



بنك الشارقة
Bank of Sharjah

تقرير الاستدامة

إصدار عام 2025

جدول المحتويات

4	نبذة عن هذا التقرير
6	الغرض من هذا التقرير
10	كلمة الرئيس التنفيذي
12	بنك الشارقة شريككم في التقدم
14	نبذة عن البنك
17	الرسالة والرؤية والغرض والقيم
22	الالتزام بالاستدامة
28	ركائز الاستدامة والموضوعات الجوهرية لدينا
29	أبرز إنجازات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام 2025
30	الريادة البيئية
32	التمويل المستدام
34	إدارة الطاقة
37	ممارسات إدارة النفايات والاقتصاد الدائري
40	التغير المناخي وانبعاثات الغازات الدفيئة
42	المسؤولية الاجتماعية
44	التنوع والمساواة والشمول
52	التركيز على التوطين
55	المزايا الوظيفية ودعم رفاهية الموظفين
58	التعلم والتطوير المستمر
60	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها
64	تعزيز تجربة العملاء ومستوى التفاعل
66	دعم العملاء عبر الأجيال
68	الشمول المالي وإمكانية الوصول
69	التحول الرقمي
74	التسويق المسؤول والمنتجات العادلة
76	دعم المجتمعات
88	الحوكمة وأخلاقيات الأعمال
90	مجلس الإدارة والحوكمة
94	أخلاقيات الأعمال والامتثال
97	الخصوصية والأمن السبراني
99	استمرارية الأعمال
102	الملحق





01

نبذة عن هذا التقرير

الغرض من هذا التقرير

مستنداً على إرث قوي من الثقة والعلاقات المستمرة مع العملاء، يواصل بنك الشارقة تعزيز التزامه بالممارسات المصرفية المسؤولة، وإرساء قيم الاستدامة. وقد أعدَّ هذا التقرير الخاص بمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ليقدّم لأصحاب المصلحة رؤية شفافة ومتوازنة حول نهج البنك في الاستدامة، بما يشمل أولوياته، وأهدافه، وأدائه، وتوجهاته الاستراتيجية، وأثره الممتد على المدى الطويل.

وكجزء من مسيرة البنك المستمرة في إعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، يستعرض هذا التقرير أبرز التطورات والنجاحات المحققة خلال عام 2025. كما يسلط الضوء على جهود البنك الحثيثة لمواجهة التحديات المناخية، وتوسيع نطاق التمويل المستدام، وتعزيز الأثر الاجتماعي، وترسيخ ممارسات الحوكمة الرشيدة. ويعكس التقرير بوضوح مواءمة أعمال البنك مع الأطر الوطنية والدولية للاستدامة، بما في ذلك طموحات دولة الإمارات العربية المتحدة لتحقيق الاستدامة والحياد المناخي، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

نطاق التقرير ومعايره

يُقدّم هذا التقرير لمحة شاملة عن الأنشطة المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) في بنك الشارقة من 1 يناير 2025 إلى 31 ديسمبر 2025. ويتضمن التقرير بيانات ومعلومات من كافة فروعنا ومكاتبنا في دولة الإمارات العربية المتحدة، ليقدّم نظرة شاملة لجهودنا في مجال الاستدامة. وحيثما أمكن، تم إدراج البيانات التاريخية لإجراء مقارنات سنوية ورصد معدلات التقدم.

ونلتزم في إفصاحاتنا الخاصة بمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وبأطر إعداد التقارير المحلية والدولية، وذلك ضماناً للشفافية والتوافق مع أفضل الممارسات العالمية. وقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والدليل الإرشادي للإفصاح عن ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية للشركات المدرجة الصادر عن سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX)، حيث تُدرج أسهمنا. كما استندت إفصاحاتنا إلى أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة بما يعكس مساهمتنا في تحقيق أهداف الاستدامة العالمية.



توسيع نطاق تقرير 2025

استكمالاً لتقاريرنا السابقة، تأتي نسخة عام 2025 بنطاق أوسع، حيث شملت إفصاحات إضافية وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، مما يقدم سرداً أكثر تفصيلاً وشمولاً لأدائنا في مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ويعكس هذا التطوير التزامنا الراسخ بالشفافية، والتحسين المستمر في صياغة تقارير الاستدامة، بما يضمن تزويد أصحاب المصلحة برؤية أكثر وضوحاً وعمقاً لمبادراتنا البيئية والاجتماعية وممارسات الحوكمة.

الاعتماد

لقد اعتمدنا مسار المراجعة والاعتماد الداخلي لهذا التقرير لضمان جودة ودقة المعلومات الواردة فيه.

التواصل

نرحب بآرائكم واستفساراتكم حول هذا التقرير، يُرجى التواصل مع فريقنا عبر:

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

لمزيد من المعلومات حول مبادراتنا في مجال الاستدامة، وللاطلاع على التقارير السابقة، يرجى زيارة [صفحة تقارير الاستدامة على موقعنا الإلكتروني](#).

كلمة الرئيس التنفيذي

في عام 2025، واصل بنك الشارقة ترسيخ مكانته من خلال إظهار مستوى عالٍ من المرونة المؤسسية، والانضباط في التنفيذ، والتركيز الراسخ على تحقيق قيمة مستدامة طويلة الأجل لكافة أصحاب المصلحة. وعلى مدار العام، قمنا بتعزيز الأسس الجوهرية لأعمالنا، ورفع كفاءتنا التشغيلية، والمضي قدماً في تنفيذ أولوياتنا الاستراتيجية، وذلك في ظل بيئة اقتصادية وتنظيمية متغيرة ومتسارعة.

وقد أكد هذا العام مجدداً قناعتنا بأن الاستدامة تُعد ركيزة أساسية من ركائز العمل المصرفي الرشيد والمتطلع إلى المستقبل. إذ باتت اعتبارات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) تؤدي دوراً محورياً ومنتامياً في توجيه كيفية إدارة المؤسسات المالية للمخاطر، وتخصيص الموارد ورأس المال، والحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة. وانطلاقاً من ذلك، يلتزم بنك الشارقة بترسيخ هذه المبادئ بشكل منهجي في كافة عملياته، وأطر اتخاذ القرار، واستراتيجيته بعيدة المدى.

وخلال عام 2025، واصلنا تحقيق تقدم ملموس في توسيع نطاق أنشطة التمويل المستدام، وتعزيز أطر الحوكمة المؤسسية، وتدعيم قدراتنا في مجال إدارة المخاطر، وتعكس هذه الجهود التزامنا الراسخ بمبادئ الصيرفة المسؤولة، ودورنا الفاعل في دعم الأجندة الوطنية للاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة، ولا سيما فيما يتعلق بالتحول نحو اقتصاد أكثر تنوعاً وشمولاً وقدرة على الصمود.

ويظل رأس المال البشري في صميم نجاحنا واستمراريتنا. إذ يواصل موظفونا، بما يتمتعون به من احترافية عالية وتفانٍ والتزام، الإسهام في دفع أداؤنا وتعزيز مسيرة التحول التي يشهدها البنك. ونؤكد التزامنا الراسخ بتوفير بيئة عمل شاملة ومحفزة، تعزز ثقافة التعلم المستمر، وترسخ مبادئ المساءلة، وتشجع على التعاون، مع إعطاء أولوية خاصة لرفاه الموظفين وتنمية قدراتهم.

» خلال عام 2025، واصلنا تحقيق تقدم ملموس في توسيع نطاق أنشطة التمويل المستدام، وتعزيز أطر الحوكمة المؤسسية، وتدعيم قدراتنا في مجال إدارة المخاطر.

كما تظل الشفافية والحوكمة الرشيدة من الدعائم الأساسية التي تستند إليها جميع أنشطتنا. ونحن على يقين بأن بناء الثقة والحفاظ عليها يتحققان من خلال الاتساق والوضوح والقيادة المسؤولة. ومن هذا المنطلق، نواصل تعزيز آليات الإشراف على ممارسات الاستدامة، وتطوير مستويات الإفصاح، بما يضمن تزويد أصحاب المصلحة برؤية شاملة ومتوازنة حول أداؤنا، والتحديات التي نواجهها، وأولوياتنا المستقبلية.

ويجسد هذا التقرير الخاص بالاستدامة (ESG) التزامنا المستمر بمبادئ المساءلة والتحسين المتواصل. وقد تم إعداده وفقاً لأفضل المعايير الدولية المعترف بها، وبما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية المحلية، ليقدم عرضاً متكاملًا لأداؤنا ومبادراتنا في مجال الاستدامة خلال عام 2025.

وبالنظر إلى المستقبل، سنواصل العمل على تعميق دمج مبادئ الاستدامة في مختلف أنشطة البنك، وتطوير إطار التمويل المستدام، وتعزيز جاهزيتنا لاستشراف المخاطر والفرص الناشئة والتعامل معها بكفاءة ومرونة. ونتطلع إلى المرحلة المقبلة بثقة راسخة في استراتيجيتنا، والتزام ثابت بتحقيق قيمة مستدامة طويلة الأجل.

وفي الختام، أتقدم بخالص التقدير والامتنان لموظفينا على جهودهم المخلصة، ولعملائنا ومساهميننا على ثقتهم المستمرة، ولشركائنا على تعاونهم البناء. ونتطلع، معاً، إلى مواصلة ترسيخ دعائم بنك الشارقة وتعزيز إسهامه الإيجابي في خدمة المجتمعات والاقتصادات التي نعمل ضمنها.

محمد خديري

الرئيس التنفيذي

02

بنك الشارقة شريكم في التقدم

نبذة عن البنك

وباعتباره أول بنك تجاري في إمارة الشارقة وشركة مساهمة عامة مدرجة، يتحمل بنك الشارقة مسؤولية عميقة تجاه التقدم الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية للدولة. ومن خلال دمج خبرات عقود من الخبرة والابتكار المستقبلي، يواصل البنك تقديم حلول مالية رائدة، مسترشداً بالمبادئ والقيم التي صقلت هويته عبر الزمن.

منذ تأسيسه في عام 1973، لعب بنك الشارقة دوراً محورياً وأساسياً في صياغة المشهد المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة. وعلى مدار أكثر من خمسين عاماً، عُرف البنك بمرونته العالية، وموثوقيته الراسخة، وشراكاته المستدامة. ولا يقتصر دور بنك الشارقة على تقديم الخدمات المالية فحسب، فهو محفّز موثوق للنمو، يدعم الشركات والأفراد والمجتمعات عبر نموذج مصرفي مسؤول يركز على بناء العلاقات. ويستند نهجنا إلى إرث عريق، وثقافة تتمحور حول الكادر البشري، إلى جانب التزام عميق بالاستدامة، مما يمكننا من تقديم حلول مخصصة تخلق قيمة حقيقية ومستدامة.

انتشارنا الجغرافي

تأسس بنك الشارقة في إمارة الشارقة ويتخذ منها مقراً رئيسياً له، ويتمتع بحضور محلي قوي يضمن سهولة الوصول وتقديم حلول مالية مصممة خصيصاً لقاعدة متنوعة من العملاء. تتواجد فروعنا في إمارة الشارقة وإمارة أبوظبي، وإمارة دبي، لخدمة الأفراد والشركات.

وكما في 31 ديسمبر 2025، فإن كبار مساهمي بنك الشارقة هم الشارقة لإدارة الأصول بنسبة (39.249%)، ومجموعة الصقر المتحدة بنسبة (9.308%)، ليلعب إجمالي حصتهما مجتمعتين 48.557% من ملكية البنك.

كما نفخر بكوننا عضواً في اتحاد مصارف الإمارات، ونعمل من خلال 13 شركة تابعة.



خدماتنا المصرفية

تبنى في بنك الشارقة نهجاً يقوم على بناء الشراكات، حيث نقدم حلولاً مالية شاملة تمكن الشركات والأفراد والحكومات من تحقيق تطلعاتهم. وتشمل خدماتنا الأساسية:



الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات

حلول مالية مصممة خصيصاً للمؤسسات، تشمل الودائع، وإدارة النقد، والتسهيلات الائتمانية، وتمويل التجارة، والضمانات، ومنتجات الخزينة



الخدمات المصرفية الدولية والمؤسسات المالية

بناء علاقات متينة مع البنوك المحلية والدولية، تشمل الإقراض، وتسهيل تمويل التجارة، والخدمات المصرفية المراسلة



الخدمات المصرفية للأفراد

حلول متنوعة تشمل الحسابات الجارية، وخيارات الادخار، والقروض، وبطاقات الدفع، وغيرها



إدارة الثروات والخدمات المصرفية الخاصة

خدمات مخصصة لإدارة الأصول وتقديم الاستشارات المالية



التمويل المستدام

دعم الشركات في التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون عبر تحالفات استراتيجية ومنتجات مالية تتماشى مع معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

الرسالة والرؤية والغرض والقيم

تشكل رسالتنا ورؤيتنا وغرضنا وقيمنا البوصلة التي توجه مسارنا الاستراتيجي، وتحدد التزامنا تجاه عملائنا وأصحاب المصلحة والمجتمع ككل. وانطلاقاً من إرث قائم على الثقة والتميز، نواصل التطور لمواكبة متطلبات المشهد المالي المتغير، مع الحفاظ على المبادئ التي أسهمت في نجاحنا على مدى أكثر من خمسة عقود.

الرؤية

نؤمن ببذل أقصى الجهود لتقديم حلول مالية مبتكرة تمكن عملائنا وتخلق قيمة طويلة الأمد. وتتمثل رؤيتنا في أن نكون شريكاً مالياً موثوقاً يعزز النمو المستدام ويضمن الاستقرار والازدهار للشركات والأفراد والمجتمعات.

الرسالة

رسالتنا هي تحقيق أداء قوي ومستدام لمساهميننا، والعمل بما يخدم مصلحة عملائنا وموظفينا وفق أعلى معايير الأخلاقيات مع تقديم توقع كامل الشفافية، كما نسعى لتبني مبادرات مبتكرة تساعد عملائنا على تحقيق طموحاتهم، مع التأكيد على التزامنا الراسخ بدعم أعمالهم عبر الدورات الاقتصادية المختلفة، وتفانيها الثابت في تقديم أعلى معايير الجودة.

الغرض

هدفنا وغرضنا هو تقديم حلول مالية تحقق نتائج ملموسة. نحن نؤمن بالدعم الاستباقي لعملائنا، سواء كانوا شركات أو أفراداً، من خلال إجراءات تركز على احتياجاتهم الخاصة وتقديم خدمات لا تضاهى قائمة على أساس متين من الثقة.

القيم

نسعى جاهدين لحماية وتنمية اقتصادنا وكوادرنا ومجتمعنا، ملتزمين بالاستدامة على كافة الأصعدة. ولتحقيق ذلك، حددنا القيم الجوهرية التي توجه قراراتنا التجارية، وهي: الأداء، والأخلاقيات، والشفافية، والمبادرة، والالتزام، والجودة (PETICQ):



الأخلاقيات

الالتزام بالنزاهة والشفافية والممارسات المصرفية المسؤولة.



المبادرة

تعزيز الابتكار لتلبية الاحتياجات المتطورة لعملائنا.



الجودة

تقديم خدمات مالية متميزة تُحدث أثراً مستداماً.



الأداء

التميز في الحلول المالية وخدمة العملاء.



الشفافية

ضمان الوضوح والمساءلة في كافة عملياتنا.



الالتزام

بناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة والموثوقية.

المواءمة مع تطلعات دولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة الشارقة

تواصل دولة الإمارات العربية المتحدة ريادتها الإقليمية في مجال الاستدامة والعمل المناخي، من خلال خطوات حاسمة نحو ترسيخ ممارسات منظمة وقابلة للقياس وخاضعة للمساءلة في مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر مختلف القطاعات. واستناداً إلى الزخم الذي تحقق عقب مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP28) ورؤية الدولة طويلة الأمد للعمل المناخي، شهد عام 2025 مرحلة تحولت فيها الطموحات الوطنية إلى أطر تنظيمية ملموسة وتوقعات واضحة على مستوى القطاعات.

قانون المناخ في دولة الإمارات العربية المتحدة (المرسوم بقانون اتحادي رقم 11 لسنة 2024)

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 لإزالة الكربون في مسار الحياد المناخي 2050 الذي أعلن عنه في أواخر عام 2022. ومن خلال هذه المبادرة، وضعت الدولة أهدافاً واضحة للاستدامة، تشمل خفض انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 19% بحلول عام 2030، ومضاعفة قدرة الطاقة المتجددة ثلاث مرات، واستثمار 50 مليار دولار أمريكي لتلبية الطلب المتزايد على الطاقة.

بعد دخول قانون المناخ حيز التنفيذ في مطلع 2025 تطوراً جوهرياً؛ حيث يرسي إطاراً وطنياً للحوكمة المناخية، ويلزم المؤسسات بقياس تقارير انبعاثات غازات الدفيئة، وتقييم المخاطر المناخية، ودمج الاعتبارات البيئية في التخطيط الاستراتيجي.

التوطين ومبادرة "نافس"

حماية المستهلك

في عام 2025، عززت الإمارات العربية المتحدة إطار حماية المستهلك من خلال المرسوم بقانون اتحادي رقم 6 لسنة 2025، الذي أرسى التزامات أكثر وضوحاً فيما يتعلق بالشفافية والمعاملة العادلة والممارسات المسؤولة عبر المؤسسات المالية المرخصة. ويعزز القانون حقوق العملاء ليس فقط من خلال متطلبات إفصاح أكثر شمولاً، بل أيضاً من خلال ضمان حصول جميع الأفراد على خدمات مصرفية ومالية مناسبة ومتكافئة تلبي احتياجاتهم. كما يولي القانون اهتماماً أكبر بالثقافة والشمول الماليين، إذ يلزم مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والمؤسسات المرخصة بتنفيذ برامج وطنية لتوعية الجمهور حول الاقتراض المسؤول والادخار ومخاطر الاستثمار واستخدام الخدمات المالية الرقمية.

لتعزيز مشاركة المواطنين الإماراتيين في القطاع الخاص، أطلقت الحكومة برنامج "نافس" الذي يهدف إلى توظيف 75 ألف مواطن إماراتي خلال خمس سنوات. ويُطلب من الشركات التي تضم 50 موظفاً أو أكثر زيادة معدل التوطين لديها بنسبة 2% سنوياً ليصل إلى 10% بحلول عام 2026. وابتداءً من عام 2024، يتعين على الشركات التي يتراوح عدد موظفيها بين 20 و49 موظفاً في قطاعات محددة توظيف مواطن إماراتي واحد على الأقل، مع فرض غرامات مالية على المنشآت غير الملتزمة. أما في القطاع المصرفي، فيعمل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي على رفع هذه النسب تدريجياً، حيث يُطلب من البنوك المحلية تحقيق حد أدنى لمعدل التوطين يبلغ 45% من إجمالي الموظفين بحلول عام 2026، مع شغل المواطنين الإماراتيين ما لا يقل عن 30% من المناصب التنفيذية العليا.

نظام إدارة المخاطر المالية المرتبطة بالمناخ الصادر عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

في نوفمبر 2023، أصدر مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي مبادئ الإدارة الفعالة للمخاطر المالية المرتبطة بالمناخ، تلتها مبادئ الإفصاح المتعلقة بالاستدامة في يونيو 2024، مما عزز الإطار التنظيمي لإدارة مخاطر المناخ وإفصاحات الاستدامة. واستناداً إلى هذه المبادرات، أصدر مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في عام 2025 "نظام إدارة المخاطر المالية المرتبطة بالمناخ"، الذي يضع إطاراً شاملاً لضمان امتلاك المؤسسات المالية هيكل حوكمة وعمليات لإدارة المخاطر قادرة على تحديد المخاطر المالية المرتبطة بالمناخ وإدارتها.

إسهامات إمارة الشارقة في الاستدامة

بصفتها إحدى الإمارات الرئيسية في دولة الإمارات العربية المتحدة، تواصل إمارة الشارقة تقديم إسهامات ملموسة في أجندة الاستدامة الوطنية، من خلال تعزيز التقدم البيئي والاقتصادي والاجتماعي بما يتماشى مع الأولويات الوطنية:

الإشراف البيئي

في عام 2025، واصلت إمارة الشارقة تعزيز ريادتها البيئية من خلال مشاريع مبتكرة في إدارة النفايات والطاقة النظيفة والحفاظ على البيئة. كما شهدت "محطة الشارقة لتحويل النفايات إلى طاقة"، وهي الأولى من نوعها في المنطقة، تقدماً في المرحلة الثانية من توسعتها، وهو مشروع رئيسي تنفذه شركتنا "بيئة" و"مصدر"، من شأنه أن يضاعف تقريباً قدرته التشغيلية ويسهم في دعم أهداف الدولة الوطنية في تحويل النفايات وخفض الانبعاثات الكربونية. كما تواصل "مدينة الشارقة المستدامة" تأسيس معايير استثنائية لتطوير العمراني القائم على الكفاءة في استخدام الموارد، مما يخلق فرصاً جديدة للتمويل المستدام والإقراض الأخضر.

التنوع الاقتصادي

تواصل إمارة الشارقة دفع أجندة تنوع اقتصادها من خلال الاستثمار في القطاعات القائمة على الابتكار والمتوافقة مع الاستدامة. ففي عام 2025، أطلقت الإمارة "مركز الهند للشركات الناشئة" تحت مظلة "شراع"، مما عزز ريادة الأعمال الدولية ودعم نمو الاقتصاد القائم على المعرفة. كما أحرزت الشارقة تقدماً في تطوير البنية التحتية للنقل الصديق للبيئة، بما في ذلك إدخال خيارات جديدة للنقل العام منخفض الانبعاثات، بما يتماشى مع أجندة الاقتصاد الأخضر في الإمارات العربية المتحدة ويوفر فرصاً متمامية للتمويل المستدام والاستثمار في البنية التحتية. ويسهم تركيز الإمارة المستمر على الثقافة والبحث العلمي والسياحة المستدامة والقطاعات المعرفية في بناء اقتصاد أكثر تنوعاً ومرونة، بما يمكن البنوك من توسيع نطاق تعرضها القطاعي ودعم النمو الاقتصادي طويل الأمد.

التنمية الاجتماعية

تظل الشارقة ملتزمة بتعزيز الشمول الاجتماعي ورفاهية المجتمع، والذين يعدان أمرين مهمين في تشكيل أولويات الشمول المالي والممارسات المصرفية المسؤولة. وتسهم مبادرات مثل برنامج "غيث 6" للدعم الاجتماعي، الذي وفر السلع والخدمات الأساسية لآلاف الأسر ذات الدخل المحدود في عام 2025، في تعزيز تركيز الإمارة على الحد من التفاوت وتحسين جودة الحياة. وتتماشى هذه الجهود مع الأولويات الوطنية ضمن أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، وتدعم دور القطاع المالي في تعزيز الوصول إلى خدمات مالية عادلة وشفافة وشاملة.

دور بنك الشارقة

في إطار رؤية الاستدامة الأوسع لدولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة الشارقة، يظل بنك الشارقة ملتزماً بأداء دور فاعل في دعم التحول البيئي والاقتصادي والاجتماعي في البلاد. واسترشاداً بمبادئ العمل المصرفي المسؤول والشراكات طويلة الأمد والنمو المستدام، نسعى إلى الإسهام بفاعلية في تحقيق أهداف الاستدامة في الدولة من خلال المجالات الرئيسية التالية:

تمويل التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون

دعم الشركات والصناعات في إزالة الكربون من عملياتها من خلال تقديم حلول مالية مصممة خصيصاً تتماشى مع استراتيجية الحياد المناخي لدولة الإمارات العربية المتحدة 2050.

تعزيز الحوكمة وإدارة المخاطر وحماية المستهلك

دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في أطر اتخاذ القرار لدينا بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية للعمل المصرفي المسؤول، مع الحفاظ على أعلى مستويات الشفافية والعدالة وحقوق المستهلك في المعاملات المالية.

توسيع نطاق عروض التمويل المستدام

ضمان إتاحة حلول الإقراض الأخضر، والاستثمارات المتوافقة مع معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، والتمويل المسؤول لعملائنا لدعم نمو الشركات والمشاريع المستدامة.

دعم التوطين وتطوير القوى العاملة

تماشياً مع برنامج "نافس" وأهداف التوطين التي حددها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، نلتزم بتعزيز تمثيل المواطنين الإماراتيين في القطاع المصرفي، وتوفير فرص التطوير المهني، وتعزيز الاقتصاد القائم على المعرفة.

تعزيز التنوع الاقتصادي والشمول الاجتماعي

من خلال تمويل الشركات القائمة على الابتكار والقطاعات الرئيسية التي تدعم التنوع الاقتصادي، نسهم في تعزيز المرونة الاقتصادية طويلة الأمد والرفاهية الاجتماعية في إمارة الشارقة ودولة الإمارات.





الالتزام بالاستدامة

على مدار أكثر من خمسة عقود، نجح بنك الشارقة في بناء إرثٍ راسخٍ من الثقة والاستقرار والشراكات طويلة الأمد. ومع تطور القطاع المالي، تتطور أيضاً مسؤوليتنا للمساهمة في بناء مستقبل أكثر استدامة وشمولاً. وقد تشكلت جهودنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية انطلاقاً من التزام راسخ بممارسات مصرفية مسؤولة، بما يضمن أن تُسهم عملياتنا واستثماراتنا وعلاقاتنا في خلق قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة.

ويمثل تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام 2025 العام الرابع على التوالي لإصدارنا هذا التقرير، بما يعكس جهودنا المستمرة لتعزيز الشفافية والمساءلة في مبادرات الاستدامة لدينا. ومع كل تقرير نصدره، نواصل تعميق فهمنا للقضايا البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وتحسين نهجنا في الاستدامة من خلال هذه الاعتبارات ضمن عمليات اتخاذ القرار. وقد اتسم برنامجنا بالتحسين والتعلم المستمرين، إدراكاً منا بأن الاستدامة ليست وجهة نهائية، بل التزام دائم بالتقدم والتطوير.

