



تقرير الحوكمة البيئية، الاجتماعية والمؤسسية لعام 2020

نبذة عن هذا التقرير

هذا أول تقرير معنيّ بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لشركة أملاك للتمويل حيث يسلط الضوء على أنشطة الاستدامة في الشركة وأدائها في الجوانب البيئية والاجتماعية، بالإضافة للحوكمة. يهدف التقرير لتقديم لمحة عامة عن استراتيجيتنا والتزامنا وأدائنا، حيث أنه منظم حول إطار عمل الاستدامة الخاص بأملاك للتمويل وبالقضايا الأكثر صلة بأصحاب المصلحة القيمين للشركة ويربط اهتمامات الاستدامة بأنشطة الأعمال الأساسية التقليدية.

الفترة المشمولة بالتقرير

يغطي هذا التقرير السنة التقويمية من ١ يناير وحتى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠ ويركز على الأنشطة في تلك الفترة ويتم توفير بعض المعلومات من السنوات السابقة عند الضرورة.

المبادئ التوجيهية للإبلاغ

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لأهداف التنمية المستدامة ورؤية الإمارات العربية المتحدة ٢٠٢١ بالإضافة لدليل الإبلاغ عن الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لسوق دبي المالي كجزء من التزامنا بالشفافية، وتمت صياغته باستخدام أفضل الممارسات الدولية لإعداد التقارير.

حدود التقرير

يغطي هذا التقرير عمليات أملاك للتمويل في الإمارات العربية المتحدة فقط حيث أن البيانات الواردة من الشركات التابعة والعملاء والمقاولين والموردين الخارجيين لا يتم تضمينها ما لم يتم تحديد ذلك ويتم التعبير عن البيانات المالية بالدرهم الإماراتي.

تعليقات

نقدر دائماً التعليقات ونسعى جاهدين لتحسين تقاريرنا لذلك نرحب بأي ملاحظات قد تكون لديكم بشأن تقدمنا وطموحاتنا.

البريد الإلكتروني Corpcomm@amlakfinance.com

الهاتف: 04427 4656

قائمة المحتويات

4	1- المقدمة
4	1-1 نبذة عن أملاك
5	2-1 رؤيتنا ورسالتنا وقيمنا المؤسسية
6	3-1 كلمة الرئيس التنفيذي عن تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
7	2- الاستدامة
7	1-2 إدارة الاستدامة
8	2-2 إطار الاستدامة
8	3-2 إشراك أصحاب المصلحة
11	3- ممارسة الأعمال بمسؤولية
11	1-3 ابتكار المنتجات والتحويل الرقمي
11	2-3 المنتجات والخدمات المسؤولة
12	3-3 علاقات العملاء
14	4- رعاية القوى العاملة لدينا
14	1-4 القوى العاملة
16	2-4 التنوع والمساواة
16	3-4 الصحة والسلامة
18	4-4 التدريب والتطوير
18	5- دعم مجتمعنا
18	1-5 مبادرات المجتمع
20	2-5 التطوع
21	3-5 التوطين
21	4-5 علاقات الموردين
23	6- حماية بيئتنا
23	1-6 نظام إدارة البيئة
24	2-6 استهلاك المياه والطاقة
24	3-6 إدارة المخلفات
25	7- تحقيق الحوكمة الرشيدة
25	1-7 الامتثال والأخلاقيات
27	2-7 الممارسات ضد الفساد
27	3-7 أمن البيانات وخصوصيتها

1- المقدمة

1-1 نبذة عن أملاك

أملاك للتمويل (ش.م.ع.) هي شركة رائدة في قطاع التمويل العقاري بمنطقة الشرق الأوسط، دأبت منذ تأسيسها في نوفمبر 2000 على تزويد عملائها بمنتجات وحلول تمويل عقاري مبتكرة ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية، بهدف تلبية متطلباتهم ومواكبة التطورات المتسارعة في السوق.

تأسست أملاك للتمويل في دبي في الإمارات العربية المتحدة في عام 2000 كشركة مساهمة خاصة وفقاً لقانون الشركات الاتحادي لدولة الإمارات. وتم تحويل الشركة إلى شركة مساهمة عامة ومن ثم ترخيصها من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي كشركة تمويل في عام 2004. وسَّعت أملاك للتمويل وجودها في المملكة العربية السعودية في عام 2006 من خلال الاستثمار في شركة أملاك للتمويل العقاري وافتتحت أول مكتب دولي لها في مصر في عام 2007، حيث يعمل تحت اسم أملاك للتمويل مصر ش.م.م.

