



بنك الشارقة
Bank of Sharjah



تقرير الإستدامة السنوي عام



2024
طبعة

الفهرس

04	الهدف من هذا التقرير
06	كلمة الرئيس التنفيذي
07	نبذة عن بنك الشارقة: شريككم في مسيرة التقدم
13	الالتزام بالاستدامة
17	أبرز ملامح الأداء في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام 2024
18	الريادة البيئية
20	التمويل المستدام
23	إدارة الطاقة والمياه
26	إدارة النفايات وممارسات الاقتصاد الدائري
28	انبعاثات غازات الدفيئة
30	المسؤولية الاجتماعية
32	التنوع والإنصاف والشمول
36	التركيز على التوطين
38	جودة حياة الموظفين



40

التعلم والتطوير المستمر

41

استقطاب المواهب واستبقاؤهم

44

دعم العملاء من جيل إلى جيل

46

الشمول المالي وإمكانية الوصول للخدمات المالية

48

التحول الرقمي

50

التسويق المسؤول والمنتجات التي تراعي مبادئ التجارة العادلة

51

المسؤولية الاجتماعية للشركات

58

دعم تراث الشارقة

60

الحوكمة والأعمال التجارية الأخلاقية

62

مجلس الإدارة والحوكمة

67

أخلاقيات العمل والامتثال

70

الخصوصية والأمن السيبراني

71

إدارة مخاطر الأمن السيبراني

72

استمرارية الأعمال

74

الملحق



معلومات عن هذا التقرير

الهدف من هذا التقرير

انطلاقاً من إرثنا القائم على الثقة والشراكات الطويلة الأمد، يواصل بنك الشارقة التزامه [بتعزيز النمو المستدام والخدمات المصرفية المسؤولة. ويعكس تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات هذا حرصنا على الشفافية والمساءلة، حيث يقدم لأصحاب المصلحة عرضاً شاملاً لطموحاتنا وأهدافنا وأدائنا وتوجهنا الاستراتيجي وتأثيرنا الطويل الأمد في مجال الاستدامة

وبالاستناد إلى مسيرتنا في إعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، يُسلّط هذا التقرير الضوء على إنجازاتنا الرئيسية في عام ٢٠٢٤، وجهودنا المستمرة للتعامل مع تغير المناخ، تعزيز التمويل المستدام، والنهوض بالمسؤولية الاجتماعية، إلى جانب التزامنا بتدعيم ممارسات الحوكمة. كما يعكس التقرير حرصنا على الاتساق مع أولويات الاستدامة الوطنية والعالمية، بما في ذلك أجندة الاستدامة والحياد المناخي لدولة الإمارات العربية المتحدة، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

حدود ومعايير إعداد التقارير

يتناول هذا التقرير أنشطة بنك الشارقة وأدائه في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، للفترة الممتدة من 1 يناير 2024 إلى 31 ديسمبر 2024. ويتضمن التقرير بيانات ومعلومات من جميع فروعنا ومكاتبنا في أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة، بحيث يقدم لمحة شاملة عن جهودنا في مجال الاستدامة. وقد أدمجت البيانات السابقة، عند الاقتضاء، لتوفير مقارنات على أساس سنوي وتتبع التقدم المُحرز.

تمثل إفصاحاتنا المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لأطر إعداد التقارير الدولية والوطنية، ما يضمن الشفافية والتوافق مع أفضل الممارسات العالمية. وقد أعدّ هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، ودليل سوق أبوظبي للأوراق المالية للإفصاح البيئي والاجتماعي والحوكمة للشركات المُدرجة. علاوة على ذلك، استندت إفصاحاتنا إلى أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة لتعكس مساهماتنا في تحقيق أهداف الاستدامة العالمية



توسيع نطاق التقرير لعام ٢٠٢٤

يُوسّع تقريرنا للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام 2024 نطاقه عبر إدراج إفصاحات إضافية من إفصاحات المبادرة العالمية لإعداد التقارير، بحيث يُقدّم عرضاً أكثر شمولاً وتفصيلاً لأدائنا في هذا المجال. ويعكس هذا التحسين التزامنا الدائم بالشفافية والتطوير المستمر في إعداد تقارير الاستدامة، ما يضمن توفير رؤية أوضح وأعمق لأصحاب المصلحة لدينا عن مبادراتنا البيئية والاجتماعية وفي مجال الحوكمة.

الضمان

اعتمدنا عملية مراجعة وموافقة داخلية لهذا التقرير لضمان جودة المعلومات المقدمة فيه ودقتها.

التواصل

نرحب بملاحظاتكم واستفساراتكم حول هذا التقرير. يُرجى التواصل مع فريقنا عبر:

- البريد الإلكتروني: enquire@bankofsharjah.com
- الموقع الإلكتروني: <https://www.bankofsharjah.com/en/home>

لمزيد من المعلومات حول مبادراتنا في مجال الاستدامة وللإطلاع على التقارير السابقة، يُرجى زيارة [صفحة تقارير الاستدامة الخاصة بنا](#).

تقرير الاستدامة 2024

كلمة الرئيس التنفيذي

حين نستعرض ما شهده عام 2024 على الساحة المصرفية وغيرها، تبرز حقيقة لا يمكن إنكارها، وهي أن مسألة الاستدامة لم تعد أمراً اختيارياً، بل أصبحت ضرورة واقعة. ومن جانبنا في بنك الشارقة، فإننا على قناعة تامة بأن التميز المالي والتأثير المستدام، ما هما إلا وجهان لعملة واحدة. وتطبيقاً لتلك القناعة، فإن التزامنا بالعمل المصرفي المسؤول قد دفعنا إلى إدماج مبادئ الحوكمة البيئية والمجتمعية والمؤسسية (ESG)، في جوهر استراتيجيتنا. وهذا الأمر يتيح لنا تقديم قيمة مستدامة - ليس فقط لعملائنا وموظفينا ومساهميننا، ولكن أيضاً للمجتمعات التي نخدمها والكوكب الذي نعيش في رحابه.

خلال العام المنصرم، حقق بنك الشارقة تقدماً ملموساً في تعزيز أطر الحوكمة البيئية، والمجتمعية، والمؤسسية (ESG) التي يتبنّاها، حيث واصلنا العمل على مواكبة المعايير العالمية للاستدامة والأولويات الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة. بدءاً من تعزيز مرونة العمليات التشغيلية وانتهاءً بدفع عملية الانتقال نحو اقتصاد أكثر اخضراراً. فقد اتخذنا خلال العام خطوات جادة من شأنها أن تمنح أعمالنا القدرة على مواكبة أي مستجدات مستقبلية، مع تمكيننا في الوقت ذاته من المساهمة في بناء عالم أكثر استدامة. أما مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات، فإنها تبقى بالنسبة لنا حجر الزاوية في أداء رسالتنا، ونرى فيها وسيلة لتعزيز تفاعلنا مع محيطنا وتقوية دورنا ككيان مؤسسي مسؤول وموثوق.

بما أننا نعتبر فريق العمل ركيزة محورية في بنيتنا الهيكلية، فمن دواعي فخرنا أننا قد واصلنا خلال العام الماضي تنفيذ التزاماتنا المجتمعية نحو موظفينا، لا سيما من حيث المساواة والتنوع. وقد حرصنا على توفير بيئة عمل لا تقتصر على كونها شمولية فحسب، بل تشكل أيضاً انعكاساً للمجتمعات التي نخدمها. ومن خلال مبادئ المساواة وتكافؤ الفرص، تسنى لنا إيجاد بيئة عمل تزدهر فيها المواهب، وينطلق فيها الإبداع، وتوضع فيها ركائز النجاح طويل الأمد.

على صعيد العمليات، فقد وضعنا نصب أعيننا تحويل اعتبارات الشفافية والمساءلة إلى مفاصل محورية في منهجنا. فنحن ندرك أن الحوكمة المسؤولة والقيادة الأخلاقية أمران حاسمان لنيل ثقة أصحاب المصلحة والحفاظ عليها. لهذا السبب، فقد واصلنا في 2024 الاستثمار في التحول الرقمي، وتقوية إدارة المخاطر، والتوجه نحو التمويل القابل للاستدامة؛ فمثل هذه المبادرات لا تعزز أعمالنا فحسب، بل تساهم أيضاً في بناء نظام مالي أكثر قدرة على الصمود تستفيد منه الأجيال القادمة.

كما يتضح من تقريرنا السنوي عن الاستدامة لعام 2024، فإننا واصلنا العمل على مساهمة أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، كما واصلنا توجيه إفصاحاتنا وتقاريرنا حسب معايير مبادرة التقارير العالمية (GRI) بصيغتها المطورة، وجميع هذه الخطوات تعكس التقدم الذي أحرزناه في الاضطلاع بمسؤوليات الحوكمة المؤسسية. ومن خلال سعيينا المستمر للارتقاء بمعايير تقاريرنا وإفصاحاتنا، فإننا نضمن أن تترجم التزاماتنا إلى أفعال وممارسات قابلة للقياس تؤدي إلى نتائج ملموسة.

في تطلعاتنا نحو على المستقبل، نجدد عزمنا على أن نكون قدوة في قطاع العمل المصرفي. وقد عقدنا العزم على الاستثمار في التجديد والابتكار، ودمج الاستدامة في جميع جوانب عملياتنا، وتعميق التفاعل مع كل من له صلة بأعمالنا، ودعم رؤية دولة الإمارات لاقتصاد أكثر اخضراراً وتنوعاً.

محمد خديري
الرئيس التنفيذي



في الختام، لا يسعني إلا التعبير عن خالص امتناني لموظفينا الذين يدفعون عجلة تقدمنا بجهودهم، ولعملائنا ومساهميننا الذين يمنحوننا ثقتهم، ولشركائنا الذين يعززون تأثيرنا بتعاونهم. معاً، نحن لا نصنع فقط مستقبلاً جديداً للعمل المصرفي - بل نبني إرثاً من المرونة والازدهار، والنجاح المشترك.

نبذة عن بنك الشارقة: شريككم في مسيرة التقدم

لمحة عامة عن البنك

تأسس **بنك الشارقة** في عام ١٩٧٣، وقد شكّل ركيزةً أساسيةً في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة طوال أكثر من خمسة عقود. وبفضل إرثنا العريق القائم على الثقة والاستقرار والعلاقات الطويلة الأمد، نعتزّ بكوننا أكثر من مجرد مؤسسة مالية، بل إننا شريكٌ مخلصٌ في مسيرة التقدم للشركات والأفراد والمجتمعات التي نقدّم لها خدماتنا. كما أنّ نهجنا المصرفي يقوم على **الاستدامة**، وهو متجذّر بعمق في **التراث** و**يُركّز بشكل أساسي على الإنسان**، ما يضمن حصول عملائنا على حلول مالية شخصية من شأنها إحداث تأثير فعلي.



وبصفتنا أول بنك تجاري في الشارقة وشركة مساهمة عامة، فإننا ملتزمون التزامًا راسخًا بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية في المنطقة. نحن نجمع بين التقاليد والابتكار، ونسخّر خبراتنا لتقديم خدمات مالية مناسبة مع التمسك بالقيم التي تميّزنا بها على مدى أجيال.

مواقعنا

تأسس بنك الشارقة في إمارة الشارقة حيث يقع مقرّه الرئيسي، وهو يمتاز بحضور قوي على المستوى المحلي، ما يضمن سهولة الوصول وتقديم حلول مالية مصممة خصيصًا لقاعدة متنوعة من العملاء. للبنك فروع في إمارات الشارقة و أبوظبي و دبي ، وهو يقدم خدماته للأفراد والشركات وأصحاب الثروات الكبيرة والحكومات.

حتى ديسمبر 2024، تمثّل حملة الأسهم الرئيسيون في بنك الشارقة في: شركة الشارقة لإدارة الأصول (39.25%)، مجموعة الصقر المتحدة (9.31%)، وغيث محمد غياث (5.04%)، وتبلغ حصة ملكيتهم الإجمالية 53.60%

ونحن نعتزّ بعضويتنا في اتحاد مصارف الإمارات، ونمارس أنشطتنا من خلال 13 شركة تابعة



الخدمات المقدّمة

نحن في بنك الشارقة نتّبع نهجًا يركّز على العلاقات مع العملاء في تقديم خدماتنا المصرفية، ونقدّم حلولاً مالية شاملة تساهم في تمكين الشركات والأفراد والحكومات. أمّا خدماتنا الأساسية فتشمل



الخدمات المصرفية التجارية والخدمات المصرفية للشركات

حلول مالية مصممة خصيصًا للشركات، تشمل الودائع، إدارة النقد، تسهيلات الإقراض، التمويل التجاري، الضمانات، ومنتجات الخزينة.



المؤسسات المالية والدولية

العلاقات مع المصارف المحلية والدولية، بما في ذلك الإقراض، تسهيل التمويل التجاري، وخدمات المصارف المراسلة.



الخدمات المصرفية للأفراد

يستفيد الأفراد من خدمات متنوعة تشمل الحسابات الجارية، خيارات الادخار، القروض الشخصية، بطاقات الدفع، وغيرها.



إدارة الثروات والخدمات المصرفية الخاصة

الإدارة الشخصية للأصول والخدمات الاستشارية



التمويل المستدام

دعم الشركات في الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون من خلال تحالفات استراتيجية ومنتجات مالية تمثل لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

المهمة والرؤية والأهداف والقيم

يسترشد التوجّه الاستراتيجي لبنك الشارقة بمهمّتنا ورؤيتنا وأهدافنا وقيمنا، التي تُحدّد كذلك التزامنا تجاه عملائنا، وأصحاب المصلحة لدينا، والمجتمع ككلّ. انطلاقاً من **إرثنا العريق، والثقة التي نحظى بها، وتميزنا**، نتطور باستمرار لتلبية متطلبات المشهد المالي الديناميكي، مع الحفاظ على المبادئ التي رسمت ملامح نجاحنا على مدى خمسة عقود وتيف.

رؤيتنا

نحن على قناعة بأهميّة بذل جهود استثنائية لتوفير حلول مالية مخصصة تساهم في تمكين عملائنا وتحقيق قيمة طويلة الأمد. وتتمثل رؤيتنا في أن نكون شريكاً مالياً موثقاً، يعزز النمو المستدام ويضمن الاستقرار والازدهار للشركات والأفراد والمجتمعات.



مهمّتنا

تتمثّل مهمّتنا في تحقيق أداء قوي ومستدام لمساهميننا، والعمل لصالح عملائنا وموظفينا مع الالتزام **بالاخلاق** المهنية العالية، ودعم **الشفافية** الكاملة، واعتماد **مبادرات** مبتكرة لمساعدة العملاء على تحقيق طموحاتهم وأهدافهم، وتأكيد **التزامنا** التام بدعم أعمالهم في خضمّ تموجات الدورات الاقتصادية، مع التزام مطلق بجودة الخدمات.

أهدافنا

تتمثّل غايتنا وأهدافنا في توفير حلول مالية تحقّق نتائج فعّالة. نحن على قناعة بأهمية تقديم **المساعدة الاستباقية لعملائنا، من الشركات والأفراد على حدّ سواء، من خلال إجراءات تُركّز على احتياجاتهم الفردية**، وتوفير خدمات منقطعة النظير لهم، قائمة على علاقات وطيدة وهادفة، وعلى أساس متين من **الثقة**.



قيمنا

نحن نسعى جاهدين لحماية وتنمية اقتصادنا، وشعبنا، ومجتمعنا، كما أننا ملتزمون بالاستدامة على جميع المستويات. لتحقيق ذلك، عمدنا إلى تحديد القيم الأساسية التي نستند إليها في اتخاذ قراراتنا في مجال الأعمال، وهي: الأداء، الأخلاقيات، الشفافية، المبادرة، الالتزام، الجودة (PETICQ)



التوافق مع طموحات دولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة الشارقة



أثبتت دولة الإمارات العربية المتحدة التزامها الراسخ بالتنمية المستدامة، معززة بذلك مكانتها كدولة رائدة إقليميًا في مجال الإشراف البيئي، والتنوع الاقتصادي، والإدماج الاجتماعي. وفي عام 2023، الذي أعلن "عام الاستدامة"، أحرزت الإمارات العربية المتحدة تقدمًا كبيرًا نحو تحقيق أهدافها في مجال الاستدامة.

المبادرات والالتزامات الوطنية

المبادرة الاستراتيجية للحياد المناخي 2050: كانت الإمارات العربية المتحدة أول دولة في مجلس التعاون الخليجي تلتزم بتحقيق الحياد المناخي بحلول عام 2050، حيث حددت استراتيجيتها لخفض انبعاثات الكربون في "المسار الوطني للحياد المناخي 2050" الصادر في أواخر عام 2022. من خلال هذه المبادرة، حددت الإمارات العربية المتحدة أهدافًا واضحة للاستدامة، بما في ذلك خفض انبعاثات غازات الدفيئة بنسبة 19% بحلول عام 2030، مضاعفة قدرة الطاقة المتجددة ثلاث مرات، واستثمار 50 مليار دولار أمريكي لتلبية الطلب المتزايد على الطاقة.

التوطين ومبادرة "نافس": لتعزيز مشاركة المواطنين الإماراتيين في القطاع الخاص، أطلقت الحكومة برنامج "نافس" في عام 2021، بهدف توظيف 75,000 مواطن إماراتي خلال خمس سنوات. في هذا الإطار، يتعين على الشركات التي تضم 50 موظفًا أو أكثر زيادة معدل التوطين لديها بنسبة 2% سنويًا، وصولًا إلى 10% بحلول عام 2026. وابتداءً من عام 2024، يتعين على الشركات التي تضم ما بين 20 و49 موظفًا في قطاعات محددة، توظيف مواطن إماراتي واحد على الأقل، مع فرض مساهمات مالية على المؤسسات غير الممثلة. أما بالنسبة إلى القطاع المصرفي، فيعمل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي على زيادة هذه الأهداف تدريجيًا، حيث يُطلب من البنوك المحلية تحقيق معدل توطين لا يقل عن 45% من إجمالي الموظفين بحلول عام 2026، على أن يشغل المواطنون الإماراتيون ما لا يقل عن 30% من المناصب الإدارية العليا.

حماية المستهلك: في عام ٢٠٢٣، أدخل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي تحسينات هامة على إطار حماية المستهلك، بغية تعزيز حقوق المستهلك ومواكبة تطور الاقتصاد الرقمي. كما اتخذت تدابير لضمان وضوح المعلومات المتعلقة بالرسوم، وأسعار الفائدة، والمخاطر ذات الصلة، ما يسمح للمستهلكين باتخاذ قرارات مالية مدروسة. ولتعزيز حماية المستهلك بشكل أكبر، أنشئت في عام ٢٠٢٤ وحدة "سندك" لتسوية المنازعات المصرفية، من أجل توفير آلية مستقلة لمعالجة النزاعات وحماية مصالح المستهلكين.

مساهمات إمارة الشارقة في مجال الاستدامة

بصفتها إمارةً رئيسيةً في دولة الإمارات العربية المتحدة، قدّمت الشارقة إسهامات ملحوظة في إطار أجندة الاستدامة في الدولة

التنوع الاقتصادي: ركزت الإمارة على تنويع اقتصادها، واستثمرت في قطاعات كالطاقة المتجددة، والسياحة المستدامة، والتكنولوجيا الخضراء، مساهمةً بذلك في تحقيق أهداف التنمية المستدامة لدولة الإمارات العربية المتحدة. ومع حصولها على لقب "عاصمة الثقافة العربية" من منظمة اليونسكو، ازدهرت الإمارة لتصبح أرضًا تزخر بتراث معماري فريد وثروة ثقافية قيّمة.

التنمية الاجتماعية: منحت الشارقة الأولوية للمبادرات الاجتماعية التي تهدف إلى تعزيز جودة حياة المجتمع والتعليم والحفاظ على التراث الثقافي، داعمةً بذلك التزام دولة الإمارات العربية المتحدة بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

الإشراف البيئي: نفذت الشارقة مبادرات لتعزيز جهود الحفاظ على البيئة والإدارة المستدامة للموارد، بما يتماشى مع الأهداف البيئية الأوسع لدولة الإمارات العربية المتحدة. تشمل هذه المبادرات **محطة الشارقة لتحويل النفايات إلى طاقة**، وهي الأولى من نوعها في المنطقة، وتدعم هدف دولة الإمارات العربية المتحدة المتمثل في تحويل 75% من النفايات بعيدًا عن المكبات، ومدينة الشارقة المستدامة، أول مجمع سكني متكامل يعتمد بالكامل على مصادر طاقة بصرافي انبعاثات صفرية، في دولة الإمارات العربية المتحدة.

