والمتواصل بينما نواصل رحلة التحول هذه. ولأننا مؤسسة مالية مسؤولة، فإننا نلتزم باستمرار بتحسين أدائنا على المستويات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وتحقيق النمو المستدام، ودفع التأثير الاجتماعي الإيجابي.

مصطفى محمد سعيد الخلفاوي،

الرئيس التنفيذي
مصرف عجمان



جدول المحتويات

1.....	نبذة عن مصرف عجمان
7.....	نظرة سريعة على عام 2024
12.....	الاستدامة في مصرف عجمان
13.....	أصحاب المصلحة الرئيسيون في مصرف عجمان
15.....	إشراك أصحاب المصلحة على مستويات متعددة
15.....	تقييم مدى الأهمية
19.....	طموحات الاستدامة لدى مصرف عجمان
20.....	امثالنا للمعايير الوطنية
21.....	الاستدامة البيئية
22.....	الحكومة ضمن معايير البيئة والمجتمع والحكومة
23.....	إطار عمل البيئة والمجتمع والحكومة
24.....	الاستثمار والتمويل الصديقان للبيئة
24.....	منتجات الاستدامة وخدماتها
27.....	إدارة الطاقة
29.....	المبادرات البيئية في عملياتنا
30.....	الاستدامة الاجتماعية
31.....	موظفونا
33.....	التدريب والتعليم
34.....	برامج التوظيف
34.....	مبادرات التوظيف
34.....	الاحتفاظ بالموظفين وتطويرهم مهنيًا
34.....	التدريب وتطوير المهارات
34.....	أهداف التوظيف وفوائده
34.....	رفاهية الموظفين
37.....	التزامنا برضا المستهلك
37.....	جهودنا لتعزيز الشمول المالي ونشر الثقافة المالية
40.....	التأثير الاجتماعي
41.....	الحكومة
42.....	نظرة عامة على حوكمة الشركات لدينا
42.....	إدارة المخاطر والامتثال وأخلاقيات العمل
45.....	التزامنا بأمن البيانات وخصوصية العملاء
46.....	التحول الرقمي والابتكار في صلب أولوياتنا الاستراتيجية
48.....	فهرس محتويات دليل سوق دبي المالي لإعداد تقارير البيئة والمجتمع والحكومة

نبذة عن مصرف عجمان



تاريخنا

يسترشد مصرف عجمان برؤيته القوية المستندة إلى مبادئ النزاهة والثقة والشفافية، ويهدف إلى تقديم مجموعة واسعة من الحلول المصرفية التي تتفق مع الشريعة الإسلامية بجودة استثنائية للأفراد والشركات والجهات الحكومية في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة. عام 2007، بدأت المسيرة، ونفتخر بأننا أول مصرف إسلامي أنشئ في عجمان.

المقر الرئيسي

يفتخر مصرف عجمان بأن مقره الرئيسي يقع في عجمان وهو مساهم رئيسي في التنمية الاقتصادية للإمارة.



الملكية

يحظى مصرف عجمان بدعم قوي من حاكم إمارة عجمان وحكومتها، حيث ارتفعت ملكيته الجماعية إلى 42.58%. والمصرف مدرج في سوق دبي المالي منذ عام 2008.

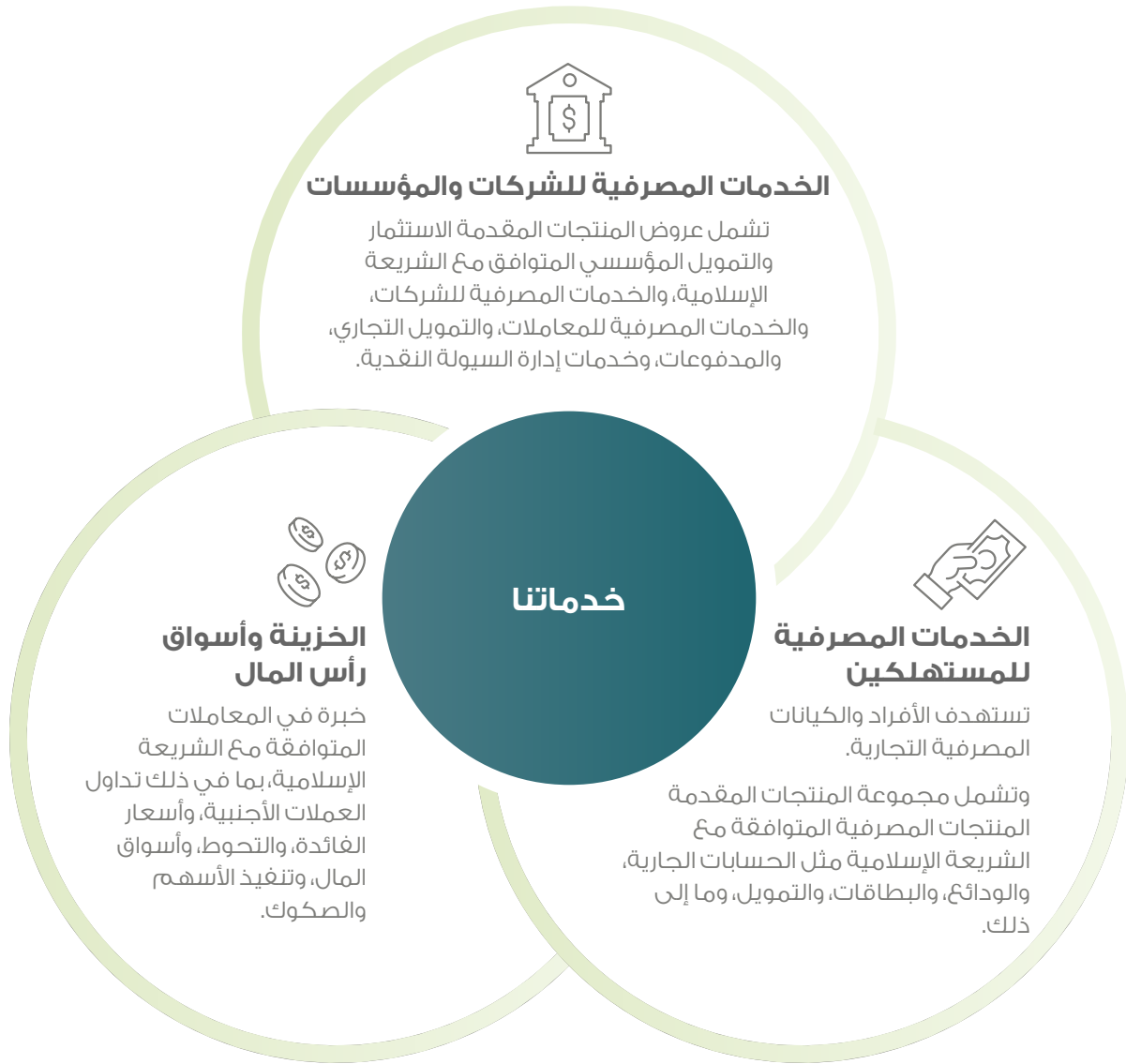


القيادة

يضم مجلس إدارة مصرف عجمان سبعة (7) أعضاء يعملون معًا على توفير القيادة الإستراتيجية للمصرف.

ويملك الرئيس التنفيذي لمصرف عجمان، مصطفى الخلفاوي، خبرة تزيد عن 20 عامًا مع كيانات كبيرة ومعترف بها، بما في ذلك العديد من المصارف الرائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتتكون اللجنة التنفيذية لإدارة مصرف عجمان، التي يرأسها الرئيس التنفيذي، من مصرفيين من أصحاب الخبرة الواسعة في مجالاتهم.





دعم المشهد المؤسسي الحيوي في دولة الإمارات

- تمويل الشركات
- تمويل المؤسسات المالية
- التمويل الهيكلي
- المؤسسات المالية الحكومية والتكتلات

توفير منتجات استثمارية إسلامية مبتكرة

- تمويل الاكتتابات العامة (IPO)
- صناديق الاستثمار الإسلامية
- تمويل الأسهم المضمونة
- تداول الصكوك

تلبية الاحتياجات الواسعة لعملائنا

- الحسابات
- بطاقات الائتمان
- إدارة الثروات
- الخدمات المصرفية للأعمال
- التمويل الاستهلاكي
- التكافل

قيمنا

تجسد علامتنا التجارية التزامنا تجاه عملائنا ومجتمعنا ومناخنا، وتعبر عن جوهر شركتنا والتزامها التنظيمي بـ "الخدمة والسرعة والتخصص والاستدامة". وكل تفاعل مع عملائنا هو مناسبة لعرض شخصية علامتنا التجارية، التي تُشكّل بدقة من خلال قيمنا.



الود

نحن ودودون ومن السهل التعامل معنا ولدينا الوقت للاستماع إليك. وموقفنا تعبير حقيقي عن المجتمع العصري: الحيوية والدفع والترحاب.



المعرفة

نعرف السبيل لتوصيل المعلومات إليك أو الإجابة عن أسئلتك بسرعة وثقة، ونمتلك المهارات والخبرة إلى جانب ذلك.



التميز

نؤمن بالخدمة المتميزة ونثبت جدارتنا ونلتزم بأن نكون الأفضل.



الابتكار

نبذل قصارى جهدنا لصياغة أفكار جديدة وأنظمة حديثة ومنتجات وخدمات مبتكرة. نحن نؤمن بالتطوير والتحسين المستمر.



الانصاف والمساواة

نؤمن بالشراكة الصادقة والمنصفة والمتساوية – بغض النظر عن الخلفيات العرقية والاجتماعية والدينية.



الوضوح

نشرح منتجاتنا وخدماتنا بأسلوب بسيط وواضح ودقيق لمساعدتك على اتخاذ القرار الصحيح.

قيمنا فيما يتعلق برأس المال البشري

تمثل قيمنا المتعلقة برأس المال البشري الركائز الأساسية التي بنيت عليها إستراتيجيتنا، ونسميها اختصاراً RACE (النمو الملحوظ، والفريق المرن، والتحسين المستمر، والخبرة الاستثنائية). وتركز إستراتيجيتنا على السرعة والخدمة والتخصص، والهدف من ذلك هو تقديم خدمات استثنائية والحفاظ على التخصص في مجالنا وسرعة الاستجابة في أفعالنا.

RACE

R "نمو ملحوظ" – A "فريق مرن" –
C "تحسين مستمر" – E "خبرة استثنائية"

جوائزنا وشهادتنا

حصل المصرف هذا العام على عدد من الشهادات المهمة ونالت إنجازاتنا الاعتراف والتقدير من خلال جوائز مختلفة.

المؤسسة المانحة للجائزة	الجائزة / الشهادة التي حصلنا عليها	الإنجازات التي احتُفي بها
 جوائز الخدمات المصرفية والمالية العالمية الأوروبية	المصرف الناشئ في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في الإمارات 2024	بناءً على شفافية المصرف في إفصاحاته السنوية وجهوده الأولية في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، كُرم المصرف بجائزة المصرف الناشئ الأفضل في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في الإمارات.
 قمة تكنولوجيا المصارف في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا وجوائزها	أفضل مزود للخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية لهذا العام	هذا التكريم دليل يشهد على سعينا الدؤوب نحو الابتكار، ونهجنا الذي يضع العملاء في محور الاهتمام، والتزامنا بتوفير حلول مصرفية رقمية متفوقة وملزمة بمبادئ التمويل الإسلامي.
 المنظمة الدولية للمعايير (ISO)	ISO 20000-1:2018 (نظام إدارة الخدمة)	تحدد هذه الشهادة معايير موحدة لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات داخل المصرف بما يضمن تقديم الخدمة بسلاسة وتحسين رضا العملاء على وجه العموم.
 المنظمة الدولية للمعايير (ISO)	ISO 9001:2015 (نظام إدارة الجودة)	يضمن مصرف عجمان من خلال تطبيق إطار العمل هذا تحقيق جودة ثابتة في منتجاته وخدماته. ويشدّد النظام على إرضاء العملاء، وتحسين العمليات، والقيادة الفعالة ضمن المؤسسة.
 المنظمة الدولية للمعايير (ISO)	ISO 10002:2018 (رضا العملاء)	تسلط هذه الشهادة الضوء على التزام المصرف بمعالجة مشكلات العملاء بسرعة وفعالية. وتركز على تعزيز بيئة موجهة نحو العملاء تشجع على تقديم الملاحظات وتضمن حل الشكاوى في حينه.
 المنظمة الدولية للمعايير (ISO)	شهادة ISO 22301:2019 لأنظمة إدارة استمرارية الأعمال (BCMS)	تؤكد هذه الشهادة التزام المصرف بالحفاظ على سلسلة العمليات والاستعداد لأي اضطرابات محتملة. وتعزز أيضاً التزام المصرف بتلبية المعايير الدولية.

فُتح هذا التكريم المرموق لرئيس قسم أمن المعلومات في مصرف عجمان لقيادته تنفيذ ممارسات أمنية مبتكرة في مصرف عجمان وإظهاره قيمة تجارية متميزة في وجه مشاهد حافل بالتهديدات المتزايدة باستمرار.

جائزة IDC CSO 30

IDC



تضمن شهادة SWIFT CSP تدابير أمنية قوية لحماية البنية التحتية ومنع التهديدات الإلكترونية الحفاظ على البيانات المالية، ما يعكس التزامنا بتوفير بيئة تشغيلية آمنة.

شهادة SWIFT CSP (برنامج شهادة المستهلك)

Swift



تبرز هذه الشهادة المعترف بها دوليًا التزامنا بحماية بيانات حاملي البطاقات والحفاظ على أعلى المعايير الأمنية في عمليات الدفع لدينا.

PCI-DSS شهادة

مجلس المعايير الأمنية لصناعة بطاقات الدفع (PCI SSC)



كُرّم مصرف عجمان بالمركز الثاني في جائزة نافس المرموقة للتوطين عن فئة المؤسسات متوسطة الحجم. ويبرز هذا الإنجاز التزامنا برعاية المواهب الإماراتية ودعم أهداف التنمية الوطنية.

أطلقت جائزة نافس عام 2022 تحت رعاية سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان نائب رئيس الدولة، نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير ديوان الرئاسة، رئيس مجلس تنافسية المواهب الإماراتي.

جائزة نافس



كُرّم مصرف عجمان بوصفه أحد المصارف الإسلامية الأخلاقية من قبل شركة Mastercard لمبادراته في مجال الاستدامة.

جائزة المصرف الأخلاقي

Mastercard



نظرة سريعة على عام 2024

تعزيز التأثير المجتمعي



واصلنا في هذا العام دعم المجتمع المحلي المزدهر في الإمارة من خلال مساهماتنا الخيرية.

- صُرف مبلغ 1555480 درهمًا إماراتيًا في صورة مساهمات خيرية

دعم التوطين



يتمشى مصرف عجمان مع التركيز الإستراتيجي لدولة الإمارات العربية المتحدة على تعزيز تمثيل السكان المواطنين ضمن القوى العاملة. إن برامجنا الموجهة لتوظيف المواطنين الإماراتيين والاحتفاظ بهم وتدريبهم وتطويرهم تعمل على تحقيق هذا الهدف الجماعي.

- 39% من القوى العاملة بدوام كامل في مصرف عجمان مواطنون إماراتيون. كُرم مصرف عجمان بالمركز الثاني في جائزة "نافس" المرموقة للتوطين عن فئة المؤسسات متوسطة الحجم.

الاستفادة من قوة الشراكات والمشاركة



لقد شرعنا في بناء العديد من أطر التعاون والشراكة لتمكين عملائنا من اتخاذ خيارات أكثر مراعاة للبيئة، إضافة إلى تعزيز إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية. ونسلط الضوء فيما يلي على بعض مبادراتنا الرئيسية في مجال الاستثمار والمشاركة والشراكة:

قياس بصمتنا الكربونية



واصلنا حساب انبعاثاتنا التشغيلية المباشرة ومراقبتها. ويشكل استخدام منهجيات بروتوكول غازات الاحتباس الحراري المعترف بها عالميًا بداية لجهودنا الرامية إلى قياس تأثيرنا والحد منه.

- انبعاثات النطاق 1 والنطاق 2 (tCO2e): 2232

التمويل والاستثمار المستدامان



نهدف باستمرار إلى تعزيز الاستثمار المسؤول بيئيًا واجتماعيًا. وتشمل الجوانب ذات الأولوية للمصرف في مجال التمويل المستدام التمويل المرتبط بالاستدامة، وتمويل المشاريع المستدامة والتمويل المشترك، وتمويل البنية التحتية المستدامة، والنقل الصديق للبيئة، وتمويل الإسكان.

إطار عمل التمويل المستدام



بدءًا من هذا العام، عزز المصرف تركيزه على التمويل والاستثمارات المستدامة. يمنح المصرف الأولوية للموارد المالية وإدارتها من خلال الخدمات والمنتجات المصرفية المسؤولة لدعم عملائنا في الانتقال نحو مستقبل أكثر استدامة.

دعم عملائنا في رحلتهم نحو الاستدامة



نتشارك مع عملائنا لمساعدتهم على الانتقال إلى نماذج الأعمال المستدامة بكفاءة. وقد أنشأنا مركز تميز للاستدامة الذي يضم خبراء من قطاعات الخدمات المصرفية للشركات، والخزينة، والخدمات المصرفية التجارية، والخدمات المصرفية للأعمال، والخدمات المصرفية للأفراد، والقطاع الحكومي، والذين يعملون مع فرق البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) والائتمان المركزية لتقديم المشورة المخصصة لعملائنا وهيكلية إستراتيجية التمويل المستدام لديهم. ويقدم مركز التميز المشورة لدعم العملاء في مواجهة تحديات البيئة والمجتمع والحوكمة، والمساعدة على التحول الكربوني، وتخفيف مخاطر المناخ المادية، ودعم النمو المستدام والشامل.

مذكرة تفاهم مع وزارة الطاقة والبنية التحتية – الإسكان المستدام

في يوم الموائل العالمي 2024، الذي يُحتفل به في 7 أكتوبر، وقّعت وزارة الطاقة والبنية التحتية (MoEI)، ممثلة ببرنامج الشيخ زايد للإسكان، مذكرة تفاهم مهمة، ليقدم المصرف بموجبها حلول تمويل سكني مطورة لعملاء البرنامج. ويهدف هذا التعاون إلى تسهيل تقديم حلول تمويل شاملة للمواطنين الإماراتيين المؤهلين بموجب برنامج الإسكان، الأمر الذي يساهم في رؤية الدولة لتوفير خيارات الإسكان المستدامة لمواطنيها.



مذكرة تفاهم مع مدينة الشارقة المستدامة – التمويل المرتبط بالاستدامة

عقد مصرف عجمان شراكة مع مدينة الشارقة المستدامة، المدينة الأولى المستدامة بالكامل في الشارقة، لتقديم خيارات تمويل حصرية للعقارات في المرحلة الثانية من التطوير. ويكمن الهدف من هذه الشراكة في توفير أسعار خاصة وخصومات على رسوم المعاملات وأسعار الأرباح لشراء العقارات في المدينة. وكجزء من هذه الشراكة، ضمت مدينة الشارقة المستدامة مصرف عجمان إلى مصارفها المفضلة لتمويل الرهن العقاري، وعملت بنشاط على الترويج لهذه العروض للمستثمرين المحتملين. وتبرز هذه الاتفاقية الالتزام المشترك للطرفين بالتنمية المستدامة ودعم السكان في تحقيق أهدافهم في تملك المساكن.



