



مصرف الشارقة الإسلامي
SHARJAH ISLAMIC BANK

2020

تقرير الاستدامة

تقرير الاستدامة السنوي

حرصاً منا في مصرف الشارقة الإسلامي على الالتزام بمنهجية الاستدامة في كافة أعمالنا المصرفية، واصلنا جهودنا المبذولة للإرتقاء بالعمل المصرفي وتعزيز قدرة المصرف على الإستجابة لتحديات العصر مع الوفاء بكافة الإلتزامات المتعلقة بالمجالات الإجتماعية والبيئية والإقتصادية والحوكمة، مع الأخذ بالإعتبار التدابير الاحترازية التي فرضتها الظروف غير المسبوقة بسبب جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)، الأمر الذي انعكس إيجاباً على كافة قطاعات العمل بالمصرف.

لقد أخذنا على عاتقنا مسؤولية امتثال عملياتنا لقواعد ومبادئ الشريعة الإسلامية تحقيقاً لمصالح عملائنا وحرصاً منا على المساهمة الإيجابية في بيئتنا المحيطة وذلك فيما يتعلق بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG). وقد ركزنا جهود المصرف على دمج مبادئ المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة في ممارسات أعمال المصرف لإبقائه في صدارة التغيير المجتمعي والاستفادة من منحة أعماله بأكملها للمساعدة في تهيئة الظروف الملائمة للصحة البيئية والنتائج الاقتصادية الشاملة.

نسعى جاهدين لأن نكون قُدوةً يحتذى بها، ليس فقط من خلال العمل على هذه المبادرة بشكل مُستقل، ولكن أيضاً من خلال إشراك عملائنا وشركائنا في العمل ومستثمرينا ومجتمعنا في هذه القضية الهامة، إيماناً منا بأهمية الإستدامة من أجل غد أفضل للأجيال القادمة.

وبصفتنا أحد المصارف الإسلامية، نحن نؤمن بأهمية النشاط الاقتصادي في هذا العالم الذي يتميز بإيقاعه السريع والذي تهيمن عليه الأعمال الريادية، ونحرص على تعزيز دورنا المجتمعي في تشجيع الاستثمارات المسؤولة وتبني أفضل الممارسات التي تساهم في المحافظة على نظامنا البيئي.

نهدف من هذا التقرير السنوي إلى توثيق ومراجعة ممارستنا بانتظام لتحقيق التميز في مجال الاستدامة وأن نكون نموذجاً يحتذى به المجتمع والمؤسسات العالمية الأخرى.

نطاق ومعايير إعداد التقرير

يقدم هذا التقرير ملخصاً حول أداء مصرف الشارقة الإسلامي في مجال الاستدامة الذي تم تحديده من خلال إطار عمل الاستدامة الخاص بالمصرف الذي يخدم مصالح أصحاب الأعمال القيمين لدينا. ويستعرض التقرير القضايا الهامة المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية وتأثيرات أنشطتنا خلال السنة المالية الماضية.

ويسلط التقرير الضوء على مبادرات وممارسات الاستدامة الرئيسية للمصرف إلى جانب عرض إنجازاته البيئية والاجتماعية وفي مجال شؤون الحوكمة المؤسسية في عام 2020 ويغطي عملياته في دولة الإمارات العربية المتحدة.

جميع القيم النقدية المذكورة في هذا التقرير معروضة بالدرهم (AED) ما لم يُذكر خلاف ذلك.

لتقديم أي مقترحات أو ملاحظات لمصرف الشارقة الإسلامي

يرجى التواصل مع السيد/ حسن عبد الله البلغوني (رئيس قسم الاتصال المؤسسي) على البريد الإلكتروني HassanAbdalla@sib.ae أو التواصل مع فريق الاتصال المؤسسي من خلال أي من منصاتنا الموضحة أدناه.

info@sib.ae

06 599 9999

shjislamicbank

sharjahislamicbank

shjislamicbank

sharjahislamicbank

sharjahislamicbank

البريد الإلكتروني: 

الهاتف: 

قنوات التواصل الاجتماعي: 

فهرس المحتويات

1 الاستدامة في مصرف الشارقة الإسلامي

3	رسالة الرئيس التنفيذي	1.1
4	نبذة حول مصرف الشارقة الإسلامي	1.2
4	رؤية مصرف الشارقة الإسلامي	1.3
4	رسالة مصرف الشارقة الإسلامي	1.4
5	تواجدنا / الفروع	1.5
6	المؤشرات المالية الرئيسية للعام 2020	1.6
6	لمحة عن مصرف الشارقة الإسلامي	1.7
7	الهدف الاستراتيجي لمصرف الشارقة الإسلامي فيما يتعلق بالاستدامة لعام 2021	1.8
8	إشراك أصحاب المصلحة	1.9
8	الانتسابات والعضويات	1.10

2 الملف التعريفي للشركة

9	نظرة عامة عن الشركة	2.1
10	الجوائز والتكريم	2.2
11	المحطات الرئيسية	2.3

3 الحوكمة والاطلاقيات والامتثال

12	الحوكمة المؤسسية	3.1
13	الأخلاقيات والامتثال	3.2

4 الموظفون

14	إدارة المواهب	4.1
15	التعويضات والاستحقاقات	4.2
15	إشراك الموظفين	4.3
15	تحقيق التوازن بين العمل والحياة	4.4

5 البيئة والصحة والسلامة

16	الإداء البيئي	5.1
16	أداء الصحة والسلامة	5.2

6 بيئة العمل

17	التنوع بين الجنسين	6.1
17	الجودة والسلامة	6.2
17	دعم الموظفين	6.3

7 مسؤولية المنتج

18	تصميم المنتج	7.1
18	معلومات السوق ورؤى العملاء	7.2

8 سلسلة الإمداد

18	إدارة الموردين	8.1
----	----------------	-----

9 الدعم الاجتماعي

19	الالتزام	9.1
19	الرعاية التجارية	9.2
19 - 20	التبرعات والشراكات الاجتماعية	9.3
20	الوقوف بجانب عملائنا	9.4



كلمة الرئيس التنفيذي

1.1 كلمة الرئيس التنفيذي

إن السنة المالية التي يغطيها التقرير كانت استثنائية لمصرف الشارقة الإسلامي، وقد نجحنا بفضل تعاون الجميع مع لجنة التعافي والنهوض الإقتصادي بمصرف الإمارات المركزي في تجاوز الآثار السلبية التي خلفتها الظروف الاقتصادية غير المسبوقة نتيجة جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19). فخورون بالجهود التكاملية التي بذلها موظفي المصرف في كافة قطاعات العمل لمواجهة تأثيرات هذه الجائحة على حياتنا اليومية، والحفاظ على إنجازاتنا، والتغلب معاً على تحديات عام 2020، نعي بأن الطريق إلى التعافي التام قد يكون طويلاً ولكننا عازمون على المضي قدماً بطموح كبير مع أهمية أخذ الحيطة والحذر في ظل وجود العديد من التحديات المستقبلية.

خلال السنوات الماضية نجحنا بفضل الجهود المخلصة في تقديم قيمة مضافة لعملائنا، تجاوزنا من خلالها المنظور التقليدي للخدمات والمنتجات المصرفية. ونؤكد بأننا ما زلنا في بداية طريق مهني ممتع نبحث فيه عن أحدث وأبسط السبل لتوفير أرقى إعداد وتأهيل لموظفينا وشبابنا لسوق العمل.

الخبرات التراكمية التي كسبناها من المجتمع المالي لدولة الإمارات، رسخت لدينا قناعات ثابتة بأن مفتاح النجاح الحقيقي بالعمل جنباً إلى جنب مع المجتمع المحلي كواجب إنساني وطني في المقام الأول، لنساهم مع المجتمع في خدمة اصحاب المصالح في المصرف ترجمةً لسياسة ونهج مجلس إدارة المصرف في تعزيز مفهوم الشراكة المجتمعية باعتبار المصرف جزء لا يتجزأ من مجتمع دولة الإمارات العربية المتحدة.

لقد قمنا في مصرف الشارقة الإسلامي بتطبيق منهجية شاملة للمسؤولية المجتمعية، ركزنا من خلالها على تعزيز القيم البيئية والمجتمعية التي لا تنظر إليها مفاهيم الرعاية المالية التقليدية وذلك بما يتماشى مع الأجندة الوطنية لدولة الإمارات بهدف إحداث تأثير حقيقي ملموس في المجتمع. وبات التزامنا اليوم تجاه المجتمع أكبر من أي وقت مضى الأمر الذي دفعنا لتقديم مساهمات ومبادرات مجتمعية منتقاة تجاوزت قيمتها 78 مليون درهم إماراتي لدعم العديد من القطاعات التربوية والرياضية والبيئية والثقافية بالمجتمع.

نسعى في مصرف الشارقة الإسلامي لإثراء حياة عملائنا ومجتمعاتنا وزملائنا في العمل. ونجاحنا لا يقاس فقط بأدائنا المالي كمصرف، بل يقاس أيضاً بمدى قيامنا بما يتوافق مع قيمنا وأخلاقنا كمصرف وطني اسلامي في الوقت الحالي وعلى المدى البعيد.

سوف نستمر في الاستثمار في كل الأمور الهامة ونعمل على تحقيق مزيداً من التوافق والموائمة بين التقدم المجتمعي وأداء الأعمال وتوزيع مواردها والاستفادة من مواهب زملائنا في العمل للمساهمة بشكل أكبر في الحفاظ على بيئتنا وخدمة مجتمعنا وتعزيز أسس الحوكمة القوية لمؤسستنا.