تقدم أملاك للتمويل مجموعة من الحلول والمنتجات المالية المخصصة للعملاء والمستثمرين في العقارات الجاهزة والعقار تحت الإنشاء. توفر أملاك الخبرة اللازمة والقدرة على إدارة المعاملات والتمويل المصمم خصيصاً لاحتياجات عملائها وتقديم أفكار مبتكرة للمنتجات وتمويل قطاع أصحاب العمل الخاص. علاوةً على ذلك، تقدم أملاك حلولاً فريدة لإدارة الممتلكات وخبرة في إجراء التغييرات التشغيلية بسرعة، حيث أنها تركز بشكلٍ أساسي على أنشطة التمويل والاستثمار القائمة على هياكل مثل الإجارة والمضاربة والوكالة والمشاركة. وتطبق أنشطة الشركة وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية وضمن أحكام نظامها الأساسي ومذكرة التأسيس.

اتبعت أملاك للتمويل استراتيجية أعمال حكيمة بعد الانتهاء من إعادة الهيكلة المالية الناجحة في عام 2014 وهي الآن في مكانة جيدة للعمل من أجل التعزيز المستمر للقيمة المقدمة لمساهميها. وتمكن أملاك للتمويل الأفراد والشركات من تحقيق أهدافهم المتمثلة في امتلاك عقار في الإمارات العربية المتحدة من خلال مجموعة متنوعة من حلول التمويل العقاري المخصصة اليوم. لا تزال ملتزمين بتقديم مساهمة إيجابية ليس فقط لعملائنا، ولكن أيضاً للمجتمع الإماراتي ككل.

حصلت أملاك للتمويل على عدد من الجوائز المرموقة على مر السنين. حيث تعتبر هذه الإنجازات شهادة على الخدمات الرائدة التي تقدمها الشركة، إضافة إلى القيم المؤسسية الدؤوبة والجهود المستمرة نحو الابتكار. وتشمل بعض جوائزنا السابقة ما يلي:

- الجائزة العالمية الإسلامية للأعمال لعام ٢٠١٨
- علامة غرفة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ٢٠١٥ - ٢٠١٩
- أفضل شركة تمويل عقاري متوافق مع أحكام الشريعة لعام ٢٠١٩
- أفضل شركة تمويل إسلامي في مجال المسؤولية الاجتماعية في دولة الإمارات لعام ٢٠١٩
- الابتكار المالي في التمويل الإسلامي

رؤيتنا

"أن نكون مؤسسة التمويل العقاري المتخصصة والمكرسة لخدمة العملاء في الإمارات العربية المتحدة".

رسالتنا

"تقديم حلول مالية ملائمة ، معدة بما يلبي احتياجات عملائنا ، مع تعزيز القيمة لصالح المساهمين وتنمية موظفينا".

قيمنا المؤسسية

- مركزية العميل
- الابتكار
- خلق القيمة
- النزاهة
- رعاية الموظفين
- المسؤولية الاجتماعية

مركزية العميل

تلبية احتياجات العملاء هو جوهر كل ما نقوم به؛ نسعى بكل طاقتنا نحو تحقيق التميز في خدمة العملاء من خلال توفير خدمة متفوقة لعملائنا في الوقت المناسب، بكفاءة عالية وبنهج متسق. هدفنا تحويل رضا العملاء إلى مفهوم ولاء ومساندة.

الابتكار

ندعم ونلهم الابتكار في مكان العمل في إطار أهدافنا لبناء قدراتنا التنظيمية وتعزيز قدرتنا على التفكير الإبداعي والابتكاري والتعاون والاستعداد للعمل.

خلق القيمة

نسعى جاهدين لخلق القيمة للمساهمين والعملاء والمستثمرين والمجتمع بشكل عام. كما نهدف إلى توظيف خبراتنا وروح الابتكار المتأصلة لدينا لتحقيق النمو المستدام لشركتنا، ولخدمة مصالح مساهميننا في الوقت نفسه.