التركيز على الأمور الأكثر أهمية

وفي عام 2025، خطونا خطوة أوسع في هذه العملية؛ إذ يعكس تقييم هذا العام مستوى أعمق من التكامل مع المتطلبات التنظيمية ضمن مشهد تقارير الاستدامة والمناخ في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك الإرشادات المحدثة الصادرة عن هيئة سوق المال (CMA)، إلى جانب تنامي توقعات السوق فيما يتعلق بالممارسات المصرفية المسؤولة. ويتبع تقييم الموضوعات الجوهرية لعام 2025 الإطار المنهجي ذاته المكوّن من أربع مراحل (التحديد، والمقارنة المعيارية، وإشراك أصحاب المصلحة، وتحديد الأولويات) مع تركيز أكبر على المخاطر الخاصة بالقطاع، والتمويل المستدام، والاعتبارات المناخية، إضافة إلى آراء أصحاب المصلحة المستمدة من نطاق أوسع من وحدات الأعمال والجهات الخارجية.

على مدار السنوات الثلاث الماضية، واصل بنك الشارقة تعزيز إطار إعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال نهج منظم قائم على الأدلة لإشراك أصحاب المصلحة وتحديد الموضوعات الجوهرية. وفي أعقاب التقييم الشامل للموضوعات الجوهرية الذي أجري في عام 2023، والذي تضمن تحليلاً للقطاع، ومشاورات مع خبراء خارجيين، وتفاعلاً واسعاً مع كبار أصحاب المصلحة الداخليين، قام البنك بتطوير مصفوفة الموضوعات الجوهرية في عام 2024 بما يتماشى مع المعايير العالمية المتطورة والإرشادات الوطنية المستجدة.

ويضمن هذا التطور بقاء تقاريرنا مركزة على الموضوعات الأكثر جوهرية للبنك ولأصحاب المصلحة، مع دعم التخطيط الاستراتيجي طويل الأجل، وإدارة المخاطر، وتحقيق النمو المستدام.

التحديد



بدأت عملية تقييم الموضوعات الجوهرية بإجراء تقييم متعمق لجهود الاستدامة الحالية لدى بنك الشارقة، بما يضمن مواءمتها مع الأولويات الاستراتيجية للبنك والمتطلبات التنظيمية. وقد شملت هذه المرحلة مراجعة المبادرات السابقة في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، والأداء الداخلي للاستدامة، إضافة إلى التطورات في مشهد الاستدامة على الصعيدين العالمي والوطني. ومن خلال تقييم مجالات التأثير الداخلية، حرصنا على أن تعكس الموضوعات الجوهرية واقع عمليات البنك وأهدافه الاستراتيجية طويلة الأجل.

المقارنة المعيارية



لضمان أن يعكس تقييم الموضوعات الجوهرية أحدث توجهات القطاع وتوقعات أصحاب المصلحة، قمنا بتحليل الموضوعات المرتبطة بالاستدامة التي تشكل ملامح القطاع المالي. وشمل ذلك مراجعة نظراء القطاع ووكالات التصنيف العالمية المتخصصة في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. كما قمنا بمواءمة أولوياتنا في مجال الاستدامة مع الأطر الدولية المعترف بها، مثل معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. ولا تعزز هذه المواءمة التزامنا بمعالجة تحديات الاستدامة العالمية فحسب، بل تضمن أيضاً توجيه جهودنا بشكل استراتيجي نحو تحقيق أثر قابل للقياس وذي معنى.

إشراك أصحاب المصلحة



لضمان أن يعكس تقييم الموضوعات الجوهرية أحدث توجهات القطاع وتوقعات أصحاب المصلحة، قمنا بتحليل الموضوعات المرتبطة بالاستدامة التي تشكل ملامح القطاع المالي. وشمل ذلك مراجعة نظراء القطاع ووكالات التصنيف العالمية المتخصصة في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. كما قمنا بمواءمة أولوياتنا في مجال الاستدامة مع الأطر الدولية المعترف بها، مثل معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. ولا تعزز هذه المواءمة التزامنا بمعالجة تحديات الاستدامة العالمية فحسب، بل تضمن أيضاً توجيه جهودنا بشكل استراتيجي نحو تحقيق أثر قابل للقياس وذي معنى.

إشراك أصحاب المصلحة



استناداً إلى النتائج المستخلصة من المراحل السابقة، حدد بنك الشارقة أولويات قائمة الموضوعات الجوهرية المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام 2025، ومن ثم راجعتها الإدارة العليا للبنك واعتمدها لضمان توافقها مع الرؤية الاستراتيجية للبنك لتحقيق نمو مستدام.

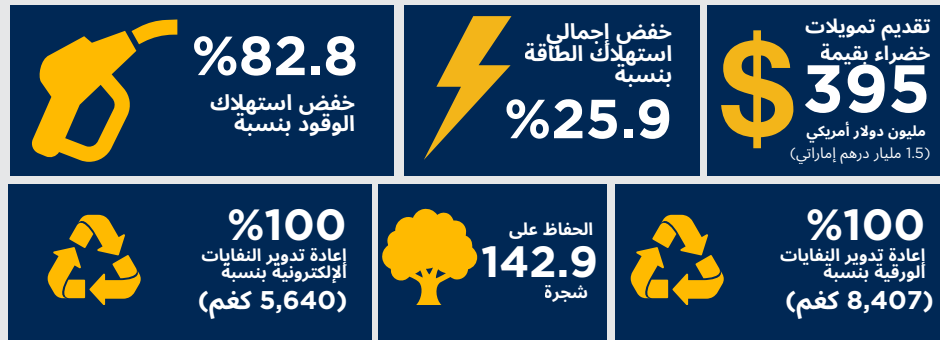




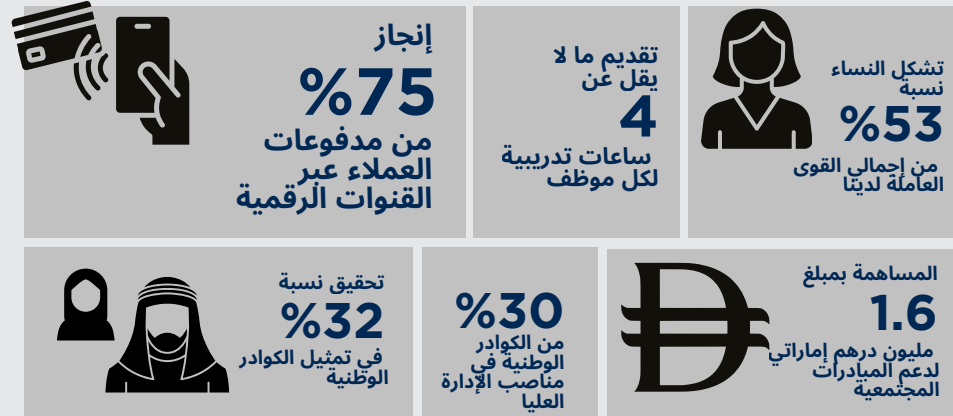
موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ذات الأهمية	آليات المشاركة	فئة أصحاب المصلحة
<ul style="list-style-type: none"> • هيكل حوكمة شركات فعال لإدارة مخاطر تغيّر المناخ • الرقابة المستقلة لمجلس الإدارة وكفاءته • ممارسات الأعمال الأخلاقية • الشفافية في تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والتقارير المالية وإفصاحات السوق 	<ul style="list-style-type: none"> • الإفصاحات والتقارير عبر سوق أبوظبي للأوراق المالية، والموقع الإلكتروني للبنك، ومنصات التواصل الاجتماعي، ووسائل الإعلام المحلية المختلفة عند الحاجة ووفقا للمتطلبات التنظيمية • علاقات المستثمرين وإشراك أصحاب المصلحة • اجتماعات الجمعية العمومية السنوية 	<p>المساهمون / المستثمرون</p>
<ul style="list-style-type: none"> • التوظيف • المشاركة والمواومة مع المبادرات الحكومية مثل مبادرات الحياض المناخي ومبادرات تصفير البيروقراطية • إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وإعداد التقارير بشأنها • امتثال السياسات للقوانين واللوائح التنظيمية 	<ul style="list-style-type: none"> • المنصات التنظيمية • الاجتماعات الثنائية • المشاركة في الندوات عبر الإنترنت وورش العمل • تحديثات البريد الإلكتروني 	<p>الحكومة / الجهات التنظيمية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حماية البيانات • أمن المعلومات والأمن السيبراني • تجربة العملاء • حماية المستهلك • المعاملة العادلة 	<ul style="list-style-type: none"> • الخدمات المصرفية الإلكترونية • "eBOS" عبر الإنترنت والهاتف المحمول • تحديثات البريد الإلكتروني • حملات توعية العملاء بمخاطر الاحتيال • منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالبنك التي تُظهر التفاعل مع المجتمع والإفصاح في الوقت المناسب • النشرات الإخبارية 	<p>العملاء</p>
<ul style="list-style-type: none"> • المعاملة العادلة • التدريب وتنمية المواهب • التطور المهني وبناء القدرات • تنمية الكفاءات • الرفاهية • الشمول والتنوع • دمج أصحاب الهمم 	<ul style="list-style-type: none"> • تقييم الأداء السنوي • التدريب عن بعد والتدريب الحضوري • الفعاليات الاجتماعية • الدعم التعليمي • التنقلات الوظيفية الداخلية 	<p>الموظفون</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الاستدامة البيئية • المساهمة والمسؤولية الاجتماعية • الأخلاقيات والقيم الاجتماعية 	<ul style="list-style-type: none"> • مشاركة فعالة ومستمرة وهادفة في مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات ودعم المجتمع في كافة أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة 	<p>المجتمع</p>

أبرز إنجازات الممارسات البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام 2025

المحور البيئي



المحور الاجتماعي



محور الحوكمة



ركائز الاستدامة والموضوعات الجوهرية لدينا

وعقب هذه التحديثات، يواصل بنك الشارقة تنظيم نهجه في مجال الاستدامة حول ثلاث ركائز رئيسية للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وهي: الريادة البيئية، والمسؤولية الاجتماعية، والحوكمة والأعمال الأخلاقية. وتمثل هذه الركائز أبرز أولويات الاستدامة لدى البنك، كما توفر إطاراً واضحاً لدمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن استراتيجيتنا وعملياتنا وحوكمتنا وثقافتنا المؤسسية.

نتيجة لتقييم الموضوعات الجوهرية لعام 2025، قام بنك الشارقة بتطوير وتعزيز إطار عمله بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بما يعكس تطلعات أصحاب المصلحة، والتطورات التنظيمية الوطنية، وأفضل ممارسات الاستدامة العالمية. وقد أسفر تقييم هذا العام عن إدراج موضوعين جوهريين جديدين هما التوريد المسؤول وإدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وذلك إدراكاً للأهمية المتزايدة للنزاهة في سلاسل التوريد، وضرورة إجراءات العناية الواجبة، ودمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن عمليات إدارة المخاطر الشاملة في البنك.

كما قمنا بتحديث الموضوع الذي كان يحمل سابقاً عنوان "رفاهية الموظفين" ليصبح "صحة الموظفين وسلامتهم ورفاهيتهم"، ويعكس هذا التعديل نهجاً أكثر شمولاً ووعياً بالمخاطر، بما يتماشى مع المعايير العالمية للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، ويؤكد التزام البنك المستمر بالرعاية الشاملة لقواه العاملة.

الحوكمة والأعمال الأخلاقية

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

المسؤولية الاجتماعية

- تمكين الموظفين
- التنوع والإنصاف والشمول
- تمكين المرأة
- التركيز على التوطين
- صحة الموظفين وسلامتهم ورفاهيتهم
- التعلم والتطوير المستمر
- استقطاب المواهب والاحتفاظ بها

تعزيز تجربة العملاء ومستوى التفاعل

- الشمول المالي وإمكانية الوصول
- التحول الرقمي
- التسويق المسؤول والمنتجات العادلة
- دعم العملاء عبر الأجيال

دعم المجتمعات

- المسؤولية الاجتماعية للشركات
- دعم تراث الشارقة

الريادة البيئية

- التغيير المناخي وانبعاثات الغازات الدفيئة
- إدارة الطاقة
- إدارة المياه وترشيد استهلاكها
- ممارسات إدارة النفايات والاقتصاد الدائري
- التمويل المستدام



03

الريادة البيئية



التمويل المستدام

يدرك بنك الشارقة بصفته مؤسسة مالية، دوره المحوري في تسهيل الانتقال نحو اقتصاد منخفض الكربون وأكثر استدامة. يؤدي القطاع المصرفي دوراً حيوياً في توجيه رؤوس الأموال نحو المشاريع والمؤسسات التي تسهم في حماية البيئة والتنمية الاجتماعية والمرونة الاقتصادية على المدى الطويل، ما يدعم كلاً من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة والأولويات الوطنية للاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وبناءً على الزخم الذي تحقق خلال السنوات الماضية، شهد عام 2025 توسعاً مستمراً في أنشطة التمويل المستدام للبنك. من خلال الاستثمارات الموجهة والمشاركة في هياكل التمويل المستدام ودعم مؤسسات التنمية متعددة الأطراف، واصل بنك الشارقة تعزيز مساهمته في التمويل المسؤول والأخلاقي، مع إرساء الأسس لنهج تمويل مستدام أكثر تنظيماً وقابلية للتوسع في السنوات القادمة.

السندات المستدامة

يتيح الاستثمار في السندات المستدامة لبنك الشارقة دعم المشاريع المسؤولة بيئياً واجتماعياً، مع تعزيز التزامه بالتخصيص المسؤول لرأس المال. في 31 ديسمبر 2025، بلغ إجمالي ما استثمره البنك وأداره بشكل مشترك في السندات المستدامة 24 مليون دولار أمريكي (88 مليون درهم إماراتي). وتساهم هذه الاستثمارات في تمويل المبادرات التي تدعم العمل المناخي والبنية التحتية المستدامة والتنمية الاقتصادية الشاملة.

الصكوك المستدامة

يستثمر بنك الشارقة في الصكوك المستدامة التي تجمع بين مبادئ التمويل الأخلاقي والأهداف البيئية والاجتماعية والمؤسسية. وفي 31 ديسمبر 2025، بلغ إجمالي استثمارات البنك في الصكوك المستدامة 77 مليون دولار أمريكي (283 مليون درهم إماراتي). ومن خلال المشاركة في الصكوك المستدامة، يدعم البنك المشاريع التي تحقق فوائد بيئية واجتماعية طويلة الأجل، مع تعزيز التمويل المسؤول.

القروض المرتبطة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

يظل الإقراض المرتبط بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة مكوناً مهماً ضمن أنشطة التمويل المستدام للبنك. إذ تربط هذه التسهيلات الشروط المالية بمؤشرات الأداء المتعلقة بالمعايير البيئية والاجتماعية والمؤسسية، ما يشجع المقترضين على تعزيز ممارساتهم وإفصاحاتهم الخاصة بالاستدامة.

وفي عام 2025، منح بنك الشارقة تسهيلات بقيمة 143 مليون دولار أمريكي (525 مليون درهم إماراتي) في شكل قروض مرتبطة بالمعايير البيئية والاجتماعية والمؤسسية، لدعم الأطراف المقابلة الملزمة بممارسات الأعمال المسؤولة وتحسين الأداء في هذه المعايير. ويعكس ذلك الدور المتنامي للبنك في دمج اعتبارات الاستدامة ضمن أنشطته التمويلية.

التمويل المقدم لبنوك التنمية متعددة الأطراف

يشكل دعم بنوك التنمية متعددة الأطراف جزءاً رئيسياً من نهج بنك الشارقة في تمويل المشاريع الكبرى ذات الأثر التنموي والبيئي والاجتماعي القوي.

وفي 31 ديسمبر 2025، منح البنك تسهيلات بقيمة 152 مليون دولار أمريكي (554 مليون درهم إماراتي) في شكل قروض لبنوك التنمية متعددة الأطراف. وتساهم هذه التسهيلات الائتمانية في تمويل المشاريع في الأسواق الناشئة والنامية، ما يدعم النمو الاقتصادي المستدام وتطوير البنية التحتية والتقدم الاجتماعي.

إجمالي التمويل الأخضر لعام 2025

في عام 2025، بلغ إجمالي التمويل الأخضر للبنك، والذي يشمل السندات المستدامة المؤهلة والصكوك المستدامة والقروض المرتبطة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة والتمويل المقدم لبنوك التنمية متعددة الأطراف، ما قيمته حوالي 395 مليون دولار أمريكي (1.5 مليار درهم إماراتي).

يعكس هذا الرقم الموحد جهود البنك المستمرة لتوظيف رأس المال في الأنشطة المسؤولة بيئياً واجتماعياً، مع تعزيز الشفافية ودعم التوافق المستقبلي مع أطر التمويل المستدام المهيكلة وتوقعات الإفصاح التنظيمي.

ستستمر المنهجية والنطاق الخاصان بحساب إجمالي التمويل الأخضر في التطور عقب التنفيذ الرسمي لسياسة التمويل المستدام للبنك في عام 2026، ما يتيح تصنيفاً أكثر وضوحاً وتعزيزاً لاتساق البيانات وتقارير أكثر تفصيلاً في الإفصاحات المستقبلية المتعلقة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة.

النظرة المستقبلية

بالنظر إلى المستقبل، يعتبر بنك الشارقة تنفيذ سياسة التمويل المستدام في عام 2026 محطة رئيسية في توسيع نطاق أنشطة التمويل المستدام الخاصة به. ستتم مراجعة السياسة وتعزيزها تدريجياً في السنوات القادمة لتشمل أهدافاً ومعايير أهلية وآليات إبلاغ أكثر وضوحاً للتمويل المستدام.

يدرك البنك وجود العديد من التحديات في توسيع محفظة التمويل المستدام الخاصة به، بما في ذلك توفر البيانات والحاجة إلى التعليم المستمر للموظفين وبناء القدرات وأهمية وضع استراتيجية واضحة على مستوى مجلس الإدارة وتحديد مستوى تقبل المخاطر للتمويل المستدام. ستبقى معالجة هذه التحديات أولوية بينما يواصل بنك الشارقة دمج اعتبارات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في قراراته التمويلية.

من خلال تعزيز الحوكمة وبناء القدرات الداخلية وتوسيع عروض التمويل المستدام، يهدف بنك الشارقة إلى لعب دور فعّال ومتزايد في تمويل التحول نحو اقتصاد أكثر استدامة ومرونة.

إدارة الطاقة

يواصل بنك الشارقة التزامه بالحد من بصمته البيئية من خلال تحسين كفاءة استخدام الطاقة في جميع عملياته، وتعزيز الرقابة على استهلاك الموارد. ومن خلال المبادرات الموجهة وتحديثات البنية التحتية وتعزيز ممارسات المراقبة، يستمر البنك في تحسين استخدام الطاقة بما يدعم أهداف الاستدامة الأشمل الخاصة به.

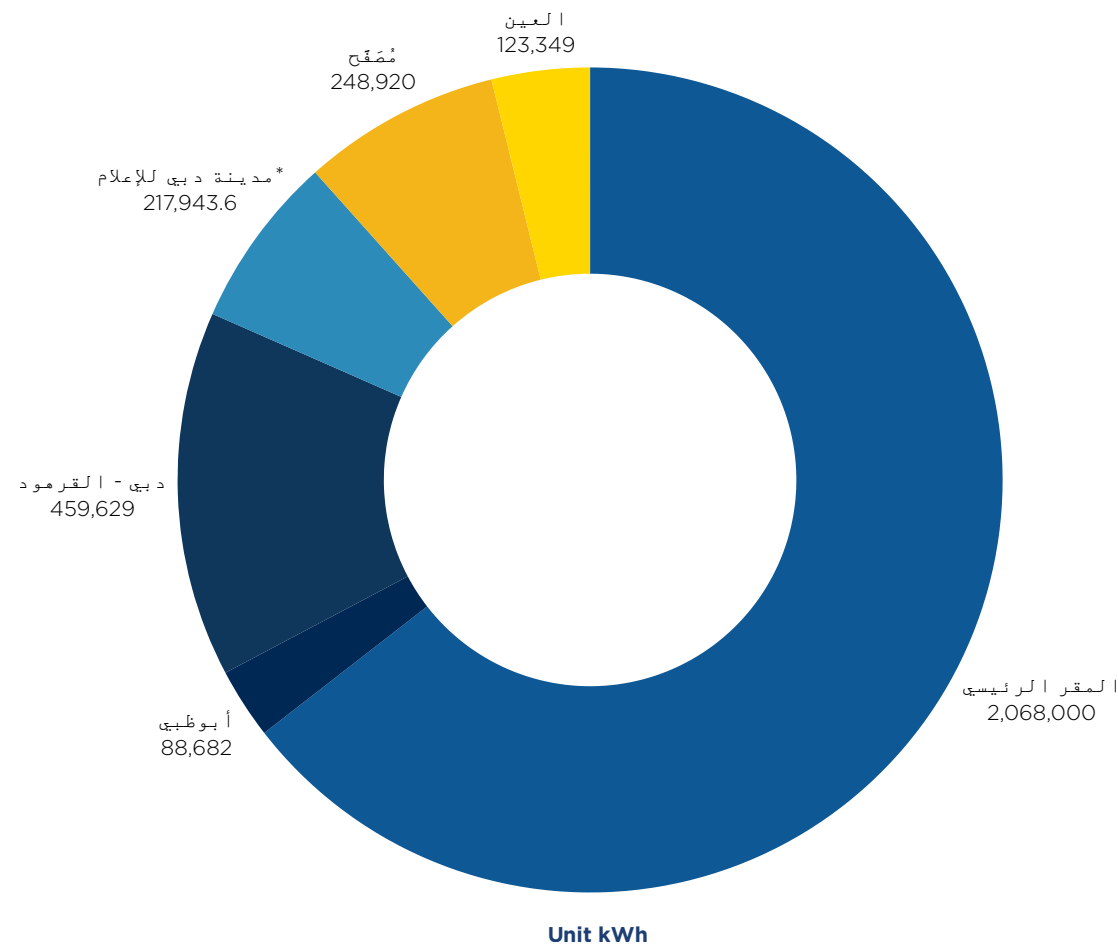
خلال عام 2025، ركز البنك على تحسين الكفاءة ضمن نطاق عملياته التشغيلية الأكبر، وتعزيز الضوابط الداخلية المتعلقة باستهلاك الوقود. وقد ساهمت هذه الجهود في تحسين نتائج إدارة الطاقة عبر كافة الفروع، ما أدى إلى خفض إجمالي استهلاك الطاقة بنسبة 25.9٪، وخفض كثافة استخدام الطاقة بنسبة 27.7٪.

استهلاك الكهرباء

سجل بنك الشارقة في عام 2025 إجمالي استهلاك للكهرباء بلغ 3,206,524 كيلوواط / ساعة، ما يعكس انخفاضاً بنسبة 1.3٪ تقريباً مقارنة بعام 2024، حيث بلغ إجمالي استهلاك الكهرباء حينها 3,249,435 كيلوواط / ساعة.

ومن أبرز المبادرات التي نُفذت خلال العام استبدال إضاءة المكاتب بتقنية (LED) في المقر الرئيسي، والذي يُعد أكبر مساحة تشغيلية للبنك. وقد أنجز هذا التحديث بين شهري مايو وأغسطس 2025، ويندرج ضمن استراتيجية البنك طويلة الأجل الرامية إلى تحسين كفاءة استخدام الطاقة وخفض الطلب على الكهرباء في كافة مرافقه.

كان استهلاك الكهرباء لكل فرع في عام 2025 على النحو التالي:



استمر المقر الرئيسي في الاستحواذ على الحصة الأكبر من استهلاك الكهرباء نظراً لحجمه وكثافة عملياته التشغيلية ومهامه المركزية. أدى تركيب إضاءة (LED) إلى تحقيق مكاسب فورية في كفاءة استهلاك الطاقة، ما ساهم في تحقيق انخفاض بنسبة 5.3 في المائة تقريباً في استهلاك الكهرباء في المقر الرئيسي مقارنة بعام 2024. ونظراً لاكمال أعمال التحديث خلال جزء من عام 2025، فإن الأرقام المعلنة تعكس تأثيراً جزئياً فقط عن هذا العام، ومن المتوقع أن ينعكس الانخفاض الكلي بشكل أكثر وضوحاً في بيانات استهلاك الكهرباء لعام 2026.

*وبما أن فرع مدينة دبي للإعلام يقع ضمن مبنى مشترك مع مستأجرين آخرين، فقد تم تقدير استهلاكه من الكهرباء والمياه بنسبة 10٪ من إجمالي استهلاك المبنى. ويستند هذا التقدير إلى حصة الإشغال، نظراً لعدم توفر فواتير مرافق منفصلة خاصة بالفرع.

استهلاك الطاقة	الوحدات	التغير على أساس سنوي	2025	2024
إجمالي استهلاك الكهرباء (استهلاك الطاقة غير المباشر)	كيلوواط / ساعة	▼ 1.3٪	3,206,524	3,249,435
إجمالي استهلاك وقود المركبات (استهلاك الطاقة المباشر)	لترات	▼ 82.8٪	25,018	145,333
إجمالي استهلاك الطاقة	جيجا جول	▼ 25.9٪	12,414.1	16,755.6
إجمالي كثافة الطاقة	جيجا جول / مكافئ دوام كامل	▼ 27.7٪	37.4	51.7

* عوامل التحويل المستخدمة: 1 لتر بنزين (بجميع فئاته) = 0.0348 جيجا جول؛ 1 كيلوواط / ساعة = 0.0036 جيجا جول

* عدد الموظفين (مكافئ دوام كامل) لعام 2025 = 332

* خلال عام 2025، تم نقل فرع "دبي موتور سيتي" إلى المقر الرئيسي، ولم يعد مقره السابق قيد الاستخدام. ونتيجة لذلك، أُدرج استهلاك الموارد الخاص بهذا الموقع ضمن بيانات سنة الأساس لعام 2024، ولكنه غير مدرج في بيانات عام 2025، وهو أمر يجب أخذه في الاعتبار عند مراجعة المقارنات على أساس سنوي.