مذكرة تفاهم مع مصرف الإمارات للتنمية – حلول تمويل إستراتيجية للشركات الصغيرة والمتوسطة

تماشياً مع التزامنا بتعزيز منظومة الشركات الصغيرة والمتوسطة والقطاع الصناعي في دولة الإمارات العربية المتحدة ومن ثم زيادة مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي للبلاد، وقّع مصرف عجمان مذكرة تفاهم مع مصرف الإمارات للتنمية، وهو إحدى جهات التمكين المالي الرئيسية لأجندة التنوع الاقتصادي والتحول الصناعي في الدولة، لتقديم ضمانات ائتمانية وإقراض مشترك للشركات الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتركز مذكرة التفاهم بين مصرف الإمارات للتنمية ومصرف عجمان على تقديم حلول تمويل إستراتيجية للشركات الصغيرة والمتوسطة، إحدى الركائز الاقتصادية في دولة الإمارات العربية المتحدة.



مذكرة تفاهم مع سلطة منطقة عجمان الحرّة (AFZA) - خدمات مالية لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

وقّع مصرف عجمان (مذكرة تفاهم) مع منطقة عجمان
الحرّة لتعزيز العلاقات الاقتصادية ودعم التنمية في
الإمارة. وتهدف الاتفاقية إلى تعزيز التجارة والاستثمار عبر
تقديم خدمات مالية متطورة لدعم الشركات الصغيرة
والمتوسطة التي يقع مقرها في عجمان لفتح حساباتها
والحصول على تسهيلات ائتمانية.



الشراكة مع ماغناتي - حل تمويلي مبتكر يهدف إلى دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

عقد مصرف عجمان شراكة مع ماغناتي (Magnati)، المزود
الرائد لحلول الدفع، لتقديم حل تمويلي مبتكر يهدف إلى
دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات
العربية المتحدة. ويتيح هذا التعاون للتجار من الشركات
الصغيرة والمتوسطة قابلية الوصول إلى الخدمات المالية
المتوافقة مع الشريعة الإسلامية على نحو يمكّنهم من
توسيع نطاق أعمالهم والمساهمة في النمو الاقتصادي
للبلاد. وتمكّن هذه الشراكة الشركات الصغيرة والمتوسطة
من استخدام بيانات معاملات نقاط البيع آنياً للوصول إلى
خيارات تمويل مختلفة مثل المعدات والمستحقات وتمويل
نقاط البيع المصممة لتلبية احتياجاتها المحددة. ويضمن
هذا التعاون دعمًا ماليًا سلسًا ويتوافق مع مبادئ الشريعة
الإسلامية.

رعاية منتدى الاستدامة المستقبلية 2024 - العمل التعاوني نحو الاستدامة

كان مصرف عجمان أحد الرعاة الرئيسيين لمنتدى الاستدامة
المستقبلية 2024 الذي استضافته الإمارات العربية المتحدة.
وشهد المنتدى سلسلة من المناقشات الجماعية الافتتاحية،
والكلمات الرئيسية، والمحادثات الجانبية، والمناقشات
المشوقة التي تعيد تشكيل مشهد التمويل المستدام
في المنطقة. وتنوعت موضوعات المناقشات بين مشهد
التمويل المستدام والإسلامي ودمج البيئة والمجتمع
والحوكمة في عملية اتخاذ القرارات، وتمكين الاستدامة
من خلال التحول الرقمي والمزيد. تعزّز مشاركتنا في هذا
المنتدى مكانتنا في سوق التمويل المستدام، وتدفعنا أكثر
نحو تحقيق تأثير بيئي واجتماعي ذي معنى.





التعاون مع Goumbook و Bloomberg – مبادرة زراعة أشجار القرم

في إطار مساعيها الهادفة للمساهمة في التزام دولة الإمارات العربية المتحدة بزراعة 100 مليون شجرة قرم بحلول عام 2030، شارك عدد مختار من موظفي مصرف عجمان في مبادرة زراعة أشجار القرم التي نظمتها Goumbook و Bloomberg و Quest for Adventure في نوفمبر 2024. وقد زُرعت أشجار القرم في محمية الزوراء الطبيعية في إمارة عجمان. وتُبرز هذه المبادرة التزامنا بالحفاظ على البيئة، فأشجار القرم تؤدي دوراً حيوياً في تقليل انبعاثات الكربون وحماية التنوع الحيوي. وقد سعد موظفو مصرف عجمان بالمشاركة في هذه المبادرة المؤثرة، واغتنموا الفرصة للمساهمة في دعم البيئة، والمساهمة في أجندة الإمارات الخضراء 2030، فضلاً عن تعزيز ثقافة الاستدامة داخل المجتمع.

الشراكة مع Canon EMEA – برنامج التعويضات المناخية

تعاون مصرف عجمان مع شركة Canon EMEA في برنامج تعويض المناخ الذي يهدف إلى تعويض انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري التي تنشأ أثناء استخدام منتجات Canon (الطابعات) من خلال الاستثمار في مشاريع تعويض معترف بها دولياً ومعتمدة وفقاً للمعيار الذهبي ومتوافقة مع معايير البصمة الكربونية التي حددها المعيار ISO16759. وتسلسل هذه المبادرة الضوء على جهودنا المستمرة لدعم الاستدامة بفاعلية.

Canon

تحقيق التحول الرقمي

نهدف إلى الاستفادة باستمرار من التكنولوجيا للتطور بهدف إنشاء مصرف إسلامي جاهز للمستقبل، ويركز على عملائه، ويقدم تجربة أكثر ذكاءً للعملاء. لقد طرحنا العديد من المبادرات لتحقيق التحول الرقمي في العمليات المصرفية وفي رحلة العميل.

جائزة أفضل مصرف رقمي إسلامي

حقق مصرف عجمان إنجازاً مهماً بحصوله على جائزة أفضل مزود للخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية لهذا العام ضمن جوائز قمة تكنولوجيا الخدمات المالية في الشرق الأوسط وإفريقيا 2024. ويبرز هذا التكريم المرموق التزام مصرف عجمان بالابتكار والحلول الرقمية التي تركز على العملاء وتتوافق مع مبادئ التمويل الإسلامي.



التكامل مع منصة "آني" للدفع الفوري

إضافة إلى ذلك، أعلن مصرف عجمان التكامل مع منصة "آني" للدفع الفوري. وتساهم هذه الخطوة التطويرية المهمة في تعزيز مكانة مصرف عجمان بوصفه أحد المصارف الإسلامية القليلة في المنطقة التي تصبح جزءاً من منصة "آني"، ما يؤكد التزام المصرف بالابتكار والتميز في القطاع المصرفي. هذا وتحديث منصة "آني" للدفع الفوري ثورة في طريقة إجراء المعاملات لعملاء مصرف عجمان، فهي توفر تحويلات مالية آنية بين مصرف عجمان والمؤسسات المالية المحلية الأخرى ضمن شبكة "آني".



الالتزام بالمعايير الدولية

نجح مصرف عجمان في الحصول على شهادات المنظمة الدولية للمعايير (ISO) التالية والحفاظ عليها: شهادة ISO 20000-1:2018 (نظام إدارة الخدمة)، وشهادة ISO 22301:2019 لأنظمة إدارة استمرارية الأعمال (BCMS)، وشهادة ISO 9001:2015 (نظام إدارة الجودة)، وشهادة ISO 10002:2018 (رضا العملاء). ويعبر ذلك عن التزام المصرف بضمان الجودة المتسقة في منتجاته وخدماته وتغانيه في الحفاظ على المعايير الدولية.



الاستدامة في مصرف عجمان

أصحاب المصلحة الرئيسيون في مصرف عجمان

تماشياً مع قيم الثقة والشفافية لدى مصرف عجمان، فإننا ندرك أهمية الفهم الشامل لوجهات نظر أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا وتوقعاتهم. ونهدف إلى تحقيق نتائج تؤثر إيجاباً في فريقنا الداخلي وشركائنا الخارجيين. ونعطي الأولوية للمشاركة والحوار المستمرين مع أصحاب المصلحة لدينا، وتعزيز مناخ يمكن أن تتلاقى فيه الأفكار ووجهات النظر المتنوعة. نقدم أدناه نظرة سريعة على مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين في مصرف عجمان وقنوات المشاركة.

قنوات المشاركة لدى مصرف عجمان

- يتيح برنامج إشراك الموظفين لدى مصرف عجمان لموظفينا التفاعل وتبادل الأفكار في بيئة غير رسمية تعزز الحوار المفتوح.
- يتناول الرئيس التنفيذي وجبة الإفطار مع الإدارة الوسطى ورؤساء الأقسام والمديرين التنفيذيين في جميع أنحاء المصرف.
- اجتماعات منتظمة بين أعضاء اللجنة التنفيذية (ExCo) وموظفيهم.
- عقد اجتماعات عامة وفعاليات خارجية على المستويات المختلفة للإدارة لتبادل الأفكار حول الاتجاه الاستراتيجي.
- نشرات إخبارية ورسائل تواصل مؤسسية عبر البريد الإلكتروني بشأن التحديثات والمبادرات الرئيسية.

مجموعة أصحاب المصلحة

الموظفون

موظفونا هم العنصر الأساسي في تحقيق رؤيتنا في أن نكون المصرف الإسلامي المفضل في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال التزامنا بالخدمة والسرعة والتخصص والاستدامة.



العملاء

إن رضا العملاء من الأفراد وقطاع التجزئة والشركات هو أولويتنا القصوى في مصرف عجمان، ونحن نضمن استقبال ملاحظات العملاء ومعالجتها.



المجتمعات المحلية

نعد أنفسنا عضواً بارزاً في مجتمع عجمان والإمارات العربية المتحدة، ونخضع في الجهود التي تهدف إلى تعزيز الرفاهية والازدهار في المجتمعات المحيطة بعملينا.



حكومة عجمان

إننا شريك موثوق لحكومة عجمان، ولذا نحافظ على حوار مستمر بشأن المبادرات المختلفة محل الاهتمام المشترك.



الجهات التنظيمية في دولة الإمارات العربية المتحدة

يساعدنا التعاون مع الجهات التنظيمية على ضمان تتبع أي تغييرات تنظيمية محتملة قد تؤثر في أعمالنا وعملياتنا وتقديم ملاحظات بشأنها.



- خط مساعدة للعملاء يعمل على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.
- فروع لمصرف عجمان في أنحاء الإمارات العربية المتحدة.
- مبادرات لتثقيف العملاء يتفاعلون معها من خلال قنوات مصرف عجمان على وسائل التواصل الاجتماعي.
- نطلق استطلاع رأي بشأن رضا العملاء عبر منصة مخصصة لهذا الغرض على الإنترنت، ونعرض النتائج على لوحة معلومات آتياً.
- نخطط لعقد لقاءات بين الإدارة العليا للعملاء الرئيسيين وأعضاء اللجنة التنفيذية وفريق الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات للتداول بشأن تطوير المنتجات/ الخدمات ومعالجة احتياجات العملاء المتنامية.

- ندعم مجموعة من المنظمات المجتمعية، سواء من خلال الرعاية أو تطوع الموظفين.

- يحافظ مصرف عجمان على التنسيق الوثيق مع المنطقة الحرة في عجمان، والبلدية، وغرفة التجارة، ودائرة البلدية والتخطيط، ودائرة الشؤون المالية والإدارية، وشرطة عجمان، والهيئات الحكومية الأخرى لدعم مختلف المبادرات المحلية.

- لدى مصرف عجمان قناتان رئيسيتان للتواصل مع المصارف المركزية. تركّز أولاهما على التنسيق النشط مع إدارة الرقابة المصرفية في مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. ويمثل المصرف كلا من رئيس قسم التدقيق الداخلي ورئيس إدارة المخاطر ورئيس قسم الامتثال بالتنسيق مع المصرف المركزي بشأن مبادرات الرقابة المختلفة.
- مصرف عجمان عضو نشط في اتحاد مصارف الإمارات العربية المتحدة، ويشارك استباقياً في المبادرات والمشاريع المختلفة على مستوى المصرف المركزي الإماراتي والصناعة.
- الرئيس التنفيذي عضو في المجلس الاستشاري للرؤساء التنفيذيين في اتحاد مصارف الإمارات العربية المتحدة، أما رئيس إدارة المخاطر فهو عضو في لجنة المخاطر في الاتحاد مصارف الإمارات العربية المتحدة، ويمثل المصرف أيضاً في العديد من اللجان الأخرى التابعة لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. وتساهم مشاركة مصرف عجمان الفعالة على مستوى اتحاد مصارف الإمارات العربية المتحدة في جهود المصرف والقطاع الأوسع نحو قطاع مالي سليم ومستقر في الدولة.

المستثمرون



نحن كيان مدرج في سوق دبي المالي، ومن ثم فإننا نتواصل مع مساهميننا بشأن الأداء المالي وغير المالي.

- إننا نتفاعل مع المساهمين من خلال موقعنا الإلكتروني العام، والتقارير المالية والأداء، والمنشورات، والأحداث السنوية البارزة، والحسابات المالية الموحدة الموقعة، والاجتماعات العامة السنوية، فضلاً عن تقرير الاستدامة.

الموردون والباعة



نريد أن نضمن امتثال شركاء سلسلة التوريد لدينا لقيم مصرف عجمان مع الحرص في الوقت نفسه على اختيارهم بعدالة ونزاهة.

- عملية شراء تتميز بالشفافية وتكافؤ الفرص تعتمد على العطاءات المفتوحة بناءً على طلبات تقديم عروض تفصيلية (RFP) للحصول على الدعم من الباعة المناسبين لمؤسستنا.
- المراجعة المنتظمة للأعمال، ورسائل البريد الإلكتروني، والاتصالات الهاتفية.

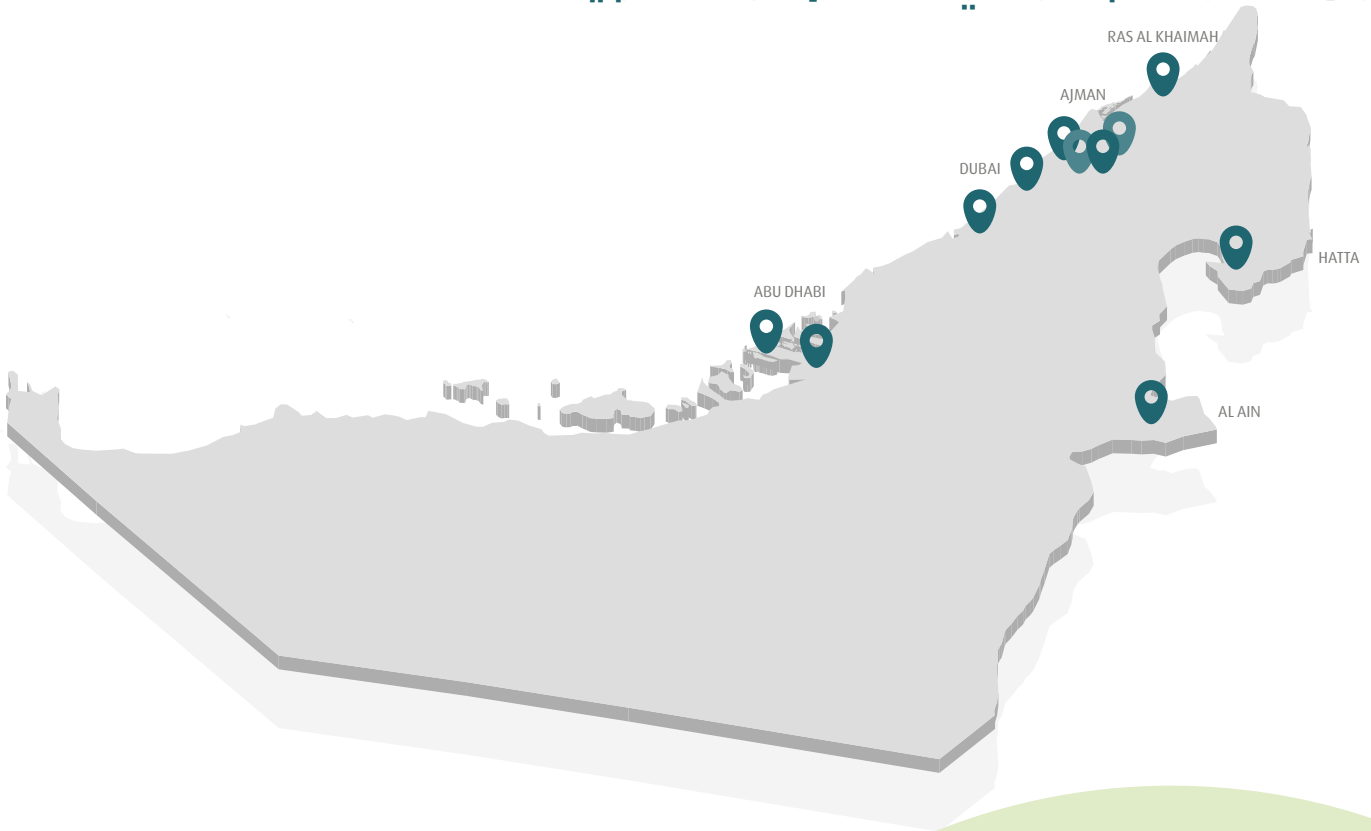
البيئة



ندرك أن البيئة بمثابة صاحب مصلحة، ونؤكد على أهمية الإدارة البيئية في أعمالنا وعملياتنا.

- تقييم التأثيرات البيئية لمصرف عجمان. واصلنا في هذا العام حساب نطاقنا الأول والنطاق الثاني ومراقبتهما لإرساء الأساس للجهود المستقبلية.

فروع لمصرف عجمان في أنحاء الإمارات العربية المتحدة.



إشراك أصحاب المصلحة على مستويات متعددة

بينما نطلق في رحلة الاستدامة، ندرك أن الأصوات والآراء الفاعلة لأصحاب المصلحة الرئيسيين هي مساهمات قيمة في تشكيل مجالات تركيزنا وطموحاتنا ومساراتنا نحو التحسين على المدى الطويل. وإننا نرى أن المنطلق في رحلة الاستدامة الناجحة هو إشراك أصحاب المصلحة الداخليين من مختلف الإدارات، وتشجيع تبادل الأفكار، وتعزيز المشاركة والتوافق حول أهمية تضمين الاستدامة في ممارساتنا التجارية.

وسعيًا وراء هذه الغاية، عملنا على إنشاء مجموعة العمل المعنية بالبيئة والمجتمع والحوكمة، التي تتبع للجنة التنفيذية وتتألف من ممثلين من الخزينة، والخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات، والخدمات المصرفية الاستهلاكية، والمخاطر، والائتمان، والإدارة، والشريعة، والحوكمة المؤسسية. وقد عملت المجموعة عن كثب لتبادل الأفكار بشأن التقدم الذي أحرزه مصرف عجمان في ميدان الاستدامة والتركيز على المستقبل، ونسقت أيضًا عملية جمع بيانات الاستدامة، ما مكن مصرف عجمان من تكوين صورة واضحة لأدائها في مجال الاستدامة.

تؤدي اللجنة التنفيذية لمصرف عجمان دورًا محوريًا في توجيه مجموعة العمل المعنية بالبيئة والمجتمع والحوكمة، وتقديم التوجيه الاستراتيجي للتقييمات المتعلقة بمدى أهمية البيئة والمجتمع والحوكمة وإطار عمل الاستدامة للمصرف. بالإضافة إلى ذلك، تتولى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة مسؤولية الإشراف على مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة، ويشمل ذلك المخاطر المالية المتعلقة بالمناخ على النحو المحدد في إطار عمل إدارة المخاطر لدينا. يضمن هذا النهج المتكامل إستراتيجية قوية وشاملة لإدارة المخاطر فيما يتعلق بالبيئة والمجتمع والحوكمة والتخفيف من حدتها من خلال جهودنا الحديثة في مجال الاستدامة.