دور بنك الشارقة

في إطار رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة الشارقة الأوسع نطاقًا للاستدامة، يواصل **بنك الشارقة** التزامه بالاضطلاع بدور فاعل في دعم التحول البيئي والاقتصادي والاجتماعي في الدولة. واسترشادًا بمبادئ **الخدمات المصرفية المسؤولة، والشراكات طويلة الأمد، والنمو المستدام**، نسعى إلى المساهمة بشكل فعال في تحقيق أهداف الاستدامة لدولة الإمارات العربية المتحدة من خلال المجالات الرئيسية التالية:

1 تمويل الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون: دعم الشركات والصناعات في خفض انبعاثات الكربون الناتجة عن عملياتها من خلال توفير حلول مالية مصممة خصيصًا، تتوافق مع استراتيجية الإمارات للحياد المناخي 2050.

2 توسيع نطاق عروض التمويل المستدام: ضمان حصول عملائنا على حلول الإقراض الأخضر، والاستثمارات المتوافقة مع معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، والتمويل المسؤول لدعم نمو الأعمال والمشاريع المستدامة.

3 تعزيز الحوكمة، وإدارة المخاطر، وحماية المستهلك: إدماج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في أطر صنع القرار الخاصة بنا، بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية والمتطلبات التنظيمية للخدمات المصرفية المسؤولة، مع الالتزام بأعلى مستويات الشفافية والإنصاف والحفاظ على حقوق المستهلك في التعاملات المالية.

4 دعم جهود التوطين وتنمية القوى العاملة: تماشيًا مع برنامج "نافس" في دولة الإمارات العربية المتحدة وأهداف المصرف المركزي في مجال التوطين، نلتزم بتعزيز تمثيل المواطنين الإماراتيين في القطاع المصرفي، وتوفير فرص التطوير المهني، ودعم الاقتصاد القائم على المعرفة.

5 تعزيز التنوع الاقتصادي والإدماج الاجتماعي: عبر تمويل المؤسسات القائمة على الابتكار، والقطاعات الرئيسية التي تدعم التنوع الاقتصادي، نساهم في تعزيز المرونة الاقتصادية طويلة الأجل وجودة الحياة الاجتماعية في إمارة الشارقة ودولة الإمارات العربية المتحدة.

الالتزام بالاستدامة

مسيرتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

على مدى خمسة عقود وتّيف، كوّن بنك الشارقة إرثاً راسخاً من الثقة والاستقرار والشراكات طويلة الأمد. ومع تطور القطاع المالي، تتطور مسؤوليتنا لجهة المساهمة في بناء مستقبل أكثر استدامة وشمولاً. وكان لالتزامنا العميق بالخدمات المصرفية المسؤولة تأثير كبير على مسيرتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بما يضمن تحقيق عملياتنا واستثماراتنا وعلاقاتنا قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة لدينا.

يُمثّل تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام 2024 تقريرنا السنوي الثالث على التوالي من هذا النوع، وهو يعكس جهودنا المتواصلة لتعزيز الشفافية والمساءلة في مسيرتنا نحو الاستدامة. مع كل تقرير أعدناه، عزّزنا فهمنا للمسائل البيئية والاجتماعية ومسائل الحوكمة، كما تحسّن نهجنا في مجال الاستدامة، وعمدنا إلى دمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات صنع القرار الخاصة بنا. لقد كانت مسيرة تعلّم وتكيف مستمرين، فنحن ندرك بأن الاستدامة ليست مجرد وجهة، بل هي التزام مستمرّ بالتقدم.

إشراك أصحاب المصلحة وتقييم الأهمية النسبية

التركيز على الأمور الأكثر أهمية

على مدى العامين الماضيين، أرسى بنك الشارقة إطار إعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) الخاص به على أساس متين قائم على إشراك أصحاب المصلحة. في عام ٢٠٢٣، أجرينا مسحاً شاملاً للأهمية النسبية شمل كبار أصحاب المصلحة الداخليين، وتحليلاً دقيقاً للقطاع، فضلاً عن مشاورات مع خبراء خارجيين. وقد أتاحت لنا هذه العملية تحسين مصفوفة الأهمية النسبية الخاصة بنا، ما يضمن تركيز تقاريرنا عن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات على موضوعات الاستدامة الأكثر أهمية بالنسبة إلى البنك وإلى قطاعنا.

وفي عام 2024، ننطلق من هذا الأساس عبر مواصلة تحسين تقييمنا للأهمية النسبية بما يتماشى مع تطوّر الممارسات المتّبعة في القطاع، الأطر العالمية للاستدامة، والمبادئ التوجيهية الوطنية المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وقد أجرى تقييم هذا العام بناءً على إطار عمل مُنظّم من أربع مراحل: **التحديد، المقارنة المعيارية، الإشراك، تحديد الأولويات**.





التحديد



بدأت عملية تقييم الأهمية النسبية بتقييم متعمق لجهود بنك الشارقة الحالية في مجال الاستدامة، لضمان اتساقها مع الأولويات الاستراتيجية للبنك ومتطلباته التنظيمية. وقد شملت هذه المرحلة استعراضاً لمبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات السابقة، وأداء الاستدامة الداخلي، والتطورات في مجال الاستدامة على المستويين العالمي والوطني. عبر تقييم مجالات التأثير الداخلية لدينا، حرصنا على أن تعكس الموضوعات الجوهرية الواقع التشغيلي للبنك وأهدافه الاستراتيجية الطويلة الأجل.

المقارنة المعيارية



لضمان أن يعكس تقييمنا للأهمية النسبية أحدث التوجّهات في القطاع وتوقعات أصحاب المصلحة، عمدنا إلى تحليل مواضيع الاستدامة التي تحدّد ملامح القطاع المالي. شمل ذلك استعراضاً للأقران في القطاع وللوكالات العالمية لتقييم معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. كما قمنا بمقارنة أولويات الاستدامة الخاصة بنا بأطر عمل معترف بها دولياً، كمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs). ولا يُعزّز هذا التوافق التزامنا بمواجهة تحديات الاستدامة العالمية وحسب، بل يضمن كذلك توجيه جهودنا استراتيجياً نحو إحداث تأثير ملموس وقابل للقياس.

الإشراك



ما زال إشراك أصحاب المصلحة يمثل ركيزة أساسية من ركائز نهج الاستدامة الخاص بنا. ويتيح لنا الحوار المفتوح والاستباقي والشفاف مع أصحاب المصلحة لدينا، صقل أولوياتنا بصورة مستمرة والتوافق مع احتياجاتهم. من خلال العمل الوثيق مع المساهمين، المستثمرين، الموظفين، العملاء، الهيئات التنظيمية والمجتمع على نطاق أوسع، يتمكن بنك الشارقة من تقييم موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الأهم بالنسبة إلى أصحاب المصلحة، والاستجابة لها. ويتمّ هذا الإشراك عبر قنوات متعددة، ما يوفر وسيلة تعاون منظمة ومتواصلة.

تحديد الأولويات



استناداً إلى نتائج المراحل السابقة، يولي بنك الشارقة الأولوية لقائمة من موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الجوهرية لعام ٢٠٢٤، والتي استعرضتها الإدارة العليا لبنك الشارقة ووافقت عليها، للتأكد من أنها تدعم رؤية البنك الاستراتيجية للنمو المستدام.

فئة أصحاب المصلحة	موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ذات الأهمية	آليات الإشراك
المساهمون / المستثمرون	• هيكل فَعَال لحوكمة الشركات يرتبط بمخاطر تغير المناخ • الرقابة المستقلة لمجلس الإدارة وكفاءته • الممارسات التجارية الأخلاقية • شفافية تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والتقارير المالية وإفصاحات السوق	• الإفصاحات والتقارير على سوق أبوظبي للأوراق المالية وموقع البنك الإلكتروني، ومنصات التواصل الاجتماعي، ووسائل إعلام محلية متنوعة، حسب الاقتضاء وبما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية • العلاقات مع المستثمرين وإشراك أصحاب المصلحة • اجتماعات الجمعية العمومية السنوية
الحكومة / الهيئات التنظيمية	• التوطين • المشاركة في والاتساق مع المبادرات الحكومية، كمبادرة الحياد المناخي وبرنامج تصفير البيروقراطية الحكومية • إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وإعداد التقارير عنها • امتثال السياسات للأنظمة والقوانين	• المنصات التنظيمية • الاجتماعات الفردية • المشاركة في الندوات وورش العمل الإلكترونية • التحديثات عبر البريد الإلكتروني
العملاء	• حماية البيانات • تجربة العملاء • حماية المستهلك • أمن المعلومات والأمن السيبراني • المعاملة العادلة	• خدمات بنك الشارقة عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة eBOS • التحديثات عبر البريد الإلكتروني • حملات التوعية وحماية العملاء من الاحتيال • منصات التواصل الاجتماعي للبنك التي تُظهر تفاعله مع المجتمع، والإفصاح في الوقت المناسب • الرسائل الإخبارية
الموظفون	• المعاملة العادلة • الدورات التدريبية، تعزيز المهارات ورعاية المواهب • النمو المهني وبناء القدرات • بناء الكفاءات • جودة الحياة • الشمول والتنوع • إدماج أصحاب الهمم	• تقييم الأداء السنوي • الدورات التدريبية الحضورية وعبر الإنترنت • الفعاليات الاجتماعية • الدعم التعليمي • التناوب الداخلي للموظفين
المجتمع	• الاستدامة البيئية. • المساهمة المجتمعية والمسؤولية الاجتماعية. • الأخلاق والقيم الاجتماعية	• الممارسة النشطة، والهادفة والمستمرّة، والملتزمة للمسؤولية الاجتماعية للشركات، والدعم المجتمعي في جميع أنحاء دولة الإمارات.

لعبت الرؤى المتعمّقة المُستخلصة من هذه المشاركات دورًا أساسيًا في صقل موضوعاتنا الجوهرية وصياغة مبادرات الاستدامة الخاصة بنا.



ركائز الاستدامة والموضوعات الجوهرية بالنسبة إلينا

انطلاقاً من تقييمنا للأهمية النسبية، حدّد بنك الشارقة ثلاث ركائز أساسية للاستدامة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، تشمل أهم موضوعات الاستدامة بالنسبة إلينا: **الريادة البيئية، والمسؤولية الاجتماعية، والحوكمة والأعمال التجارية الأخلاقية.** يستند نهجنا في مجال الاستدامة إلى هذه الركائز، ما يضمن اتّساق مبادراتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات مع أولويات أصحاب المصلحة، والتوقعات التنظيمية، وأفضل الممارسات العالمية. وتُمثل كلّ ركيزة مجالاً رئيسياً يلتزم فيه بنك الشارقة بإحداث تأثير إيجابي ودمج الاستدامة في عملياته، وحوكمته، وثقافته المؤسسية.

الريادة البيئية



- تغير المناخ وانبعاثات غازات الدفيئة
- إدارة الطاقة
- إدارة المياه والحفاظ عليها
- إدارة النفايات وممارسات الاقتصاد الدائري

المسؤولية الاجتماعية



تمكين الموظفين

- التنوّع والإنصاف والشمول
- تمكين المرأة
- التركيز على التوظيف
- جودة حياة الموظفين
- التعلم والتطور المستمر
- استقطاب المواهب واستبقاؤها

تعزيز تجربة العملاء وإشراكهم

- الشمول المالي وإمكانية الوصول للخدمات المالية
- التحول الرقمي
- التسويق المسؤول والمنتجات التي تراعي مبادئ التجارة العادلة
- دعم العملاء من جيل إلى جيل

دعم المجتمعات المحليّة

- المسؤولية الاجتماعية للشركات
- دعم تراث الشارقة

الحوكمة والأعمال التجارية الأخلاقية



- مجلس الإدارة والحوكمة
- أخلاقيات العمل والامتثال
- الخصوصية والأمن السيبراني
- استمرارية الأعمال

أبرز ملامح الأداء في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام 2024

في مجال البيئة

تخفيض بنسبة 39,3%
في انبعاثات الفئة الأولى



إعادة تدوير 100%
من النفايات الإلكترونية
(1,805 كجم)



تخصيص 24
مليون دولار
للاستثمار في
صكوك مستدامة
متوافقة مع
مبادئ الشريعة
الإسلامية وأهداف
الاستدامة البيئية
والاجتماعية
والحوكمة

23,363 كجم من الورق

تم إعادة تدويرها، مع العمل على رفع
معدلات التحول الرقمي في المعاملات
المصرفية

240 مليون دولار

تم تخصيصها للتمويل المستدام
(881,4 مليون درهم)

في مجال المسؤولية الاجتماعية

إكمال الموظفين
3,530 ساعة تدريبية



2.24 مليون درهم

قيمة مساهمات البنك في
المبادرات المجتمعية.

توطين نسبة 27%

من إجمالي الموظفين
ونسبة 6% من المناصب القيادية.



تمثيل المرأة
بلغ نسبة
49,5% في
فريق العمل
ككل
ونسبة 35% في
المناصب
القيادية

69% من مدفوعات العملاء
أجريت عبر قنوات رقمية،
مما يؤدي إلى خفض البصمة
الكربونية وزيادة الكفاءة.



في مجال الحوكمة

8 أعضاء من أصل 11 عضواً
في مجلس الإدارة هم أعضاء
مستقلون



لم يتم الإبلاغ عن أي
اختراقات للبيانات للعام
الثالث على التوالي



0

استمرارية الخدمات
المصرفية بدون انقطاع
خلال تعرض مناطق من
البلاد للفيضانات في
2024



20%
من اجتماعات مجلس الإدارة اشتملت على
نقاشات بشأن الاستدامة البيئية والاجتماعية
والحوكمة، ومخاطر المناخ، والمسؤولية
الاجتماعية.

صفر
فساد، حيث لم
يتم تسجيل أي
حالات فساد أو
رشوة

18

الريادة البيئية

20

التمويل المستدام

23

إدارة الطاقة والمياه

26

إدارة النفايات وممارسات الاقتصاد الدائري

28

انبعاثات غازات الدفيئة

الريادة البيئية

12 RESPONSIBLE
CONSUMPTION
AND PRODUCTION



13 CLIMATE
ACTION



التمويل المستدام

بصفته مؤسسة مالية رائدة في القطاع، يضطلع بنك الشارقة بدورٍ فاعلٍ في تسريع التحول نحو اقتصادٍ مستدامٍ ومنخفض الكربون. فالقطاع المصرفي هو ركيزة أساسية تساهم في حشد رأس المال اللازم لسدّ فجوة التمويل بهدف تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وأهداف اتفاق باريس. ومن خلال دمج معايير الاستدامة في قراراته التمويلية، يسعى البنك إلى إحداث تأثير إيجابي على البيئة والمجتمع، ودعم المؤسسات في اعتماد ممارسات أكثر استدامةً، والمساهمة في التحول الاقتصادي الأوسع نحو تعزيز المرونة والاستدامة.

في عام 2024، حقّق بنك الشارقة نقلة نوعية، حيث وسّع محافظته لتشمل استثمارات مستدامة كانت شبه معدومة في عام 2023. ويعكس هذا التحول التزام البنك الراسخ بالتمويل المسؤول وسعيه المستمر نحو تحقيق أهداف الاستدامة المحلية والعالمية. ويخطو البنك حالياً خطواته الأولى نحو إرساء إطار للتمويل المستدام، بهدف نمذجة آلية دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في أنشطته التمويلية.

السندات المستدامة

يعكس الاستثمار في السندات المستدامة التزام البنك بتمويل المشاريع المسؤولة بيئياً واجتماعياً، بما يُعزز دوره الفعّال في دعم المبادرات الهادفة إلى التصدي لتغير المناخ وتعزيز الاستدامة الاقتصادية. فقد استثمر البنك و أدار عمليات بشكل مشترك لمبلغ قدره 771 مليون دولار أمريكي (2.83 مليار درهم إماراتي) في السندات المستدامة.

الصكوك المستدامة

في إطار دعمه للتمويل الإسلامي، استثمر البنك ما مجموعه 24 مليون دولار أمريكي (88.14 مليون درهم إماراتي) في صكوك مستدامة، بما يتماشى مع مبادئ الشريعة الإسلامية وأهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات:



من خلال هذه الاستثمارات، يدعم بنك الشارقة التمويل الأخلاقي والمشاريع التي تُحدث تأثيراً بيئياً واجتماعياً طويل الأمد.

القروض المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

سجل عام 2024 نمواً ملحوظاً في محفظة القروض المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، حيث قدّم البنك قروضاً تتجاوز عتبة 116 مليون دولار أمريكي (426.01 مليون درهم إماراتي) للمؤسسات المالية التالية التي تلتزم بممارسات الأعمال المسؤولة:

كما نالت شركة **Shriram Finance** المحدودة موافقة مسبقة للحصول على قرض مشترك بقيمة 15 مليون دولار أمريكي (55.09 مليون درهم إماراتي) في إطار خطة بنك الشارقة للقروض المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام 2025.

تمويل المصارف الإنمائية المتعددة الأطراف

يُعتبر دعم المصارف الإنمائية المتعددة الأطراف ركيزة أساسية في استراتيجية البنك لتمويل المشاريع المستدامة واسعة النطاق في الأسواق الناشئة. ففي عام 2024، قدّم البنك قروضاً مشتركة تتجاوز قيمتها 61 مليون دولار أمريكي (224.02 مليون درهم إماراتي) لهذه الفئة من المصارف، مما يعزز دوره في دفع عجلة النمو الاقتصادي المستدام





\$240 مليون

إجمالي التمويل المستدام في عام 2024:
240 مليون دولار أمريكي (881.40
مليون درهم إماراتي)

حقّق بنك الشارقة إنجازاً بارزاً في إطار التزامه بالممارسات المصرفية المسؤولة من خلال التحوّل من تمويل مستدام شبه معدوم في عام 2023 إلى استثمارات مرتبطة بالاستدامة بقيمة 240 مليون دولار أمريكي (881.40 مليون درهم إماراتي) في عام 2024.

النظرة المستقبلية

في إطار سعيه إلى ترسيخ هذا التقدّم، شرع بنك الشارقة في تطوير إطار للتمويل المستدام، حيث سيُشكّل مرجعاً مؤسسياً للقروض المستدامة والممارسات الاستثمارية المسؤولة. وسيتماشى هذا الإطار مع أعلى المعايير وأفضل الممارسات العالمية الخاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بما يضمن تعزيز دور البنك الحيوي في بناء مستقبل مستدام لقطاع التمويل.

فمن خلال دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في أنشطته المالية، يرّسخ بنك الشارقة مكانته المرموقة بصفته مؤسسة مصرفية مسؤولة تلتزم بإحداث تأثير بيئي واجتماعي إيجابي عبر قراراتها التمويلية.

بصمتنا البيئية

إدارة الطاقة والمياه

يلتزم بنك الشارقة بالحد من تأثيره البيئي من خلال تحسين استهلاك الوقود والكهرباء والمياه عبر جميع عملياته. فهو يتخذ إجراءات استراتيجية لتعزيز كفاءة أعماله بهدف الحد من اعتماده على الوقود الأحفوري وتحسين إدارة موارده، تماشياً مع أهدافه الأوسع نطاقاً في مجال الاستدامة.



وفي إطار جهوده الحثيثة لضمان أعلى مستويات الشفافية والدقة، يعمل البنك على توحيد منهجية احتساب استهلاك الطاقة والمياه في جميع فروع ومكاتبه، لضمان اتساق التقارير وتعزيز موثوقية البيانات المستخدمة في صنع القرارات وتنفيذ مبادرات الاستدامة. ولم تُفصح الإدارة عن أرقام استهلاك الكهرباء والمياه لعام 2023، إذ كانت تُحتسب سابقاً باستخدام منهجية مختلفة. ويُجري البنك حالياً مراجعة شاملة لآلية الحساب لتتماشى مع أفضل الممارسات والمعايير الدولية في إعداد التقارير، بما يتيح تتبع استخدام الموارد ومقارنته بشكل أدق عبر السنوات.