استهلاك الوقود

في عام 2025، بلغ إجمالي استهلاك الوقود لأسطول مركبات البنك 25,018 لتراً، مقارنة بـ 145,333 لتراً في عام 2024، وهو ما يمثل انخفاضاً ملحوظاً على أساس سنوي بنسبة 82.8% في المائة تقريباً.

ويُعزى هذا التحسن في المقام الأول إلى العوامل التالية:

- تعزيز كفاءة استخدام الأسطول وتخطيط المسارات
- تحسين المراقبة والتحكم في استخدام المركبات
- موازنة تخصيص المركبات بشكل أفضل مع الاحتياجات التشغيلية

لقد أتاح إطار العمل الرقابي المعزز هذا متابعة أدق لاستخدام المركبات والحد من الاستهلاك غير الضروري للوقود، ما ساهم في خفض الانبعاثات التشغيلية وتحسين الكفاءة.

إدارة المياه وترشيد استهلاكها

تُستمد كافة المياه التي يستخدمها البنك من شبكات الإمداد البلدية. ويتم تصريف مياه الصرف الصحي الناتجة عن العمليات بأمان في شبكة الصرف الصحي البلدية وفقاً للوائح المحلية، ما يضمن الامتثال لمتطلبات إدارة المياه المعمول بها ويدعم الاستخدام المسؤول للموارد المائية المشتركة.

استمر المقر الرئيسي في الاستحواذ على الحصة الأكبر من استهلاك المياه، وذلك نظراً لمساحته ومعدلات الإشغال اليومية. وعلى الرغم من الارتفاع الطفيف في إجمالي استهلاك المياه مقارنة بعام 2024، سُجّلت انخفاضات في بعض الفروع، بما في ذلك فرعي مدينة دبي للإعلام ومُصَفِّح، ما يعكس الأثر الإيجابي لممارسات المراقبة والصيانة الدورية.

في شهر مايو 2025، أُجريت تعديلات على إعدادات تصريف المياه في خزانات الطرد في جميع المكاتب، ما أسهم في تحسين التحكم في تدفق المياه، ودعم كفاءة الاستهلاك. وتأتي هذه التدابير كجزء من جهود البنك المستمرة لتعزيز كفاءة استخدام الموارد في جميع عملياته التشغيلية.

يدرك بنك الشارقة أهمية الإدارة المسؤولة للمياه، لا سيما بالنظر إلى تصنيف دولة الإمارات العربية المتحدة كمنطقة تعاني من الإجهاد المائي، حيث تعتبر موارد المياه العذبة محدودة وتعتمد بشكل كبير على عمليات التحلية. وفي هذا السياق، تظل المراقبة الفعالة والاستخدام الأمثل للمياه من الأولويات الرئيسية ضمن نهج الإدارة البيئية للبنك.

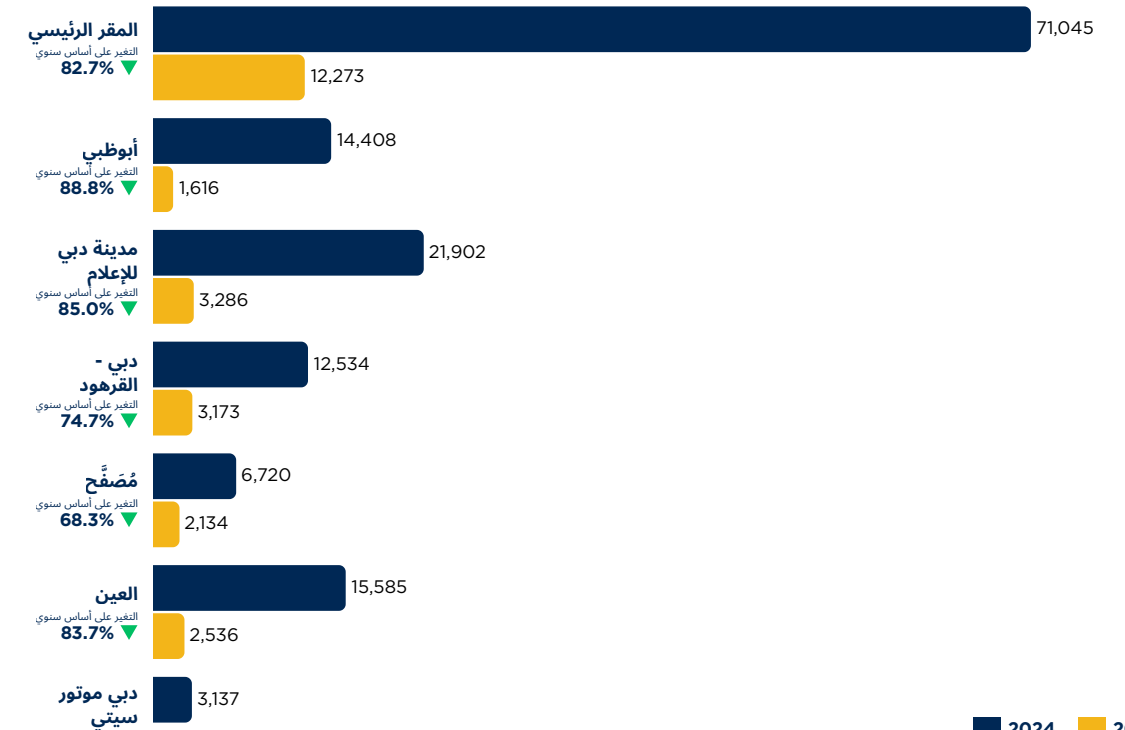
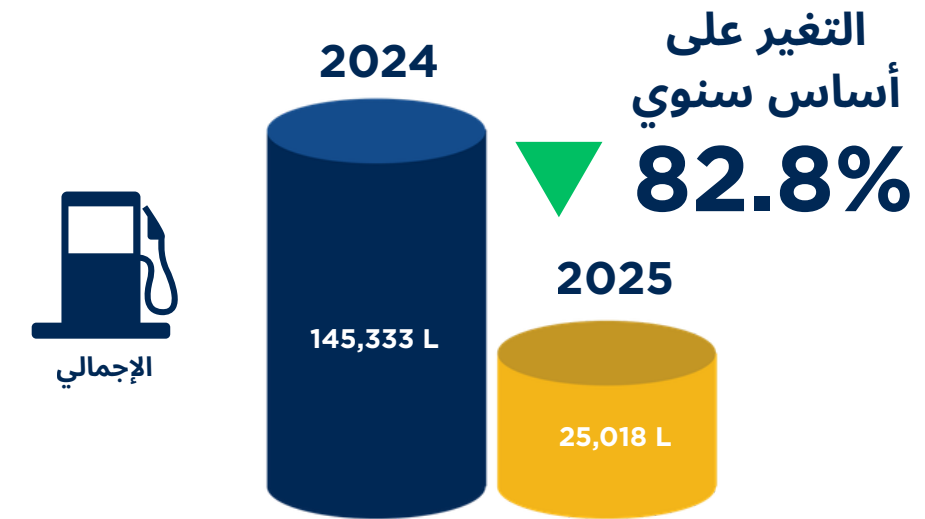
أداء استهلاك المياه

في عام 2025، سجل بنك الشارقة إجمالي استهلاك للمياه بلغ 4.27 ميغالتر، مقارنة بـ 4.14 ميغالتر في عام 2024، ما يمثل زيادة بنسبة 3.14% تقريباً على أساس سنوي.

كان استهلاك المياه لكل فرع في عام 2025 على النحو التالي:

الفرع	استهلاك المياه 2025 (ميغالتر)
المقر الرئيسي	2.71
أبوظبي	0.24
دبي - القرهود	0.37
*مدينة دبي للإعلام	0.51
مُصَفِّح	0.18
العين	0.26
الإجمالي	4.27

* وبما أن فرع مدينة دبي للإعلام يقع ضمن مبنى مشترك مع مستأجرين آخرين، فقد تم تقدير استهلاكه من الكهرباء والمياه بنسبة 10% من إجمالي استهلاك المبنى. ويستند هذا التقدير إلى حصة الإشغال، نظراً لعدم توفر قوائم مراقبة منفصلة خاصة بالفرع



الحد من النفايات الورقية وإعادة تدويرها

في عام 2025، واصل بنك الشارقة إثبات ممارساته الفعّالة في إدارة النفايات من خلال إعادة تدوير 100٪ من نفاياته الورقية، والتي بلغت 8,407 كغم. ويأتي ذلك استكمالاً للأداء الثابت الذي حققه البنك في عام 2024، والذي تم خلاله أيضاً إعادة تدوير جميع النفايات الورقية، بإجمالي 6,733 كغم. وقد أدى ذلك إلى تحقيق الوفورات البيئية التقديرية التالية في عام 2025:



ممارسات إدارة النفايات والاقتصاد الدائري

يتعاون بنك الشارقة مع شركة "شريدكس" لخدمات إتلاف المستندات من أجل التخلص من النفايات الإلكترونية وإعادة تدويرها بطريقة آمنة ومسؤولة بيئياً. ويشمل ذلك الأشرطة والأقراص الصلبة والحواسيب الشخصية والخوادم والطابعات والماسحات الضوئية وأنظمة إمداد الطاقة غير المنقطعة (UPS) وغيرها من معدات تقنية المعلومات.

بناءً على مدى حساسية الأجهزة وسريتها، يتم إما فرم المعدات وإتلافها في الموقع أو جمعها ونقلها بشكل آمن بواسطة شركة "شريدكس" للتخلص منها. وفي جميع الحالات، تتم إعادة تدوير معدات تقنية المعلومات التي تم التخلص منها في مرافق معتمدة من قبل بلدية دبي، حيث تُحوّل المواد إلى مواد خام لإعادة استخدامها، مما يعكس نهجاً راسخاً ومتكاملاً لإدارة النفايات الإلكترونية بشكل آمن ومسؤول.

يوصل بنك الشارقة التزامه بالإدارة المسؤولة للنفايات، من خلال التخلص الآمن من المواد كالنفايات الإلكترونية والورقية وإعادة تدويرها بكفاءة. ومن خلال عقد شراكات مع جهات معتمدة في مجال إعادة التدوير، يعمل البنك على الحد من بصمته البيئية مع الحفاظ على أعلى معايير أمن البيانات والامتثال الرقابي. من خلال ترسيخ مبادئ الاقتصاد الدائري في عملياته، يواصل البنك منح الأولوية للحد من النفايات وإعادة تدويرها والتخلص المسؤول منها عبر كافة فروعها.

التعامل مع النفايات الإلكترونية

ويعكس هذا الخفض الاعتماد المستمر على الحلول المصرفية الرقمية، بما في ذلك كشوف الحسابات الرقمية والإشعارات الإلكترونية واجتماعات مجلس الإدارة الخالية من الورق، وزيادة الاعتماد على التوثيق الإلكتروني عبر كافة العمليات الداخلية.

ولتعزيز جهود الحد من استخدام الورق، عدّل البنك ممارسات الطباعة الخاصة به في عام 2025 لتكون الطباعة باللونين الأبيض والأسود الإعداد الافتراضي، مع الإلزام بالطباعة على الوجهين، ما يساهم في تقليل استهلاك الورق والحبر ومسحوق الطباعة (التونر) واستخدام الموارد بشكل أكثر كفاءة في جميع المكاتب. كما تستمر إدارة عمليات إعادة تدوير النفايات الورقية بالشراكة مع شركة "شريدكس"، ما يضمن التعامل الآمن معها ومعالجتها بأسلوب مسؤول، بما يكمل جهود البنك في ترشيد استهلاك الموارد وتقليل بصمته البيئية.

في عام 2025، أعاد البنك تدوير 5,640 كجم من نفايات تقنية المعلومات، محافظاً على معدل إعادة تدوير بنسبة 100٪، بما يتماشى مع أدائه في السنوات السابقة. وتعكس الزيادة في أحجام النفايات الإلكترونية في عام 2025 عمليات الترقية الدورية لأصول تقنية المعلومات واستبدال المعدات التي تم إجراؤها خلال العام. وعلى الرغم من التفاوت في الكميات، حقق البنك باستمرار معدل إعادة تدوير بنسبة 100٪ منذ عام 2022، ما يبرهن على تبنيه نهجاً قوياً وراسخاً للإدارة الآمنة والمسؤولة للنفايات الإلكترونية.

السنة	نفايات قسم تقنية المعلومات المتولدة (كغم)	نفايات قسم تقنية المعلومات المُعاد تدويرها (كغم)	نسبة إعادة التدوير	شريك إعادة التدوير
2025	5,640	5,640	100٪	شريدكس
2024	1,805	1,805	100٪	شريدكس
2023	1,130	1,130	100٪	شريدكس
2022	2,775	2,775	100٪	شريدكس

التغير المناخي وانبعاثات الغازات الدفيئة

يوصل بنك الشارقة التزامه بمراقبة وإدارة انبعاثاته من الغازات الدفيئة بما يتماشى مع بروتوكول الغازات الدفيئة، وهو المعيار المعترف به عالمياً لقياس انبعاثات الشركات والإفصاح عنها. وكجزء من ركيزة "القيادة البيئية"، يواصل البنك تعزيز عمليات جمع البيانات المتعلقة بالمناخ وتحسين مستوى الشفافية في الإبلاغ عن الانبعاثات، ما يدعم التوافق مع المبادرة الاستراتيجية لدولة الإمارات العربية المتحدة لتحقيق الحياد المناخي بحلول عام 2050.

وفقاً لبروتوكول الغازات الدفيئة، تُصنف الانبعاثات على النحو التالي:



النطاق 1

الانبعاثات المباشرة الصادرة من مصادر يملكها أو يتحكم فيها البنك، وتتمثل في المقام الأول في استهلاك الوقود من المركبات المملوكة للشركة.



النطاق 2

الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن الكهرباء المشتراة والمستهلكة في جميع الفروع والمكاتب.



النطاق 3

الانبعاثات غير المباشرة الأخرى التي تحدث عبر سلسلة القيمة، بما في ذلك رحلات العمل وتنقلات الموظفين وأنشطة الموردين والانبعاثات الممولة.

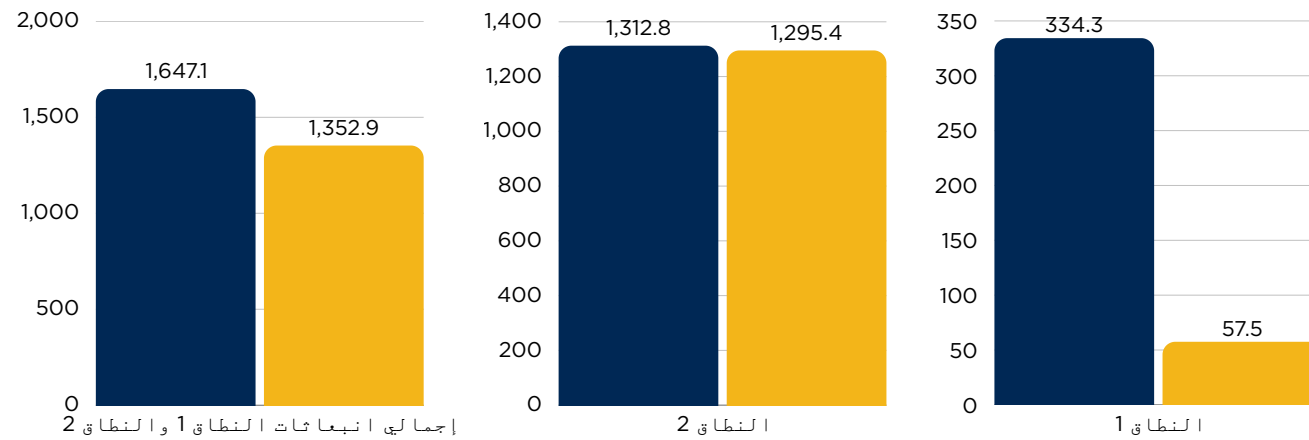
في هذا العام، تم قياس والإفصاح عن انبعاثات النطاق 1 والنطاق 2 فقط، حيث يواصل البنك تأسيس الأنظمة وأطر البيانات اللازمة لحساب انبعاثات النطاق 3 بدقة. ونظراً لتعقيد انبعاثات النطاق 3 ومستوى الاعتماد على بيانات الأطراف المعنية الخارجية، يستكشف البنك منهجيات محسنة لجمع البيانات لدعم إعداد تقارير مناخية أكثر شمولاً في السنوات القادمة.

أداء انبعاثات الغازات الدفيئة

في عام 2025، بلغ إجمالي انبعاثات بنك الشارقة للنطاق 1 نحو 57.5 طناً مكافئاً من ثاني أكسيد الكربون، ما يمثل انخفاضاً ملحوظاً مقارنة بـ 334.3 طناً مكافئاً من ثاني أكسيد الكربون في عام 2024. ويُعزى هذا الانخفاض بشكل رئيسي إلى تحسين ممارسات إدارة أسطول المركبات، وتعزيز مراقبة استخدام المركبات، وتطبيق ضوابط أكثر كفاءة للتزود بالوقود عبر جميع الفروع.

ولدعم إمكانية المقارنة المجدية على أساس سنوي، يقيس البنك أيضاً كثافة انبعاثاته بناءً على عدد الموظفين بدوام كامل. في عام 2025، بلغت كثافة الانبعاثات الإجمالية 4.08 طناً مكافئاً من ثاني أكسيد الكربون لكل موظف بدوام كامل، وقد تم حسابها باستخدام متوسط قوى عاملة بلغ 332 موظفاً. ويمثل هذا تحسناً مقارنة بـ 5.08 طناً مكافئاً من ثاني أكسيد الكربون لكل موظف بدوام كامل في عام 2024، ما يبرهن على تعزيز كفاءة الانبعاثات على الرغم من الزيادة الطفيفة في أعداد الموظفين.

وبلغ إجمالي انبعاثات النطاق 2 الناتجة عن استهلاك الكهرباء المشتراة 1,295.4 طناً مكافئاً من ثاني أكسيد الكربون في عام 2025 مقارنة بـ 1,312.8 طناً مكافئاً في عام 2024. ويعكس هذا الانخفاض الطفيف استقرار الطلب على الكهرباء في العمليات التشغيلية، إلى جانب الآثار المبكرة لمبادرات كفاءة الطاقة، بما في ذلك الاستبدال التدريجي لإضاءة المكاتب بأنظمة (LED) خلال العام.



إجمالي كثافة الانبعاثات:

النطاق 1: 5.08 طن مكافئ لكل موظف بدوام كامل (324 موظفاً)
النطاق 2: 4.08 طن مكافئ لكل موظف بدوام كامل (332 موظفاً)

كجزء من استراتيجيته المناخية المستمرة، يواصل بنك الشارقة تركيزه على تعزيز الأنظمة الداخلية لمراقبة الانبعاثات، وتحسين جودة البيانات، وتوسيع نطاق الإفصاحات المتعلقة بالمناخ بمرور الوقت. وتشمل الأولويات المستقبلية تحسين جاهزية بيانات النطاق 3 ودمج الاعتبارات المناخية في عملية صنع القرارات التشغيلية ودعم التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون بما يتماشى مع الطموحات المناخية الوطنية والعالمية.

04

المسؤولية الاجتماعية



تمكين الموظفين

التنوع والمساواة والشمول

في بنك الشارقة، نعتبر التنوع والمساواة والشمول جزءاً لا يتجزأ من ثقافتنا المؤسسية، ويتجلى ذلك في الطريقة التي ندعم بها كوادرننا ونطورهم ونتفاعل معهم. ونؤمن بأن بيئة العمل الشاملة التي تُقدّر اختلاف وجهات النظر والخلفيات والخبرات تعزز التعاون، وتثري عملية اتخاذ القرار، وتسهم في توفير بيئة عمل إيجابية يسودها الاحترام.

التنوع بين الجنسين وتمثيل القيادات

نواصل التزامنا بالحفاظ على قوة عاملة متوازنة ودعم تكافؤ الفرص للارتقاء الوظيفي عبر مختلف مستويات المؤسسة. ولغاية 31 ديسمبر 2025، بلغ عدد موظفي البنك 141 موظفاً من الذكور و161 موظفة من الإناث (باستثناء موظفي الخطوط الأمامية)، وهو ما يعكس تمثيلاً متوازناً إلى حد كبير بين الجنسين. ويعزز ذلك ما تحقق في عام 2024، حين شكّلت النساء 49% من إجمالي القوى العاملة، مما يدل على استمرار الاتساق في تحقيق التوازن بين الجنسين.



وكان تمثيل الجنسين عبر المستويات التنظيمية في عام 2025 على النحو التالي:



المرأة في المناصب القيادية

تواصل النساء أداءً دوراً محورياً متزايد الأهمية في المناصب القيادية والإدارية. ففي عام 2025، شغلت النساء نحو 19% من المناصب القيادية العليا والتنفيذية مجتمعة، مما يعكس تركيزنا المستمر على تطوير الكفاءات الداخلية، ودعم الارتقاء الوظيفي، وتعزيز مسار قيادي شامل.

آني نادجاريان: قيادة راسخة بتنوع الأفكار والرؤى

في بنك الشارقة، لا يقتصر التنوع بين الجنسين على تمثيل القوى العاملة فحسب، بل يمتد أيضاً إلى تنوع وجهات النظر التي تسهم في تشكيل القيادة وصنع القرار داخل المؤسسة. وتُعد آني نادجاريان، مديرة العمليات، مثالاً جلياً على كيفية إسهام القيادة الشاملة في بناء فرق أقوى، وتحقيق تنفيذ فعال، وتعزيز مرونة المؤسسة على المدى الطويل.

وتشمل مسؤولياتها التنسيق التشغيلي، وتعزيز كفاءة العمليات، ودعم التعاون بين الإدارات المختلفة، بما يسهم مباشرة في استقرار العمل المؤسسي وجودة تقديم الخدمات. وتعمل آني عن كثب مع فرق العمل في مختلف إدارات البنك لتحويل الأولويات الاستراتيجية إلى تطبيق عملي. ويتسم نهجها القيادي بالوضوح والمساءلة والمرونة، بما يضمن كفاءة العمليات التشغيلية مع الاستجابة للاحتياجات المتغيرة للأعمال. ومن خلال هذا الدور، تدعم الفرق في التعامل مع التحديات المعقدة والحفاظ على معايير عالية عبر كافة العمليات.

وإلى جانب التميز التشغيلي، تدرك آني القيمة التي يضيفها التنوع إلى فرق القيادة؛ فهي ترى أن التنوع بين الجنسين يسهم في تحقيق توازن أكبر في اتخاذ القرارات وتعزيز نتائج المؤسسة، لا سيما في البيئات المعقدة وسريعة التغير مثل القطاع المصرفي.

إن التنوع بين الجنسين يسهم في إتاحة أنماط قيادية متكاملة، وهو ما يخلق فرقاً أقوى ويعزز قدرة البنك على التكيف والمرونة والاستعداد للمستقبل.

وفي حديثها عن تطور القيادة، تشير آني إلى أن الفرص اليوم أصبحت تُحدد بدرجة أكبر وفقاً للكفاءة والأداء، بدلاً من التوقعات التقليدية.

إن التركيز على هذا الموضوع محل تقدير كبير، لكنني أعتقد أن العالم قد تطور إلى مرحلة لم تعد فيها الفرص محدودة أو محددة على أساس التمييز بين الجنسين. ومع مرور الوقت، فإن التقدم الذي شهدناه، بتولي النساء أدواراً قيادية على قدم المساواة مع الرجال وأحياناً في مناصب أعلى، يتحدث عن نفسه. وأمل أن يأتي يوم لا تكون فيه هناك حاجة للفرقة؛ حيث ستقود المساواة والاستحقاق بطبيعتها فرص التقدم والتقدير في بيئة العمل.

كما أكدت أيضاً أهمية العمل ضمن بيئة داعمة للقيادة الشاملة.

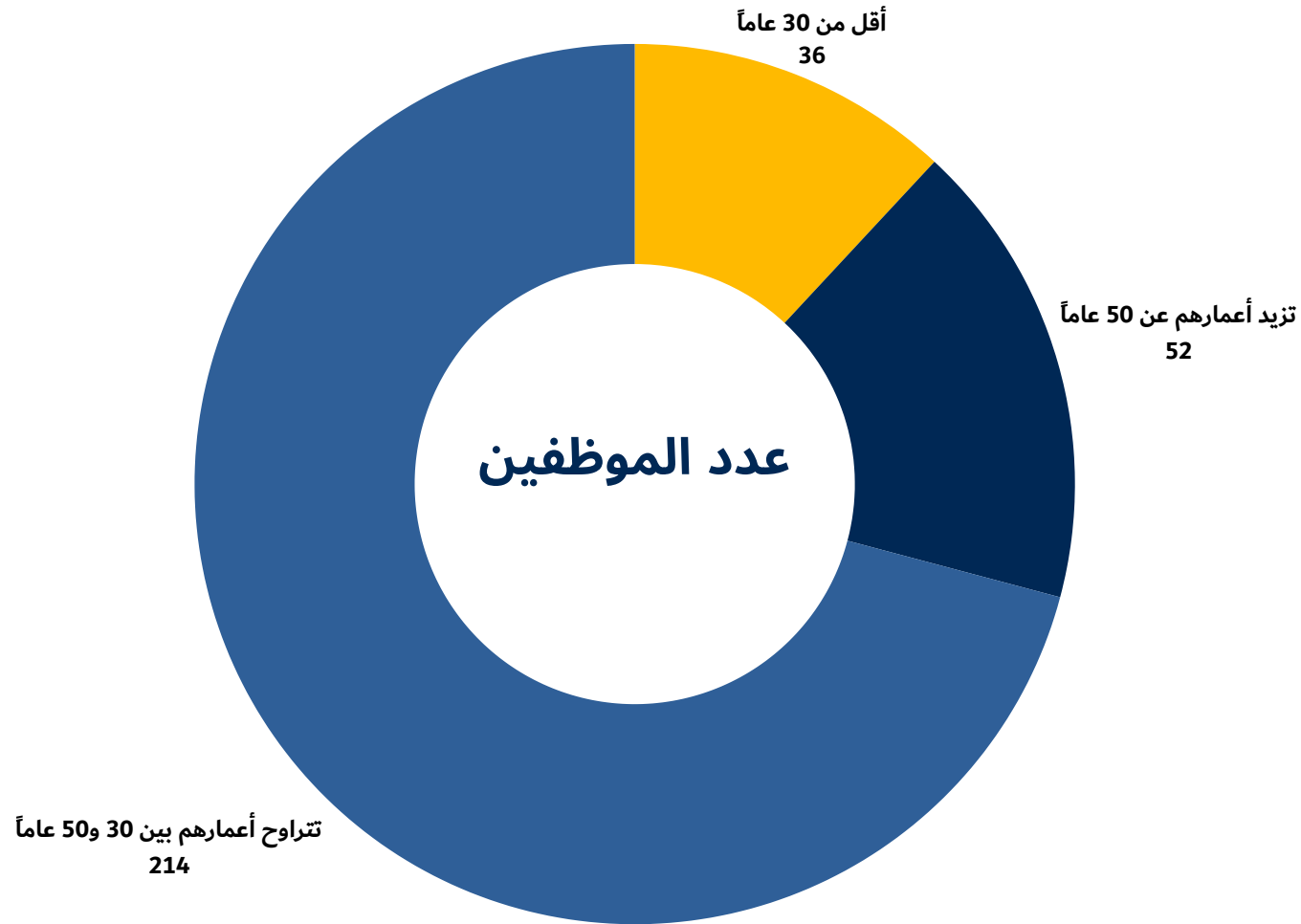
إن وجودي في دولة الإمارات العربية المتحدة يمنحني الثقة، حيث إن البيئة أصبحت داعمة للتنوع على نحو متزايد، وتوفر للنساء فرصاً حقيقية للقيادة والتميز.