تقييم مدى الأهمية

من الركائز الأساسية لإشراك أصحاب المصلحة في الاستدامة تقييم مدى الأهمية، الذي يمكننا من جمع آراء قيمة من أصحاب المصلحة الداخليين لدينا بشأن جملة من تأثيرات البيئة والمجتمع والحوكمة. وفقًا للمعايير العالمية لإعداد التقارير، فإن المواضيع المهمة هي تلك التي تمثل التأثيرات الأهم للمؤسسة في الاقتصاد والبيئة والناس، بما في ذلك التأثيرات في حقوقهم الإنسانية.

هذا وقد أتاحت لنا هذه الممارسة اكتساب فهم أعمق للمواضيع الأهم في مشهد الاستدامة بالنسبة إلى أعمال مصرف عجمان ومساهميننا. ومع إدراكنا بأننا قادرون على تقديم أكبر قيمة على المدى الطويل في مجالات التركيز على الاستدامة ذات العلاقة بالمصرف تحديدًا، فإن المسائل المهمة التي حُدِّدت لن تغيد إفصاحاتنا فقط بل ستفيد أيضًا نهجنا الاستراتيجي للاستدامة في المستقبل.

مع التأكيد على التشاور مع أصحاب المصلحة، كانت عملية تحديد مدى الأهمية النسبية لمصرف عجمان تشمل الخطوات التالية:

التحقق من المواضيع ذات الأولوية مع الإدارة العليا.

تصنيف المواضيع وتقييم صلتها بمصرف عجمان

4

3

2

1

تحديد أولويات المواضيع عبر إشراك أصحاب المصلحة

تحليل المقارنة مع النظراء والمعايير الدولية

1. تحليل المقارنة مع النظراء والمعايير الدولية

أجرينا تحليلًا كاملاً للمواضيع المهمة التي تناولناها في أحدث الإفصاحات لنظرائنا الإقليميين. ولفهم توقعات المستثمرين في دولة الإمارات العربية المتحدة، اطلعنا أيضاً على مقاييس الاستدامة الموضحة في دليل سوق دبي المالي. واستناداً إلى أفضل الممارسات الدولية، قمنا بالتحقق من الأطر المرجعية مثل معايير مجلس معايير المحاسبة للاستدامة (SASB) للبنوك التجارية، ومعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI). وقد سمحت لنا هذه العملية بتحديد قائمة طويلة من المجالات المهمة المحتملة لتقييمها مع أصحاب المصلحة لدينا.

تصنيف المواضيع وتقييم صلتها بمصرف عجمان

بعد ذلك، قمنا بتصنيف القائمة الطويلة من خلال تجميع المواضيع المتشابهة في مجالات موضوعية وتصنيفها من المواضيع ذات الصلة المحدودة بسياق أعمالنا.

تحديد أولويات المواضيع عبر إشراك أصحاب المصلحة

تم تقديم القائمة المصفاة المكونة من 20 موضوعاً إلى المعنيين الداخليين لدينا، حيث تم طلب تحديد أولوياتها بناءً على الأثر.

مجموعة المواضيع المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة لدى مصرف عجمان



متعلق بالحوكمة

اجتماعي

بيئي

التحقق من المواضيع ذات الأولوية مع الإدارة العليا.

شاركنا القائمة النهائية للمواضيع حسب أولوية أصحاب المصلحة مع أعضاء اللجنة التنفيذية للتحقق من صحة النتائج وضمان التوافق على المستوى الإداري الأعلى لاتخاذ القرارات.

وتشاورنا مع أصحاب المصلحة التالي ذكرهم عبر ورش عمل مخصصة كجزء من هذا التقييم:

اللجنة التنفيذية

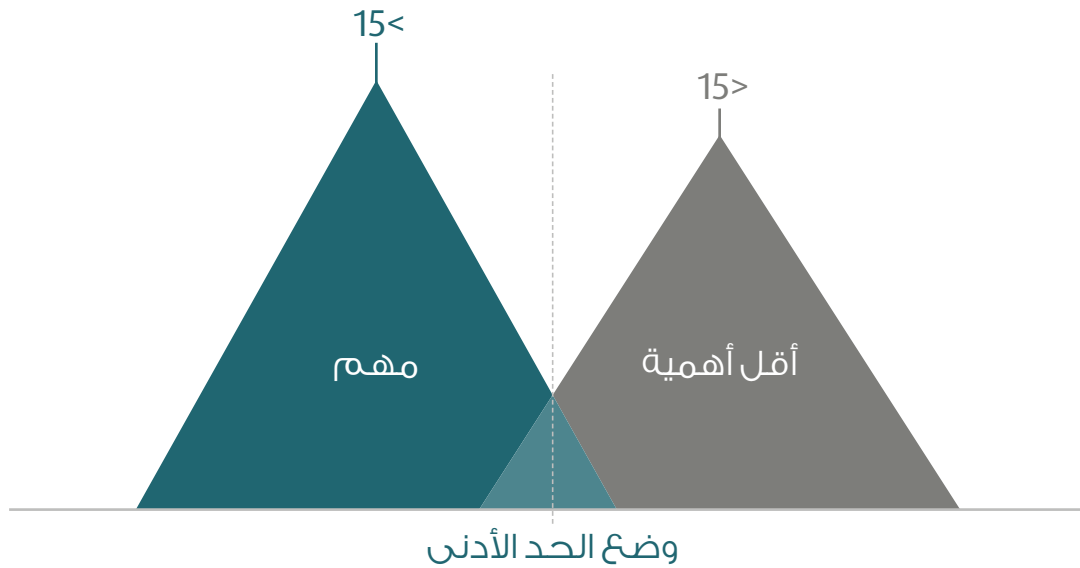
قدمت اللجنة التنفيذية مدخلات قيّمة بالاستناد إلى الرؤية الإضافية للاتجاه الإستراتيجي لمصرف عجمان وأولوياته.

مجموعة العمل المعنية بالبيئة والمجتمع والحوكمة

لأننا مجموعة من أصحاب المصلحة الذين يمثلون الأقسام الوظيفية الرئيسية لأعمالنا ويشاركون مشاركة نشطة في أجندة الاستدامة في المصرف، قدمنا في المجموعة رؤى من منظور العمليات اليومية لمصرف عجمان.

أجرى التقييم باتباع المنهجية الموصى بها في المعيار العالمي لإعداد التقارير 3: معيار المواضيع المهمة 2021:

- صوّت أصحاب المصلحة خلال جلسات ورش العمل التفاعلية على كل موضوع باستخدام مقياس تقييم يتكون من 5 نقاط، حيث يشير الرقم 5 إلى الأولوية العليا من حيث التأثير، ويشير الرقم 1 إلى الأولوية الدنيا.
- ساعدت مدخلات أصحاب المصلحة على تحديد شدة التأثير المتعلق بكل موضوع واحتماليته.
- أتاح لنا النتائج المتعلقة بمدى شدة التأثير واحتماليته تحديد مدى أهمية التأثير (المسجلة على أنها 25 نقطة) فيما يتعلق بكل موضوع، وذلك وفقاً للنهج المعيار العالمي لإعداد التقارير.
- مع إدراك أن الأهمية نسبية، طُلب من أصحاب المصلحة أيضاً تصنيف المواضيع مقابل بعضها البعض، ما مكننا من التحقق من ترتيبها حسب الأولوية. ساعدت مدخلات التصنيف على تحديد القائمة المعدلة النهائية للمواضيع المصنفة حسب الأهمية.
- خلال المرحلة الأولية لتقييم الأهمية، حددنا عتبة الأهمية بـ 60% (25/15). وأدى التقييم إلى تحديد عدد مثالي من المواضيع التي سيتضمنها مصرف عجمان في إفصاحه عن الاستدامة، وحددنا أيضاً الطموحات على مدى السنوات القادمة.



خُلِّت درجات الأهمية (على أساس مدى شدة التأثير وفق ما حدده أصحاب المصلحة، والاحتمالية).

وضع الحد الأدنى بـ 15 من 25، بناءً على:

(أ) الانتشار الإجمالي لدرجات الأهمية

(ب) إدراج المواضيع التي تعد الأكثر أهمية من قبل مجموعات أصحاب المصلحة

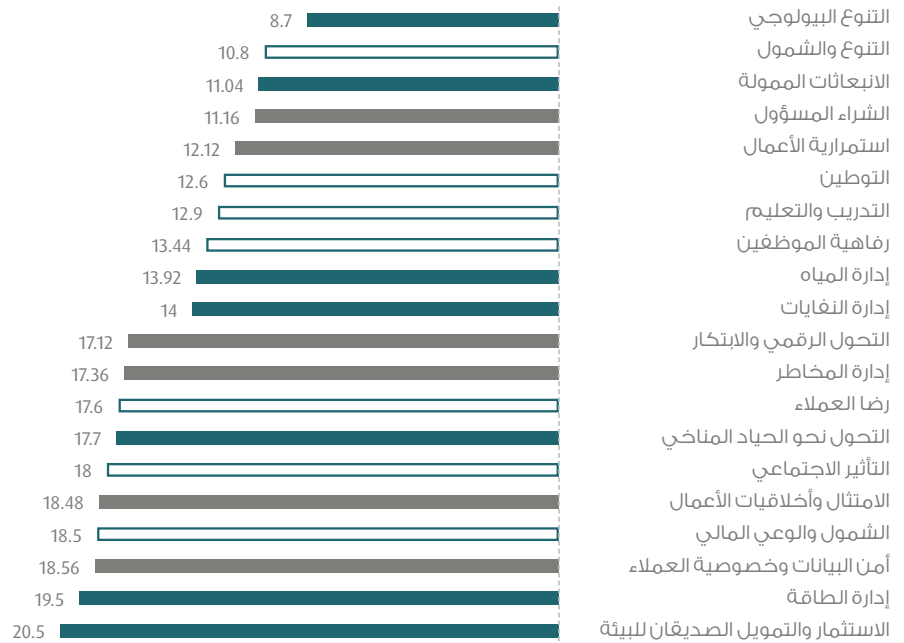
(ج) التوصية بمجموعة من المواضيع الجوهرية التي يجب على مصرف عجمان تحمل مسؤوليتها وفق المناقشات مع أصحاب المصلحة الداخليين

أدى ذلك إلى إعطاء الأولوية لـ 10 مواضيع مهمة لمصرف عجمان.

مواضيعنا المهمة

حدد التقييم 10 مواضيع مهمة لمصرف عجمان، وتعكس هذه المواضيع الدراسة المتأنية لوجهات النظر التي تشاطرها أصحاب المصلحة الداخليون لدينا، ناهيك عن الأهمية المتأصلة لهذه المواضيع في أجندة الاستدامة المتسارعة لمصرف عجمان:

تصنيف مواضيع البيئة والمجتمع والحوكمة بناءً على نتائج تقييم الأهمية



المواضيع المهمة المحددة



بيئة اجتماعي متعلق بالحوكمة

أخذ تقييم مدى الأهمية في الحسبان آراء أصحاب المصلحة الداخليين، حيث كانت الأولوية لدى مصرف عجمان في تقريرنا الأول للاستدامة – فيما يخص تقارير المبادرة العالمية لإعداد التقارير – هي تحفيز المشاركة وبناء التوافق الداخلي بشأن أجندة الاستدامة. ومن منطلق التزامنا بتوسيع نطاق مشاركة أصحاب المصلحة في مجال الاستدامة، سنعمل في المستقبل على التواصل مع مجموعة أوسع من أصحاب المصلحة، بما في ذلك الكيانات الخارجية، للحصول على رؤاهم وتوقعاتهم بشأن المجالات المهمة. وتماشياً مع وجهة النظر المقدمة في مواصفات المعيار العالمي لإعداد التقارير، فإننا نرى أن تقييم مدى الأهمية النسبية ممارسة متطورة يجب "تحديثها" بانتظام لضمان حفاظ المواضيع على صلتها بالأعمال وأصحاب المصلحة لدينا.

طموحات الاستدامة لدى مصرف عجمان

بالاستفادة من فهم مجالات الاستدامة الأهم لدى مصرف عجمان وأصحاب المصلحة لدينا، ترجمنا هذه المجالات إلى طموحات إستراتيجية قابلة للتنفيذ. وأنشأنا إطار عملنا للاستدامة، الذي سيساعد على إضفاء الطابع الرسمي على نهجنا ومبادراتنا حول المجالات المهمة الرئيسية.

لقد عملنا على وضع خارطة طريق مرنة ومتطورة لدفع دمج الاستدامة قدمًا في منتجاتنا وخدماتنا، بالتوازي مع الإدارة الفعالة للمخاطر المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة والمخاطر المرتبطة بالمناخ عبر تمويلنا وتوجيه إفصاحنا عن الاستدامة والتعاون مع أصحاب المصلحة لدينا في نهاية المطاف.

وفيما يلي نظرة سريعة عن العملية التي يتبناها المصرف لتحقيق هذا الهدف:

1) مقارنة الأداء بين الشركات النظيرة

لقد قمنا بتحليل أبرز الشركات المنافسة في سوقنا لتحديد أفضل الممارسات المعتمدة في استراتيجياتها لتحقيق الاستدامة، مستلهمين منها الأفكار الملهمة التي توجه رؤية الاستدامة الخاصة ببنك عجمان.

2) ممارسة تحديد الطموحات

لقد عملنا على التشاور مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لتحديد مجالات الاستدامة ذات الأولوية الإستراتيجية والالتزامات والرؤية المصاحبة التي ستقود جهودنا.

3) وضع نهج

وضعنا إطار عمل للاستدامة سيحدد التزاماتنا ونقاط العمل المصاحبة لتحقيق طموحات الاستدامة لدى مصرف عجمان عبر عملياتنا ومنتجاتنا دعمًا لرؤية المصرف. وسيترافق ذلك مع خطة تنفيذ داخلية تحدد الأطر الزمنية وتخصص الإدارات الداعمة.

بمجرد إتمام الخطوات الواردة أعلاه، حددنا المكون الأساسي لإطار العمل:

حدد مصرف عجمان المكون الأساسي لإطار العمل

نتائج تقييم الأهمية النسبية للموضوعات المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة

الرؤية فيما يتعلق بموضوعات البيئة والمجتمع والحوكمة

3 مجالات تأثير رئيسية

12 هدفًا إستراتيجيًا

6 مسارات عمل و58 نقطة عمل

خارطة طريق للتنفيذ تمتد 3-5 أعوام

امثالنا للمعايير الوطنية

تهدف مبادرة "نحن الإمارات 2031" إلى تجسيد الرؤية المستقبلية التي وضعها صاحب السمو رئيس الدولة، وتحويلها إلى تقدم ملموس. ونحن ملتزمون - شأننا شأن أي مؤسسة في دولة الإمارات العربية المتحدة - بتحقيق هذه الرؤية، والتقدم في نهاية المطاف نحو الأهداف الموضحة في خطة مئوية الإمارات 2071 والالتزام بمبادئ الخمسين. ويفتخر مصرف عجمان بأنه إحدى الجهات التي تهدف إلى المساهمة في تحقيق هذه الرؤية الطموحة المشتركة من خلال مبادراتنا للاستدامة.

إضاعة على مساهمة مصرف عجمان	بُعد "نحن الإمارات 2031"	ركيزة "نحن الإمارات 2031"
يضع مصرف عجمان نصب عينيه هدف تطوير مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة لتجهيزهم بما يلزم لأداء أدوار حيوية من خلال توفير التدريب/ التوجيه والإرشاد اللازمين. ولدى المصرف برنامج توظيف يشمل التوظيف والاحتفاظ والتدريب والتطوير والمساعدة التعليمية والتقدم الوظيفي.	أمة فخورة بهويتها وتدعم رضاء مواطنيها	المجتمع الأكثر ازدهاراً عالمياً
نقدم في مصرف عجمان برنامجاً تدريبياً شاملاً لموظفينا يتماشى مع جدول زمني يصدر كل عام يتعلق بالبرامج والاحتياجات التدريبية.	تعليم متطور يلبي احتياجات المتعلمين مدى الحياة	
يهدف مصرف عجمان إلى أداء دور محوري في دفع التنمية الاقتصادية في عجمان والمساهمة بفاعلية في التحول المستدام لدولة الإمارات العربية المتحدة.	الاقتصاد الأعلى ديناميكية وتنافسية	المركز العالمي للاقتصاد الجديد
يشرع مصرف عجمان في رحلة لتقييم وضع خطط تنفيذية تهدف إلى الحد من تأثيرنا البيئي، وذلك ضمن العمليات وفي المحفظة الاستثمارية على حد سواء.	قوة داعمة لأجندة الاستدامة البيئية العالمية	الداعم الأبرز للتعاون الدولي
يواصل مصرف عجمان تحسين جهوده في مجال أمن البيانات وخصوصية العملاء عبر التعاون مع مقدمي خدمات خارجيين رائدين.	البلد الأكثر أماناً وسلامة في العالم	المنظومة الأكثر ريادة وتفوقاً

وضعت دولة الإمارات العربية المتحدة مبادرة إستراتيجية تهدف إلى الوصول إلى الحياد المناخي بحلول عام 2050، كمبادرة وطنية لتحقيق صافي انبعاثات صفرية بحلول عام 2050. وبعد أن أتممنا ممارسة اختبار الضغوط المناخية الأولية والتخطيط لتحليل نوعي للمخاطر المناخية في محفظتنا الاستثمارية، فإننا ندرك الفرصة المتاحة لنا للمساهمة في تحقيق هذا الهدف. ومع نضجنا في رحلة الاستدامة، سنبدل قصارى جهدنا لتطوير نهج يركز على فهم أكبر لتأثيرنا المناخي وإزالة الكربون من عملياتنا ومحفظتنا الاستثمارية.



الاستدامة البيئية

CO₂

إننا مصرف مسؤول وقوة دافعة في إمارتنا، ولذلك ندرك الدور المنوط بنا بأن نكون محفزاً لعالم يتناغم فيه الرضاء الاقتصادي مع الاستدامة البيئية للأجيال القادمة. وبناءً على هذا الفهم، انطلقت رحلتنا عام 2024 نحو مستقبل أكثر استدامة.

الحوكمة ضمن معايير البيئة والمجتمع والحوكمة

لقد عزّزنا خلال عام 2024 هيكل الحوكمة ضمن معايير البيئة والمجتمع والحوكمة برعاية الرئيس التنفيذي، مستلهمين أفضل الممارسات المحددة عبر دراسات المقارنة المعيارية التي أجريناها بالقياس مع المؤسسات المصرفية النظيرة ضمن دولة الإمارات العربية المتحدة وأفضل الممارسات العالمية. ويعزز هيكلنا للحوكمة المساءلة واتخاذ القرارات الإستراتيجية في مبادراتنا المستدامة وخلق القيمة على المدى الطويل، وذلك لموظفينا وعملائنا ومجتمعنا وبيئتنا. ولا شك أن الحوكمة السليمة للشركات لها دور حيوي في تحقيق النمو المستدام وحماية مصالح جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك المساهمون والعملاء. وهي ترسي مبادئ توجيهية واضحة لكيفية تفاعل مجلس الإدارة والإدارة وأصحاب المصلحة وعملهم معاً.