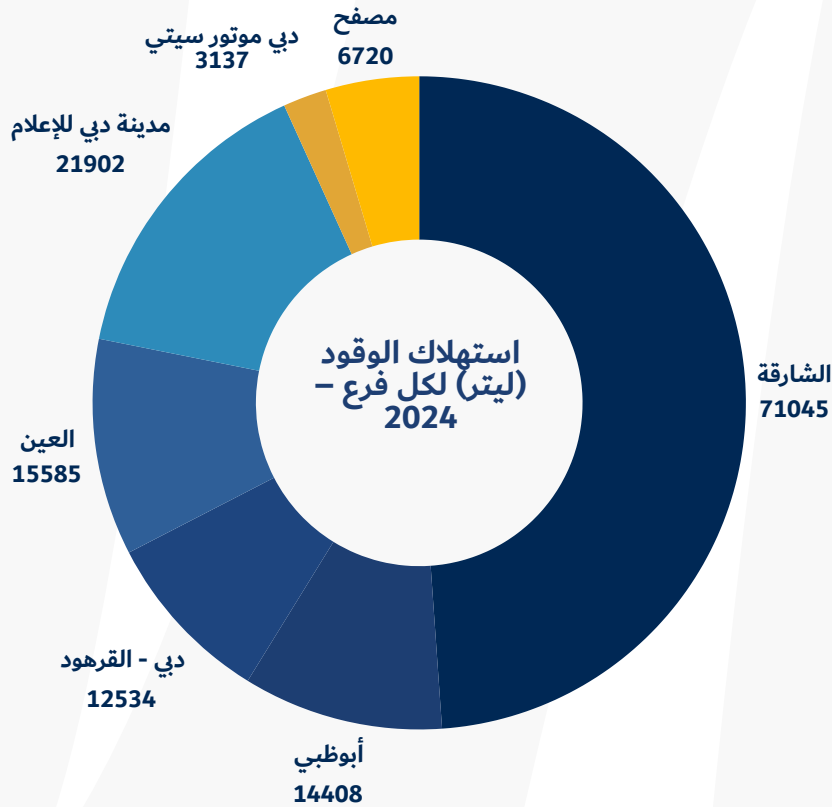
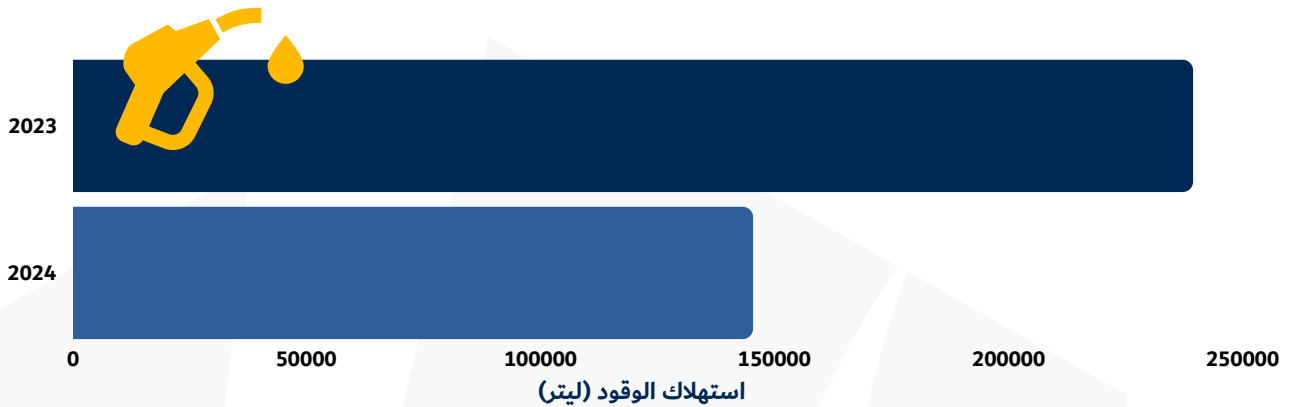
2023	2024	التغير السنوي	الوحدة	استهلاك الطاقة والمياه
غير متوفر	3,249,435	غير متوفر	كيلوواط في الساعة	إجمالي استهلاك الكهرباء (استهلاك الطاقة غير المباشر)
239,403	145,333	↓ - 39.3%	ليتر	إجمالي استهلاك الوقود للمركبات (استهلاك الطاقة المباشر)
غير متوفر	16,755.56	غير متوفر	جيجا جول	إجمالي استهلاك الطاقة
غير متوفر	51.7	غير متوفر	جيجا جول / لكل موظف بدوام كامل	إجمالي كثافة استهلاك الطاقة
غير متوفر	4.14	غير متوفر	ميغا ليتر	إجمالي استهلاك المياه

*معادلات التحويل المعتمدة: 1 ليتر من الوقود 98 أوكتان = 0.0348 جيجا جول؛ 1 كيلوواط في الساعة = 0.0036 جيجا جول
 *عدد الموظفين بدوام كامل لعام 2024 = 324

استهلاك الوقود

في عام 2024، سجّل بنك الشارقة انخفاضاً بنسبة 39.3% في استهلاك الوقود لمركباته، حيث انخفضت الكمية الإجمالية من 239,403 ليترًا في عام 2023 إلى 145,333 ليترًا. ويُعزى هذا الانخفاض إلى إعادة تقييم المركبات وترشيدها استخدامها، بما يضمن تعزيز الكفاءة التشغيلية والحدّ من استهلاك الوقود الأحفوري بشكل عام. فمن خلال تحسين عملية توزيع المركبات ومراجعة المتطلبات التشغيلية، نجح البنك في خفض الطلب على الوقود بشكل ملحوظ.

سجّل المقرّ والفرع الرئيسي في الشارقة أعلى نسبة استهلاك للوقود (71,045 ليترًا) بما يعكس ارتفاع نشاطه التشغيلي، يليه فرع مدينة دبي للإعلام (21,902 ليترًا)، فيما حققت الفروع الأخرى معدلات استهلاك أقل.



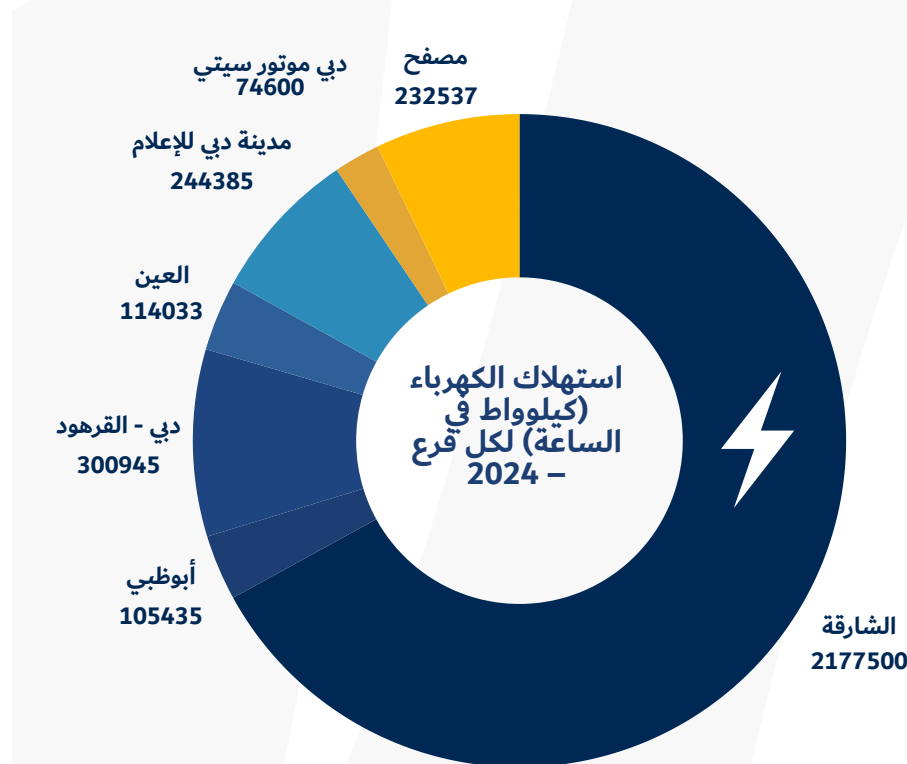
استهلاك الكهرباء

بلغ إجمالي استهلاك الكهرباء في عام 2024 حوالي 3,249,435 كيلوواط في الساعة، ما يعادل استهلاك طاقة إجمالي (النطاقان 1 و2) قدره 16,755.6 جيغا جول. كما بلغ إجمالي كثافة استهلاك الطاقة (النطاقان 1 و2) 51.7 جيغا جول لكل موظف بدوام كامل، ما يعكس جهود البنك الدؤوبة لترشيد استخدام الطاقة عبر عملياته.

وفي إطار تعزيز كفاءة الطاقة، يتخذ البنك إجراءات استباقية لتحسين استهلاك الكهرباء، حيث يستعد لإطلاق مبادرات جديدة عام 2025، أبرزها استبدال كافة أنظمة الإنارة بأخرى تعتمد على تقنية LED، الأمر الذي من شأنه أن يخفض استهلاك الكهرباء بشكل ملحوظ في الفروع والمكاتب. كما تم تركيب أنظمة إنارة تلقائية في مواقف السيارات ليتم تشغيلها عند الحاجة فقط والحد من استهلاك الطاقة غير الضروري، إلى جانب توفير فريق صيانة على مدار الساعة لمراقبة الأنظمة الكهربائية ومنع الأعطال، مما يساهم في استدامة العمليات وكفاءة الاستهلاك.

سجل فرع الشارقة والمكاتب التابعة له النسبة الأعلى من استهلاك الكهرباء (2,177,500 كيلوواط في الساعة)، نظراً لحجم العمليات وعدد الموظفين فيه، فيما سجلت فروع أخرى، ومنها أبوظبي ودبي والعين والمصفح، معدلات استهلاك أقل، ما يفتح المجال أمام تطبيق مبادرات فعّالة لتوفير الطاقة في هذه الفروع.

كما شجّع البنك موظفيه على اعتماد سلوكيات موفّرة للطاقة



* بما أنّ فرع مدينة دبي للإعلام يقع داخل مبنى مشترك مع مستأجرين آخرين، فقد تم تقدير استهلاكه للكهرباء والمياه بنسبة 10% من إجمالي استهلاك المبنى، وذلك بناءً على نسبة الإشغال نظراً لعدم توفر فواتير كهرباء منفصلة لهذا الفرع.

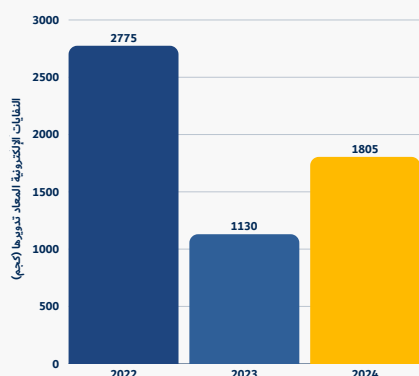
استهلاك المياه

في عام 2024، بلغ إجمالي استهلاك المياه 4.143 ميغا لتر، حيث سجّل فرع الشارقة (2.49 ميغا لتر) وفرع مدينة دبي للإعلام (0.594 ميغا لتر) أعلى نسبة استهلاك على التوالي. ويولي البنك أهمية خاصة لكفاءة استخدام المياه من خلال اتخاذ إجراءات دورية لرصد التسريبات وصيانة الأنظمة، بما يضمن تحسين الكفاءة التشغيلية والحد من الهدر.

يؤمن البنك كميات المياه اللازمة لعملياته من مصادر تابعة للبلدية، فيما يتم تصريف المياه المستعملة بشكل آمن في شبكة مياه البلدية، بما يضمن الامتثال للأنظمة المحلية بشأن إدارة المياه ويعزز الاستهلاك المسؤول.

صحيح أنّ هذه الجهود الحثيثة قد أثمرت في نتائج إيجابية، إلا أنّ بنك الشارقة يدرك تماماً أنّ التحسينات على المدى الطويل تتطلب متابعة دقيقة وإدارة كفوءة. وفي هذا السياق، سيواصل تنفيذ إجراءات إضافية لترشيد استهلاك الطاقة والمياه، بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية في مجال الاستدامة البيئية.

إدارة النفايات وممارسات الاقتصاد الدائري



يلتزم بنك الشارقة بإدارة النفايات بشكل مسؤول، مع ضمان التخلص الآمن من المخلفات الإلكترونية والورقية وإعادة تدويرها بكفاءة. فقد أبرم البنك شراكات استراتيجية مع مزودي خدمات إعادة التدوير المعتمدين، للحد من بصمته البيئية والحفاظ على أعلى معايير أمن البيانات.

إدارة المخلفات الإلكترونية

يحرص البنك على جمع كافة مخلفاته الإلكترونية وإعادة تدويرها بطريقة آمنة. وفي عام 2024، أعاد تدوير 1,805 كجم من مخلفاته التكنولوجية بالتعاون مع شركة Shredex، مواصلاً بذلك التزامه الثابت بالتخلص من النفايات بشكل آمن ومسؤول.

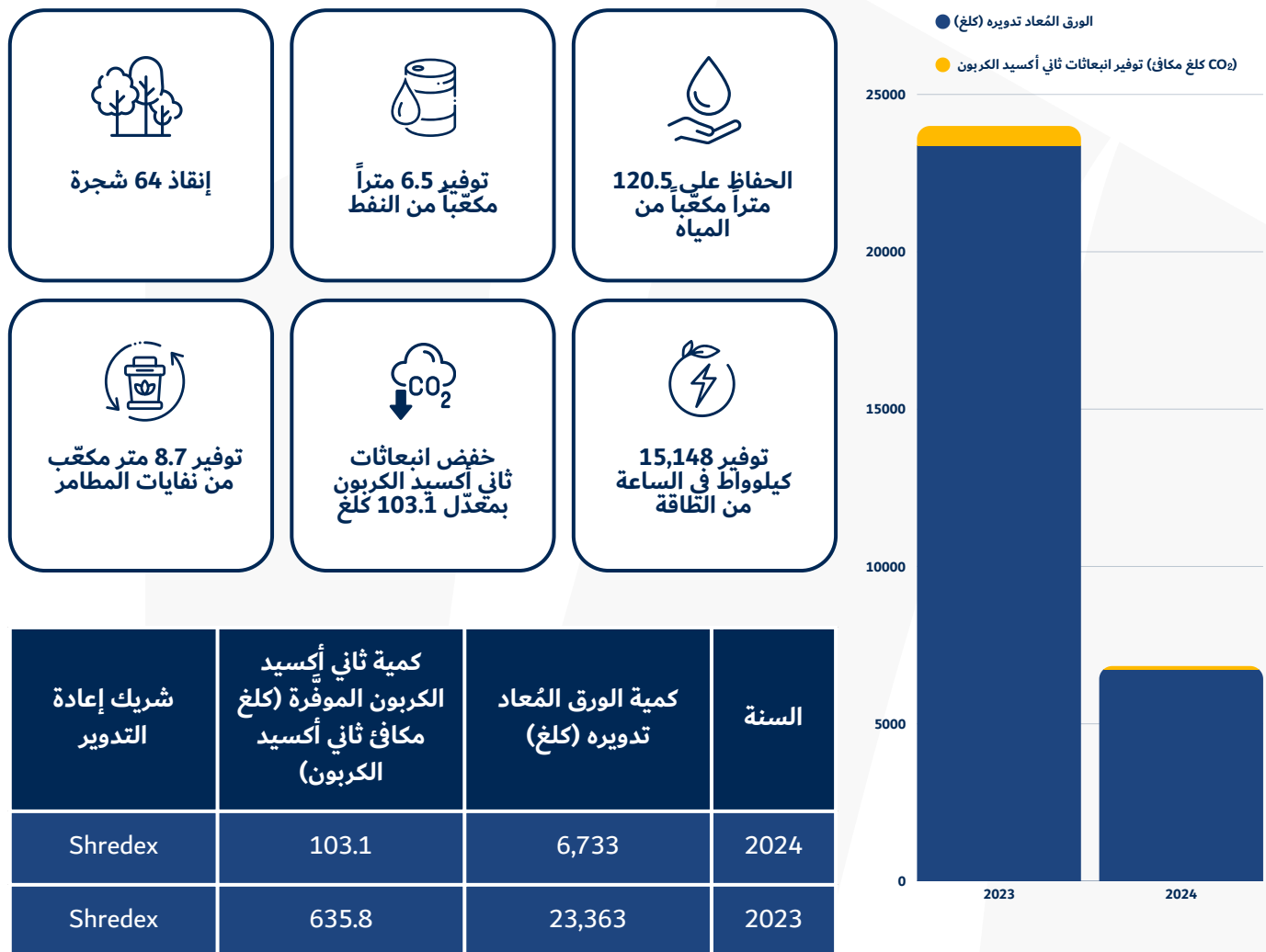
السنة	المخلفات التكنولوجية (كجم)	المخلفات التكنولوجية المُعاد تدويرها (كجم)	النسبة المُعاد تدويرها	شريك إعادة التدوير
2024	1,805	1,805	100%	Shredex
2023	1,130	1,130	100%	Shredex
2022	2,775	2,775	100%	Shredex

يشمل برنامج إعادة تدوير المخلفات الإلكترونية الذي يطبّقه البنك الأشربة، والأقراص الصلبة، والحواسيب المحمولة، والخوادم، والآلات الطابعة، والماسحات الضوئية، وأجهزة مانع انقطاع التيار الكهربائي وغيرها من المعدات التكنولوجية. ويتم إتلاف هذه الأجهزة في الموقع أو جمعها بشكل آمن ليتم التخلص منها بحسب طبيعتها ودرجة سرّيتها. ثم تتم معالجتها في منشآت معتمدة من قبل بلدية دبي لإعادة تدويرها كمواد خام قابلة لإعادة الاستخدام.

الحدّ من المخلفات الورقية وإعادة تدويرها

يتصدّر التحوّل الرقمي جهود البنك للحدّ من المخلفات الورقية والتوقّف عن استخدام الورق في المعاملات المصرفية. فمن خلال كشوفات الحسابات الإلكترونية، والإشعارات الرقمية، واجتماعات مجلس الإدارة الخالية من أوراق، شهد البنك انخفاضاً تدريجياً في استهلاك الورق وزيادة ملحوظة في الكفاءة التشغيلية.

في عام 2024، أعاد البنك تدوير 6,733 كلغ من الورق بالتعاون مع شركة Shredex، مما انعكس إيجابياً على البيئة:



ولتعزيز ثقافة إعادة التدوير، اتخذ البنك عدة خطوات عملية في فروعه، شملت:

- توفير حاويات مخصصة لإعادة تدوير الورق للموظفين.
- التشجيع على استخدام الأدوات الرقمية عند حضور الاجتماعات وإعداد التقارير.
- إطلاق حملات توعية داخلية للحدّ من استخدام الورق وتعزيز السلوك المستدام.



انبعاثات غازات الدفيئة

يحرص بنك الشارقة على مراقبة انبعاثات غازات الدفيئة التي ينتجها وإدارتها بحسب بروتوكول غازات الدفيئة الذي يُعتبر المعيار العالمي المعتمد لقياس انبعاثات الشركات والإبلاغ عنها. وفي عام 2024، قام البنك بقياس انبعاثاته ضمن النطاقين 1 و2، شاملاً كافة فروعها في الإمارات: الشارقة، دبي، أبوظبي، العين، والمصفح.

يقسّم بروتوكول غازات الدفيئة الانبعاثات إلى ثلاث فئات:

انبعاثات النطاق 3

نوع آخر من الانبعاثات غير المباشرة من مصادر لا تملكها المؤسسة أو تتحكم بها، مثل السفر لأغراض العمل، تنقلات الموظفين، وأنشطة سلسلة الإمداد.

انبعاثات النطاق 2

انبعاثات غير مباشرة ناتجة عن استهلاك الطاقة الكهربائية التي تولدها محطة توليد الكهرباء لتشغيل المؤسسة.

انبعاثات النطاق 1

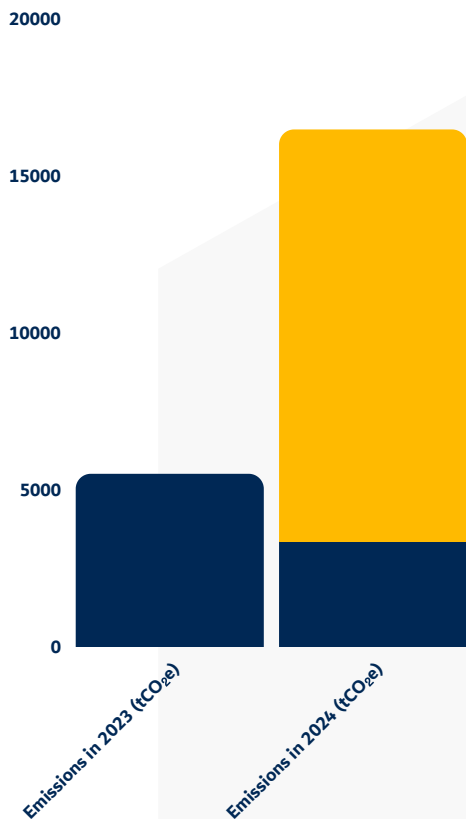
انبعاثات مباشرة من مصادر تملكها المؤسسة أو تتحكم بها، مثل استهلاك الوقود لمركبات الشركة.

خلال هذا العام، اقتصر القياس على انبعاثات النطاقين 1 و2، إذ يعمل البنك على تطوير أنظمة فعّالة قادرة على احتساب انبعاثات النطاق 3 خلال السنوات المقبلة. فنظراً لطبيعة هذه الانبعاثات المعقّدة وصعوبة رصدها، حيث تشمل الانبعاثات غير المباشرة من الموردين ورحلات السفر لأغراض العمل والأنشطة التمويلية، يستكشف البنك أساليب مبتكرة لتحسين عملية جمع البيانات وضمان إعداد تقارير شاملة ودقيقة.

في عام 2024، اعتمد البنك منهجيات متوافقة مع بروتوكول غازات الدفيئة، حيث استخدم أحدث عوامل الانبعاثات المعتمدة لاحتساب انبعاثات النطاق 1 الناتجة عن الوقود، بما يتماشى مع معايير وكالة حماية البيئة الأمريكية. وعلى ضوء هذا التحديث، أعاد البنك احتساب بيانات الأعوام السابقة لضمان اتساقها ومواكبة أفضل الممارسات العالمية.

