



تقرير الاستدامة
2020

المحتويات

4	1. مقدمة
5	أ. عن المشرق
10	ب. عن هذا التقرير
11	2. نظرة عامة على الأعمال
12	أ. الأداء المالي
13	ب. الاستراتيجية
14	ج. استراتيجية المشرق للتعامل مع وباء كورونا COVID-19
16	3. الحوكمة والامتثال
17	أ. هيئات ولجان الحوكمة
20	ب. الأخلاقيات والسياسات
22	ج. الامتثال
22	د. إدارة المخاطر
23	هـ. التدقيق
24	و. ممارسات التعويض
25	4. الاستدامة
26	أ. الالتزام برؤية الإمارات 2021
27	ب. الالتزام بأهداف التنمية المستدامة
28	5. الموارد البشرية
29	أ. جذب المواهب والحفاظ عليهما
30	ب. التعددية والشمولية
32	ج. التعلم والتطوير
34	د. مشاركة الموظفين
34	هـ. الصحة والرفاه
35	و. التقدير والمكافآت
37	6. المنتجات والعملاء
38	أ. تطوير المنتجات والتحول الرقمي والابتكار
41	ب. الشراكات
43	ج. الشراكات مع الأعمال الصغيرة والمتوسطة
44	د. البحوث
44	هـ. رضا العملاء ومشاركتهم وحقوقهم
46	و. الشمول المالي
47	ز. التسويق والعلامات التوضيحية
48	ح. حماية البيانات والخصوصية
49	7. المسؤولية الاجتماعية المؤسسية
51	أ. التطوع
51	ب. الشراكات من أجل التغيير الاجتماعي
52	ج. من أجل الشباب
52	د. من أجل الصحة والرفاه
52	هـ. من أجل الفن والثقافة
52	و. من أجل المحرومين
57	8. البيئة
58	أ. المشتريات
58	ب. كفاءة استهلاك الطاقة
59	ج. انبعاثات غازات الاحتباس الحراري
59	د. إدارة المياه
60	هـ. إدارة المخلفات

رسالة رئيس مجلس الإدارة

التزم المشرق منذ تأسيسه في العام 1967 بالمساهمة في تقدّم دولة الإمارات العربية المتحدة، وعلى مدى العقود الخمسة الماضية، توسّع حضورنا العالمي من مشرق العالم إلى مغربه، لكنّ العام الماضي بلا شك كان عاماً استثنائياً، حيث تركت الإغلاقات الواسعة أثراً كبيراً وبعيدة المدى على الاقتصاد في المنطقة والعالم، وعلى البشر الذين يعيشون هنا، وعلى الشركات كبيرها وصغيرها.

في الوقت ذاته، يتطلب التغيّر في المناخ البيئي أو الاقتصادي أقصى قدر من الاهتمام والأولوية والتعاون، ولا بدّ أن نعمل معاً كمجتمع عالمي واحد كي نجعل هذا العالم مكاناً أفضل. لكنّ ذلك يتطلب تنسيق الجهود، ويوضح هذا التقرير التزامنا في المشرق إزاء القضايا الهامة على صعيد البيئة والمجتمع والحوكمة، والتي نرى أنّ مساهمتنا فيها سيكون لها أثر ملموس.



الاستدامة هي أولوية عالمية

من المشجّع أن نرى تنامي الوعي والالتزام بين الشركات العالمية بأهمية السعي نحو مستقبل مستدام. إذ أضحت غاية الأعمال اليوم أعمق بكثير من مجرد نمو الأرباح، حيث أنّ أفضل مقياس للنجاح هو أثر جهودنا ومساعدتنا المشتركة على صعيد الالتزام بمعاكسة مسار التغيّر المناخي، وتحسين جودة التعليم، والاستثمار في رفاه شعبنا وعافيته.

تنامي الوعي في دولة الإمارات العربية المتحدة

لقد كان من المشجّع أن نرى تطوّر الحوار الوطني حول مفاهيم البيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة، لا سيما في منطقة كان فيها الوقود الأحفوري تاريخياً ذا أهمية كبرى، حيث تلاقى مجتمع الأعمال والمواطنين الأفراد معاً للسعي من أجل مستقبل أكثر استدامة، مسترشدين بتوجيه القيادة الحكيمة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

دور المشرق

نحن نركز على تحسين المجتمعات التي نعمل فيها، إذ تأسس بنك المشرق منذ نشأته على مبادئ المسؤولية الاجتماعية والنزاهة والشفافية، ولذلك، فإنّ تبني أفضل الممارسات على صعيد البيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة على جميع مستويات المؤسسة يمثل أولوية رئيسية في المشرق.

ويشاركني كل عضو في أسرة المشرق في التزام راسخ إزاء مستقبل مسؤول ومستدام.

مع خالص التحية،

معالي عبد العزيز عبد الله الغرير

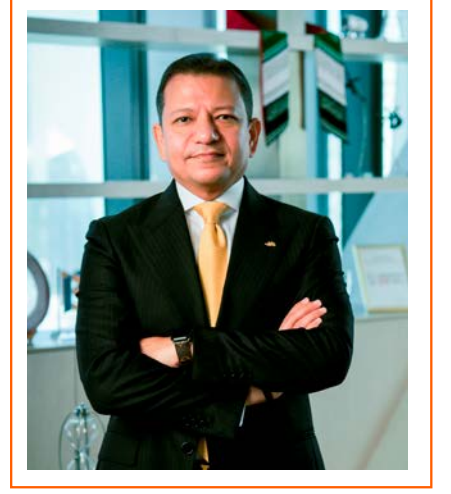
رئيس مجلس الإدارة

رسالة الرئيس التنفيذي

يسلط التغيّر الذي نشهده حول العالم الضوء على المنعطف الحاسم الذي نقف عنده فيما يتعلق بكوكبنا. وانطلاقاً من التزامنا بمسؤوليتنا الاجتماعية، نحن نؤمن بواجبنا تجاه الأجيال القادمة بأن نضع لهم مكاناً أفضل للنمو والارتقاء.

يسلط هذا التقرير، بنسخته الأولى، الضوء على أداء المشرق على صعيد المؤشرات الرئيسية للأنشطة والسياسات والعمليات المتعلقة بالبيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة بين عامي 2018 و2020 في دولة الإمارات العربية المتحدة.

نحن نفخر بتاريخنا المتميز في مجال الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية، والذي تحقّق من خلال سياسات وعمليات حسنة التوجيه والتصميم. ونحن نسارع الخطى لبناء نهج منسّق وهادف للاستدامة البيئية، بدعم ثابت من جميع المعنيين في المشرق، والذين كان لقيادتهم عظيم الأثر، ولهم الشاء على توجيههم وريادتهم.



الشمول المالي

بصفتنا بنكاً رائداً في المنطقة، فإنّ الشمول المالي لعملائنا، والتنمية الاجتماعية والاقتصادية لمجتمعنا هي مسؤوليتنا الأساسية. تسبب الوباء في مشاكل للعديد من عملائنا، وقد حرصنا على تقديم الدعم لهم بتأجيل الدفعات المستحقة لمساعدتهم على التركيز على التعافي بدلاً من إثقالهم بالأعباء المالية.

تعزيز مشاركة العملاء

غيّر العام الماضي الطريقة التي نتعامل بها مع عملائنا، ما دفعنا إلى توفير وصول سهل للخدمات بالاستفادة من التقنية الرقمية، وفي الوقت ذاته تحسين تجربة العملاء. لقد حافظنا على أعلى مستويات الشفافية مع عملائنا وساعدنا الأشخاص الذين لم يسبق لهم إجراء المعاملات المصرفية رقمياً على الانتقال إلى العصر الجديد. وبالنسبة لعملائنا من الشركات، فقد جمعنا قادة الصناعة في سلسلة من مراكز الفكر والمنتديات والندوات عبر الإنترنت لتسهيل مشاركة المعرفة وتقديم الدعم في عام كان صعباً على الجميع.

الجهود المبذولة مع الموظفين والمجتمع

لطالما كان الأشخاص محور كل ما نفعله في المشرق. حيث نؤمن بواجبنا للعمل من أجل المواهب المتميزة داخل البنك أو المجتمعات التي نعمل فيها. لقد استثمرنا الكثير في تدريب وتطوير المواهب في المشرق، ونحن نقارن هذه الجهود دورياً بأفضل الممارسات على مستوى القطاع المصرفي. في المجتمعات التي نعمل فيها، حرصنا على المشاركة في الفرص والجهود التطوعية التي تدعم التوازن بين الجنسين، وتلهم الأجيال الشابة وأصحاب الهمم، وتدعم الصحة والرفاه، وعملاً عند كل فرصة سانحة لبناء الشراكات والتعاون مع الآخرين لتحقيق أكبر أثر ممكن.

نحو المستقبل

نحن ننظر إلى هذه النسخة الأولى من تقرير البيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة للمشرق على أنها تعهد مكتوب يؤكد التزامنا ومسؤوليتنا وموثوقيتنا كشركة رائدة. وهو يسلط الضوء أيضاً على دافعنا المتزايد نحو مزيد من التوجيه الاجتماعي والاقتصادي والبيئي والمتعلق بالحوكمة لتحقيق تغيير مستدام دائم الأثر في المستقبل.

مع خالص الشكر،

أحمد عبد العال

الرئيس التنفيذي



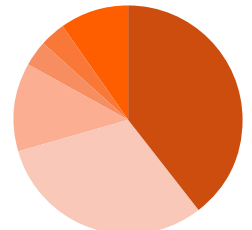
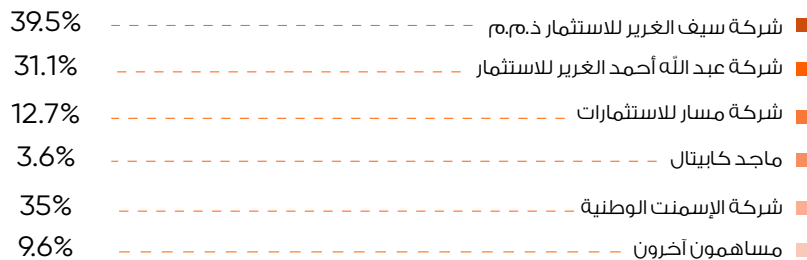
مقدمة | عن المشرق

تأسس بنك المشرق عام 1967 من قبل مجموعة الغرير، إحدى عائلات الأعمال الرائدة في المنطقة، وهو أقدم بنك خاص في دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد تم إدراجه في سوق دبي المالي منذ إنشاء هذه البورصة المحلية. ويجمع البنك بين روح الريادة في دبي والعلاقات المصرفية التجارية التاريخية عبر أنحاء الشرق الأوسط لتقديم مجموعة شاملة من الخدمات المصرفية، بما في ذلك الخدمات المصرفية للشركات، والخدمات المصرفية للأفراد، والخدمات المصرفية الدولية، وأسواق الخزينة ورأس المال.

رؤية المشرق ورسالته وقيمه هي:

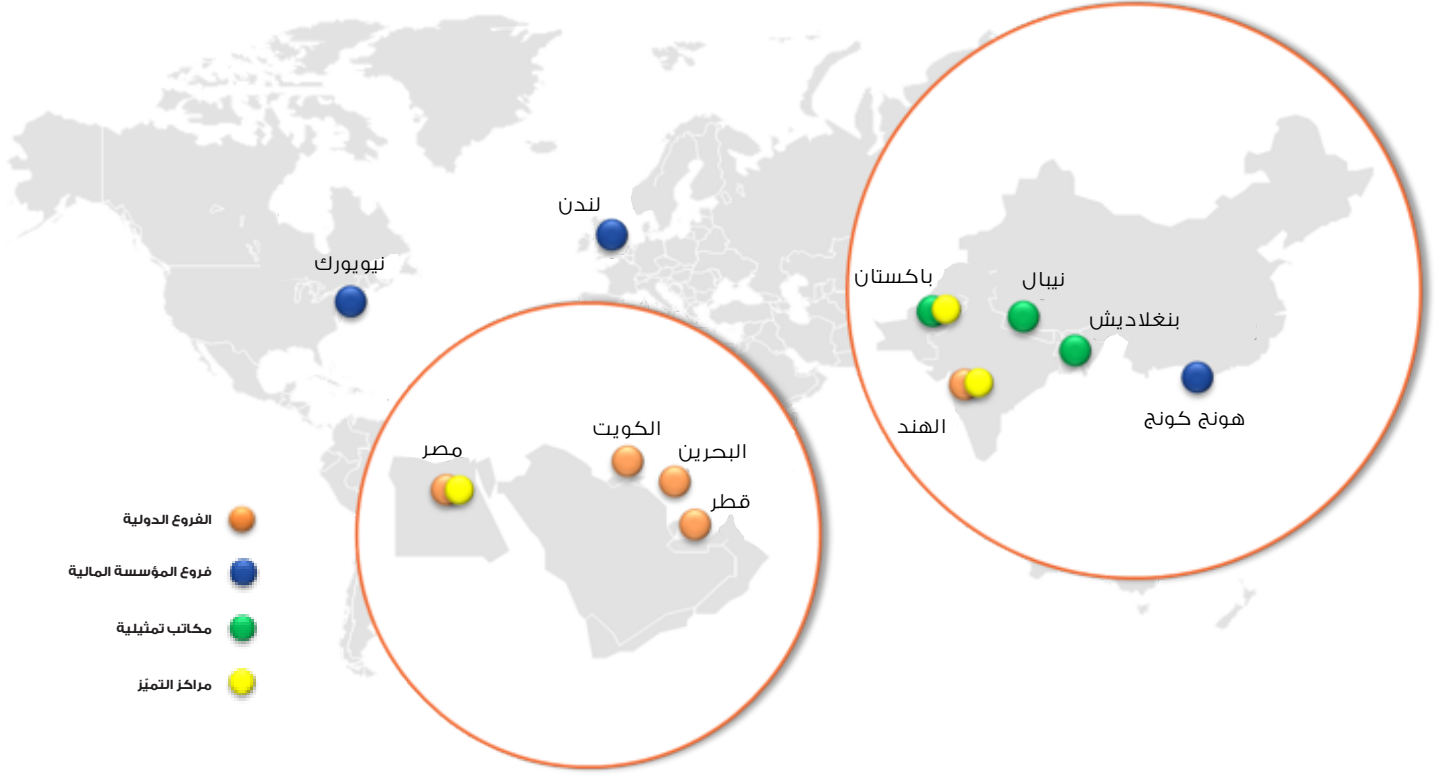
<p>رؤيتنا واضحة وهي أن نعزز موقعنا الريادي ونكون البنك الأكثر تطوراً وتقدماً في إتاحة وتمكين الفرص والإمكانيات المبدعة لعملائنا وزملائنا ومجتمعاتنا</p>	 <p>الرؤية</p>
<p>إننا نسعى لإرساء علاقات طويلة الأمد من خلال ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقديم خدمات مرموقة ومميزة لعملائنا • الريادة مع الابتكار والإبداع • التعامل مع الزملاء بكل احترام ونزاهة ومساواة • متابعة الفرص التي من شأنها دعم وتعزيز القيمة للمساهمين • المساهمة الفعالة والتميزة تجاه المجتمع من خلال الالتزام والتحلي بالمسؤولية • السعي لاغتنام الفرص التي تزيد القيمة للمساهمين 	 <p>الرسالة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • المسؤولية الاجتماعية • الإرتقاء في التعامل مع العملاء • الابتكار • احترام زملائنا • النزاهة • الشفافية 	 <p>القيم</p>