مجلس الإدارة ولجان مجلس الإدارة

توفير الإشراف على مبادرات البيئة والمجتمع والحوكمة والمبادرات المناخية على مستوى المصرف.

الرئيس التنفيذي

اتخاذ القرارات الرئيسية فيما يتعلق بالبيئة والمجتمع والحوكمة وأداء دور نقطة الاتصال الرئيسية بين مجلس الإدارة والعمليات المؤسسية.

مجموعة العمل المعنية بالبيئة والمجتمع والحوكمة

المسؤول	الالتزام	الخدمات المصرفية للمستهلكين	الخزينة	الشركات والمؤسسات
تعزيز طموحات المصرف في مجال البيئة والمجتمع والحوكمة في عملياته ومرافقه الخاصة	تقييم ما يتعرض له المصرف من مخاطر ناجمة عن عملياته وتعلق بالبيئة والمجتمع والحوكمة والمناخ	دمج المنتجات والخدمات المصرفية للمستهلين في الخدمات المصرفية للمستهلكين	إشلاء محفظة خزينة مدفوعة بالبيئة والمجتمع والحوكمة وبدء جمع الأموال المخصصة للمسائل البيئية والمتعلقة بالمجتمع والحوكمة لدى المصرف	دمج المنتجات والخدمات المستدامة في الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات
التدقيق الداخلي	الامتثال	المخاطر	الشريعة	رأس المال البشري
مراقبة وضمان إفصاح المصرف عن أدائه في مجال البيئة والمجتمع والحوكمة	مواكبة اللوائح والإرشادات المعمول بها، ودعم امتثال المصرف	وضع أطر عمل وأدوات ومنهجيات تتعلق بمخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة	التحقق من توافق جهود المصرف في مجال البيئة والمجتمع والحوكمة مع مبادئ الشريعة الإسلامية	توفير المهارات اللازمة في مجال البيئة والمجتمع والاستدامة ونشر المواهب الجديدة المطلوبة
التمويل	تجارب العملاء وثقافتهم	الاتصالات والتسويق المؤسسي		
تخصيص ميزانية كافية لكل وظيفة لتعزيز نقاط العمل المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة	رفع مستوى الوعي حول مواضيع البيئة بين العملاء، وتحديد مستوى توقعاتهم	تقدير الجهود المطلوبة على صعيد الأمور المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة لدى المصرف مع أصحاب المصلحة الخارجيين		

قسم البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) وإدارة المشاريع (PMO)

تنسيق جهود البيئة والمجتمع والاستدامة على مستوى المصرف

إطار عمل البيئة والمجتمع والحوكمة

يحدد إطار عمل البيئة والمجتمع والحوكمة لدى مصرف عجمان بصورة شاملة رؤية المصرف بشأن البيئة والمجتمع والحوكمة، ومجالات العمل الرئيسية، ومجالات البيئة والمجتمع والحوكمة ذات الأولوية، إضافة إلى أهدافنا الإستراتيجية بشأن البيئة والمجتمع والحوكمة. وتمكننا أهدافنا الإستراتيجية من تحديد إجراءات واضحة تدفعنا نحو تحقيق طموحاتنا في مجال البيئة والمجتمع والحوكمة عبر مجالتنا الرئيسية المحددة الثلاثة (3)، بما في ذلك الأعمال والعمليات الخاصة والمجتمعات. وتشمل هذه الإستراتيجيات أهدافًا محددة جيدًا، وأهدافًا دقيقة، وخططًا قابلة للتنفيذ للتخفيف والتكيف.

نظرة عامة على إطار عمل الاستدامة لمصرف عجمان

يحرص مصرف عجمان على تطوير أجندته للتحويل نحو الاستدامة، والمساهمة في التوجه الإستراتيجي الذي وضعته رؤية عجمان 2030 والتزام الإمارات العربية المتحدة بالحياد المناخي بحلول عام 2050.

رؤية مصرف
عجمان بشأن
البيئة والمجتمع
والحوكمة

مجالات التأثير
الرئيسية

مواضيع
البيئة
والمجتمع
والحوكمة
المهمة وذات
الأولوية
المشمولة

مسارات العمل
ونقاط التأثير

CS - المجتمعات	OS - العمليات الخاصة	BS - الأعمال
- التأثير الاجتماعي - الشمول والوعي المالي	- إدارة الطاقة - التحول إلى الحياد المناخي	- الاستثمار الصديق للبيئة والتمويل - التحول إلى الحياد المناخي - الامتثال وأخلاقيات العمل - إدارة المخاطر - رضا العملاء
CS1: تعزيز التأثير الاجتماعي CS2: تعزيز الشفافية بشأن البيئة والمجتمع والحوكمة والمناخ	OS1: تحقيق الهدف المتمثل في إزالة الكربون من العمليات الخاصة OS2: تعزيز رفاهية الموظفين OS3: بناء القدرات في مجال البيئة والمجتمع والحوكمة والمناخ OS4: تعزيز التنوع والشمول OS5: تحسين الكفاءة في استخدام الموارد داخل المرافق OS6: اعتماد معايير التوريد المسؤول ضمن ممارسات إدارة سلسلة التوريد	BS1: زيادة حجم التمويل المستدام BS2: تعزيز المرونة وإدارة المخاطر المرتبطة بالبيئة والمجتمع والحوكمة BS3: إزالة الكربون من عمليات المحفظة الاستثمارية بمرور الزمن BS4: زيادة التأثير الإيجابي لأنشطة التمويل
المشاركة المجتمعية البيانات وإعداد التقارير	رأس المال البشري المرونة التشغيلية	المنتجات والخدمات إدارة مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة

الاستثمار والتمويل الصديقان للبيئة

على الرغم من أن التغير المناخي يفرض مخاطر كبيرة تتطلب إدارة موجهة لهذه المخاطر، فإن المشهد الاقتصادي والتجاري المتطور يكشف أيضاً عن عدد لا يحصى من الفرص لمصرف عجمان. وإدراكاً منا للدور الحاسم الذي تؤديه المؤسسات المالية في التحول نحو مستقبل مستدام، فإننا نضع أنفسنا في موقع إستراتيجي كمحفز لهذا التحول بين عملائنا. ويستلزم هذا النهج الشامل التعاون عن كثب مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك الهيئات الحكومية والمنظمات البيئية والقادة الصناعيون بهدف تقديم مساهمة كبيرة في الجهود الوطنية الهادفة إلى تحقيق الحياد المناخي.

يقع هذا النهج الإستراتيجي في صلب إطار عملنا القادم للاستدامة. وقد صُمم إطار العمل هذا ليكون بوصلة إرشادية، حيث يحدد الفرص المتاحة لتمويل التحولات الصديقة للبيئة والمستدامة والاستفادة منها بأسلوب إستراتيجي. كما يعكس التزامنا بتضمين الاستدامة في جميع جوانب عملياتنا. وتماشياً مع هذا الالتزام، يوجه مصرف عجمان فكره الإستراتيجي نحو تطوير المنتجات الصديقة للبيئة والمتوافقة مع الشريعة الإسلامية. وتشمل هذه المبادرات التمويل والاستثمار المصممين خصيصاً بما يُفضي إلى الالتزام بمعايير الاستدامة الدولية مع تلبية الاحتياجات المحددة لعملائنا. وتستجيب هذه المنتجات المالية للطلب المتزايد من عملائنا، ومن ثم فإنها تسمح لهم بالتوافق بسلسلة مع التزامات التمويل المستدام لقطاع الخدمات المصرفية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

منتجات الاستدامة وخدماتها

التمويل الصديق للبيئة والمرتبب بالاستدامة:

نهدف إلى دعم عملائنا الذين وضعوا أهدافاً طموحة ومهمة للاستدامة، عبر تقديم حلول تمويل مستدامة ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية. ويهدف برنامجنا للتمويل المستدام إلى تمويل وإعادة تمويل مشاريع تمكّن من الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون وقادر على التكيف مع المناخ وتوفر تأثيراً اجتماعياً إيجابياً. ويسمح التمويل المستدام لعملائنا بتحقيق ما يلي:

جني المكاسب المالية للسلوك المستدام عبر الحصول على شروط أكثر تنافسية وبتكلفة أقل عند تحقيق أهداف البيئة والمجتمع والحوكمة.



تحقيق أجندات الاستدامة عبر تخصيص الأموال بشكل فعال للمشاريع الصديقة للبيئة وبناء شخصية داخل سوق التمويل الصديقة للبيئة.



الحصول على دعم مصرفنا بوصفه شريكاً/ مستشاراً لك أثناء دمج معايير البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في إستراتيجيتك ومساعدتك على تحديد أهداف محددة وتتبع تقدمها.



تمويل المركبات الصديقة للبيئة:

نشجع التحول نحو الاستدامة عبر دعم تمويل المركبات الكهربائية والهجينة على نحو يتوافق مع إستراتيجيتنا للاستدامة، وهذا يعبر عن التزام مصرفنا بدعم تحول دولة الإمارات العربية المتحدة إلى اقتصاد مستدام وصديق للبيئة. يتم تقديم تمويل مركباتنا الخضراء ضمن بنية متوافقة مع الشريعة الإسلامية من خلال مرابحة، مع شروط تقسيط ميسرة ومنافسة. يمكن أن تحقق المركبات الصديقة للبيئة الأغراض التالية:

تقليل الانبعاثات



تقليل تكاليف مزاولة الأعمال ولا سيما تكاليف النقل



ترشيد استهلاك الوقود لأسطول المركبات



تمويل المباني الصديقة للبيئة:

نمّول المشاريع المتعلقة بشراء المباني التي تدعم كفاءة استهلاك الطاقة والتي تتوافق مع معايير أهلية المباني الداخلية الصديقة للبيئة وتطوير تلك المباني وإنشائها وتجديدها. يُقدّم تمويل المباني الصديقة للبيئة لدينا بموجب نظام المرابحة المتوافق مع الشريعة الإسلامية ويتيح فترات تقسيط معقولة وتنافسية.

الحصول على أسعار أكثر تنافسية عند شراء مبنى حاصل على شهادة LEED البلاتينية أو الذهبية.



تقليل تكلفة تشغيل المنزل عبر انتهاز سلوكيات أكثر كفاءة في استخدام الطاقة.



الحصول على المشورة عبر الهاتف من مستشارنا المتخصص في تمويل المباني الصديقة للبيئة والذي يمكنه أن يقدم لك الدعم الذي تحتاج إليه.



مركز التميز للاستدامة:

نشارك مع عملائنا لمساعدتهم على الانتقال إلى نماذج الأعمال المستدامة بكفاءة. ويضم مركز التميز للاستدامة خبراء من قطاعات الخدمات المصرفية للشركات، والخزينة، والخدمات المصرفية التجارية، والخدمات المصرفية للأفراد، والقطاع الحكومي، والذين يعملون مع فريق البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) والائتمان المركزي لتقديم المشورة المخصصة لعملائنا، فضلاً عن هيكلية إستراتيجية التمويل المستدام لديهم. ويقدم مركز التميز المشورة لدعم العملاء في مواجهة تحديات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، والمساعدة على التحول الكربوني، وتخفيف مخاطر المناخ المادية، ودعم النمو المستدام والشامل.

يمكن أن يساعد مركز التميز للاستدامة الشركات في:

تحديد طموحاتها في مجال البيئة والمجتمع والحوكمة وتحديد التحديات / الفرص الرئيسية التي تواجهها في مساعيها لتحقيق طموحاتها.



بالإضافة إلى حلولنا للتمويل، نقدم مجموعة من حلول الدعم الاستشاري، بما في ذلك التقييمات الإستراتيجية للبيئة والمجتمع والحوكمة، وتطوير الإستراتيجيات، والمساعدة في إعداد التقارير.



نخصص نهجنا لتلبية احتياجات العملاء والقطاعات المختلفة.



يهدف برنامج CarbonAware (الوعي الكربوني) بصورة منهجية لتحديد البصمة الكربونية للمصرف من خلال جهود الإدارة البيئية وتعزيز استخدام المواد القابلة للتحلل الحيوي وبرامج إعادة الاستخدام وإعادة التدوير والممارسات الموفرة للطاقة.



تقديم منتجات موجّهة نحو الشمول المالي:

يُعدّ تضمين اعتبارات الشمول المالي جزءاً أساسياً من نهجنا، حيث نسعى جاهدين كأحد البنوك لتعزيز الوصول إلى خدماتنا للفتات المهمشة، والعمل على توفير فرص أكبر للتمكين المالي لجميع الأفراد. وحسب أحدث البيانات المتاحة، يعاني 15% تقريباً من سكان العالم من شكل من أشكال الإعاقة، وتشكل هذه الفئة بمجموعها أكبر مجموعة أقلية في العالم. أطلق مصرف عجمان بالتعاون مع Mastercard أول بطاقة تعمل باللمس في العالم باسم بطاقة ULTRACASH الائتمانية، وبطاقة الائتمان الجديدة ULTRACASH بطاقة دفع سهلة الاستخدام تتيح للمكفوفين وضعاف البصر تسهيل عمليات الدفع والتميز بين بطاقتهم بسهولة.

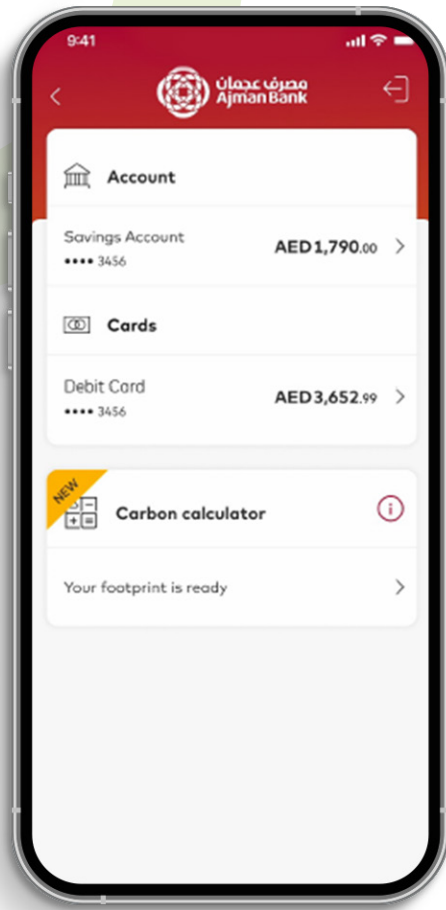
هناك القليل من الطرق الفعالة للمكفوفين أو ضعاف البصر كي يعرفوا ما إذا كانوا يحملون بطاقة ائتمان أو خصم أو بطاقة مدفوعة مسبقاً، لا سيما مع تحوّل المزيد من البطاقات إلى تصاميم مسطحة خالية من الأسماء والأرقام المنقوشة. يعالج مصرف عجمان بالتعاون مع Mastercard هذا التحدي عبر ابتكار بسيط، وقد أضاف نظام شقوق على جانب البطاقة لمساعدة المستهلكين على استخدام البطاقة الصحيحة على النحو الصحيح. وإضافة إلى المستهلكين المكفوفين وضعاف البصر، يستطيع أي شخص في مكان منخفض الإضاءة الاستفادة من تصميم البطاقة اللامسية، إذ يكفي أن يمد يده إلى المحفظة أو الحقيبة بيد واحدة ليتعرف عليها.

هذا وقد فحص المعهد الوطني الملكي للمكفوفين (RNIB) في المملكة المتحدة ومؤسسة Visions/Services for the Blind and Visually Impaired في الولايات المتحدة الأمريكية مفهوم Mastercard واعتمداً. وضّمت البطاقة بالتعاون مع IDEMIA، الشركة الرائدة عالمياً في مجال الهوية المعززة، التي تقدم حلولاً موثوقة في الفضاء المادي والرقمي.

ونالت البطاقة اللامسية الكثير من التكريم والإشادة بفضل مفهومها وتصميمها المبتكرين، ويشمل ذلك:

- ترشيح البطاقة اللامسية ضمن القائمة النهائية في جوائز World Changing Ideas المرموقة التي تقدمها Fast Company عن فئة "التميز العام".
- تكريم البطاقة اللامسية من المعهد الوطني الملكي للمكفوفين (RNIB) بوضعها ضمن قائمة الأعمال المرشحة عن فئة "التصميم للجميع" في برنامج جوائزها السنوي.
- منح مؤسسة Disability: IN جائزة مبتكر السوق لعام 2022 لشركة Mastercard عن البطاقة اللامسية
- فوز البطاقة اللامسية بميداليتين فضيتين وميدالية برونزية واحدة في حفل توزيع جوائز Cannes Lions
- ترشيح تصميم البطاقة نفسه ضمن القائمة المرشحة النهائية لجوائز Elan التي تقدمها رابطة مصنعي البطاقات الدولية (ICMA) في وقت سابق هذا العام





أداة حساب الكربون:

نحن الممول الرئيسي لمجتمعنا، ولذلك نؤمن بواجبنا في تعزيز الوعي بين عملائنا بشأن التأثير البيئي لمشترياتهم. ومن منطلق هذه المسؤولية، عقدنا شراكة مع Mastercard لدمج أداة حساب الكربون لديها في خدماتنا المصرفية للأفراد.

صُمِّمت هذه الأداة لمساعدة عملائنا على فهم بصمتهم الكربونية المرتبطة بعادات الإنفاق لديهم وتقليل هذه البصمة. وتحليل بيانات المعاملات، تقرر أداة الحساب التأثير البيئي لمشترياتهم. وتقدم بعدد اقتراحات مخصصة للحد من الانبعاثات، مثل اختيار بدائل أكثر صداقة للبيئة أو دعم مشاريع تعويض الكربون. ويهدف مصرف عجمان من خلال هذه المبادرة إلى تعزيز الوعي البيئي وتمكين عملائنا من اتخاذ قرارات مستنيرة تحد من بصمتهم الكربونية وتدعم مستقبلاً أكثر استدامة.

إدارة الطاقة

عززت دولة الإمارات العربية المتحدة – بصفتها البلد المستضيف لمؤتمر المناخ في عام 2023 – التزامها بتحقيق الحياد المناخي بحلول عام 2050. ومن منطلق فهمنا أن استهلاك الطاقة هو المحرك الرئيسي للانبعاثات العالمية، فإننا نعي مسؤوليتنا في التوافق مع هذه الأجندة المحورية. ونراقب استهلاكنا للطاقة في مختلف أصولنا المادية بانتظام من أجل الحصول على رؤية شاملة لأنماط استهلاكنا للطاقة. وبينما نحن نتقدم في أجندة الاستدامة، سيتيح لنا هذا التتبع تحديد مجالات الفرص وتنفيذ مبادرات التخفيض والكفاءة اللازمة على نحو يتوافق مع أجندة الإمارات العربية المتحدة لتحقيق الحياد المناخي.

2024	2023	الوحدة	استهلاك الطاقة المباشر
0	3,780	لتر	استهلاك الديزل من مولدات الطاقة
4,700	7,976	لتر	استهلاك البنزين من المركبات
8.7	15	لتر / معادل الدوام الكامل	كثافة استهلاك الوقود (الديزل والبنزين)
			استهلاك الطاقة غير المباشر
5,080	5,011	ميغاواط في الساعة	استهلاك الكهرباء (المكاتب، الغرور، إلخ)
9.4	9.4	ميغاواط في الساعة / معادل الدوام الكامل	كثافة استهلاك الكهرباء

الانبعاثات التشغيلية الأساسية تُستخدم كمرجعية لتوجيه جهود تقليص الأثر البيئي الناتج عن عملياتنا، وذلك لتحقيق أقل تأثير ممكن على البيئة.