النزاهة

تلتزم أملاك بالحفاظ على ثقافة النزاهة حيث نحصر على توفير بيئة عمل تتميز بالصدق والإنصاف وأعلى المعايير الأخلاقية. نحن فخورون بعلاقاتنا القائمة على الثقة مع مساهميننا.

رعاية الموظفين

نقدّر موظفينا وملتزم دائماً بتعزيز رفاهيتهم وتوفير فرص التدريب والتنمية المهنية والشخصية لهم. كما نسعى جاهدين لتحسين بيئة عملنا وتشجيع السلوكيات المرغوبة.

المسؤولية الاجتماعية

المشاركة في المبادرات الداعمة لمكان العمل والسوق والمجتمع والبيئة جزء أساسي من أعمالنا. نحن ملتزمون بالمساهمة المجتمعية وترك أثر إيجابي في المجتمع الذي نخدمه.

3-1 رسالة الرئيس التنفيذي عن تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

كان عام ٢٠٢٠ بلا شك عاماً صعباً بالنسبة للإمارات وللعالم بأسره بسبب التحديات التي مثلتها جائحة فيروس كورونا. ونتيجة لذلك، انعكست هذه البيئة الصعبة على أداء أملاك للتمويل. وبصرف النظر عن النتائج المالية، كانت هناك حاجة ملحة لتحويل انتباهنا إلى مسؤوليتنا تجاه المجتمع والمساهمة في الاستدامة نظراً للتأثير الاجتماعي والاقتصادي الواسع النطاق للوباء. فلقد شعرنا جميعاً في العام الماضي بالحاجة لإظهار الاهتمام ببعض وتقديم المساعدة عند الحاجة، سواء كانت هذه المساعدة شخصية أو مالية أو اقتصادية. وبالتالي، نحن الآن ملتزمون بتحقيق النمو المستدام كجزء من استراتيجيتنا الشاملة أكثر من أي وقت مضى.

لقد أحرزنا تقدماً فعلياً من خلال اعتماد نهج مستدام تضمّن دمج العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في أعمالنا الأساسية. يضع إطار الاستدامة لدينا الركائز الأساسية التي يجب أخذها بعين الاعتبار في جميع أنشطتنا لبناء أساس متين للنمو والذي يتم تنفيذه الآن في شركة أملاك للتمويل. وحققنا العديد من الأهداف الرئيسية هذا العام بنجاح في ظل هذه الخلفية، ونتيجة لذلك، أصبح لدينا الكثير من الإنجازات التي نفخر بها كشركة.

ولأننا نؤمن بأنه لا يمكننا تحقيق أهدافنا إلا من خلال تقديم قوة عاملة متنوعة وشاملة ومنصفة بالفعل وغرس ثقافة الانتماء في أملاك للتمويل، نقوم بمواصلة دعم مبادرات التنوع والشمول داخل القوى العاملة لدينا ونأخذ خطوات مهمة نحو تطوير ثقافتنا وتمكين مشاركة المرأة ومساعدة مجتمعاتنا على الازدهار. وتمكّننا من تقديم حلول مالية لدعم عملائنا في أوقات الحاجة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للشركات. علاوة على ذلك، نكرس جهودنا لإرضاء جميع أصحاب المصلحة لدينا من خلال تعزيز النزاهة والإنصاف والمسؤولية من خلال جميع عملياتنا وعلاقاتنا مع العملاء وشفافيتنا مع المساهمين.

وعلى الرغم من هذه الأوقات الصعبة التي واجهتنا جميعاً العام الماضي، لا نزال متفائلين بشأن المستقبل. حيث تبدو بوادر الانتعاش الاقتصادي واعدة مع تسارع حملات التطعيم الوطنية واستئناف الأنشطة الاقتصادية "الطبيعية" في نهاية عام ٢٠٢٠. وينطبق هذا الانتعاش بلا شك على سوق العقارات والذي نتوقع أن يؤثر على نتائجنا المالية وجهودنا في الاستدامة في عام ٢٠٢١.