مصدر الانبعاثات	إجمالي الانبعاثات في عام 2023 (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	إجمالي الانبعاثات في عام 2024 (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
انبعاثات النطاق 1 - استخدام الوقود	550.6	334.3
انبعاثات النطاق 2 - استهلاك الكهرباء	غير متوفر	1,312.8
إجمالي كثافة الانبعاثات (لكل موظف بدوام كامل من أصل 324 موظفاً)	4.05 طناً مكافئاً لثاني أكسيد الكربون لكل موظف بدوام كامل	غير متوفر

● انبعاثات النطاق 1 (استهلاك الوقود)
● انبعاثات النطاق 2 (استهلاك الكهرباء)



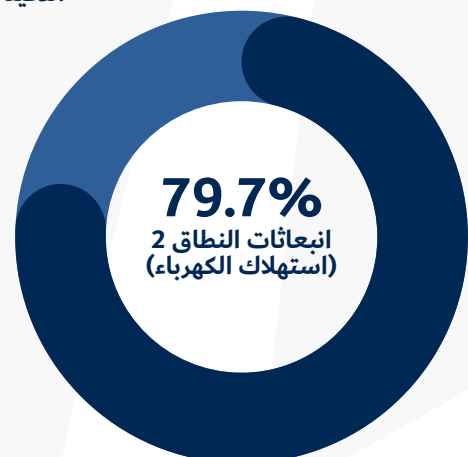
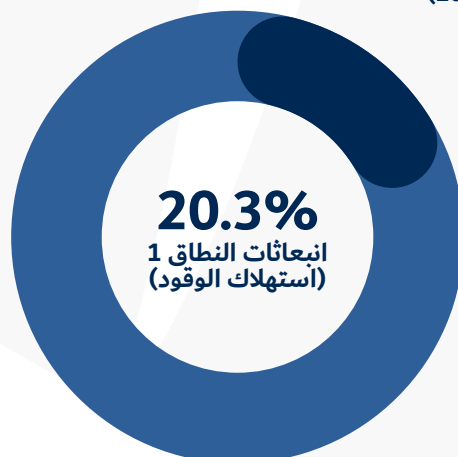
بلغ مجموع انبعاثات النطاق 1 حوالي 334.3 طناً مترياً من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، مسجلاً بذلك انخفاضاً بنسبة 39.3% مقارنةً بعام 2023، بفضل إعادة تقييم المركبات وترشيدها استخدامها.

أما انبعاثات النطاق 2 الناتجة عن استهلاك الكهرباء، فبلغت 1,312.8 طناً مترياً من مكافئ ثاني أكسيد الكربون بحسب إجمالي استهلاك الكهرباء في كافة الفروع، وذلك باستخدام عامل الانبعاث المعتمد من هيئة كهرباء ومياه دبي.

وبلغت كثافة الانبعاثات التي ينتجها البنك 4.05 طناً مترياً من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف بدوام كامل من أصل 324 موظفاً.

إلى جانب ذلك، يستثمر البنك بشكل متزايد في البنية التحتية الفعّالة من حيث الطاقة للحدّ من تأثيره البيئي. كما أنّ التحوّل المتسارع نحو الخدمات المصرفية الرقمية ساهم في خفض الانبعاثات الناتجة عن توجّه العملاء إلى المصرف، والتخفيف من استهلاك الطاقة في الفروع. وتُسهم استراتيجية المحاكاة الافتراضية التي يطبقها المصرف في الحدّ من الاعتماد على الأجهزة كثيفة الاستهلاك للطاقة وتحسين استخدام الموارد التكنولوجية لتعزيز الكفاءة التشغيلية.

توزّع انبعاثات غازات الدفيئة (2024)



30 المسؤولية الاجتماعية

32 التنوع والإنصاف والشمول

36 التركيز على التوطين

38 جودة حياة الموظفين

40 التعلم والتطوير المستمر

41 استقطاب المواهب واستبقاؤهم

44 دعم العملاء من جيل إلى جيل

46 الشمول المالي وإمكانية الوصول للخدمات المالية

48 التحول الرقمي

50 التسويق المسؤول والمنتجات التي تراعي مبادئ التجارة العادلة

51 المسؤولية الاجتماعية للشركات

58 دعم تراث الشارقة

المسؤولية الاجتماعية

3 GOOD HEALTH
AND WELL-BEING



4 QUALITY
EDUCATION



5 GENDER
EQUALITY



9 INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



التنوع والإنصاف والشمول

بالنسبة إلينا في بنك الشارقة، تُعدّ قيم التنوع والإنصاف والشمول أساسية لثقافتنا المؤسسية. نحن على قناعة بأنّ القوة العاملة المتنوعة والشاملة تُعزز الابتكار، تُحسّن عملية صنع القرار، وتُرسخ بيئة عمل أكثر ديناميكية وتعاونًا. تضمّ القوة العاملة لدينا **موظفين من 31 جنسية**، من أجيال متعددة وخلفيات مهنية متنوعة، وهي تعكس الطبيعة المتعددة الثقافات لدولة الإمارات العربية المتحدة والمجتمع الذي نقدّم له خدماتنا.

%٤٩

من النساء في القوة العاملة لدينا

%٣٥

من النساء في المناصب القيادية



التوازن الجنساني والنساء في المناصب الإدارية

نحن ملتزمون بتوفير بيئة عمل شاملة تُتيح للمرأة فرصًا متساوية للقيادة والنمو المهني. ونفتخر بكون **النساء يُمثلن 49% من إجمالي القوة العاملة لدينا**، ويشغلن **35% من جميع المناصب القيادية (الإدارة المتوسطة والعليا)**. كما نواصل الاستثمار في المبادرات التي تُمكن النساء المهنّيات وتُنشئ قادة المستقبل في القطاع المصرفي.



النساء في القوة العاملة لدينا %	العام
48%	2022
49.1%	2023
49.5%	2024



ناديا حداد
مديرة العمليات، فرع مدينة
دبي للإعلام

من الأمثلة الملهمة على القيادة النسائية في بنك الشارقة
ناديا حداد، مديرة العمليات في فرع مدينة دبي للإعلام، التي
تعمل في البنك منذ **35 عامًا**. وتعد مسيرتها المهنية دليلًا
على حرص البنك على التطوير المهني والإرشاد والتوازن
بين الحياة المهنية والحياة الخاصة.

"عند انضمامي إلى بنك الشارقة، كنتُ شابةً، متحمسةً
للتعلم، ومستعدةً للعمل بجد. على مر السنوات، أتيت لي
الفرصة لاكتساب الخبرة في أقسام مختلفة قبل أن أجد
شغفي في قسم العمليات. إنه دورٌ يتطلب منك البقاء على
أهبة الاستعداد، إدارة المواعيد النهائية، والعملاء، والعمليات
الداخلية - وكل ذلك يستدعي الدقة والعمل الجماعي".

"لطالما كان لبنك الشارقة رؤية مستقبلية في ما يتعلق
بتمكين المرأة، وهو يوفر تدريبًا على القيادة، فرصًا للإرشاد،
وساعات عمل مرنة. عندما كان أطفالي صغائرًا، مُنحتُ حرية
إيصالهم إلى المدرسة واصطحبهم منها. هذا النوع من الدعم
يُحدث فرقًا كبيرًا في مسيرة المرأة المهنية، فهو يُمكنها من
الموازنة بين طموحاتها المهنية ومسؤوليات الأمومة".

بالإضافة إلى السياسات والبرامج، كان **للإرشاد وثقافة
الفريق القوية** دور رئيسي في نجاح ناديا.

"لطالما كانت الإدارة العليا داعمة، وفي بنك الشارقة، يُمثل
الإرشاد جزءًا لا يتجزأ من ثقافتنا. كنتُ دائمًا أحظى
بالتشجيع على تحمّل مسؤوليات جديدة وبذل أقصى جهد
ممكن. وهذا لا يرتبط بالنوع الاجتماعي، بل بالقدرات، وكيفية
اغتنام الفرص".

أما نصيحتها للشابات الراغبات في تولي مناصب قيادية
فواضحة تمامًا:

"الصبر والمثابرة والإصرار هي أهمّ عوامل النجاح. لا
تستهيني أبدًا بصوتك، فبمجرد أن تثبتي عزمك وتكسبي
ثقة فريقك، يمكنك تحقيق أي شيء".

قوة عاملة متعددة الثقافات

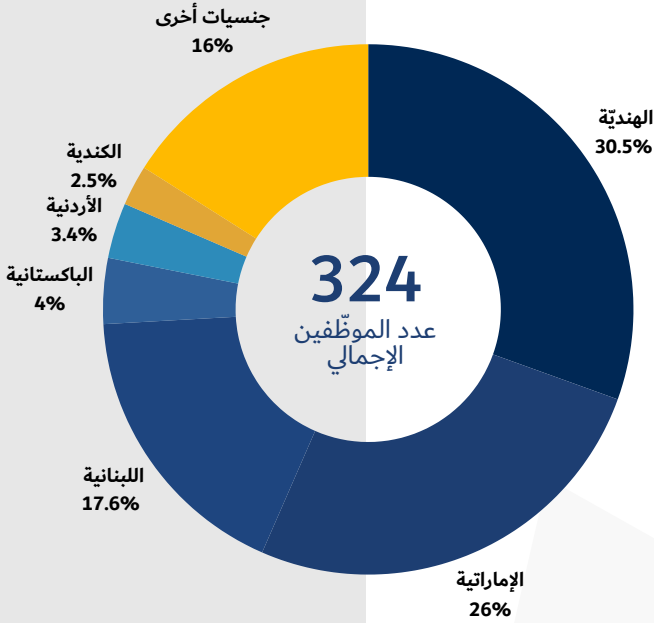
يعكس بنك الشارقة، من خلال القوة العاملة التي تضم 31 جنسية مختلفة، المشهد الثقافي الغني والناشط بالحياة لدولة الإمارات العربية المتحدة. ويساهم هذا المزيج المتنوع من وجهات النظر والخبرات والخلفيات الثقافية في توطيد بيئة عمل ديناميكية وشاملة، كما يُعزّز قدرتنا على تقديم خدماتنا لقاعدة عملاء واسعة ومتنوعة، ويدعم عملية اتخاذنا للقرارات الاستراتيجية. يضم فريقنا نخبة من الخبراء من خلفيات إقليمية ودولية متنوعة، يقدمون ثروة من المعارف والخبرات التي تدفع عجلة الابتكار وتعود إلى التميز على جميع مستويات المؤسسة، الأمر الذي يُمكننا من خدمة قاعدة عملائنا بشكل أفضل.

ينعكس هذا الحرص على التنوع والشمول أيضًا في القطع الفنية التي تزين مكاتبنا، والتي تُجسد بوضوح الحيوية والثراء اللذين تضيفهما الثقافات المختلفة. من الأمثلة البارزة على ذلك، اللوحة التي تحمل توقيع الفنانة الشهيرة كاتيا طرابلسي، المعروض في مكتب السيّد أمينه الحلواجي، رئيسة قسم الموارد البشرية. تحمل هذه التحفة الفنية دلالة عميقة، فهي تُمثل الألوان والطاقة التي يُسبغها التنوع على العالم، تمامًا كما تُساهم وجهات النظر الفريدة لموظفينا في جعل بيئة عملنا أقوى وأكثر ديناميكية. "العنصر البشري هو الأثمن بالنسبة إلينا"، على حدّ تعبير أمينه – وهو تذكير قوي بأن كل شخص يُقدّم مساهمات قيّمة، ما يجعل بنك الشارقة أكثر من مجرد مكان للعمل، بل مزيجًا متنوعًا من المواهب والثقافات والأفكار.

الاحتفالات الثقافية وإشراك الموظفين

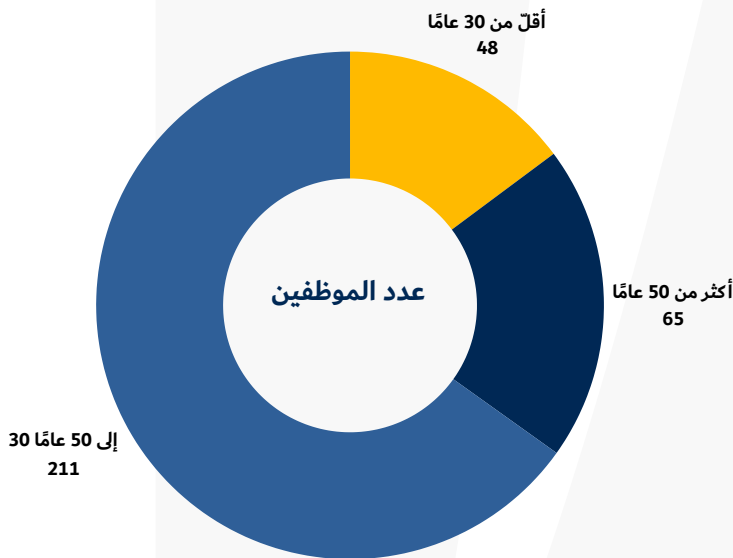
يُعدّ تعزيز الشعور بالانتماء جزءًا أساسيًا من ثقافتنا الشاملة. ويحتفل بنك الشارقة بصورة فاعلة بالمناسبات الثقافية والوطنية الرئيسية، فيجمع موظفيه للاحتفاء بالتقاليد، وتعزيز الروابط داخل مكان العمل، وإيجاد بيئة يسودها الاحترام المتبادل.

في هذا السياق، يجمع إفطارنا السنوي خلال الشهر الفضيل موظفينا على تنوع خلفياتهم، ما يعزز التزامنا المجتمعي وحرصنا على الشمول. وعلى نحو مماثل، تعكس فعاليات الاحتفال بعيد الاتحاد وبيوم العلم ارتباطنا الراسخ بوطننا وتقديرنا لتراثه الغني، فضلًا عن إقرارنا بالدور الذي نضطلع به في تقدمه الاقتصادي والاجتماعي. كما تُتيح هذه الاحتفالات للموظفين فرصًا لمشاركة تقاليدهم والتعلم من بعضهم البعض، وتخلق شعورًا قويًا بالوحدة داخل المؤسسة.





قوة عاملة من فئات عمرية مختلفة وذات خبرات متنوعة



نحن نقدر القوة العاملة المتعددة الأجيال، إدراكًا منّا لأهمية كلٍّ من المهنيين ذوي الخبرة والكفاءات الشابة في تحفيز نجاح الأعمال. وتتمثل القوة العاملة لدينا في عام 2024 بالفئات التالية:

يضمن هذا التوازن أن يقدم المتخصصون في الخدمات المصرفية، من ذوي الخبرة المخضرمين في هذا المجال، الكفاءة القيادية والاستقرار والدراية، في حين يُقدّم الموظفون الأصغر سنًا وجهات نظر جديدة، إتقانًا للتكنولوجيا الرقمية، وتفكيرًا إبداعيًا. ومن خلال الإرشاد عبر الأجيال، نربط بين الخبرة والابتكار، ما يضمن أن يحافظ فريقنا على المرونة ويكون جاهزًا للمستقبل. يستند ذلك إلى بنية تحتية متنوعة، كالسياسات التعليمية، فرص الإرشاد، فرص التنقل الوظيفي الداخلي، مبادرات التدريب، المساعدة التعليمية، والنهج التنازلي من القمة إلى القاعدة، لتجسيد منارات للتميز.

كما أنّ القيادة التنفيذية للبنك ممثلة في عدد من لجان اتحاد مصارف الإمارات، وهو خير دليل على خبرتنا وقدرتنا على تعزيز التغييرات الهادفة وتوجيهها وإحداثها على أعلى المستويات في القطاع المصرفي.

التركيز على التوطين .

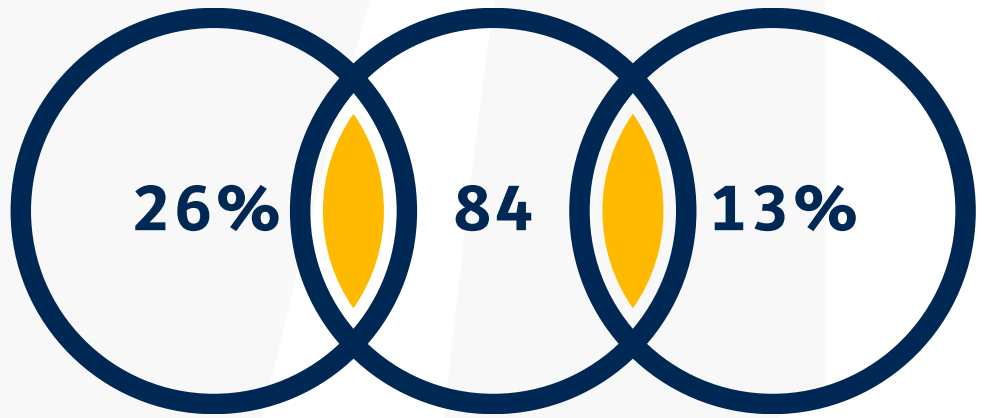
يلتزم بنك الشارقة بدعم الأجندة الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة من خلال رعاية المواهب الإماراتية وتعزيز تمثيلها في القطاع المصرفي. وتتماشى استراتيجية التوطين الخاصة بنا مع توجيهات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والهدف الوطني الأوسع المتمثل في تحقيق نسبة تمثيل للإماراتيين تبلغ 45 في المائة من القوى العاملة. من خلال التوظيف الموجه، وبرامج التطوير المنظمة، ومبادرات النمو المهني، نواصل تهيئة فرص من شأنها تمكين مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة وإفساح المجال أمامهم للنجاح داخل مؤسستنا.



في عام 2024، حققنا تقدماً ملحوظاً في تعزيز مشاركة الإماراتيين على جميع المستويات في البنك. يشكل المواطنون الإماراتيون حالياً 26% من إجمالي القوة العاملة لدينا، حيث ارتفعت نسبتهم من 23% في عام 2023، ما يعكس جهودنا المستمرة لاستقطاب الكفاءات المحلية واستبقائها. ومن المتوقع أن ينمو تمثيل الإماراتيين في الإدارة العليا لدينا من 13%، في ظل استمرار حرصنا على زيادة فرص القيادة للمواطنين الإماراتيين من خلال التخطيط المنهجي للتعاقب الوظيفي وبرامج التدريب التنفيذي.

ولضمان أن يتمتع الموظفون الإماراتيون بالمهارات والخبرات اللازمة، نواصل الاستثمار في تطويرهم المهني. وتوفر فرص التدريب المشتركة بين الإدارات التي نقدمها فهماً شاملاً للعمليات المصرفية، ما يتيح للإماراتيين اكتساب رؤية متعمقة قيّمة في مختلف الوظائف. علاوة على ذلك، يوفر البنك رعاية كاملة لبرامج تعليمية متخصصة في مؤسسات كمعهد الإمارات المالي، كما يمنح إجازات دراسية للموظفين الذين يتابعون دراستهم العليا. عبر تعزيز التزامنا بالتعلم المستمر، نسعى إلى إعداد قوة عاملة إماراتية عالية المهارة، مهيأة بشكل جيد للمساهمة في نمو هذا القطاع

التوطين بالأرقام



نسبة تمثيل الإماراتيين بين الموظفين

مواطنًا إماراتيًا في القوة العاملة لدينا

نسبة تمثيل الإماراتيين في مناصب الإدارة العليا

مسيرة نموّ: حكاية خالد المرزوقي

يُمكن اعتبار مسيرة خالد المرزوقي خير دليل على نجاح جهودنا في مجال التوطين. استفاد خالد من تركيز البنك على التطوير المهني والإرشاد والنمو المهني. ويُشيد خالد بمجلس الإدارة، برئاسة سمو الشيخ محمد بن سعود القاسمي، والإدارة التنفيذية برئاسة السيد محمد خديري، وقسم الموارد البشرية برئاسة السيّد أمانة الحلواجي، على جهودهم في تعزيز ثقافة تمكّن المواطنين الإماراتيين من التفوق.

يوضح خالد في هذا الإطار بأنّ "البنك نفّذ عددًا من المبادرات لدعم الموظفين الإماراتيين، من برامج التدريب المُنظمة التي تُعزّز المهارات الأساسية، وصولًا إلى استراتيجية تواصل مفتوحة تضمن تبادل المعارف بين فرق العمل. ومن أهمّ هذه البرامج مبادرة الاستشارات المهنية، التي تُساعد الموظفين على تحديد مساراتهم المهنية وتحقيق أهداف الأداء الخاصة بهم. كما استحدث فريق الموارد البشرية برنامجًا خاصًا لزيادة الرواتب للمواطنين الإماراتيين، وهو دليل إضافي على حرص البنك على نجاحنا في المدى الطويل".

في معرض الحديث عن مسيرته، يُقرّ خالد بأنّ تجارب متنوعة طبعت مسيرته المهنية في بنك الشارقة، لا لحظة حاسمة محدّدة. "عند انضمامي إلى البنك، شاركت في برنامج المتدربين الإداريين، الذي أتاح لي فرصة التنقل بين أقسام مختلفة. وقد مكّنتني هذه التجربة من تكوين فهم عميق للعمليات المصرفية، كما ساهمت في بلورة طموحاتي المهنية."