آني نادجاريان
مديرة العمليات

كوادر من مختلف الأعمار والخبرات

نحن نعتز بوجود قوة عاملة تضم أجيالاً متعددة، وندرك الدور المهم الذي يلعبه الموظفون في مختلف مراحل مسيرتهم المهنية في دفع عجلة نجاح الأعمال. فمن خلال الجمع بين أصحاب الخبرة والمواهب الشابة، نُسهم في خلق بيئة متوازنة تتكامل فيها المعرفة المؤسسية والقيادة والاستقرار مع الرؤى الجديدة والمهارات الرقمية والتفكير الابتكاري.



يسهم المصرفيون المتمرسون، ممن يمتلكون خبرات مصرفية إقليمية ودولية، بمعرفة عميقة بالقطاع وخبرة قيادية واستمرارية مؤسسية، في حين يجلب الموظفون الأصغر سناً أفكاراً جديدة ووعياً تقنياً وقدرة عالية على التكيف. ويدعم هذا التكامل اتخاذ قرارات فعالة ويضمن بقاء البنك مرناً وقادراً على الاستجابة في بيئة تشغيلية متغيرة.

كوادر بشرية متعددة الثقافات

ويسهم هذا التنوع في إثراء العمل الجماعي ودعم ثقافة مؤسسية شاملة تقوم على الاحترام المتبادل؛ حيث يشجع العمل جنباً إلى جنب مع زملاء من ثقافات مختلفة على تبادل المعرفة، والحوار المفتوح، وبناء روابط أقوى بين فرق العمل.

ونحن نحرص على تعزيز الشمول من خلال الاعتراف بالتنوع الثقافي والاحتفاء به عبر مبادرات تفاعل الموظفين والمناسبات الثقافية، وتشمل هذه الأنشطة تجمعات الإفطار خلال شهر رمضان واحتفالات اليوم الوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة ويوم العلم، حيث تتيح هذه المناسبات للموظفين فرصاً للالتقاء ومشاركة التقاليد وتعزيز العلاقات خارج إطار العمل اليومي. وتسهم هذه اللحظات في تعزيز الشعور بالانتماء وترسيخ بيئة عمل يشعر فيها الموظفون بالاحترام والتقدير والمشاركة.

على غرار التنوع الثقافي الغني في دولة الإمارات العربية المتحدة، تعكس القوة العاملة في بنك الشارقة مزيجاً واسعاً من الجنسيات، والخلفيات، ووجهات النظر. ففي عام 2025، أسهم موظفون من 29 جنسية مختلفة في عمليات البنك، حاملين معهم تجارب متنوعة ورؤى ثقافية متعددة تعزز التعاون والتفاهم داخل المؤسسة.



تمكين الشباب وتطوير المواهب

ويركز نهجنا على الاندماج المبكر في العمل، والتعلم المدعوم، وإتاحة التواصل مع الزملاء ذوي الخبرة، بما يساعد الموظفين الشباب على فهم كيفية إسهام أعمالهم في تحقيق أهداف المؤسسة ككل، إلى جانب تطوير مهارات عملية ومهنية في آن واحد.

يُعد تطوير المواهب في مستقبل حياتهم المهنية جزءاً مهماً من نهجنا في بناء قدرات مستدامة داخل البنك، ومن خلال برامج الخريجين، والتنقل الوظيفي بين الإدارات، والتعلم أثناء العمل، نوفر للمهنيين الشباب مسارات منظمة للانضمام إلى المؤسسة، مع إتاحة فرص لتحمل المسؤوليات الفعلية، وبناء الثقة في بيئة مصرفية احترافية.

- وفي نهاية عام 2025، بلغ عدد الموظفين دون سن 30 عاماً 38 موظفاً، ومن بين هذه الفئة العمرية، انضم 8 موظفين جدد إلى البنك خلال عام 2025، من بينهم 5 من الخريجين الجدد، مما يعكس استمرار تفاعل البنك مع الكفاءات الشابة المنضمة حديثاً إلى سوق العمل.

دعم المواهب المستقبلية

يمتد التزامنا بتطوير المواهب المستقبلية إلى ما هو أبعد من نطاق المؤسسة؛ ففي عام 2025، تم تعيين السيدة أمينة الحلواجي، رئيسة الموارد البشرية، عضواً في المجلس الاستشاري لخدمات التوظيف في كلية إدارة الأعمال بالجامعة الأمريكية في الشارقة. ويعكس هذا التعيين مساهمتنا المستمرة في تنمية رأس المال البشري والتزامنا بدعم منظومة التعليم في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال التعاون مع المؤسسات الأكاديمية الرائدة. كما شارك البنك في برنامج "مسار" لإعداد المهني في الجامعة الأمريكية في الشارقة، والذي نُفذ بالتعاون مع "مؤسسة ربع قرن لصناعة القادة والمبتكرين". وقد ركزت هذه المبادرة على تمكين المواهب الإماراتية الشابة من خلال التوجيه المهني العملي والتعريف بفرص العمل في القطاع الخاص. وفي إطار البرنامج، شاركت السيدة أمينة الحلواجي في جلسة نقاش بعنوان "الإماراتيون في القطاع الخاص"، حيث قدمت رؤية قيّمة حول الدور المتنامي للمواطنين الإماراتيين في القطاع الخاص، كما أجرت مقابلات تجريبية لمساعدة الطلبة على اكتساب الثقة وفهم توقعات أصحاب العمل بشكل أفضل. ويعد هذا التفاعل الهادف شهادة على التزامنا العميق بدعم التوطين والتعليم وبناء الشراكات المؤثرة التي تسهم في إعداد الجيل القادم من قادة دولة الإمارات العربية المتحدة.

رؤى شبابية: بناء المهارات والثقة والخبرة

انضمت ميثاء العامري، خريجة كليات التقنية العليا والمتخصصة في التصميم الجرافيكي، إلى بنك الشارقة من خلال برنامج الخريجين، الذي وفر لها مساراً منظماً للانضمام إلى المؤسسة، مما أتاح لها الانتقال من البيئة الأكاديمية إلى بيئة مصرفية مهنية بصورة تدريجية ومدعومة.

وخلال البرنامج، شاركت ميثاء في مجموعة متنوعة من المهام والمشروعات عبر عدة وظائف وإدارات، مما ساعدها على تكوين فهم أعمق للعمليات المؤسسية ومعايير التواصل المهني وتوقعات العمل. كما أتاح لها هذا التنوع في المهام تطوير مهارات عملية مثل إدارة الوقت، وحل المشكلات، والعمل بفعالية ضمن فرق متعددة التخصصات.

” لقد أتاح لي البرنامج التعرف على إدارات ومسارات عمل مختلفة، وهو ما منحني فهماً أوسع لكيفية عمل البنك وكيف تتكامل الوظائف المختلفة لتحقيق الأهداف المشتركة.“

وإلى جانب التعلم المنظم، لعب التوجيه المستمر دوراً مهماً في تطورها؛ حيث ساعدها التعاون مع زملاء ذوي خبرة على تعزيز عملية التعلم وتوضيح مسارها المهني أثناء توليها مسؤوليات جديدة.

” منذ البداية كان انطباعي عن البنك إيجابياً للغاية، لا سيما من حيث المهنية والعمل الجماعي والدعم المُقدّم للموظفين الجدد. ومع مرور الوقت، ازداد هذا الانطباع قوة لِمَا لمست ثقافة العمل التعاونية التي تشجع بصدق على التعلم والتطوير.“

لقد حظيت بفرصة العمل مع مديرين وزملاء داعمين كانوا دائماً على استعداد لمشاركة معرفتهم وتقديم التوجيه، وقد لعب تشجيعهم وإرشادهم دوراً مهماً في دعمي مهنيًا.



ميثاء العامري
محلل عمليات الخزينة
العمليات المصرفية المركزية





دانيا الهاشمي
محلل
وحدة بطاقات الائتمان

تتجلى تجربة مشابهة لدى دانيا الهاشمي (محلل - وحدة بطاقات الائتمان)، الحاصلة على درجة البكالوريوس في الإعلام التطبيقي (التصميم الجرافيكي)، والتي انضمت إلى بنك الشارقة في عام 2025 كموظفة بدوام كامل، وهي تعمل حالياً في قسم مقاصة الشيكات الواردة، وقد أتاحت لها فرصة مبكرة للتعرف على عمليات البنك من خلال التنقل بين الإدارات.

وقد سمح لها نظام التنقل الوظيفي الاطلاع على سير العمل في أقسام مختلفة، وفهم الترابط بين فرق العمل، وبناء رؤية أشمل لكيفية عمل البنك بما يتجاوز مسؤولياتها المباشرة.

“ ما جذبني حقاً إلى هذه الوظيفة هو فرصة التعلم أثناء العمل، فالبنك يوفر قدراً كبيراً من التوجيه والدعم، كما ينظم تنقلات بين الإدارات المختلفة حتى أتمكن من التعرف على كيفية سير العمل، مما جعله مكاناً مناسباً لبدء مسيرتي المهنية. ”

كما تؤكد دانيا أهمية بيئة العمل التي يكون فيها التعلم جزءاً من الممارسات اليومية؛ حيث ساعدها انفتاح الزملاء والمديرين على طرح الأسئلة وبناء الثقة والتطور من خلال الخبرة العملية.

“ شعرت بالترحيب منذ اليوم الأول، فقد كان الجميع متعاونين ومستعدين لمساعدتي، مما جعل انتقالي إلى بيئة العمل أسهل بكثير. ”

التركيز على التوطين

يواصل بنك الشارقة دفع عجلة الأولويات الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة من خلال دمج سياسة التوطين ضمن تخطيط القوى العاملة ونهج تطوير الكفاءات. واسترشاداً بمتطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والهدف الوطني المتمثل في تحقيق نسبة 32% من المواطنين الإماراتيين ضمن القوى العاملة، يركز البنك على بناء قاعدة قوية من الكفاءات الوطنية الإماراتية في كل من الأدوار التخصصية والقيادية على حد سواء. ويعتمد نهجنا على مزيج من التوظيف المستهدف، وبرامج بناء القدرات المنظمة، ومسارات الارتقاء الوظيفي الواضحة، بما يدعم الموظفين الإماراتيين في بناء مسارات مهنية طويلة الأمد وذات أثر ملموس داخل البنك.

تمثيل المواطنين الإماراتيين

حتى 31 ديسمبر 2025، شكّل المواطنون الإماراتيون نسبة كبيرة من القوى العاملة في البنك:

99 مواطناً إماراتياً ضمن قوتنا العاملة

32% نسبة تمثيل الإماراتيين بين الموظفين

30% تمثيل الإماراتيين بين القيادات العليا

ويمثل ذلك زيادة ملحوظة مقارنة بعام 2024، حيث شكّل المواطنون الإماراتيون 29% من إجمالي القوى العاملة و13% من كوادرات الإدارة العليا، وهو ما يعكس التقدم المستمر في تعزيز تمثيل الكوادر الوطنية، لا سيما في مناصب الإدارة العليا.

بيئة تمكّن الكفاءات الإماراتية من الازدهار

إن تركيزنا لا يقتصر على تحقيق نسب عالية لتمثيل المواطنين الإماراتيين بين الموظفين فحسب، بل يمتد إلى توفير بيئة تمكّن الكوادر الإماراتية من تطوير خبراتهم وتحمل المسؤوليات والارتقاء إلى الأدوار القيادية. ونحن ندعم ذلك من خلال مبادرات تطوير منظمة، ورعاية المؤهلات المهنية، وإتاحة الفرص للمشاركة في المشاريع الاستراتيجية، إضافة إلى التخطيط لتعاقب المناصب الحيوية.

كما يلعب التفاعل الثقافي دوراً مهماً في تعزيز الشعور بالفخر والانتماء والترابط؛ ففي عام 2025، احتفل البنك بيوم العلم الإماراتي من خلال فعاليات شارك فيها جميع الموظفين، احتفاءً بالهوية الوطنية وقيم الوحدة. كما احتفينا أيضاً بمرور 50 عاماً على قيادة المرأة الإماراتية، من خلال تسليط الضوء على إسهامات النساء الإماراتيات في مختلف إدارات البنك عبر قنوات التواصل الداخلية والخارجية، بما يعزز دورهن كشريكات أساسيات في مسيرة تقدم البنك.



رؤية قيادية إماراتية

يتجلى نهج البنك في التوطين من خلال تجربة السيد عدنان سجواني، رئيس قسم الإمتثال بالإنابة، والذي يتمتع بخبرة تزيد على عقدين في القطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وقد انجذب السيد سجواني إلى بنك الشارقة لقوة ثقافة الحوكمة لديه وجدوره المحلية العميقة. وفي دوره الحالي، يشرف على الامتثال التنظيمي ويعمل على ترسيخ السلوك الأخلاقي والوعي بالمخاطر في مختلف أنحاء المؤسسة. وفيما يخص تجربته الشخصية المهنية في البنك، صرّح قائلاً:

“ إن العمل في بنك الشارقة يمنحني شعوراً بأنني أساهم بشكل مباشر في استقرار مجتمعنا المالي. هنا، لدينا إحساس مشترك بالمسؤولية، إذ ندرك أن العمل الذي نقوم به يساهم بشكل كبير في دعم اقتصاد دولة الإمارات. ”

ويؤكد السيد سجواني أن التوطين في البنك يتجاوز مجرد تحقيق أهداف التوظيف، ويركز بدلاً من ذلك على بناء القدرات على المدى الطويل:

“ إن البنك يوفر مسارات واضحة تتيح للكفاءات الإماراتية التقدم نحو الأدوار الاستراتيجية، ويشمل ذلك دعم المؤهلات المهنية، وتشجيع المشاركة في المنتديات المتخصصة، وإتاحة فرص التواصل مع القيادات العليا. ”

كما نوه إلى وجود مبادرة منظمة لتطوير القيادات صُممت خصيصاً لتمكين الكفاءات الإماراتية من تولي المناصب العليا، وقد أسهم بالفعل في ترقية عدد من الموظفين إلى مناصب إدارية ورئاسة الأقسام في البنك. وفي سياق حديثه عما يميز نهج بنك الشارقة، أشار السيد سجواني قائلاً:

“ إن دعم الكفاءات الوطنية يُعد جزءاً طبيعياً من هوية البنك، فالأمر لا يتعلق ببرامج قصيرة الأمد، بل بمنح الإماراتيين أدواراً حقيقية تمكنهم من بناء خبرات عميقة ليصبحوا قادة المستقبل في هذه المؤسسة. ”

إن الموظفين الإماراتيين في القطاع المصرفي ليسوا مجرد مشاركين فيه، بل هم حراسه، فدورنا يتمثل في الجمع بين الفهم المحلي العميق والمعايير العالمية لبناء مستقبل مالي قوي ومبتكر وموثوق لدولة الإمارات العربية المتحدة. ”



عدنان سجواني
رئيس قسم الإمتثال بالإنابة

ويقدم السيد سجواني النصيحة التالية للشباب الإماراتي الطموح الراغب في العمل في القطاع المصرفي:

“ في بداية مسيرتكم المهنية، من المهم أن تتحلوا بالفضول والمبادرة. فلا تنتظروا أن تأتي إليكم الفرص، بل اسعوا لاقتناصها، ولا ينبغي الاكتفاء بإنجاز المهام الروتينية، بل يجب إدراك الغايات الاستراتيجية التي تقف خلفها. وتساءلوا دوماً: كيف يساهم دوري في إثراء تجربة العميل، أو تحقيق استراتيجية البنك، أو دعم الطموحات الاقتصادية لدولة الإمارات العربية المتحدة وأخيراً، احرصوا على بناء سمعتكم المهنية منذ اليوم الأول، ففي عالم المال والأعمال، تظل سمعتكم المرتكزة على النزاهة والموثوقية والالتزام الأخلاقي هي رأس مالكم الحقيقي وأعلى أصولكم. ”

صحة الموظفين وسلامتهم ورفاههم

نحن ندرك تمام الإدراك أن موظفينا هم القوة الجوهرية النابضة لمؤسستنا، لذا فإن الحفاظ على صحتهم وسلامتهم ورفاههم هي ركائز أساسية لخلق بيئة عمل داعمة وشاملة. ويتمحور نهجنا حول كفالة شعور كل موظف بالأمان والدعم، وتمكينه من تحقيق التوازن الأمثل بين التزاماته المهنية وحياته الشخصية. ومن خلال وضع الرفاهية على رأس أولوياتنا، فإننا نهدف إلى بناء بيئة تتيح لكوادرنا الازدهار، وتجسد تقديرنا العميق لإسهاماتهم، وتدفعهم لتقديم أفضل ما لديهم.

المزايا الوظيفية ودعم رفاهية الموظفين

واستكمالاً للتحسينات التي أدخلت في عام 2024، واصلت تغطية التأمين الصحي في عام 2025 تقديم مزايا متساوية وشاملة لجميع المستويات الوظيفية، بدءاً من موظفي الدعم المكتبي وصولاً إلى الإدارة التنفيذية. وتتضمن هذه التغطية خدمات الصحة النفسية، وجلسات العلاج النفسي، وخيارات الطب البديل، ورعاية الأسنان، مما يعكس نهجنا الشمولي تجاه صحة الموظف.

نوفر حزمة شاملة من المزايا لدعم رفاهية الموظفين على كافة المستويات في مختلف مراحل حياتهم. يحق لجميع الموظفين بدوام كامل الحصول على إجازة سنوية مدتها 30 يوماً، بالإضافة إلى تغطية شاملة للتأمين الطبي والتأمين على الحياة، وتذكرة طيران سنوية إلى بلدانهم الأصلية. كما نحرص على دعم الطموح العلمي لموظفينا من خلال المساهمة في النفقات التعليمية المؤهلة، بما يدعم تطورهم الشخصي ومساهمهم المهني على المدى الطويل.

وتقديراً منا لأهمية الروابط الأسرية والالتزامات الدينية والمجتمعية، نوفر إجازة مدفوعة الأجر لمدة سبعة أيام لمناسبات الزواج وأداء فريضة الحج، بالإضافة إلى تخصيص يوم إجازة مدفوع الأجر سنوياً للعمل التطوعي، تشجيعاً لموظفينا على ترسيخ حضورهم الفاعل بين عائلاتهم وفي مجتمعاتهم.



ثلاثون يوماً من
الإجازة السنوية



التأمين الطبي
والتأمين على
الحياة



تذكرة طيران سنوية إلى
بلدان الموظفين الأصلية



المساهمة في النفقات
التعليمية



سبعة أيام إجازة
مدفوعة الأجر للزواج
والحج

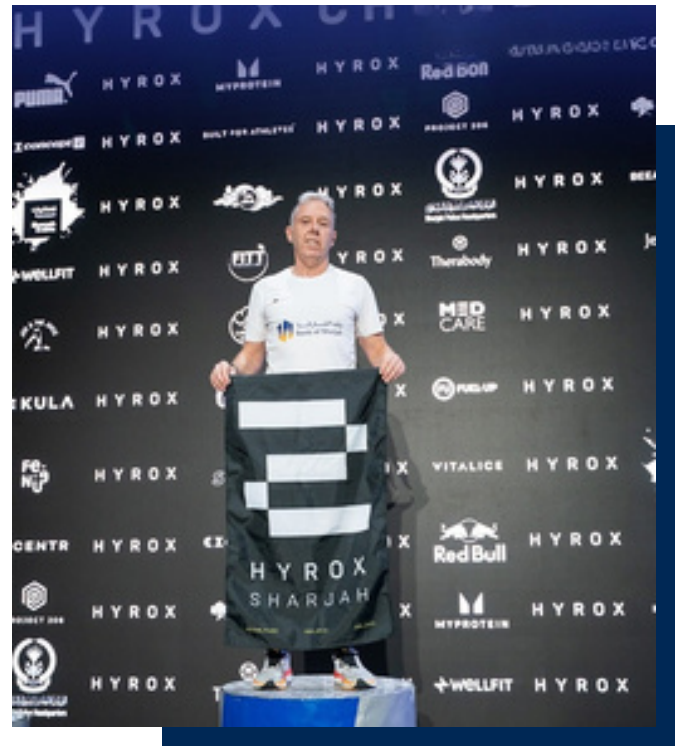


يوم إجازة إضافي سنوياً
للأنشطة التطوعية

التوازن بين العمل والحياة الشخصية

وكجزء من رؤيتنا الشاملة لتعزيز رفاهية الموظفين وتفاعلهم، يشجع بنك الشارقة المشاركة في الأنشطة التي ترفع مستوى اللياقة البدنية والقدرة على التحمل، وتوطد الروابط بين أعضاء الفريق خارج إطار العمل الرسمي. وفي عام 2025، مثل عدد من موظفي البنك وعائلاتهم مؤسستنا بكل فخر في تحدي "هايروكس الشارقة" (HYROX Sharjah Challenge)، وهو حدث رياضي عالمي يجمع بين الجري لمسافة 8 كيلومترات وتمارين القوة والتحمل. فالمشاركة في مثل هذه المبادرات لا تدعم نمط الحياة الصحي فحسب، بل تبني روح الترابط والزمالة من خلال التجارب المشتركة. ونحن ننظر إلى هذه اللحظات كامتداد لالتزامنا بخلق ثقافة عمل إيجابية تعزز الروابط الإنسانية، وتجسد قيمنا، وتدعم النمو الشخصي والرفاهية الشاملة.

نحن نؤمن بأن التوازن السليم بين العمل والحياة الشخصية هو الركيزة الأساسية لرفاهية الموظف؛ لذا نسعى جاهدين لترسيخ ثقافة مؤسسية تحث على الالتزام بساعات العمل الرسمية وتشجع الموظفين على مغادرة مكاتبهم في الوقت المحدد، تقديراً منا لأهمية الراحة، والاهتمامات الشخصية، والالتزامات العائلية. ويسهم هذا النهج في تمكين موظفينا من الحفاظ على توازنهم النفسي والبدني، مع ضمان استمرارية العطاء والإنتاجية العالية.



الصحة والسلامة المهنية

وفي عام 2025، تكللت هذه الجهود بتسجيل معدل إصابات عمل صفري، مما يؤكد خلو الفترة المشمولة بالتقرير من أي حوادث مهنية مُبلغ عنها.

نحن ملتزمون بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية لجميع الموظفين، وتنطبق إجراءات الصحة والسلامة المهنية (OHS) لدينا على كافة الموظفين – بمن فيهم الموظفون الدائمون، وتحت الاختبار – وتغطي جميع الأنشطة وأماكن العمل الخاضعة لإشرافنا، بما في ذلك المكاتب والمواقع التشغيلية والمواقع الرسمية التي يؤدي فيها الموظفون مهامهم نيابة عن البنك.

وتُدار شؤون الصحة والسلامة المهنية داخلياً، حيث نولي اهتماماً خاصاً بكل حالة على حدة للاستجابة لاحتياجات الموظفين الصحية ومتطلبات الرفاهية بمرونة وحس إنساني. فعلى سبيل المثال، عندما واجه أحد الموظفين صعوبة في الجلوس لفترات طويلة بسبب حالة صحية، قمنا بتوفير طاولة عمل قابلة لتعديل الارتفاع للموظفين الذين تتطلب حالاتهم الصحية تغيير وضعية الجلوس والوقوف خلال اليوم.

الصحة النفسية والرفاهية

ولم تُسجل أي حالات غياب ناتجة عن مخاوف تتعلق بالصحة النفسية خلال فترة إعداد التقرير، ونحن نواصل مراقبة مستويات الرفاهية العامة عبر سجلات الموارد البشرية وتكثيف حملات التوعية بقنوات الدعم المتاحة.

وبفضل شراكتنا مع مزودي خدمات التأمين، نحرص على إبقاء موظفينا على اطلاع دائم عبر نشرات دورية تُعنى بالصحة والرفاهية، وتغطي موضوعات حيوية مثل نصائح الصحة البدنية، واستراتيجيات إدارة الضغوط، وسبل تحقيق التوازن بين العمل والحياة، لتكون مورداً قيماً يعزز جودة حياتهم داخل وخارج إطار العمل.