ختاماً، أتوجه بالشكر لجميع أصحاب المصلحة في المصرف على ثقتهم العالية ودعمهم لنا، كما أشكر الزملاء في العمل على جهودهم الطيبة وإخلاصهم وتفانيهم في العمل خلال عام مليء بالتحديات.

محمد عبد الله
الرئيس التنفيذي

أ. الاستدامة في مصرف الشارقة الإسلامي

1.2 نبذة عن مصرف الشارقة الإسلامي

بدأ مصرف الشارقة الإسلامي في تقديم خدماته للمجتمع في عام 1975 من خلال تقديم الخدمات المالية لقطاعي الأفراد والشركات. ويعد مصرف الشارقة الإسلامي، الذي تأسس في البداية تحت اسم بنك الشارقة الوطني، أول بنك في العالم يتحول بنجاح إلى الصيرفة الإسلامية في عام 2002.

إن التحول من الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإسلامية يعد علامة فارقة في تاريخ المصرف. ولم يقتصر الأمر على مجرد تعديل المنتجات والخدمات المتخصصة للعملاء، بل تم تحويل مؤسسة البنك بالكامل من مؤسسة تقليدية إلى مؤسسة مالية متوافقة مع الشريعة الإسلامية. ويقدم مصرف الشارقة الإسلامي لعملائه حالياً نطاقاً واسعاً من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات والخدمات الاستثمارية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية من خلال شبكة واسعة موزعة في كافة أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة.

1.3 رؤية مصرف الشارقة الإسلامي

أن نصبح الاختيار الأمثل كمصرف يقدم حلول مصرفية مبتكرة مستمدة من أحكام الشريعة الإسلامية القائمة على المشاركة والثقة والعدل للجميع.

1.4 رسالة مصرف الشارقة الإسلامي

رسالتنا لها أبعاد متعددة تهدف إلى التواصل مع جمهورنا بكافة شرائحه المختلفة.

العملاء: تقديم قيمة مضافة للعملاء من خلال إدارة وتعزيز تجربة العملاء وتقديم حلولاً مصرفية ومالية مبتكرة ورائدة.

الموظفين: أن نصبح الخيار الأول للموظفين في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال توفير ثقافة عمل تعزز مبادئ تبادل المعلومات، والعمل الجماعي، والاحترام، والقيادة، والمبادرة.

المساهمون: تحقيق نمو مستدام للمساهمين.

المجتمع: تعزيز تنمية المجتمع من خلال تبني مبادئ المسؤولية المجتمعية المنصوص عليها في رؤية المصرف.

1. الاستدامة في مصرف الشارقة الإسلامي

1.5 تواجدنا / الفروع

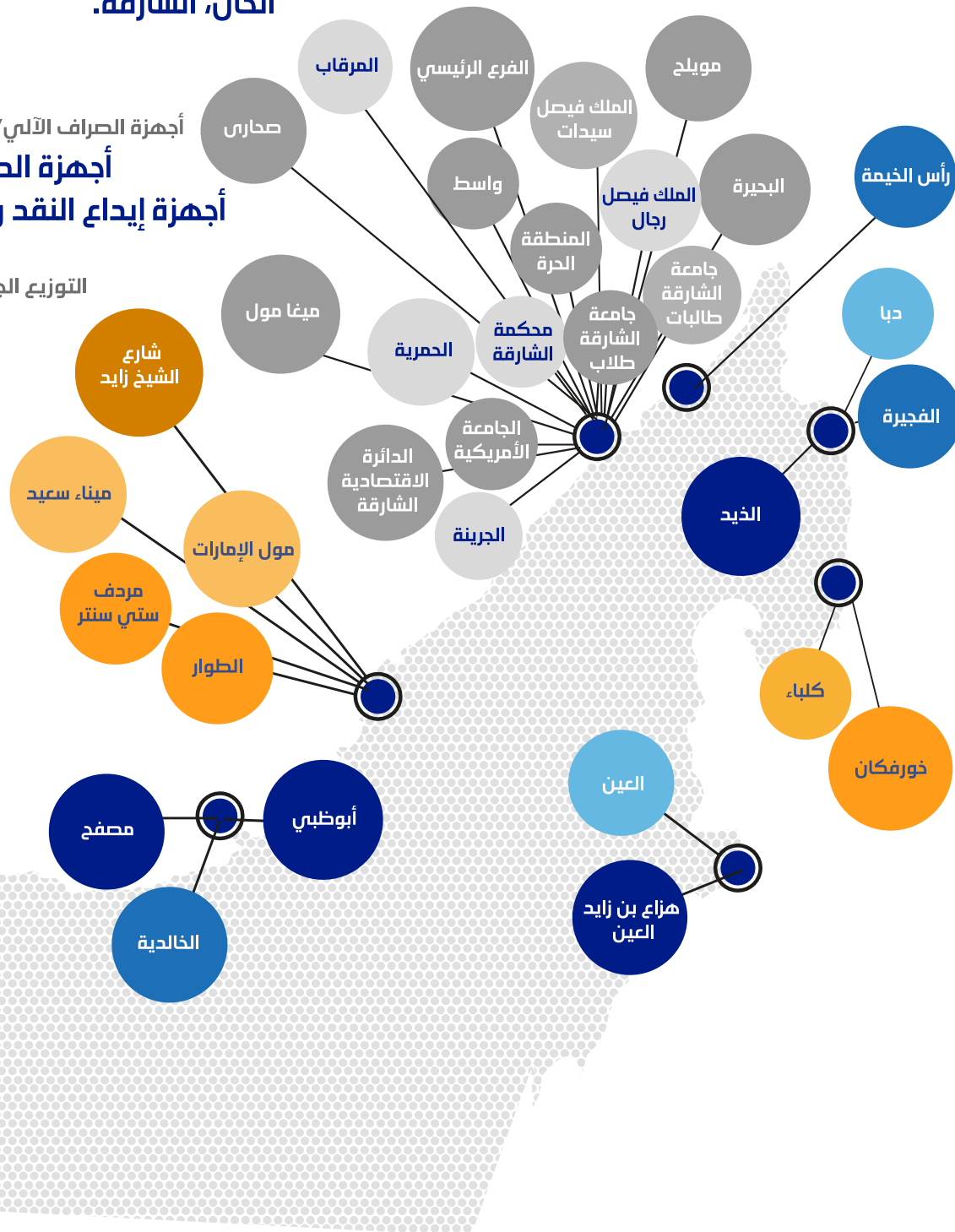
المكتب الرئيسي
المكتب الرئيسي لمصرف الشارقة الإسلامي،
الخان، الشارقة.

الفروع
33

أجهزة الصراف الآلي/أجهزة إيداع النقد والشيكات
أجهزة الصراف الآلي: 117 جهاز
أجهزة إيداع النقد والشيكات: 47 جهاز

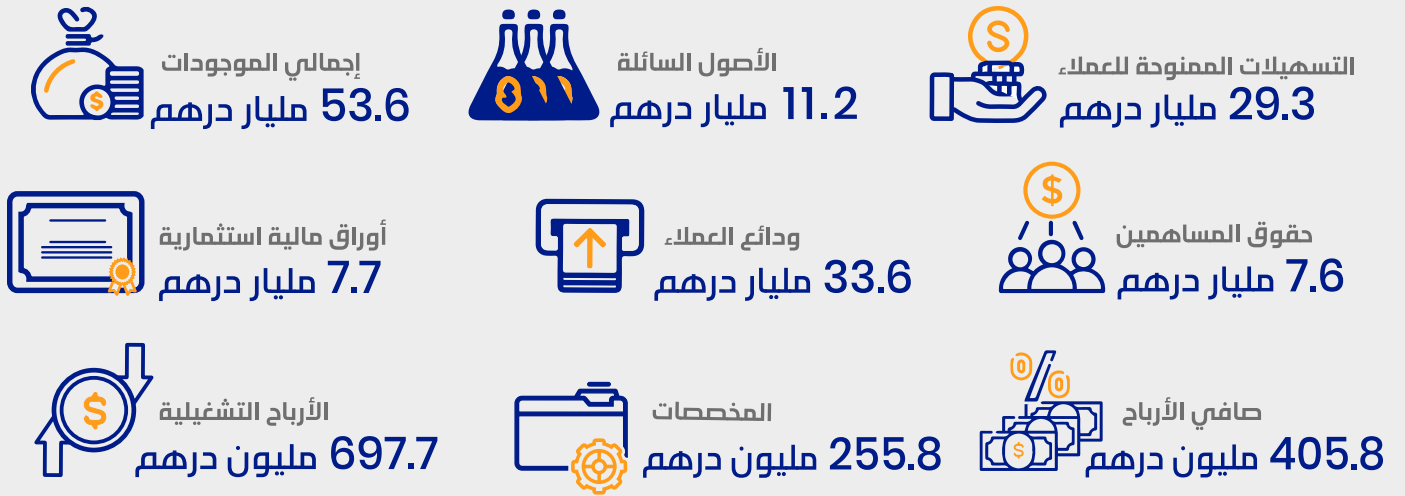
التوزيع الجغرافي لشبكة فروع المصرف

أبوظبي والعين: (5)
رأس الخيمة: (1)
الساحل الشرقي: (5)
دبي: (5)
الشارقة: (17)



أ. الاستدامة في مصرف الشارقة الإسلامي

1.6 المؤشرات العالية الرئيسية لعام 2020



- حقق مصرف الشارقة الإسلامي أرباحاً صافية بقيمة 405.8 مليون درهم مقارنة بـ 545.5 مليون درهم في العام الماضي.
- بلغ إجمالي الدخل التشغيلي 1.3 مليار درهم مقارنة بـ 1.2 مليار درهم في عام 2019 وبزيادة بنسبة 3%.
- بلغ صافي الإيرادات التشغيلية 697.7 مليون درهم مقارنة بـ 642.0 مليون درهم في عام 2019.
- بلغت نسبة كفاية رأس المال لمصرف الشارقة الإسلامي 20.7% وفقاً لمعيار بازل 3، والتي تعد واحدة من أعلى النسب مقارنة بالبنوك والمصارف الإقليمية والدولية الأخرى.
- بلغ إجمالي قاعدة رأس المال 7.8 مليار درهم.