واصلنا في مصرف عجمان مراقبة انبعاثات الكربون التشغيلية لدينا في عام 2024.

ويدلل ذلك على التزامنا بتقييم ملف انبعاثاتنا سنوياً من أجل فهم بصمتنا الكربونية بصورة شاملة. وهدفنا على المدى الطويل هو تقليل تأثيرنا البيئي إلى الحد الأدنى عبر عملياتنا بشكل إستراتيجي وبما يتماشى مع الأهداف الطموحة لإزالة الكربون في دولة الإمارات العربية المتحدة في السنوات القادمة.

وقد اعتمدنا نهج التحكم التشغيلي لبروتوكول

غازات الاحتباس الحراري، الذي يميز بين انبعاثات النطاق 1 والنطاق 2. ولإجراء حساباتنا، استخدمنا عوامل الانبعاث المستخلصة من معايير عالمية معترف بها، إلى جانب البيانات المحلية حول كثافة الكربون لإنتاج الكهرباء.

بالنسبة إلى انبعاثات النطاق 1، التي تشمل مصادر الاحتراق المتحركة والثابتة، أشرنا إلى عوامل الانبعاث المحددة الموضحة في المبادئ التوجيهية الصادرة عن الهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتغير المناخي لعام 2006 فيما يتعلق بجرد غازات الاحتباس الحراري الوطنية وتقارير التقييم الصادرة عن الهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتغير المناخي. وفي مقابل ذلك، بالنسبة إلى انبعاثات النطاق 2، استخدمنا عوامل انبعاث الكهرباء المستخلصة من تقارير موثوقة مثل تقرير الاستدامة لهيئة كهرباء ومياه دبي لعام 2022 وجرد غازات الاحتباس الحراري وتوقعاتها لدائرة الطاقة في أبوظبي: الدورة الرابعة.

يمارس مصرف عجمان نشاطه عبر 3 مكاتب و11 فرعاً. وقد واجهنا تحدياً بسبب عدم توافر بيانات استهلاك الكهرباء لمكتب واحد وثلاثة فروع، حيث يدير صاحب العقار الكائنة به الفروع والمكتب الفواتير مباشرة. وللمحد من هذه المشكلة، حسبنا الانبعاثات للأصول العشرة التي يمكن الوصول إليها وقدردنا تلك الانبعاثات للأصول الأربعة المتبقية باستخدام عوامل الانبعاث الداخلية. وفي المستقبل، يقع على عاتقنا الالتزام بمعالجة هذه الفجوة في البيانات في دورات إعداد التقارير المستقبلية لتعزيز دقة تقييماتنا.

2024	2023	الوحدة	مصدر انبعاثات النطاق 1
233	76	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	أجهزة التبريد
11	19	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	البنزين
0	10	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الديزل
2024	2023	الوحدة	مصدر انبعاثات النطاق 2
1987	1,959	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الكهرباء

2024	2023	الوحدة	ملف الانبعاثات
244	105	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	النطاق 1
1,987	1,959	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	النطاق 2
2,232	2,064	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الإجمالي
4.1	3.9	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون/معامل الدوام الكامل	كثافة الانبعاثات

المبادرات البيئية في عملياتنا

مشروع كفاءة استهلاك الطاقة

عام 2023، دفعنا التزامنا بالاستدامة البيئية إلى المشروع في مشروع رائد يركز على تعزيز كفاءة استهلاك الطاقة وتحقيق وفورات في ذلك بالتعاون مع مزود حلول خارجي يتمتع بسمعة مرموقة. وكان الهدف من هذه الشراكة الإستراتيجية هو الاستفادة من التقنيات والممارسات المبتكرة لتحسين كفاءتنا التشغيلية مع تقليل بصمتنا البيئية.

نتوقع الحصول على نتائج كبيرة من هذا المسعى، ويشمل ذلك مكاسب مهمة في الكفاءة، وتوفيراً ملحوظاً في الطاقة، وخفضاً ملموساً في الانبعاثات. وتدلل هذه الإنجازات على التزامنا بتعزيز مستقبل أكثر صداقة للبيئة وتتماشى مع أهدافنا الأوسع في مجال الاستدامة. وكجزء من التزامنا بالشفافية والمساءلة، ستخضع نتائج هذه الجهود لتدقيق صارم على مستوى الاستثمار في السنوات القادمة. وسيكون ذلك بمثابة تقييم شامل يبين الخطوات الملموسة التي قطعناها نحو الاستدامة. ونخطط في العام التالي المشمول بالتقرير لتسليط الضوء على الفوائد الكمية التي تحققت من خلال هذه المبادرة.

أتمننا عام 2024 عملية تدقيق الدرجة الاستثمارية (IGA)، وقيّمنا مبنى مقرنا الرئيسي استناداً إلى معايير كفاءة استهلاك الطاقة. وعقب اكتمال مشروع تدقيق الدرجة الاستثمارية (IGA)، نفذنا مشروع تجديد كاملاً وركبنا المعدات اللازمة لقياس استهلاك الطاقة ومراقبته.

تقييم مخاطر المناخ

مع التزامنا الثابت والمستمر بالإدارة الاستباقية للمخاطر وتعزيز ممارساتنا التجارية المستدامة، من شأن هذه الممارسة الدقيقة تسهيل تحديد المخاطر الانتقالية والمادية الرئيسية المتأصلة في محفظتنا. وعلاوة على ذلك، ستمكننا من كشف الفرص المناخية للتمويل والاستثمار للتخفيف من تعرضنا للمخاطر في القطاعات المحددة.

وبناءً على ذلك، سندمج نتائج هذا التقييم في مناقشاتنا المستمرة حول تحديد الطموحات. وبفعل ذلك، سنضمن بناء قاعدة مبنية على رؤية ثاقبة للإدارة الفعالة للمخاطر المرتبطة بالبيئة والمجتمع والحوكمة والمناخ من خلال إطار عمل متطور للاستدامة يتماشى مع توقعات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

لقد أخذنا زمام المبادرة لتحديد المخاطر المناخية الرئيسية في محفظتنا المؤسسية وتعريفها.

وتشمل المخاطر المناخية، كونها مجموعة فرعية من المخاطر البيئية، مجموعة من المخاطر المحتملة التي يمكن أن تتخذ مظاهر متنوعة، وتنقسم في المقام الأول إلى مخاطر مادية ومخاطر انتقالية.

- تشمل المخاطر المادية ذات الصلة، على سبيل المثال لا الحصر، العواصف الناجمة عن أحداث مرتبطة بالمناخ مثل العواصف والفيضانات وحرائق الغابات وارتفاع مستوى سطح البحر، التي تؤدي إلى تلف الأصول وانقطاع سلسلة التوريد والاضطرابات الاقتصادية، لا سيما المناطق المعرضة للخطر.
- وتنشأ مخاطر التحول من الانتقال نحو اقتصاد منخفض الكربون، بما في ذلك القواعد التنظيمية الصارمة، والتقدم التكنولوجي، وتقلبات السوق، والتغيرات في سلوك المستهلكين.

وتواجه المصارف خطر التعرض لهذه المخاطر المناخية من خلال تعرض عملائها لمخاطر مادية وانتقالية ذات صلة.

الاستدامة الاجتماعية



موظفونا

يفتخر مصرف عجمان بفريق عمل نشط ومتحمس من الموظفين الملتزمين الذين يعبرون عن قيمنا الجوهرية في كل تعامل مع العملاء. وإننا نقدر مساهماتهم ونهدف إلى خلق ثقافة تعزز نموهم الشخصي والمهني نحو رؤية ورؤية مشتركة للمصرف. يهدف مصرف عجمان إلى أن يكون جهة توظيف تجتذب المواهب وتحفظ بها وتسعى إلى التميز وتستغل الفرصة للتأثير في المجتمعات المحلية في عجمان والإمارات العربية المتحدة.

وتفتخر قوانا العاملة بمزيج حوي من الموظفين الذكور والإناث من مختلف الفئات العمرية.

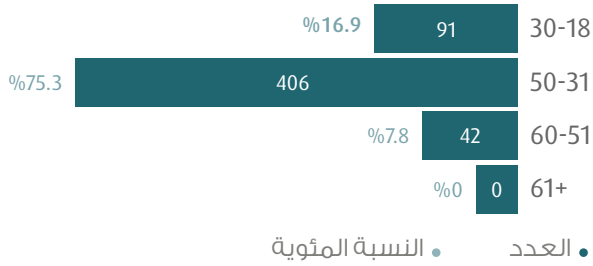
العدد الكلي لموظفي المؤسسة الذين يشغلون وظائف بدوام كامل

العدد الكلي للموظفين بدوام كامل

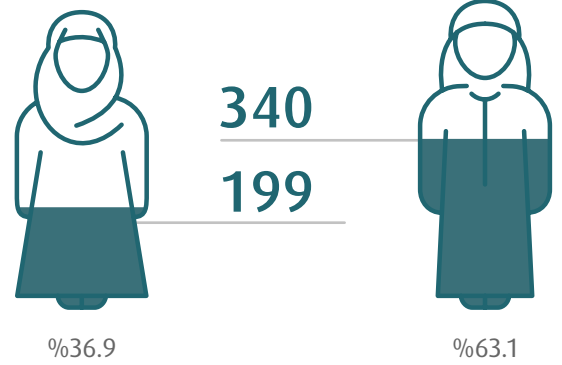
539



العدد الكلي لموظفي المؤسسة الذين يشغلون وظائف بدوام كامل (حسب العمر)



العدد الكلي لموظفي المؤسسة الذين يشغلون وظائف بدوام كامل (حسب الجنس)



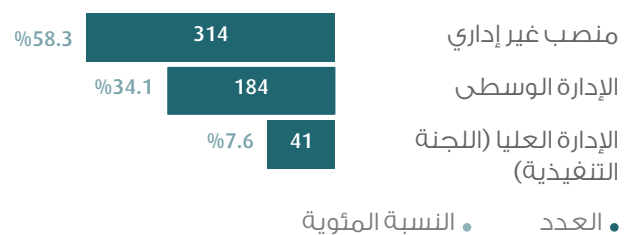
إننا نشدد على أهمية تطوير المواهب الداخلية، مع تقليل الاعتماد نسبياً على المقاولين و/أو الاستشاريين الخارجيين:

إجمالي عدد الموظفين في المؤسسة الذين يشغلون وظائف عبر المقاولين و/أو الاستشاريين



معظم موظفينا يشغلون مناصب إدارية متوسطة، وأخرى غير إدارية، ما يساهم بصورة رئيسية في تعزيز النجاح اليومي لمصرف عجمان:

العدد الكلي لموظفي المؤسسة الذين يشغلون وظائف بدوام كامل (حسب مستوى الأقدمية)



عام 2024، انضم 16 موظفًا جديدًا إلى فريق مصرف عجمان، ويمثل ذلك إضافة بنسبة 3% إلى قوامنا العاملة. إننا نراقب التغييرات في قوامنا العاملة من خلال بيانات تفصيلية مقسمة حسب الجنس والعمر ومستوى الأقدمية، بحيث يتمكن المصرف من التركيز باستمرار على تعزيز اكتساب المواهب والاحتفاظ بها باستمرار.

التغير السنوي للموظفين بدوام كامل (حسب العمر)

	2024		2023	
30-18	91	↔	87	4+ (%4.6+)
50-51	406	↔	389	17+ (%4.4+)
60-51	42	↔	45	3- (%6.7+)
61+	0	↔	2	2- (%100-)

التغير السنوي للموظفين بدوام كامل (حسب الجنس)

	2024		2023	
7+ (%2.1+)	340	↔	333	
9+ (%4.7+)	199	↔	190	

عام 2024، وإثباتًا لالتزامنا بدعم التنوع بين الجنسين، وظفنا (106) موظفين إضافيين، 69 منهم من الإناث:

التغير السنوي للموظفين بدوام كامل (حسب الأقدمية)

	2024		2023	
منصب غير إداري	314	↔	93	221+ (%237.6+)
الإدارة الوسطى	184	↔	428	244- (%57-)
الإدارة العليا	41	↔	2	39+ (%950+)

التغير السنوي في عدد الموظفين الجدد (حسب الجنس)

	2024		2023	
97- (%72.4-)	37	↔	134	
28+ (%68.3+)	69	↔	41	

التغير السنوي في عدد الموظفين الجدد (حسب الأقدمية)

	2024		2023	
منصب غير إداري	53	↔	47	6+ (%12.8+)
الإدارة الوسطى	40	↔	127	87- (%68.5-)
الإدارة العليا	13	↔	1	12+ (%1200+)

التغير السنوي في عدد الموظفين الجدد (حسب العمر)

	2024		2023	
30-18	27	↔	38	11- (%28.7-)
50-51	76	↔	130	54- (%41.5-)
60-51	3	↔	7	4- (%57.1)

التدريب والتعليم

ويضمن مصرف عجمان ألا يكتفي برنامج التدريب بالمهارات الفنية والمجالات الإلزامية، مثل مبادئ الشريعة الإسلامية، وأمن المعلومات، ومكافحة غسيل الأموال، ولكن يشتمل أيضًا على جوانب التنمية الشخصية – إدارة الوقت، والتواصل، وأساليب الإدارة. يضع فريقنا جدولاً زمنياً سنوياً شاملاً للدورات والبرامج التدريبية بما يتماشى مع تحليل احتياجات التدريب.

يتيح لنا تبني ثقافة التعلم ابتكار حلول مبتكرة، وتعزيز اتخاذ القرارات الأخلاقية، والارتقاء في نهاية المطاف إلى مستوى قيمتنا الأساسية، ألا وهي "المعرفة". وفي المستقبل، يهدف مصرف عجمان إلى تحسين عمليات البيانات لدينا لضمان حصول مختلف فئات الموظفين على ساعات تدريب بهدف الرصد المستمر لمتطلبات التحسين.

ولأن مصرفنا ما زال يخطو خطواته الأولى في رحلة الاستدامة المثيرة، فإننا ندرك أهمية بناء القدرات في مجال الاستدامة بين أصحاب المصلحة الداخليين لدينا. وقد خططنا لأربع جلسات تدريب موجهة تتناسب مع احتياجات موظفينا ومسؤولياتهم. وستكون هذه الجلسات حجر الأساس في نشر الوعي المستمر وواسع النطاق بشأن الاستدامة في جميع مفاصل مصرف عجمان.

إننا ندرك أن خبرة موظفينا وقدراتهم هي أعظم أصولنا، ولهذا نولي الأولوية لتوفير مبادرات التدريب والتعليم الشاملة التي تمكن موظفينا من تحقيق أهدافهم والتأقلم مع المشهد المصرفي المتغير. وبتزويد فرقنا بالمعرفة والمهارات اللازمة، لا نعمل على تعزيز نموهم المهني ورضاهم الوظيفي فحسب، بل نضمن أيضاً تمكين مصرف عجمان من التكيف مع متطلبات السوق المتطورة والمتطلبات التنظيمية.

يستند نهجنا في التدريب والتعليم إلى تحليل شامل لاحتياجات التدريب (TNA) لضمان معالجة المهارات ومجالات المعرفة الأهم. وتُقدّم هذه الدورات التدريبية من خلال مزيج من التدريب الداخلي في مرافق مركز التدريب التابع لمصرف عجمان وعبر المنصات الإلكترونية، ناهيك عن برامج التدريب الخارجية مع خبراء متخصصين. وإدراكاً منا لأهمية الاستفادة القصوى من فرص تحسين المهارات، فإننا نقدم أيضاً برامج خارجية لبعض الوظائف التي لا تتوفر لها دورات تدريبية محلية.



هدفنا:



تطوير مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة لتجهيزهم بما يلزم لأداء أدوار حيوية من خلال توفير ما يلزم من تدريب وتوجيه وإرشاد.

ففي عام 2024، كان لدينا تمثيل قوي للمواطنين ضمن قوانا العاملة، وهذا مثال يدل على فعالية جهودنا المستمرة في مجال التوطين:

العدد الكلي للموظفين من المواطنين

العدد الكلي للموظفين بدوام كامل من المواطنين
النسبة المئوية (من العدد الكلي للموظفين بدوام كامل)

39%

208



طرح مصرف عجمان مؤشر أداء رئيسياً لأعضاء اللجنة التنفيذية لتوظيف الموظفين الإماراتيين والاحتفاظ بهم وتدريبهم بنسبة محددة. ومع مواصلة التقدم في إعداد التقارير، سنسعى إلى توحيد هذه المعلومات ومشاركتها مع أصحاب المصلحة لدينا.

رفاهية الموظفين

يتجلى التزامنا في مصرف عجمان تجاه موظفينا بتعزيز بيئة مكان عمل تعطي الأولوية لرفاهية الموظفين. ولا يعبر ذلك عن التزامنا بممارسات الأعمال الأخلاقية فحسب، بل يشكل حجر الأساس للنمو المستدام أيضاً. وبالاستثمار في صحة قوانا العاملة البدنية والعقلية والعاطفية، نؤكد التزامنا بإنشاء ثقافة داعمة في مكان العمل وتنمية فريق أكثر مشاركة وإنتاجية.

برنامج إشراك الموظفين في مصرف عجمان كأداة شاملة لتعزيز مشاركة الموظفين.

يلتزم مصرف عجمان بحرص التوطين التي حددها الحكومة ويقدم مزايا تعليمية، بما في ذلك التمويل للدراسات المتقدمة، كجزء من التزامه بالتوطين.

يسعى مصرف عجمان بنشاط إلى تعزيز مبادرة التوطين التي تركز على زيادة مشاركة المواطنين الإماراتيين في القطاع الخاص من أجل تحقيق هدف أساسي هو تمكين المواهب المحلية. ونبيّن هنا كيف يساهم مصرف عجمان في تحقيق رؤية التوطين المهمة هذه:

برامج التوطين

يركز مصرف عجمان على توظيف المواطنين الإماراتيين والاحتفاظ بهم وتطويرهم، وضمان تمثيلهم على كافة المستويات وخلق مسارات لأدوار قيادية في المصرف.

مبادرات التوظيف

يستقطب المصرف الكوادر الإماراتية المؤهلة من خلال المشاركة في معارض التوظيف، والتعاون مع الجامعات المحلية، وتقديم التدريب الداخلي، والترويج للمهن المصرفية في مختلف المجالات.

الاحتفاظ بالموظفين وتطويرهم مهنيًا

يدعم مصرف عجمان تطوير مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة مهنيًا من خلال مسارات التقدم الواضحة، والتوجيه والتدريب، وحزم الرواتب التنافسية المصممة للاحتفاظ بأفضل المواهب.

التدريب وتطوير المهارات

يستثمر المصرف في برامج التدريب لتعزيز مهارات المواطنين الإماراتيين في مجال الخدمات المصرفية والإدارة والقيادة، بما في ذلك البرامج المتخصصة مثل مبادرة المتدرب الوطني.

أهداف التوطين وفوائده

يلتزم مصرف عجمان بحرص التوطين التي حددها الحكومة ويقدم مزايا تعليمية، بما في ذلك التمويل للدراسات المتقدمة، كجزء من التزامه بالتوطين.

يتكون برنامج رفاهية الموظفين في مصرف عجمان من سبع (7) ركائز:

برنامج لياقتي

يمنح موظفينا الفرصة لتحسين صحتهم البدنية والحفاظ عليها، مع المشاركة في أنشطة تكوين الفرق.

برنامج مكافأتي

التكريم على الأداء والإنجازات المتميزة للموظفين في المجالات ذات الصلة بالعمل ومنح المكافآت مقابل ذلك.