خالد حائز على شهادة في القانون، وقد بدأ مسيرته المهنية في قسم العمليات المصرفية، قبل أن ينتقل إلى قسم الشؤون القانونية، في خطوة تتسق مع خلفيته الأكاديمية وطموحاته المهنية. "لقد أدرك البنك نقاط قوتي ومنحني فرصة التطور في منصب يناسبني تمامًا. وخلال هذه الفترة الانتقالية، كان فريق الموارد البشرية داعمًا للغاية، وحرص على أن يؤمّن لي التوجيه والموارد اللازمة للنجاح"، على حدّ تعبيره.

ويستمدّ خالد الإلهام من كلمات صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان: "إني على يقين بأنّ وطننا، الإمارات العربية المتحدة، كالنور الذي يُنير أرضًا مظلمة، وبه يحتذي الآخرون". فهذه المقولة تحفزّه على السعي نحو التميز والمساهمة بشكل فعّال في تصوّر الإمارات العربية المتحدة للتقدم والابتكار.

خالد المرزوقي
موظف قانوني



جودة حياة الموظفين

نحن في بنك الشارقة ندرك بأن موظفينا هم أثمن ما لدينا، كما أننا حريصون على توفير بيئة عمل داعمة وغنية، تُعطي الأولوية لصحتهم وجودة حياتهم ونموهم المهني. تعكس حزمة المزايا الشاملة التي نقدّمها، ومبادرات إشراك الموظفين، والتركيز على التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية، التزامنا الراسخ بضمان شعورهم بالرضا بشكل عام وإنتاجيتهم.

المزايا الشاملة والدعم الصحي

يحقّ لجميع الموظفين بدوام كامل في بنك الشارقة الحصول على حزمة مزايا شاملة، تشمل إجازة سنوية لمدة 30 يومًا؛ التأمين الطبي والتأمين على الحياة؛ وتذكرة سفر سنوية إلى بلدانهم الأصلية. كما ندعم موظفينا الذين يتابعون تعليمهم العالي عبر المساهمة في نفقاتهم الدراسية، ما يعزز تطورهم الشخصي والمهني. وإدراكًا منا لأهمية الالتزامات العائلية والدينية، نمّح إجازة مدفوعة الأجر لمدة سبعة أيام للزواج والحج. علاوة على ذلك، يُمنح الموظفون يوم إجازة إضافيًا في السنة للأنشطة التطوعية، للتشجيع على المشاركة المجتمعية.

في عام 2024، قمنا بتحسين تقديمات التأمين الصحي الذي نوّقه عبر عقد شراكة مع واحدة من شركات التأمين الرائدة على مستوى المنطقة. وتضمن هذه الخطوة حصول جميع الموظفين، من موظفي الدعم المكتبي إلى فريق القيادة التنفيذية، على تغطية شاملة ومتساوية. تشمل خطة التأمين التي نوّقها الآن خدمات الصحة النفسية، وجلسات العلاج، وخيارات الطب البديل، والعناية بالأسنان، ما يؤكد نهجنا الشامل في ما يتعلّق بالصحة.



إجازة سنوية
لمدة ٣٠ يومًا



تأمين طبي
وتأمين على
الحياة



تذكرة سفر سنوية
إلى بلدان الموظفين
الأصلية



المساهمة في
نفقات التعليم



إجازة مدفوعة
الأجر لمدة ٧
أيام للزواج
والحج



يوم إجازة إضافي
سنويًا للأنشطة
التطوعية

تعزيز التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية

نحن على قناعة بأنّ التوازن الصحي بين الحياة العملية والحياة الشخصية أمرٌ بالغ الأهمية لضمان رضا الموظفين وكفاءتهم. ولتحقيق ذلك، نحرص على تعزيز ثقافة تُثني عن العمل في غير أوقات العمل الرسمية، ونُشجع الموظفين على المغادرة في الوقت المحدد. يضمن هذا النهج حصول أعضاء فريقنا على وقتٍ كافٍ للراحة، وممارسة اهتماماتهم الشخصية، وقضاء لحظات قيمة مع عائلاتهم.

دعم الآباء والأمهات واستراحة الرضاعة

إدراكًا منا للصعوبات التي يواجهها الآباء والأمهات الجدد، يعتمد بنك الشارقة سياسات سخية في ما يخص إجازة الوالدين، وهي متاحة لجميع الموظفين بدوام كامل. في عام ٢٠٢٤، استفاد ١٠ موظفين (٣ رجال و٧ نساء) من إجازة الوالدين، مقارنةً بـ ١٦ موظفًا (٨ رجال و٨ نساء) في عام ٢٠٢٣. تجدر الإشارة إلى أنّ جميع الموظفين الذين حصلوا على إجازة الوالدين في عام ٢٠٢٤ عادوا إلى العمل، ما يُثبت فعالية سياساتنا الداعمة. وبالإضافة إلى ذلك، فإنّ ١٠٠٪ من الموظفين الذين حصلوا على إجازة الوالدين في عام ٢٠٢٣ كانوا مستمرين بالعمل في البنك بعد ١٢ شهرًا، ما يُسلط الضوء على معدلات استبقاء الموظفين العالية بعد إجازة الوالدين.

علاوة على ذلك، يحقّ للأمهات المرضعات الحصول على استراحتين يوميًا، مدتهما الإجمالية ساعة واحدة، من أجل الرضاعة الطبيعية. تستمرّ إمكانية الاستفادة من هذا الحقّ لمدة ستة أشهر بعد تاريخ الولادة، وهو مدفوع الأجر بالكامل، بما يتماشى مع قوانين العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة.

رفع وعي الموظفين

من خلال شراكتنا مع مقدّم خدمات التأمين، بُقي موظفينا على اطلاع دائم ونحرص على إشراكهم عبر تلقيهم رسائل إخبارية دورية حول الصحة والعافية. تُعدّ هذه الرسائل الإخبارية، التي تشمل مواضيع كالنصائح الصحية، التعامل مع الإجهاد، واستراتيجيات المحافظة على التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية، مرجعًا قيمًا لتعزيز جودة حياة الموظفين في إطار العمل وعلى المستوى الشخصي.

في هذا السياق، تشجّع رئيسة قسم الموارد البشرية، السيّدّة أمينة الحلواجي، ثقافة التعاطف داخل البنك، وهي على قناعة بأهميّة التفهّم والتعاطف، مشدّدة على ضرورة "تخيّل نفسك في مكان الشخص الآخر دائمًا". ولهذه الفلسفة حضور قويّ في ثقافتنا المؤسسية، ما يعزز بيئة عمل داعمة وشاملة.

10

موظفين استفادوا من إجازة الوالدين في عام ٢٠٢٤

10

موظفين عادوا بعد إجازة الوالدين في عام ٢٠٢٤

100%

من الموظفين الذين حصلوا على إجازة الوالدين في عام ٢٠٢٣ استمروا بالعمل في البنك بعد ١٢ شهرًا

التعلم والتطوير المستمر

نحن على قناعة بأن الاستثمار في نمو موظفينا عامل أساسي لبناء قوة عاملة عالية الأداء وجاهزة للمستقبل. وإدراكًا منا لتنوع خلفيات موظفينا وخبراتهم، فإننا نقدم مجموعة من برامج التدريب المصممة خصيصًا لدعم مسيرتهم المهنية في وظائف الأعمال المختلفة.

كل عام، نُجري تدريبًا إلزاميًا لتعزيز معلومات الموظفين حول مواضيع الأعمال المهمة، والمعايير الأخلاقية، وأفضل الممارسات في القطاع. تتضمن استراتيجيتنا للتعلم والتطوير دورات حضورية ومنصات للتعلم الإلكتروني عبر الإنترنت، نذكر من بينها **Dolphins KnowBe4 و Intuition**، ما يضمن سهولة الوصول والتعلم المستمر. وعملًا بتوصيات **مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي**، نتعاون مع **معهد الإمارات المالي** لتقديم تدريب متخصص حول أمن المعلومات، وإدارة المخاطر، والأنظمة المالية. كما نُقدم برامج تنمية المهارات القيادية والتدريب على المهارات العامة، لدعم التقدم المهني.

في عام 2024، خضع موظفونا لـ 3530 ساعة تدريب، ما يمثل زيادة ملحوظة مقارنة بـ 1232 ساعة في عام 2023، ويُظهر حرصنا المستمر على تعزيز قدرات القوة العاملة لدينا.

برامج التدريب الرئيسية لعام 2024

هذا العام، قدّم البنك عددًا من الدورات التدريبية الإلزامية لضمان الاتساق والامتثال لمعايير القطاع، وتشمل تلك الدورات:



وإلى جانب الامتثال، نولي الأولوية للنمو الشخصي والمهني عبر توفير فرص للتدريب الطوعي تُمكن الموظفين من تنمية مهاراتهم القيادية، تحسين فطنتهم التجارية، والتكيف مع تغيّر متطلبات السوق. في عام 2024، وسّع البنك منهجه التدريبي ليشمل موضوعات تتعلق بالاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، من أجل تزويد الموظفين بالمعارف اللازمة لدمج مبادئ العمل المصرفي المسؤول في عملياتهم اليومية.

شملت فرص التدريب الطوعي المتاحة هذا العام الموضوعات التالية:



بالإضافة إلى ما سبق، أنتم موظفو البنك دورة تدريبية عن التنوع والشمول قدّمها معهد الإمارات المالي.

دعم مواصلة التعليم

لا يقتصر التزامنا بالتعلم المستمر على التدريب في مكان العمل. فمن خلال **سياسة الدعم التعليمي للبنك**، ندعم موظفينا الذين يتابعون **دراساتهم العليا** ويسعون للحصول على **الشهادات المهنية**، ونغطي نفقاتهم التعليمية لمساعدتهم على التقدم في مسيرتهم المهنية. ومن خلال ربط التدريب والتعليم بشكل مباشر بالتطور الفردي وبنجاح البنك على المدى الطويل، نهياً بيئة من المنفعة المتبادلة، حيث يساهم الموظفون ذوو الكفاءات العالية في تحقيق التميز، ويدعم البنك بدوره طموحاتهم.

استقطاب المواهب واستبقاؤهم

نحن ندرك بأن استقطاب أفضل المواهب واستبقائهم عاملٌ أساسيٌّ لاستدامة نجاحنا. ونحن حريصون على تعزيز بيئة عمل تدعم النمو المهني والتطور الوظيفي والتزام الموظفين على المدى الطويل. عبر تهيئة بيئة عمل يشعر فيها الموظفون بالتقدير والتمكين والدعم، نضمن التحفيز المستمر للقوة العاملة لدينا وانسجامها مع الرؤية الاستراتيجية للبنك.

اتجاهات التوظيف والاستبقاء

في عام **2024**، واصل البنك استقطاب المهنيين ذوي المهارات مع ضمان الاستقرار في صفوف القوة العاملة لديه. في بداية العام، كان عدد **موظفينا ٣١٣**، وارتفع هذا العدد إلى **٣٢٤ موظفًا** بنهاية العام على الرغم من التناقص الطبيعي في عدد الموظفين. خلال العام، انضم **٤١ موظفًا جديدًا** إلى القوة العاملة لدينا، ما يعكس نهجنا الاستباقي في استقطاب الكفاءات، في حين **غادر المؤسسة ٣٠ موظفًا**.



وتواصل استراتيجية التوظيف التي يعتمد عليها البنك التركيز على التوازن بين النساء والرجال، مع توظيف عددٍ متساوٍ تقريبًا من الموظفين والموظفات في عام ٢٠٢٤. وتعكس هذه الزيادة في توظيف النساء جهودنا المتواصلة لخلق بيئة عمل توفر فرصًا متساوية لجميع الموظفين.

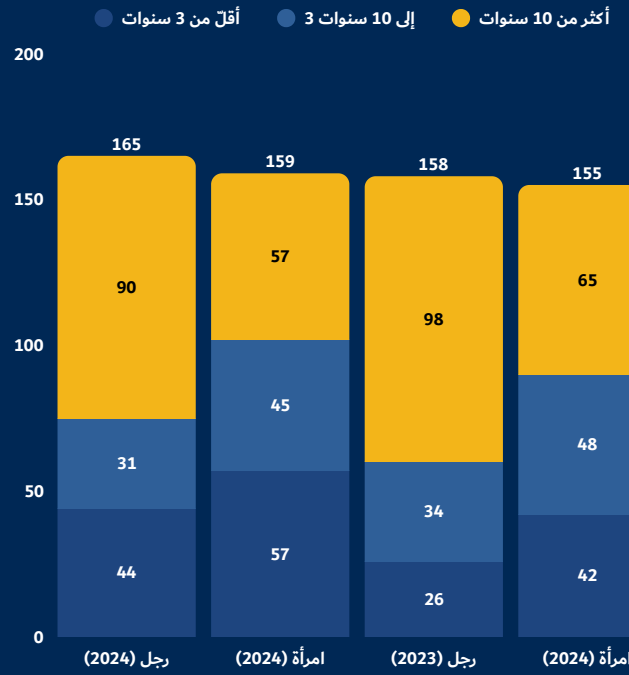
كانت غالبية الموظفين الجدد (51%) في عام 2024 دون سن الـ 30 عامًا، ما يعزز التزامنا بتطوير المواهب الشابة ورعاية الجيل القادم من المهنيين في القطاع المصرفي. وبندرج استثمار البنك في المواهب الشابة في إطار استراتيجية أوسع نطاقًا لتطوير قوة عاملة ماهرة وجاهزة للمستقبل، مع ضمان تمثيل متوازن للمهنيين ذوي الخبرة في مختلف الفئات العمرية.





مدة خدمة الموظف ونموه المهني

يقدّر بنك الشارقة أهمية استبقاء الموظفين على المدى الطويل، ويسعى إلى توفير فرص للنمو المهني تُساهم في تعزيز الولاء والالتزام. في عام ٢٠٢٤، كان ٤٥٪ من موظفينا يعملون لدينا منذ أكثر من ١٠ سنوات، ما يُثبت تهيئتنا بيئة عمل داعمة. بالإضافة إلى ذلك، تعكس الزيادة في عدد الموظفين الذين تقل مدة خدمتهم على ثلاث سنوات، استثمارنا بشكل مستمر في المواهب الجديدة، في حين يُبرز استقرار الموظفين العاملين لدينا منذ فترة طويلة، ممارساتنا الفعالة لجهة استبقاء الموظفين.



استراتيجية استقطاب المواهب وتوظيفهم

تقوم عملية التوظيف في بنك الشارقة على الجدارة والشفافية والإنصاف، ما يضمن استقطابنا لأفضل المهنيين المنسجمين مع ثقافة البنك وقيمه. نحن نوظف من خلال:

معارض التوظيف

تتواصل في إطارها مع الكفاءات الشابة والخريجين الجدد.

التوصيات

نشجع تقديم موظفي البنك توصيات بمرشحين جدد.

الإعلانات

نستخدم منصات: LinkedIn مثل للوصول إلى مجموعة واسعة من أصحاب الكفاءات

فرص التدريب الداخلي

نوفر فرصاً عملية للطلاب والمهنيين الشباب.

وكالات التوظيف

نوظف خبراء خارجيين لشغل وظائف متخصصة.

تتوافق جميع عمليات التوظيف مع قوانين العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتلتزم ببروتوكولات صارمة لتصفية المرشحين وإجراء المقابلات معهم والتحقق من هوياتهم وخبراتهم السابقة، لضمان التحاق أفضل المواهب بمؤسستنا.

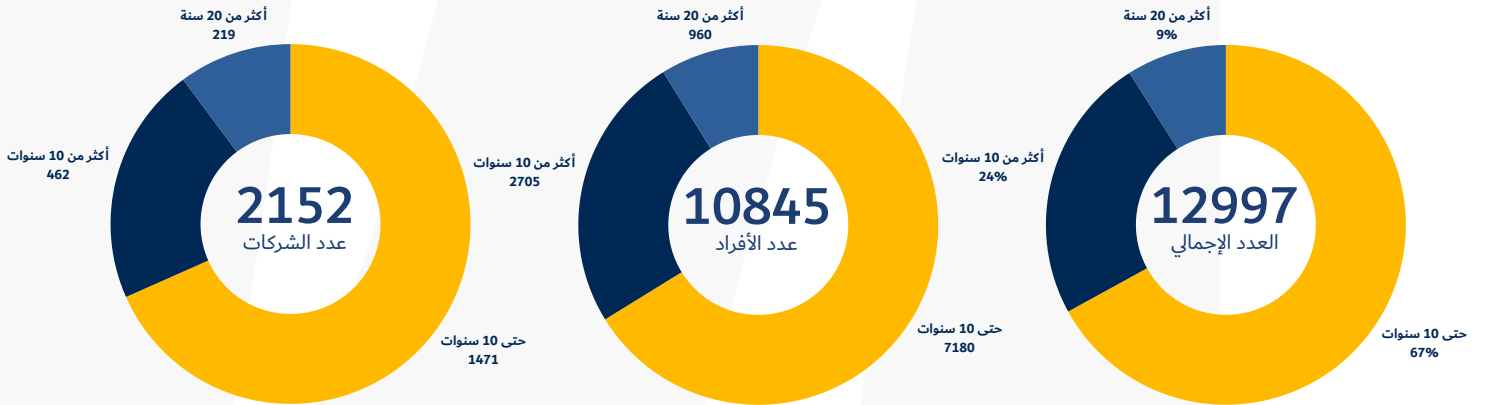
تعزيز تجربة العملاء وإشراكهم دعم العملاء من جيل إلى جيل



يعتزّ بنك الشارقة ببناء علاقات طويلة الأمد مع عملائه، ويحرص على تطوّر خدماته لمواكبة احتياجاتهم المالية. عبر تعزيز الثقة وتقديم الدعم الشخصي، بقي البنك شريكًا موثوقًا ومتاحًا للأفراد والشركات على مرّ الأجيال.

علاقات متينة بالعملاء

حتى تاريخ 31 ديسمبر 2024، حافظت نسبة كبيرة من عملائنا على علاقات طويلة الأمد مع البنك:



تعكس هذه الأرقام الثقة والولاء الراسخين الذين تتّسم بهما علاقتنا بعملائنا، مسلّطة الضوء على دور البنك كشريك مالي طويل الأمد.

"إرث من الشراكة: حكاية "فريش إكسبريس"

من العلاقات التي تجسّد روح الالتزام الطويل الأمد هذه، الشراكة بين بنك الشارقة وشركة "فريش إكسبريس"، وهي شركة عائلية تستفيد من خدماتنا المصرفية منذ عام ١٩٩٤.

تأسست "فريش إكسبريس" في عام 1993 على يد السيد كوستاس فويوكاس، وكانت انطلاقتها كشركة فردية بمركبة واحدة فقط. أما اليوم فهي تُعدّ من أبرز موزعي الأغذية والمشروبات على مستوى المنطقة، حيث تضمّ ٦٠٠ موظف وتدير أسطولاً من أكثر من ١٠٠ مركبة - وقد دعمها بنك الشارقة في كل خطوة من مسيرتها. ومن خلال مقابلة مع ثلاثة أجيال من قياداتها، تطرّقنا إلى النمو الذي حقّقه "فريش إكسبريس" بالتوازي مع علاقتها بالبنك.



على مرّ السنوات، قامت الشراكة بين "فريش إكسبريس" والبنك على الثقة وسهولة الوصول والروابط الشخصية. وقد شدّد أفراد عائلة فويوكاس على مدى تقديرهم لعنصر "اللمسة الإنسانية" في علاقتهم المصرفية، موضحين كيف يُمكن حلّ المشاكل بمكالمة هاتفية بسيطة. وسلّط إيواناس فويوكاس، نائب رئيس المجموعة الممثّل للجيل الثاني، الضوء على هذا الشعور قائلاً: "بتعامل معنا بنك الشارقة كأشخاص، وليس مجرد أرقام". بالنسبة إلى الجيل الأصغر، لم يكن بنك الشارقة مجرد مؤسسة مالية، بل كان حاضراً دائماً في حياتهم، من حساباتهم المصرفية الشخصية الأولى، وصولاً إلى دعم التوسع المستمرّ لشركتهم العائلية.

الالتزام مشترك بالاستدامة والنمو

إلى جانب الخدمات المصرفية، تُشارك شركة "فريش إكسبريس" بنك الشارقة التزامه بقيم الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. بنّت الشركة سمعتها على توريد المأكولات البحرية الممتازة بطريقة مسؤولة، مع دعم صغار الصيادين المحليين الذين تعتمد سبل معيشتهم على التجارة المستدامة. وعلى غرار البنك، تُدرك الشركة أهمية الجمع بين التكنولوجيا والعلاقات الشخصية، ما يضمن الحفاظ على القدرة التنافسية مع المحافظة على التواصل الإنساني الذي قادها للنجاح.