عارف البستي
الرئيس التنفيذي



1-2 إدارة الاستدامة

نطمح في أملاك للتمويل لإحداث فرق وبناء علاقة مع أصحاب المصلحة الكرام من خلال جهود الاستدامة النشطة والمشاركة طويلة الأجل معهم. نؤمن بأن التنمية الاجتماعية وإحداث التأثير الإيجابي على البيئة وتقديم الحوكمة الرشيدة يزيد من القيمة الاقتصادية لشركتنا كجزء من استراتيجية الاستدامة لشركة أملاك للتمويل. ندرك أن الاستدامة مفيدة للمستثمرين وللمجتمع حيث أنها حاجة العصر. هدفنا النهائي هو ترسيخ الاستدامة في صميم عملنا.

تعد اعتبارات الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من عملية صنع القرار. نحن ملتزمون تماماً بإدارة أعمالنا بأكثر الطرق الداعمة للاستدامة في جميع أنحاء الشركة وفي جميع الوظائف والأنشطة. يتم غرس الوعي بمسؤولية الشركة في كل موظف ويتم دعمهم في إدراك الأثر الجمعي للمجهود الفردي.

اعتمدت أملاك للتمويل نموذج حوكمة الاستدامة وتهدف إلى تطويره بشكل أكبر من أجل توفير أساس إستراتيجية الاستدامة لدينا وأهدافها. شكلنا فريقاً للاستدامة يتألف من موظفين من جميع الدرجات الوظيفية، بالإضافة إلى مساعدي المكاتب الذين يعملون بجهد، مما يشكل إجمالياً ٢٠ عضواً في فريق متعدد الوظائف ملتزمون بضمان المساهمة الشغوفة في الاستدامة.

هذا هو سبب إكمالنا بالفعل لبرنامج الاستدامة لإدارة مبادرات الاستدامة. أحرزنا تقدماً نحو إكمال دليل المسؤولية الاجتماعية للشركات في عام ٢٠١٩ ووضعنا نموذجاً للحوكمة وقمنا بتشكيل نموذج تشغيلي للمسؤولية الاجتماعية للشركات. أكدت جائحة كورونا على أهمية الاستدامة في مواجهة التحديات الأكثر أهمية واتخاذ الإجراءات الفورية في عام ٢٠٢٠.

نقوم بمواءمة أعمالنا مع أهداف التنمية المستدامة ورؤية الإمارات 2021 للمساعدة في بناء مستقبل أفضل لتحقيق هذه الغاية والمساهمة بطريقة هادفة في استمرار نمو دولة الإمارات العربية المتحدة وازدهارها ومعالجة التحديات الأوسع التي تواجه المجتمع في جميع أنحاء العالم.

تعتبر أملاك للتمويل أنه من الضروري تحديد أهدافها لتصبح الشريك المختار في القطاعات التي تخدمها بالإضافة للمساهمة في الازدهار العام والنمو والقدرة التنافسية لسوق الإمارات العربية المتحدة. خط رؤيتنا نحو الاستدامة واضح: نحن ملتزمون بالتكيف باستمرار مع الممارسات المستدامة ورفع تصنيفنا في مجال البيئة والمجتمع والحوكمة.

2-2 إطار الاستدامة

يركز إطار استدامة أملاك للتمويل على خمس ركائز: تقديم الحوكمة الرشيدة، وممارسة الأعمال المسؤولة، ورعاية القوى العاملة لدينا، ودعم مجتمعنا، وحماية البيئة. أخذنا في عين الاعتبار مصالح أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا عند إعداد إطار العمل، وتأكدنا من أن جميع أنشطة الاستدامة لدينا متوافقة تماماً مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، ورؤية الإمارات العربية المتحدة ٢٠٢١، ودليل إعداد التقارير بشأن البيئة والتنمية المستدامة في سوق دبي المالي. حصلت أملاك للتمويل على علامة غرفة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات للأعوام ٢٠١٥ و ٢٠١٦ و ٢٠١٧ و ٢٠١٨ و ٢٠١٩. حيث شمل هذا تحقيق تصنيف المسؤولية الاجتماعية للشركات بدرجة أعلى من المتوسط لسنتين متتاليتين (٢٠١٨-٢٠١٩). لا نزال ملتزمين تماماً تجاه المسؤولية الاجتماعية للشركات لأنها جزء لا يتجزأ من ثقافة شركتنا وتلعب دوراً رئيسياً في عملياتنا التجارية اليومية على الرغم من أن العديد من أنشطتنا قد تم تعليقها في عام ٢٠٢٠ بسبب الإغلاقات.