يتمتع المشرق بهيكلية ملكية مستقرة، مدعومة بمساهمين مؤسسيين أقوياء يعتبر المشرق بالنسبة لهم أبرز نشاط أعمال منذ إنشائه، وتتوزع حقوق الملكية في المشرق (بتاريخ 13 ديسمبر 2020) على النحو التالي:

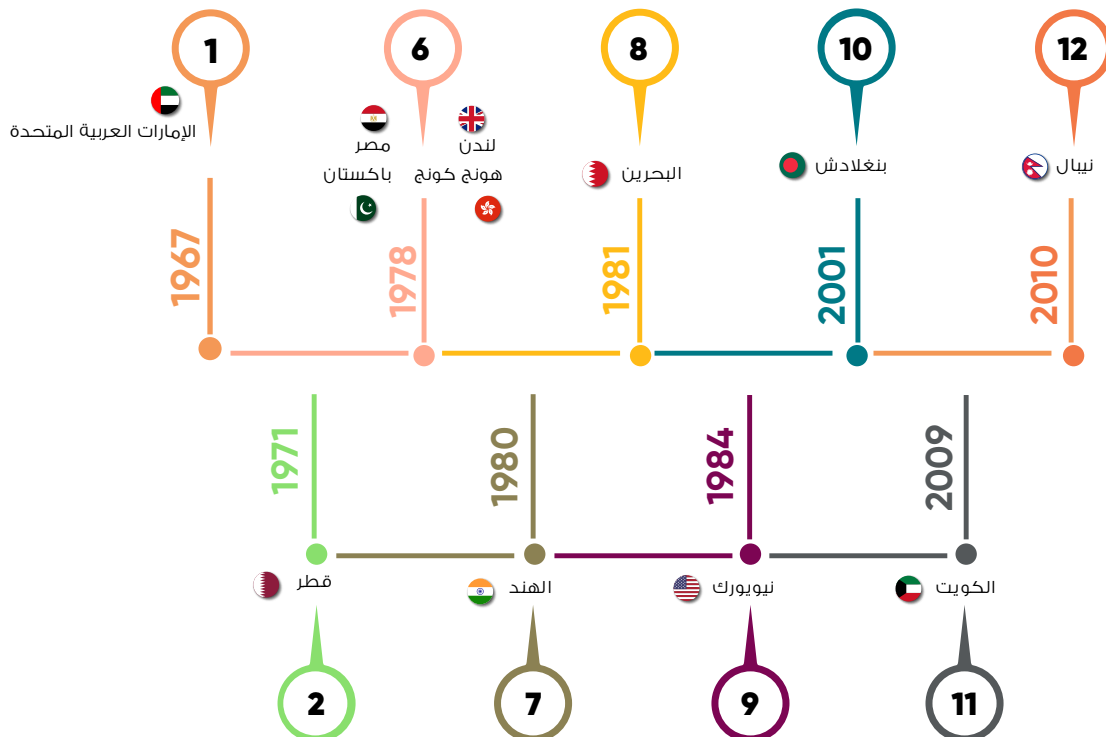


مقدمة | عن المشرق

على مرّ السنين، توسع الحضور العالمي للبنك، حيث يعمل اليوم في 12 دولة تتوزع في أنحاء أوروبا وأميركا الشمالية وإفريقيا وآسيا.



يوضح الجدول الزمني التالي النمو المطرد للمشرق على الساحة المصرفية الدولية، انطلاقاً من الشرق الأوسط ووصولاً إلى أوروبا وجنوب وشرق آسيا.



التصنيفات الائتمانية

وكالة التصنيف	التصنيف بعيد الأمد	التصنيف قصير الأمد	النظرة المستقبلية
فيتش	A	F1	مستقر
ستاندرد آند بورز	A-	A-2	مستقر
مودي	Baa1	P-2	سلبي
كابيتال إنتلجنس	A	A1	مستقر

جوائز العام 2020 

مشتقات التمويل	• أفضل بنك للمعاملات في الإمارات
إمبيا فاينانس جوائز الشرق الأوسط للخدمات المصرفية	• أفضل بنك استثماري • أفضل بنك استثمار محلي • أفضل بيت للإقراض
جوائز مسح المستهلكين لجودة البنك من مجلة ذا آسيان بانكر	• المرتبة الخامسة بين أفضل البنوك التي يوصي بها المستهلكون في الشرق الأوسط • المرتبة الأولى بين أفضل البنوك التي يوصي بها المستهلكون في الشرق الأوسط للخدمات المصرفية عبر الإنترنت
مسح إدارة النقد من مجلة يورو موني	• رائد السوق في دولة الإمارات العربية المتحدة
جوائز التمويل الدولية	• أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد في الإمارات العربية المتحدة
جوائز ميا فاينانس	• أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد (الإمارات العربية المتحدة) في فئة الخدمات المالية • أفضل استجابة تجارية في فئة الجوائز الخاصة للاستجابة لوباء كورونا 91-DIVOC • أفضل حل مصرفي للأجهزة المحمولة (الإمارات) في فئة التقنية
جوائز الخليج للموارد البشرية الحكومية	• الابتكار في مشاركة الموظفين في القطاع الخاص
جلوبال فاينانس جوائز أفضل البنوك الرقمية للأفراد في العالم	• أفضل بنك رقمي للعملاء الأفراد في الإمارات العربية المتحدة • أفضل عروض منتجات رقمية عبر الإنترنت في الإمارات العربية المتحدة • أفضل عروض منتجات رقمية عبر الإنترنت في الشرق الأوسط • البنك الرقمي الأكثر ابتكاراً في الإمارات العربية المتحدة

مقدمة | عن المشرق

جوائز العام 2020

<ul style="list-style-type: none"> • أفضل بنك رقمي للشركات / المؤسسات في الإمارات العربية المتحدة • أفضل بوابة إلكترونية في الشرق الأوسط • أفضل خدمات إدارة النقد عبر الإنترنت في الإمارات العربية المتحدة • أفضل خدمات التمويل التجاري • أفضل بوابة على الإنترنت 	<p>جلوبال فاينانس جوائز أفضل البنوك الرقمية للشركات / المؤسسات في الشرق الأوسط</p>
<ul style="list-style-type: none"> • القيادة المتميزة في الأزمات 	<p>جلوبال فاينانس القيادة المتميزة في الأزمات</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أفضل صفقة عقارية للعام • أفضل صفقة في المملكة العربية السعودية للعام 	<p>أخبار التمويل الإسلامي (IFN)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أفضل خدمات إدارة النقد في الشرق الأوسط • أفضل خدمات بيع الذمم المدينة في الشرق الأوسط • أفضل خدمات تداول العملات الأجنبية في الشرق الأوسط • أفضل خدمات المدفوعات في الشرق الأوسط • أفضل خدمات الخزينة في الشرق الأوسط 	<p>إيميا فاينانس جوائز خدمات الخزينة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أفضل بنك استثماري للقروض المنسقة 	<p>جوائز ذا بانكر للخدمات المصرفية الاستثمارية للعام 2020</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط • أفضل بنك رقمي في دبي 	<p>جوائز أفضل بنك في الشرق الأوسط من آسيا موني</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أفضل بنك رقمي للعملاء الأفراد في الإمارات العربية المتحدة • أفضل تطبيق للخدمات المصرفية المحمولة للعام 2020 في الإمارات العربية المتحدة 	<p>وورلد فاينانس</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط 	<p>جوائز يوروموني الإقليمية للتميز</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أفضل بيت تمويل مهيكّل في الشرق الأوسط • جائزة الصكوك الأكثر ابتكاراً • أفضل صفقة تمويل مهيكّل في أوروبا: تسهيلات تمويل مقدّم قبل التصدير بقيمة 750 مليون دولار أميركي لمدة 5 سنوات لصالح شركة دوفيركو • أفضل صفقة تمويل مهيكّل في الشرق الأوسط: تسهيلات تمويل محسّن قبل التصدير لصالح شروق بقيمة 2 مليار دولار أميركي • أفضل صكوك مؤسسية: صكوك لشركة المراكز العربية بقيمة 500 مليون دولار أميركي • أفضل تسهيلات تمويل إجارة منسقة: تسهيلات إجارة منسقة مزدوجة العملة مدعومة بالأصول بقيمة 1.2 مليار دولار أميركي لشركة المراكز العربية 	<p>إيميا فاينانس</p>

مقدمة | عن المشرق

جوائز العام 2020

<p>التعاون الفعال بين البنك والتقنيات الجديدة - موينغايج بالتعاون مع المشرق نيو</p>	<p>جائزة إي إف إم أي-كابجيميني لتحدي التقنيات الجديدة في قطاع التمويل للعام 2020 من فينتيكفايزر</p>
<p>أفضل بنك ذكي للأفراد في الشرق الأوسط</p>	<p>سي إف أي: جائزة التمويل الرأسمالي الدولي للعام 2020</p>
<p>أفضل بنك تجاري في دولة الإمارات للعام 2020 أفضل ابتكار في الخدمات المصرفية للأفراد في دولة الإمارات للعام 2020 أفضل مقدم خدمة عملاء في الشرق الأوسط للعام 2020</p>	<p>جوائز إنترناشيونال بانكر 2020 للخدمات المصرفية، والتي تنظمها فاينانس للنشر</p>
<p>أفضل صفقة تمويل للصادرات للعام - شركة الإمارات العالمية للألمنيوم أفضل صفقة قرض مهكل للعام - خدمات الطاقة الوطنية المتوحد/شركة إن بي إس الغابضة المحدودة أفضل صفقة قرض منسق للعام من قبل مقترض لأول مرة - شركة الاستثمارات البديلة ذ.م.م / الاتحاد الدولية للاستثمار ذ.م.م</p>	<p>الصفقات الربحة للعام 2020 جوائز السندات والقروض والصكوك في الشرق الأوسط للعام 2020</p>
<p>المشرق هو المؤسسة المالية الإماراتية الوحيدة التي حصلت على هذه العلامة لتسع سنوات متتالية</p>	<p>علامة المسؤولية الاجتماعية المؤسسية من غرفة دبي</p>
<p>أفضل بنك للتقنيات المالية الجديدة في الشرق الأوسط</p>	<p>جلوبال فاينانس</p>
<p>جائزة التوطين في فئة المنشآت الكبيرة (أكثر من 1000 موظف) أفضل حضور إماراتي في المستوى الإشرافي عبر القطاع الخاص بالدولة</p>	<p>وزارة الموارد البشرية والتوطين بدولة الإمارات العربية المتحدة</p>
<p>جائزة عين على الابتكار من وكالة غارتنر</p>	

مقدمة | عن هذا التقرير

يدرك المشرق الأهمية والحاجة المتزايدة لتطوير وتبني ممارسات مستدامة في أعماله، فقد تأسس البنك منذ نشأته على قيم المسؤولية الاجتماعية والنزاهة والشفافية، وواصل تنمية دوره الخيري في المجتمع. وفي هذا العام، أضفى المشرق طابعاً رسمياً على تلك الجهود بنشر أول تقرير عن البيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة.

يغطي هذا التقرير أداء المشرق في مجال الاستدامة عبر ممارساته المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة للعام 2020 في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط، ولا يشمل الشركات التابعة للمشرق ولا الشركاء والموردين الخارجيين خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

جميع القيم النقدية في هذا التقرير موضحة بالدرهم الإماراتي، ما لم يذكر خلاف ذلك.

معلومات التواصل	الضمان الخارجي
<p>لأَيِّ استفسار بشأن هذا التقرير، يرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني sustainability@mashreq.com</p>	<p>اختار المشرق عدم استخدام ضمان خارجي لهذا التقرير وبدلاً من ذلك اتبع عملية ضمان داخلي حيث قام جميع المعنيين الداخليين بمراجعة واعتماد المحتوى المتعلق بإداراتهم.</p>



نظرة عامة على الأعمال

نظرة عامة على الأعمال

يعمل المشرق كبنك عالمي بأعمال جيدة التنوع ومجموعة متكاملة من المنتجات والقنوات التي تلبي الاحتياجات المتغيرة والمتطورة لعملائه من الإماراتيين والوافدين.

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

تقديم الخدمات المصرفية الشخصية

- الخدمات المصرفية الشخصية
- الشركات الصغيرة والمتوسطة
- المشرق الذهبي
- الخدمات المصرفية الخاصة
- المدفوعات
- المنتجات المصرفية الإسلامية
- التوزيع
- القنوات البديلة
- المبيعات المباشرة
- مركز الخدمات المصرفية المباشرة
- المشرق نيو (الخدمات المصرفية الرقمية)

مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار

تقديم خدمات مصرفية في قطاع الجملة

- الطاقة والخدمات والتصنيع
- التجارة
- تمويل المقاولات
- العقارات
- المؤسسات المالية غير المصرفية / المؤسسات المالية العالمية
- خدمات المعاملات العالمية
- تمويل الشركات
- المنتجات المصرفية الإسلامية

مجموعة الخدمات المصرفية الدولية

تقديم خدمات مصرفية خارج دولة الإمارات العربية المتحدة

- الخدمات المصرفية للشركات (الجملة) والاستثمار
- منتجات الخزينة والاستثمار
- الخدمات المصرفية الشخصية
- المنتجات المصرفية الإسلامية

أسواق الخزينة ورأس المال

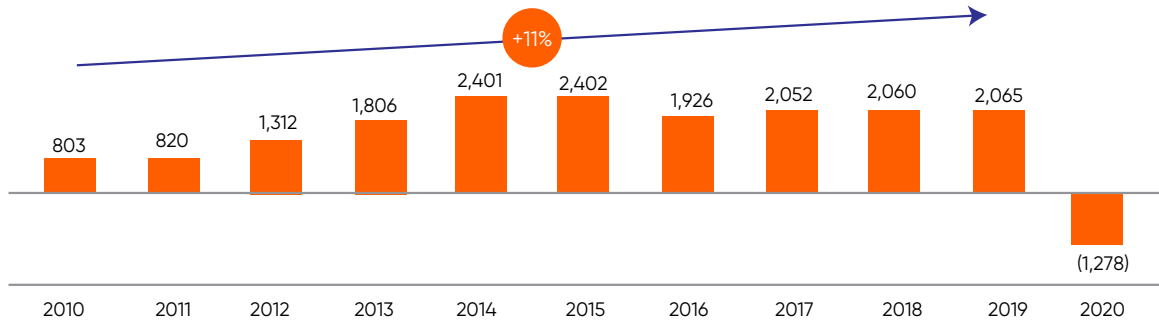
تقديم منتجات الخزينة والاستثمار

- تداول العملات الأجنبية والاستثمارات
- الأسعار والحلول الهيكلية
- المشرق كابيتال
- المنتجات المصرفية الإسلامية
- مشتقات الأسهم والمبيعات المؤسسية
- المشرق لتداول الأوراق المالية
- الاستثمارات

2.1 الأداء المالي

تسبب وباء كورونا COVID-19 والأزمة الاقتصادية والمالية العالمية المرتبطة به في تعرض الخدمات المصرفية في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك البنوك في دول الخليج العربية، ومنها المشرق، لخسائر في أعمالها.

صافي الربح/الخسارة (مليون درهم إماراتي)



ومع ذلك، فإن التزام المشرق بخدمة احتياجات العملاء دفعه إلى مواجهة تحديات الوباء، ومواصلة اتباع نهج متحفّظ إزاء المخاطر بما يتماشى مع ظروف السوق السائدة.