برنامج صوتي

منبر يشجع الموظفين على مشاركة الأفكار المبتكرة والمساهمة في نمو المؤسسة وتحسينها.

برنامج آرائي

تنفيذ استطلاعات التحسين لجمع ملاحظات الموظفين ومقترحاتهم القيمة والنظر فيها.

برنامج معرفتي

جلسات تعليمية تعزز فهم الموظفين لمختلف المواضيع والعمليات المصرفية.

برنامج عروضي

عروض مختارة من مؤسسات متنوعة، بما في ذلك المتاجر والأسواق والصالات الرياضية وصالونات التجميل والمدارس، متاحة حصرياً للموظفين.

برنامج مجتمعي

الاحتفاء بالإنجازات البارزة للموظفين، مثل التخرج والولادات، وتقديم الدعم خلال الأوقات الصعبة، مثل إرسال الأرزهار عند المرض.



رعاية الموظفين من خلال مجموعة من المزايا.

المزايا المقدمة لموظفينا أيضًا جزء أساسي من نهجنا نحو تعزيز رفاهية الموظفين، ويتمشى تركيزنا على مزايا الموظفين مع أهداف المسؤولية الاجتماعية الأوسع لدينا، وهذا يدل على التزامنا بدعم الاحتياجات الشاملة لقوانا العاملة وأسرهم.

تتوافق مزايا مصرف عجمان مع أفضل الممارسات في السوق، ونورد فيما يلي لمحة موجزة عن بعض المزايا التي يقدمها:

التأمين الطبي

يقدم مصرف عجمان تأمينًا طبيًا خاصًا لجميع موظفيه، بالإضافة إلى أفراد أسرهم المؤهلين.



بدل تذاكر الطيران

نضمن منح موظفينا فرصة السفر عبر تقديم بدل تذاكر طيران سنوي.



بدل الهاتف المحمول

يحق لموظفي مصرف عجمان الحصول على بدل هاتف محمول على أساس احتياجات العمل.



خطة التقاعد

يعمل مصرف عجمان وفق قانون العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث يوفر نظام تقاعد لجميع مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة ودول مجلس التعاون الخليجي وفقاً لمعايير الأهلية.



الرعاية الاجتماعية

كبادرة لإظهار التعاطف مع موظفينا ورعايتهم، يرسل المصرف مندوباً في المناسبات الخاصة لنقل أطيّب تمنياتنا شخصياً للفرد وأسرته والدعاء لهم.



بدل التعليم

يقدم مصرف عجمان بدلاً لتغطية الرسوم الدراسية ورسوم النقل المدرسي وتكلفة الكتب لأبناء موظفيه المؤهلين.



إجازة الأمومة والأبوة

إدراكاً لأهمية منح الأمور العائلية الاهتمام اللازم، يقدم مصرف عجمان ثلاث فئات من المزايا في هذا المجال للموظفين المثبتين في الخدمة.



إجازة الحج

نحن مصرف إسلامي يقدر التزام موظفينا بدينهم من خلال تقديم إجازة حج لمدة 15 يومًا عند إكمال عام واحد في الخدمة.



التزامنا برضا المستهلك

إن تمكين موظفينا هو سبيلنا إلى تهيئتهم بما يلزم لخدمة عملائنا عبر الالتزام بالتميز والنزاهة، والعمل كي نصبح المصرف الإسلامي المفضل في دولة الإمارات العربية المتحدة لعملائنا وأفرادنا ومجتمعاتنا. ويدعم هذه الرؤية التزامنا بأعلى معايير الخدمة والسرعة والتخصص والاستدامة. وجوهر مهمتنا هو الالتزام الثابت بتجاوز توقعات عملائنا ضمن المجتمع. من خلال إعطاء الأولوية لرضا العملاء، نثبت مسؤوليتنا تجاه الأفراد والشركات الذين يأتمنوننا على احتياجاتهم المالية.

وابتداءً من عام 2024، سنبداً في تنفيذ نظام استطلاع جديد يعطي فيه العملاء تقييمًا لرضاهم عن تجربتهم أثناء الخدمة المقدمة في كل فرع. وسيتيح نظام الاستطلاع عرض النتائج على لوحة معلومات أنيا كي يتمكن مصرف عجمان من الحصول على رؤى شاملة في الوقت المناسب لدعم الجهود المستمرة لتحسين حلول تجربة العملاء.

جهودنا لتعزيز الشمول المالي ونشر الثقافة المالية

تثقيف المستهلكين من خلال المبادرات الموجهة.

أحد الجوانب الرئيسية المقترنة بتركيزنا على تقديم تجربة إيجابية للعملاء هو ضمان حصول عملائنا على التوعية اللازمة بشأن كيفية الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية والحصول على أقصى قيمة منها. والتثقيف المالي مسألة جوهرية لتمكين الأفراد وتعزيز الشمول المالي داخل مجتمعاتنا المحلية. ويتزود الأفراد بالمعرفة والمهارات اللازمة لاتخاذ قرارات مالية مستنيرة، نعزز رفاهيتهم المالية ونساهم في الاستقرار الاقتصادي الشامل للمجتمع وازدهاره. ولا شك أن التزامنا بتعليم الثقافة المالية للعملاء يُبرز إيماننا بالممارسات المصرفية المسؤولة وتغايينا في بناء علاقات طويلة الأمد تستند إلى الثقة والشفافية.

لدينا برنامج مخصص لتثقيف المستهلكين، نبلغ من خلاله مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بالمبادرات والأنشطة الواردة ضمن هذا البرنامج كجزء من مهمتنا. ويضم مصرف عجمان فريقاً لتثقيف المستهلكين وتوعيتهم يشرف على هذا المجال المحوري، ويستند إلى إجراء مفصل يحدد تخطيط مبادرات تثقيف المستهلكين وتقديمها وقياسها. وعلى المستوى الاستراتيجي، تهدف المبادرات إلى تعزيز فهم العملاء للخدمات المصرفية، وتعزيز ثقافتهم المالية، وتعزيز وعيهم الأمني. وتتبع فرقنا نهجاً شاملاً لضمان أن تكون المواضيع التي نركز عليها غاية في الأهمية والملاءمة:

1 تقييم الاحتياجات:

تساعد هذه العملية مصرف عجمان على فهم المتطلبات والتحديات والفرص ضمن السياق الحالي من أجل التعرف على الجوانب التي من شأنها أن تستفيد من اهتمام محدد.

2 تحليل البيانات:

يعالج مصرف عجمان البيانات المجمعة ذات الصلة للحصول على رؤى عميقة. ويمكن أن يستند ذلك إلى التفاعل السابق للعميل مع المحتوى التعليمي على مواقع التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى أي تعليقات تلقاها العميل.

3 مشاركة أصحاب المصلحة:

يشارك أصحاب المصلحة الداخليون الأفكار بناءً على الرؤى التي تُجمع لابتكار أفضل المواد التعليمية خلال العام.

4 تحديد الأهداف:

يحدد مصرف عجمان أهدافاً قابلة للقياس لتتبع فعالية مبادرات تثقيف العملاء بما يتماشى مع فهمنا لاحتياجات العملاء.

في عام 2024، واصل مصرف عجمان التزامه بتعزيز تثقيف المستهلكين وتوعيتهم عبر تنفيذ مجموعة واسعة من المبادرات المتوافقة مع أهدافنا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والحوكمة. نورد فيما يلي لمحة عامة عن جهودنا المصنفة حسب مجالات التركيز وطرق الإنجاز.

نفّذنا على مدار العام (14) مبادرة تعليمية خططنا لها بعناية وأنجزناها ضمن ثلاث فئات رئيسية:

المعلومات الإلزامية / سلوك السوق

تركّز على الارتقاء بالشفافية والعدالة والممارسات المصرفية الأخلاقية. أمثلة: مدونة المعاملة العادلة، ورسوم الخدمات المصرفية ومصاريفها، وملاءمة المنتج، والوعي بأهمية معرفة العميل (اعرف عميلك).

1

الثقافة المالية

مصممة لتعزيز فهم العملاء للمفاهيم والأدوات المالية. أمثلة: الاستشارة الائتمانية، وفهم المصطلحات المالية (مثل المربحة والإجارة)، والاستخدام المسؤول للمنتجات المالية.

2

المخاطر والأمن / التوعية بالاحتيال

إعطاء الأولوية لحماية المستهلك ضد الاحتيال والمخاطر الأمنية. أمثلة: التوعية بالأمن السيبراني، والاحتيال في الهندسة الاجتماعية، ونسخ بيانات البطاقات، ونصائح حول أمن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

3

المبادرات التي تركز على الاستدامة

خلال الربع الثاني والربع الثالث والربع الرابع من عام 2024، وسّعنا نطاقنا التعليمي من خلال دمج المحتوى المتعلق بالاستدامة. أمثلة: التوعية بمنتجات الخدمات المصرفية المستدامة وخدماتها، تشجيع السلوك المالي المسؤول بما يتماشى مع مبادئ الاستدامة.

4



شارك مصرف عجمان بفعالية في حملة التوعية ضد الاحتيال التي أطلقها المصرف المركزي، ما عزز دورنا في الجهود الوطنية لمكافحة الاحتيال وحماية العملاء. واستخدمنا أيضاً نهجاً متعدد القنوات لضمان القدر الأقصى من التواصل وإمكانية الوصول عبر الاستفادة من:

وسائل التواصل الاجتماعي: منشورات جذابة للتواصل الفوري.



الموقع الإلكتروني: مقالات مفصلة وموارد متاحة للعملاء.



الحملة عبر البريد الإلكتروني: التواصل الشخصي مع تقديم المعلومات ذات الصلة.



شاشات الصراف الآلي: نصائح توعوية أثناء التنقل خلال العمليات المصرفية.



تهدف مبادراتنا لتثقيف المستهلكين إلى:

تحسين معرفة العملاء وثقتهم في اتخاذ القرارات المالية.



تعزيز الوقاية من الاحتيال والوعي الأمني.



الارتقاء بممارسات الخدمات المصرفية المستدامة بما يتماشى مع أهداف الحوكمة لدى مؤسستنا.



يعكس هذا النهج الشامل التزام مصرف عجمان بإنشاء قاعدة عملاء مستنيرة وممكنة، ما يساهم في تحقيق الهدف الأوسع المتمثل في سلامة السوق والشمول المالي والاستدامة.

التأثير الاجتماعي

يؤدي مصرف عجمان دوراً حيوياً في المجتمع ضمن إمارة عجمان وفي أنحاء الإمارات العربية المتحدة. ونحن نفتخر بالمساهمة في المجتمع بصفتنا مواطنين مسؤولين، ليس فقط من خلال عملياتنا التجارية بل أيضاً من خلال مبادراتنا الخيرية ذات المغزى. إن الأعمال الخيرية متجذرة بعمق في الأعمال المصرفية الإسلامية، لا سيما عبر إعادة توزيع الثروة عن طريق الزكاة، والصدقة، والوقف، والقرض الحسن. تتوافق برامج المسؤولية الاجتماعية للشركة لدينا مع مبادئ الشريعة الإسلامية، وتركز على دعم الأفراد المحتاجين، لا سيما في مجالي التعليم والصحة البدنية. وبينما نطور جهودنا في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركة، نلتزم في مصرف عجمان بتوسيع تركيزنا على رعاية البيئة من خلال البرامج والمبادرات الموجهة.

وتماشياً مع توجيهات لجنة الرقابة الشرعية الداخلية (ISSC)، يحرص مصرف عجمان على تحديد الدخل الناتج عن الأنشطة أو المعاملات غير المتوافقة مع الشريعة الإسلامية واستبعاده. ويودع كل هذا الدخل في حساب خيري منفصل ويستخدم لأغراض خيرية تحت إشراف لجنة الرقابة الشرعية الداخلية.

ففي عام 2024، وبناءً على توصيات لجنة توزيع التبرعات الخيرية (CDC)، وافقت لجنة الرقابة الشرعية الداخلية (ISSC) على صرف مبلغ 1555486.69 درهماً إماراتياً للأعمال الخيرية، وشمل ذلك ما يلي:

1. إيجارات دار إيواء (ملاذ) في عجمان، وهي دار للنساء والأطفال المعنفين
2. التعليم (الرسوم المدرسية)
3. حملة الإفراج عن السجناء لدى شرطة عجمان
6. مساعدة الأشخاص المحتاجين
5. جوانب أخرى

إنفاق مبلغ 1555486.69 درهماً
إماراتياً على الأعمال الخيرية
عام 2024



الحكومة



ندرك في مصرف عجمان أن الحوكمة الفعالة شرط أساسي لنجاحنا على المدى الطويل وقدرتنا على خلق قيمة لأصحاب المصلحة لدينا. كما أن التزامنا بممارسات الحوكمة السليمة للشركات متأصل بعمق في ثقافتنا ويوجه كل جانب من جوانب عملياتنا.

وبمواءمة ممارساتنا المتعلقة بالحوكمة مع مصالح أصحاب المصلحة لدينا وعملائنا وموظفينا والمجتمعات التي نخدمها، فإننا نهدف إلى تعزيز الثقة وتخفيف المخاطر ودفع النمو المستدام.

نظرة عامة على حوكمة الشركات لدينا

يوجّه مجلس إدارة مصرف عجمان جهود الحوكمة المؤسسية لدينا، وتدعمه في ذلك ست لجان متخصصة للإشراف الدقيق على تشكيل اتجاهنا الإستراتيجي والامتثال التنظيمي والشرعي فضلاً عن العلاقات القوية مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين. ولدعم استقلال مجلس الإدارة، يُحظر على الرئيس التنفيذي شغل منصب رئيس مجلس الإدارة، وهذا يعزز الفصل الواضح بين الأدوار والمسؤوليات، ويضمن فعالية عمليات اتخاذ القرارات. وتؤكد هذه الهيكلية التزام المصرف بممارسات الحوكمة المسؤولة.

يُرجى الرجوع إلى تقريرنا حول حوكمة الشركات لعام 2024 للاطلاع على تفاصيل حول حوكمة مجلس الإدارة والتنظيم وإطار الحوكمة المؤسسية.

إدارة المخاطر والامتثال وأخلاقيات العمل

إن مبادئنا في مصرف عجمان توجد في صميم قيمنا، وتشمل خمسة مجالات رئيسية لضمان أعلى المعايير الأخلاقية والقانونية في عملياتنا اليومية:

فرص الأعمال عبر الشركة



نمنع في مصرف عجمان موظفينا ومديرينا من استخدام ممتلكات الشركة أو معلوماتها أو مناصبها لتحقيق مكاسب شخصية، بما في ذلك التداول من الداخل.

التعامل العادل



على جميع الموظفين والمديرين مزاولة العمل بعدل ونزاهة مع الامتثال للوائح، وتجنب التلاعب أو الإغواء أو الميزات غير العادلة.

الإبلاغ عن الانتهاكات الأخلاقية



يعالج مصرف عجمان الانتهاكات الأخلاقية ضد موظفينا أو المصرف نفسه على الفور باتخاذ التدابير الصحيحة.

تضارب المصالح



يكفل مصرف عجمان ضمانات ضد أي ضرر قد ينشأ عن تضارب المصالح للعملاء.

المدفوعات والحوافز والمجاملات التجارية الأخرى

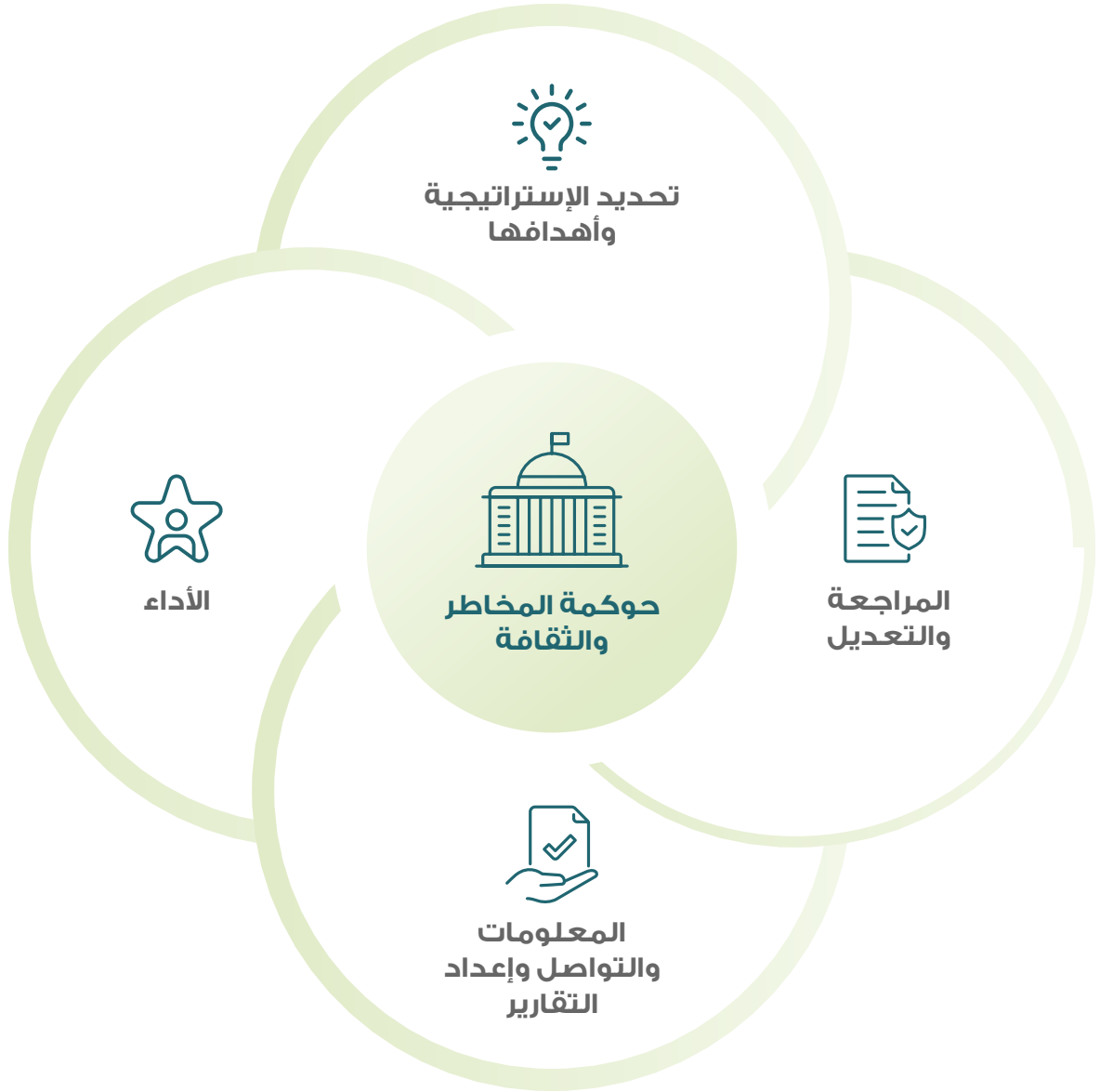


يحظر المصرف المدفوعات غير المشروعة إلى المسؤولين أو الشركاء التجاريين أو منهم، ولا يجوز للموظفين قبول الهدايا التي قد تؤثر في قراراتهم.

المبادئ مع خطوط الدفاع الثلاثة المتبعة للحفاظ على أعلى معايير النزاهة والموثوقية في مساعيها كافة، ومن ثم صون ثقة عملائها ومستثمرين ومجتمعاتها.