نستخدم إطار العمل لتوجيه عملية صنع القرار لدينا وتحسين عملياتنا وأدائنا.



3-2 إشراك أصحاب المصلحة

نلتزم في أملاك للتمويل بالمشاركة الفعالة مع أصحاب المصلحة مما يمكننا من فهم احتياجاتهم ومعالجتها. تُعد وجهات نظر أصحاب المصلحة ورؤيتهم مهمة لأنها تساعد في دفع التحسين المستمر للأعمال وتساعدنا في بناء إستراتيجياتنا.



العملاء

ملتزمون بتقديم تجربة إيجابية لعملائنا حيث أننا نقدم الخدمات بكفاءة وفي الوقت المناسب تحقيقاً لهذه الغاية من خلال توفير المنتجات والخدمات التي تعزز الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وترفع من مقام هوية دولة الإمارات العربية المتحدة.

المساهمون والممولون

المستثمرون والمساهمون والممولون الآخرون مهمون لأمالك للتمويل حيث يعتبر الإفصاح عن التقارير والبيانات المالية بشفافية أولوية قصوى بالنسبة لنا.

المجتمع

تؤمن أمالك للتمويل بأن المجتمع والمصلحة الوطنية يجب أن يكونا على رأس أولويات عملياتنا بالإضافة لمراعاة الاهتمامات الاجتماعية وإظهار المسؤولية الاجتماعية المستمرة للشركة ومواطنة الشركة.

الحكومة والهيئات التنظيمية

تؤمن أمالك للتمويل بنموذج الحوكمة الذي قامت ببنائه والذي يتبع جميع القواعد ولوائح الامتثال للشؤون القانونية والشرعية، ويتبع سياسة قواعد السلوك الأخلاقية الخاصة بالشركة.

الشركاء والموردون

تقدر أمالك للتمويل شركائها ومورديها وخدماتهم من خلال التحرك نحو نهج قائم على الشراكة بالإضافة لإقامة علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة المتبادلة والتعاون وتقديم المدفوعات في الوقت المناسب. تعتبر سعادة الموردين من أولوياتنا حيث قدمنا في عام ٢٠١٩ نموذج ملاحظات للموردين لتحقيق هذه الغاية.

الموظفون

نؤمن بالتزامنا بتقديم ممارسات توظيف عادلة وظروف عمل صحية وأمنة وتكافؤ الفرص والتمكين والمعاملة الإنسانية لجميع موظفينا؛ نشجع عمليات الإبلاغ عن المخالفات ونشجع أيضاً المشاركة في العمل لخلق بيئة تعاونية في العمل ونحث الموظفين أيضاً على موازنة الحياة والعمل من أجل الحفاظ على سعادتهم.

قنوات الاتصال

ندعو شركاءنا وموردنا وجميع أصحاب المصلحة الآخرين للالتقاء وبدء حوارٍ حول التعاون لمبادرات الاستدامة المستقبلية مع أملاك للتمويل. يتم تحقيق ذلك من خلال قنوات الاتصال المختلفة التي توفرها أملاك للتمويل، مثل النموذج المتاح على موقعنا الإلكتروني (<https://www.amlakfinance.com/ar/corporate-social-responsibility>) كجهدٍ جماعيٍّ للمساهمة في تحقيق أهداف الاستدامة لدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث يمكن لأي صاحب مصلحة إرسال رسالة إلينا ونلتزم نحن بالرد في غضون ثلاث ساعات عمل.

علاوة على ذلك، تقدم أملاك للتمويل قنوات اتصال متنوعة:

البريد الإلكتروني Corpcomm@amlakfinance.com

مركز الاتصال: 800-26525

الفاكس: 0097144274502

لينكد إن: <https://www.linkedin.com/company/amlak-finance/>

فيسبوك: <https://www.facebook.com/amlakfinancepjsc/>

العنوان البريدي: وحدة خدمة العملاء، أملاك للتمويل ش.م.ع.، صندوق بريد: 2441، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
موقعنا: أملاك للتمويل، مكتب رقم 1803، برج غروسفينور للأعمال، برشا هايتس، دبي، الإمارات العربية المتحدة