نظرة عامة على الأعمال

2.2 الاستراتيجية

تقوم استراتيجية أعمال المشرق على تطوير علاقات مجزية طويلة الأمد وتضمن التمكين للعملاء والمساهمين. ويمكن تلخيص الركائز الثلاث الرئيسية لاستراتيجية البنك بما يلي:



تتمثل الأولويات الاستراتيجية للمشرق في تبسيط الخدمات المصرفية من خلال التحول الرقمي وكذلك من خلال وضع السياسات والعمليات وتطوير المنتجات التي تلبى احتياجات العملاء الأساسية، وبالتالي توليد القيمة لجميع المعنيين.

الخدمات المصرفية



2.3 أولويات المشرق

- تجربة عملاء متفوقة
- التحول القائم على المعلومات والابتكار
- تعظيم القيمة للمساهمين
- الامتياز في الأداء
- الكفاءة والمرونة في المؤسسة
- تمكين الأفراد

نظرة عامة على الأعمال

مبادراتنا:

<ul style="list-style-type: none"> • كسب تقدير العملاء والمعنيين واحترام المنافسين بتقديم أفضل تجربة عملاء شاملة في القطاع المصرفي على مستوى المنطقة (مؤشرات NPS و VOC) • زيادة المعالجة المباشرة (STP) لجميع عمليات إدخال العملاء الأفراد الجدد، وعمليات الصيانة والمعاملات (Zero Ops) • إضفاء الطابع الشخصي على تجربة العملاء وضمان التحول الرقمي الذي يركز على العملاء في رحلتهم 	<p>ب</p> <p>براعة وتجربة عملاء متفوقة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الترويج لمفهوم "بنك واحد" لتقديم تجربة موحدة للعملاء • تعزيز التعاون من خلال الاعتماد المتزايد لطرق العمل عالية الكفاءة – Agile 2.0 • تطوير علاقات مفيدة للمشاركة في أعمال وتوجهات خارج النظام المصرفي • إنشاء روابط قوية مع المجتمع والبيئة التي تعمل فيها (البيئة والمجتمع والحوكمة) 	<p>+</p> <p>بساطة وكفاءة ومرونة في المؤسسة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • السعي لتكون أفضل مكان عمل في الإمارات العربية المتحدة (مشاركة الموظفين) وأهم بيت للمواهب في القطاع المصرفي ودفع التعددية والشمول • الترويج لثقافة رقمية تتمحور حول العميل وتدعم الإبداع والابتكار لخدمة العملاء بشكل أفضل • تعزيز المهارات وإضافة مهارات جديدة لتمكين موظفينا من دفع الابتكار وتقديم طرق عمل جديدة ومحسنة والاستجابة المناسبة للتغيير • تنمية المواهب المحلية وتهيئتها لأدوار قيادية 	<p>III</p> <p>سعي دائم لتمكين الأفراد</p>
<ul style="list-style-type: none"> • إدارة الأعمال بطريقة توازن بين النمو والعائد – وقبول المستوى المناسب من المخاطر • تقوية وظائف الحوكمة والرقابة وضمان ملاءمتها للعصر الرقمي • المحافظة على مستويات قوية من رأس المال لتلبية احتياجات جميع المعنيين بما في ذلك الجهات التنظيمية • تحسين الأداء ورفع الكفاءات 	<p>L</p> <p>امتياز في الأداء</p>
<ul style="list-style-type: none"> • استخدام التقنيات الرقمية لتبسيط العمليات وتحسين الأنظمة والتخلص من التكرار • وضع استراتيجيات المشاركة المناسبة في التقنيات المالية • الاستثمار كي يصبح مؤسسة قائمة على البيانات، بالاستفادة من الذكاء الاصطناعي والتحليلات • كسب العملاء والتفاعل معهم وتنفيذ معاملاتهم رقمياً 	<p>ط</p> <p>طرق مبتكرة في التحول القائم على المعلومات</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تحقيق نمو أعلى من السوق في القطاعات المستهدفة بهدف زيادة حصتنا في السوق • الترويج في أسواق جديدة / الاستفادة من الحضور في الأسواق لتوسيع نطاق الأعمال في المناطق الجغرافية المستهدفة • تحسين ضبط النفقات وتعزيز العوائد المالية لمساهمينا • متابعة الصفقات التي تعزز العائد الرأسمالي المقوم بالمخاطر RAROC 	<p>ة</p> <p>تعظيم القيمة للمساهمين</p>

savtajinini

2.3 استراتيجية المشرق لمواجهة وباء كورونا COVID-19

طرح المشرق إطار عمل قوي لإدارة استمرارية الأعمال عندما ضرب الوباء، انطلاقاً من أفضل الممارسات والمعايير والمتطلبات التنظيمية على مستوى الصناعة المصرفية، كما قدّم حزمه إغاثة لدعم العملاء من الأفراد والشركات. وعلى مدار العام، واصل المشرق تطوير العديد من المبادرات لدعم عملائه عبر مختلف قطاعات الأعمال، بما في ذلك المبادرات للمساعدة في إعادة هيكلة الالتزامات أو تأجيلها، فضلاً عن تسهيلات القسيمة الصفيرية (ZCF) من برنامج الدعم الاقتصادي الموجّه من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي (TESS)، والذي تم إطلاقه في أبريل 2020 كاستجابة لوباء كورونا COVID-19، وضع البنك برنامجه الخاص لتقديم المساعدة إلى المتضررين من الأزمة. حيث استفاد ما يقرب من 32,000 عميل بلغ مجموع مدفوعاتهم المؤجلة ضمن البرامج التي قدمها المشرق نحو 3.4 مليار درهم إماراتي.

نظرة عامة على الأعمال

يشمل برنامج المشرق لمساعدة حملة بطاقات الائتمان، والذي تم وضعه كاستجابة لأزمة وباء كورونا COVID-19، تأجيل الدفعات المستحقة، والإعفاء من رسوم الفوائد، ومكافآت استرداد نقدي، وخطط سداد ميسرة، وغيرها مما هو موضع أدناه:

عدد العملاء المستفيدين:

18,573

تأجيل الدفعات المستحقة

تأجيل الدفعات المستحقة لمدة ٢ إلى ٣ أشهر مع:

• 100% عكس الفائدة للعملاء والمعاملين المتأثرين مالياً

• 50% عكس الفائدة للمدورين



8,700

إسترداد نقدي بنسبة 50% على القروض على رسوم معالجة البطاقة



300

خطة السداد الميسرة لمدة 6 أشهر لمعاملات البقالة والرسوم المدرسية دون أي رسوم



11,500

فائدة صفرية للتوريد الجديد لمدة 6 أشهر



1,500

الإعفاء من رسوم السحب النقدي



5,765

إسترداد نقدي بنسبة 10% على نفقات البقالة والمشترىات الإلكترونية:

• مهن الصف الأول مثل الأطباء والممرضين والمسعفين والمسؤولين عن تطبيق القانون وموظفي الصراف إلخ فريق عمل المشرق



4,387

CHILL: إسترداد نقدي يصل إلى 25% على بائعي التجارة الإلكترونية





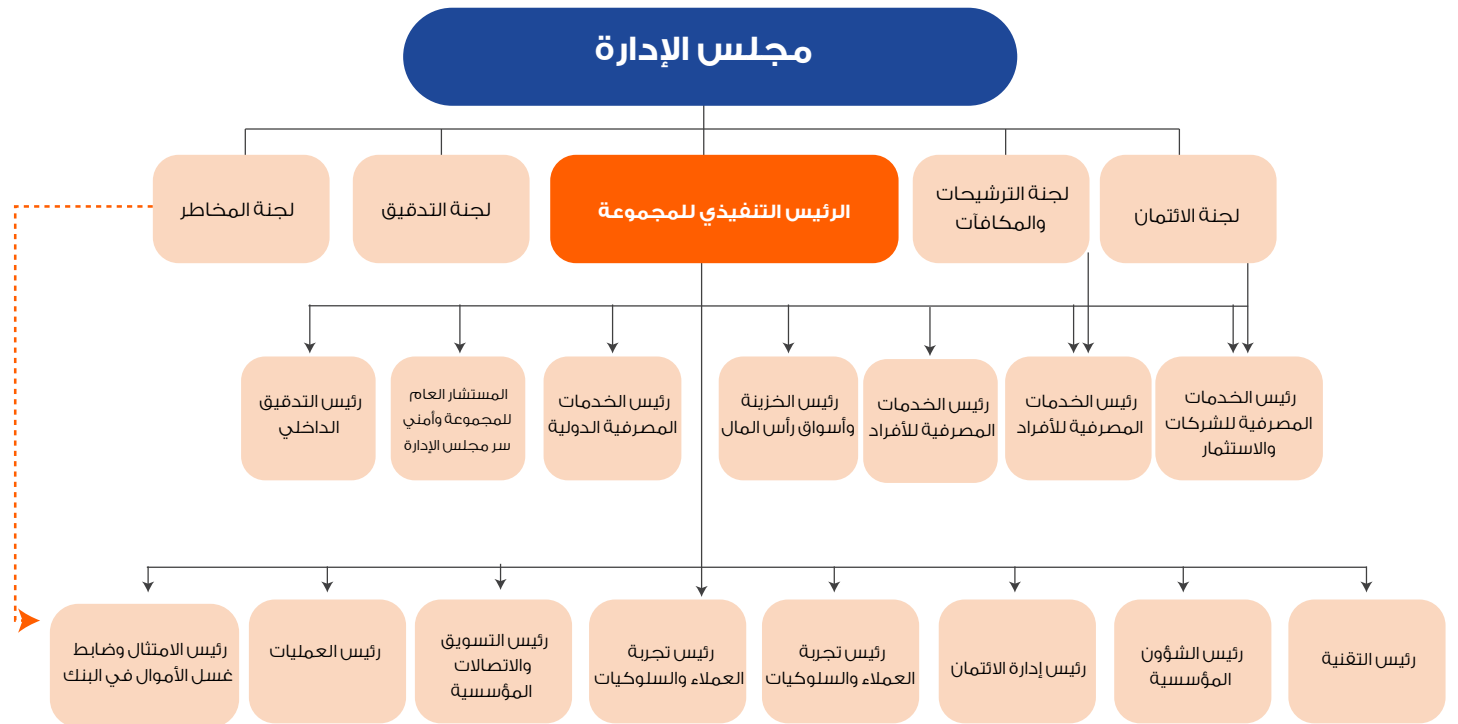
الحوكمة والامتثال

تشمل الحوكمة المؤسسية القيم الأساسية للأعمال، وترجمة هذه القيم إلى قواعد وسياسات وعمليات، وأثر ذلك على جميع المعنيين الداخليين والخارجيين. إنها حجر الأساس لأداء أي مؤسسة، وهي عامل مؤثر للغاية على صعيد الاستدامة، حيث تهدف الحوكمة المؤسسية الجيدة في القطاع المصرفي إلى الحفاظ على التوازن بين ضمان النزاهة والأخلاق، وتشجيع الشفافية، ودعم الأفكار الريادية والابتكارية. ولذلك، فإن المشرق يولي الحوكمة المؤسسية أهمية بالغة، ونحن نعمل باستمرار لضمان تلبية أعلى المعايير في عمليات صنع القرار الفعالة والمرتكزة على المبادئ.

3.1 الهيئات واللجان الحاكمة

مجلس الإدارة

يتم تعزيز البنية التحتية للحوكمة المؤسسية لدينا من خلال تحديد الأدوار وإسناد مسؤوليات واضحة لصناع القرار على مختلف المستويات، بدءاً من مجلس الإدارة. فمجلس الإدارة، الذي يتم انتخابه من قبل المساهمين، هو المسؤول بشكل عام عن الحوكمة المؤسسية في البنك، إذ تشمل مسؤولياته تحديد الطموحات الاستراتيجية للشركة، وتمكين القيادة من تنفيذ هذه الغايات، والإشراف على إدارة الأعمال، ورفع التقارير إلى المساهمين عن هذا الدور الإشرافي، وحماية حقوق ومصالح مساهمي الأقلية. كما يخضع أداء مجلس الإدارة للقوانين واللوائح التنظيمية وقرارات المساهمين الصادرة في اجتماعات الجمعية العمومية.



الحوكمة والامتثال

تعليقات	نسبة تعويضات الرئيس التنفيذي
13:1	النسبة: إجمالي تعويضات الرئيس التنفيذي إلى متوسط إجمالي الأجر بدوام كامل

لا يجوز للرئيس التنفيذي العمل كرئيس لمجلس الإدارة. يتألف مجلس إدارة البنك حالياً من سبعة أعضاء، جميعهم من الذكور، اثنان منهم مستقلان. يتم انتخاب جميع أعضاء مجلس الإدارة، وهم من المهنيين المؤهلين الذين يملكون الكفاءة والخبرة ولديهم قدرات إدارية حكيمة و متميزة، من قبل المساهمين لمدة ثلاث سنوات، ويُطلب من كل عضو عند انضمامه إلى مجلس الإدارة الإفصاح عن مصالحه وأدواره الإدارية الأخرى، وكذلك تعاملاته في أسهم البنك. يعقد مجلس الإدارة اجتماعاً واحداً على الأقل في كل ربع سنة، وقد اجتمع ست مرات في العام 2020. عادةً ما يتم دفع أرباح سنوية لأعضاء مجلس الإدارة، حيث يتم تثبيتها لكل عام، لكن لم يتم دفع أي أرباح لأعضاء مجلس الإدارة في العام 2020 في ظل الخسارة التي تكبدها البنك.

يتولى مجلس الإدارة توجيه الإدارة العليا للبنك، وهو يفوض الأمور الإدارية والمالية والتشغيلية بناءً على السياسات والأدلة المناسبة، حيث تؤخذ الظروف والشروط مثل الخبرة والأداء وسجل الإنجازات والموقع الوظيفي للأفراد في عين الاعتبار عند تفويض الصلاحيات والسلطات.

لجان مجلس الإدارة

تم إنشاء أربع لجان تابعة لمجلس الإدارة لمساعدة المجلس في تنفيذ مهامه المختلف، وتتم تسمية أعضاء هذه اللجان وتوصيف أدوارهم في موافق كل منها، حيث تتم مراجعتها وتنقيحها وتحديثها بانتظام.