أصدر مصرف الشارقة الإسلامي في يونيو 2020 صكوكاً بقيمة 500 مليون دولار أمريكي بمعدل ربح 2.85% سنوياً وبأجل مدته خمس سنوات. وقد تمكن المصرف من تحقيق أهدافه المتعلقة بتنوع مصادر التمويل وتلقى استجابة هائلة من المستثمرين بأكثر من 7.2 ضعف حجم الاكتتاب.

وعلى الرغم من تحديات الاقتصاد الكلي وحالة عدم اليقين الناجم عن جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19)، واصل المصرف أدائه القوي من حيث كونه كياناً يتمتع بكفاية رأس مال قوية ومركز مالي متين وإيرادات ثابتة. وقد حافظ المصرف على تصنيفاته الائتمانية القوية للدرجة الاستثمارية عند A3 (مع نظرة مستقبلية سلبية) من قبل وكالة موديز وA- (مع نظرة مستقبلية سلبية) من قبل وكالة ستاندرد آند بورز وBBB+ (مع نظرة مستقبلية مستقرة) من قبل وكالة فيتش.

1.7 لمحة عن مصرف الشارقة الإسلامي

الأسواق والعروض للعملاء

يقدم مصرف الشارقة الإسلامي نطاقاً كاملاً من المنتجات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية من خلال إدارات أعمال رئيسية ثلاث:

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

- خدمات شاملة متوافقة مع الشريعة الإسلامية، بما في ذلك الخدمات المصرفية الإسلامية العامة والتمويل الشخصي والاستشارات المالية. وتستند جميع المنتجات إلى مبادئ إسلامية صارمة.
- شبكة تغطية واسعة للعملاء مع 33 فرعاً يقدم خدمات مصرفية متكاملة، وعدد 117 جهاز صراف آلي، وعدد 47 جهاز إيداع نقد وشيكات موزعة على كافة أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد تم تعزيز قنوات التوزيع من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف.
- تقسم شرائح العملاء إلى شرائح مختلفة من خلال منصة الخدمات المصرفية المميزة لتعزيز تقديم الخدمات.
- أكثر من 200,000 عميل: وإطلاق بطاقات الائتمان الإسلامية للتنافس مع منتجات الحياة العصرية.

مجموعة الخدمات المصرفية للشركات

- تلبية احتياجات العملاء بدءاً من الكيانات المؤسسية الصغيرة والمتوسطة الحجم إلى مؤسسات القطاع العام والكيانات الحكومية ذات الصلة.
- تشمل الخدمات المصرفية التمويل القصير والطويل الأجل وخدمات تمويل التجارة وإدارة النقد، ويتم توفير حلول مصممة خصيصاً فيما يتعلق بالتمويل والاستثمارات وإدارة المخاطر ورأس المال العامل والخدمات المصرفية الدولية.

المجموعة الاستثمارية

- تنقسم إلى ثلاثة أقسام أعمال رئيسية: الخدمات المصرفية الاستثمارية والمؤسسات المالية والخزينة.
- منصة مصرفية استثمارية شاملة بما في ذلك الهيكلة والاكتتاب والاستشارات المؤسسية.
- شبكة قوية من المؤسسات المالية ومصادر الاستثمار موزعة على القارات الخمس.
- تنفيذ استثمارات مصرف الشارقة الإسلامي وتعزيز الموجودات والتنوع الجغرافي (من خلال محفظة الاستثمار الخاصة) كما توظف إدارة السيولة الخاصة بالمصرف، ويقدم قسم الخزينة العديد من أدوات الاستثمار لعملائه بما في ذلك معاملات الصرف الأجنبي ومعاملات السلع.

1.8 الهدف الاستراتيجي لمصرف الشارقة الإسلامي فيما يتعلق بالاستدامة لعام 2021

نهجنا في الاستدامة

إننا نؤمن بأن الاستدامة والنمو الاقتصادي مرتبطان ارتباطًا أصيلاً، وانه باستطاعتنا أن نلعب دورًا هامًا في دعم وتعزيز كليهما. يواجه عملاؤنا اليوم تحديات في عمليات أنشطتهم في مشهد تتزايد فيه مخاطر المناخ وتتطور توقعات أصحاب المصلحة وهناك غموض يكتنف عملية التحول في مجال الطاقة. نحن نعمل على دمج التمويل المستدام في كافة أعمالنا من خلال منصاتنا للإقراض والاستثمار. ونواصل تحسين كيفية تقييمنا للمخاطر والفرص البيئية في محفظة الإقراض الخاصة بنا ومساعدة عملائنا على تحديد دورهم في الاقتصاد والتنقل في مشهد المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة المتطور من خلال منتجاتنا وخدماتنا المصرفية. يدير مصرف الشارقة الإسلامي عملياته بكفاءة من خلال ممارسات الأعمال المستدامة التي تركز على المراجعات اليقظة للعمليات التشغيلية من قبل إدارة التميز المؤسسي لتحقيق انسيابية العمليات وتعزيز كفاءتها وضمان الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والتحكم في التكاليف التشغيلية للمصرف والوفاء بالمسؤولية الاجتماعية له من خلال جعل جميع قراراته تصب في مصلحة المجتمع.

الحوكمة والأخلاقيات والامتثال

يؤمن مصرف الشارقة الإسلامي بأهمية وجود إطار حوكمة مؤسسية قوي لتعزيز قيمة الاستدامة وتمكين أصحاب المصلحة من الاستفادة من الآثار الإيجابية لأخلاقياتهم. إن مجلس إدارة مصرف الشارقة الإسلامي والإدارة التنفيذية ملتزمان بالحوكمة المؤسسية. لقد طورنا سياسات وقواعد وممارسات الحوكمة المؤسسية للمصرف لكي نستطيع أن نركز على مسؤولياتنا تجاه المساهمين والعملاء وعلى خلق قيمة طويلة الأجل للمساهمين. ويدرك المصرف بأن المزايا طويلة الأجل المتعلقة بتبني نهج مستدام للعمل لا تقتصر فقط على تقليل المخاطر وجذب مستثمرين ومساهمين جدد وزيادة حقوق ملكية المصرف.

الموظفون

إننا في مصرف الشارقة الإسلامي ملتزمون بتوفير بيئة شاملة لموظفينا حيث يمكنهم المشاركة في عمل هادف ومرضي بالنسبة لهم. ينظر مصرف الشارقة الإسلامي إلى موظفيه وتوجهاتهم من منظور ارتباطهم بعلامة تجارية أو صاحب عمل يهتم بتأثير أعماله على البيئة. وتعد قدرتنا على استقطاب والإبقاء على أفضل المواهب وأكثرها تنوعاً أمراً ضرورياً للحفاظ على مكانتنا. نحن في مصرف الشارقة الإسلامي نؤمن بأن هدفنا هو تمكين الموظفين من تنمية مواهبهم وإحداث تأثير في عملهم وفي مجتمعاتهم. نظراً لأن الأشخاص يفضلون العمل في المؤسسات التي تتوافق مع قيمهم.

البيئة والصحة والسلامة

يسعى مصرف الشارقة الإسلامي جاهداً لتحقيق التقدم والاستدامة طويلي الأجل من خلال تحقيق الانسجام والنظرة المنصفة لموظفيه ولكوكبه وتحقيق الأرباح. ويشدد المصرف على أهمية سلامة وصحة ورفاهية موظفيه ويتجلى ذلك في نظريته وامتثاله لأفضل ممارسات العمل التي تركز على تقليل الأثر البيئي. وتعد كلا من التوقعات المتطورة لأصحاب المصلحة وتأثير الجائحة أفقاً لمصرف الشارقة الإسلامي يسعى من خلالها للمساعدة في ابتكار حلول أعمال فعّالة للمساعدة في التخفيف من آثار تغير المناخ. ونواصل في مصرف الشارقة الإسلامي، تطوير استراتيجيتنا البيئية بحيث تثمر جهودنا عن إجراءات هامة فيما يتعلق بتغير المناخ وازدواج تقدم في الحلول منخفضة الكربون من أجل اقتصاد مستقبلي مستدام وقادر على البقاء.