نحن نؤمن بأن السلامة النفسية لا تقل أهمية عن الصحة البدنية، ونسعى جاهدين لضمان شعور الموظفين بالارتياح عند طلب الدعم. لذا، نتيح لموظفينا الوصول إلى خدمات استشارية سرية عبر شركائنا في التأمين، والتي تتوفر عبر الإنترنت لضمان الخصوصية والأمان التام.

كما نشجع ثقافة الحوار المفتوح والمحترم، مما يتيح للموظفين طرح مخاوفهم الشخصية أو المهنية بكل ثقة مع إدارة الموارد البشرية أو مديريهم المباشرين، الذين يتعاملون مع هذه المسائل بمنتهى التقدير والسرية. كما نحرص على تقديم الإرشادات اللازمة لتمكين الموظفين من الوصول إلى مصادر الدعم المهني الخارجي المتخصصة عند الحاجة.



أبرز برامج التدريب في عام 2025

ركزت الأنشطة التدريبية خلال عام 2025 على إدارة المخاطر، والامتثال، والحوكمة، والكفاءة التشغيلية، وشملت البرامج التالية:

تدريب التصيد الاحتيالي (المستوى التأسيسي)	تدريب حماية البيانات للمديرين التنفيذيين	تدريب الوعي الأمني (KnowBe4)
التدريب على القياس وإعداد التقارير	التدريب على المخاطر التشغيلية	التدريب على التوعية بمكافحة الاحتيال
البرنامج التدريبي التعريفي - (EIF) معهد الإمارات المالي	التدريب على تقديم الاستشارات المتعلقة بالديون	التدريب على الامتثال لمكافحة غسيل الأموال في دولة الإمارات
التدريب المخصص للحصول على شهادة التحكم في إدارة المخاطر (CRISC) ونظم المعلومات	التدريب على القياس والإبلاغ	التدريب على إدارة المخاطر التشغيلية

تم تقديم هذه البرامج لمستويات الإدارة العليا والمتوسطة وفتات الموظفين الأخرى، بمشاركة فاعلة من الرجال والنساء على حد سواء. وبلغ متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف خلال الفترة المشمولة بالتقرير 4 ساعات فأكثر، وُزعت بالتساوي بين الجنسين، مما يعكس تكافؤ الفرص في الوصول إلى آفاق التعلم.

وخلال عام 2025، تم تسجيل الامتثال التام للتدريب الإلزامي، مع استمرار إعطاء الأولوية للبرامج النوعية المتوافقة مع المتطلبات الرقابية، وإدارة المخاطر، والكفاءة التشغيلية.



إجازة الأبوة

بالإضافة إلى ذلك، يحق للأمهات المرضعات الحصول على فترتي استراحة يومية، بإجمالي ساعة واحدة، للرضاعة الطبيعية. وتستمر هذه الميزة لمدة ستة أشهر من تاريخ الوضع، وهي مدفوعة الأجر بالكامل، وذلك وفقاً لقوانين العمل المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.

نحرص دائماً على دعم موظفينا في المحطات البارزة من حياتهم من خلال توفير إجازة أبوة تتماشى مع اللوائح المعمول بها، مع تهيئة بيئة عمل داعمة وشاملة تضمن عودة سلسلة للموظفين بعد إجازاتهم.

في عام 2025، استفاد 22 موظفاً من إجازة الأبوة من بينهم 14 موظفاً و8 موظفات. ومن بين هؤلاء، عاد 18 موظفاً إلى ممارسة مهامهم، ولا يزال جميع العائدين على رأس عملهم في البنك بعد مرور 12 شهراً، مما يعكس معدلات احتفاظ قوية بالموظفين بعد الإجازة.



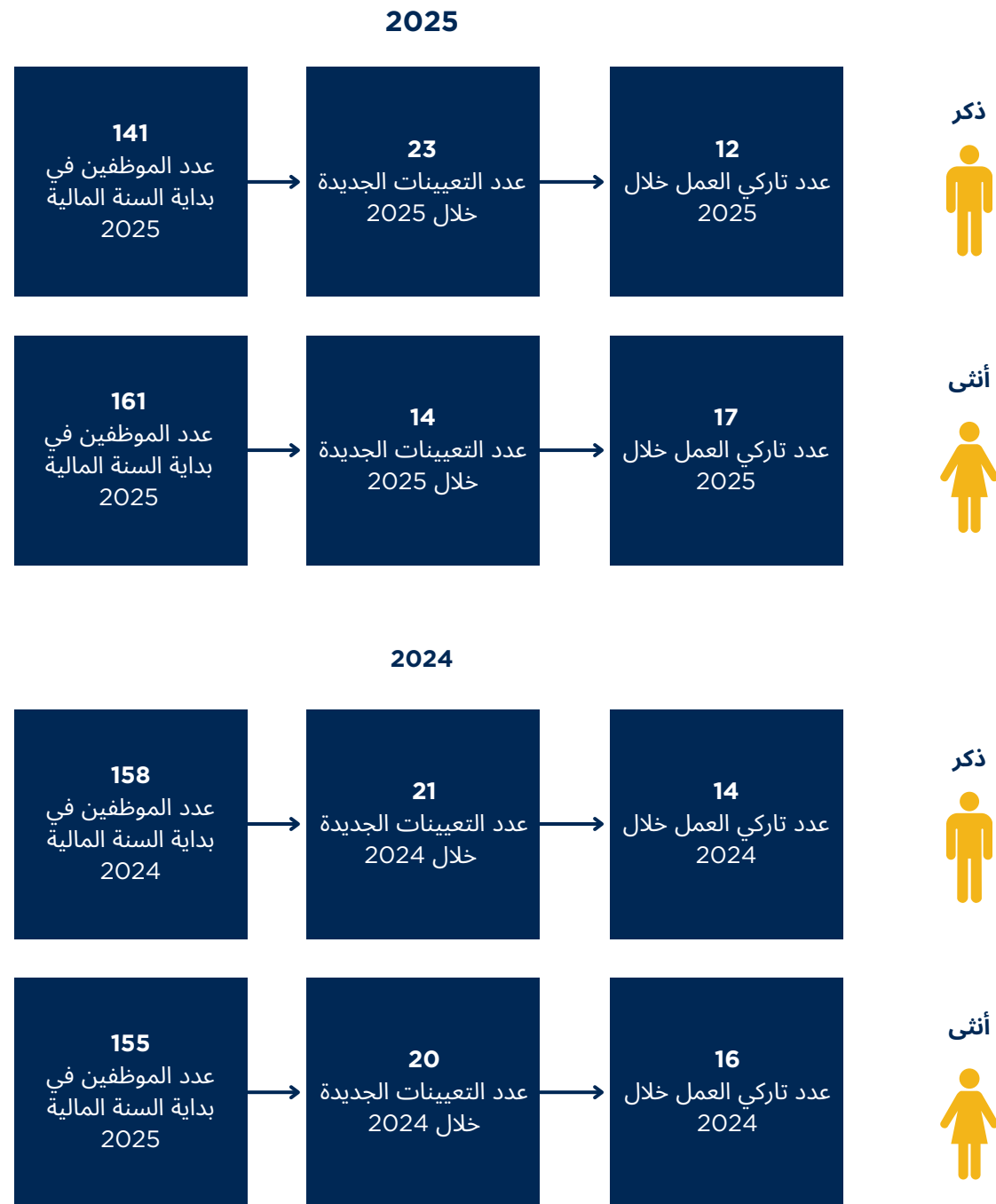
التعلم والتطوير المستمر

تجمع استراتيجية التعلم والتطوير في بنك الشارقة بين التدريب الإلزامي والاختياري، ويتم تقديمها عبر مزيج من الجلسات الحضورية ومنصات التعلم الرقمية، بما في ذلك منصات "Intuition" و"KnowBe4" و"Dolphin". حيث يضمن هذا النهج المدمج سهولة الوصول للمعرفة لجميع فئات الموظفين، ويدعم الارتقاء المستمر بالمهارات على كافة المستويات في المؤسسة.

نحن نولي أهمية قصوى لتطوير مهارات وقدرات كوادرنا البشرية، إيماناً منا بأن التعلم المستمر يلعب دوراً محورياً في دعم الأداء، وتعزيز المرونة، وتحقيق النجاح المؤسسي على المدى الطويل. وقد صممت مبادراتنا للتعلم والتطوير لتستجيب للاحتياجات المتغيرة للأعمال، مع دعم النمو الفردي للموظفين في كافة إدارات البنك.

اتجاهات التوظيف والاحتفاظ بالموظفين

في عام 2025، واصل البنك استقطاب الكفاءات المهنية مع الحفاظ على استقرار القوى العاملة. ففي بداية العام، بلغ إجمالي عدد الموظفين 324 موظفاً (بما في ذلك موظفو الخطوط الأمامية). واستقبلنا خلال العام 37 موظفاً جديداً، في إطار نهجنا المستمر لاستقطاب المواهب، بينما ترك العمل 29 موظفاً خلال الفترة المشمولة بالتقرير. شملت عمليات التوظيف خلال العام كلاً من الموظفين الذكور والإناث، مما يعكس التزامنا بتوفير فرص متكافئة شملت عمليات التوظيف خلال العام كلاً من الموظفين الذكور والإناث، مما يعكس التزامنا بتوفير فرص متكافئة.



دعم مواصلة التعليم

إلى جانب البرامج التدريبية الداخلية، يدعم بنك الشارقة تطور موظفيه من خلال سياسة المساعدة التعليمية، التي تمكنهم من السعي للحصول على درجات علمية أعلى وشهادات مهنية متخصصة، كما يسهم البنك في تغطية النفقات التعليمية المؤهلة، دعماً للارتقاء في السلم الوظيفي.

وفي عام 2025، أتم أربعة موظفين بنجاح متطلبات الحصول على المؤهلات المهنية التالية من هيئات اعتماد دولية:

- شهادة أخصائي معتمد في مكافحة غسيل الأموال (حصل عليها موظفان).
- شهادة محقق احتيال معتمد
- شهادة مدير معتمد لخصوصية المعلومات

ومن خلال ربط مبادرات التعلم والتطوير بكل من النمو الفردي والأهداف المؤسسية، يهدف البنك إلى الحفاظ على قوة عاملة ماهرة ومطلعة، قادرة على دعم أولوياته الاستراتيجية والتزاماته الرقابية.

اكتساب المواهب وتعزيز ولائها

نحن نؤمن بأن استقطاب المواهب الماهرة والمتحمسة والاحتفاظ بها يمثل حجر الزاوية في استدامة أدائنا على المدى الطويل وضمان استقرار مؤسستنا. ويستند نهجنا في هذا الإطار على قيم العدالة، والشمولية، والجدارة، مدعوماً بمسارات واضحة للتطوير المهني وبيئة عمل تعزز الالتزام المهني طويل الأمد.

استراتيجية استقطاب وتوظيف المواهب

تم تصميم نهجنا في التوظيف لاستقطاب مهنيين يتبنون قيم البنك ويسهمون بفاعلية في إثراء ثقافته المؤسسية وتحقيق أهدافه طويلة الأمد. ونعمل على ترسيخ مكانة البنك كوجهة مفضلة للمواهب عبر حملات توظيف استراتيجية وشراكات وثيقة مع الجامعات، مقترنة بحزم تعويضات تنافسية ومسارات تطويرية واضحة تضمن للموظفين فرصاً واعدة للارتقاء المهني.

كما نعتمد على مجموعة متنوعة من قنوات التوظيف للوصول إلى قاعدة واسعة من المواهب، تشمل منتديات التوظيف، وترشيحات الموظفين، والمنصات المهنية مثل "لينكد إن"، وبرامج الخريجين، ووكالات التوظيف المتخصصة للأدوار التقنية الدقيقة. ويشمل التعاون مع الجامعات المشاركة في معارض التوظيف، وبناء علاقات مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتقديم معلومات حول الفرص المهنية ومسارات التطوير المتاحة داخل البنك.

وتلتزم جميع عمليات التوظيف بقوانين العمل المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما تتبع إجراءات منظمة تشمل الفرز الأولي، والمقابلات، والتحقق من الخلفيات المهنية، ولضمان شمولية وتنوع العملية، نعتمد أوصافاً وظيفية واضحة وشفافة، ولجان مقابلات متنوعة، ومراجعات دورية لبيانات التوظيف لضمان تحقيق نتائج عادلة لجميع المتقدمين.

معارض التوظيف	الإحالات	الإعلانات	التدريب الداخلي	وكالات التوظيف
دعم ترشيحات الموظفين لاستقطاب المواهب	التواصل مع المهنيين الشباب والخريجين الجدد	استخدام منصات مثل "لينكد إن" للوصول إلى شريحة واسعة من الكفاءات	توفير الخبرة العملية للطلاب والمهنيين الشباب	الاستعانة بخبراء خارجيين لشغل الوظائف المتخصصة

رضا الموظفين

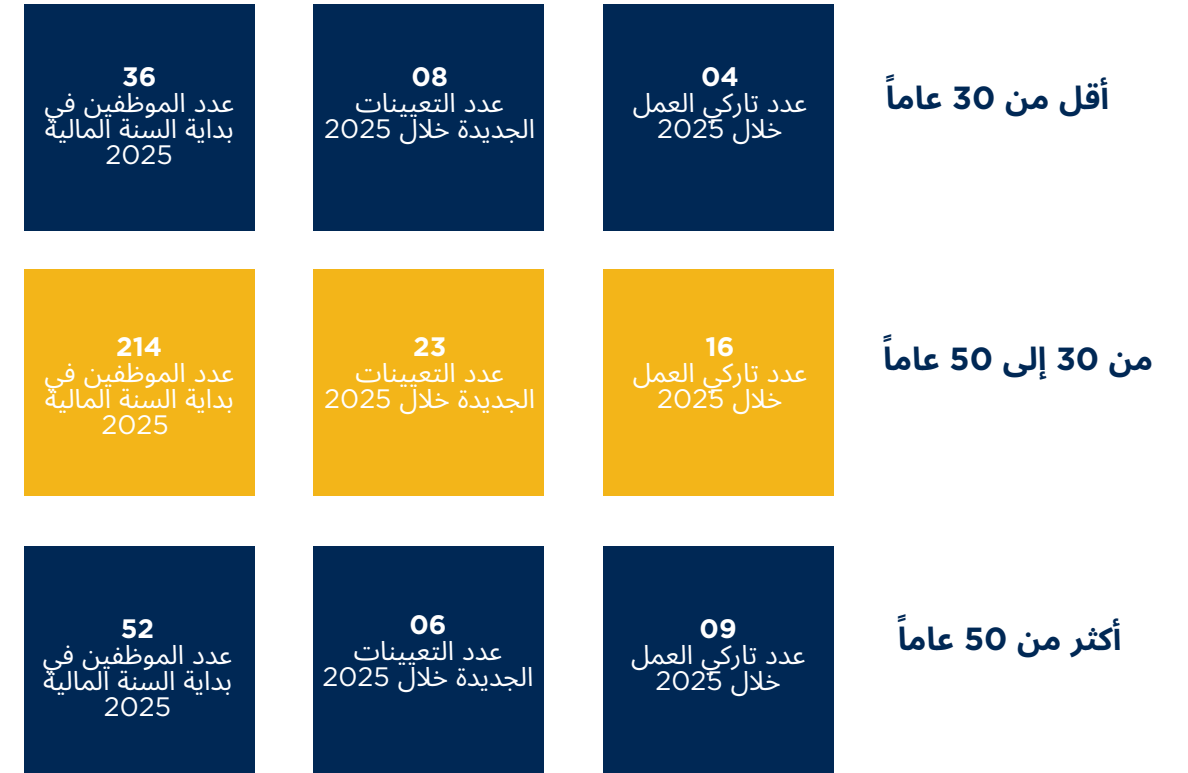
كما ندرك أن التقدير هو المحرك الرئيسي للتفاعل، لذا نحتفي بالموظفين ذوي الأداء العالي عبر مكافآت مرتبطة بالأداء، وشهادات تقديرية، وإتاحة فرص التطور المهني والارتقاء الوظيفي. إن هذه الممارسات مجتمعة تسهم في ترسيخ ثقافة مؤسسية يشعر فيها الموظفون بالتقدير والتحفيز والتشجيع والتطور جنباً إلى جنب مع البنك.

نحن نولي أهمية كبيرة للحفاظ على التواصل المستمر مع موظفينا وفهم تجربتهم في بيئة العمل. لذا، نراقب مستويات المشاركة والرضا من خلال التفاعل المنتظم مع المديرين، وأنماط الحضور، والمشاركة الفاعلة في مبادرات مكان العمل مثل حملات التبرع بالدم ومعرض الكتاب والفعاليات المهنية. وتوفر هذه الأنشطة رؤى قيّمة حول مدى ارتباط موظفينا بالبنك، وتجاوزهم لنطاق مهامهم اليومية.

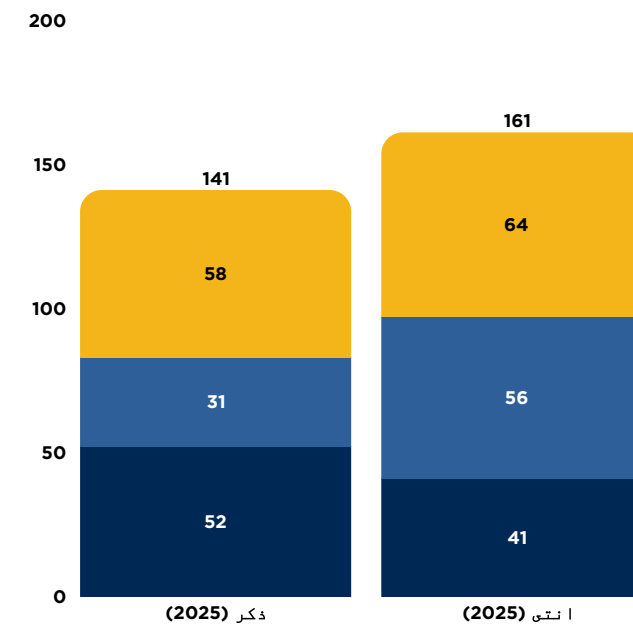
وعوضاً عن الاعتماد الحصري على الاستبيانات الرسمية، نحرص قيادتنا على إبقاء قنوات الحوار مفتوحة ومستمرة مع كافة الفرق من خلال النقاشات المنتظمة والتواصل اليومي. ويتيح هذا النهج المباشر مشاركة الملاحظات بشفافية تامة ومعالجتها بأسلوب عملي وسريع، مما يدعم خلق بيئة عمل سريعة الاستجابة وشاملة للجميع.

بقي تحرك القوى العاملة حسب الفئات العمرية متوازناً ومنضبطاً. حيث سجلت الفئة العمرية أقل من 30 عاماً نمواً إيجابياً بواقع 8 تعيينات جديدة مقابل 4 حالات ترك العمل، ما أسهم في تحقيق نمو صافي ودعم تطوير المواهب في بداية مسيرتها المهنية. أما الفئة العمرية من 30 إلى 50 عاماً، التي تمثل النواة الأساسية للقوى العاملة، فقد شهدت 23 تعييناً جديداً مقابل 16 حالة ترك العمل، بما يشير إلى تجدد مستمر للقدرات مع الحفاظ على الاستمرارية التشغيلية. أما حركة الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 50 عاماً فقد ظلت محدودة، مما يعكس تمسك البنك بالخبرات المتمرسه والحفاظ على عمق المعرفة في المناصب القيادية.

2025



● من 3 إلى 10 سنوات ● أقل من 3 سنوات



سنوات خدمة الموظفين

يوصل بنك الشارقة إيلاء الأولوية للاحتفاظ بالموظفين على المدى الطويل، مع توفير فرص تطوير مهني تشجع على الالتزام والارتقاء الوظيفي. في عام 2025، بلغت نسبة الموظفين الذين أمضوا أكثر من 10 سنوات في البنك حوالي 44%، مما يعكس بيئة عمل مستقرة وداعمة. وفي الوقت ذاته، يبرز حضور الموظفين الذين تقل سنوات خدمتهم عن ثلاث سنوات استمرارنا في الاستثمار في المواهب الجديدة، بينما تؤكد النسبة الكبيرة من الموظفين ذوي الخبرة الطويلة فاعلية نهجنا في الاحتفاظ بالكفاءات.

وبشكل عام، يبلغ متوسط مدة خدمة الموظفين 10 سنوات، ما يعكس مستوى مستداماً من مشاركة الموظفين وقدرة البنك على الاحتفاظ بالمواهب على المدى الطويل. كما يبرز هذا التوزيع توازناً في القوى العاملة يجمع بين الخبرة والاستقرار من جهة، وإدماج المهارات والأفاق الجديدة من جهة أخرى.

05

تعزير تجربة العملاء ومستوى التفاعل

دعم العملاء عبر الأجيال

في بنك الشارقة، نركز على بناء علاقات موثوقة وطويلة الأمد من خلال ضمان تطور منتجاتنا وخدماتنا ونماذج التفاعل لدينا بما يتماشى مع المتطلبات المتغيرة للعملاء وديناميكيات السوق والاشتراطات التنظيمية والرقابية. ونحرص باستمرار على رصد انطباعات العملاء والسلوكيات المالية الناشئة والتطورات التنظيمية، لنترجم هذه الرؤى والبيانات إلى تحسينات ملموسة تشمل باقة خدماتنا وعملياتنا التشغيلية وقدراتنا الرقمية.

وفي إطار هذا النهج، نقوم بمراجعة دورية لعملياتنا الداخلية بهدف تيسير رحلة العميل وتعزيز قنواتنا الرقمية والاستجابة للتوقعات المتنامية فيما يتعلق بسهولة الوصول، والكفاءة وجودة الخدمة. وتدعم هذه الجهود هدفنا المتمثل في الحفاظ على مكانتنا وأهميتنا لدى كل من عملائنا الدائمين وشرائح العملاء الجديدة على حد سواء، مع الحفاظ في الوقت ذاته على نموذجنا المصرفي القائم على توطيد العلاقات والذي يمثل الركيزة الأساسية لهويتنا.

مدة العلاقة مع العملاء (لغاية 31 ديسمبر 2025)

يعكس استمرار علاقاتنا الطويلة مع العملاء مدى الثقة التي يحظى بها بنك الشارقة كشريك مالي مستقر وموثوق على المدى الطويل. تم احتساب البيانات الواردة أدناه بناءً على الفترة الممتدة من تاريخ فتح حساب العميل (تاريخ بدء العلاقة) وحتى 31 ديسمبر 2025.

شريحة العملاء	إجمالي عدد العملاء (2025)	حتى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	أكثر من 20 سنة
عدد عملاء الشركات	1,947	1,286	418	243
عدد العملاء الأفراد	10,100	6,228	2,740	1,132
إجمالي العلاقات المجمعة للشركات والأفراد	12,047	7,514	3,158	1,375

شراكة عابرة للأجيال: شركة ديماس للمقاولات العامة ومصنع ديماس للمنتجات الخرسانية

وأوضحوا كيف ساندتهم بنك الشارقة ولم يقتصر دعمه على الجانب التمويلي فحسب، بل امتد ليشمل تقديم التوجيه الاستراتيجي عند استيراد المعدات والآلات الخاصة بمنشآت التصنيع الضخمة. وقد شمل ذلك المشاركة الفاعلة في المفاوضات مع الموردين والحرص التام على حماية مصالح الشركة.

لقد باتت الاستدامة تمثل ركيزةً تكتسب أهمية متزايدة ضمن نموذج أعمال "ديماس". وباعتبارها مجموعة متخصصة في قطاعي العقارات والمقاولات، تحرص الشركة على دمج مبادئ الاستدامة في مشاريعها التطويرية:

"نظراً لأن القطاع العقاري هو مجال عملنا الأساسي، فإننا نعمل على دمج الاستدامة ضمن نهجنا المتبع في التطوير والبناء، إذ يتم تصميم مبانينا بحيث تعتمد على المواد المعاد تدويرها وتسهم في تحسين كفاءة استهلاك الطاقة وخفض تكاليف المرافق وزيادة رقة المساحات الخضراء، إلى جانب تبني حلول مستدامة للهوية والتدفئة والتبريد"

وعند التطرق إلى ما يُميز بنك الشارقة عن غيره من البنوك، تؤكد العائلة على الكفاءة والمهنية العالية التي يتمتع بها فريق عمل البنك. فهم يصفون موظفي بنك الشارقة بأنهم مستشارون موثوقون يتمتعون بفهم عميق لطبيعة أعمالهم واستراتيجيتهم طويلة المدى، ما يوفر لهم الاستقرار المالي والثقة الاستراتيجية في أي واحد. وقد أعربوا عن ذلك قائلين:

"مع مرور الوقت، أصبحت علاقتنا مع بنك الشارقة أكثر من مجرد معاملات مصرفية؛ بل أضحت بمثابة شراكة حقيقية مبنية على الثقة والاحترام والتواصل الشخصي"

على مدار أكثر من أربعة عقود، حافظت كل من شركة ديماس للمقاولات العامة (ذ.م.م) ومصنع ديماس للمنتجات الخرسانية (ذ.م.م) على علاقة مصرفية وطيدة وممتدة مع بنك الشارقة. انطلقت العلاقة من ترتيب مصرفي تقليدي، لتتطور لتصبح شراكة قائمة على الثقة، وقد أسهمت في دعم الأعمال التجارية العائلية عبر أجيال متعاقبة، وخلال فترات التوسع والنمو الصناعي الكبير.

تمتد مسيرة عمل عائلة "ديماس" مع بنك الشارقة لنحو 45 سنة، وتُرجع العائلة استمرارية هذه العلاقة إلى أربعة مبادئ جوهرية صاغتها تجربتهم مع البنك بشكل مستمر، وهي: الشفافية والمهنية والدقة والاحترام المتبادل. وقد أعربوا عن ذلك قائلين:

"إن الشفافية في تعاملات البنك والمهنية في إدارة المعاملات والمستوى العالي من الدقة والاحترام المتبادل؛ كانت جميعها الركائز الأساسية لعلاقتنا طويلة الأمد مع بنك الشارقة"

كما تسلط العائلة الضوء على قدرة البنك على مواكبة المتغيرات المتسارعة في المشهد المالي، حيث يشيدون بجهود بنك الشارقة في تحديث أنظمتهم باستمرار مع الحفاظ على نهج يضع العميل في المقام الأول.