تعمّقت ثقة الشركة ببنك الشارقة خلال الأوقات الصعبة، كالأزمة المالية في عام 2008، عندما قدّم البنك دعماً بالغ الأهمية لتدفقاتها النقدية. كما برزت لحظة حاسمة أخرى في عام ٢٠٠٦، عندما شجّعهم مدير العلاقات الخاص بهم على الاستعانة باستشارات خارجية لتحسين تقاريرهم المالية. وقد أحدثت هذه الخطوة الاستراتيجية نقلة نوعية في مكانتهم في الأوساط المالية، حيث بدأت المؤسسات تستقبلهم بحفاوة بالغة بعد أن كانت مترددة، وذلك نتيجة إعجابها بتحسّن بنيتهم المالية. وتعرّضوا شركة "فريش إكسبريس" هذا النجاح إلى الثقة المتبادلة، حيث قدّم البنك التوجيهات اللازمة، واتخذت الشركة خطوات استباقية لتطبيقها. وقد وصف السيد كوستاس فويوكاس تجربته، قائلاً: "كان بنك الشارقة نعمة حقيقية بالنسبة إلينا، فقد كان داعماً لنا في كل تحدٍّ وفرصة".

علاقة قائمة على الثقة والتفاهم



بالنسبة إلى شركة "فريش إكسبريس"، ليست العلاقة مع بنك الشارقة مجرد علاقة تجارية، بل هي علاقة شخصية للغاية. فهم يُقدِّرون قيام مدراء العلاقات في البنك بتخصيص الوقت اللازم لفهم أعمالهم عن كثب، عبر زيارة منشآت الشركة واتباع نهج استباقي وعملي. ويُمكن اعتبار هذه العلاقة المتعددة الأجيال دليلاً على نهج بنك الشارقة في التعاملات المصرفية، وهو نهج يقوم على الثقة، الالتزام الطويل الأمد والفهم العميق لاحتياجات العملاء. عبر مواصلة إيلاء الأولوية للعلاقات الشخصية إلى جانب الخبرة المالية، يبقى البنك شريكاً ثابتاً للشركات والعائلات على مرّ الأجيال، مُعزّزاً بذلك دوره كبنك يواكب عملاءه في تقدّمهم.

الشمول المالي وإمكانية الوصول للخدمات المالية

إنّ بنك الشارقة ملتزم بتعزيز الشمول المالي عبر ضمان حصول الأفراد والشركات على خدمات مالية آمنة، ميسورة التكلفة، وسهلة الاستخدام. عبر تعزيز إمكانية الوصول، تحسين الثقافة المالية، وإدراج الحلول المصرفية الشاملة، يهدف البنك إلى إنشاء منظومة مالية أكثر إنصافاً للجميع.

تعزيز الوصول للخدمات المالية

يمثّل عملاء التجزئة والعملاء الأفراد نسبة من قاعدة عملائنا، بمن فيهم عدد كبير من الأفراد ذوي الرواتب التي تقلّ عن 5000 درهم، فضلاً عن العمال الذين لا يحصلون على خدمات بنكية كافية والعمال ذوي الياقات الزرقاء. وإدراكاً ممّا للتحديات المالية التي تواجهها هذه الفئات، فإننا ندعم احتياجاتهم المصرفية بشكل فاعل من خلال إعفائهم من بعض الرسوم والتكاليف على حسابات موظفي عملائنا من الشركات، ما يضمن بقاء الخدمات المالية في متناول الجميع وبتكلفة ميسورة.

ويمتدّ التزامنا بالشمول المالي ليشمّ الشركات الصغيرة والمتوسطة، إدراكاً ممّا بأنّ كلّ شركة بدأت مسيرتها معنا كانت في يوم من الأيام شركة ناشئة. عبر تقديم خدمات مصرفية مصممة خصيصاً، نواصل تعزيز ريادة الأعمال والنمو الاقتصادي، بالتزامن مع توطيد علاقتنا بعملائنا.

لتحسين إمكانية الوصول للخدمات المالية بشكل أكبر، عززنا حضورنا في المناطق التي تعاني من نقص في الخدمات، كمنطقة المصفح، وهي منطقة صناعية تضمّ عددًا كبيراً من العمال ذوي الياقات الزرقاء. وقد جُهِز فرعنا في هذه المنطقة ببنية تحتية مصممة لتلبية احتياجاتهم، بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي والمرافق المصرفية الملائمة لأصحاب الهمم. عبر ضمان وجود الخدمات المالية في متناول من هم في أمس الحاجة إليها، فإننا نرسّخ دورنا في تعزيز الشمول المالي.

إمكانية الوصول ودعم العملاء

نحن نركّز بشكل كبير على تسهيل استفادة أصحاب الهمم من الخدمات المصرفية. وفي هذا الإطار فإن أجهزة الصّراف الآلي الملائمة لأصحاب الهمم، التي طُلبت في عام ٢٠٢٤ والمُقرّر وضعها في الخدمة في عام ٢٠٢٥، مُجهزة بـ **لوحات برايل، محولات صوتية للتعليمات الشفهية، ومؤشرات لمسية أرضية حيثما أمكن**. كما يجري تحسين الفروع لتشمل **أبواب دخول يسهل الوصول إليها، مداخل أوسع، ومواقف سيارات مُخصصة في جميع المواقع**. وتمّ تحسين مرافق دورات المياه لتلبية احتياجات أصحاب الهمم، ما يضمن تجربة عملاء أكثر شمولاً.

ولا تزال إمكانية الوصول الرقمي تمثّل أولوية، مع تحسينات مستمرة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت. كما يخضع تطبيق الهاتف المحمول لتحسين مستمر لتعزيز سهولة استخدامه، لا سيما للأشخاص ذوي الثقافة المالية المحدودة. وتتمّ كذلك **إعادة تصميم الموقع الإلكتروني ومنصات الخدمات المصرفية الإلكترونية، مع تحسين تباين الألوان وتعديلات في الشكل** لتقديم خدمة أفضل لأصحاب الهمم، ما يضمن تجربة مصرفية رقمية سلسة وشاملة.



الثقافة المالية وتثقيف المستهلك

يُعَدّ تعزيز الثقافة المالية أمراً أساسياً لدعم التمكين الاقتصادي وضمان اتخاذ العملاء قرارات مالية مدروسة. ويُدْمج بنك الشارقة التثقيف المالي في نقاط تواصل مختلفة، ما يجعل الخدمات المصرفية أكثر سهولة، لا سيما للأشخاص ذوي الثقافة المالية المحدودة.

ويتركّز الاهتمام بصفة أساسية على **إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية**، من خلال واجهات استخدام مبسّطة وتطبيقات سهلة الاستخدام للأجهزة المحمولة، مصممة لتعزيز سهولة الاستخدام. علاوة على ذلك، توفر **خدمات دعم العملاء المتخصصة** التوجيهات اللازمة، ما يضمن إدارة العملاء لشؤونهم المالية بثقة.

إلى جانب توفير إمكانية الوصول الرقمي، يقدّم البنك التثقيف المالي من خلال عدد من **وسائل التوعية**. تشمل هذه الأخيرة **بيانات الحقائق الأساسية للمنتجات**، التي تقدم معلومات واضحة وموجزة عن المنتجات المالية، بالإضافة إلى **حملات التوعية الموجهة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني**، لتثقيف العملاء حول الممارسات المصرفية المسؤولة والأمان المالي. علاوة على ذلك، تُمثّل **لافتات أجهزة الصراف الآلي والفروع** نقاط تواصل مُتاحة، تُعزز الرسائل المالية الرئيسية في التعاملات المصرفية اليومية.

التحوّل الرقمي



69%

من مدفوعات العملاء تمت من خلال
القنوات الرقمية

تتمحور استراتيجية بنك الشارقة للتحوّل الرقمي حول الابتكار والكفاءة وتجربة العملاء. عبر الاستثمار بشكل مستمر في حلول الخدمات المصرفية الرقمية، وتقنيات الدفع، وتبسيط العمليات، يُعيد البنك تعريف الخدمات المصرفية للأفراد والشركات على حد سواء. في عام 2024، أجريت 69% من مدفوعات العملاء عبر القنوات الرقمية، ما قلّل من الاعتماد على الفروع التقليدية، وعزّز إمكانية الوصول، وخفض الانبعاثات عبر خفض حاجة العملاء للتنقل للحصول على الخدمات المصرفية شخصيًا. كما يتزايد تقدير العملاء لسهولة استخدام تطبيق المعاملات المصرفية eBOS، المصمّم بواجهة سهلة الاستخدام لتبسيط المعاملات وتحسين تجربة العملاء المصرفية بشكل عام.

المدفوعات الفورية من خلال منصة الدفع الفوري في الإمارات العربية المتحدة UAEIPP

في إطار مبادرة على صعيد البلد، أطلق بنك الشارقة منصة الدفع الفوري في الإمارات العربية المتحدة (UAEIPP)، التي تمكّن العملاء من إجراء دفعات محلية فورية بالدرهم على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع وعلى امتداد السنة، باستخدام تطبيق "آني" للأجهزة المحمولة. ويُتيح هذا الابتكار للأشخاص إرسال واستلام الأموال باستخدام أرقام الهاتف أو عناوين البريد الإلكتروني، ما يلغي الحاجة إلى بيانات الحساب المعقّدة. كما بات بإمكان الشركات قبول الدفعات من خلال رموز الاستجابة السريعة QR، مع ميزات أخرى تعزّز مرونة التعاملات، كطلب الدفع وتقسيم الفاتورة. وتدعم هذه المبادرة رؤية الإمارات العربية المتحدة لاقتصاد سريع وغير نقدي، ما يوفر للعملاء تجربة دفع سلسلة وفورية.

خدمات مصرفية مُحسّنة عبر الهاتف المحمول والإنترنت

لجعل الخدمات المصرفية أكثر راحة وتسهيل الوصول إليها، عمد بنك الشارقة إلى تحديث تطبيق eBOS للهواتف المحمولة ومنصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، بحيث باتت الخدمات المصرفية الرقمية أسرع وأكثر كفاءة. وتشمل التحسينات الموافقة على معاملات الشركات عبر الهاتف المحمول، ما يمكّن الشركات من السماح بعمليات الدفع من أيّ مكان، والتحقق من رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) للتحويلات المحلية، ما يقلل من مخاطر الاحتيال وأخطاء المعاملات. وقد استجاب العملاء بطريقة إيجابية لهذه التغييرات، حيث شهدت طلبات التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول زيادة ملحوظة، الأمر الذي يعكس تحولاً من زيارات الفروع إلى الحلول الرقمية التي توفر مرونة وأماناً أكبر.

التحوّل إلى معايير دفع جديدة (ISO 20022)

يعمل بنك الشارقة حاليًا على تحديث أنظمتها لتتوافق مع معيار **ISO 20022**، وهو معيار مراسلة دولي للمعاملات المالية يُحسّن هيكل بيانات الدفع وجودتها. يتيح هذا التحوّل معلومات أكثر تفصيلًا عن المعاملات، بالإضافة إلى تحسين كفاءة المعالجة وتعزيز التوافق بين المؤسسات المالية حول العالم. بفضل البيانات المُحسّنة والمراسلة القياسية، سيستفيد العملاء من عمليّات دفع عابرة للحدود أسرع وأكثر موثوقية، بالإضافة إلى شفافية مُحسّنة في معاملاتهم المالية.

تعزيز أمن البطاقات بفضل بروتوكول المصادقة 3DS

لا يزال الأمان مسألة ذات أولوية في جهود التحول الرقمي للبنك. وفي هذا الإطار، يوفر اعتماد بروتوكول المصادقة 3D Secure (3DS) طبقة إضافية من الحماية لعمليّات الدفع عبر الإنترنت. يضمن هذا التعزيز تجربة دفع سلسلة وأمنة، ما يمنح العملاء ثقةً أكبر عند إتمام معاملاتهم الرقمية. ومن خلال اعتماد أحدث معايير الأمان العالمية، يواصل البنك تعزيز آليات منع الاحتيال مع ضمان سهولة الاستخدام للعملاء.

تطوير عمليّات الدفع الرقمية من خلال منظومة جيّون

تعمل المنظومة المحلية لبطاقات الدفع في دولة الإمارات العربية المتحدة "جيّون" على توسيع نطاق قدراتها لدعم المعاملات بدون بطاقات وتحسين مدفوعات التجارة الإلكترونية، فضلًا عن التعاون مع شبكات الدفع الدولية لتوسيع خدماتها على المستويين المحلي والعالمي. ويلتزم بنك الشارقة التزامًا تامًا بهذه المبادرة ويدعمها، ما يعزّز المنظومة المالية المحلية عبر ضمان توفير البطاقات الصادرة في دولة الإمارات خيارات دفع رقمية آمنة وتنافسية.

تمكين العملاء من خلال التثقيف الرقمي

في ظلّ تزايد اعتماد الخدمات المصرفية الرقمية، يواصل بنك الشارقة التزامه بضمان إمكانية الوصول لجميع العملاء، بمن فيهم الأقل إلمامًا بالخدمات المصرفية الإلكترونية. يقدّم البنك دعمًا فرديًا في ما يتعلق بالخدمات المصرفية الرقمية في فروعه، حيث يمكن لكبار السنّ وللمستخدمين غير المتمرسين في استخدام التكنولوجيا الحصول على إرشادات شخصية حول كيفية الاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية. وعلاوة على ذلك، تضمن حلقات العمل التدريبية للموظفين قدرتهم على مساعدة العملاء بشكل فعال، في حين يضمن الدعم الثنائي اللغة، باللغتين الإنجليزية والعربية، الشمولية وسهولة الوصول لجميع العملاء.



التسويق المسؤول والمنتجات التي تراعي مبادئ التجارة العادلة

نحن ملتزمون بالحفاظ على أعلى معايير الإنصاف والشفافية والنزاهة في ممارساتنا التسويقية والمنتجات التي نقدّمها. وُعدّ ضمان حصول عملائنا على معلومات مالية واضحة وموثوقة مبدأً أساسيًا راسخًا في عملياتنا. ويتمشى نهجنا ويتوافق تمامًا مع إطار عمل حماية المستهلك الصادر عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، الذي يحدّد لوائح لحماية حقوق العملاء وتشجيع الممارسات المصرفية المسؤولة.



سياسة المعاملة العادلة للعملاء

تنظّم سياسة المبادئ العامة للمعاملة العادلة للعملاء الخاصة بالبنك جميع جوانب علاقاتنا مع العملاء، وهي تضمن أن يكون كلّ تفاعل قائمًا على الشفافية والإنصاف. تُشرف الإدارة العليا على تطبيق هذه السياسة، ويخضع جميع الموظفين للتدريب لضمان التزامهم بهذه المبادئ بشكل فعّال. ويشمل ذلك توفير آليات سهلة للتعامل مع الشكاوى لمعالجة مخاوف العملاء بشكل سريع، ما يعزّز التزامنا بتقديم خدمة ممتازة لعملائنا. ومن العناصر الأساسية لهذه السياسة تقديم منتجات شفافة تتيح للعملاء اتخاذ قرارات مالية مدروسة. نحن نضمن تسويق جميع منتجاتنا وخدماتنا من خلال شروحات واضحة وبسيطة، مع تجنب أي تعقيدات غير ضرورية، وضمان فهم العملاء التام للشروط والمزايا والمخاطر ذات الصلة. كما يتمّ إبلاغ العملاء فورًا وبكلّ وضوح بأيّ تحديثات أو تغييرات تطرأ على منتجاتنا وخدماتنا، حرصًا على أن يبقوا على اطلاع دائم.

التوعية بالاحتيال وحماية العملاء

تُعدّ حماية العملاء من الاحتيال أولوية قصوى بالنسبة إلينا في بنك الشارقة. ونحن نوصل بفعالية رسائل توعية بشأن الاحتيال لتثقيف العملاء حول المخاطر المحتملة وكيفية حماية أصولهم المالية. وقد ساهمت مبادراتنا للتوعية بشأن الاحتيال في الحفاظ على معدّل منخفض نسبيًا من حالات الاحتيال بين عملائنا. ومن الأمثلة البارزة على جهودنا الرامية إلى منع الاحتيال، ما حدث في فرعنا في القرهود، حيث نجحنا في التدخل لاسترجاع حوالة احتيالية بقيمة تقارب 3 ملايين دولار أمريكي، ما حال دون تكبّد أحد العملاء خسارة مالية فادحة. تُبرز هذه الحالة نقطة موظفينا وخبرتهم ونهجهم الذي يضع العميل في المقام الأول، في حماية أموال العملاء. بالإضافة إلى مبادرات التوعية بشأن الاحتيال، نعتمد أنظمة مراقبة وتحكّم شاملة وصارمة لتحديد المعاملات المشبوهة والاستجابة لها على نحو فعّال. عبر الاستفادة من آليات الكشف عن الاحتيال المتقدّمة، نضمن سرعة التصدي للأنشطة الاحتيالية، ما يوفر لعملائنا مستوى إضافيًا من الأمان.

دعم المجتمعات المحليّة المسؤولية الاجتماعية للشركات



على مدى أكثر من 50 عامًا، حرص بنك الشارقة على دمج المسؤولية الاجتماعية للشركات في صميم أعماله، وتعزيز الشراكات طويلة الأمد، والدعم الإنساني، والتمكين الاقتصادي. لا يقتصر نهجنا في المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأعمال الخيرية وحسب، بل يشمل كذلك إحداث تغيير مستدام، وتمكين المجتمعات، وضمان الشمولية وتكافؤ الفرص للجميع.

في عام ٢٠٢٤، بلغ إجمالي استثمارات بنك الشارقة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات ٢,٢٤٠,٧٢٣ درهم، وقد شملت مجموعة من مبادرات التعليم والإدماج والتمكين الاقتصادي.

الجهة المستفيدة

مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية

جمعية النور للتأهيل والرعاية

مركز دبي للاحتياجات الخاصة

وزارة الداخلية - جمعية ساعد

الرعاية: منتدى الشارقة للاستثمار 2024

2,240,723

إجمالي مساهمات المسؤولية الاجتماعية للشركات

مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية

منذ عام ٢٠١٩، ارتبط بنك الشارقة بشراكة راسخة مع مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية (SCHS)، وقد عزّزنا التزامنا بالمسؤولية الاجتماعية من خلال تعهد بقيمة ٣٠ مليون درهم على مدى عشر سنوات لدعم بناء ١٧ منشأة تعليمية وتأهيلية حديثة لأصحاب الهمم. تهدف هذه المبادرة إلى تعزيز إمكانية الوصول، تحسين البيئات التعليمية، توسيع خدمات الدعم المتخصصة، وضمان حصول الأفراد ذوي القدرات المختلفة على الموارد والفرص اللازمة لتحقيق قدر أكبر من الاستقلالية والاندماج.

ولا يقتصر التزامنا تجاه مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية على التبرعات المالية وحدها، بل إنّ بنك الشارقة يضطلع بدور فاعل في تعزيز المشاركة الفعّالة من خلال حملات التوعية، برامج تطوير الطلاب، والفعاليات المجتمعية، المصممة جميعها لتعزيز الإدماج، وتمكين الأفراد، وإحداث تأثير مجتمعي مستدام.

تتمثّل إحدى هذه المبادرات في **اليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة**، حيث يشارك بنك الشارقة بكلّ فخر إلى جانب الجهات المعنية من القطاعين العام والخاص، والمؤسسات التعليمية، وفرق المناصرة. تُسلّط هذه الفعالية الضوء على مساهمات أصحاب الهمم، كما تُعزّز الوعي المجتمعي بأهمية الإدماج.



علاوة على ذلك، يلعب بنك الشارقة دورًا فاعلاً في **الحفل الختامي السنوي لمدينة الشارقة للخدمات الإنسانية**، وهو عبارة عن منصة مُخصصة لتكريم الإنجازات الأكاديمية والمهنية والشخصية للطلاب والاحتفاء بها. تسمح هذه الفعالية للطلاب بإبراز مواهبهم وتقديمهم من خلال عروض الأداء والمعارض وعرض المشاريع. ولا يقتصر دور البنك على المشاركة في هذا الاحتفال ودعمه، بل إنّهُ يُعزز كذلك أهمية استمرار مشاركة الشركات في المبادرات التعليمية على نحو يضمن حصول أصحاب الهمم على التشجيع والفرص اللازمة للنجاح.



جمعية النور لرعاية وتأهيل أصحاب الهمم

يدعم بنك الشارقة جمعية النور لرعاية وتأهيل أصحاب الهمم منذ عام ٢٠٠٩، وهي جمعية تُعنى بتقديم خدمات تعليمية وعلاجية وتدريب مهني لأصحاب الهمم.