المسؤوليات	اللجنة
تجتمع هذه اللجنة أربع مرات في السنة كي تراجع عملية إعداد التقارير المالية، وتراجع التقارير المالية الفصلية والسنوية للبنك، وتشرف على أنشطة وفعالية المدققين الداخليين والخارجيين للبنك. كما تجتمع مع المدققين الخارجيين خلال العام لتزويدهم بتفاصيل عمليات التدقيق ومخرجاتها، ومناقشة خطابات واستجابات المراجعين المرفوعة للإدارة، وتوضح أي إجراءات تصحيحية يتم اتخاذها. كما تجتمع لجنة التدقيق مع رئيس قسم التدقيق الداخلي لمراجعة ميثاقه وهيكله التنظيمي ونطاق عمله؛ فضلاً عن مراجعة تقارير التفتيش من الهيئات التنظيمية.	لجنة التدقيق
تجتمع هذه اللجنة عند الحاجة ومرة واحدة على الأقل في السنة، وواجبها الرئيسي هو مراجعة وتنقيح استراتيجية المكافآت والعلاوات السنوية والمكافآت التي توصي بها الإدارة، حسب الاقتضاء.	لجنة المكافآت والمعاشات
تساعد هذه اللجنة مجلس الإدارة في الإشراف على مسؤولياته المتعلقة بإدارة المخاطر، والتي تشمل تحديد وتحليل وتقييم ومعالجة ومراقبة المخاطر المرتبطة بالأداء وجميع ممارسات وعمليات البنك وإعداد التقارير عنها.	لجنة المخاطر
تجتمع هذه اللجنة عند الاقتضاء وتمثل مهمتها الرئيسية في مساعدة مجلس الإدارة بشأن اعتمادات الائتمان فوق الحد المعين.	لجنة الائتمان

الحوكمة والامتثال

لجان الإدارة

تتكون لجنة الإدارة التنفيذية في المشرق من الرئيس التنفيذي ومن يتبع له مباشرة، وهي تجتمع شهرياً لمعالجة القضايا والمسائل الهامة المتعلقة بالبنك، حيث تتولى الإدارة التنفيذية مسؤولية الإشراف على عمليات البنك، والإشراف على الوظائف في مختلف الإدارات والعمليات. ومن أجل تفويض الصلاحيات لإدارة الشؤون اليومية للبنك. تم إنشاء ست لجان إدارية فرعية وهي:

المسؤوليات	اللجنة
تجتمع لجنة الأصول والمطالبات شهرياً وهي تراقب وتدير أصول البنك ومطالباته لغرض إدارة السيولة مع ضمان الامتثال التنظيمي وتخفيف المخاطر المرتبطة بأسعار الفائدة.	لجنة الأصول والمطالبات
تجتمع لجنة إدارة مخاطر الامتثال بشكل عام كل شهرين للمساعدة في الوظيفة الإشرافية المطلوبة من قبل الإدارة العليا للبنك فيما يتعلق بضمان الامتثال التنظيمي، بما في ذلك مسائل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والعقوبات، واعتبارات مكافحة الرشوة والفساد (باستثناء مخاطر الاحتيال).	لجنة إدارة مخاطر الامتثال
تجتمع لجنة أمن المعلومات كل شهرين لمراجعة وإدارة البنية التحتية لأمن المعلومات في البنك.	لجنة أمن المعلومات
تجتمع لجنة المخاطر المؤسسية كل ثلاثة أشهر وتعدّ أعلى اللجان، حيث تتعامل مع كل جانب من جوانب أنشطة المخاطرة للبنك وتضع استراتيجيات إدارة المخاطر بما يتماشى مع رغبة البنك في تحمل المخاطر.	لجنة المخاطر المؤسسية
تجتمع لجنة الاستثمار كل ثلاثة أشهر للموافقة على استثمارات البنك في الأوراق المالية. كما تستعرض أداء البنك بالمقارنة مع المعايير المحددة.	لجنة الاستثمار
تجتمع لجنة الموارد البشرية كل ثلاثة أشهر لمراجعة واقتراح سياسات وممارسات الموارد البشرية المتعلقة بالأجور والتوطين والتعلم والتطوير وتخطيط القوى العاملة وتخطيط التعاقب وإدارة المواهب ومشاركة الموظفين وإدارة الأداء.	لجنة الموارد البشرية

الحوكمة والامتثال

الأخلاقيات والسياسات

ميثاق السلوك المهني

اعتمد البنك ميثاقاً مكتوباً لقواعد السلوك والأخلاقيات المهنية، يتم التوقيع عليه من قبل جميع الموظفين. يستند هذا الميثاق إلى القيم الأساسية للبنك، إلى جانب الفضائل العامة مثل الإنصاف والمسؤولية والاحترام، كما تتم مراقبة الالتزام بهذا الميثاق عن كثب.

الأخلاقيات والسياسات

سياسات الامتثال

يستند المشرق كمؤسسة مالية على التزام ذاتي راسخ بالمسؤولية لتبني واتباع أفضل ممارسات الأعمال التي من الممكن أن تعود بالفائدة على عملائه على دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل عام. ويقوم البنك بذلك من خلال اتباع السياسات التالية:

- سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- سياسة مكافحة الرشوة والفساد
- السياسة النقدية (لإدارة النقد المادي في مواقع البنك)
- سياسة معرفة العميل
- سياسة العقوبات
- سياسة الاتصال والتواصل مع الوكالات والهيئات التنظيمية

الأخلاقيات والسياسات

سياسة التداول من الداخل

لا يُسمح لأي شخص مطلع من داخل البنك بالتداول في أوراق المشرق المالية أو امتلاك حقوق ملكية للأوراق المالية للمشرق أثناء حيازته لمعلومات داخلية. ولا يُسمح لأي شخص من الداخل بإرسال أو تقديم معلومات حساسة غير منشورة قد تؤثر على الأسعار أو السماح بالوصول إليها، فيما يتعلق بالبنك أو الأوراق المالية المدرجة أو المقترح إدراجها، إلى أي شخص، بما في ذلك الأشخاص المطلعين الآخرين من الداخل، باستثناء الحالات التي يكون فيها هذا الاتصال في سياق شرعي لأغراض أداء الواجبات أو إبراء الذمة القانونية.

الأخلاقيات والسياسات

سياسة أمن المعلومات

تعتبر المعلومات، بغض النظر عن مصدرها، من الأصول القيّمة للمشرق، وتعتبر دقتها وتوافرها وسريتها أمراً حيوياً للثقة في القرارات التي تستند إليها والعلاقات الجيدة مع الشركاء وممثلي الشركة والعملاء. ونظراً للطبيعة الحساسة والتنافسية لأعمال المشرق، يجب أن تكون حماية أصول المعلومات الخاصة به متناسبة مع القيمة والمخاطر المحددة للأعمال، حيث يُعد أمن المعلومات مرتبطاً بإدارة مخاطر الأعمال. ولذلك يجب ضمان حماية المعلومات التجارية، بما في ذلك أنظمة الحوسبة المستخدمة، وتأمينها من الوصول غير المناسب أو الكشف أو التعديل. ينظر المشرق إلى المعلومات على أنها أصول يجب حمايتها مثل أصول المؤسسة الأخرى والحفاظ على قيمتها، وبالتالي فقد فرض البنك سياسات وتوجيهات إرشادية لأمن المعلومات لإدارة كيفية تلقي المعلومات من قبل الموظفين وجميع مستخدمي شبكة البنك وتخزينها ومشاركتها والتخلص منها.

الحوكمة والامتثال

الأخلاقيات والسياسات

سياسة المشتريات وميثاق الموردين

يسعى المشرق من خلال ممارسات المشتريات الخاصة به إلى دمج الموردين والسلع والخدمات المسؤولين اجتماعياً في سلسلة التوريد قدر الإمكان، حيث يسعى لشراء السلع والخدمات التي تعزز الاستدامة البيئية المؤسسية حيثما كان ذلك عملياً وفعالاً من حيث التكلفة. وبالشراكة مع المعنيين، وتماشياً مع جهود المسؤولية الاجتماعية للبنك، يعتزم المشرق أيضاً تطوير معايير لاستخدام المنتجات المستدامة بيئياً، حيث سيتم تعزيز إدراج هذه المعايير في العقود ذات الصلة.

فضلاً عن ذلك، يتوقع المشرق من مورديه أن يكونوا مسؤولين أخلاقياً ومعنوياً، حيث يفرض ميثاق الموردين عليهم الامتثال لجميع القوانين واللوائح التنظيمية القانونية والأخلاقية؛ والالتزام بمعايير الصحة والسلامة المحلية؛ وتعزيز التنوع والإدماج ومكافحة التمييز؛ ودعم وتعزيز حماية البيئة والمسؤولية؛ والمساهمة في تطوير وتوزيع التقنيات الصديقة للبيئة.

الأخلاقيات والسياسات

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

يتعامل البنك مع جميع الإفصاحات التي يقدمها المبلغون عن المخالفات على أنها سرية للغاية ومحمية إلى أقصى حد ممكن بالقدر الذي يسمح به القانون، ويمارس العناية الواجبة للحفاظ على سرية هوية المبلغين عن المخالفات. حيث يمكن لأي مُبلغ عن المخالفات تقديم شكوى باسم مجهول، وفي الردّ على مثل هذه الشكاوي، سيولي البنك الاعتبار الواجب للعدالة لأيّ فرد يرد اسمه في الشكوى، مع الأخذ بعين الاعتبار خطورة المسألة ومصداقية المعلومات أو الادعاءات الواردة فيها، وإمكانية إجراء تحقيق فعال واكتشاف للأدلة.

الامتثال

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

يتعامل البنك مع جميع الإفصاحات التي يقدمها المبلغون عن المخالفات على أنها سرية للغاية ومحمية إلى أقصى حد ممكن بالقدر الذي يسمح به القانون، ويمارس العناية الواجبة للحفاظ على سرية هوية المبلغين عن المخالفات. حيث يمكن لأيّ مُبلغ عن المخالفات تقديم شكوى باسم مجهول، وفي الردّ على مثل هذه الشكاوي، سيولي البنك الاعتبار الواجب للعدالة لأيّ فرد يرد اسمه في الشكوى، مع الأخذ بعين الاعتبار خطورة المسألة ومصداقية المعلومات أو الادعاءات الواردة فيها، وإمكانية إجراء تحقيق فعال واكتشاف للأدلة.

الحوكمة والامتثال

الامتثال

يتبع المشرق على صعيد الامتثال نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة"، على النحو الموضح أدناه. ولكل مستوى منها دور حاسم مدعوم بالسياسات المناسبة والأدوار المحددة بوضوح، كما تعمل وظائف الرقابة على مختلف المستويات لمشاركة المعارف والمعلومات بطريقة مناسبة بحيث تتمكن جميع الوظائف من إنجاز أدوارها بكفاءة.



فضلاً عن ذلك، لتحقيق أعلى معايير الامتثال للشريعة في المنتجات الإسلامية، أنشأ المشرق لجنة داخلية للإشراف الشرعي تشرف على كل خطوة من خطوات تطوير المنتجات الإسلامية والعقود المرتبطة بها.

إدارة المخاطر

برزت أهمية إدارة مخاطر الأعمال بشكل كبير في ظل الأزمة المرتبطة بالوباء، والتي أنتجت عدداً كبيراً من المخاطر والتحديات الاجتماعية والاقتصادية التي تهدد استمرارية الأعمال. تعمل وظيفة إدارة المخاطر في المشرق بشكل مستقل، ولكن بالشراكة مع جميع وحدات الأعمال الأخرى بما في ذلك الخدمات المصرفية للشركات والأفراد والأعمال الدولية والخزينة. وتشمل أبرز السمات المميزة لإدارة المخاطر لدينا ما يلي:

أبرز الخصائص

قدرات تحليلات الائتمان التي تمكن من استخدام البيانات والتحليلات في الائتمان واتخاذ قرارات الأعمال

صياغة بيان عام وشامل على مستوى البنك للرغبة في تحمل المخاطر من أجل توجيه استراتيجية الأعمال وإدارة المخاطر

قدرات إدارة مخاطر الأمن الإلكتروني ومكافحة الاحتيال الأفضل في فئتها

التركيز على تطبيق التقنية في عمليات المخاطر وحل المخاطر لتحقيق قدر أكبر من الدقة والكفاءة

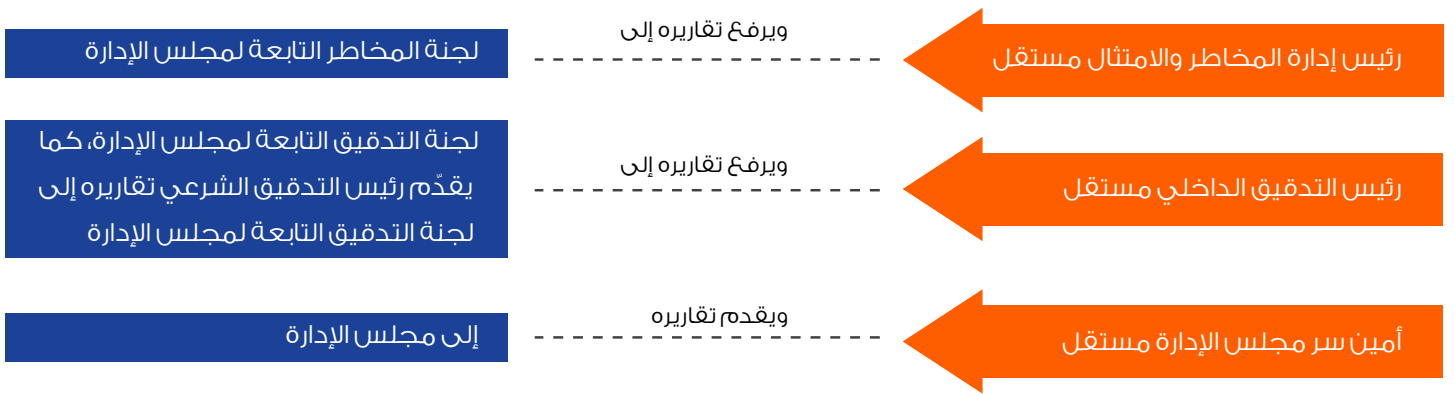
نظام اعتماد موضح بدقة على أساس البرامج لكل منتج من منتجات التجزئة، يكون مدعوماً بنماذج تقييم الطلبات والسلوكيات، بينما تدعم وظيفة التحصيل والاسترداد المحكمة جميع وظائف الخدمات المصرفية للأفراد

إدارة المحفظة من خلال توجيهات إرشادية لتطبيق حدود تفاضلية حسب المنطقة والقطاع والدولة

الحوكمة والامتثال

التدقيق

تشرف لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة على وظيفة التدقيق في المشرق، حيث يتم كشف أي إساءة استخدام للصلاحيات أو أفعال ناجمة عن التقصير أو الإهمال ومعالجتها من خلال عمليات تدقيق ومراجعات دورية، يتم تصعيدها تبعاً لخطورتها إلى مستوى مجلس الإدارة. ويعد التسلسل الإداري جزءاً مهماً من عمليات التدقيق والمراجعات، حيث أنه يدعم الحوكمة الرشيدة من خلال فصل المسؤوليات وتوضيح سلطات التحقيق على الشكل التالي:



بالإضافة إلى وظيفة التدقيق الداخلي، يكلف المشرق مدققين خارجيين لضمان الهيكلية المناسبة للحوكمة، حيث أعاد مساهمو البنك تسمية وكالة برايس ووترهاوس كوبرز (PwC) لهذا الدور في الجمعية العمومية التي عقدت بتاريخ 9 مارس 2020. وخلال السنة المالية لتفويض الوكالة بالتدقيق الخارجي، لم تقدم برايس ووترهاوس كوبرز أي خدمات غير متعلقة بالتدقيق يمكن أن تضعف موضوعيتها أو استقلاليتها.

ممارسات التعويضات والمكافآت

تمزج استراتيجية التعويضات والمكافآت في المشرق بين التعويض الثابت والتقدير المتغير، بناءً على مبادئ الدفع الموافق للأداء والقدرة التنافسية والإنصاف، وتهدف ممارسة التعويضات لدينا إلى دعم تحقيق أهدافنا الاستراتيجية وأهداف الأعمال من خلال ضمان الاتساق والإنصاف في المكافآت، وتعزيز الإدارة الفعالة للمخاطر، فضلاً عن دورها الهام في تحفيز الموظفين وتعزيز الأداء المتفوق.

من جانب آخر، يهدف إطار حوكمة التعويضات والمكافآت في المشرق إلى تقليل المخاطر من خلال آليات الاسترداد، وتشجيع البيع الأخلاقي، ومكافأة الموظفين على تبني القيم المؤسسية للمشرق، وضمان توافق مصالح البنك وعملائه ومساهميهم وموظفيهم، حيث نشارك في العديد من الاستبيانات المعيارية سنوياً ونعمل بشكل متكرر مع استشاريين عالميين للاستفادة من خبراتهم في إعادة تصميم هذه الممارسات بما يتماشى مع أفضل المعايير في السوق، وبالتالي اختبار ومراقبة فعالية سياسة التعويضات والمكافآت لدينا.