مسؤولية المنتج

يطمح مصرف الشارقة الإسلامي في تحقيق التوازن الصحيح بين الالتزامات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية من خلال ممارسة نهج مسؤول لتطوير المنتجات. ويشمل هذا نموذج المشاركة الوثيقة حتى مع شركاء وباعين وموردين المصرف لضمان أن ممارسات الطرف الثالث جديرة بالثقة وملتزمة بالتنمية المتكاملة والمستدامة للمنتجات. لدينا في مصرف الشارقة الإسلامي مجموعة من المنتجات المصممة خصيصاً لدعم القضايا المجتمعية على مقربة من المجتمع الذي يدعم اسس التعليم والرعاية الاجتماعية والبيئة.

سلسلة الإمداد

يدافع مصرف الشارقة الإسلامي عن مدرسة الفكر القائلة بأن سلسلة التوريد المستدامة تخلق فرصاً ذات قيمة مضافة وتوفر ميزة تنافسية للقائمين على تطوير العمليات. تتمحور وحدات مصرف الشارقة الإسلامي حول تعزيز كفاءة العمليات وبشكل أساسي من خلال القضاء على الهدر وخفض التكلفة والتقييم الدؤوب للمخاطر وكون المصرف صديقاً للبيئة. نحن ملتزمون باستخدام قدراتنا لتشجيع وتعزيز أداء أخلاقي واجتماعي وبيئي قوي في سلاسل التوريد الخاصة بنا. ونهدف إلى الحصول على منتجات وخدمات من موردين يشاركونا نفس قيمنا ويتبعون ممارسات مسؤولة من خلال برامج الاستدامة الحازمة.

1.9 إشراك أصحاب المصلحة

مجموعة أصحاب المصلحة	الوصف	النشاطات والمشاركة
المجتمعات	أغلبية الدوائر الحكومية	التفاعل مع الحكومات
العملاء	+200,000 عميل	المجلس الاستشاري للعملاء
الموظفون	+1000 موظف	الاجتماعات واللقاءات المفتوحة واستطلاعات الرأي
الموردون	+900 مورد نشط	توريد شبكة الموردين الخضراء
المستثمرون	"+3000 مستثمر مساهم +200 مستثمرون في الصكوك من الأفراد"	الحوكمة المؤسسية / رفع التقارير

1.10 الانتسابات والعضويات

إن مصرف الشارقة الإسلامي عضو في عدد من المنظمات المعنية بمختلف جوانب الاستدامة، ويحترم ويجل المصرف الاتجاه المحدد في شكل معايير الاستدامة التي وضعتها هيئات الانتسابات والعضويات التي تدعم الاستدامة. أهداف المصرف لعام 2021 هو التقدم بطلب للحصول على انتساب محلي أو دولي حسن السمعة والتأكد من التزامنا التام بمعاييرهم. ويتماشى هذا مع الرؤية الاستراتيجية لوحدة الاتصال المؤسسي لمصرف الشارقة الإسلامي للبرهنة على التزامنا بقضية الاستدامة وأن نكون مثالاً يحتذى به في المجتمع في هذا الشأن. وبالفعل يعمل مصرفنا من أجل هذه القضية وهو ما يتجلى في الممارسات الداخلية للمصرف.

يقوم الإتصال المؤسسي بدراسة البيئة في كل مجال من هذه المجالات والحصول على المدخلات سنويًا من أصحاب المصلحة المعنيين ويعد خطة مفصلة للإدارة بما في ذلك البرامج والتكاليف المقترحة.

تقوم وحدة المسؤولية المجتمعية للشركات (CSR) بجمع الرؤى والتصورات من جميع أصحاب المصلحة والمجتمع بشكل عام في كل سنة للتأكد من أن المصرف يلبي توقعات المجتمع. علاوة على ذلك، فقد تم تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) لكل برنامج من حيث عدد المستفيدين والرضا وما إلى ذلك والتي يتم إبلاغ الإدارة بها. وتم وضع سياسات واضحة للتأكد من أن الدعم يمتد إلى أكثر الحالات استحقاقًا، على النحو الذي أقرته حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة.

يتم رفع تقارير بشأن مبادرات المسؤولية المجتمعية إلى الإدارة العليا شهريًا. ويقوم المستفيدون من مبادرات مصرف الشارقة الإسلامي بتكريم المصرف بانتظام على الدعم المقدم. وتعد "المسؤولية المجتمعية" إحدى القيم الأساسية لمصرف الشارقة الإسلامي التي تم تبنيها في عام 2014.

2. الملف التعريفي للشركة

2.1 نظرة عامة عن الشركة

يزاول المصرف نشاطات مصرفية وتمويلية واستثمارية وفقاً لنظامه الأساسي وقواعد ومبادئ الشريعة الإسلامية وأنظمة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، والتي يتم تنفيذها من خلال شبكة فروع الواسعة في دولة الإمارات العربية المتحدة. يعمل بالمصرف هيئة للفتوى والرقابة الشرعية تتألف من العديد من العلماء المسلمين البارزين والمتخصصين في الشريعة والصيرفة الإسلامية تضطلع بتقديم المشورة بشأن تطوير المنتجات والإشراف على التدريب والتأكد من أن العروض تتوافق مع أعلى معايير قواعد التمويل الإسلامي. توجد استراتيجيات واضحة لتقسيم القطاعات وذلك لفهم الاحتياجات المتنوعة للعملاء ويتم المحافظة على التواصل المستمر مع العملاء لفهم تفضيلاتهم وتجاربهم، ويحرص مصرف الشارقة الإسلامي على تعزيز مكانته في طليعة المؤسسات المالية من خلال إطلاق المنتجات والعمليات المبتكرة التي أدت إلى الزيادة السريعة في عمليات استحواذات المصرف. يعمل لدى المصرف 1351 موظفاً وقد تجاوز المصرف نسب التوطين المستهدفة. إن قيمنا وثقافتنا المؤسسية، التي نحافظ عليها بعناية، هي ما يجعل مصرف الشارقة الإسلامي مختلفاً. ونقلًا عن رئيسنا التنفيذي سعادة محمد عبد الله - إننا نؤمن بأن الموظفين على نفس درجة الأهمية مع الأرباح*.

وتعتبر قصة مصرف الشارقة الإسلامي غير مكتملة دون تغطية النجاح المذهل الذي حققه في سوق الصكوك حيث كان أول من أصدر صكوكاً مصنفة في دول مجلس التعاون الخليجي مما أدى إلى ترسيخ مكانة المصرف كقائد في السوق. وتشمل المناطق الجغرافية التي دخلها المصرف دول مجلس التعاون الخليجي ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وجنوب آسيا وجنوب شرق آسيا وأمريكا الشمالية.

يتمحور التزام مصرف الشارقة الإسلامي تجاه الاستدامة حول الأهداف الاستراتيجية التالية:

- تعظيم القيمة لمساهمي المصرف.
- المحافظة على موقف متحفّظ تجاه المخاطر.
- تقديم خدمة عملاء استثنائية.
- بناء علامة تجارية قوية.
- تنويع مصادر الدخل.
- الحفاظ على قاعدة رأسمالية قوية وجودة أصول متينة.
- مواصلة التوسع في دولة الإمارات العربية المتحدة ودولياً.
- الاستفادة من نمو الصناعة المصرفية الإسلامية.



2. الملف التعريفي للشركة



2.2 الجوائز والتكريم

العام	الجائزة
2003/2005/2006	جائزة الموارد البشرية في القطاع المصرفي
2003/2016/2017/2020	جائزة الشارقة للعمل التطوعي
2006	جائزة أعلى معدل توظيف في مؤسسات القطاع الخاص في دول مجلس التعاون الخليجي
2006/2007/2011/2016	جائزة دبي لتطوير الموارد البشرية
2007	جائزة أفضل رئيس تنفيذي إماراتي (سعادة محمد عبد الله)
2012	جائزة "أفضل مساهمة لمصرف إسلامي" في منطقة البحر الأبيض
2012	جائزة فوربس لأقوى الرؤساء التنفيذيين في الأسواق المالية (سعادة محمد عبد الله)
2012	جائزة أفضل مركز خدمة عملاء في الشرق الأوسط
2014	جائزة أفضل إدارة علاقات العملاء في الشرق الأوسط
2017	جائزة "أفضل برنامج لصوت للعميل" خلال حفل توزيع جائزة الشرق الأوسط لمراكز الاتصال
2017	جائزة أفضل رئيس تنفيذي في التوظيف (القطاع المصرفي والمالي)
2017	جائزة تنمية الموارد البشرية (القطاع المصرفي والمالي)
2018	جائزة الإمارات للتوظيف (فئة المنشآت الكبيرة)
2018	جائزة برنامج دبي للخدمة المتميزة، أفضل علامة تجارية للعام عن فئة الخدمات

2. الملف التعريفي للشركة

2.3 المحطات الرئيسية

يعد مصرف الشارقة الإسلامي مصرفاً رائداً وقد كان المصرف الأول في العديد من المحافل.