"لقد أثبت بنك الشارقة باستمرار تميزه في خدمة عملائه، حيث تكييف البنك مع احتياجاتنا ومع متطلبات السوق المالية من خلال تبني أنظمة وتقنيات حديثة وابتكبت التطورات الرقمية المتسارعة"

وإلى جانب الخدمات المصرفية اليومية، تميزت هذه العلاقة بالتعاون الوثيق والدعم الاستشاري، لا سيما خلال المعاملات المعقدة المتعلقة بالتوسع الصناعي والتصنيع. "تستذكر الإدارة العليا في مجموعة ديماس كيف كان فريق عمل البنك يتخطى باستمرار نطاق الخدمات المصرفية المعتادة:

"لطالما أبدى فريق عمل البنك استعداداً تاماً لبذل جهود استثنائية لضمان إنجاز الأعمال وفقاً لأعلى المعايير"

الشمول المالي وإمكانية الوصول

يدرك بنك الشارقة أن الشمول المالي هو ركيزة أساسية للمرونة الاجتماعية والاقتصادية. مع تسارع وتيرة الخدمات المصرفية الرقمية في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة، نلتزم بضمان عدم رفض أي عميل - بما في ذلك ذوي الدخل المحدود وفئة العمال وكبار السن وأصحاب الهمم.

في عام 2025، عززنا كلاً من نطاق الوصول وسهولة الاستخدام لخدماتنا، متجاوزين مجرد التواجد الفعلي في المناطق التي تعاني من نقص الخدمات (والذي كان تركيزاً رئيسياً في عام 2024) نحو نهج أكثر شمولية يجمع بين إمكانية الوصول إلى الفروع والتصميم الرقمي الشامل والتقنية المساعدة.

دعم العملاء من ذوي الدخل المحدود

تضم شريحة من قاعدة عملاء بنك الشارقة أفراداً وعملاء تجزئة - من بينهم عدد كبير من الموظفين الذين يتقاضون رواتب تقل عن 5,000 درهم إماراتي شهرياً - بالإضافة إلى عملاء من الفئات التي لا تحظى بخدمات مصرفية كافية وفئة العمال. وضمن هذه المجموعة، فإن 78% من العملاء الأفراد الموظفين يتقاضون رواتب تقل عن 5,000 درهم إماراتي شهرياً، وذلك استناداً إلى جميع العملاء الأفراد الذين سُجل مصدر دخلهم كـ "موظف براتب" براتب شهري لا يساوي صفراً، حيث يندرج 5,633 من أصل 7,218 عميلاً ضمن هذه الشريحة.

يعكس ذلك دور البنك المستمر في خدمة شرائح ذوي الدخل المحدود الذين يعتمدون على خدمات مصرفية يسهل الوصول إليها ومعقولة التكلفة وموثوقة. وتماشياً مع نهجنا في عام 2024، حافظ بنك الشارقة على تركيزه القوي على الخدمات المصرفية الشاملة من خلال تطبيق إعفاءات من الرسوم للحسابات التي يمتلكها موظفو عملائنا من الشركات، حيثما أمكن، وتقديم خيارات حسابات مناسبة ومنخفضة التكلفة وضمان الوضوح والشفافية في الإعلان عن الرسوم والتكاليف بما يتوافق مع متطلبات حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. تدعم هذه التدابير الاستقرار المالي وتساهم في ضمان بقاء الخدمات المصرفية الأساسية في متناول جميع العملاء.

من إمكانية الوصول المادي إلى التصميم الشامل

بناءً على التقدم المحرز في عام 2024، حينما عزز البنك إمكانية الوصول المادي في المناطق التي تفتقر إلى الخدمات الكافية مثل مُصَفِّح من خلال توفير أجهزة صراف آلي ومرافق فروع ملائمة لأصحاب الهمم، شهد عام 2025 توسيعاً لنطاق جهود سهولة الوصول لتتجاوز البنية التحتية وتشمل تقديم معلومات أكثر وضوحاً وتصميمياً رقمياً أكثر شمولاً. تم تحسين الموقع الإلكتروني للبنك ليشير صراحة إلى تسهيلات الوصول المتاحة لأصحاب الهمم عبر فروع بنك الشارقة، بما يمكنهم من تكوين فهم أفضل للدعم المتاح لهم قبل زيارة الفروع شخصياً.

ولمزيد من التعزيز لإمكانية الوصول الشامل تزامناً مع مساعي البنك في تطوير قدراته الرقمية، تم إدخال عدد من التحسينات على آليات سهولة الوصول في عام 2025:

أجهزة الصراف الآلي المجهزة:



تم تزويد جميع أجهزة الصراف الآلي الآن بلوحات مفاتيح داعمة للغة برايل وميزات صوتية لدعم العملاء من المكفوفين وضعاف البصر وتمكينهم من إنجاز معاملاتهم باستقلالية تامة.

مميزات سهولة الوصول في الموقع الإلكتروني



يوفر الموقع الإلكتروني لبنك الشارقة خيارات مخصصة لسهولة الوصول، بما في ذلك إمكانية تعديل المسافات بين النصوص وتحسين تباين الألوان والتوافق مع خاصية التكبير في المتصفحات، بالإضافة إلى خاصية قارئ الشاشة لدعم المستخدمين من كبار السن والعملاء من ضعاف البصر.

مسارات رقمية مُبسَّطة



طرح البنك تصميمات مبسطة تتضمن عدداً أقل من العناصر على الشاشة، إلى جانب خاصية التصفح الموجه خطوة بخطوة لجعل الخدمات الرقمية أسهل استخداماً للعملاء الذين لديهم إلمام محدود بالمهارات الرقمية.

تحسين سهولة استخدام ميزات الأمان



تم تبسيط عملية إعادة تعيين كلمة المرور للحد من العقبات وتحسين تجربة المستخدم لجميع العملاء، لا سيما أولئك الأقل دراية باستخدام المنصات الرقمية.

تمثل هذه المبادرات تطوراً مهماً مقارنة بعام 2024، حينما كانت جهود تيسير إمكانية الوصول تتركز بشكل أساسي على مستوى الفروع، لنتجه في عام 2025 نحو نموذج أكثر تكاملاً يجمع بين التسهيلات المكانية والتصميم الرقمي الشامل.

التحول الرقمي

تواصل استراتيجية التحول الرقمي في بنك الشارقة تركيزها على الابتكار والكفاءة والارتقاء بتجربة العملاء. ومن خلال تعزيز منصاته الرقمية وتحديث أنظمتها الداخلية وتوسيع نطاق خدماتها عبر الإنترنت، يعيد البنك صياغة الطريقة التي يدير بها العملاء احتياجاتهم المالية. في عام 2025، تم تنفيذ 75% من إجمالي مدفوعات العملاء عبر القنوات الرقمية مقارنة بنسبة 69% في عام 2024، ما يعكس تحولاً واضحاً نحو تبني حلول مصرفية رقمية تتسم بالسهولة والأمان وسلاسة الوصول. ويساهم هذا النمو في الحد من الاعتماد على الفروع الفعلية، كما يدعم طموحات البنك في مجال الاستدامة من خلال خفض الانبعاثات المرتبطة بنقل العملاء.

إنجاز



من مدفوعات العملاء عبر القنوات الرقمية مقارنة بنسبة 69% في عام 2024

تطورات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول

في عام 2025، واصل بنك الشارقة تعزيز منظومته المصرفية الرقمية من خلال تحسينات موجهة صُممت لجعل المعاملات المصرفية أسرع وأبسط وأكثر سلاسة للعملاء من الأفراد والشركات على حد سواء. كما وسَّع البنك نطاق الخدمات المتاحة عبر قنواته الرقمية، ما أتاح للعملاء الوصول إلى عدد متزايد من الخدمات إلكترونياً. واستمر معدل إقبال العملاء في النمو، حيث بات بإمكان المستخدمين الجدد إكمال إجراءات التسجيل وفتح الحسابات بالكامل عبر القنوات الرقمية.

واستجابةً لتطلعات العملاء المتغيرة، طرح البنك العديد من الميزات الجديدة للارتقاء بقدرات الخدمة الذاتية الرقمية. أصبح بإمكان العملاء الآن فتح حسابات الودائع الثابتة مباشرة من خلال منصة eBOS، وعرض شهادات الإيداع فوراً، فضلاً عن التحقق من فواتير هيئة كهرباء ومياه وغاز الشارقة أو تسويتها بكل يسر وسهولة عبر المنصة.

كما يستفيد عملاء البنك من الشركات من تحسين الوظائف التشغيلية، بما في ذلك إمكانية تتبع وإلغاء المعاملات قيد التنفيذ في الوقت الفعلي، ما يساهم في تسهيل الإدارة المالية وتعزيز الشفافية التشغيلية.

وبالنظر إلى المستقبل، يخطط البنك لإطلاق دورة حياة رقمية متكاملة، تشمل فتح الحسابات ومعالجة القروض وسير أعمال الائتمان المعقدة والتمويل التجاري وخدمات الخزينة وأنظمة متطورة لتوثيق هوية العملاء داخل التطبيق، بالإضافة إلى آليات اتخاذ القرار والتحليلات السلوكية المدعومة بالذكاء الاصطناعي. ومن شأن هذه التطورات المخطط لها أن ترتقي بتجربة العملاء بشكل كبير، بما يتماشى مع الاستراتيجية الرقمية طويلة الأمد للبنك ويدعمها.

حلول القنوات الإلكترونية

تم تحقيق إنجاز رئيسي في عام 2025 من خلال تطبيق تحسينات على حلول القنوات الإلكترونية، والتي تعمل الآن بمثابة المحرك المركزي الذي يقود تجربة الخدمات المصرفية الشاملة في بنك الشارقة. وتتيح المنصة تكاملاً تاماً بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأجهزة الصراف الآلي، ما يسمح للعملاء بالتنقل بين هذه القنوات بكل سهولة مع الاستفادة من واجهة مستخدم ومجموعة ميزات متسقة. وتضمن مزامنة البيانات في الوقت الفعلي تحديث المعلومات فوراً عبر جميع نقاط الاتصال، ما يقلل من العقبات ويعزز الموثوقية للعملاء عند إجراء معاملاتهم اليومية.

كما تم إنجاز تحسينات جوهرية على الأنظمة الخلفية (Backend) خلال العام، بما في ذلك ترقية طبقة البرمجيات الوسيطة الموحدة للبنك. وقد ساهمت هذه التحسينات في تبسيط مسارات سير العمل وتقليص أوقات المعالجة وإتاحة طرح الميزات الرقمية الجديدة بشكل أسرع عبر جميع القنوات في آن واحد. ومع إرساء هذه البنية التحتية، يحظى العملاء بتجربة أكثر سلاسة وبديهية، سواء اختاروا إجراء معاملاتهم المصرفية عبر الإنترنت أو من خلال تطبيق الهاتف المتحرك أو باستخدام أجهزة الصراف الآلي.



الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي

يواصل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لعب دور متزايد الأهمية في تعزيز المرونة التشغيلية لبنك الشارقة والارتقاء بمستوى أمن منظومته الرقمية. وفي عام 2025، وسع البنك نطاق استخدام التحليلات المتقدمة لدعم الوظائف الحيوية مثل اكتشاف التهديدات السيبرانية. وتساعد النماذج القائمة على الذكاء الاصطناعي الآن في تحديد الأنماط غير المعتادة والإبلاغ عن المعاملات عالية المخاطر، وتمكين اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة، ما يساهم في إرساء إطار امتثال أكثر قوة. كما تعمل هذه التقنيات على تعزيز وضع الأمن السيبراني للبنك من خلال اكتشاف التهديدات الناشئة في الوقت الفعلي والحد من نقاط الضعف عبر القنوات الرقمية.

تمكين العملاء من خلال التثقيف الرقمي

مع استمرار تزايد الاعتماد على الخدمات المصرفية الرقمية، يظل بنك الشارقة ملتزماً بضمان قدرة جميع العملاء على استخدام قنواته الرقمية والاستفادة منها بكل ثقة. وفي عام 2025، وسّع البنك جهوده الرامية إلى جعل الخدمات المصرفية الرقمية أكثر سهولة في الوصول إليها، خاصة للعملاء الذين قد يكونون أقل دراية بخدمات الإنترنت والهاتف المحمول.

ولدعم هذا الانتقال، يوفر البنك مقاطع فيديو إرشادية مفصلة خطوة بخطوة لتوجيه المستخدمين عبر الوظائف الرئيسية للخدمات المصرفية الرقمية، مثل تسجيل العملاء الجدد وإضافة المستفيدين وإتمام التحويلات. وتسهل هذه الموارد على العملاء التعلم بالسرعة التي تناسبهم وبناء ثقتهم في استخدام الخدمات الرقمية. كما يواصل البنك تعزيز سهولة استخدام قنواته الرقمية من خلال ميزات تصميم بديهية، مثل تسجيل الدخول البيومتري وتسهيل التصفح.

بناء القدرات الرقمية للموظفين

إدراكاً منه بأن الاستراتيجية الرقمية المرنة تعتمد على قوى عاملة ماهرة ومستعدة للمستقبل، عزز بنك الشارقة جهوده لتطوير القدرات الرقمية لموظفيه في عام 2025. وكان التركيز الرئيسي على التدريب الرقمي القائم على الأدوار، مع مسارات تعلم مخصصة صُممت خصيصاً لفرق الخطوط الأمامية وموظفي المكاتب الخلفية ووحدات الأعمال ووظائف تقنية المعلومات. وتمنح هذه البرامج الموظفين الكفاءات المحددة التي يحتاجونها للتعامل مع الأنظمة والأدوات وتوقعات العملاء المتطورة. كما عزز البنك مبادرات التوجيه والتعلم بين الزملاء، ما مكّن الموظفين الأكثر خبرة أو ثقة في الجانب التقني من دعم زملائهم من خلال التدريب الموجه وتبادل المعرفة والتعلم العملي.

وللحفاظ على تطوير القدرات على المدى الطويل، استمر البنك في ترسيخ ثقافة التعلم المستمر في جميع أنحاء المؤسسة. ويشارك الموظفون بانتظام في دورات تنشيطية للمهارات الرقمية ووحدات التعلم المصغر، مما يساعدهم على مواكبة التقنيات الناشئة وأفضل الممارسات والمتطلبات الأمنية. ويضمن هذا الاستثمار المستمر بقاء القوى العاملة واثقة وقادرة على التكيف، ومستعدة لتقديم خدمة عالية الجودة في بيئة مصرفية تتجه بشكل متزايد نحو الرقمنة.

الاستدامة من خلال التحول الرقمي

يواصل بنك الشارقة تعزيز أهدافه في مجال الاستدامة من خلال توسيع نطاق الحلول الرقمية التي تساهم في الحد من استهلاك الموارد وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية. وفي عام 2025، قام البنك بتعزيز بنيتها التحتية الرقمية للحد من استهلاك الورق ودعم الممارسات المسؤولة بيئياً.

وقد أدت رقمنة المستندات الرئيسية للعملاء، بما في ذلك شهادات الودائع الأجل والإشعارات وكشوف الحسابات والبطاقات الائتمانية، إلى تقليل الاعتماد على المواد المطبوعة بشكل كبير. كما ساهمت التحسينات التي أدخلت على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبيق الهاتف المحمول eBOS في تشجيع العملاء على إنجاز معاملاتهم إلكترونياً، ما يوفر وصولاً سهلاً إلى كشوف الحسابات والشهادات وتفاصيل الدفع، فضلاً عن تقديم مجموعة أوسع من خيارات التحويل وصداد الفواتير.

كذلك، أصبحت العمليات التشغيلية أكثر كفاءة من خلال أتمتة المدفوعات المحلية عبر نظام المعالجة المباشرة، ما أدى إلى الحد من الإجراءات اليدوية. بالإضافة إلى ذلك، أدى التحول المستمر نحو الأنظمة الافتراضية إلى تقليل الاعتماد على الأجهزة والمعدات المحلية كثيفة الاستهلاك للطاقة.

النظرة المستقبلية

ستواصل أجنحة التحول الرقمي لبنك الشارقة تركيزها على بناء منظومة مصرفية حديثة وقابلة للتوسع وتمحور حول العملاء. وخلال السنوات الثلاث إلى الخمس القادمة، يخطط البنك لتحديث تقنياته الأساسية من خلال ترقية الأنظمة السابقة، وتبني قدرات قائمة على الحوسبة السحابية، وبنى هيكلية تعتمد على واجهات برمجة التطبيقات (APIs)، مما يساهم في تعزيز المرونة ودعم النمو المستقبلي.

وستبقى تجربة العملاء أولوية رئيسية، مع استمرار الجهود الرامية إلى تقديم رحلات أكثر تخصيصاً، وسلاسة، ومبنية على البيانات عبر جميع القنوات الرقمية. وبالتزامن مع ذلك، سيعمل البنك على تعزيز قدرات الخدمات المصرفية المفتوحة تماشياً مع مبادرات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، متحولاً نحو نموذج يركز على الشركاء ومدعوم بواجهات برمجة التطبيقات والخدمات المعيارية والتعاون ضمن المنظومة الشاملة.

وسيتدمج اعتبارات الاستدامة بشكل أعمق ضمن الاستراتيجية الرقمية، لا سيما من خلال المبادرات التي تساهم في الحد من البصمة الكربونية التشغيلية وتمكين حلول التمويل الأخضر. كما يعتزم البنك تعزيز كفاءة التكلفة من خلال مواءمة التحول الرقمي مع الأتمتة وتبسيط العمليات وإدخال تحسينات على نموذج التشغيل.

وسيطل الأمن السيبراني والمرونة المؤسسية في صميم خارطة طريق البنك. وستضمن الاستثمارات في أدوات الحماية المتقدمة وتقنيات حماية البيانات والامتثال التنظيمي المعزز استفادة العملاء من بيئة مصرفية رقمية آمنة وموثوقة وجاهزة للمستقبل.

قصص القيادة الملهمة: قصة وحيدة أسعد

أدت السيدة وحيدة أسعد (رئيسة تقنية المعلومات وأمن المعلومات) دوراً محورياً في صياغة مبادرات التحول الرقمي لبنك الشارقة. وفي معرض حديثها عما دفعها لقيادة هذا التوجه، توضح قائلة:

"لقد استلهمت حافزي من الفرصة المتاحة لتحديث تقنياتنا الأساسية وإحداث تأثير حقيقي وملاموس عبر العمليات وتجربة العملاء والأمن السيبراني، والاستدامة. لا يُكتب النجاح للتحول الرقمي إلا عندما تصبح التقنية ممكناً استراتيجياً يوفر المرونة والأمان والكفاءة والقيمة لكل من الأعمال وأهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية".

وترتكز فلسفتها القيادية على الوضوح والتعاون والتمكين، وتشير إلى أن التحول يجب أن يتمحور حول الأفراد، مشددة على أهمية وجود نموذج تشغيلي قوي وكفاءة في التكاليف وعمليات مبسطة تسمح بتوسيع نطاق الابتكار بشكل مستدام. كما تعتقد أن فعالية أي تحول جذري ترتبط ارتباطاً وثيقاً بطريقة عمل الأفراد معاً، وبالأنظمة التي تدعمهم.

تتأصل الاستدامة في صميم الأجنحة الرقمية للبنك—وهو ارتباط تصفه بوضوح قائلة أن التحول الرقمي للبنك يركز على تحديث الأنظمة الأساسية والارتقاء بتجربة العملاء وترسيخ الاستدامة. ويشمل ذلك تعزيز المعاملات الخالية من الورق وتحسين الكفاءة وتهيئة الفرص المستقبلية في مجال التمويل الأخضر، فالرقمنة، من وجهة نظرها، ليست مجرد ترقية تقنية، بل هي مسار يتماشى بشكل مباشر مع الرؤية طويلة المدى للبنك فيما يتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

ومن أهم الدروس التي تعلمتها كقائدة في مجال التقنية هو إدراكها بأن التحول يمتد إلى ما هو أبعد بكثير من مجرد الأنظمة والأدوات، حيث تقول إن الأمر يتعلق بالتوافق بين الأفراد والحوكمة والهدف. ويجب أن يسير الابتكار جنباً إلى جنب مع الأمن السيبراني والقدرة على الصمود والامتثال التنظيمي. وقد وُجّهت هذه المبادئ العديد من الإنجازات الرئيسية للبنك في السنوات الأخيرة، بما في ذلك التطورات في العمليات القائمة على البيانات وأطر الأمن السيبراني والمعالجة المباشرة.

وبالنظر إلى المستقبل، ترى وحيدة مجالات واضحة يمكن لبنك الشارقة أن يتصدر فيها إقليمياً: "نحن في وضع مثالي للريادة في مجال المدفوعات الرقمية الآمنة ونضج الأمن السيبراني والخدمات المصرفية المفتوحة المدعومة بواجهات برمجة التطبيقات، والتي تدعم الشركات والابتكار المتمحور حول العملاء".

وتتسم رؤيتها للمستقبل الرقمي للبنك بالإيجاز والنظرة الاستشرافية: "بنك آمن ومرن ومستدام مدعوم بحلول مبتكرة". وفي صميم هذه الرؤية يكمن الإيمان بأن التقنية ضرورية لتحقيق التقدم. وكما تقول: "التقنية أساسية لبناء مستقبل مصرفي أكثر كفاءة وشمولية ومسؤولية تجاه البيئة".



الإفصاح عن المنتج والامتثال التسويقي

لم يسجل بنك الشارقة أي حالات عدم امتثال تتعلق بمعلومات المنتج أو وضع العلامات أو الاتصالات التسويقية خلال فترة التقرير لعام 2025، بما في ذلك:

الحوادث المتعلقة
بالقواعد الطوعية

لا شيء

الحوادث التي أسفرت
عن إصدار تحذيرات

لا شيء

الحوادث التي ينتج
عنها غرامات أو
عقوبات

لا شيء

يتماشى هذا مع أداء البنك لعام 2024 ويعكس التزامه المستمر بالامتثال التنظيمي وممارسات التسويق المسؤولة.

التسويق المسؤول والمنتجات العادلة

ويستمر نهجنا في التوافق مع إطار حماية المستهلك الصادر عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، والذي يحدد متطلبات حماية حقوق العملاء وتعزيز الممارسات المصرفية المسؤولة.

يلتزم بنك الشارقة بأعلى معايير العدالة والشفافية والنزاهة في ممارساته التسويقية وتواصله بشأن المنتجات. ويُعدّ ضمان حصول العملاء على معلومات واضحة ودقيقة وموثوقة مبدأً أساسياً في عمليات البنك.

معاملة عادلة للعملاء

ومن خلال خطة التثقيف والتوعية للمستهلكين، وسّع بنك الشارقة نطاق تركيزه على تثقيف العملاء باستخدام قنوات تواصل متعددة، تشمل الرسائل النصية القصيرة والتسويق عبر البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي. وتهدف هذه المبادرات إلى مساعدة العملاء على فهم حقوقهم ومسؤولياتهم كمستهلكين للخدمات المالية بشكل أفضل، مع رفع مستوى الوعي بالمخاطر الرئيسية مثل الاحتيال وعمليات النصب والتهديدات الأمنية الرقمية. ويمثل هذا تطوراً عن عام 2024، عندما كان تركيز تثقيف العملاء مُنصباً بشكل أساسي على التوعية بالاحتيال والدعم الرقمي داخل الفروع، ففي عام 2025، اعتمد البنك نهجاً أكثر تنظيمياً ومتعدد القنوات للتواصل مع العملاء بهدف الوصول إلى قاعدة عملاء أوسع.

يسترشد التزام البنك بالسلوك المسؤول بمبادئه العامة للمعاملة العادلة للعملاء، والتي تُنظّم التفاعلات مع العملاء في جميع أنشطته التجارية. وفي عام 2025، تم تعزيز هذا الالتزام من خلال تطبيق خطة التثقيف والتوعية للمستهلكين، والتي تُحدد مبادرات مُهيكلّة لتعزيز فهم العملاء للمنتجات المالية والمخاطر والحقوق. وتشرف الإدارة العليا على تطبيق هذه المبادئ، وتضمن الوظائف ذات الصلة امتثال التسويق والتواصل مع العملاء للمتطلبات التنظيمية.

التسويق والإعلان الأخلاقي

عند تقديم المنتجات للعملاء، يلتزم بنك الشارقة باستخدام شروحات واضحة وبسيطة تبيّن الشروط والرسوم والمخاطر الرئيسية، لتمكين العملاء من اتخاذ قرارات مالية مدروسة.

يحرص بنك الشارقة على أن تكون ممارساته التسويقية والإعلانية أخلاقية وخالية من الادعاءات المضللة أو الخادعة، وذلك من خلال عملية موافقة داخلية رسمية. تخضع جميع المواد التسويقية والإعلانية، بما في ذلك اللغة والصور والرسائل، للمراجعة والموافقة من قبل الجهات المعنية قبل النشر أو التوزيع، بما يضمن توافقها مع لوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي ومعايير الحوكمة الداخلية.



06

دعم المجتمعات

مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية

وعلى الصعيدين الإقليمي والدولي، قدمت مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية (SCHS) أيضاً دوراً قيادياً في تنظيم المؤتمر العالمي "نحن الاحتواء" 2025، الذي عُقد لأول مرة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في مركز إكسبو الشارقة. وقد جمع المؤتمر 152 متحدثاً من 74 دولة يمثلون 160 منظمة، وتضمن 59 جلسة حوارية حول الممارسات الدامجة، وهو ما عزز مكانة الشارقة كمركز عالمي للحوار حول سياسات دمج الأشخاص ذوي الإعاقة.