التدقيق

في السياق الطبيعي لعملياتنا، قد تتأثر الحسابات سلباً بعوامل مختلفة، بما في ذلك ظروف السوق الصعبة، وسلوك العملاء الخاطئ، وسوء الإدارة، والسلوك الاحتيالي، وما إلى ذلك، ويُعد مدراء العلاقات الذين يتولون تحديد وحجز وإدارة التسهيلات على أساس يومي مسؤولين عن رصد أيّ علامات إنذار مبكر للمشاكل في الحسابات، بينما يتولى مدراء مخاطر الائتمان، الذين يعملون كخط دفاع ثانٍ، مسؤولية الإشراف على المحفظة ويتشاركون عاتق المساءلة مع مدراء العلاقات، ويتوقع المشرق من فرق مخاطر الأعمال ومخاطر الائتمان مجتمعة التيقظ الدائم لتطورات السوق والقيام بالعناية الواجبة عند مراقبة الائتمان من أجل حماية مصالح البنك.

إنّ غاية سياسة إدارة العواقب هي وضع ممارسات قوية وشفافة ومتسقة لإدارة عواقب عدم الامتثال المتعمد أو العرضي لسياسات المشرق، حيثما يؤدي عدم الامتثال إلى خسارة مالية و/أو أضرار على السمعة، و/أو عواقب قانونية و/أو تبعات تنظيمية تواجه البنك. حيث يتولى فريق مراجعة الائتمان الأساسي مسؤولية تقييم حالات عدم الامتثال وإصدار تقارير تحقيق رسمية إلى لجنة إدارة العواقب. وعند استلام تقرير التحقيق، تقوم اللجنة بمراجعته ومناقشته مع المعنيين (رؤساء المجموعات)، ثم اتخاذ قرار بشأن الاستجابة المناسبة، والتي تعتمد على خطورة وأثر خسارة الائتمان. وتنظر اللجنة عند فحص خطورة وأثر خسارة الائتمان إلى الخسارة المالية للبنك، والأضرار التي تلحق بالسمعة، واستراتيجية الائتمان، وما إلى ذلك، وعند تحديد إجراءات إدارة العواقب، فإنها تأخذ في الاعتبار نوايا الموظف وما إذا كان قد نغذ مسؤولياته على أفضل وجه ممكن، بما يضمن الإدارة المناسبة للعواقب في حالات الإهمال وهفوات الرقابة التي تؤدي إلى خسارة مالية.



الاستدامة

الاستدامة

نما المشرق وتوسع بفضل قيادته المسؤولة فيما يتعلق بالمجتمع والبيئة، فلطالما كان سعينا لإقامة علاقات إيجابية طويلة الأمد وتطويرها والحفاظ عليها مع الأشخاص الذين نؤثر ونتأثر بهم، بمن فيهم موظفينا وعملائنا، فضلاً عن سعينا لخدمة المجتمعات والبيئة. يدرك البنك أن استدامة هذه العلاقات تتطلب تلبية احتياجات المعنيين، وذلك من خلال مبادرات مدروسة تتوافق مع احتياجات المجتمع المحلي والبلد والمجتمع العالمي. انطلاقاً من هذه القناعة، بذلنا الجهود لضمان الانسجام بين مبادراتنا المسؤولة اجتماعياً وعملاً خيرياً وبين أهداف رؤية الإمارات 2021، إضافة إلى أهداف التنمية المستدامة.

التوافق مع رؤية الإمارات 2021

رؤية الإمارات 2021 هي طموح لمؤسسات دولة الإمارات العربية المتحدة لبناء المستقبل على أسس التعليم الجيد والمواطنة الفاعلة وشغف ريادة الأعمال والاقتصاد القائم على الأبحاث والابتكار، والاقتصاد المتقدم تقنياً والقائم على المعرفة، والذي يمكن أن يقود إلى مستويات اجتماعية ترتقي بالأوضاع الاقتصادية وجودة الحياة للناس في الإمارات العربية المتحدة.

وجه التوافق	العنصر المحدد	ركيزة رؤية الإمارات
تقديم الدعم للشركات الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال في دفع عجلة التقدم التقني لدولة الإمارات العربية المتحدة	اقتصاد مستدام ومتنوع	متحدون في المعرفة
بناء مجموعة شاملة من فرص التدريب ورفع المهارات للموظفين	اقتصاد عالي الإنتاجية قائم على المعرفة	
المساهمة في تنمية المجتمع وتلاحمه	مجتمع متماسك يفخر بهويته	متحدون في المسؤولية

التوافق مع أهداف التنمية المستدامة

أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر هي مجموعة مترابطة من الأهداف العالمية التي يتعين على جميع البلدان تحقيقها معاً، عبر مجالات العدالة الاجتماعية وحماية البيئة والحكم الرشيد، من أجل إعادة تأهيل كوكبنا وضمان استمرارية الحضارة.

وجه التوافق في العام 2020	أهداف التنمية المستدامة
تقديم الوجبات ودعم صحة العمال خلال شهر رمضان	2 القضاء على الجوع 
حملات التبرع بالدم	3 الصحة والعافية 
استثمار كبير في تعلّم الموظفين وتطويرهم خدمات ومبادرات المسؤولية الاجتماعية لتعليم الشباب	4 تحسين جودة التعليم 
برامج تدريبية وتعليمية مخصصة للموظفات	5 المساواة بين الجنسين 
فرص عمل للإماراتيين	8 العمل الشريف والنمو الاقتصادي 
العلاقات مع موردين متميزين في المسؤولية الاجتماعية والبيئية	12 الاستهلاك المسؤول والإنتاج المسؤول 
شبكة واسعة من الشركاء من أجل تقديم خدمات تدعم الشمول المالي بالإضافة إلى المبادرات الخيرية	17 شركات من أجل الأهداف 



الموارد البشرية

يعتبر موظفو أي مؤسسة انعكاساً لقيمتها ومحركاً لنجاحها ونموها. إن تاريخ المشرق الغني في التوسع والتقدم، ورؤيته لمواصلة التطوير، لطالما كانت بدفع وتوجيه من قبل مواردنا البشرية القيّمة، فلطالما قدّم البنك مبادرات متنوعة من أجل جذب الموظفين والمحافظة عليهم، وتعزيز التعددية والشمول في مكان العمل، ودعم الموظفين في رحلة التعلم والتطوير، وتحفيز مشاركتهم عبر مختلف المستويات والإدارات، ورعاية صحتهم ورفاههم، فضلاً عن تشجيعهم بالمكافآت والتقدير.

التوافق مع رؤية الإمارات 2021

يمتاز المشرق بقوة عاملة مستقرة

2020	2019	2018	نظرة عامة على القوى العاملة في المشرق
2,788	3,076	3,057	إجمالي القوى العاملة (باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين)
2,785	3,072	3,047	الموظفون بدوام كامل
3	4	10	موظفون بدوام جزئي
القوى العاملة حسب نوع العقد:			
2,788	3,076	3,057	الموظفون بعقد غير محدد أو دائم
0	0	0	الموظفون بعقد محدد المدة أو مؤقت
القوى العاملة حسب فئة الوظيفة:			
54	48	48	موظفو الإدارة العليا
1,183	1,129	1,029	موظفو الإدارة الوسطى
1,551	1,899	1,980	الموظفون غير الإداريين
القوى العاملة حسب العمر:			
400	560	686	الموظفون بأعمار بين 18-30 عاماً
2,237	2,384	2,251	الموظفون بأعمار بين 31-50 عاماً
151	132	120	الموظفون بأعمار 50 عاماً فأكثر

الموارد البشرية

2020	2019	2018	القوى العاملة حسب الجنس
1,935	2,141	2,109	عدد الموظفين الذكور في القوى العاملة
70%	70%	69%	نسبة الموظفين الذكور من القوى العاملة
853	935	948	عدد الموظفات الإناث في القوى العاملة
30%	30%	31%	نسبة الموظفات الإناث من القوى العاملة

التعددية والشمولية

يمتلك المشرق قوة عاملة متنوعة تضم 60 جنسية، وتشمل التعددية في القوى العاملة الاختلافات في العرق والجنس واللغة والعمر والدين والمواطنة وأساليب التفكير والخبرة والقدرة البدنية والعقلية والتعليم، حيث نؤمن بأن التنوع الواسع في وجهات النظر يعزز الابتكار ونجاح الأعمال، وأن إدارة التعددية تجعلنا أكثر إبداعاً ومرونة وإنتاجية وتنافسية.

المشرق هو شركة أسسها مواطنون إماراتيون في دولة الإمارات العربية المتحدة، ولذلك فإننا نحافظ على التزام راسخ بزيادة عدد فرص العمل للمواطنين الإماراتيين. حيث ارتفعت نسبة المواطنين الإماراتيين إلى غير المواطنين في إجمالي القوى العاملة خلال السنوات الثلاث الماضية.

2020	2019	2018	المواطنون الإماراتيون في القوى العاملة
9%	10%	9%	الإدارة العليا
40%	35%	34%	إجمالي القوى العاملة

ومع ذلك، فإن عائلة موظفي المشرق تضم مجموعة متنوعة من الجنسيات.

2020	2019	2018	عدد الجنسيات
60	64	59	

الموارد البشرية

فضلاً عن ذلك، يلتزم المشرق بتمكين المرأة وتزويدها بفرص التطور والاستقلالية، حيث شهد عدد الموظفات الإناث في مناصب الإدارة العليا والوسطى زيادة مطردة على مدى السنوات الثلاث الماضية.

2020	2019	2018	تمثيل الإناث في المناصب الإدارية
			الإدارة العليا
54	48	48	مجموع الوظائف في المناصب الإدارية العليا
6	5	4	عدد الموظفات في المناصب الإدارية العليا
11%	10%	8%	نسبة الموظفات في وظائف الإدارة العليا
			الإدارة الوسطى:
1,183	1,029	1,029	مجموع الوظائف في مناصب الإدارة الوسطى
249	248	220	عدد الموظفات في وظائف الإدارة الوسطى
21%	22%	21%	نسبة الموظفات في وظائف الإدارة الوسطى

يركز المشرق على التوازن بين الجنسين وتمكين المرأة، حيث نسعى إلى تحقيق نسبة 50:50 بين الجنسين ومضاعفة عدد النساء في مناصب الإدارة العليا على مدى السنوات الثلاث القادمة. وانسجاماً مع سعيينا لتعزيز الشمول في مكان العمل، فقد أنشأنا غرفة "الأمهات الجدد" للموظفات ووفرننا لهنّ ساعات عمل مرنة وترتيبات للعمل من المنزل.

من مجالات التركيز الأخرى تعزيز دمج أصحاب الهمم، حيث صممنا مكاتبنا لتكون صديقة لأصحاب الهمم، وقدمنا لهم ترتيبات عمل مرنة، وهدفنا هو استيعاب ٥٠ شخصاً من أصحاب الهمم في عموم المشرق خلال فترة ثلاث سنوات

الموارد البشرية

التعلم والتطوير

لدينا العديد من برامج التعريف لمختلف الأدوار الوظيفية التي نقدمها للموظفين الجدد، ويتم استكمال هذه البرامج التعريفية ببرامج التدريب أثناء العمل وبرامج نظام الأصدقاء لمساعدة المنضمين الجدد على الاستقرار في أدوارهم والشروع في الإنتاجية العالية بسرعة. فضلاً عن ذلك، يقدم المشرق مجموعة من برامج التطوير في موضوعات فنية (على سبيل المثال، المهارات الرقمية، وشهادة الائتمان، وشهادة الامتثال) وموضوعات غير فنية (على سبيل المثال، برنامج تطوير مدير لأول مرة، وبرنامج تطوير المدير متوسط المستوى، والذكاء العاطفي، إلخ.) لمساعدة الموظفين على تعلم المهارات والسلوكيات التي تساعدهم على النجاح في أدوارهم. كما نقدّم برامج منفصلة للموظفين ذوي الأداء المتميز والإمكانات العالية (سواء من الوافدين أم من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة) لمساعدتهم على الاستعداد للترقي على السلم الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، نحن نزوّد الموظفين بإمكانية الوصول إلى بوابات المحتوى التعليمي عبر الإنترنت مثل Microsoft Learn و IBM Digital Nation و Intuition و LinkedIn Learning لمساعدتهم على اكتساب المعارف والمهارات الجديدة بالسرعة التي تناسبهم والوقت الذي يلائمهم.

نحن نرصد مؤشرات الأداء الرئيسية أدناه مع إعداد التقارير عنها لتقييم ورصد فعالية أنشطة تطوير الموظفين:

متوسط أيام التدريب لكل موظف	
متوسط الإنفاق على التدريب لكل موظف	
الإنفاق على التدريب كنسبة مئوية من نفقات التشغيل	
الإنفاق على التدريب كنسبة مئوية من نفقات الأجور	
متوسط درجة فعالية التدريب	
النسبة المئوية للإنجاز في برامج التطوير الدولية (IDP) للمشاركين من ذوي الإمكانات العالية	

الموارد البشرية

يوضح الجدول أدناه الساعات المستثمرة في التدريب للأعوام 2018-2020، حسب مجموعات الموظفين المختلفة:

التدريب	2018	2019	2020
مجموع ساعات التدريب المقدمة	43,874	57,790	28,711
موظفو الإدارة العليا	77	188	195
موظفو الإدارة الوسطى	12,216	15,668	14,310
الموظفون غير الإداريين	31,581	41,934	14,206
الموظفون الذكور	27,014	28,119	17,605
الموظفات الإناث	16,860	29,671	11,106
عدد ساعات التدريب الإلكتروني المقدمة	16,475	18,442	11,061
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	37	51	31

عدد المشاركين الذين أكملوا دورة تعليم إلكتروني واحدة على الأقل	2018	2019	2020
	1,144	1,106	884

المبلغ المستثمر في التدريب	الوحدة	2018	2019	2020
	مليون درهم	12.21	14.65	17.53

الموارد البشرية

مشاركة الموظفين

وفقاً لمؤسسة غالوب، يمتاز المشرق بمستويات عالية عالمياً لمشاركة موظفين، حيث يظهر دائماً ضمن العُشر الأعلى من قاعدة بيانات المشاركة العالمية لمؤسسة غالوب، وقد حصل المشرق على جائزة غالوب لستة أعوام متتالية كأحد أفضل أماكن العمل في العالم بفضل التركيز على رفاه الموظفين وسعادتهم، كما تتم مراجعة القياسات باستمرار ويقوم فريق قيادة المشرق باتخاذ الإجراءات المناسبة. وفي العام 2019، انتقل المشرق إلى نموذج جديد لتقييم مشاركة الموظفين، ولذلك نجد مقياس المشاركة المعروض لعامي 2019 و2020 يبدو مختلفاً عن مقياس العام 2018.

2020	2019	2018	مشاركة الموظفين
80/100	81/100	4.38/5	مشاركة الموظفين

الصحة والرفاه

برزت أهمية صحة موظفينا ورفاهيتهم بشكل خاص خلال فترة الوباء التي ظهرت فيها التقييدات والمخاوف المتعلقة بالسلامة البدنية والعقلية والعاطفية، نحن في المشرق لا نعتقد بوجود مقياس واحد ثابت لصحة الأفراد وسلامتهم، بل نعتمد على "سلة" من المقاييس أو "بطاقة الأداء المتوازن"، والتي يمكن أن توفر معلومات عن مجموعة من أنشطة الصحة والسلامة.