- **أول مصرف في العالم يتحول إلى نموذج مصرفي إسلامي.**
في عام 2001، أصبح مصرف الشارقة الإسلامي أول بنك في العالم يتحول بنجاح إلى نموذج مصرفي إسلامي يقدم منتجات وخدمات متخصصة مصممة خصيصاً للتوافق مع متطلبات العملاء، تم إعادة تشكيل مؤسسة البنك بالكامل لتعمل وفقاً للقواعد والنظم الإسلامية.
- **أول مصرف يصدر صكوكاً مُصنفة في دول مجلس التعاون الخليجي.**
أصدر مصرف الشارقة الإسلامي أول صكوك رئيسية له في الشارقة في عام 2006، ومنذ ذلك الحين، أصدر المصرف سبعة صكوك أخرى، حيث أطلق مؤخراً صكوكاً بقيمة 500 مليون دولار أمريكي لمدة خمس سنوات في يونيو 2020 بمعدل ربح 2.85 % سنوياً.
- **أول مصرف في الشرق الأوسط يتيح لعملائه تطبيق "سامسونج باي" للدفع.**
في عام 2017، أصبح مصرف الشارقة الإسلامي أول مصرف في الشرق الأوسط يتعاون مع "سامسونج باي"، ويمكن لعملاء مصرف الشارقة الإسلامي الآن استخدام بطاقات الخصم أو الائتمان أو بطاقات الدفع المُسبق من ماستركارد لإجراء عمليات الدفع في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة باستخدام هواتف سامسونج المتوافقة مع التطبيق.
- **أول مصرف يقدم خدمات أجهزة الصراف الآلي للعملاء ذوي الإعاقة البصرية والجسدية.**
 - ▶ في عام 2008 تم تركيب أول جهاز صراف آلي من ذوي الإعاقة الحركية في نادي الثقة للمعاقين.
 - ▶ في عام 2018، تم تقديم أول جهاز صراف آلي في الشرق الأوسط مزود بتقنية الذكاء الاصطناعي لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية والحركية في مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية.
 - ▶ في عام 2019، تم تقديم أول جهاز صراف آلي يخدم مُتئين من الأشخاص ذوي الإعاقة: الأشخاص المعاقين بصرياً وغيرهم من ذوي الإعاقات الحركية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي.
- **أول مصرف يربط مكافآت بطاقات الخصم لعلاج مرضى السرطان.**
أصبح مصرف الشارقة الإسلامي أول مصرف في الشرق الأوسط ينفذ معاملاته المصرفية بأكثر الطرق استقلالية وسهولة في الاستخدام، وقد تبرع مصرف الشارقة الإسلامي بنسبة مئوية من المبلغ الذي ينفقه عملاؤه لصالح مرضى السرطان، من خلال شراكته مع جمعية أصدقاء مرضى السرطان (FOCP)، والتبرع هو مساهمة من المصرف دون تحمل العملاء أي رسوم وهي مبادرة لتقديم العلاج والدعم للمرضى الذين يعانون من مرض السرطان في دولة الإمارات العربية المتحدة.

3. الحوكمة والاخلاقيات والامتثال

3.1 الحوكمة المؤسسية

يطبق مصرف الشارقة الإسلامي مبادئ الحوكمة الجيدة في كل من وحدات الأعمال الخاصة به			
لجان مجلس الإدارة			مبادئ الحوكمة المؤسسية
اللجنة التنفيذية			رئيس مجلس الإدارة
لجنة إدارة المخاطر	لجنة التدقيق	لجنة إدارة المخاطر	فصل واضح للوحدات التابعة لمجلس الإدارة وإدارة المصرف
لجان الإدارة			يحضر الرئيس التنفيذي اجتماعات لجنة التدقيق بصفته مدعواً فقط
لجنة الاستثمار	لجنة توجيه تقنية المعلومات	لجنة الموجودات والمطلوبات	ضمان إدارة تضارب المصالح
لجنة الائتمان			التدقيق الداخلي المستقل وإدارة المخاطر والامتثال والرقابة الشرعية
لجنة المجموعة العاملة لأمن المعلومات	لجنة الموارد البشرية	لجنة المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> تم وضع إطار سياسة الحوكمة المؤسسية في عام 2007. تضمن الضوابط والإجراءات والسياسات الفعالة الامتثال للمتطلبات التنظيمية والقانونية مراجعة الخطط الإستراتيجية وخطط العمل بانتظام، بما يتماشى مع اقتراحات إدارة المصرف ومجلس الإدارة. الإشراف على الامتثال للشريعة من قبل لجنة الرقابة الشرعية.

تم هيكلة الحوكمة المؤسسية في مصرف الشارقة الإسلامي لدعم مجلس الإدارة واللجان التابعة له في وظائفهم الإشرافية على المخاطر الكامنة في الأعمال والوحدات في المصرف، بهدف تحقيق التوازن بين المخاطر والعائد، بناءً عليه، فإن أحد المكونات الرئيسية لثقافة المخاطر في مصرف الشارقة الإسلامي هو تحمل مسؤولية المخاطر من قبل جميع مجموعات الأعمال ذات الصلة ووحدات الدعم التي تخدم وتشكل جزءاً من "خطوط الدفاع الثلاثة".

تتطور المخاطر البيئية والاجتماعية بسرعة، ويقر مصرف الشارقة الإسلامي بأنه مسؤول عن تحديد وإدارة المخاطر والآثار البيئية السلبية. يتم إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية من خلال السياسات والإجراءات ذات الصلة على مستوى قطاع الأعمال عبر المؤسسة. نحن نعمل على دمج التمويل المستدام في أعمالنا من خلال ممارسات الإقراض والاستثمار في المصرف. ونواصل تحسين كيفية تقييمنا للمخاطر البيئية والفرص في محفظة الإقراض الخاصة بالمصرف. وتعتبر قطاعات الأعمال مسؤولة في نهاية المطاف عن المخاطر داخل محافظها الخاصة ومسؤولة كذلك عن مراقبة الأداء بما يتوافق مع سياسة التمويل.

القيم المؤسسية:

الإبداع والابتكار	المسؤولية الاجتماعية	التعليم وتطوير الذات	الامتثال	التربط والانسجام
إيجاد طرق جديدة لتنفيذ المهام لتسريع نمونا	أخذ المبادرة لدعم المجتمع المحلي	السعي باستمرار للارتقاء بالنفس	التأكد من اتباع الإجراءات والمعايير بأعلى درجة من الجودة والدقة	التعامل مع بعضنا البعض باحترام وإجلال بغض النظر عن الجنسية والدرجة الوظيفية
السعي باستمرار لإدخال التحسينات على العمليات والمنتجات	دعم ورعاية الشباب الإماراتي من خلال تدريبهم وتوجيههم	تبادل المعرفة وأفضل الممارسات	الالتزام بحدونة السلوك	مشاركة الأخرين في أفراحهم وأحزانهم
البحث عن معايير مرجعية والاستفادة من رؤى وتصورات أصحاب المصلحة لإدخال التحسينات	جعل حماية البيئة أولوية من ضمن أولوياتنا	السعي لأن نكون سفراء للمصرف وقيمه	الالتزام بمعايير الشريعة	التواصل لكي نفهم ونساعد بعضنا البعض

3.2 الأخلاقيات والامتثال

يقوم مصرف الشارقة الإسلامي بتنفيذ جميع أنشطته وفقاً للقواعد الإرشادية لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. علاوة على ذلك، فإن مصرف الشارقة الإسلامي مدرج في سوق أبو ظبي للأوراق المالية الذي يتمتع بهيكل امتثال قوي يسهل الحوكمة المؤسسية وإدارة العمليات.

مزايا مصرف الشارقة الإسلامي التنافسية

- **النمو المُطرد -** حافظ مصرف الشارقة الإسلامي على قوته في بيئة الاقتصاد الكلي الحالية مع انخفاض نسبة القروض المتعثرة مقارنة بنظرائه بسبب سياساته الحكيمة في إدارة المخاطر. هذا إلى جانب قاعدة عملاء قوية ومخلصة واستراتيجية الاستحواذ التي تتمحور حول المنتجات المبتكرة والعمليات التي أدت إلى زيادة مطردة في استحواذات وأرباح مصرف الشارقة الإسلامي.
- **قاعدة رأس مال قوية -** إن نسبة كفاية رأس المال في مصرف الشارقة الإسلامي هي واحدة من أعلى النسب في الدولة وتتجاوز بكثير المعيار المعتمد، مما يجعله أحد المصارف الإسلامية التي تتمتع برسعة جيدة في المنطقة وقد ساعده ذلك على المحافظة على تصنيف ائتماني عند الدرجة الاستثمارية BBB+.
- **قدرات تشغيلية قوية -** استطاع مصرف الشارقة الإسلامي دائماً إبقاء خسائره التشغيلية أقل من المعيار المعتمد والأهداف الداخلية للمصرف بفضل اعتماد نظام قوي لإدارة العمليات مدعوماً بتوجيه استراتيجي واضح وامتثال تنظيمي صارم، وهو أمر يستحق الثناء. وتضمن إدارة المخاطر وإدارة التدقيق الداخلي وهيئة الرقابة الشرعية، بدعم من المدققين الخارجيين، أن يتم إدارة العمليات بأقصى قدر من الامتثال. كما أن الاستثمار مستمر في تقنية المعلومات التي تعزز الإنتاجية والكفاءة وإدارة المخاطر.
- **موظفون مُمكنون -** يتمتع مصرف الشارقة الإسلامي بواحد من أقل معدلات دوران الموظفين في القطاع العالي. يعمل لدى المصرف موظفون راضون ومتخصصون يشاركون في تحقيق رؤية ورسالة وقيم المصرف. ومن أجل توفير تدريب أكثر كفاءة لموظفيه، أنشأ مصرف الشارقة الإسلامي فريقاً متمرساً للتعليم والاتصال يقوم بمراجعة أداء الموظفين وتحديد مناطق التحسين.
- **السعي نحو التميز في الأعمال -** قاد سعي إدارة مصرف الشارقة الإسلامي للتميز المصرف للفوز بالعديد من جوائز التميز في الأعمال في المنطقة. وحصد المصرف جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال ٤ مرات، وجائزة الشيخ خليفة للامتياز وجائزة الشارقة للتميز الاقتصادي وجائزة دبي للجودة وهي من ضمن بعض الجوائز التي فاز بها المصرف وقد أدى هذا السعي نحو التميز إلى تحسينات مُستمرة.