يقوم تعاوننا مع جمعية النور بشكل أساسي على الانخراط النشط، ونحن ندعم فعالياتها ومبادراتها الرئيسية ونشارك فيها، بما في ذلك:

- **تحدي 30x30:** تماشياً مع تحدي دبي للياقة، دعت هذه المبادرة الشركات للمشاركة في منافسة ودية لدعم أصحاب الهمم إلى جانب الارتقاء بالصحة وجودة الحياة.
- **تبني فصل دراسي:** برنامج رعاية تُموّل في إطاره المؤسسات تعليم فصل دراسي كامل لمدة عام، ما يضمن استمرارية التعليم والعلاج دون انقطاع.
- **مهرجان النور للمرح العائلي:** أكبر فعالية لجمع التبرعات لصالح المركز، وقد استقطبت أكثر من 5000 مشارك دعماً لطلاب جمعية النور.
- **بطولة المسؤولية المجتمعية:** مسابقة رياضية مؤاتية للشركات، تُقام في نفس يوم مهرجان المرح العائلي، حيث تنخرط الشركات في أنشطة بناء الفرق إلى جانب دعم رسالة جمعية النور.
- **المشي من أجل الدمج:** مسيرة مفتوحة للجميع لمسافة 2 كم، تُقام خلال مهرجان المرح العائلي بهدف نشر الوعي حول أصحاب الهمم، وهي تدعو إلى الإدماج وإتاحة الوصول.
- **فعاليات الشركات:** شارك موظفون من مؤسسات مختلفة، من بينها بنك الشارقة، في أنشطة تطوعية كالأيام الرياضية، طلاء الفصول الدراسية، أو المشاركة في أعمال البستنة مع الطلاب.
- **رعاية حافلة:** رعى بنك الشارقة خدمات النقل والمواصلات، لضمان حصول الطلاب على التعليم بطريقة آمنة وموثوقة.

مركز دبي للاحتياجات الخاصة

بنك الشارقة شريكٌ طويل الأمد لمركز دبي للاحتياجات الخاصة، الرائد في توفير الدعم المجتمعي لأصحاب الهمم.

في عام ٢٠٢٤، توطدت علاقتنا بمركز دبي للاحتياجات الخاصة، حيث دعم بنك الشارقة سلسلة من الفعاليات والبرامج الرئيسية التي جمعت الطلاب والعائلات والمجتمع ككل. وكان الاحتفال بعيد الاتحاد مناسبة لا تُنسى، حيث استعرض الطلاب إبداعهم واعتزازهم الثقافي من خلال عروض تُكرم التراث الإماراتي. كما وقّر معرض Family Winter Fair الشتوي أجواءً نابضةً بالحياة للطلاب وعائلاتهم، حيث قدّم أنشطة تفاعلية وعزز روابط مجتمعية أعمق. أمّا اليوم الرياضي فقد شجّع العمل الجماعي والعزيمة، ما سمح للطلاب بالمشاركة في أنشطة بدنية مصممة لتعزيز الإدماج وجودة الحياة.

ومن أكثر المبادرات تأثيرًا، فعالية "يوم في حياة طفلي"، وهي تجربة فريدة أتاحت للآباء فرصة الانخراط في عالم أطفالهم، والتعرف على تحدياتهم اليومية وإنجازاتهم وتطلعاتهم. وقد عززت هذه المبادرة مشاركة الأسرة وفهمها، مسلطة الضوء على أهمية دور المجتمع الداعم في نمو الطفل.



بالإضافة إلى هذه الفعاليات، ساهم بنك الشارقة بفخر في تكريم الطلاب وتمكينهم من خلال جوائز مرموقة أشادت بجهودهم الكبيرة وتفانيهم:

- **شهادات ASDAN** – تقديرًا لالتزامهم بالتعلم والتطور.
- **جائزة الشيخة لطيفة** – تكريمًا للمواهب المتميزة والتقدم.
- **فرص التدريب المهني** – التي تزوّد الطلاب بخبرة عملية لتعزيز استقلاليتهم وفرصهم المهنية.

جمعية ساعد: تعزيز السلامة المرورية وجودة حياة المجتمع

في إطار التزامه بالمسؤولية الاجتماعية والسلامة العامة، يواصل بنك الشارقة تعزيز شراكته مع **وزارة الداخلية - جمعية ساعد**، لدعم التوعية بالسلامة المرورية والمبادرات الإنسانية في مختلف أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة. في عام ٢٠٢٤، قدّم البنك تبرعات لدعم برامج رئيسية تهدف إلى تعزيز السلامة المرورية، تشجيع سلوكيات القيادة المسؤولة، وتقديم الدعم اللازم للمجتمعات الهشة.

حملات التوعية المرورية

من أبرز محاور اهتمام هذا التعاون حملات التوعية المرورية، التي تضطلع بدور أساسي في تثقيف السائقين وتعزيز ممارسات السلامة المرورية. على امتداد السنة، دعم بنك الشارقة عددًا من المبادرات، نذكر من بينها:

- **القيادة الآمنة لمستخدمي الدراجات** - سلامة قيادة الدراجات النارية، تشجيع استخدام المعدات الواقية، وتثقيف راكبي الدراجات حول ممارسات القيادة المسؤولة.
- **"قيادة بدون هاتف"** - رفع مستوى الوعي حول مخاطر التشتت أثناء القيادة وتشجيع سلوكيات مرورية أكثر أمانًا.
- **"صيف بلا حوادث"** - حث السائقين على إجراء عمليات صيانة دورية لمركباتهم للحد من حوادث الطرق.
- **"العودة إلى المدرسة"** - تعزيز سلامة الطلاب عبر زيادة الدورات المرورية وجلسات التوعية لضمان سلامة التنقل من المدرسة وإليها.

إلى جانب السلامة المرورية، كان لبنك الشارقة دور فاعل في المبادرات الإنسانية التي تقودها جمعية ساعد. قدمت **المبادرة الرمضانية الخيرية** دعمًا أساسيًا للأسر المحتاجة، معززة التزام البنك بالرعاية الاجتماعية والتنمية المجتمعية. كما ساهم البنك في **يوم زايد للعمل الإنساني**، وهو عبارة عن فعالية سنوية مهمة يُخصّص ريعها لبرامج الدعم التي يقدمها الهلال الأحمر في إطار تعزيز مبادرات التعليم والرعاية الصحية والدعم المجتمعي.





التعامل مع مؤسسات أكاديمية

كلية كولومبيا للأعمال

في عام 2024، استضاف بنك الشارقة طلاب السنة الثانية في ماجستير إدارة الأعمال من كلية كولومبيا للأعمال، وقدمت لهم في هذا الإطار رؤى متعمقة حول المشهد المصرفي على مستوى المنطقة ومبادرات البنك الاستراتيجية. وخلال جولتهم المهنية التي استمرت أسبوعاً في دولة الإمارات العربية المتحدة، التقى 26 طالباً من دفعة 2024 في ماجستير إدارة الأعمال مع قيادة البنك في مقره الرئيسي بالشارقة، حيث تسنى لهم الاحتكاك المباشر بواقع الممارسات المصرفية في المنطقة.

وكانت هذه الزيارة جزءاً من دورة الانغماس العالمي التي تقدمها كلية كولومبيا للأعمال، والتي تُعزز فهم الطلاب وإدراكهم للأسواق العالمية. أما أبرز ما تضمنته هذه الدورة فكان النقاش التفاعلي مع الرئيس التنفيذي لبنك الشارقة، محمد خديري، حيث استكشف الطلاب الاختلافات بين الخدمات المصرفية على مستوى المنطقة وعلى مستوى العالم، واستراتيجية نمو البنك، والتحديات التي تواجه القطاع. كما خاضوا نقاشات عميقة مع السيد هايف نركيزيان، مدير عمليات الدمج والاستحواذ والهيكلية للمجموعة، وهو كذلك من خريجي كلية كولومبيا للأعمال.

الجامعة الأمريكية في الشارقة (AUS): خطط لعام 2025

في عام 2025، سيعزز بنك الشارقة التزامه بالتعليم والتطوير المهني من خلال شراكة استراتيجية مع الجامعة الأمريكية في الشارقة. تهدف هذه المبادرة إلى تزويد الطلاب بالمعارف المالية الأساسية، وبرؤى متعمقة عن القطاع، وبفرص عمل، ما يضمن استعدادهم بشكل جيد لتغيرات القطاع المالي.

وفي إطار هذه المبادرة، سيقدم بنك الشارقة فرصاً للإرشاد والتدريب العملي والتدريب لطلاب الجامعة الأمريكية في الشارقة، ما يساعدهم على خوض المسارات المهنية، تطوير مهاراتهم القيادية، واكتساب خبرة عملية في ما خص توجّهات القطاع.

رعاية منتدى الشارقة للاستثمار 2024

في عام 2024، أعاد بنك الشارقة تأكيد التزامه بالتنمية الاقتصادية عبر رعايته للدورة السابعة من ملتقى الشارقة للاستثمار، وقد ساهم بمبلغ 450,000 درهم لدعم ريادة الأعمال والاستدامة والابتكار المالي. وتعزز هذه الرعاية دور البنك في دفع عجلة نمو الأعمال، دعم فرص الاستثمار، وتشجيع التنوع الاقتصادي في المنطقة. من خلال مشاركته في جلسات التواصل ومبادرات الريادة الفكرية، يواصل بنك الشارقة تأثيره على النقاشات المتعلقة بالخدمات المصرفية المسؤولة، التمويل المستدام، ومستقبل الابتكار في مجال الأعمال.



الفنّ ومبادرات الإدماج: الإشادة بالمواهب وتمكين التعبير

بالنسبة إلينا في بنك الشارقة، ليس الفنّ مجرد خيار جمالي، بل هو تعبير قوي عن المرونة والإبداع والشمول. ويعتزّزّ البنك باقتناء وعرض أعمال فنية من إبداع أصحاب الهمم، كما يحرص على ألاّ يتمّ تقدير مواهبهم وحسب، بل كذلك تكريمها والاحتفاء بها في مقره الرئيسي. ويُمكن اعتبار هذه الأعمال الفنية تذكيرًا دائمًا بالقوة والمثابرة والبراعة الفنية، ما يعزز التزام البنك الراسخ بالتنوع والتمكين والتقدير الثقافي.

من بين الأمثلة المؤثرة بشكل خاص، القطعة الفنية المعروضة في المقر الرئيسي لبنك الشارقة، والتي أبدعها فنان تغلّب على صعوبات جسدية كبيرة. وقد أثارت هذه اللوحة مشاعر عميقة وإعجابًا كبيرًا، مجسدة الإبداع والعزيمة غير المحدودين لدى البشر. لا تقتصر روعة هذه الأعمال الفنية على جمالها البصري وحسب، بل إنها تحمل في طياتها دلالات شخصية وجماعية عميقة، بحيث تُلهم الموظفين والزوار على حد سواء.

دعم تراث الشارقة



يرتبط بنك الشارقة ارتباطًا راسخًا بالتراث الثقافي والفني للشارقة، وهو يتجلى في التزامه بالحفاظ على تقاليد الإمارة وتعبيراتها الفنية وهويتها التاريخية، والاحتفاء بها.

رمز للتراث: شعار بنك الشارقة الأصلي على شكل نخلة

لطالما كان التراث في صميم هوية بنك الشارقة، ويتجسد ذلك خير تجسيد في شعاره الأصلي على شكل النخلة، رمز الازدهار والصمود والجذور الثقافية العريقة في التاريخ الإماراتي. وتُعدّ النخلة منذ القدم مصدرًا للحياة والرزق والقوة الاقتصادية بالنسبة إلى شعب الإمارات، ما يجعل منها شعارًا دائمًا لتقاليد البلاد.

شارع البنوك: إرث مالي وثقافي قيّم

باعتباره واحدًا من أقدم المؤسسات المالية وأكثرها أهمية تاريخيًا في إمارة الشارقة، كان بنك الشارقة جزءًا من تطور شارع البنوك، المنطقة التي لطالما كانت مركزًا للتجارة والثقافة على مستوى الإمارة. ولا تزال هذه المنطقة، التي كانت تضم أقدم المؤسسات المالية في الشارقة، معلمًا بارزًا في مسيرة التحول الاقتصادي والاستمرارية التاريخية. كما يعزز وجود بنك الشارقة في هذا الموقع التاريخي الهام دوره الثابت في المشهد المالي والثقافي للإمارة، والذي يربط بين الماضي والحاضر.



(الوصف: حصن الشارقة الذي أُعيد بناؤه في تسعينيات القرن الماضي، وسط مبنيين في شارع البنوك.
المصدر: مدونة "ذا كالتشريست" (6 مايو 2014) - "شارع البنوك والمنطقة التراثية في الشارقة"



النهوض بالفنّ والتعبير الثقافي

إنّ بنك الشارقة ملتزم كذلك بالاحتفاء بالتراث الفني ودعمه، لا سيما من خلال اقتناء وعرض الأعمال الفنية ذات الطابع الإسلامي والإماراتي. ويعتزّ البنك بعرض أعمال من الفن الإسلامي في مكاتبه، تبرز فيها فنون الخط العربي المتقنة، والأنماط الهندسية، والزخارف التقليدية التي تعكس التقاليد الفنية الغنية للمنطقة. تُذكر هذه الأعمال الفنية بدور الشارقة العريق كعاصمة ثقافية، كما تعزّز حرص البنك على الحفاظ على الفنون المحلية والنهوض بها.



60 الحوكمة والأعمال التجارية الأخلاقية

62 مجلس الإدارة والحوكمة

67 أخلاقيات العمل والامتثال

70 الخصوصية والأمن السيبراني

71 إدارة مخاطر الأمن السيبراني

72 استمرارية الأعمال

74 الملحق

الحوكمة والأعمال التجارية الأخلاقية

8 DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



16 PEACE, JUSTICE
AND STRONG
INSTITUTIONS



مجلس الإدارة والحوكمة

73%

من أعضاء مجلس الإدارة مستقلون

يتبع بنك الشارقة مبادئ الحوكمة المؤسسية الفعالة كإحدى الركائز الأساسية لنجاح أعماله، بما يضمن الشفافية والمساءلة واتخاذ القرارات القائمة على أسس أخلاقية. ويخضع هيكل الحوكمة لإشراف مجلس الإدارة الذي يضطلع بدور محوري في تحديد توجه البنك الاستراتيجي، وخطة إدارة المخاطر، وآلية تعزيز الأداء بشكل عام.

يرأس مجلس الإدارة سمو الشيخ محمد بن سعود القاسمي الذي لا يشغل أي منصب تنفيذي في الإدارة العليا. ويضم المجلس 11 عضواً غير تنفيذي، من بينهم 8 أعضاء مستقلين، ما يعكس التزام البنك الراسخ بالحوكمة الرصينة والرقابة الشفافة. كما يشمل أعضاء المجلس امرأة واحدة، في خطوة تعبر عن تمسك البنك بمبدأ التنوع والشمولية.

يتمتع أعضاء المجلس بخبرة واسعة في مختلف القطاعات والمناطق الجغرافية، ومنها دول الخليج وأوروبا وآسيا، ما يُثري عملية اتخاذ القرارات بتعدد وجهات النظر. ويحرص المجلس على التطرق باستمرار إلى قضايا الحوكمة، حيث عقد 6 اجتماعات خلال عام 2024.

ولتعزيز دوره الإشرافي، أنشأ البنك ثماني لجان متخصصة تابعة لمجلس الإدارة، تتولى كل منها مسؤولية متابعة جانبٍ محددٍ من الاستراتيجية والعمليات. وتنهض هذه اللجان بدور حيوي في ضمان الامتثال لمعايير الحوكمة والمتطلبات التنظيمية، ودفع عجلة النجاح على المدى الطويل.





ترشيحات وتعيينات مجلس الإدارة

يعتمد البنك في آلية اختيار أعضاء اللجان وتعيينهم على معايير متكاملة لا تقتصر على الكفاءة المهنية وغياب تضارب المصالح، بل تشمل أيضاً الاستقلالية، والتنوع، والشمولية، بما يضمن عملية ترشيح قائمة على النزاهة والكفاءة.

تنص لائحة لجنة المجلس للتعويضات، والمكافآت، والترشيحات على وجوب تشكيلها من ثلاثة أعضاء على الأقل من غير التنفيذيين أو المستقلين، بما يضمن تنوع وجهات النظر ويحول دون التأثير غير المبرر. كما يتم استبعاد رئيس مجلس الإدارة من عضوية هذه اللجنة لضمان الحياد التام، ويُعيّن المجلس رئيساً مستقلاً للجنة يتمتع بخبرة راسخة في القيادة الحكيمة والرقابة الموضوعية. وتتوافق فترة عمل اللجنة مع فترة عمل مجلس الإدارة، ما من شأنه تعزيز الاستمرارية والاتساق في ممارسات الحوكمة. وانطلاقاً من إدراكه لأهمية المساهمات القيمة التي يقدمها أعضاء اللجان، يمنح مجلس الإدارة تعويضات عادلة تُجسّد قيمة الجهد المبذول وتُعزّز ثقافة الإخلاص والتفاني.

المكافآت

تتولى لجنة المجلس للتعويضات، والمكافآت، والترشيحات مسؤولية الإشراف على سياسات المكافآت في البنك، بما يضمن العدالة والشفافية والامتثال للمعايير المهنية في القطاع المصرفي. وتهدف هيكليات التعويضات إلى استقطاب أصحاب المواهب والاحتفاظ بهم، من دون الإخلال بممارسات الحوكمة والمتطلبات التنظيمية.

يحدّد **الرئيس التنفيذي** تعويضات أعضاء فريق الإدارة العليا المُستندة إلى الأداء، تحت إشراف لجنة المجلس للتعويضات، والمكافآت، والترشيحات. كما يتم **تحفيز المدراء التنفيذيين بشكل مباشر على الالتزام بمفهوم الاستدامة**، لدمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عملية اتخاذ القرارات والنتائج التشغيلية. كما تحرص لجنة المجلس للتعويضات، والمكافآت، والترشيحات على التنسيق مع اللجان الأخرى لضمان امتثال الإفصاحات المتعلقة بالمكافآت في البيانات المالية للمعايير التنظيمية.

وحفاظاً على أعلى مستويات الشفافية، تتمتع اللجنة بصلاحيّة الوصول إلى أيّ مستندات لازمة، وطلب المعلومات من أي قسم من أقسام البنك. كما يتم توجيه جميع الطلبات كتابياً، لضمان الشفافية والمساءلة في التدقيقات الخارجية أو مراجعات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

دور مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية تحديد التوجّه الاستراتيجي للبنك، وضمان مواعمة أهداف الأعمال والنتائج المالية وسياسات إدارة المخاطر مع الرؤية العامة. كما يمنح الموافقة على الاستراتيجيات الرئيسية والسياسات والأطر العامة للمخاطر، ويتولى في الوقت ذاته الإشراف على الأداء التشغيلي وضمان الامتثال التنظيمي.

وبالإضافة إلى دوره الإشرافي، يتابع المجلس عن كثب التزامات البنك في مجال الاستدامة، حيث يخصص 20% من اجتماعاته لمناقشة القضايا المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات أو العمل المناخي، مما يؤكّد على دوره الجوهرى في تحديد توجّه البنك نحو الممارسات المصرفية المسؤولة. كما يتمتّع المجلس بالصلاحية المطلقة لحسم اعتماد السياسات المرتبطة بالاستدامة، ويعتزم خلال الفترة المقبلة مراجعة استراتيجية الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بهدف تحديد مؤشرات أداء واضحة تضمن التوافق على المدى الطويل مع أفضل الممارسات العالمية.

تفويض المسؤولية

صحيح أنّ مجلس الإدارة يحدّد التوجّه الاستراتيجي، إلا أنه يُفوّض تنفيذ هذا التوجّه إلى فريق الإدارة العليا، بما يضمن اتساق العمليات اليومية مع أهداف البنك والأطر التنظيمية المعتمدة. ويضع المجلس سياسات حوكمة تتناسب مع حجم المخاطر التي يواجهها، ويحدّد آلية مُمنهجة لاختيار أعضاء الإدارة العليا، بما في ذلك رؤساء إدارة المخاطر، والامتثال، والتدقيق الداخلي.

كما يحرص المجلس على أن تعكس جميع التعيينات رؤية البنك طويلة المدى، بما يشمل تخطيط التعاقب الوظيفي على مستوى الإدارة العليا. يمكن الرجوع إلى تقرير الحوكمة المؤسسية للاطلاع على المزيد من التفاصيل عن عمليات التفويض.



لجان الإدارة

صحيح أن الإشراف على الأداء العام للبنك واستراتيجيته الشاملة ينضوي ضمن مسؤوليات مجلس الإدارة ولجانه، إلا أن الإدارة العليا تتولى تنفيذ الرؤية الاستراتيجية بشكل فعال من خلال لجان الإدارة المتخصصة.

فقد أنشأ بنك الشارقة 10 لجنة إدارة، لكل منها هيكل تنظيمي واضح ومسؤوليات وصلاحيات محدّدة، حيث تركز كل لجنة على جانبٍ معيّن من جوانب الأعمال، فتُترجم الأهداف الاستراتيجية التي يضعها المجلس إلى خطط عملية تنفّذها الإدارات المعنية.