يشمل نظام إدارة الصحة والسلامة في المشرق ما يلي:



الموارد البشرية

خلال وباء كورونا COVID-19، قدمنا الدعم لموظفينا من خلال تنفيذ آليات الضمان التالية:

التعقيم الوقائي للمباني وعند الحاجة



تركيب كاميرات حرارية لمراقبة درجة حرارة أجسام الحاضرين في المبنى خلال ذروة انتشار الوباء



التباعد الاجتماعي وإدارة الاستيعاب للمناطق المغلقة، ومراقبة ارتداء الكمامات من قبل فريق الأمن



تقديم عبوات المطهرات المضادة للبكتيريا وأقنعة الوجه والمعقمات للموظفين



التمكين التقني للعمل عن بعد



دليل العودة إلى المكتب مع إرشادات السلامة



التواصل الداخلي ومشاركة تحديثات اللوائح التنظيمية الصادرة عن الحكومة بشأن وباء كورونا COVID-19



تم تنظيم حملة تطعيم لجميع الموظفين وعائلاتهم في المكاتب وفي مبنى البنك



العناية الطبية المستمرة لحالات الإصابة الإيجابية والمخالطين لهم



التقدير والمكافآت

يقدم المشرق واحدة من أقوى حزم البدلات بين المنافسين، حيث تشمل التعويضات بدل التعليم وبدل عضوية النادي والتأمين الصحي والتأمين على الحياة والتأمين ضد الحوادث والمعاشات التقاعدية ومكافآت نهاية الخدمة وبدل السفر جواً وسلف إيجار المنزل ومعدلات الفائدة التفضيلية على القروض وعضويات بطاقات الائتمان المجانية، كما تشمل مزايا الإجازات لدينا إجازة الحج، وإجازة الأمومة لمدة 60 يوماً للموظفات، وإجازة إرضاع يومية لمدة ساعة واحدة للموظفات حتى يبلغ عمر أطفالهن 18 شهراً، وخمسة أيام إجازة أبوية لجميع الموظفين والموظفات. ولدينا أيضاً خيار للموظفين لتقديم حتى خمسة أيام من إجازاتهم المستحقة إلى زملائهم.

الموارد البشرية

2020	2019	2018	إجازات الأمومة
33	48	59	عدد الموظفات اللاتي حصلن على إجازة أمومة
100%	100%	100%	الموظفات اللواتي رجعن إلى العمل بعد إجازة الأمومة (نسبة مئوية)
21	36	39	عدد الموظفات اللواتي عودن للعمل بعد إجازة أمومة ولا زلن يعملن بعد مرور اثني عشر شهراً من عودتهن (الاستبقاء)
64%	75%	66%	معدل الاستبقاء

يقدم المشرق برامج تكريم مع مكافآت مالية يمكن للمدراء استخدامها في أي وقت. حيث تسمح هذه البرامج بتكريم وتقدير أعضاء الفريق الذين يحققون إنجازات ومساهمات بارزة أو يكون جهدهم متميزاً ونموذجياً. ولدينا أيضاً ناديان للتكريم حيث يمكن ترشيح الموظفين ليصبحوا أعضاء ويتم تكريمهم ومنحهم المكافآت بناءً على تقييم أدائهم السنوي

نادي الرئيس التنفيذي: يمكن ترشيح أصحاب الأداء المتميز ليصبحوا أعضاء بناءً على أدائهم المتميز المثالي ومساهماتهم في القسم أو البنك خلال العام

نادي الصقوة: يمكن ترشيح الموظفين ليصبحوا أعضاء عندما يجسدون قيم المشرق المؤسسية وسلوكهم المثالي

يتم تكريم الموظفين الذين يصبحون أعضاء في كل من الناديين بخطاب شكر من الرئيس التنفيذي، وجوائز وشهادات خاصة، وتقدم لهم فرص تعلم وتطوير خاصة، مع المزيد من فرص التعاون مع الإدارة العليا.



لطالما كان المشرق منذ نشأته رائداً في تطوير منتجات وخدمات مبتكرة تركز على العملاء وذات صلة بالمجتمع، بما في ذلك خدمات التجارة الخارجية والخدمات المصرفية المباشرة ومنتجات الرهن العقاري الشاملة، وقد عزز البنك ريادته في السوق فكان أول بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة يركب أجهزة الصراف الآلي، وأول من أصدر بطاقات الخصم والائتمان، وأول من قدم قروضاً للعملاء الأفراد، وكان منطلقه في كل ذلك احتياجات العملاء واعتباراتهم لما يسهّل حياتهم.

تاريخ الابتكار في المشرق:

كان المشرق أول بنك في الإمارات العربية المتحدة

يقدم ما يلي:



المنتجات والعملاء

في صميم تطورات هذه المنتجات والخدمات، بقي التزام المشرق ثابتاً بالتركيز على العملاء، واحترام احتياجاتهم ومتطلباتهم، لا سيما في عالم أصبح رقمياً بشكل متزايد. وسواءً كان العملاء بحاجة إلى مزيد من الاستثمار لتحويل الأفكار إلى حلول أو تسخير التحول الرقمي من أجل توفير تجربة مصرفية سلسة، يظل المشرق مستعداً ومتمسكاً بتطوير وتقديم المنتجات والخدمات ذات القيمة لعملائه بما يثري حياتهم من خلال نهج يركز على التقنية الرقمية أولاً، ويمكن العملاء من الاستفادة من تجربة مصرفية مريحة ومصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم المتغيرة.

نهج التقنية الرقمية أولاً:

نهج التقنية الرقمية أولاً: البنك الرقمي، ترشيده الفروع، تعدد قنوات الخدمة، الشراكات الاستراتيجية

الشراكات



بناء نظام بيئي وتحالفات استراتيجية مع أبرز تجار التجزئة لتوسيع حضور المشرق

تعدد قنوات الخدمة



وظائف خدمات مصرفية مبتكرة متعددة القنوات للارتقاء بتجربة العميل مثل المشرق موبايل والمشرق أون لاين وأكشاك الخدمة الذكية وITMO و Slim Lines

الفروع



29 فرعاً بما في ذلك 17 فرعاً بخدمة كاملة و12 وحدة خدمات مصرفية إلكترونية

الخدمات الرقمية حصراً



المشرق NEO والمشرق NEOBiz هما بنكان رقميان بالكامل يضعان بين يدي العملاء تجربة مصرفية متوافرة في كل مكان وزمان

تطوير المنتجات والتحول الرقمي والابتكار

يمتاز المشرق بتاريخ حافل بالابتكار – ويوضح المخطط التالي تطور منتجاتنا خلال السنوات الثلاث الماضية:

2018

- أول بنك يطلق خدمة المدفوعات Alipay في الإمارات العربية المتحدة
- خدمة تعقب مدفوعات الشركات في الوقت الحقيقي



2017

- أول مركبة صراف آلي متنقلة صديقة للبيئة
- أول بنك رقمي متكامل في الإمارات العربية المتحدة (المشرق NEO)

2020

- أول خدمة مصرفية للأجهزة المحمولة في منطقة الخليج لاستثمارات السوق الدولية
- أول تحالف لمشاركة بيانات عملاء تقنية "بلوك تشين" في المنطقة
- نظام الرهن العقاري الإلكتروني مع دائرة الأراضي والأملاك

بالإضافة إلى ابتكارات المنتجات، شهد العام 2020 إطلاق المشرق لعدد من الشراكات من أجل تطوير المنتجات والخدمات والمساهمات القائمة على الأبحاث.

المنتجات والعملاء

الشراكات



هيئة الطرق والمواصلات بدبي



في يوليو 2020، مُنح المشرق حقوق التسمية لما كان يُعرف سابقاً باسم محطة مترو شرف دي جي، من قبل هيئة الطرق والمواصلات في دبي، حيث أضحى اسمها محطة مترو المشرق، وتعدّ المحطة مركز مواصلات رئيسي للعديد من عملاء المشرق المتواجدين في مكان قريب، والذين يمكنهم الآن الاستمتاع بتجربة تنقل محسّنة مع خدمة المشرق المصرفية الرقمية المتوافرة في المحطة. علاوة على ذلك، وضع المشرق شاشات DEL رقمية تفاعلية وأكشاك رقمية في المحطة، ويبحث في تركيب المزيد من الأصول الرقمية التي تعمل بتقنية اللمس لتقديم تجربة أكثر ابتكاراً وتفاعلية لمستخدمي المترو.

الشراكات

نيوم QUICK REMIT



في شهر فبراير 2020، وقّع المشرق اتفاقية مع نيوم، الشركة الرائدة في المدفوعات الرقمية عبر الحدود، وأصبح البنك الوحيد في الإمارات العربية المتحدة الذي يقدم ائتمانياً فورياً أو في اليوم ذاته لأكثر من 30 دولة. تتوافر خدمة التحويل السريع QuickRemit على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وتتميز بالشفافية والرسوم الثابتة وعدم وجود رسوم بنك المراسلة وسرعة التحويل، مما يوفر مزايا غير مسبوقه بتكاليف أقل وراحة أكبر للعملاء. من خلال هذه الشراكة، يهدف المشرق وشركة نيوم إلى الاستفادة من سوق التحويلات المتنامي في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما تعتبر جزءاً من استراتيجية المشرق الشاملة لتقديم منتجات وخدمات مبتكرة تضع بين يدي العملاء خدمات مصرفية رقمية سهلة وسلسة.

الشراكات



برنامج دعم الشركات الناشئة في مجال التقنية المالية بدبي



انضم المشرق إلى برنامج دعم الشركات الناشئة في مجال التقنية المالية بدبي لتطوير النظام البيئي للتقنية المالية على مستوى المنطقة. تم تصميم هذا البرنامج لاكتشاف ورعاية أفضل الشركات الناشئة في صناعة التقنية المالية، وقد ساعد من خلال عمليات الاختيار الثلاث المتضمنة نحو ثلاثين شركة ناشئة، تم اختيار كل منها من بين أكثر من ألف شركة من شركات التقنية المالية الواعدة من جميع أنحاء العالم. انطلق هذا البرنامج في أكتوبر 2018 وبدأت دورة التسريع الأولى له في فبراير 2019، حيث استقبل عشرة فرق من سبع دول، منها ثلاث شركات ناشئة من دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد مكّنت المنصة من توطيد الاتصال بين عالم الأعمال وأفضل الشركات الناشئة، بهدف تصميم وتقديم منتجات مالية مبتكرة إلى السوق والتي من شأنها أن تترك أثراً ملموساً في حياتنا.

المنتجات والعملاء



قدم مركز دبي المالي العالمي وبنك المشرق في مارس 2020 أول منصة لتبادل بيانات تقنية "بلوك تشين" في المنطقة، وذلك لدعم المؤسسات والشركات المرخصة لفتح حسابات مصرفية رقمية بصورة فورية، وتمت تسمية هذه المبادرة "اعرف عميلك (KYC)" وتشمل فتح الحساب رقمياً وتحديد هوية العميل وتقنية تسجيل كانت الأولى من نوعها في الشرق الأوسط، حيث أنّ جودة وسلامة معلومات "معرفة العملاء" الخاصة بالشركات، فضلاً عن جودة تجربة العملاء عند فتح حساب مصرفي بمساعدة عملية "اعرف عميلك"، تعزز سهولة ممارسة الأعمال في مركز دبي المالي العالمي. بالإضافة إلى ذلك، تعاون مركز دبي المالي العالمي والمشرق لتحديد إطار العمل والتشغيل والمعمارية التقنية وجدول حماية بيانات العملاء وخطة استمرارية الأعمال وخطة التعافي من الكوارث وإعداد اتصال "بلوك تشين"، حيث قدمت شركة نوريلوك منصة قواعد البيانات الموزعة "بلوك تشين" (وهي منصة تحمل اسم فايدز Fides)، بينما ساعدت وكالة جولينغ Gowling WLG في صياغة الاتفاقات القانونية، ودعمت وكالة ديلويت المشرق في جانب الحوكمة وإدارة البرنامج.

بالإضافة إلى ذلك، يُعدّ المشرق أحد البنوك القليلة التي تفتح حسابات ضمان لجمعيات الملاك الخاضعة لسلطة مركز دبي المالي العالمي، كما يقدم خدمات استشارية لمطوري العقارات وجمعيات الملاك الموجودة في المركز. وبموجب هذه الاتفاقية، يتم تزويد جمعيات الملاك بمجموعة من حلول الدفع المبتكرة والموثوقة بالإضافة إلى الوصول عبر الإنترنت، ما يضمن لهم الإدارة المستقلة لحساباتهم، وتحصيل مساهمات رسوم الخدمات، ومراقبة الإنفاق على أساس الميزانيات المعتمدة، حيث يلعب المشرق دور وصيّ بين مركز دبي المالي العالمي وجمعيات الملاك، ويوفر فريقاً مخصصاً للائتمان العقاري لدعم الجمعيات بخدمات استشارية شاملة ومتكاملة.



الشراكات

انضم المشرق إلى برنامج دعم الشركات الناشئة في مجال التقنية المالية بدبي لتطوير النظام البيئي للتقنية المالية على مستوى المنطقة. تم تصميم هذا البرنامج لاكتشاف ورعاية أفضل الشركات الناشئة في صناعة التقنية المالية، وقد ساعد من خلال عمليات الاختيار الثلاث المتضمنة نحو ثلاثين شركة ناشئة، تم اختيار كل منها من بين أكثر من ألف شركة من شركات التقنية المالية الواعدة من جميع أنحاء العالم. انطلق هذا البرنامج في أكتوبر 2018 وبدأت دورة التسريع الأولى له في فبراير 2019، حيث استقبل عشرة فرق من سبع دول، منها ثلاث شركات ناشئة من دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد مكّنت المنصة من توطيد الاتصال بين عالم الأعمال وأفضل الشركات الناشئة، بهدف تصميم وتقديم منتجات مالية مبتكرة إلى السوق والتي من شأنها أن تترك أثراً ملموساً في حياتنا.

المنتجات والعملاء

الشراكات مع الأعمال الصغيرة والمتوسطة



مدينة الشارقة للإعلام



في يونيو 2020، أعلنت مدينة الشارقة للإعلام (شمس) والمشرق عن شراكة استراتيجية لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في المنطقة، حيث سيدعم المشرق الشركات الصغيرة والمتوسطة في مدينة الشارقة للإعلام من خلال فتح حسابات تجارية جديدة وإطلاق أعمالها التجارية، فضلاً عن تقديم المشورة لتأسيس أعمال تجارية متنامية ومربحة ومستدامة. كما سيوفر المشرق لعملاء مدينة الشارقة للإعلام نقطة اتصال مخصصة لتسهيل التواصل وتبسيط رحلة العملاء ودعم غاية كلا الشريكين المتمثلة في دعم النظام البيئي للشركات الصغيرة والمتوسطة. علاوة على ذلك، سيستفيد هؤلاء العملاء من حزمة الإغاثة التي أعلن عنها المشرق مؤخراً لجميع عملائه من الشركات الصغيرة والمتوسطة في ظل ظروف وباء كورونا COVID-19.