من منطلق التزامنا المستمر بالخدمات المصرفية المسؤولة، تبقى إدارة المخاطر محورا أساسيا في مصرف عجمان. ويمنح نهجنا في إدارة المخاطر الأولوية لتحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف منها في جميع جوانب عملياتنا من خلال 5 مبادئ: الحوكمة والثقافة؛ والاستراتيجية وتحديد الأهداف؛ والأداء؛ والمراجعة والتنقيح؛ والمعلومات والاتصالات وإعداد التقارير. لقد دمجنا هذه

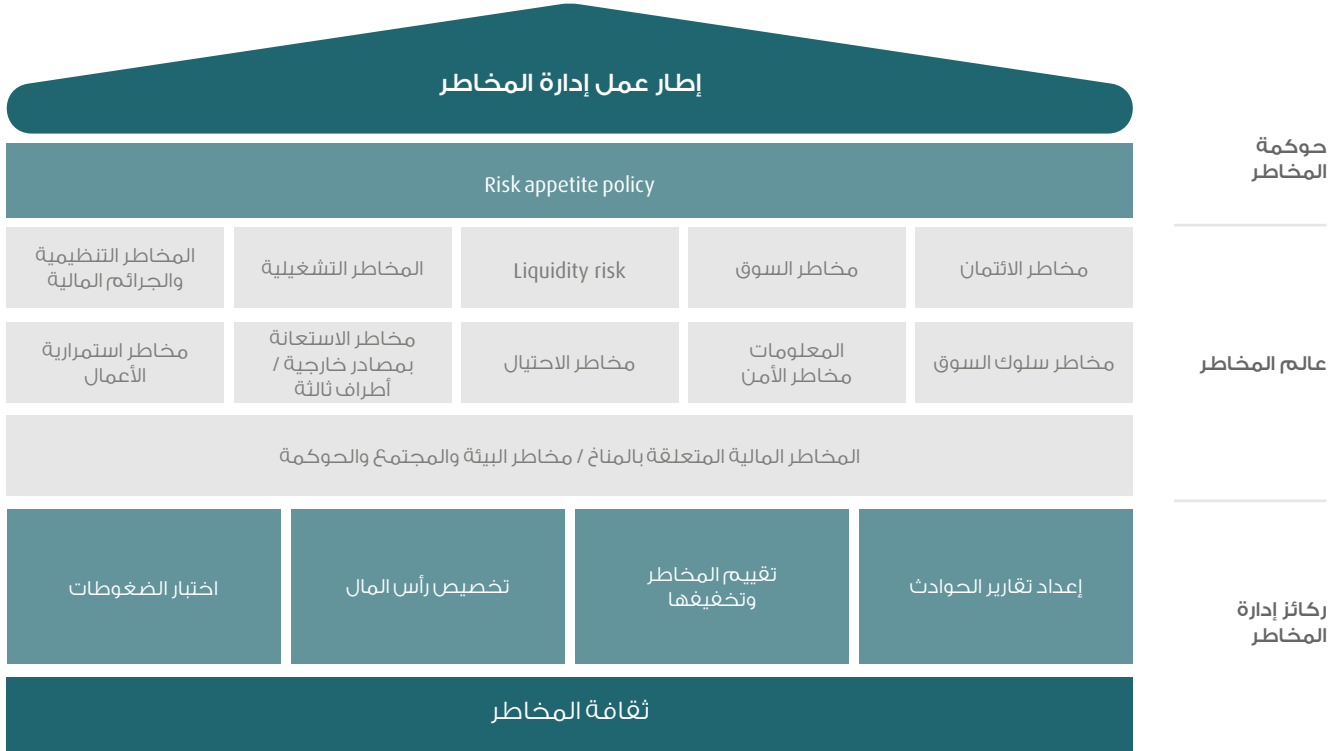
إطار عمل إدارة المخاطر



لتحسين قدرتنا على كشف المخاطر المحتملة المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة، نعتزم في مصرف عجمان إجراء تقييم نوعي لمخاطر المناخ مع التركيز على القطاعات ضمن محافظتنا المؤسسية التي تنطوي على مخاطر مالية كبيرة. وسنهدف في النهاية إلى وضع سياسات متميزة للمخاطر المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة لدعم حوكمة المخاطر ذات الصلة في إطار تمويلنا ومراقبة تلك المخاطر وذلك من خلال رسم خرائط مخاطر البيئة والحوكمة والمجتمع وتحليلها عبر فئات المخاطر التقليدية الأخرى.

ويعرّف إطار عمل إدارة المخاطر لدينا المخاطر المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة بأنها "...التأثيرات السلبية المحتملة الناجمة عن عوامل البيئة والمجتمع والحوكمة والتي يمكن أن تؤثر في استدامة الشركة وأدائها على المدى الطويل. وتتضمن المخاطر البيئية مشكلات مثل شح الموارد والتلوث والتغير المناخي، أما المخاطر الاجتماعية فتشمل مسائل مثل ممارسات العمل وحقوق الإنسان وغيرها. أما مخاطر الحوكمة فتتعلق بالقيادة والشفافية والامتثال".

يعالج إطار عمل إدارة المخاطر لدينا فئات المخاطر الرئيسية المحددة في تصنيف المخاطر لدى المصرف. وتُعالج المخاطر من خلال مجموعة شاملة من أدوات التخفيف من المخاطر، المدعومة بمبادرات ترمي إلى تعزيز ثقافة الوعي بالمخاطر والمساءلة عبر خطوطنا الدفاعية الثلاثة. ومن خلال التنفيذ الدقيق لسياساتنا، فإننا نعزز ونشجع خلق القيمة على المدى الطويل.



التزامنا بأمن البيانات وخصوصية العملاء

بحصول مصرف عجمان على هذه الشهادة، فإنه يثبت التزامه بالمتطلبات الأمنية الرئيسية التالية:

- بناء شبكة وأنظمة آمنة والحفاظ عليها
- حماية بيانات حاملي البطاقات
- الحفاظ على برنامج لإدارة الثغرات الأمنية
- تنفيذ تدابير قوية للتحكم في الوصول
- مراقبة الشبكات واختبارها دورياً
- الاحتفاظ بسياسة لأمن المعلومات

تهدف هذه التدابير إلى منع الاختيال وحماية بيانات بطاقات الدفع الحساسة طوال إجراءات المعاملات.

يعزز الحصول على شهادة PCI DSS التزام مصرف عجمان بتقديم خدمات مالية آمنة وموثوقة. ويؤكد لعملائنا وشركائنا التزامنا بأعلى معايير أمن البيانات، ومن ثم تعزيز الثقة في أنظمة الدفع لدينا.

• شهادة SWIFT CSP (برنامج شهادة المستهلك)

يسعدنا في مصرف عجمان أن نسلط الضوء على حصولنا على شهادة برنامج أمن العملاء SWIFT (CSP) المرموقة. وهذه الشهادة معيار معترف به عالمياً يهدف إلى تعزيز أمن المؤسسات المالية المرتبطة بشبكة SWIFT.

يضمن إطار عمل SWIFT CSP أن تتخذ المؤسسات ضوابط أمنية قوية لحماية بنيتها التحتية، ومنع التهديدات الإلكترونية، وحماية البيانات المالية الحساسة. ويعكس امتثالنا لهذه المعايير الصارمة التزامنا بالحفاظ على بيئة تشغيلية آمنة ومرنة.

إن حصول مصرف عجمان على هذه الشهادة يعزز التزامه بالتميز في الأمن السيبراني، ويعزز الثقة بين عملائنا وشركائنا وأصحاب المصلحة لدينا. ويبرز هذا الإنجاز جهودنا الاستباقية للامتثال لأفضل الممارسات العالمية بما يضمن أمن عملياتنا المالية ونزاهتها.

في مصرف عجمان، نشهد سياسة أمن المعلومات لدينا على التزامنا الثابت بحماية سرية أصولنا وسلامتها وتوافرها. وتستند هذه السياسة إلى أفضل ممارسات الصناعة، وهي إطار شامل يوجه جهودنا في تخفيف المخاطر وتعزيز دفاعاتنا ضد التهديدات المتنامية.

لكي نضمن استمرارية سياسة أمن المعلومات لدينا وفعاليتها وأهميتها، نجري مراجعات منتظمة تتماشى مع المعايير والأطر الرائدة في الصناعة. وتخضع سياستنا سنوياً لتحديثات دقيقة وفق معايير PCI-DSS وعبر برنامج SWIFT CSP. ومن خلال ثقافة التحسين المستمر والامتثال، نعزز التزامنا بحماية ثقة أصحاب المصلحة لدينا بينما نضع المصرف في المشهد الرقمي الديناميكي الذي يسود عالم اليوم بوصفه مؤسسة مرنة وموثوقة.

تماشياً مع التزامنا بحماية بيانات المستهلكين بقوة، نعتمد في مصرف عجمان إطار عمل لحماية بيانات المستهلكين يتضمن مجموعة شاملة من السياسات والإجراءات المصممة خصيصاً وفقاً لمتطلبات لائحة حماية المستهلك في دولة الإمارات العربية المتحدة. وبتنفيذ هذه السياسات الصارمة، نخفف المخاطر المرتبطة بكشف البيانات.

علاوةً على ذلك، يمنح إطار العمل العملاء المزيد من السيطرة على المعلومات التي يشاركونها مع المصرف. ويعزز هذا التركيز على الشفافية وتمكين العملاء التزامنا بحماية خصوصيتهم وتعزيز العلاقات طويلة الأمد والمبنية على أسس النزاهة والاحترام المتبادل.

هذا وقد حصل مصرف عجمان أيضاً على العديد من الجوائز والشهادات المتعلقة بأمن البيانات:

• شهادة PCI-DSS

كما حصل مصرف عجمان على شهادة معيار أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS). وتؤكد هذه الشهادة المعترف بها عالمياً التزامنا بصون بيانات حاملي البطاقات والحفاظ على أعلى المعايير الأمنية في عمليات الدفع لدينا.

ومعايير PCI DSS هي مجموعة من المعايير الأمنية التي أنشئت لحماية معلومات البطاقات أثناء المعاملات المالية وبعدها. ويديرها مجلس معايير أمن صناعة بطاقات الدفع (PCI SSC)، الذي شكّلته علامات تجارية كبرى في مجال بطاقات الدفع، بما يشمل Visa و MasterCard و Discover و JCB International و American Express.

• جائزة IDC CSO 30

يتشرف مصرف عجمان بالإعلان عن حصول رئيس قسم أمن المعلومات في المصرف على جائزة كونه واحدًا من بين أفضل 30 قائدًا في مجال الأمن في حفل توزيع جوائز IDC CSO30 في دولة الإمارات العربية المتحدة. ويحتفي هذا الحفل المرموق بالأفراد والمؤسسات التي أظهرت قيادة استثنائية في مجال الأمن السيبراني وتنفيذ إستراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر.

تنظم شركة IDC حفل جوائز CSO30 لإلقاء الضوء على الابتكار والمرونة والنهج التي تتسم بأفكارها المستقبلية لحماية المنظومات الرقمية. وجوائز IDC CSO30 هي شهادة على التزام مصرف عجمان بمواكبة أفضل الممارسات العالمية والبقاء في الطليعة على صعيد تحديات الأمن السيبراني الناشئة. ويعزز هذا الإنجاز دورنا كشركة رائدة في القطاع المالي وملزمة بتقديم خدمات آمنة وموثوقة مع بناء بنية تحتية رقمية مرنة.

التحول الرقمي والابتكار في صلب أولوياتنا الإستراتيجية

نلتزم في مصرف عجمان بتعزيز سهولة وكفاءة خدماتنا المصرفية باستمرار من خلال التحول الرقمي. وتشكل منصة خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت حجر الأساس في تقديم تجارب سلسلة لعملائنا الكرام، ما يجعلنا قناتنا الأساسية لتقديم الخدمة. نحن نعطي الأولوية لتحسين هذه المنصة وتطويرها لضمان تقديم خدمات متفوقة وسريعة تؤدي في نهاية المطاف إلى تعزيز رضا العملاء.

حقق مصرف عجمان إنجازاً مهماً بحصوله على جائزة أفضل مزود للخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية لهذا العام ضمن جوائز قمة تكنولوجيا الخدمات المالية في الشرق الأوسط وإفريقيا 2024. ويبرز هذا التكريم المرموق التزام مصرف عجمان بالابتكار والحلول الرقمية التي تركز على العملاء وتتوافق مع مبادئ التمويل الإسلامي.

إضافةً إلى ذلك، نشرع في مبادرات إستراتيجية للتحول الرقمي من أجل زيادة تميزنا التشغيلي ورضا عملائنا. وفي إطار هذا الالتزام، أطلق مصرف عجمان عام 2024 مبادرات التحول الرقمي التالية.

- كان مصرف عجمان المصرف الأول في دولة الإمارات العربية المتحدة الذي يطلق خدمة رقمية كهذه بأسلوب فريد لتسهيل إرسال العيدين إلى أي شخص داخل الإمارات وخارجها.
- نَقَّذ مصرف عجمان نظاماً قوياً ومتطوراً لإدارة المخاطر التشغيلية واستمرارية الأعمال وأمن المعلومات. وقد ساعد هذا النظام على أتمتة العمليات المهمة، كإدارة الحوادث، وتتبع خطط العمل، ومراقبة مؤشرات المخاطر الرئيسية. وقد أدت هذه التحديثات إلى زيادة كفاءة إدارة المخاطر في المصرف وبساطتها واستجابتها، مع تعزيز الحوكمة الشاملة أيضاً.
- نجح مصرف عجمان في الحصول على شهادات المنظمة الدولية للمعايير (ISO) التالية والحفاظ عليها: شهادة ISO 20000-1:2018 (نظام إدارة الخدمة)، وشهادة ISO 22301:2019 لأنظمة إدارة استمرارية الأعمال (BCMS)، وشهادة ISO 9001:2015 (نظام إدارة الجودة)، وشهادة ISO 10002:2018 (رضا العملاء). ويعبر ذلك عن التزام المصرف بضمان الجودة المتسقة في منتجاته وخدماته وتفانيه في الحفاظ على المعايير الدولية.

إنشاء إستراتيجية للخدمات المصرفية الرقمية بمنهجية تركز على الأجهزة المحمولة أولاً - تطبيق مصرف عجمان الرقمي

يقدم تطبيق الخدمات المصرفية الرقمية لمصرف عجمان إمكانيات مصرفية رقمية سلسلة. ويأتي التطبيق ليتوج جهودنا والعهد الذي قطعناه على أنفسنا منذ زمن طويل بتقديم منتجات وخدمات متوافقة مع الشريعة الإسلامية ومبتكرة من الناحية التكنولوجية وسهلة الاستخدام للعملاء. تقوم إستراتيجيتنا في إتاحة التطبيقات الفعالة على إثراء الخدمة الذاتية من خلال معالجة المعاملات المالية وغير المالية مباشرة، ما يلغي الحاجة إلى زيارة العملاء للفرع.

- فتح الحسابات رقمياً: يمكن فتح حساب مصرفي بسهولة من خلال خدمة التسجيل الرقمي في مصرف عجمان بـ 3 خطوات بسيطة. ما عليك سوى تنزيل التطبيق، والتحقق من هويتك من خلال بطاقة هويتك الشخصية الإماراتية وجواز سفرك، والتقاط صورة ذاتية. ستلقى بطاقة الخصم على عتبة منزلك كي تشرع في معاملات المصرفية - كل ذلك من جهازك.

- الخدمات المصرفية الأسرية: بإمكان الوالدين فتح حسابات لأطفالهم وإدارتها بكل سهولة، مع توفر أدوات رقابة أبوية قوية لمراقبة نشاطهم المالي وتوجيهه.

- تمكّن الهوية الرقمية الإماراتية (UAE Pass) العملاء من التسجيل في تطبيقنا الرقمي دون عناء، وتسجيل الدخول بطريقة آمنة، وتحديث وثائقهم، بما في ذلك فتح الحسابات الرقمية.

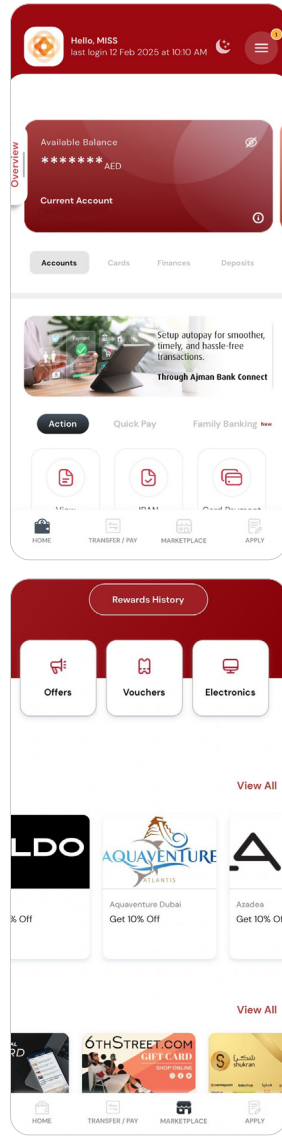
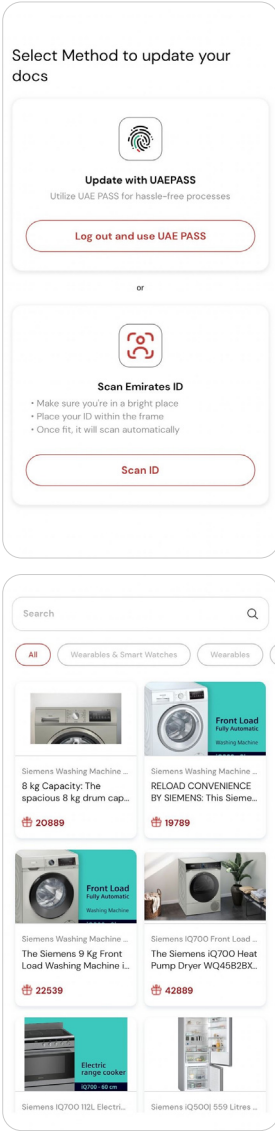
تعكس جهود التحول الرقمي في مصرف عجمان التزامنا بالابتكار وجعل العملاء محور اهتمامنا. ومن خلال الاستفادة من التكنولوجيا، نواصل تحسين سهولة خدماتنا المصرفية وكفاءتها وتعزيز العلاقات مع عملائنا وأصحاب المصلحة لدينا. إثباتاً لجهودنا، حصل تطبيق "Connect" لدى مصرف عجمان على تقييم 4.8.



2.2 ألف تقييم

4.8

تقييم التطبيق



فهرس محتويات دليل سوق دبي المالي لإعداد تقارير البيئة والمجتمع والحوكمة



لإعداد تقريرنا الافتتاحي، استخدمنا في مصرف عجمان دليل سوق دبي المالي لإعداد تقارير البيئة والمجتمع والحوكمة بوصفه نقطة مرجعية للمقاييس التي يجب الكشف عنها. وإننا ندعم تركيز سوق دبي المالي على الارتقاء بالاستدامة في أسواق رأس المال بما يتماشى مع الأولويات الإستراتيجية لدولة الإمارات العربية المتحدة. وتُحدّد المقاييس التي يوصي بها سوق دبي المالي فيما يتعلق بالبيئة والمجتمع والحوكمة بما يتوافق مع مقاييس المعيار العالمي لإعداد التقارير. لذلك، يشير مصرف عجمان إلى المعيار العالمي لإعداد التقارير عند استخدام هذه المقاييس للتوجيه – وهذا المعيار هو إطار عمل معترف به عالمياً يقدم طريقة موحدة وقابلة للمقارنة لإعداد تقارير الاستدامة.