يتم إعداد تقارير الرقابة المالية ومراجعتها وفقاً للقواعد الإرشادية للمصرف المركزي وهيئة الرقابة الشرعية ومؤسسة المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS). ويقوم المدققون الخارجيون المعينون بمراجعة البيانات المالية للمصرف سنوياً. وتتم عمليات تدقيق المصرف المركزي كل عام أو عامين. ويتم مراجعة الأداء الفعلي مقابل الأداء المدرج في الميزانية يومية وأسبوعياً وشهرياً وربع سنوياً وسنوياً. ويتم رفع التقارير بشأن المركز المالي وأداء المصرف وقطاعات أعماله في موعدها المحدد وبعبارة لضمان تحقيق الاستفادة المثلى من الموارد.

ولضمان الاستدامة، قام مصرف الشارقة الإسلامي بتبني إطار عمل قوي للحوكمة المؤسسية والذي اعتمده مجلس إدارته إلى جانب لجنة المخاطر ولجنة التدقيق بالمصرف. وتُشكل مبادئ الحوكمة المؤسسية لمصرف الشارقة الإسلامي وقوانينها وأدلتها وسياساتها أسس إطار سياسة الحوكمة المؤسسية للمصرف. ويتم مراجعة وتيرة التقارير والامتثال للمعايير ودقة إعداد التقارير بشكل دوري.

4.1 إدارة المواهب

تتبع الموارد البشرية في مصرف الشارقة الإسلامي آليات المراجعة التفصيلية والمنظمة المذكورة أدناه ومؤشرات الأداء الرئيسية:

- **ملاحظات التدقيق الداخلي**
 - استبيان رضا الموظفين
 - الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية
 - مستوى المشاركة في نظام إدارة الأداء
 - عدد الإجازات غير مدفوعة الأجر/التأخر في الحضور للعمل
 - معدل دوران الموظفين
 - نسبة الشكايات المرتجعة (الامتثال)
 - التظلمات
 - تحليل مقابلات انتهاء الخدمة
 - مدة انجاز خدمات الموارد البشرية
- **التوطين**
 - نقاط التوطين
 - رضا المواطنين الإماراتيين
- **التوظيف**
 - نسبة التعيين مقابل خطط القوة البشرية.
 - نسبة الموظفين الذين يتم تثبيتهم في العمل.
 - نسبة الموظفين الذين يتركون العمل خلال سنة.
- **التعليم والتطوير**
 - نسبة المدراء المساعدين الذين تحسّنوا في الأداء.
 - النجاح في اختبار تثبيت الموظف.
 - عدد المدراء المساعدين الذين تم تدريبهم.
 - عدد الدورات التي أجريت.
 - رضا المتدربين.
 - تحليل التدريب أثناء العمل.
 - متوسط درجات كفاءة المدراء المساعدين.

التوفيق والمواءمة بين الأهداف الفردية وأهداف المؤسسة

تتنقل استراتيجية مصرف الشارقة الإسلامي وصولاً إلى الإدارات ثم إلى المدراء المساعدين فيما يتعلق بالأهداف الذكية والاختصاصات. ويتم دمج قيم مصرف الشارقة الإسلامي في نظام إدارة أداء الموظفين (EPMS) ويتم تسجيل الأحداث الرئيسية في كل عام. وتراقب الموارد البشرية بدقة جودة الأهداف المحددة ويتم تدريب المديرين على تحديد الأهداف الذكية. وقد تم استحداث إرشادات تسجيل نقاط الكفاءة في عام 2019 ويتم مراجعتها من خلال استبيان الرضا.

ترتبط خطط الموارد البشرية جميعها بشكل مباشر باستراتيجية مصرف الشارقة الإسلامي. وقد تم استحداث لجنة الموارد البشرية برئاسة الرئيس التنفيذي في عام 2005. بينما تم استحداث سياسة التوطين في عام 2004. ويتم عمل التغييرات بناء على المدخلات المنتظمة من استطلاعات الرأي والاقتراحات.

تتم المراجعات على مستوى الإدارة ومن قبل لجنة الموارد البشرية. وتعد مؤشرات الأداء الرئيسية جزءاً من بطاقة الأداء المتوازن للمصرف. ويقوم قسم التدقيق الداخلي بمراجعة الموارد البشرية مرة واحدة كل عام. ويمكن عرض العديد من مشاريع الأتمتة وتحسينات العمليات.

تخطيط رأس المال البشري

يتم مراجعة الهيكل التنظيمي كل عام من قبل إدارة التطوير المؤسسي وقد تم إجراء العديد من التحسينات. يتم أخذ نطاق التحكم والقضاء على الفوائض وفرص الأتمتة وما إلى ذلك في الاعتبار. وبعبارة أخرى تخطيط القوى العاملة، لدينا برنامجان للتطوير المستمر وهما "مسار" و "رواد". ويقوم الرئيس التنفيذي بإدارة التخطيط لتعاقب الموظفين التابعين لفريق الإدارة العليا بشكل مباشر وفق مدخلات مجلس الإدارة، ويتم تقييم برامج التطوير المستمر وفق مخرجات النمو وتقييم الأداء الشامل (360 درجة). ويتم الاستعانة بممارسات المراقبة المحسنة واختبار الشخصية الملائمة للوظيفة.

تقييم وتطوير مواهب مصرف الشارقة الإسلامي

لدى مصرف الشارقة الإسلامي وحدة مكرسة للتعليم والتطوير تابعة لإدارة التميز المؤسسي، والتي حصدت العديد من الجوائز. وقد أدت دوراتها التدريبية إلى إعداد قوة عاملة تتمتع بالكفاءة وتشارك بفعالية وتقود مسيرة مصرف الشارقة الإسلامي نحو التميز.

كما يوجد العديد من الدورات التدريبية مثل التدريب الجماعي والتدريب التقني ومنح الشهادات والتدريب الفردي والتعليم غير الرسمي وما إلى ذلك. ويتم إخضاع المنضمين والمديرين الجدد لدورات تدريبية محددة، وتضم برامج التطوير المستمر برامج تدريبية شاملة تستخدم مدرّبين مؤهلين وبرامج تقييم أداء بنظام (360 درجة). ويتم اشراك أي زميل يحصل على درجات تقييم أقل من 30 في برنامج متخصص لتحسين الكفاءة يستمر لمدة 3 شهور. إن رفع الكفاءات ومقاييس النتائج مثل أداء الفروع والأخطاء وما إلى ذلك تستخدم للمراجعة. وبعد اختبار الشخصية الملائمة للوظيفة والتدريب الفردي وأدوات دعم الأداء. ونهج 10-20-70 ونظام فيوجن وإرشادات تسجيل درجات الكفاءة (المؤشرات السلوكية) وغيرها، من ضمن الإضافات المستحدثة مؤخراً لمساعدة الفريق وتطويره.

4.2 التعويضات والاستحقاقات

يتم دفع مكافأة سنوية ثابتة، بمضاعفات الراتب الأساسي، وتتم مراجعة سياسات الدفع والاستحقاقات بانتظام وفقاً لمعايير السوق والمعايير المرجعية، وقد تم إجراء العديد من التحسينات على البدلات ويتم قياس الرضا بانتظام.

4.3 اشراك الموظفين

يتم إجراء استبيان رضا الموظفين كل عامين، ويعتبر أصحاب المصلحة مسؤولون عن تنفيذ خطط العمل المحددة لتحسين الرؤى والتصورات، وتعتبر لجنة الموارد البشرية هي المسؤولة عن مؤشر الأداء الرئيسي الاستراتيجي.



تم استطلاع آراء الموظفين باستخدام آلية "صافي نقاط الترويج" (NPS) فيما يخص فعالية التعليم والتطوير في تحسين الأداء:

- 58% من المروجين (الذين سجلوا 9 و 10)
- 13% من المنتقدين (الذين سجلوا من 0 إلى 6)
- صافي نقاط الترويج = 58% من المروجين - 13% من المنتقدين = 45%

4.4 اشراك الموظفين

مواعيد العمل بالمصرف من الساعة 7:45 صباحاً حتى الساعة 3:30 مساءً، ويتم منح تصريحين كل شهر للموظفين لأسباب شخصية، ويتم إعطاء ساعة الأمومة وإجازات الحج والإجازات الدراسية وما إلى ذلك، وينظم قسم التميز المؤسسي أكثر من 15 فاعلية كل عام لتعزيز الرفاهية، ويتم منح المدراء المساعدين هواتف ذكية أثناء التنقل، يتم تقييم التوازن بين العمل والحياة من خلال استبيان الرضا والتطلعات ومقابلات انتهاء الخدمة، ويتم تقييم ذلك أيضاً خلال مرحلة تقييم نظام إدارة الأداء الإلكتروني.