الشراكات مع الأعمال الصغيرة والمتوسطة



مركز دبي للسلع المتعددة



في نوفمبر 2020، وقّع بنك المشرق ومركز دبي للسلع المتعددة (DMCC)، المنطقة الحرّة الرائدة في العالم والهيئة التابعة لحكومة دبي المختصة بتجارة السلع والمشاريع، مذكرة تفاهم لتعزيز دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة في دبي. وبموجب شروط مذكرة التفاهم، سيتعاون المشرق ومركز دبي للسلع المتعددة على تزويد الشركات بوصول مبسّط إلى الخدمات المصرفية، حيث سيستفيد أعضاء مركز دبي للسلع المتعددة، ومنهم شركات ناشئة وشركات صغيرة ومتوسطة ورواد أعمال، من الدعم الشامل لفتح حساب الأعمال الرقمي الجديد NEOBiz الذي يقدمه المشرق، ما يمكنهم من الاستفادة من خدمات مصرفية مربحة وآمنة وفعالة من حيث التكلفة، ويتيح لهم التركيز بشكل كامل على أعمالهم الأساسية.

البحوث

دخل المشرق في شراكة مع كيانات استشارية رائدة مثل ميد وجلف إنتلجنس وفروست أند سوليفان لتطوير رؤى رائدة في عالم الأعمال لصالح المجتمع، وتمّ إنشاء عدد من مراكز الفكر عبر قطاعات مثل التقنية والتجزئة والضيافة والطاقة والبناء، حيث جمعت بين أهم ممثلي الصناعة والشركات الاستشارية وشركات الخدمات المالية لتقديم توصيات استراتيجية بغاية تحقيق نمو أكثر استدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة.



مركز الفكر لقطاع التقنية في دولة الإمارات - تمكين الأجيال القادمة

البحوث

يجمع مركز الفكر لقطاع التقنية في دولة الإمارات نخبة من كبار المسؤولين التنفيذيين والأكاديميين وممثلين آخرين من قطاع التقنية والاتصالات في الإمارات من أجل دراسة الخطوات التي يمكن اتخاذها لدعم طموح دولة الإمارات العربية المتحدة في أن تصبح مركزاً للتميز في البحوث والابتكارات التقنية، وقد شجعت أولى الأوراق البحثية الصادرة عن المركز صناعة التقنية والاتصالات في الإمارات العربية المتحدة على إتاحة الجيل التالي من اتصالات النطاق العريض (5G) لأكثر عدد ممكن من الأشخاص، حيث قدّم التقرير ٨١ توصية، ستخلق في حال تنفيذها بيئة تدعم وتقوي قطاع التقنية في دولة الإمارات العربية المتحدة من أجل تمكين النجاح للأجيال القادمة.

المنتجات والعملاء

البحوث 

مركز الفكر لقطاع التجزئة ومراكز التسوق في دولة الإمارات العربية المتحدة -



إجراءات لدعم قطاع التجزئة

يعدّ مركز الفكر لقطاع التجزئة ومراكز التسوق في دولة الإمارات مجموعة تركيز تضمّ أكبر الشركات من جميع شرائح قطاع التجزئة ومراكز التسوق في الإمارات من أجل تسليط الضوء على القضايا التي تواجه صناعة التجزئة في الإمارات العربية المتحدة، وكانت أول ورقة بحثية صادرة عن المركز بعنوان الصمود في قطاع التجزئة ومراكز التسوق، حيث تناولت تقييم المشكلات المرتبطة بوباء كورونا COVID-19 وقدمت 25 توصية يمكنها المساعدة في التغلب على هذه التحديات، حيث سعى التقرير إلى توضيح السبل التي تساعد تجار التجزئة وملاك مراكز التسوق ومشغليها على تحسين المرونة والقدرة على الصمود في نماذج أعمالهم وعملياتهم التشغيلية.

البحوث 

الرعاية الصحية في دول مجلس التعاون الخليجي

توقع البحث الذي أجراه المشرق، وفروست أند سوليفان أن تبقى عائدات صناعة الرعاية الصحية في دول مجلس التعاون الخليجي قوية في العام 2020، حتى أنّ بعض القطاعات الفرعية تظهر مسارات للنمو، ووجد البحث أيضاً أنه للتغلب على التحديات المادية التي يفرضها وباء كورونا COVID-19 سيحتاج قطاع الرعاية الصحية في دول مجلس التعاون الخليجي إلى تسريع الاستثمارات في الرعاية الصحية عن بُعد والتصنيع المحلي. ومن المتوقع أن تزيد المستشفيات في دول مجلس التعاون الخليجي من استثماراتها في البنية التحتية الرقمية، مع توقعات بزيادة الزيارات الافتراضية للمرضى.

رضا العملاء ومشاركتهم وحقوقهم 

إنّ تركيز المشرق الكبير على مشاركة المجتمع في توليد الأفكار المتعلقة بالمنتجات والخدمات، والقدرة على تقديم الدعم والاستفادة من الآراء، وفعالية عملية معالجة الشكاوى، سمح بزيادة مؤشر توصية العملاء (NPS) بشكل كبير بين عامي 2019 و2020. مؤشر توصية العملاء هو مقياس لولاء العملاء تجاه العلامة التجارية فعلى الرغم من أن الوباء أثر سلباً على الأعمال وطرح تحديات على صعيد العلاقة بالعملاء في جميع أنحاء العالم، إلا أن نهج المشرق في التركيز على العملاء استطاع أن يضمن مواصلة التقدم الإيجابي في رحلته لتلبية احتياجات العملاء، حيث ارتفع مؤشر توصية العملاء في المشرق للعام 2020 في الإمارات العربية المتحدة بأكثر من الضعف بالمقارنة مع العام 2019.

المنتجات والعملاء


رضا العملاء ومشاركتهم وحقوقهم

المشاركة من خلال البحوث/الرؤى عبر الإنترنت

إن فهم احتياجات العملاء واكتساب رؤى من المجتمع الأوسع يقود نهج تطوير المنتجات والخدمات في المشرق، إذ أننا نجري باستمرار أبحاثاً عبر الإنترنت وبرامج استقصاء لرؤى العملاء، ففي هذا العصر السريع التغير، وجد قادة الأعمال أن أهم ميزة تنافسية هي تطوير علاقة مباشرة مع الجمهور الأكثر قيمة بالنسبة لهم، ولذلك، يهدف برنامج البحوث/الرؤى عبر الإنترنت إلى التفاعل مع الأفراد الذين اختاروا عن طيب خاطر المشاركة في الأنشطة البحثية، بما في ذلك الدراسات الكمية والنوعية، على أساس مستمر.


رضا العملاء ومشاركتهم وحقوقهم

حقوق العملاء

تتوفر حالياً شروط وأحكام المنتجات والخدمات التي يقدمها المشرق للعملاء عبر موقع المشرق الإلكتروني وفي استمارات الطلبات، وبالنسبة لبعض المنتجات، تتوفر فحوصات ما قبل المعالجة، بما في ذلك معاودة الاتصال وفحوصات الجودة والتأكيدات، من أجل تأكيد ديناميات المنتج، ويتم دعم ذلك من خلال صياغة مواد التسويق والإفصاحات والحرص على الشفافية التي تبدأ منذ تجهيز المنتج، وسيتم دعمها أيضاً من خلال الحملات عندما يكون العميل مرتبطاً بالمشرق.


رضا العملاء ومشاركتهم وحقوقهم

رضا العملاء ومعالجة الشكاوى

يملك المشرق وحدة مستقلة مخصصة للتحقيق واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند التعامل مع شكاوى العملاء، وإذا كان العملاء بحاجة لمزيد من المعلومات عن منتج أو خدمة ما، يمكنهم التواصل مع مركز الاتصال أو طرح استفساراتهم على الموقع الإلكتروني أو من خلال الخدمات المصرفية عبر الأجهزة المحمولة.

المنتجات والعملاء

الشمول المالي

يعدّ الشمول المالي، الذي يعبر عن توافر الخدمات المالية وإتاحة الوصول لها والقدرة على تحمل تكاليفها لجميع شرائح السكان، مسؤولية رئيسية لأي مؤسسة مالية، فهو أحد الأعمدة التي تقف عليها أهداف التنمية المستدامة وله القدر الكبير من الأهمية في التخفيف من وطأة الفقر والقضاء عليه.

من حيث الوعي والتثقيف المالي، ركزت حملات المشرق للتوعية حول مكافحة الاحتيال على تعريف العملاء بكيفية اتخاذ قرارات وإجراء معاملات مالية آمنة وذكية عبر الإنترنت. علاوة على ذلك، شهد المشرق زيادة في نسبة العملاء الإماراتيين المشاركين في الخدمات المصرفية الرسمية.

2020	2019	2018	التثقيف والشمول المالي
3,147	1,813	952	حملة محفظة المشرق
81%	78%	70%	النسبة المئوية للحسابات الجديدة التي يملكها أصحاب حسابات لأول مرة

تاريخياً، تجد بعض الشرائح السكانية صعوبة في الوصول إلى الخدمات المالية، ولذلك، من المهم ضمان تمكينها للاستفادة من الخدمات التي تحتاجها، وتشمل هذه الفئات السكانية النساء وأصحاب الهمم ورواد الأعمال. وبناء على ذلك، ركز المشرق على الخدمات الموجهة إلى:

الشمول المالي

الشركات الصغيرة والمتوسطة

المشرق الرقمي للشركات NeoBiz هو بنك رقمي متكامل الخدمات، متاح من خلال تطبيق على الأجهزة المحمولة، حصرياً للشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة ورجال الأعمال الشباب في الإمارات العربية المتحدة، حيث يزود رواد الأعمال بالخدمات المالية التي يحتاجونها في أنشطتهم التجارية، إلى جانب توفير الموارد التعليمية والداعمة.

المنتجات والعملاء



تمتاز تجهيزات المشرق بلوحات مفاتيح عليها ترميز برايل، كما أنها منخفضة بحيث يمكن الوصول إليها من الكرسي المتحرك، فضلاً عن أجهزة الصراف الآلي للخدمة الذاتية المصممة لتلبية متطلبات الارتفاع والوصول وفقاً للمعايير الخاصة بإمكانية وصول الكراسي المتحركة، ما يجعلها البديل الأمثل لمستخدمي الكراسي المتحركة. فضلاً عن ذلك، تم تأهيل 11 مرفقاً من مواقع الفروع الحالية ووحدات الخدمات المصرفية الإلكترونية (EBSU) بحيث أصبحت ملائمة تماماً لعملائنا من أصحاب الهمم.

التسويق والعلامات التوضيحية

يسعى المشرق لأن تكون الحملات التسويقية والترويجية لمنتجاتنا وخدماتنا مناسبة وواضحة للعملاء، وإذا وجد العميل أي مادة تسويقية قد يعتبرها مضللة أو غير واضحة، فيمكنه الإبلاغ عنها من خلال عدد من القنوات وسيتولى الفريق المعني معالجة المشكلة. فضلاً عن ذلك، وفقاً لتوجيهات دائرة التنمية الاقتصادية بدبي، يجب مراجعة كل عرض ترويجي واعتماده من قبل الدائرة قبل طرحه، بالإضافة إلى مراجعة منح الجوائز لأي مسابقات أو سحبات يرسلها المشرق إلى عملائه في دولة الإمارات العربية المتحدة.

المنتجات والعملاء

حماية البيانات والخصوصية

يطلع المشرق بحكم دوره كمؤسسة مالية على بيانات العملاء الأكثر خصوصية وحساسية، ونحن نلتزم مطلقاً بحماية هذه المعلومات والبيانات وضمان ذلك لطمأنة عملائنا، حيث توضح "مبادئ الخصوصية" كيفية تعامل المشرق مع المعلومات الشخصية للموظفين والعملاء والأفراد الآخرين ومدى حمايتها:

تحديد الأدوار والمسؤوليات في جميع أقسام المشرق لحماية خصوصية المعلومات الشخصية، واتخاذ الخطوات المعقولة للتحقق من أن المعلومات الشخصية ضرورية وصحيحة وكاملة وحديثة للأغراض التي يتم استخدامها من أجلها.	المسؤولية
تقديم إشعارات وسياسات واضحة ومعقولة ومتاحة بسهولة تصف كيفية جمع المعلومات الشخصية واستخدامها والوصول إليها والكشف عنها وحمايتها.	الشفافية
توفير الضمانات المادية والإدارية والتقنية المعقولة والتدابير الأخرى لحماية المعلومات الشخصية من الضياع أو سوء الاستخدام أو الوصول غير المصرح به أو الكشف أو التغيير أو الإتلاف.	الأمان
وضع عمليات وإجراءات لتقييد جمع المعلومات الشخصية واستخدامها وتخزينها لأغراض العمل المحددة في سياسات الخصوصية، والرد على الاستفسارات أو الشكاوى المتعلقة بمعالجة المعلومات الشخصية.	التركيز على العمليات
حيثما يقتضي القانون، منح الأفراد إمكانية تصحيح أو تعديل أو حذف معلوماتهم الشخصية. وفي حال وقوع حادث متعلق بأمن البيانات يتضمن معلومات شخصية، إخطار الأفراد المتضررين بما يتفق مع القوانين المعمول بها.	الوصول
توفير الاختيارات المناسبة للأفراد بشأن كيفية ومدى جمع المعلومات الشخصية واستخدامها والإفصاح عنها، والحصول على موافقة لمعالجة المعلومات الشخصية بما يتفق مع القوانين المعمول بها.	الاختيار
تقييد نقل المعلومات الشخصية إلى جهات خارجية أو عبر حدود الدولة بما يتفق مع سياسات الخصوصية وبضمن الامتثال للقوانين المعمول بها.	النقل
متابعة القوانين ذلك الصلة بالخصوصية وإعادة تقييم ممارسات الخصوصية بشكل دوري للتأكد من أن سياسات وإجراءات الخصوصية فعالة وكاملة وصحيحة.	إعادة التقييم والمراقبة



المسؤولية الاجتماعية المؤسسية

المسؤولية الاجتماعية المؤسسية

تعزف السياسة المعتمدة في المشرق المسؤولية الاجتماعية المؤسسية بأنها إدماج المعنيين ومجتمع العملاء والمجتمع الأوسع والبيئة في العمليات التجارية للمؤسسة.

بالنسبة للمشرق، تهدف المسؤولية الاجتماعية المؤسسية إلى إحداث تأثير إيجابي مفيد لعملائه ومجتمعاته وموظفيه وبيئته، حيث تم إطلاق برنامج المسؤولية الاجتماعية المؤسسية رسمياً في يونيو 2011، وتديره وحدة المسؤولية الاجتماعية المؤسسية والاتصالات الداخلية، بدعم من وحدة الموارد البشرية والتوطين ووحدة التعلم والتطوير في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ومع ذلك، فقد عمل البنك منذ نشأته للترويج للأنشطة الخيرية الموجهة للشباب، والفنون، والثقافة، والمحرومين، والصحة والرفاه، حيث يحرص المشرق على تأكيد التزامه الراسخ بالعمل التطوعي والشراكات مع المنظمات الأخرى لتوسيع نطاق الأثر الإيجابي الذي نسعى لتحقيقه.

في العام 2020، طوّر المشرق نشاط المسؤولية الاجتماعية المؤسسية لدعم ركيزتين رئيسيتين من استراتيجيته الشاملة، وهما التوازن بين الجنسين من خلال تمكين المرأة، وإدماج أصحاب الهمم.

التأكيد على قيمنا المؤسسية وتعزيزها من خلال إجراءاتنا وأنشطة تواصلنا، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الاحترام والتعاون والشمولية والتعددية والوحدة.



التوافق الوثيق مع احتفاء دولة الإمارات العربية المتحدة بعام التسامح وتقديم دعم وتضامن لا محدودين من خلال فعاليتنا وأنشطتنا.



توجيه الشغف والجهود نحو تحقيق الصالح العام للمجتمعات من خلال دعم ركائز عام التسامح ومبادرات التعليم والبيئة والمجتمع.