كما تتولّى هذه اللجان مراجعة الأداء التشغيلي والمخاطر المحتملة بصورة منتظمة، وترفع تقاريرها إلى الإدارة العليا واللجان المختصة التابعة لمجلس الإدارة، بما يُعزّز الشفافية ويسهّل عملية اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة والمجلس. وإلى جانب تقييم الأداء وإدارة المخاطر، يُعتبر الامتثال التنظيمي في جميع الأوقات أحد الأهداف الجوهرية لهذه اللجان.





تدريب أعضاء مجلس الإدارة

يواصل بنك الشارقة التزامه الثابت بدعم التطوير المهني لأعضاء مجلس الإدارة، حيث شاركوا في عام 2024 في دورتين تدريبيتين محوريتين تناولتا مواضيع الحوكمة والاستدامة.

كما شارك تسعة أعضاء في دورة تدريبية عن إدارة العلاقات مع العملاء، فاکتسبوا فهماً عميقاً للتفاعلات مع العملاء ونهج إدارة المخاطر. كما شاركت السيدة أروى العويس، إحدى أعضاء مجلس الإدارة، في حلقة نقاش حول فعالية لجان التدقيق من تنظيم جمعية المدققين الداخليين في دولة الإمارات، وحضرت دورة تدريبية عن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في مقر مجموعة "بيئة"، مما يؤكد على دور المجلس في دعم مبادرات الاستدامة.

تُساعد هذه الدورات التدريبية المجلس على مواكبة أفضل الممارسات العالمية، والتطورات التنظيمية، والاتجاهات الحديثة في مجال الحوكمة.

تقييم أداء مجلس الإدارة

تماشياً مع المتطلبات التنظيمية، يُجري المجلس سنوياً تقييماً شاملاً لأدائه وأداء لجانته، بهدف تحسين نهج الحوكمة بشكل مستمر. ويسهم هذا التقييم في تعزيز الرقابة الفعالة وضمان مواءمة ممارسات الحوكمة لأهداف البنك الاستراتيجية. وقد أُكِّد التقييم الأخير على كفاءة المجلس في الإشراف على أنظمة الرقابة الداخلية ودوره الفاعل في ترسيخ ثقافة مؤسسية قائمة على الشفافية. كما أبرز التقييم العلاقة البناءة بين المجلس والإدارة العليا، حيث تُسهم في إعداد تقارير دقيقة واتخاذ قرارات مستنيرة.

أخلاقيات العمل والامتثال



تُجسّد النزاهة والشفافية والحوكمة الأخلاقية جوهر الثقافة المؤسسية في بنك الشارقة الذي يلتزم بأعلى معايير مسؤولية الشركات من خلال تطبيق سياسات فعّالة وآليات رقابة متينة تضمن الامتثال لجميع الأنظمة المعمول بها، ومكافحة الجرائم المالية، وتعزيز بيئة عمل قائمة على السلوك الأخلاقي.

من خلال السياسات الصارمة، والتدقيقات المستقلة، وإجراءات الامتثال، والدورات التدريبية للموظفين، يحول بنك الشارقة دون الفساد، وتضارب المصالح، والممارسات غير الأخلاقية، مؤكداً التزامه الكامل بالامتثال التنظيمي والنزاهة المالية.

الرقابة على الامتثال

تقوم حوكمة بنك الشارقة على هيكل منظم يضمن الرقابة الصارمة على الامتثال التنظيمي. ويتولى مجلس الإدارة وضع سياسات فعّالة تتماشى مع المتطلبات التنظيمية وأنظمة حماية العملاء والمعايير الأخلاقية ليتم تحويلها إلى إرشادات تشغيلية يومية للموظفين، بما يضمن دمج إجراءات الامتثال في كل جانب من جوانب العمليات المصرفية.

ومن جهتها، تُشرف الإدارة على نشر هذه السياسات وتنفيذها ومتابعتها بشكل فعّال، فيما تقع على عاتق مدراء الأقسام والفروع مسؤولية نقل متطلبات الامتثال إلى فرقهم. ويتم الإبلاغ عن المخاوف والانتهاكات على الفور لاتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة. كما يتم إجراء تدقيقات داخلية مستقلة لتقييم مستويات الامتثال، ورصد الفجوات، واقتراح التحسينات. بالإضافة إلى ذلك، يخضع الموظفون لدورات تدريبية منتظمة تساعد على اتخاذ القرارات بشكل أخلاقي، ويطلب منهم توقيع "إقرار قطعي بالالتزام بالسياسات والإجراءات" سنوياً، لتأكيد امتثالهم لكافة الأنظمة والسياسات الداخلية. وقد ساهم هذا النهج الشامل في الحفاظ على نزاهة البنك، وترسيخ الثقة المتبادلة بينه وبين جميع أصحاب المصلحة.

مدونة قواعد السلوك

يُعَدُّ السلوك الأخلاقي من المرتكزات الجوهرية التي تقوم عليها الثقافة المؤسسية في بنك الشارقة. وتُحدد **مدونة قواعد السلوك المهني وأخلاقيات العمل** مبادئ **العدالة والمساءلة والاحترام** داخل المؤسسة، لضمان التزام الموظفين وفريق الإدارة والشركاء الخارجيين بأعلى معايير النزاهة المهنية.

يُهيئُ البنك بيئة عمل مريحة تحترم التنوع والشمولية، حيث يُعامل جميع الموظفين والعملاء بعدالة واحترام. ولا مكان للتمييز أو التحرش أو أي تصرف غير أخلاقي في عملياته. ويمتد هذا الالتزام ليشمل **الموردين والمتعاقدين والشركاء**، حيث يطبق البنك مبادئه وقيمه الجوهرية على جميع علاقاته مع الأطراف الخارجية.

في عام 2024، لم يتم تسجيل أي حالة تمييز في البنك أو فروعهم ضد موظف أو عميل أو أي طرف آخر، مما عزز مكانة البنك بصفته مؤسسة مرموقة تتبنى أعلى المعايير الأخلاقية في كافة تعاملاتها.

تضارب المصالح

حفاظاً على أعلى مستويات الشفافية والحياد، يطبق بنك الشارقة سياسة صارمة بشأن تضارب المصالح، بما يتماشى مع نظام الحوكمة المؤسسية ومعايير حماية المستهلك الصادرين عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

يُلزم البنك الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالإفصاح الفوري عن أي مصلحة شخصية أو مالية قد تؤثر على حيادهم وموضوعيتهم في التعاملات المهنية. وتشمل هذه السياسة كافة جوانب العمليات المصرفية، بما فيها اتخاذ القرارات، وإجراء المعاملات، وإدارة العلاقات مع العملاء، والتخطيط الاستراتيجي.

في حال وجود تضارب محتمل، يجب على الموظف إبلاغ الإدارة مباشرة، حيث إنّ التعذر عن إبلاغها يُشكّل انتهاكاً خطيراً للسياسات الداخلية. ويشمل نموذج "الإقرار القطعي بالالتزام بالسياسات والإجراءات" الذي يوقعه جميع الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة سنوياً، إقراراً صريحاً بهذا الالتزام.

من خلال تعزيز الشفافية والمساءلة في كافة المسائل المالية والتشغيلية، يضمن البنك اتخاذ قرارات مُنصفة ومحيدة تصبّ في مصلحة جميع أصحاب المصلحة.

صفر

لم يتم تسجيل أي حالة فساد أو رشوة

مكافحة الفساد والرشاوى

أدرج بنك الشارقة بنوداً صارمة لمكافحة الفساد والرشاوى في مدونة قواعد السلوك، تأكيداً على التزامه الراسخ بأخلاقيات العمل، حيث يُحظر على الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة والأطراف الخارجية تقديم أو طلب أو قبول أي رشوة أو هدية أو خدمة قد تؤثر على قرارات العمل.

ينبغي أن يفصح الموظفون عن جميع الهدايا والخدمات ذات الطابع المهني ويبلغوا عن أي محاولة للتأثير غير المشروع على قراراتهم. كما يطبق البنك إجراءات صارمة للرقابة الداخلية ويُجري مراجعات منتظمة لرصد الممارسات الفاسدة ومنعها. ويخضع الموظفون لدورات تدريبية تخوّلهم فهم القوانين المتعلقة بمكافحة الرشاوى وإدراك دورهم في التمسك بمعايير البنك الأخلاقية.

الإبلاغ عن المخالفات والسلوك غير الأخلاقي

يُعزز بنك الشارقة ثقافة قائمة على الشفافية والمساءلة من خلال تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن السلوك غير الأخلاقي بدون الخوف من أي أعمال انتقامية. ويتيح نظام الإبلاغ السري للموظفين رفع مخاوفهم بدون الإفصاح عن هويتهم عبر قنوات مباشرة مع الإدارة العليا (بالبريد الإلكتروني، أو الهاتف، أو اللقاء الشخصي).

تشمل المواضيع التي يمكن الإبلاغ عنها الاحتيال المالي، والتداول بناءً على معلومات داخلية، والانتهاكات التنظيمية، وغسيل الأموال، وأي أنشطة مشبوهة أخرى. ويحرص البنك على حماية المبلغين والحفاظ على سرّيتهم، لضمان إجراء تحقيق شامل في كل بلاغ. كما يحمي الموظفين الذين يبلغون عن المخالفات بحسن نية من أي أعمال انتقامية، في حين أنّ البلاغات الخاطئة أو التي تتم بسوء نية تُعرض صاحبها لإجراءات تأديبية.

مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب

يتبنّى بنك الشارقة سياسة عدم التسامح مع أنشطة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، حيث يمثل للمرسوم بقانون اتحادي رقم 20 لسنة 2018 وقرار مجلس الوزراء رقم 10 لسنة 2019 وما تبعهما من تحديثات. وتفرض هذه القوانين متطلبات صارمة على المؤسسات المالية، من ضمنها تقييم المخاطر، والعناية الواجبة، ومراقبة المعاملات، بهدف رصد الجرائم المالية ومنعها.

يشمل إطار مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب إجراءات العناية الواجبة للتحقق من هوية العملاء، وأنظمة مراقبة المعاملات المالية، وآليات الإبلاغ الفوري عن الأنشطة المشبوهة إلى الجهات الرقابية المختصة. كما يمثل البنك لتعميم المصرف المركزي رقم 3090 لسنة 2021، لدعم الضوابط الرقابية الداخلية وتطبيق نهج استباقي في مكافحة الجرائم المالية. ويخضع جميع الموظفين إلى دورات تدريبية إلزامية عن مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، لتزويدهم بالأدوات والمعارف اللازمة لرصد الأنشطة المالية غير المشروعة ومنعها بشكل فعّال.



الخصوصية والأمن السيبراني



في ظلّ تطور الخدمات المصرفية الرقمية، تتصدّر أنظمة حماية البيانات والأمن السيبراني قائمة أولويات بنك الشارقة، حيث يحرص على حماية البيانات الشخصية والمالية الخاصة بالعملاء والموظفين وأصحاب المصلحة بالاعتماد على سياساته الصارمة، وبنيته التحتية الرقمية الآمنة، وأنظمتها الفعّالة لرصد التهديدات السيبرانية بشكلٍ مستمرّ.

سياسات حماية البيانات

يتّبع بنك الشارقة إطاراً شاملاً لحماية البيانات بما يضمن التعامل مع معلومات العملاء والموظفين بأعلى مستويات الأمان والسرية. وتُحدّد سياسة خصوصية البيانات والمعلومات الشخصية الحساسة إجراءات دقيقة لجمع البيانات الشخصية ومعالجتها وحفظها والإفصاح عنها بما يتماشى مع القوانين المحلية والدولية.

يتم تخزين جميع البيانات التي يجمعها البنك داخل دولة الإمارات في بيئة آمنة ومحمية ومدعومة بنظام نسخ احتياطي، لمنع الوصول غير المصرح به إليها وتعديلها وتسريبها. كما يُقدّم للعملاء معلومات واضحة وشفافة عن طريقة استخدام بياناتهم ومشاركتها ليتمكّنوا من اتخاذ قرارات مستنيرة.

تماشياً مع قوانين حماية البيانات في دولة الإمارات وتعليمات المصرف المركزي، طبّق البنك ضوابط أمنية متعددة الطبقات تشمل بروتوكولات التشفير، وقيود الوصول، وأنظمة منع تسريب البيانات، وقنوات التواصل الآمنة. ويخضع الموظفون والأطراف المتعاقدة مع البنك لدورات تدريبية إلزامية عن حماية البيانات، لضمان الالتزام بأفضل الممارسات في التعامل مع المعلومات السريّة.

إدارة مخاطر الأمن السيبراني

نظراً لتزايد التهديدات السيبرانية، وضع بنك الشارقة استراتيجية استباقية للأمن السيبراني تشمل تقييم المخاطر، والمراقبة في الوقت الفعلي، والاستجابة السريعة. وتحدد سياسة مراقبة أمن المعلومات وإدارة الحوادث نهج البنك في رصد المخاطر السيبرانية ومنعها ومعالجتها بفعالية.

ولتعزيز مرونته الرقمية، اعتمد البنك أنظمة إدارة المعلومات والأحداث الأمنية لمراقبة البنية التحتية التكنولوجية بانتظام ورصد أي نشاط مشبوه. يدعم هذا النظام فريق مختص ضمن مركز عمليات أمني يعمل على مدار الساعة لضمان الاستجابة الفورية لأي خرق محتمل.

كما يتم التأمين على كافة المعاملات المالية والخدمات المصرفية عبر المحمول والتفاعلات الرقمية من خلال أنظمة المصادقة متعددة العوامل وتقنيات التشفير المتقدمة، مما يقلص مخاطر الوصول غير المصرح به بشكل ملحوظ. تنطبق سياسات الأمن على الأطراف الخارجية أيضاً، حيث يتوجب على جميع الموردين ومزودي الخدمات والشركاء الامتثال لمعايير البنك الأمنية الصارمة. ولا يتم التعاون مع أي طرف ثالث بدون إجراء تقييم لمخاطر أمن المعلومات، فيما تشمل العقود على اتفاقيات الحفاظ على سرية البيانات وعدم الإفصاح عنها.

نحو مستقبل رقمي آمن

يولي بنك الشارقة أهمية قصوى لخصوصية البيانات والأمن السيبراني، حيث لم يتم الإبلاغ عن أي خرق للبيانات طوال سنوات عمله. ويأتي هذا الإنجاز ثمره الجهود الدؤوبة التي يبذلها البنك لتعزيز البنية التحتية السيبرانية، وتقديم البرامج التدريبية الدورية للموظفين، والامتثال التام لأفضل الممارسات العالمية. ومع تطور التهديدات الرقمية، يواصل البنك التزامه بتحسين البروتوكولات الأمنية، وتطبيق أحدث الضمانات الرقمية، والحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة في المنظومة المصرفية.

2024	2023	2022	خصوصية البيانات
0	0	0	الحالات التي تطلبت إبلاغ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بانتهاكات خطيرة للبيانات الشخصية
0	0	0	الحالات التي تطلبت إبلاغ أصحاب البيانات بانتهاكات خطيرة للبيانات الشخصية
0	0	0	الحالات التي تطلبت إبلاغ أصحاب البيانات بانتهاكات خطيرة للبيانات الشخصية

صفر



استمرارية الأعمال

يلتزم بنك الشارقة بالحفاظ على مرونته التشغيلية وضمان استمرارية أعماله لمواجهة أي أعطال أو انقطاعات محتملة. ومن خلال خطة إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، يحمي البنك عملياته وموظفيه وعملاءه، ويعزز سمعته كمؤسسة موثوقة في القطاع المصرفي.

إطار إدارة الأزمات

وضع البنك هيكلًا متكاملًا للاستجابة للحوادث بهدف تقييم الأعطال في الوقت الفعلي وإدارتها. ويستند هذا الإطار إلى أفضل الممارسات العالمية في مجال استمرارية الأعمال، ويتبع نهجاً ثلاثي المستويات:



يُطلق كل مستوى استجابة محددة مسبقاً، مما يضمن إجراءات فورية وفعالة تحدّ من تأثير الأعطال على سير الأعمال.

استمرارية الأعمال خلال فيضانات الإمارات في عام 2024

في أبريل 2024، تعرّضت دولة الإمارات إلى فيضانات غير مسبقة تسببت في تعطيل الأعمال والبنية التحتية على نطاق واسع. وعلى الرغم من الظروف المناخية القاسية، واصل بنك الشارقة عملياته بشكل كامل من دون انقطاع، بفضل التخطيط الاستباقي والدعم الفني من فريق تكنولوجيا المعلومات. فقد منح البنك الموظفين خيار العمل عن بُعد للحفاظ على سلامتهم ومواصلة تقديم الخدمات المصرفية للعملاء. ونهضت فريق تكنولوجيا المعلومات بدور فاعل في توفير الوصول الآمن عن بُعد، ومنع انقطاعات الخدمة، وضمان استمرارية المنصات المصرفية الرقمية طوال فترة الأزمة.

إجراءات التخفيف من المخاطر وخطط استمرارية الأعمال

يُراجع بنك الشارقة خطة استمرارية الأعمال بانتظام ويحسنها من خلال دمج تقييمات المخاطر ومحاكاة الأزمات. وتشمل الإجراءات الأساسية:



تحليل تأثير الأعمال الدوري
تحديد الوظائف المهمة
ونقاط الضعف
المحتملة



اختبار سيناريوهات
الأزمات والتدريب عليها
تنفيذ محاكاة للأزمات سنوياً
لتحضير الموظفين وفريق
الإدارة لمواجهة الانقطاعات
المحتملة



دعم قسم تكنولوجيا المعلومات
وتعزيز الأمن السيبراني
ضمان توافر نسخ احتياطية عن
الأنظمة الرقمية وحماية بيانات
العملاء من التهديدات
السيبرانية



تدريب الموظفين
وزيادة الوعي
توعية الموظفين بأدواره ومهامهم خلال
الانقطاعات لضمان استجابة فعّالة



إدارة مخاطر الموردين
والأطراف الثالثة
تقييم مخاطر سلاسل الإمداد
لضمان استقرار العمليات الخارجية



بنك الشارقة
Bank of Sharjah

الملحق

2024
طبعة

GRI content index			
Statement of use	Bank of Sharjah has reported in accordance with the GRI Standards for the period 1 January 2024 to 31 December 2024.		
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021		
Applicable GRI Sector Standard(s)	NA		
GRI STANDARD / OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSIONS
General disclosures			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	About Bank of Sharjah	
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	About this report	
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	About this report	
	2-4 Restatements of information	NA	
	2-5 External assurance	External assurance was not sought for this report	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	About Bank of Sharjah	
	2-7 Employees	Diversity, equity & inclusion	
	2-8 Workers who are not employees	All workers are employees	
	2-9 Governance structure and composition	Board & governance	
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	Board & governance	
	2-11 Chair of the highest governance body	Board & governance	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	Board & governance	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	Board & governance	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	Board & governance	
	2-15 Conflicts of interest	Board & governance	
	2-16 Communication of critical concerns	Board & governance	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	Board & governance	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	Board & governance	
	2-19 Remuneration policies	Board & governance	
	2-20 Process to determine remuneration	Board & governance	
	2-21 Annual total compensation ratio		Confidential information
	2-22 Statement on sustainable development strategy		Sustainability strategy is still under development
	2-23 Policy commitments	Diversity, equity & inclusion; Continuous learning & development; Business ethics & compliance; Privacy & cybersecurity; Business continuity	
	2-24 Embedding policy commitments	Board & governance	
	2-25 Processes to remediate negative impacts	Business ethics & compliance	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	Whistleblowing	
	2-27 Compliance with laws and regulations	Business ethics & compliance	
	2-28 Membership associations	About Bank of Sharjah	
	2-29 Approach to stakeholder engagement	Stakeholder engagement & materiality assessment	
	2-30 Collective bargaining agreements		Collective bargaining is prohibited in the UAE

GRI STANDARD / OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSIONS
Material topics			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	Materiality assessment	
	3-2 List of material topics	Our sustainability pillars & material topics	
Economic			
GRI 202: Market presence 2016	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	Emiratization focus	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	Business ethics & compliance	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Business ethics & compliance	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Business ethics & compliance	
Environmental			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	Energy & water management	
	302-2 Energy consumption outside of the organization	Energy & water management	
	302-3 Energy intensity	Energy & water management	
	302-4 Reduction of energy consumption	Energy & water management	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	Energy & water management	
	303-2 Management of water discharge-related impacts	Energy & water management	
	303-3 Water withdrawal	Energy & water management	
	303-4 Water discharge	Energy & water management	
	303-5 Water consumption	Energy & water management	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	GHG emissions	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	GHG emissions	
	305-4 GHG emissions intensity	GHG emissions	
	305-5 Reduction of GHG emissions	GHG emissions	
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	Waste management & circular economy practices	
	306-3 Waste generated	Waste management & circular economy practices	
	306-4 Waste diverted from disposal	Waste management & circular economy practices	
Social			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	Hiring & retention trends	
	401-3 Parental leave	Parental support & nursing provisions	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-6 Promotion of worker health	Employee well-being	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	Continuous learning & development	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Continuous learning & development	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Diversity, equity & inclusion	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	CSR	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	Responsible marketing & fair products	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Privacy & cybersecurity	