5. البيئة والصحة والسلامة

5.1 الأداء البيئي

نفذ مصرف الشارقة الإسلامي العديد من المبادرات المبتكرة بهدف تحقيق الاستدامة البيئية على صلة بتقليل استهلاك الكهرباء والمياه وزيادة إعادة التدوير وضمان التخلص الآمن من الأصول. تسلط النتائج التالية الضوء على عدد قليل من المقاييس الرئيسية والنتائج:



استهلاك المياه – غالون

2020	2019	
2,612,973	2,544,726	إجمالي الاستهلاك الفعلي لكل الفروع
2,233.310	2,174.979	الاستهلاك للموظف الواحد



استهلاك الكهرباء – كيلوواط

2020	2019	
12,675,722	12,921,278	إجمالي الاستهلاك الفعلي لكل الفروع
10,834	11,044	الاستهلاك للموظف الواحد

سجل مصرف الشارقة الإسلامي انخفاضاً في استهلاكه للطاقة خلال عام 2020 بسبب حملة الرقمنة في المؤسسة التي ساهمت في تخفيض حاجة العملاء لزيارة شبكة الفروع. علاوة على ذلك، فإن الانتقال الذي جاء في شكل طرح الخدمات الرقمية ساهم أيضاً في تحقيق انخفاضاً كبيراً في استخدام الورق من خلال إلغاء متطلبات المستندات الورقية وتطبيق الخدمات الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، أدى عمل الموظفين عن بُعد في ظل ظروف جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) إلى تقليل استخدام الموارد بشكل كبير.

وينظر المصرف للظروف المختلفة المتعلقة بالأعمال كفرصة جاءت في مصلحة المجتمع وسبباً للاستدامة بطريقة ما، مع محاولة المحافظة على نظرة إيجابية تجاه الأمور. ويساعدنا تتبع مثل هذه المقاييس على فهم وقياس مستويات استهلاكنا ونطاق تحسين أنشطتنا للمساعدة في تقليل استنفاد الموارد.

5.2 أداء الصحة والسلامة

يضم مصرف الشارقة الإسلامي قسم للأمن والحراسة مسؤول عن جانب الصحة والسلامة للمصرف. تحتوي كل عملية من عمليات الأمن والسلامة على هياكل مراجعة مدمجة، ويتوافق قسم الأمن والحراسة مع معايير أيزو 27001.

وهناك تركيز قوي للحد من الآثار السلبية على البيئة والصحة العامة، ويتم إجراء التدريبات بانتظام بالاشتراك مع الدفاع المدني ويتم إعطاء الموظفين تدريبات على الإسعافات الأولية والسلامة من الحرائق. يدير فريق الأمن والحراسة مراقبة الدخول للمقر الرئيسي والفروع ومراقبة أمن الفروع والدوائر التلفزيونية المغلقة وحماية الموجودات وما إلى ذلك.

6. بيئة العمل

نهدف في مصرف الشارقة الإسلامي إلى تبني ثقافة شمولية وتوفير بيئة عمل داعمة لجميع زملائنا في العمل بحيث تتاح لكل موظف الفرصة لحسن استخدام إمكاناته إلى أقصى حد.

6.1 التنوع بين الجنسين

لقد سعى مصرف الشارقة الإسلامي دائماً للمحافظة على المساواة بين الجنسين في مكان العمل لتعزيز ثقافة مؤسسية قادرة على الاستفادة من قوة كلا الجنسين. وهو ما يتماشى مع التوجيهات الرشيدة لقيادة دولة الإمارات العربية المتحدة التي مكنت المرأة في دولة الإمارات العربية المتحدة من التمتع دائماً بنفس الحقوق الدستورية مثل الرجل. وتتاح للمرأة فرص الوصول إلى التعليم والوظائف والمزايا الاجتماعية والصحية وتشغل المرأة مناصب هامة في كلا من القطاع العام والخاص.

وينصب تركيز مصرف الشارقة الإسلامي على التنوع بين الجنسين أيضاً على الجوانب التالية:

- تعزيز التعاون
- تحسين الاحتفاظ بالموظفين
- عكس صورة أفضل للمصرف أمام عملائنا
- تحسين التوظيف والسمعة

6.2 الجودة والسلامة

على الرغم من أن سلامة الموظفين لطالما كانت من أولويات مصرف الشارقة الإسلامي، إلا أن ظهور جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) أدى إلى تسليط مزيداً من التركيز والاهتمام بهذا الجانب بالنسبة للمصرف خلال العام الماضي. ويستثمر المصرف بالكامل للتأكد من وجود إجراءات وعمليات لإدارة رفاهية الموظفين وسلامتهم. وفيما يلي بعض الإجراءات التي اتخذها المصرف ضمن هذا السياق:

- تركيب كاميرات تصوير حراري في كافة مداخل مقر المصرف بما في ذلك الفروع.
- الفحوصات المتكررة لدرجة حرارة الموظفين أثناء العمل.
- تثقيف وتأقلم الموظفين بشكل دوري على:
 - ارتداء قناع الوجه
 - التباعد الاجتماعي
 - النظافة والعادات الصحية وغسل اليدين
- التأكد من عمل نسبة عادلة من الموظفين من المنزل.
- تطبيق مواعيد متعاقبة لتجنب الازدحام عند المداخل والمصاعد وما إلى ذلك.
- التعقيم المتكرر لمناطق العمل.
- منع الدخول إلى نقاط التجمع مثل حجرة المطبخ.
- التطعيم الإجباري أو تقديم نتائج فحص PCR أسبوعياً.

6.3 دعم الموظفين

يمتلك مصرف الشارقة الإسلامي خطة متكاملة ومحدثة لإستمرارية الأعمال (BCP)، تعمل الخطة على دعم جهود المصرف لمواجهة تحديات عدم وجود بروتوكولات تفصيلية متكاملة للتعامل مع كافة أشكال الأزمات التي أحدثتها جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)، بالإضافة إلى مواجهة تحدي مسؤوليات المصرف تجاه الكم الكبير الذي يملكه من الموارد البشرية وكيفية التعامل معها والحفاظ على سلامتها خلال الجائحة. كما تعمل الخطة على حسن توظيف احتياطات رأس مال المصرف وأصوله القوية والعمل على دعمها على كافة الأصعدة لضمان تجاوز كافة تداعيات جائحة كورونا مع أخذ المخاطر بعين الاعتبار.

مساعدة موظفي مصرف الشارقة الإسلامي على التكيف مع طبيعة العمل المتغيرة:

- أكد مصرف الشارقة الإسلامي أن من أهم أولوياته الحفاظ على موارده البشرية وأنه لن يكون هناك فقدان للوظائف نتيجة جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) في عام 2020.
- قام المصرف بتحويل الموظفين للعمل عن بعد وذلك في غضون أيام قليلة على الرغم من وجود مواقع متعددة للمصرف، كما قام بتطبيق تدابير الصحة والسلامة الهامة لحماية الموظفين المطلوب تواجدهم في فروع مصرف الشارقة الإسلامي والمكتب الرئيسي.

7. مسؤولية المنتج

7.1 تصميم المنتج

قام مصرف الشارقة الإسلامي بتصميم العديد من المنتجات التي تراعي تحقيق الرفاهية الاجتماعية للعملاء، فيما يلي بعضاً من هذه المنتجات الرئيسية:

باقة تمويل الحج والعمرة بنسبة ربح 0%

يعد تمويل باقة الحج والعمرة بنسبة ربح 0%، الذي أطلقه مصرف الشارقة الإسلامي، المنتج الأول من نوعه ليس فقط على صعيد دولة الإمارات العربية المتحدة ولكن على صعيد دول مجلس التعاون الخليجي بأكملها. يهدف إطلاق هذا البرنامج لجعل الحج والعمرة أمراً ميسراً وبأسعار معقولة للأشخاص الذين يأملون في أداء فريضة الحج.

برنامج تمويل التعليم بنسبة ربح 0%

أبرم مصرف الشارقة الإسلامي العديد من الشراكات مع مؤسسات تعليمية مرموقة في دولة الإمارات العربية المتحدة بغرض إتاحة التعليم الجيد للطلاب المستحقين بنسبة ربح 0%

برنامج تمويل المعدات الطبية بنسبة ربح 0%

يقدم مصرف الشارقة الإسلامي بالتعاون مع مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية تمويلاً للمعدات الطبية بنسبة ربح 0% لأصحاب الهمم (ذوي الاحتياجات الخاصة) وكبار السن.

7.2 معلومات السوق ورؤى العملاء

تم تصميم كل منتج من منتجات مصرف الشارقة الإسلامي بعناية بالغة لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء، ولضمان ذلك، يتم إجراء نشاط جمع معلومات تسويقية مفصلة حول منتجاتنا وعملياتنا ومشاريعنا المقترحة، وينطوي ذلك على ما يلي :-

- التعرف على الاحتياجات الأساسية على المستوى المجتمعي وتطوير المنتجات والخدمات لتوفير وتلبية تلك الاحتياجات.
- جمع المعلومات حول شخصيات العملاء والجمهور المستهدف، من أجل تحديد مدى ملاءمة وصلاحيّة ونجاح منتجاتنا وخدماتنا.
- تحديد المقاييس التي تقدم معلومات ورؤى تجربة العملاء لدى نقاط الاتصال المختلفة خلال رحلة العميل بأكملها.
- فهم المنتجات والخدمات الحالية ذات الطبيعة المماثلة التي تقدمها البنوك المنافسة في دولة الإمارات العربية المتحدة أو دول مجلس التعاون الخليجي أو في كافة أنحاء العالم.
- عقد ورش عمل للتفكير التصميمي مع مجموعة مختارة من الموظفين المعنيين للوصول إلى أفضل منتج مقترح قابل للتطبيق.