تثقيف جميع موظفينا وعملائنا وشركائنا والتفاعل معهم لتحقيق مستويات أعلى من المشاركة والتفاعل والمساهمة في جميع أنشطة المسؤولية الاجتماعية المؤسسية المتواصلة.



الاستثمار المجتمعي للمشرق:

2020	2019	2018	الاستثمار المجتمعي
1.00	1.00	0.80	إجمالي الاستثمار المجتمعي (بملايين الدراهم)

تم دفع مليون درهم إماراتي لجمعية دار البر كجزء من حملة المشرق للمسؤولية الاجتماعية في شهر رمضان المبارك.

أطلق المشرق أيضاً برنامج "أحسن" الخيري، وهو برنامج خيري رقمي من المشرق لمساعدة المحتاجين بالتعاون مع أقدم الجمعيات الخيرية في الإمارات العربية المتحدة، وهما جمعية بيت الخير وجمعية دار البر، وقد اكتمل أول مشاريع البرنامج كغاية 50 يتيماً، حيث تم جمع 300 ألف درهم كغاية الأيتام بتأمين المأكل والملبس والمأوى

المسؤولية الاجتماعية المؤسسية

التعلم والتطوير

يولي المشرق أهمية خاصة لتمكين المجتمع ورد الجميل له، حيث يشجع برنامج التطوع لدينا الموظفين على المشاركة في القضايا النبيلة، وقد وصلنا إلى أعداد كبيرة من المتطوعين الذين يكرسون وقتهم الثمين، حتى أثناء الوباء، لدعم مواطنيهم. ففي العام 2018، على سبيل المثال، احتفلنا بالذكرى الخمسين لتأسيسنا والتزمنا بتقديم 5,000 ساعة من الخدمة التطوعية للمجتمع.

2020	2019	2018	التطوع
3,000	3,215	16,200	إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين
300	372	578	إجمالي عدد المتطوعين من المشرق

التعلم والتطوير

دخل المشرق في شراكة مع الهلال الأحمر الإماراتي، وهو فرع دولة الإمارات العربية المتحدة من الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.	
نظّم المشرق مرتين معرضاً ليوم كامل لعرض منتجات الحرف اليدوية لنزلاء المنشأة العقابية. حيث تم تخصيص الإيرادات من مبيعات هذه المصنوعات لدعم الاستقرار المالي المستقبلي للنزلاء.	
تعاون المشرق مع شرطة الفجيرة في حدث فريد للغاية احتفل بوحدة دولة الإمارات العربية المتحدة وتعدديتها في عام التسامح. حيث تم تنظيم الحفل في مقر شرطة الفجيرة، تحت شعار ملتقى زايد للتسامح، حيث تم تقديم الشهادات والهدايا للمقيمين في الفجيرة منذ فترة طويلة، تقديراً لمساهماتهم والتزامهم بخدمة البلد.	

المسؤولية الاجتماعية المؤسسية

من أجل الشباب

مبادرة أجيال المستقبل من المشرق

تماشياً مع القيم النبيلة لعام زايد، أطلق المشرق مبادرة أجيال المستقبل دعماً لهدفنا المتمثل في تعليم الأطفال، حيث ستوفر هذه المبادرة منحاً دراسية لتغطية تكاليف التعليم لـ 300 طفل من الأسر المحرومة.

من أجل الشباب

تقديم ألعاب الأطفال للاجئين

هي مبادرة اجتماعية لمواساة الأطفال الذين يعيشون في مخيمات اللجوء وإدخال الفرحة إلى قلوبهم، حيث يقضي متطوعونا وقتاً في اللعب مع الأطفال وتنظيم أنشطة إبداعية كنوع من التغيير الإيجابي في حياتهم.

من أجل الصحة والرفاه

حملة التبرع بالدم

ينظم المشرق بانتظام حملة للتبرع بالدم لإظهار روح التطوع والأخوة ودعم المجتمع.

من أجل الفن والثقافة

أبدع فناً تصنع فرقاً

ابتكر متطوعو المشرق أعمالاً فنية بالتعاون مع طلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة في مركز "مواهب لأناس جميلين". حيث ساهم هذا البرنامج أيضاً في زيادة الوعي وجمع التبرعات لهذا المركز المتخصص في دبي لدعم أصحاب الهمم.

من أجل المحرومين

المغلف البرتقالي

المغلف البرتقالي هو مبادرة مسؤولية اجتماعية مؤسسية على مستوى المشرق، بالتعاون مع جمعية دار البر، للتبرع بمليون درهم إماراتي لصالح العمال في المهن الشاقة ممن أصبحوا عاطلين عن العمل في الإمارات العربية المتحدة.

المسؤولية الاجتماعية المؤسسية



أنت تجري معاملة مصرفية
ولنن تبرع بمبلغ درهم واحد

تقدمت مبادرة المغلف البرتقالي من المشرق خطوة للأمام في شهر مضي كي تترك أثراً في حياة المحتاجين. وبعد مضي شهر على إطلاقها، يسعدنا التبرع بمبلغ مليون درهم إماراتي وتوزيعه على أكثر من 50,000 شخص، وكل ذلك بفضل دعم جمعية دار البر وعملائنا.



HERE'S A SUCCESS SUMMARY OF OUR CAMPAIGN

شبكات
التواصل
الاجتماعي



مرات الظهور	3,125,745
الوصول	426,177
مشاهدات الفيديو	311,342
التفاعل	317,734

NEWS PORTAL



مرات الظهور	250,600
الوصول	83,533
الضغط على الروابط	464



مرات الظهور	277,628
الوصول	92,543
الضغط على الروابط	429

المسؤولية الاجتماعية المؤسسية

حملة التبرع التي نظمتها مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار

هدايا نقدية للعمالة المساعدة في المكاتب في أنحاء الإمارات العربية المتحدة



للعام السادس على التوالي، جمع أعضاء مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار في المشرق تبرعات لصالح "الجنود المجهولون" من عمال النظافة وموظفي المكاتب وحراس الأمن الذين يعملون في مكاتب المشرق بمدينة دبي للإنترنت وأبوظبي والشارقة.

الحملة الرمضانية لمجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار

زملائي الأعزاء،

نظمت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار حملة رمضان رائعة خلال الشهر المبارك كان ختامها في يوم 19 مايو 2020 ولاقت استجابة استثنائية. حيث تضافرت جهود موظفي المشرق للمساهمة بجمع تبرعات وصلت إلى 51,430 درهم إماراتي خلال ستة أيام فقط. وقد تم توجيه هذه التبرعات إلى الجنود المجهولين في مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار، وهم موظفو النظافة والعمالة المساعدة في المكاتب وحراس الأمن، وذلك في مكاتب المشرق بمدينة دبي للإنترنت وأبوظبي والشارقة.

على الرغم من أنّ هذا هو العام السادس على التوالي الذي تنظم به المجموعة مثل هذه الحملة الرمضانية، إلا أنّ العام 2020 كان الأكثر تميزاً بكل تأكيد للأسباب التالية:

تم إنجاز كامل الحملة بنجاح من بيئة العمل من المنزل!

استغرق تنظيم الحملة كاملها 6 أيام فقط، ما يجعلها أسرع حملة حتى الآن، الحملة السادسة في ستة أيام! تم إجراء جميع معاملات التبرع والدفع رقمياً، تماشياً مع شعارنا الجديد "رقمياً في خدمتكم" وهو حل نقدي رائع بلا بطاقات!

كانت الحاجة للعمل الخيري أكبر بكثير في ظل الظروف الصعبة الحالية، ما جعل الحملة أكبر أثراً ونفعاً! لأول مرة، تمّت إدارة تحصيل المساهمات والمدفوعات من قبل زميلنا محمد منير العجوز، بمفرده، ما يجعله بطل المشاركة.

كانت روح المشاركة والعطاء في رمضان إيجابية وحيوية للغاية داخل المشرق، فقد كنا على تنوع خلفياتنا عائلة واحدة تحت اسم المشرق!

نقدم خالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في هذه البادرة النبيلة وبشكل خاص لأبطال المشاركة من الإدارات وأقسام الموارد البشرية والامتثال على دعمهم لهذه الحملة.

شارك المشاعر الطيبة

ابقوا بأمان.. ابقوا على اتصال

المسؤولية الاجتماعية المؤسسية

مبادرة الإفطار في دبا

وجبات مجانية للمحرومين في الفجيرة

على مدى عقود، احتفى المشرق بشهر رمضان المبارك من خلال تنظيم برامج خيرية وأنشطة توعية مجتمعية لجمع وتوزيع الطعام والملابس والضروريات للمحرومين، والتبرع وجمع التبرعات لقضايا نبيلة، وتخفيف أعباء الديون عن السجناء في المؤسسات العقابية.

وعلى الرغم من أن العام 2020 فرض العديد من القيود المالية على الأعمال التجارية، إلا أن المشرق بقي وفياً لالتزاماته وقيمه الخيرية؛ فنظّم مبادرة إفطار خاصة بالتعاون مع مركز شرطة الفجيرة، حيث تمّ تقديم وجبات الإفطار للصائمين في مساكن العمالة.

السعديات - حملة التبرعات في العيد

السعديات - تم تنظيم حملة تبرعات العيد في ظل وباء كورونا مع الالتزام بالإجراءات الاحترازية والتباعد الاجتماعي، ومع ذلك، نجحنا في تأمين تبرعات بلغت 2.3 طن من المواد الغذائية الطويلة الصلاحية ومنتجات النظافة الشخصية.



المسؤولية الاجتماعية المؤسسية

 مبادرة الإفطار في دبا

المشرق
mashreq CSR 

mashreq  المشرق
TOGETHER WE MAKE POSSIBLE



MASHREQ FOOD COLLECTION DRIVE



البيئة

إنّ تاريخ المشرق الطويل وسنوات خبرته منحته رؤية واضحة للمشهد المتغير في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث واصل البنك اهتمامه بالموضوعات المتعلقة بالبيئة. نحن ندرك تماماً، كمؤسسة غايتها أفراد المجتمع، واجبنا في حماية الكوكب والحفاظ على موارده، ولطالما سعينا إلى دمج الممارسات والسياسات الصديقة للبيئة في عملياتنا. ومن أمثلة التزامنا بالعمليات البيئية المستدامة هو المقر الرئيسي الجديد للمشرق، حيث أنه منشأة صديقة للبيئة تشمل مختلف تدابير توفير الطاقة والاستدامة.

المشتريات

يعمل المشرق لاستقصاء آراء الموردين من خلال استبيان معلومات الموردين، وهو يتضمن أسئلة عمّا إذا كانت الشركة تملك سياسة خاصة بالبيئة وعن موقفها العام من قضايا البيئة.

2020	2019	2018	النطاق	الوحدة	المشتريات
589	618	532	الإمارات العربية المتحدة	مليون درهم	الإنفاق على المشتريات من موردين محليين
73%	84%	82%	الإمارات العربية المتحدة	%	نسبة الإنفاق على المشتريات من موردين محليين

كفاءة استهلاك الطاقة

انخفض استهلاك الطاقة والكهرباء في المشرق منذ العام 2018. فقد استبدلنا المصابيح التقليدية بمصابيح LED الموفرة للطاقة في إطار مبادرات مشروع الطاقة والاستدامة، كما يتم اتخاذ التدابير حيثما أمكن لترقية الأصول بحيث نقلل من بصمتنا البيئية، ومنها على سبيل المثال، استبدال المبردات في بلو تاور، وإلغاء الحاجة إلى غاز التبريد R12 وتقليل استهلاك الطاقة. كما يتم تخزين الأصول المادية التي يتم تصنيفها على أنها قابلة لإعادة الاستخدام وإعادة إدخالها في الخدمة حيثما أمكن. وفضلاً عن ذلك، يشارك المشرق سنوياً في فعاليات ساعة الأرض العالمية بمبادرات مختلفة مثل إيقاف تشغيل المعدات المستهلكة للطاقة في الأماكن المتفق عليها مثل الإضاءة الخارجية وتقليل التبريد ونحو ذلك.

2020	2019	2018	الوحدة	الطاقة
15,981,085	17,935,959	17,855,248	كيلوواط ساعي	إجمالي استهلاك الكهرباء
57,485	64,517	64,227	جيغا جول	إجمالي استهلاك الطاقة من الكهرباء

البيئة

انبعاثات غازات الدفيئة

كما يتضح أدناه، انخفضت انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة بشكل كبير منذ العام 2018.

2020	2019	2018	الوحدة	انبعاثات غازات الدفيئة
7,085	7,948	8,237	إجمالي مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون tCO2e	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
24.41	29.03	30.05	طن	ثاني أكسيد الكربون غير المباشر من النفايات
0.13	0.15	0.15	طن	ثاني أكسيد الكربون غير المباشر من الورق المعاد تدويره

إدارة المياه

انخفض استهلاك المياه بشكل كبير في العام 2020 بسبب العمل عن بعد. بالإضافة إلى ذلك، تم تزويد منافذ المياه بخافضات التدفق لتوفير المياه، وأعيد استخدام المياه التي يتم تفريغها قبل تنظيف الخزان كلما أمكن ذلك في الري، كما يتم استبدال مناطق الزراعة والحدائق حيثما أمكن بعناصر اصطناعية، ما يقلل من استهلاك المياه. وعلاوة على ذلك، خلال العام 2020، استبدل المشرق آلات مياه الشرب التقليدية بوحدات ترشيح وتنقية تستخدم مياه الصنبور من المصدر، مما قلل بشكل كبير من الحاجة إلى الزجاجات البلاستيكية وكان له أثر إيجابي على البيئة.

2020	2019	2018	الوحدة	الطاقة
29,294	40,556	40,134	لتر	إجمالي استهلاك المياه (بخلاف مياه الشرب)

بالإضافة إلى ذلك، تم الاستغناء عن زجاجات المياه من خلال تركيب أجهزة ترشيح وتنقية على مياه الصنبور في مدينة دبي للإنترنت ومنطقة دبي للتعهيد. ويوضح الجدول التالي التوفير الذي أثمر عنه هذا التغيير.

توفير المشروع في خمس سنوات (درهم)	توفير المشروع في سنة واحدة (درهم)	توفير زجاجات الاستخدام لمرة واحدة (زجاجة)	استهلاك المياه باللتر	الوصف
106,881	8,896	32,111	642,220	الاستهلاك السنوي للمياه في مدينة دبي للإنترنت ومنطقة دبي للتعهيد

البيئة

إدارة المخلفات

نظراً لطبيعة أنشطة المشرق، فإنّ معظم النفايات هي عبارة عن ورق، وخصوصاً بسبب القوانين التي تفرض وجود نسخ مطبوعة من المستندات المالية المهمة، واعتماد العملاء والشركاء عليها.

2020	2019	2018	الوحدة	استهلاك المواد والنفايات
920	14.20	12.40	كغ	إجمالي استهلاك الورق
6,670	7,750	7,680	كغ	إجمالي الورق المعاد تدويره
244,123	290,360	300,564	كغ	إنتاج النفايات

مع زيادة استهلاك الورق في العام 2019، تم إطلاق العديد من المبادرات مثل الفواتير غير الورقية ومعالجة المستندات داخلياً في العام 2020 لتقليل الاستهلاك.

التقرير الأخضر (2018-2020)

الطاقة (كيلوواط ساعي)	ثاني أكسيد الكربون (كغ)	استهلاك الأشجار	العام
56,468	75,685	1,484	2018
78,014	100,285	1,705	2019
71,345	74,409	1,084	2020

www.mashreqbank.com