وعلى الرغم من أن هذه المقاييس تشكل توصيات طوعية مفيدة، إلا أن بعضها يتعلق بمواضيع لا تشكل أهمية كبيرة لمصرف عجمان في الوقت الحالي و/أو لا تتضمنها عمليات جمع البيانات الحالية.

الجانب البيئي			
مقياس سوق دبي المالي	المؤشر	المقياس المقابل للمعيار العالمي لإعداد التقارير (GRI)	مرجع القسم في التقرير أو الإجابة المباشرة
E1. انبعاثات غازات الاحتباس الحراري	E1.1 إجمالي كمية انبعاثات النطاق 1 (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	GRI 305: الانبعاثات	الاستدامة البيئية – إدارة الطاقة
	E1.2 إجمالي كمية انبعاثات النطاق 2 (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)		
	E1.3 إجمالي كمية انبعاثات النطاق 3 (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)		
	E1.4 يرجى وصف الاستثمارات والمبادرات والمشاريع الرامية إلى الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (النص)	غير منطبق	
E2. كثافة الانبعاثات	E2.1 الانبعاثات الكلية لغازات الاحتباس الحراري (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل عامل قياس نواتج)	GRI 305: الانبعاثات	
	E2.2 الانبعاثات الكلية للغازات غير المسببة للاحتباس الحراري (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل عامل قياس نواتج)		
E3. استخدام الطاقة	E3.1 الكمية الكلية للطاقة المستهلكة مباشرة (ميغاواط في الساعة)	GRI 302: الطاقة	
	E3.2 الكمية الكلية للطاقة المستهلكة بصورة غير مباشرة (ميغاواط في الساعة)		
E4. كثافة الطاقة	E4.1 كثافة الاستخدام المباشر للطاقة (ميغاواط / ساعة لكل عامل قياس نواتج)	GRI 302: الطاقة	
	E4.2 الاستخدام الكلي غير المباشر للطاقة (ميغاواط / ساعة لكل عامل قياس نواتج)		
	E4.3 يرجى وصف الاستثمارات والمبادرات والمشاريع التي تهدف إلى الحد من استهلاك الطاقة وزيادة كفاءة الطاقة (النص)	غير منطبق	
E5. مزيج الطاقة	E5.1 الطاقة المتجددة المستخدمة (%) أو ميغاواط في الساعة)	GRI 302: الطاقة	غير مرصود حالياً
	E5.2 الطاقة غير المتجددة المستخدمة (%) أو ميغاواط في الساعة)		غير مرصود حالياً
E6. الماء والنفايات السائلة	E6.1 الكمية الكلية للماء المسحوب (متر مكعب)	GRI 303: الماء والنفايات السائلة	غير مرصود حالياً، ليس جانباً مهماً
	E6.2 الكمية الكلية للماء المصروف بالمتر المكعب		غير مرصود حالياً، ليس جانباً مهماً
	E6.3 الكمية الكلية للماء المستهلك (إن أمكن، تفصيل حسب المصدر: المياه السطحية، المياه الجوفية، مياه البحر، إلخ.) (متر مكعب)		غير مرصود حالياً، ليس جانباً مهماً
	E6.4 كثافة الماء (متر مكعب لكل عامل قياس نواتج)	غير منطبق	غير مرصود حالياً، ليس جانباً مهماً
	E6.5 الماء مُعاد التدوير (إن وُجد) (%)	غير منطبق	غير مرصود حالياً، ليس جانباً مهماً
	E6.6 يرجى وصف الاستثمارات والمبادرات والمشاريع التي تهدف إلى تقليل استهلاك المياه وزيادة إعادة تدوير الماء	غير منطبق	غير مرصود حالياً، ليس جانباً مهماً

E7. النفايات	E7.1) الكمية الكلية للنفايات الناتجة (إن أمكن، مقسمة إلى خطرة وغير خطرة) (بالطن)	GRI 306: النفايات	غير مرصود حالياً، ليس جانباً مهماً
	E7.2) الكمية الكلية للنفايات المحوطة من قسم التخلص (إن أمكن، مقسمة إلى خطرة وغير خطرة) (بالطن)		غير مرصود حالياً، ليس جانباً مهماً
	E7.3) الكمية الكلية للنفايات المحوطة إلى قسم التخلص (إن أمكن، مقسمة إلى خطرة وغير خطرة) (بالطن)		غير مرصود حالياً، ليس جانباً مهماً
	E7.4) العدد الكلي لممرات الانسكاب النفطي وحجم الانسكابات النفطية (إن وجدت) (العدد والكمية بالطن))	GRI 11: معيار النفط والغاز	غير مرصود حالياً، ليس جانباً مهماً
	E7.5) يرجى وصف الاستثمارات والمبادرات والمشاريع التي تهدف إلى الحد من توليد النفايات والاستهلاك وزيادة إعادة تدوير النفايات (النص)	غير منطبق	غير مرصود حالياً، ليس جانباً مهماً
E8. الإدارة البيئية	E8.1) هل تتبع شركتك سياسة بيئية رسمية؟	GRI 2: الإفصاحات العامة	لا
	E8.2) هل تتبع شركتك سياسات محددة فيما يتعلق بالنفايات والماء والطاقة و/أو إعادة التدوير؟		لا
	E8.3) هل تعتمد شركتك نظاماً معترفاً به لإدارة البيئة والطاقة مثل ISO14001 و ISO50001؟	غير منطبق	لا
	E8.4) هل لدى شركتك أهداف بشأن البيئة والطاقة والماء والنفايات؟	غير منطبق	لا
	E8.5) يرجى تحديد ما إذا كانت الشركة قد تلقت أي غرامات (> 10000 دولار أمريكي) لعدم الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بالإدارة البيئية خلال فترة إعداد التقارير الأخيرة (بالدولار الأمريكي)	GRI 2: الإفصاحات العامة	لا
E9. إدارة المخاطر المناخية والإشراف	E9.1) هل يشرف مجلس إدارتك أو فريق إدارتك على المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ و/أو يديرها؟	GRI 2: الإفصاحات العامة	الاستدامة البيئية – قسم الحوكمة وفقاً لمعايير البيئة والمجتمع والحوكمة
	E9.2) يرجى وصف المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ التي حددتها المؤسسة على المدى القصير والمتوسط والطويل (النص)	غير منطبق	غير مرصود حالياً
	E9.3) يرجى وصف عمليات المؤسسة لتحديد المخاطر المتعلقة بالمناخ وتقييمها (النص)	غير منطبق	غير مرصود حالياً
	E9.4) يرجى وصف تأثير المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ في أعمال المؤسسة وإستراتيجيتها والتخطيط المالي (النص)	غير منطبق	غير مرصود حالياً
	E9.5) المبلغ الكلي المستثمر دورياً في البنية التحتية المتعلقة بالمناخ، والمرونة، وتطوير المنتجات (العملة الواردة في التقارير، ويفضل الدولار الأمريكي)	غير منطبق	غير منطبق على عمليات مصرف عجمان
	E9.6) يرجى وصف الأهداف المتعلقة بانبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري (النطاق 1 والنطاق 2 والنطاق 3) والمخاطر المرتبطة بها (النص)	غير منطبق	غير مرصود حالياً
	E9.7) يرجى ذكر الإجراءات المتخذة في شركتك للتماشي مع التزام دولة الإمارات العربية المتحدة بتحقيق الحياد المناخي بحلول عام 2050.	غير منطبق	الاستدامة في مصرف عجمان – القسم الذي يتناول مواءمتنا مع المعايير الوطنية
	E10.1) يرجى ذكر عدد المواقع التشغيلية المملوكة و/أو المدارة و/أو المستأجرة في المناطق المحمية أو المجاورة ذات القيمة العالية للتنوع البيولوجي (النص)	GRI 304: التنوع البيولوجي	غير منطبق على عمليات مصرف عجمان
	E10.2) يرجى وصف التأثيرات المهمة للأنشطة والمنتجات والخدمات بشأن التنوع البيولوجي (النص)		غير منطبق على عمليات مصرف عجمان

الجانب الاجتماعي

S1. نسبة راتب الرئيس التنفيذي	S1.1 يُرجى ذكر نسبة التعويضات الكلية للرئيس التنفيذي بالنسبة إلى متوسط إجمالي تعويضات المكافئ الكامل (FTE) (رقم)	GRI 2: الإفصاحات العامة	غير منطبق
	S1.2 هل تبلغ شركتك عن هذا المقياس (أعلاه) في الملفات التنظيمية؟	غير منطبق	نعم
S3. توزيع الموظفين	S3.1 يُرجى ذكر العدد الكلي لموظفي المؤسسة الذين يعملون بدوام كامل (مقسمين حسب الجنس والعمر ومستوى الأقدمية) (العدد والنسبة المئوية)	GRI 2: الإفصاحات العامة	الاستدامة الاجتماعية – القسم الخاص بموظفينا
	S3.2 يُرجى ذكر العدد الكلي لموظفي المؤسسة الذين يعملون بدوام جزئي (مقسمين حسب الجنس والعمر ومستوى الأقدمية) (العدد والنسبة المئوية)		غير منطبق على عمليات مصرف عجمان
	S3.3 يُرجى ذكر العدد الكلي لموظفي المؤسسة الذين يعملون لدى مقاولين و/أو استشاريين (العدد والنسبة المئوية)		
	S3.4 يُرجى ذكر العدد الكلي للموظفين من المواطنين (مقسمين حسب الجنس والعمر ومستوى الأقدمية) (العدد والنسبة المئوية)	GRI 202: الحضور في السوق	الاستدامة الاجتماعية – القسم الخاص بموظفينا
	S3.1 التغير السنوي للموظفين بدوام كامل (مقسماً حسب الجنس والعمر ومستوى الأقدمية) (العدد والنسبة المئوية)	GRI 401: التوظيف	الاستدامة الاجتماعية – القسم الخاص بموظفينا
S4. معدل دوران الموظفين والتعيينات الجديدة	S3.2 التغير السنوي للموظفين بدوام جزئي (العدد والنسبة المئوية)		غير منطبق على عمليات مصرف عجمان
	S3.3 التغير السنوي للمقاولين/الاستشاريين (العدد والنسبة المئوية)	GRI 2: الإفصاحات العامة	الاستدامة الاجتماعية – القسم الخاص بموظفينا
	S3.4 عدد الموظفين الجدد على أساس سنوي (مقسمين حسب العمر والجنس ومستوى الأقدمية) (العدد والنسبة المئوية)	GRI 401: التوظيف	الاستدامة الاجتماعية – القسم الخاص بموظفينا
S5. التنوع والمساواة بين الجنسين	S5.1 العدد الكلي للعاملين في المؤسسات من الرجال والنساء (العدد والنسبة المئوية)	GRI 2: الإفصاحات العامة / GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص	الاستدامة الاجتماعية – القسم الخاص بموظفينا
	S5.2 العدد الكلي للوظائف في المستويات الأولية والمتوسطة التي يشغلها الرجال والنساء (العدد والنسبة المئوية)		الاستدامة الاجتماعية – القسم الخاص بموظفينا
	S5.3 إجمالي المناصب العليا والتنفيذية التي يشغلها الرجال والنساء (العدد والنسبة المئوية)		الاستدامة الاجتماعية – القسم الخاص بموظفينا
	S5.4 نسبة متوسط تعويضات الموظفين الذكور إلى متوسط تعويضات الموظفات الإناث (العدد)	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص	غير مرصود حالياً
	S5.5 يُرجى وصف مبادرات شركتك أو برامجها لدعم توظيف الإناث والاحتفاظ بهن، ودعم الموظفات للتقدم إلى المناصب الإدارية (النص)	GRI 2: الإفصاحات العامة	اتباع المبادئ التوجيهية/ السياسات المتوافقة مع قانون العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة
S6. حقوق الإنسان	S6.1 هل تتبع شركتك سياسة عدم تمييز؟	GRI 2: الإفصاحات العامة	نعم
	S6.2 هل تعتمد شركتك آلية رسمية لتقديم التظلمات؟		نعم
	S6.3 هل تتبع شركتك سياسة تتعلق بعمالة الأطفال و/أو العمل القسري؟		غير منطبق على عمليات مصرف عجمان
	S6.4 هل تتبع شركتك سياسة لحقوق الإنسان؟		نعم
	S6.5 هل تقدم شركتك تدريباً بشأن سياسات حقوق الإنسان والسياسات الداخلية ذات الصلة لموظفيك؟	GRI 404: التدريب والتعليم	نعم

57. الصحة والسلامة	57.1 هل تتبع شركتك سياسة للصحة المهنية وأو سياسة شاملة للصحة والسلامة؟ 57.2 هل تتبع شركتك نظامًا معترفًا به لإدارة الصحة والسلامة مثل ISO45001؟ 57.3 يُرجى ذكر عدد ساعات عمل الموظفين الكلية وعدد ساعات عمل المقاولين الكلية (إن وُجد) 57.4 يُرجى ذكر العدد الكلي لوفيات الموظفين (العدد) 57.5 يُرجى ذكر عدد إصابات الموظفين المسببة لضيق الوقت (LTI) (العدد) 57.6 يُرجى ذكر تكرار إصابات الموظفين المسببة لضيق الوقت (LTIF) (العدد) 57.7 يُرجى ذكر ساعات التدريب الكلية على الصحة والسلامة المقدم للموظفين (ساعات)	GRI 2: الإفصاحات العامة غير منطبق GRI 403: الصحة والسلامة المهنية	غير منطبق على عمليات مصرف عجمان غير منطبق على عمليات مصرف عجمان غير منطبق على عمليات مصرف عجمان غير منطبق على عمليات مصرف عجمان غير منطبق على عمليات مصرف عجمان غير منطبق على عمليات مصرف عجمان
58. الاستثمار المجتمعي	58.1 يُرجى ذكر المبلغ الكلي المستثمر في المجتمع، بما في ذلك الأعمال الخيرية والتبرعات والرعاية (المبلغ المستثمر/ الإيرادات السنوية بالعملة المستخدمة في التقارير)	غير منطبق	الاستدامة الاجتماعية – التأثير الاجتماعي
	58.2 يُرجى ذكر العدد الكلي لساعات العمل التطوعي الذي أداه الموظف خلال فترة إعداد التقرير (بالساعات)	غير منطبق	غير مرصود حاليًا
الحوكمة			
G1. تنوع مجلس الإدارة	G1.1 العدد الكلي لمقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال والنساء (العدد والنسبة المئوية) G1.2 العدد الكلي لمناصب اللجان التي يشغلها الرجال والنساء (العدد والنسبة المئوية)	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص	الرجال: 6 النساء: 1 الرجال: 6 النساء: 1
G2. استقلالية مجلس الإدارة	G2.1 هل تمنع الشركة الرئيس التنفيذي من تولي منصب رئيس مجلس الإدارة؟ G2.2 يُرجى ذكر العدد الكلي لمقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مجلس الإدارة المستقلون (%)	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص	نعم 71.4% (5 غير مستقلين و 2 مستقلين)
G3. التفاوض الجماعي	G3.1 يرجى ذكر العدد الكلي لموظفي المؤسسة الذين تشملهم اتفاقية (اتفاقيات) التفاوض الجماعي ((ينطبق على الشركات العاملة في البلدان التي يكون فيها التفاوض الجماعي معمولًا به بموجب القانون) (%))	GRI 2: الإفصاحات العامة	غير منطبق على عمليات مصرف عجمان
G4. إدارة سلسلة الموردين	G4.1 هل يتعين على بائعك أو مورديك اتباع مدونة قواعد سلوك؟ G4.2 إذا كانت الإجابة نعم، فما النسبة المئوية لمورديك الذين صادقوا على شهادة امتثالهم رسميًا وفق المدونة؟ G4.3 يُرجى ذكر الموردين الذين خضعوا للتدقيق البيئي للموردين خلال فترة إعداد التقارير (العدد أو النسبة المئوية) G4.4 يُرجى ذكر الموردين الذين خضعوا للتدقيق الاجتماعي للموردين خلال فترة إعداد التقارير (العدد أو النسبة المئوية) G4.5 يُرجى ذكر الموردين الجدد الذين تلقوا تدريبات بسبب الفحص البيئي / الاجتماعي (النص)	GRI 308: التقييم البيئي للموردين GRI 308: التقييم البيئي للموردين GRI 414: التقييم الاجتماعي للموردين GRI 2: الإفصاحات العامة	نعم 100% من الموردين الجدد المنضمين 0% 0% 0%

G5. الأخلاق ومكافحة الفساد	G5.1 هل تتبع شركتك سياسة للأخلاق و/أو مكافحة الفساد؟	GRI 2: الإفصاحات العامة	نعم (نند مكافحة الرشوة والفساد جزء من سياسة الجرائم المالية والامتثال التنظيمي وقواعد السلوك)
	G5.2 يرجى ذكر القوى العاملة الممتثلة رسميًا لسياسة مكافحة الفساد (%)	GRI 205: مكافحة الفساد	100%
	G5.3 يرجى ذكر حوادث الفساد المؤكدة خلال فترة إعداد التقارير (العدد)	GRI 205: مكافحة الفساد	0
	G5.4 يرجى ذكر التدابير التصحيحية المتخذة بشأن حوادث الفساد المؤكدة (في حال وجود أي منها) (النص)	GRI 205: مكافحة الفساد	غير موجود لعدم وجود حوادث فساد مؤكدة
G6. أمن البيانات	G6.1 هل تتبع شركتك سياسة لخصوصية البيانات؟	GRI 418: خصوصية العميل	"قسم التزامنا بأمن البيانات وخصوصية العملاء"
	G6.2 هل اتخذت شركتك خطوات للامتثال لقواعد اللائحة العامة لحماية البيانات أو معايير مماثلة؟	غير منطبق	نعم، لائحة حقوق المستهلك في الإمارات العربية المتحدة (UAE CPR)
	G6.3 خروقات أمن البيانات خلال فترة إعداد التقارير (إن وجدت)	GRI 418: خصوصية العميل	0
G7. ممارسات الاستدامة	G7.1 هل تنشر شركتك تقريرًا للاستدامة؟	غير منطبق	نعم
	G7.2 هل تنشر شركتك تقرير استدامة قائمًا على معايير GRI، أو WEF SCM، أو SASB، أو IIRC، أو UNGC، أو CDP؟	غير منطبق	يشير تقرير الاستدامة لعام 2024 لمصرف عجمان إلى مقياس المعايير العالمية لإعداد التقارير حسب القائمة الموصى بها في دليل إعداد التقارير المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة لسوق دبي المالي
	G7.3 هل تقدم شركتك تدريبًا لموظفيها فيما يتعلق بالمواضيع المتعلقة بالاستدامة (البيئة، الإنسان، الحقوق، الأخلاق، إلخ)؟	GRI 404: التدريب والتعليم	نعم (الصفحة XX)
	G7.4 يرجى وصف التدريب الكلي المقدم للموظفين فيما يتعلق بالاستدامة (ساعات)		غير مرصود حاليًا
G8. الضمان الخارجي	G8.1 هل تخضع إفصاحات الاستدامة لديكم للضمان أو التحقق من قبل شركة تدقيق خارجية؟	GRI 2: الإفصاحات العامة	لا



☎ 600 5555 22 🌐 www.ajmanbank.ae
قيمتنا مستمدة من الشريعة السمحاء | Inspiring Shari'ah Values