وبمناسبة اليوم الدولي للأشخاص ذوي الإعاقة في 3 ديسمبر 2025، استضافت مدرسة الوقاء لتنمية القدرات التابعة للمدينة ندوة بعنوان "نحو ترفيه متكامل عبر بناء بيئات دامجة". وشارك في الندوة مدافعون عن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وقادة مجتمعيين وخبراء ناقشوا قضايا التصميم الحضري الشامل، وإمكانية الوصول، والمشاركة الاجتماعية، وذلك تحت شعار "تعزيز المجتمعات الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة من أجل تعزيز التقدم الاجتماعي".

ومن خلال شراكته المستمرة مع المدينة، يسهم بنك الشارقة في دعم المبادرات التي تعزز التعليم الدامج، وتحسن إمكانية الوصول، وتدعم المشاركة الكاملة لأصحاب الهمم في المجتمع.

منذ عام 2019، يُعد بنك الشارقة شريكاً ثابتاً لمدينة الشارقة للخدمات الإنسانية (SCHS) في إطار تعهد يمتد لعشر سنوات لدعم تطوير مرافق تعليمية وتأهيلية حديثة، بهدف تعزيز إمكانية الوصول، وتحسين بيئات التعلم، وتوسيع نطاق الخدمات المتخصصة لذوي القدرات المتنوعة. وتسهم هذه المبادرة في تعزيز قدرة المدينة على تقديم دعم عالي الجودة، وتعزيز الاستقلالية، وتشجيع الاندماج الاجتماعي.

وفي عام 2025، نفذت مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية مجموعة واسعة من المبادرات البارزة التي عززت ريادتها في مجال التعليم الدامج والمناصرة الاجتماعية؛ وكان من أبرز هذه المحطات افتتاح المبنى الفولاذي الجديد في منطقة براشي، والذي افتتحه رسمياً صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة. ويمثل هذا المرفق الجديد خطوة مهمة نحو توسيع قدرة المدينة على تقديم الخدمات المتخصصة مع اقترابها من الذكرى الخمسين لتأسيسها.

المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)

وخلال العام، عزز بنك الشارقة تعاونه مع شركاء موثوقين يشاركون معه الأولويات الاجتماعية نفسها، جامعا بين الدعم المالي والمشاركة الفاعلة لتحقيق أثر إيجابي ملموس في المجتمعات بمختلف أنحاء الدولة.

على مدار أكثر من خمسين عاماً، جعل بنك الشارقة المسؤولية الاجتماعية للشركات في صميم أعماله، من خلال تعزيز الشراكات طويلة الأمد، وتقديم الدعم الإنساني، والمساهمة في تنمية المجتمع. ولا يقتصر نهجنا في المسؤولية الاجتماعية على العمل الخيري فحسب، بل يركز على خلق قيمة اجتماعية مستدامة، وتمكين الفئات الأكثر احتياجاً، وتعزيز الشمول والتعليم والسلامة في مختلف أنحاء الإمارات العربية المتحدة.

وفي عام 2025، بلغ إجمالي استثمارات بنك الشارقة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات 1.6 مليون درهم إماراتي، حُصفت لدعم المبادرات التي تعزز تمكين أصحاب الهمم، والتعليم الدامج، ورفاه المجتمع، والسلامة العامة. وتعكس هذه المساهمات التزام البنك المستمر بإحداث أثر اجتماعي ملموس وقابل للقياس، بما يتماشى مع الأولويات الوطنية واحتياجات أصحاب المصلحة.

مركز دبي لذوي الاحتياجات الخاصة

كما أسهم بنك الشارقة في إنجاح "معرض حي الشتاء للتسوق العائلي" الذي ينظمه المركز DCSN، وهو حدث مجتمعي بارز يجمع الطلبة والأسر والشركاء في أجواء حيوية ومرحبة. وقد تضمن المعرض أنشطة تفاعلية وتجارب احتفالية عززت الروابط الأسرية وأسهمت في ترسيخ روح التلاحم داخل مجتمع مركز DCSN.

في عام 2025، واصل بنك الشارقة شراكته الممتدة مع مركز دبي لذوي الاحتياجات الخاصة (DCSN)، مؤكداً التزامه بالمسؤولية الاجتماعية، وتعزيز الشمول، وترسيخ المشاركة المجتمعية الهادفة دعماً لأصحاب الهمم. وخلال العام، دعم البنك عدداً من الفعاليات الرئيسية التي تعكس القيم المشتركة المتمثلة في الوحدة والتمكين والاعتزاز بالهوية الوطنية؛ حيث وقّر احتفال اليوم الوطني لدولة الإمارات منصة شاملة أتاحت للطلبة عرض إبداعاتهم وهويتهم الثقافية من خلال العروض والأنشطة التي تحتفي بالتراث الإماراتي، بما يعزز أهمية المشاركة والشعور بالانتماء.



مركز النور لتأهيل أصحاب الهمم

يدعم بنك الشارقة مركز النور لتأهيل أصحاب الهمم منذ عام 2009، مساهماً في رسالته الهادفة إلى توفير التعليم والعلاج والتدريب المهني لأصحاب الهمم. وفي عام 2025، عمّق البنك تعاونه مع الجمعية من خلال المشاركة ورعاية عدد من المبادرات المؤثرة، من بينها:

مهرجان السباحة

فعالية شاملة تشجع مشاركة جميع الطلبة من خلال توفير نماذج تكيفية ودعم فردي يضمن مشاركة آمنة ووثيقة. ويسهم المهرجان في تعزيز اللياقة البدنية، وتنمية الثقة بالنفس، والاحتفاء بالجهد والمثابرة، مؤكداً أن لكل طالب مكانه وفرصته في النجاح.

أيام الشركات

برنامج تطوعي منظم يتيح لفرق الشركات التفاعل المباشر مع الطلبة، مع الإسهام في دعم جهود جمع التبرعات للمركز، بما يعزز الوعي والشمول والمشاركة المؤسسية الهادفة.

عضوية جمعية النور

تعزز عضوية بنك الشارقة التعاون مع مختلف أصحاب المصلحة، كما توفر دعماً سنوياً مستداماً يسهم مباشرة في تعليم الطلبة وتمييزهم.

رعاية طفل

دعم البنك الرسوم الدراسية للطلبة الذين تعجز أسرهم عن تحمل تكاليفها، بما يضمن استمرار حصولهم على التعليم والخدمات العلاجية دون انقطاع.

كفالة حافلة

من خلال كفالة حافلة مدرسية لمدة عام، أسهم بنك الشارقة في توفير وسيلة نقل آمنة وموثوقة للطلبة، بما يضمن وصولهم المستمر إلى خدمات التعليم والتأهيل.

كفالة فصل دراسي

دعم البنك من خلال هذه المبادرة احتياجات الفصول الدراسية، من المواد التعليمية وأدوات العلاج والتكاليف التشغيلية، لضمان بيئة تعليمية مستقرة ومجهزة بشكل مناسب للطلبة.

جمعية "ساعد" للحد من الحوادث المرورية

تماشياً مع التزامه بالاستدامة والسلامة العامة والمسؤولية الاجتماعية، واصل بنك الشارقة في عام 2025 دوره كشريك استراتيجي ورئيسي لجمعية "ساعد" للحد من الحوادث المرورية. بالتعاون، أسهم بنك الشارقة في دعم مجموعة متكاملة من المبادرات التوعوية والإنسانية والمجتمعية.

حملات التوعية بالسلامة المرورية

في إطار الخطة الوطنية الموحدة للسلامة المرورية، نفذت جمعية "ساعد"، بالتنسيق مع وزارة الداخلية ومديرية المرور والدوريات في شرطة أبوظبي، وبدعم من بنك الشارقة، عددًا من الحملات المؤثرة، من بينها:

السلامة المرورية لسائقي الدراجات النارية

ركزت الحملة على الحد من الإصابات من خلال تعزيز التوعية والتثقيف لسائقي الدراجات الهوائية والنارية.

أسبوع المرور الخليجي الموحد - تحت شعار "القيادة بدون هاتف"

سلطت الضوء على مخاطر تشتت الانتباه أثناء القيادة.

صيف بلا حوادث

ركزت الحملة على صيانة المركبات، وسلامة الإطارات، وممارسات القيادة الآمنة.

حملة عام دراسي آمن

قُذت بالتعاون مع "مواصلات الإمارات" لتعزيز سلامة النقل المدرسي من خلال توعية السائقين وأولياء الأمور والطلبة.

المبادرات الإنسانية والمجتمعية

دعم بنك الشارقة أيضًا عددًا من البرامج الإنسانية البارزة بالتعاون مع جمعية "ساعد"، من أبرزها:

البرنامج الوطني "أزرع الإمارات"

شمل هذا البرنامج زراعة 2000 شجرة من أشجار القاف على امتداد ممشى المزون في إمارة أبوظبي، في خطوة تدعم الاستدامة البيئية وتعزز جودة الحياة في المجتمع.

معرض العودة إلى المدارس

نُظم بهدف توعية أولياء الأمور والطلبة بأهمية الالتزام بالسلوكيات المرورية الصحيحة والحد من الممارسات الخاطئة المرتبطة بالنقل المدرسي، بما يسهم في توفير بيئة تعليمية آمنة ومستدامة.

يوم زايد للعمل الإنساني

فعالية خيرية لتكريم أصحاب الهمم والأيتام، تضمنت تنظيم إفطار جماعي بالتعاون مع هيئة الهلال الأحمر الإماراتي.



رؤية الشريك - جمعية "ساعد" (مقتطفات من مقابلة)

العميد الدكتور جمال سالم العامري
المدير التنفيذي لجمعية "ساعد" للحد من الحوادث المرورية

كما استشهد بحملات التوعية الوطنية باعتبارها مثلاً واضحاً على الأثر المتحقق:

من الأمثلة البارزة رعاية البنك لحملات التوعية المرورية الوطنية والفعاليات المجتمعية الرئيسية، التي مكنتنا من التفاعل المباشر مع فئات متنوعة من الجمهور، بما في ذلك السائقين والشباب والأسر وأصحاب الهمم. ومن خلال هذه المبادرات، قدمنا رسائل توعوية موجهة تسهم في تعزيز الوعي المروري وتشجيع السلوكيات الآمنة على الطرق.

وفيما يتعلق بنطاق الاستفادة، أوضح العميد الدكتور العامري أن:

المبادرات المدعومة من بنك الشارقة تمكّن جمعية "ساعد" من الوصول إلى عشرات الآلاف من المستفيدين سنوياً في مختلف أنحاء الإمارات، بما في ذلك السائقين والطلبة والأسر وأفراد المجتمع.

واختتم حديثه بالتأكيد على ما يميز هذه الشراكة:

ما يميز بنك الشارقة حقاً هو التزامه طويل الأمد واستمرارية دعمه ومشاركته الفاعلة، فالعلاقة تتجاوز مجرد الرعاية؛ فهي شراكة استراتيجية حقيقية تقوم على أهداف مشتركة وأثر اجتماعي ملموس وقابل للقياس.

جمعية "ساعد" للحد من الحوادث المرورية هي مؤسسة مجتمعية تعمل تحت إشراف وزارة تنمية المجتمع، وتتمثل رسالتها في تعزيز السلامة المرورية والحد من الحوادث ودعم الضحايا والأسر المتضررة من خلال برامج التوعية والمبادرات التعليمية والشراكات الاستراتيجية. كما نسعى إلى ترسيخ ثقافة القيادة الآمنة والمسؤولية المشتركة في مختلف أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة.

وعند حديثه عن الشراكة مع بنك الشارقة، أكد العميد الدكتور العامري طبيعتها الاستراتيجية وأنها طويل الأمد:

لقد بدأ تعاوننا مع بنك الشارقة انطلاقاً من التزام مشترك بالمسؤولية الاجتماعية ورفاهية المجتمع. ومنذ البداية، أظهر البنك توافقاً تاماً مع رسالتنا؛ ما أسهم في بناء شراكة طويلة الأمد تقوم على الثقة والقيم المشتركة والهدف المشترك المتمثل في جعل طرق الإمارات أكثر أماناً.

وللعام الخامس على التوالي، قدم بنك الشارقة رعاية مالية شاملة لجمعية "ساعد". ووفقاً للعميد الدكتور العامري، كان لهذا الدعم دور محوري في توسيع نطاق عمل الجمعية:

قد ساهم الدعم المستمر من البنك دوراً محورياً في تعزيز نطاق وصولنا، وتوسيع حملات التوعية التي ننفذها، وضمان استدامة مبادراتنا. وقد أتاحت لنا هذه الشراكة الوصول إلى شرائح أوسع من المجتمع وتقديم برامج عالية الجودة تركز على الوقاية والتعليم والمشاركة المجتمعية.

حملة التبرع بالدم

وقد شهدت المبادرة مشاركة فعالة من الموظفين من مختلف الإدارات، وهو ما يعكس ثقافة راسخة من التضامن والمسؤولية المجتمعية داخل البنك. وإلى جانب توفير وحدات دم تسهم في إنقاذ الأرواح، أسهمت الحملة أيضاً في رفع مستوى الوعي بين الموظفين بأهمية التبرع.

في عام 2025، نظم بنك الشارقة حملة شاملة للتبرع بالدم في مقره الرئيسي بالتعاون مع مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية ومركز خدمات نقل الدم والأبحاث في الشارقة، وذلك بهدف دعم الجهود الوطنية في مجال الرعاية الصحية وتلبية الحاجة المستمرة للتبرع بالدم في المنشآت الطبية في الإمارات.



معرض الشارقة الدولي للكتاب (الدورة الرابعة والأربعون)

واستكمالاً لدوره الثقافي، قدم البنك جلسات تثقيف مالي للزوار من جميع الأعمار، ركزت على الإدارة المسؤولة للأموال والمفاهيم المالية الأساسية والمهارات المالية العملية، دعماً للجهود الوطنية الرامية إلى تعزيز الثقافة المالية والتمكين الاقتصادي. وقد عكس التفاعل الكبير من الجمهور أهمية هذه الموضوعات والدور الذي يؤديه البنك كمؤسسة مالية مسؤولة اجتماعياً.

شارك بنك الشارقة بفخر بصفته أحد الرعاة الرئيسيين في الدورة الرابعة والأربعين من معرض الشارقة الدولي للكتاب، مؤكداً التزامه بدعم الإثراء الثقافي والتعليم وتعزيز المشاركة المجتمعية. وقد جاءت هذه المشاركة متمشية مع أهداف البنك في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، من خلال تعزيز المعرفة والإبداع والثقافة المالية، إلى جانب الاحتفاء بالتراث الثقافي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

وفي جناحه المخصص، استضاف بنك الشارقة مجموعة من الأنشطة التفاعلية للأطفال والعائلات. وكان من أبرزها نشاط تلوين للأطفال يشجع المشاركين الصغار على رسم معالم الشارقة وتقاليدھا وتراثها، جامعاً بين الإبداع والتعلم الثقافي، ومعززاً تقدير الهوية المحلية وتنمية التعبير الفني لدى الأطفال.



حفلة تكريم المتبرعين



تحت الرعاية الكريمة لسمو الشيخة دور القاسمي، رئيسة الجامعة الأمريكية في الشارقة، أقيم حفل تكريم المتبرعين احتفاءً بروح العطاء والتقدير، والإعجاب عن الامتنان، وتكريماً للأفراد والمؤسسات الذين يسهمون في دعم مستقبل الجامعة الأمريكية في الشارقة. وقد جمع الحدث نخبة من الداعمين الرئيسيين الذين تواصل إسهاماتهم في الارتقاء برسالة الجامعة في تحقيق التميز الأكاديمي وتمكين الجيل القادم من القادة. وشارك بنك الشارقة بفخر في هذه المناسبة المميزة، حيث مثل البنك الرئيس التنفيذي السيد محمد خديري، مؤكداً من خلال حضوره التزام البنك بالنهوض بالتعليم، والاستثمار في الأجيال القادمة، وتعزيز الأثر المستدام من خلال الشراكات الاستراتيجية.

منتدى الشارقة للاستثمار ومؤتمر الاستثمار العالمي - مبادرة الصفقة "Seal the Deal"



ومن خلال دعمه للشركات في مراحلها المبكرة، أسهم بنك الشارقة في تعزيز منظومة ريادة الأعمال وتشجيع الابتكار ودعم النمو الاقتصادي المستدام. ويعكس هذا التوجه التزام البنك الشامل برعاية قادة الأعمال المستقبليين، ودعم رؤية الإمارات العربية المتحدة نحو اقتصاد متنوع قائم على المعرفة.

اضطلع بنك الشارقة بدور فاعل في مبادرة الصفقة "Seal the Deal"، وهي منصة تهدف إلى دعم الشركات الناشئة ورواد الأعمال في الإمارات العربية المتحدة. وقد جاءت هذه المشاركة تماشياً مع أهداف البنك في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية المرتبطة بالشمول الاقتصادي والابتكار وبناء القدرات.

وشارك الرئيس التنفيذي للبنك، السيد محمد خديري، بصفته عضواً في لجنة التحكيم، حيث قدم رؤى استراتيجية وإرشادات قيمة للشركات الناشئة المشاركة. ولم يقتصر دور البنك على التقييم فحسب، بل شارك أيضاً في حوارات بناءة مع رواد الأعمال لاستكشاف فرص تقديم الدعم الاستشاري والتوجيه.





07

الحوكمة وأخلاقيات الأعمال

مجلس الإدارة والحوكمة

يوصل بنك الشارقة التزامه الراسخ بتطبيق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية باعتبارها ركيزة أساسية لأعماله، بما يدعم قيم الشفافية والمساءلة واتخاذ القرارات المهنية وأخلاقية على مستوى كافة قطاعات البنك. يتولى مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف على إطار الحوكمة الخاص بالبنك، حيث يقدم التوجيه الاستراتيجي، ويشرف على إدارة المخاطر، ويضمن تحقيق القيمة المستدامة على المدى الطويل.

هيكل وتشكيل مجلس الإدارة

90.9%

عضوية مجلس إدارة مستقلة

لم يطرأ أي تغيير على هيكل مجلس الإدارة خلال عام 2025. يستمر الفصل الرسمي بين مهام كل من رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي، ما يعزز الرقابة الفعالة ويضمن التوازن في عملية اتخاذ القرارات. يضم مجلس الإدارة 11 عضواً غير تنفيذي، من بينهم 10 أعضاء مستقلين، وهو ما يمثل نسبة 90.9% من إجمالي أعضاء المجلس.

يتمتع أعضاء مجلس الإدارة مجتمعين بخبرات واسعة تشمل القطاعات المصرفية والمالية والتنظيمية وغيرها من القطاعات ذات الصلة، مدعومة بخبرات دولية في أسواق متعددة، ما يساهم في تعزيز عملية اتخاذ قرارات مدروسة ومتوازنة. يضم مجلس الإدارة عضوة واحدة، لتمثل ما نسبته 9.09% من إجمالي مقاعد المجلس، ما يعكس التقدم المستمر نحو تحقيق قدر أكبر من التنوع في تشكيل المجلس.

خلال عام 2025، عقد مجلس الإدارة سبعة اجتماعات، ما يضمن المتابعة الدورية والمستمرة للمسائل الاستراتيجية وتلك المتعلقة بالحوكمة والمخاطر. ولتمكين المجلس من أداء مسؤولياته الرقابية والإشرافية، يعتمد المجلس على إطار هيكلي تنظيمي يضم ثمانين لجان متخصصة منبثقة عنه، تتولى الإشراف على المجالات الرئيسية المرتبطة بالحوكمة والمخاطر والامتثال والاستراتيجية، بما يعزز من فاعلية رقابة المجلس والامتثال للمتطلبات التنظيمية.

ترشيح وتعيين أعضاء مجلس الإدارة

يطبق البنك نهجاً رسمياً وشفافاً في ترشيح وتعيين أعضاء مجلس الإدارة واللجان، بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية ومتطلبات الحوكمة المعمول بها. وقد صُممت هذه العملية لضمان تمتع الأعضاء المعينين - مجتمعين - بالمهارات والخبرات والاستقلالية، والنزاهة اللازمة لأداء مسؤولياتهم بفعالية، مع دعم التنوع والتمثيل المتوازن في الوقت ذاته. ويتم تحديد حالات تضارب المصالح وتقييمها، وإدارتها وفقاً لإطار الحوكمة المعتمد لدى البنك.

المكافآت

تتولى "لجنة المكافآت والترشيحات والتعويضات" مسؤولية الإشراف على إطار المكافآت في البنك، لضمان اتساق سياسات المكافآت بالعدالة والشفافية، وتوافقها مع المتطلبات التنظيمية المعمول بها وأفضل ممارسات الحوكمة. وقد صُمم إطار المكافآت لاستقطاب الكفاءات المؤهلة والاحتفاظ بها وتحفيزها، مع الحفاظ على انسجامه مع الأهداف الاستراتيجية للبنك ومستوى تقبل المخاطر.

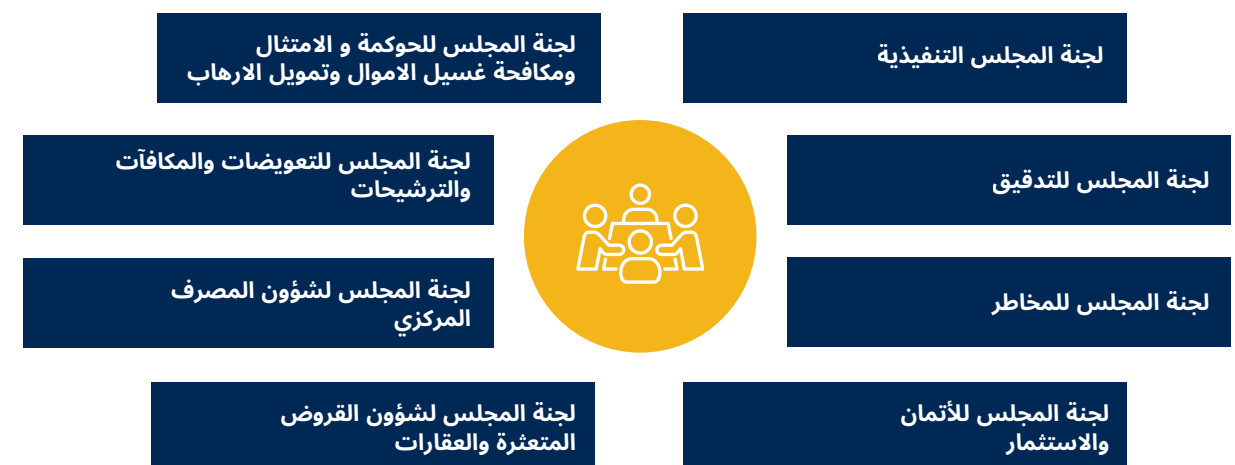
تعتمد مكافآت الإدارة العليا على الأداء، وتُحدد من خلال إجراءات اعتمد مؤسسية، تحت إشراف ورقابة "لجنة المكافآت والترشيحات والتعويضات". وتعمل اللجنة عن كثب مع إدارات الحوكمة والرقابة المعنية لضمان استمرار توافق ممارسات المكافآت والإفصاحات المتعلقة بها مع المتطلبات التنظيمية وانعكاسها بشكل مناسب في البيانات المالية للبنك.

دور مجلس الإدارة

وفي عام 2025، اعتمد المجلس تطوير استراتيجية خاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ما يرسخ التزامه بالإشراف الممنهج على القضايا المتعلقة بالاستدامة. ويحتفظ المجلس بالمسؤولية الإشرافية العليا على السياسات والمبادرات المتعلقة بالاستدامة، بما يضمن تطبيق الحوكمة السليمة والمساءلة والتوافق مع التوقعات الرقابية والتوجه الاستراتيجي العام للبنك.

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية تحديد التوجه الاستراتيجي للبنك والإشراف على تنفيذ أهداف الأعمال والغايات المالية وأطر إدارة المخاطر. كما يتولى اعتماد الاستراتيجيات والسياسات وأطر الحوكمة الرئيسية، ومراقبة الأداء التشغيلي والامتثال الرقابي لضمان التوافق مع أهداف البنك طويلة الأجل ومستوى تقبل المخاطر.

ويمارس المجلس دوره الإشرافي على المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة كجزء من مسؤوليات الحوكمة الأوسع نطاقاً التي يضطلع بها. وخلال عام 2025، تضمنت حوالي 14% من اجتماعات مجلس الإدارة مناقشات ذات صلة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، أو مخاطر المناخ، أو المسؤولية المجتمعية. وتؤخذ قضايا الاستدامة بعين الاعتبار في سياق عملية صنع القرار الاستراتيجي والإشراف على المخاطر، حيث يتم تصعيد الموضوعات ذات الصلة من خلال هيكل الحوكمة واللجان المعتمدة.



تفويض المسؤوليات

في حين يحتفظ مجلس الإدارة بالمسؤولية الشاملة عن الإشراف الاستراتيجي، فإنه يفوض مهام الإدارة اليومية والتنفيذ إلى الإدارة العليا، من خلال هيكل حوكمة وخطوط إبلاغ محددة بوضوح. ويضمن هذا التفويض تنفيذ الأنشطة التشغيلية بما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للبنك ومستويات تقبل المخاطر، والمتطلبات التنظيمية والرقابية المعمول بها.

يتولى مجلس الإدارة وضع واعتماد سياسات حوكمة الشركات التي تعكس ملف مخاطر البنك، ويشرف على تعيين أعضاء الإدارة العليا وفقاً لآلية مؤسسية وشفافة. يتم تعيين مسؤولي الوظائف الإدارية الرئيسية ومراقبة أدائهم، بما في ذلك إدارة المخاطر والامتثال والتدقيق الداخلي لضمان الإشراف الفعال وتوفير الاستقلالية حينما لزم الأمر.

في عام 2025، وعقب اعتماد مجلس الإدارة لتطوير استراتيجية الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، جرى تفويض مسؤولية تنفيذ المسائل المتعلقة بالاستدامة ومراقبتها من خلال لجنة الامتثال، والحوكمة التابعة لمجلس الإدارة، والتي تباشر أعمالها عبر إدارة الامتثال وبدعم من مدير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وتتيح هذه الهيكلية استمرارية رفع التقارير، وتصعيد القضايا الجوهرية وتحقيق المواءمة الفعالة بين الإشراف التوجيهي لمجلس الإدارة والتنفيذ العملي للإدارة.