8. سلسلة الإمداد

8.1 إدارة الموردين

إن المناطق المركزية حول الشركاء (المدرجة في فقرة النظرة العامة) هي المسؤولية عن تعزيز الشراكات. كما أنها مسؤولة عن تقسيم الشراكات إلى قطاعات مختلفة وإدارتها بفعالية. كما ان هناك عمليات قياسية لاختيار وتأهيل وتقييم البائعين. وللحصول على فوائد مستدامة، يتم تقييم الشراكات بناءً على عقود الصيانة السنوية، ويتم مراجعة اتفاقيات مستوى الخدمة مقابل الشروط الواردة في عقود الصيانة السنوية ويتم إيقاف الشراكات أو تعزيزها حسب الحالة.

كما توجد شبكات مؤسسة لتحديد فرص الشراكات، ويزور أصحاب المصلحة المعارض والمنتديات للتعرف على الوافدين الجدد وعروضهم القيمة. ويتم تنفيذ المقارنة المعيارية ويتم دعوة الشركاء لمشاهدة العروض التوضيحية واثبات المفاهيم (POCs). وللحصول على قيمة أفضل، يتم تحديد شراكات جديدة ودعوة عدد من الشركاء لتقديم مقترحات وما إلى ذلك لتحقيق قيمة طويلة الأجل، ويخضع البائعون لدورات تدريبية مفصلة حول مصرف الشارقة الإسلامي والصيرفة الإسلامية ويسعى أصحاب المصلحة للحصول على تعليقات وملاحظات الشركاء.

9. الدعم الاجتماعي

لقد تخطى مصرف الشارقة الإسلامي مهامه التقليدية، وأصبح يساهم بفعالية في خدمة وتلبية احتياجات المجتمع، بالإضافة إلى رعاية العديد من الفعاليات والندوات المتعلقة بالعمل التطوعي، وذلك بفضل التوجيهات الكريمة لصاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة، والدعم والتشجيع الدائم للمصرف من قبل صاحب السمو الشيخ سلطان بن محمد سلطان القاسمي، ولي عهد ونائب حاكم الشارقة.

لم تقتصر التعديلات التي تم إجراؤها خلال عملية تحويل المصرف إلى الصيرفة الإسلامية في عام 2002 على الأنظمة فقط، بل ذهبت إلى أبعد من ذلك لتدخل في صميم رؤية المصرف ورسالته لوضع ورسم خارطة طريق جديدة تقوم على خدمة مقاصد الشريعة الإسلامية السمحة مع تبني المفاهيم العصرية للمسؤولية المجتمعية للشركات، تقوم منظومة عمل المسؤولية المجتمعية بالمصرف إلى ثلاثة أطر رئيسية:

- إطار عمل مهني مرتبط بمقتضيات الصيرفة الإسلامية،
- إطار عمل خيري مرتبط بالدعم والمساعدات الخيرية،
- إطار منهجي مرتبط بالدعم المجتمعي المنظم للأنشطة والفعاليات والبرامج المجتمعية.

9.1 الالتزام

يتضح جلياً التزام مصرف الشارقة الإسلامي بتنفيذ استراتيجيات وسياسات المسؤولية المجتمعية للشركات (CSR) من خلال المشاركة المباشرة لإدارة المصرف في قيادة مبادرات المسؤولية المجتمعية.

ويشارك مصرف الشارقة الإسلامي، من خلال فريق الاتصال المؤسسي التابع له، بفاعلية في خدمة المجتمع من خلال تقديم المتطوعين والتبرعات والمنح الدراسية والرعاية التجارية، كجزء من المسؤولية المجتمعية للمصرف.

9.2 الرعاية التجارية

تتمثل مجالات النتائج الرئيسية التي حددها الإدارة لهذا القطاع في الرعاية الحكومية والرعاية التعليمية والرعاية الرياضية والرعاية الثقافية والفنون ورعاية المشاريع البيئية ودعم تبرعات التنمية الوطنية الإماراتية والزكاة وبرامج الشركاء.

يقوم الإتصال المؤسسي بدراسة احتياجات المجتمع في كل مجال من هذه المجالات ويأخذ المدخلات سنويًا من أصحاب المصلحة المعنيين ويعد خطة مفصلة للإدارة بما في ذلك البرامج والتكاليف المقترحة.

تقوم الوحدة المعنية بالمسؤولية المجتمعية بجمع الرؤى والتصورات من جميع قطاعات المجتمع بشكل عام سنويًا للتأكد من أن المصرف يلبي توقعات المجتمع.

علاوة على ذلك، يتم تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لكل برنامج على حده من حيث عدد المستفيدين والرضا وما إلى ذلك ويتم رفع تقرير بشأنها إلى الإدارة.

تم وضع سياسات واضحة للتأكد من أن الدعم يمتد فقط إلى الأطراف المستحقة المعتمدة من قبل حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة.

يتم رفع تقارير حول مبادرات المسؤولية المجتمعية إلى الإدارة العليا شهريًا. ويكرم المصرف بانتظام من قبل المستفيدين من هذه المبادرات المجتمعية تقديرًا للدعم المقدم من المصرف. وتعد "المسؤولية المجتمعية" إحدى القيم الأساسية لمصرف الشارقة الإسلامي التي تم تبنيها في عام 2014.

9.3 التبرعات والشراكات الاجتماعية

مع أكثر من 50 مليون من التبرعات للأعمال الخيرية خلال السنوات الخمس الماضية، يعتبر التزام مصرف الشارقة الإسلامي تجاه المجتمع أكبر من أي وقت مضى. ويفخر مصرف الشارقة الإسلامي بأنه "أكثر من مجرد مصرف" في تقديمه لمبادرات مجتمعية رائدة تعد الأولى من نوعها لدعم المجتمع. يذكر في ذلك قيام مصرف الشارقة الإسلامي بتقديم مبادرات تعد الأولى على مستوى الشرق الأوسط من خلال تدشين أول جهاز صراف آلي للمعاقين حركياً، وأول جهاز صراف آلي يخدم فئات المعاقين حركياً بالإضافة إلى المكفوفين وضعاف البصر في دولة الإمارات العربية المتحدة.

9. الدعم الاجتماعي

تبنى مصرف الشارقة الإسلامي في عام 2018 منهجية العائد من الاستثمار المجتمعي (SROI)، كمنهجية لتقييم وإدارة الرعايات والمبادرات المجتمعية، وهي وسيلة لقياس القيمة المالية المضافة التي تقوم على مبادئ معينة كالقيمة البيئية والاجتماعية التي لا تعكسها الحسابات المالية التقليدية الحالية لإحداث تأثير حقيقي ملموس في المجتمع، مما ساعد على زيادة وعي الجهات المتعاونة وأسفر عن برامج تخدم الأهداف الاجتماعية والثقافية والاقتصادية التي حددتها حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة.

وبناءً عليه، أعلن المصرف في عام 2018 عن شراكته مع ملتقى الإمارات للتخطيط الاقتصادي ومهرجان الشارقة لريادة الأعمال وحملة سلامة الطفل ومنتدى الاتصال الحكومي بالشارقة ومعهد الشارقة للتراث وجائزة الشارقة للبحث العلمي في الاقتصاد الإسلامي.

وفي الوقت ذاته، يواصل المصرف الحفاظ على شراكته مع القافلة الوردية وعيادات الهلال الأحمر ودائرة شؤون الضواحي والقرى والقيادة العامة لشرطة الشارقة.

كما يواصل مصرف الشارقة الإسلامي تنظيم أنشطته الرمضانية السنوية ووجبات الإفطار.

9.4 الوقوف بجانب عملائنا

إننا ندرك تمامًا أن نجاح مصرف الشارقة الإسلامي على المدى الطويل كمؤسسة تجارية يعتمد على ازدهار ونمو جميع المجتمعات التي نخدمها. ومع تأثر الشركات والأفراد بنفس القدر تتفاقم التداعيات الاقتصادية لجائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19).

لقد قمنا بتسهيل تدفق مليارات الدراهم من الأموال الحكومية للأفراد والشركات المتضررة من جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19) من خلال خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة (TESS) التي قدمت الدعم للعديد من العملاء من خلال تأجيل أقساط السداد وإعادة جدولة وهيكله حوالي 7 مليار درهم إماراتي من التسهيلات القائمة.

وكما يتضح من الجداول أدناه، فقد قام مصرف الشارقة الإسلامي بزيادة دعمه للمجتمع عامًا بعد عام. إن القطاعات الموضحة أدناه هي جزء من استراتيجية المسؤولية المجتمعية لمصرف الشارقة الإسلامي.

2020	2019	2018	
238,000	1,123,000	5,111,564	الرعاية الحكومية
716,000	739,000	864,000	التعليم والبحث العلمي
230,000	1,160,000	175,000	الأنشطة الرياضية
5,746,144	4,828,000	6,184,400	المساعدات الإنسانية
72,023,911	71,021,421	56,209,747	مبادرات مجتمعية
78,954,055	77,748,421	68,544,711	الإجمالي

تشمل المبادرات المجتمعية الرئيسية القطاعات التالية:

- المؤسسات الخيرية
- دعم المستشفيات والعلاج الطبي
- دعم التعليم
- دعم كبار السن
- دعم مؤسسات الأوقاف
- توزيعات رمضان



مصرف الشارقة الإسلامي
SHARJAH ISLAMIC BANK