كما يتم الحفاظ على خطط التعاقب الوظيفي للمناصب الإدارية الرئيسية لدعم استمرارية الأعمال، والمرونة، والاستقرار المؤسسي على المدى الطويل. وترد تفاصيل إضافية حول ترتيبات التفويض وعمليات الحوكمة في تقرير حوكمة الشركات الخاص بالبنك.

تدريب أعضاء مجلس الإدارة

تماشياً مع المتطلبات الرقابية وأفضل ممارسات الحوكمة، يشارك أعضاء مجلس الإدارة في برامج تدريبية مستمرة لدعم الإشراف الفعال.

خلال عام 2025، حضر المجلس الدورات التدريبية التالية:

- دورة تدريبية حول أنظمة إدارة مخاطر الائتمان (CRMS) عُقدت في 30 يناير 2025 بنسبة حضور بلغت 81.81٪
- دورة تدريبية حول الحوكمة ومجلس الإدارة والحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات عُقدت في 27 نوفمبر 2025، بنسبة حضور بلغت 72.72٪

ساهمت هذه الدورات التدريبية في تعزيز فهم المجلس لمخاطر الائتمان والحوكمة والمسائل المتعلقة بالاستدامة ذات الصلة بمسؤولياته الإشرافية.

تقييم أداء مجلس الإدارة

وفقاً للمتطلبات الرقابية المعمول بها، يُجري المجلس تقييمات سنوية لأداء مجلس الإدارة ولجانه. صُممت عملية التقييم لقياس مدى فعالية ممارسات الحوكمة، وجودة الإشراف، وأداء المجلس في الالتزام بمسؤولياته.

وقد أكد التقييم الأخير على فعالية إشراف المجلس على ضوابط الرقابة الداخلية وترتيبات الحوكمة، كما سلط الضوء على التفاعل البناء بين المجلس والإدارة العليا، ما يدعم وضوح التقارير واتخاذ القرارات المستنيرة، والمواءمة مع الأهداف الاستراتيجية للبنك. وتستخدم نتائج التقييم لتحديد مجالات التحسين المستمر وتعزيز فعالية ممارسات المجلس ولجانه.

الاجتماعات الاستراتيجية الخارجية لإدارة التنفيذية

علاوة على هيكل الحوكمة الرسمية، يُعزز بنك الشارقة القيادة الفعالة والمواءمة الاستراتيجية من خلال عقد اجتماعات استراتيجية خارجية لأعضاء الإدارة التنفيذية. توفر هذه الجلسات بيئة مخصصة للابتعاد عن سير العمليات اليومية والتركيز على التخطيط طويل الأجل، والأولويات الاستراتيجية واتخاذ القرارات الاستشرافية.

وتشجع هذه الاجتماعات على الحوار المفتوح عبر مختلف قطاعات الأعمال من خلال المناقشات المُبشّرة وتخطيط السيناريوهات، ما يدعم الاستجابات المستنيرة لظروف السوق المتطورة وتوقعات أصحاب المصلحة. بالإضافة إلى ذلك، تعزز هذه الجلسات تطوير المهارات القيادية والتعاون والمواءمة مع القيم الأساسية للبنك.



وتشرف كل لجنة على مجالات محددة من عمليات البنك، وتتمتع بأدوار ومسؤوليات وآليات تصعيد محددة بوضوح. كما تتولى اللجان مراقبة الأداء التشغيلي، ومستويات التعرض للمخاطر، ومسائل الامتثال، وتقوم برفع تقارير دورية إلى الإدارة العليا وإلى لجان مجلس الإدارة المعنية حينما لزم الأمر.

تتولى الإدارة العليا دعم تنفيذ استراتيجية البنك وإطار الحوكمة من خلال 10 لجان معتمدة على المستوى الإداري تمارس أعمالها بموجب مهام وصلاحيات مفوضة ومحددة. وتتولى هذه اللجان مسؤولية تحويل الأهداف والسياسات المعتمدة من قبل مجلس الإدارة إلى خطط تشغيلية عبر مختلف وحدات الأعمال.



أخلاقيات الأعمال والامتثال

في بنك الشارقة، تظل النزاهة والشفافية والسلوك الأخلاقي ركائز أساسية للطريقة التي يمارس بها البنك أعماله. وتُعد الحوكمة الأخلاقية القوية دعامة أساسية لثقة أصحاب المصلحة، وتدعم الامتثال للقوانين والأنظمة المعمول بها والتوقعات الإشرافية. كما يلتزم البنك بالحفاظ على معايير عالية من السلوك المهني في جميع عملياته، مدعوماً بضوابط داخلية قوية وسياسات واضحة وتوعية مستمرة للموظفين.

الإشراف على الامتثال

يتبع بنك الشارقة نهجاً منظماً للامتثال الرقابي من خلال ترتيبات حوكمة محددة بوضوح. ويضع مجلس الإدارة سياسات تتماشى مع المتطلبات الرقابية ومعايير حماية العملاء، وسلوكيات الأعمال الأخلاقية، لضمان ترسيخ مبادئ الامتثال في كافة عمليات البنك.

ومن خلال أطر الحوكمة المنظمة والرقابة المستقلة والتدريب المستمر، يسعى البنك إلى منع سوء السلوك، وإدارة المخاطر الأخلاقية، وتعزيز اتخاذ القرارات المسؤولة على جميع المستويات التنظيمية.

وتتولى الإدارة العليا مسؤولية تنفيذ ومراقبة هذه السياسات من خلال الإجراءات التشغيلية اليومية. ويضمن رؤساء الإدارات وإدارات الفروع إيصال متطلبات الامتثال بفعالية والالتزام بها ضمن مهام عملهم. كما تُجرى عمليات التدقيق الداخلي بشكل مستقل لتقييم مستويات الامتثال وتحديد الفجوات والتوصية باتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.

ولتعزيز مبدأ المساءلة، يوقع جميع الموظفين سنوياً على نموذج تعهد غير قابل للنقض بشأن السياسات والإجراءات، ما يؤكد التزامهم بالامتثال للسياسات الداخلية واللوائح المعمول بها. ويدعم هذا النهج المتكامل الامتثال المستمر ويعزز بيئة الرقابة في البنك.

مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات العمل

يُعد السلوك الأخلاقي ركيزة أساسية للثقافة المؤسسية في بنك الشارقة. وتحدد مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات العمل الخاصة بالبنك مبادئ النزاهة والإنصاف والمساءلة والمهنية المتوقعة من جميع الموظفين والإدارة. وفي عام 2025، لم تطرأ أي تغييرات على المدونة، والتي لا تزال سارية في كافة أنحاء المؤسسة، ويتم إطلاع جميع الموظفين عليها عند انضمامهم للعمل في البنك.

يُقر 100% من الموظفين رسمياً بامتثالهم لمدونة قواعد السلوك عند الالتحاق بالعمل. بالإضافة إلى ذلك، يتم استكمال الإقرارات الأخرى المتعلقة بالامتثال بشكل دوري.

حقوق الإنسان والممارسات العمالية

في الوقت الحالي، تُطبق مبادئ العمل وحقوق الإنسان هذه داخلياً ولا تمتد رسمياً لتشمل الموردين أو البائعين، حيث تقع على عاتقهم مسؤولية الحفاظ على سياساتهم وأطر الامتثال الخاصة بهم.

يلتزم بنك الشارقة التزاماً تاماً بقوانين ولوائح العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة، والتي تحكم ممارسات التوظيف وظروف العمل وحقوق الموظفين. ولا يتهاون البنك إطلاقاً مع عمالة الأطفال، أو العمل الجبري، بأي شكل من الأشكال ضمن عملياته.

وعلى الرغم من أن البنك لا يمتلك حالياً سياسة مكتوبة مستقلة بشأن عمالة الأطفال أو العمل الجبري، إلا أنه يتم تطبيق الامتثال لتشريعات العمل الوطنية بصرامة عبر جميع ممارسات التوظيف. حيث تتم معالجة مبادئ حقوق الإنسان من خلال ميثاق أخلاقيات المهنة، والذي يعزز مبادئ المعاملة العادلة والكرامة والاحترام لجميع الموظفين.

تضارب المصالح

لضمان الشفافية والحيادية في اتخاذ القرار، يطبق بنك الشارقة سياسة شاملة لتضارب المصالح تتماشى مع معايير الحوكمة المؤسسية وأنظمة حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

في عام 2025، لم يطرأ أي تغيير على سياسة تضارب المصالح. ويُطلب من الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة الإفصاح عن أي تضارب مصالح فعلي أو محتمل من شأنه أن يؤثر على موضوعيتهم في قرارات العمل. ويشمل ذلك المصالح الشخصية، أو المالية، أو تلك المتعلقة بالعلاقات والتي قد تؤثر على الحكم المهني.

يُعد الفشل في الإفصاح عن هذا التضارب خرقاً جسيماً للسياسة. وتعمل الإقرارات السنوية، المُدرجة ضمن نموذج التعهد غير القابل للإلغاء، على تعزيز المساءلة ودعم اتخاذ القرارات غير المتحيزة بما يخدم أفضل مصالح البنك وأصحاب المصلحة.

مكافحة الفساد والرشوة

يطبق بنك الشارقة نهج عدم التسامح مطلقاً مع الفساد والرشوة. تم تضمين أحكام مكافحة الفساد والرشوة ضمن مدونة قواعد السلوك، وهي تسري على الموظفين، وأعضاء مجلس الإدارة، والأطراف الثالثة ذات الصلة.

يحظر البنك حظراً باتاً عرض أو طلب أو قبول الرشاوى، أو الهدايا، أو الخدمات التي يمكن أن تؤثر بشكل غير لائق على قرارات العمل. ويجب الإفصاح عن جميع الهدايا، وحسن الضيافة، وفقاً للإجراءات الداخلية، كما يجب الإبلاغ عن أي محاولة لممارسة نفوذ غير مبرر.

تدعم الضوابط الداخلية وعمليات المراقبة والمراجعات الدورية للإمتثال جهود الحد من الممارسات الفاسدة واكتشافها. ويتلقى الموظفون تدريباً دورياً لتعزيز الوعي بقوانين مكافحة الرشوة والمسؤوليات الأخلاقية.

في عام 2025:

- اطلع 100٪ من أعضاء هيئة الحوكمة على سياسات وإجراءات البنك الخاصة بمكافحة الفساد.
- اطلع 100٪ من الموظفين على سياسات وإجراءات البنك الخاصة بمكافحة الفساد.

تم تقديم تدريب موجّه حول مكافحة الرشوة والفساد لموظفي الخطوط الأمامية خلال العام، مع تحقيق معدل إنجاز إجمالي بلغ حوالي 85٪ عبر مختلف فئات الموظفين.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير:

صفر حوادث مؤكدة مسجلة تتعلق بالفساد أو الرشوة

لم يتم فصل أو اتخاذ أي إجراءات تأديبية بحق أي موظف لأسباب تتعلق بالفساد

لم يتم إنهاء أو عدم تجديد أي عقود مع شركاء الأعمال بسبب انتهاكات تتعلق بالفساد

لم تُرفع أي دعاوى قانونية عامة تتعلق بالفساد ضد البنك أو موظفيه

مواجهة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب

يحتفظ البنك بإطار عمل قوي لمواجهة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، وذلك في ظل الامتثال التام للمرسوم بقانون اتحادي رقم (20) لسنة 2018، وقرار مجلس الوزراء رقم (10) لسنة 2019، والتحديثات التنظيمية اللاحقة. يتضمن إطار العمل إجراءات العناية الواجبة تجاه العملاء، ومراقبة المعاملات والتقييمات القائمة على المخاطر، والإبلاغ في الوقت المناسب عن الأنشطة المشبوهة إلى السلطات المختصة. يواصل البنك مواصلة ضوابطه الرقابية مع تعاميم امصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وتوجيهاته الإشرافية لتعزيز جهود مكافحة الجرائم المالية. يتم توفير تدريب إلزامي حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للموظفين، لضمان إمامهم بالمخاطر الناشئة والالتزامات الرقابية، ما يدعم ترسيخ ثقافة امتثال قوية في جميع أنحاء المؤسسة.

الخصوصية والأمن السيبراني

مع استمرار التوسع في الخدمات المصرفية الرقمية، تظل حماية البيانات والأمن السيبراني من الأولويات القصوى لبنك الشارقة. يلتزم البنك بحماية المعلومات الشخصية والمالية لعملائه، وموظفيه، وأصحاب المصلحة، وذلك من خلال سياسات حوكمة صارمة والبنية التحتية الرقمية الآمنة، والرصد المستمر للتهديدات الناشئة، والرصد المستمر للتهديدات الناشئة.

سياسات حماية البيانات

في عام 2025، عمل البنك على تعزيز ممارسات حماية البيانات بشكل أكبر من خلال تطبيق بروتوكولات لتصنيف المستندات، واعتماد عملية مُحسنة لاكتشاف البيانات، ما أدى إلى تحسين مستوى الرقابة والتحكم في المعلومات الحساسة. تكمل هذه التحسينات الضوابط الأمنية الحالية، والتي تشمل التشفير وتقييد الوصول ومنع تسرب البيانات وقنوات الاتصال الآمنة.

ولتعزيز التعامل المسؤول مع البيانات، يواصل جميع الموظفين والأطراف الثالثة ذات الصلة الخضوع لتدريب إلزامي حول حماية البيانات والخصوصية كجزء من برنامج الحوكمة الخاص بالبنك.

يحافظ بنك الشارقة على إطار عمل شامل لحماية البيانات، والذي يحدد كيفية جمع معلومات العملاء والموظفين ومعالجتها وتخزينها وحمايتها. تظل سياسة خصوصية البيانات ومعلومات التعريف الشخصية (PII) الخاصة بالبنك دون تغيير في عام 2025، وتستمر في توجيه نهجنا نحو التعامل المسؤول مع البيانات وفقاً لقوانين حماية البيانات في دولة الإمارات العربية المتحدة والمتطلبات الرقابية لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. تتم مراجعة السياسة سنوياً لضمان مواءمتها مع أفضل الممارسات المتطورة في هذا المجال.

تُخزن جميع البيانات بأمان داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، وهي مدعومة بأنظمة نسخ احتياطي قوية، وضوابط وصول مُصممة لمنع الاستخدام أو التعديل أو الإفصاح غير المصرح به. يتم تزويد العملاء بشفافية بمعلومات حول كيفية إدارة بياناتهم، ما يضمن الوضوح والموثوقية.

آليات الإبلاغ عن المخالفات

يشجع بنك الشارقة ثقافة الشفافية والمساءلة من خلال تزويد الموظفين بآليات آمنة للإبلاغ عن مخاوفهم دون الخوف من أي إجراءات انتقامية. يتيح إطار العمل السري للإبلاغ عن المخالفات للموظفين الإبلاغ عن أي سوء سلوك مُشتبه به، بما في ذلك الاحتيال أو مخالفة اللوائح التنظيمية أو التداول بناءً على معلومات داخلية أو السلوك غير الأخلاقي. يمكن تقديم البلاغات من خلال التواصل المباشر مع الإدارة العليا عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف أو من خلال المقابلة الشخصية.

يتم التعامل مع جميع البلاغات بسرية تامة ويتم التحقيق فيها بدقة. يتمتع الموظفون الذين يبلغون عن مخاوفهم بحسن نية بالحماية من أي إجراءات انتقامية، في حين أن الإبلاغ الكاذب أو الكيدي قد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية.

إدارة مخاطر الأمن السيبراني

يتبنى بنك الشارقة استراتيجية استباقية للأمن السيبراني تشمل تقييم المخاطر، والمراقبة المستمرة، وآليات الاستجابة السريعة. ويستند نهج البنك في ذلك إلى "سياسة مراقبة أمن المعلومات وإدارة الحوادث"، التي تحدد إجراءات التعرف على التهديدات السيبرانية والوقاية منها والاستجابة لها.

يدير البنك مركزاً لعمليات الأمان يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لمراقبة البنية التحتية في الوقت الفعلي، مدعوماً بنظام إدارة المعلومات والأحداث الأمنية (SIEM) الذي يرصد الأنشطة المشبوهة، ويسهل الاستجابة للحوادث في الوقت المناسب. تستكمل هذه القدرات من خلال عقد استبقاء مع شركة خارجية متخصصة لدعم التحقيقات المعقدة وجهود التعافي عند الاقتضاء.

في عام 2025، حصل البنك على الاعتماد الكامل بموجب الإصدار (v4.01) من معيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS)، وحافظ على نسبة امتثال بلغت 100٪ لنظام ضمان أمن المعلومات في دولة الإمارات العربية المتحدة (IA)، ما يرسخ التزامه بقوة أمن المدفوعات والامتثال الرقابي والتنظيمي.

ولا يزال الوعي بالأمن السيبراني يمثل ركيزة أساسية في إطار إدارة المخاطر. خلال عام 2025، قدم البنك مجموعة واسعة من البرامج التدريبية، بما في ذلك التدريب على الأمن، وخصوصية البيانات لجميع الموظفين، والتدريب على برنامج أمن العملاء لدى سويفت (SWIFT CSP)، وتمارين الاستجابة للحوادث وعمليات محاكاة التصيد الاحتيالي ربع السنوية. كما تم تزويد العملاء بإرشادات دورية حول الوقاية من الاحتيال، وممارسات الخدمات المصرفية الرقمية الآمنة وحماية الهوية، وذلك من خلال حملات التوعية، والتنبيهات الفورية والموارد الإلكترونية.

ضمان مستقبل رقمي آمن

يواصل بنك الشارقة الحفاظ على سجل قوي مع عدم تسجيل أي اختراقات للبيانات، ما يعكس استثماراته في البنية التحتية للأمن السيبراني، وسياسات الحوكمة الصارمة والتدريب المستمر للموظفين. ومع تطور المخاطر السيبرانية، يظل البنك ملتزماً بتعزيز دفاعاته، وتطوير قدرات الرصد والمراقبة، وضمان بقاء الخصوصية والأمن في صميم أجندة التحول الرقمي والحوكمة الخاصة به.

2025	2024	2023	خصوصية البيانات
0	0	0	إجمالي عدد الحالات التي تتطلب إبلاغ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بالانتهاكات الجسيمة للبيانات الشخصية
0	0	0	إجمالي عدد الشكاوى المثبتة الواردة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء والمستلمة من أطراف خارجية والتي تحققت المؤسسة من صحتها
0	0	0	إجمالي عدد الشكاوى المثبتة الواردة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء والمستلمة من الجهات التنظيمية
0	0	0	إجمالي عدد الحالات المكتشفة لتسريب بيانات العملاء أو سرقتها أو فقدانها
0	0	0	إجمالي عدد الحالات التي تتطلب إبلاغ أصحاب البيانات بانتهاكات البيانات الشخصية

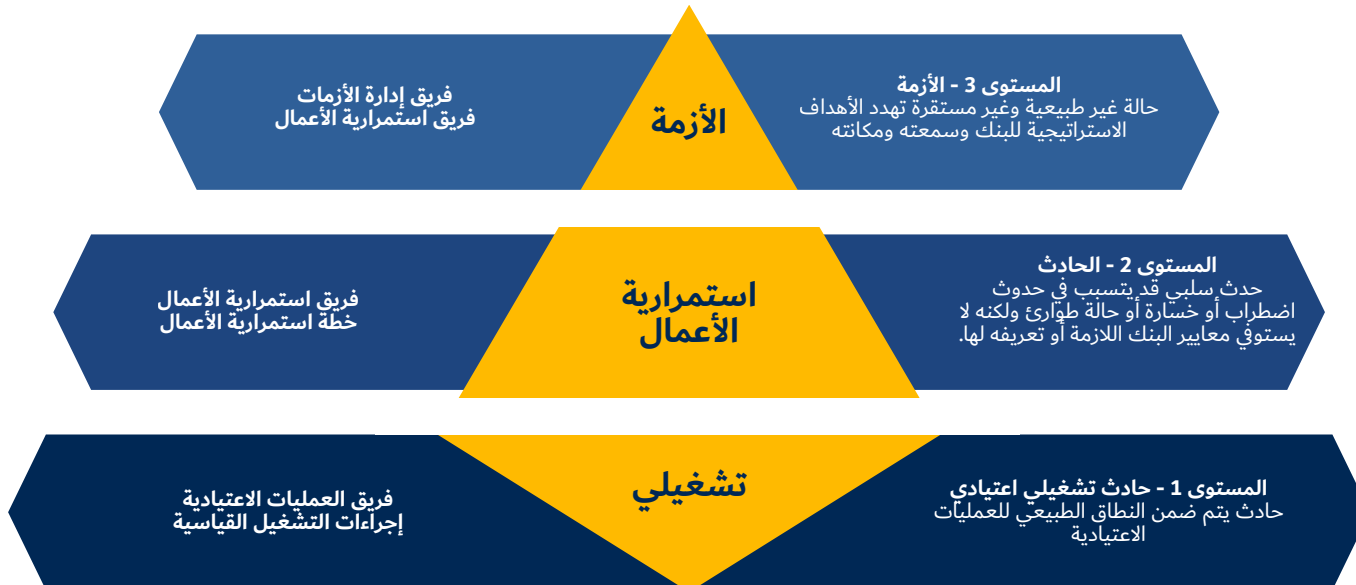
استمرارية الأعمال

يعتمد بنك الشارقة خطة شاملة لإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال (BCP) مصممة لضمان المرونة التشغيلية وحماية أصحاب المصلحة والحفاظ على استمرارية الخدمات الحيوية خلال فترات الانقطاع. يدعم إطار العمل قدرة البنك على الاستجابة بفعالية للمخاطر التشغيلية والخارجية، مع حماية مصالح العملاء وضمان الامتثال التنظيمي.

إطار عمل إدارة الأزمات

وضع البنك إطار عمل إدارة الأزمات لضمان الاستجابة في الوقت المناسب، وبشكل منسق وفعال، لأحداث الانقطاع الجسيمة. يحدد إطار العمل أدواراً ومسؤوليات واضحة، وقنوات اتصال وصلحيات، لاتخاذ القرار أثناء حالات الأزمات.

يتم تفعيل هيكل مخصص لإدارة الأزمات عند الحاجة، ما يضمن قدرة الإدارة العليا على التقييم السريع للموقف، وتحديد أولويات الأنشطة الحيوية، وتنفيذ تدابير الاستجابة المناسبة. يستند إطار العمل إلى أفضل ممارسات استمرارية الأعمال (BC) ويتبع نهجاً ثلاثي المستويات. يؤدي كل مستوى إلى تفعيل استجابة محددة مسبقاً، ما يضمن اتخاذ إجراءات سريعة وتقليل الأثر التشغيلي إلى أدنى حد.



المرونة التشغيلية

وفي ديسمبر 2025، وخلال الفيزانات التي شهدتها دولة الإمارات العربية المتحدة، تم تفعيل ترتيبات وخطط استمرارية الأعمال الخاصة بالبنك بنجاح. وقد لعبت فرق تقنية المعلومات في البنك دوراً حاسماً في تمكين الوصول الآمن عن بُعد، ومنع انقطاع الخدمات، وضمان استمرار عمل المنصات المصرفية الرقمية طوال فترة الأزمة. ولم نلقِ أي شكاوى من العملاء خلال تلك الفترة، ما يعكس فعالية إجراءات إدارة الأزمات وتدابير المرونة التشغيلية التي يعتمد عليها البنك.

يحافظ بنك الشارقة على مرونته التشغيلية من خلال بنية تحتية متنوعة وأنظمة آمنة لتقنية المعلومات وقدرات فعالة للعمل عن بُعد. وتتيح هذه الترتيبات للموظفين مواصلة أداء مهامهم بفعالية أثناء حالات الطوارئ والاضطرابات.

لم يتم تلقي أي شكاوى من العملاء خلال الفيزانات غير المسبوقة في عام 2025

إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

بمجرد اعتمادها، من المتوقع أن تدخل السياسة حيز التنفيذ في عام 2026، بما يدعم جهود البنك نحو التعزيز التدريجي للوعي بمخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والإشراف على الحوكمة والمواءمة مع التوقعات الرقابية المستجدة.

تماشياً مع جهوده المستمرة في مجال الاستدامة، يواصل بنك الشارقة تعزيز دمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ضمن إطاره الشامل لإدارة المخاطر.

وفي عام 2025، قام البنك بتطوير مسودة "سياسة الائتمان الخاصة بمخاطر المناخ" - والتي تخضع حالياً للمراجعة والاعتماد الداخلي - وتهدف إلى دعم عملية تحديد وتقييم المخاطر المرتبطة بالمناخ ضمن عمليات اتخاذ القرار الائتماني بطريقة ملائمة وتدرجية.

الحد من المخاطر وتخطيط استمرارية الأعمال

لتعزيز المرونة المؤسسية، يراجع بنك الشارقة ويطور خطة استمرارية الأعمال بصفة مستمرة، وذلك من خلال التقييم المستمر للمخاطر والاختبارات القائمة على السيناريوهات. ويُمكن هذا النهج البنك من تحديد نقاط الضعف المحتملة وتعزيز الجاهزية والحد من تأثير الاضطرابات التشغيلية.

وتشمل العناصر الرئيسية للحد من المخاطر وتخطيط استمرارية الأعمال في البنك ما يلي:



ومن خلال هذه التدابير، يعزز البنك قدرته على الاستجابة بفعالية للأحداث الطارئة، وحماية الخدمات الأساسية، والحفاظ على استمرارية الأعمال للعملاء وأصحاب المصلحة.





08

الملحق

GRI content index	Bank of Sharjah has reported in accordance with the GRI Standards for the period 1 January 2024 to 31 December 2024.
Statement of use	
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 Organisational details	About Bank of Sharjah	
	2-2 Entities included in the organisation'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 organisation	Energy & water management	
	302-2 Energy consumption outside of the organisation	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	