Sales@amlakfinance.com	المبيعات:
AFIUsales@amlakfinance.com	مبيعات العقارات:
Customerservice@amlakfinance.com	ملاحظات واقتراحات:
Care@amlakfinance.com	الشكاوى:
www.amlakfinance.com	الموقع الإلكتروني:

3- ممارسة الأعمال بمسؤولية



1-3 ابتكار المنتجات والتحويل الرقمي

يعد ابتكار المنتجات في صميم عملياتنا مما يضمن اتباع نهج رقمي أكبر لأعمالنا اليومية. أنشأ قسم تكنولوجيا المعلومات في هذا الصدد خارطة طريق للتحويل الرقمي مدتها خمس سنوات. تقوم هذه الخطة بتغطية البنية التحتية والتطبيقات المستعملة حيث بدأنا بالفعل في تنفيذها واعتمدنا أفضل الممارسات الدولية بما في ذلك ISO 20000:2018 و CoBIT5 و ITIL V4 للتحكم في ممارسات وعمليات وسياسات وإجراءات أملاك في مجال تكنولوجيا المعلومات. من الأمثلة على ذلك: خدماتنا المحدثة عبر الإنترنت كآلة الحاسبة والتحديث الرقمي لمعلومات العملاء من خلال موقعنا.

أنشأت شركة أملاك للتمويل بنية تحتية مستدامة لدعم العمل من المنزل أثناء الوباء استجابةً للتحديات العالمية خلال عام ٢٠٢٠. حيث أنشأ قسم تكنولوجيا المعلومات ميزة "العمل من المنزل" ودمجها مع نظام إدارة الموارد البشرية لضمان تسجيل الموظفين للدخول من خلال النظام.

2-3 المنتجات والخدمات المسؤولة

تلتزم أملاك للتمويل بدعم الأعمال التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة والاقتصاد المحلي بما يتماشى مع رؤية الإمارات ٢٠٢١. يتم ذلك من خلال العمل مع الكيانات التي تتخذ من الإمارات العربية المتحدة مقراً لها، لا سيما تلك التي تحمل رخصة تجارية محلية من قبل دائرة التنمية الاقتصادية في دبي. تلتزم أملاك للتمويل باستمرار تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لعملائها بما يتماشى مع المتطلبات الحالية تحقيقاً لهذه الغاية. تسعى أملاك للتعاون وللشراكات الإستراتيجية مع الكيانات المحلية من أجل:

- المساهمة بشكل إيجابي في نمو قطاع العقارات في دبي.
- دعم دبي لتصبح المركز الدولي للاقتصاد الإسلامي.

تراقب أملاك للتمويل الوضع عن كثب وتقدم خيارات لعملائها مثل تأجيل الدفع لمدة تصل إلى ستة أشهر للأفراد، سواء كانوا يعملون براتب أو يعملون لحسابهم الخاص وسط المخاوف المستمرة بشأن فيروس كورونا.

نقدم منتجات وخدمات التمويل الإسلامي للترويج لملكية المنازل والاستثمار العقاري. التمويل الإسلامي هو أحد أسرع القطاعات المصرفية نمواً في العالم ويعزز التمويل الأخلاقي، والاندماج، والمساواة مما يقلل من أي التباس وله تأثير إيجابي على المجتمع. نركز بشكل أساسي على أنشطة التمويل اعتماداً على أساس هيكل الإجارة. بالإضافة إلى ذلك، نقدم تمويل التنمية والبناء الذي يعزز التنمية الاقتصادية والاجتماعية وخلق الثروة بطريقة أخلاقية.

يتبع المقاولون قوانين بلدية دبي المتعلقة بالمباني الخضراء بالنسبة للمشاريع التي وضعتها أملاك للتمويل أو الشركات التابعة لها حيث إن أحد المستندات المطلوبة لإدراج المشروع مع أملاك هو تصريح البناء. لا تصدر بلدية دبي رخصة البناء حتى يتبع المقاول القوانين المتعلقة بالمباني الخضراء. جميع المشاريع الموصى بإدراجها مع أملاك للتمويل تتماشى مع لوائح المباني الخضراء على هذا النحو. ينطبق الأمر نفسه على جميع المستأجرين في أملاك للتمويل حيث إن قوانين البلدية صارمة للغاية فيما يتعلق بالاستدامة.

3-3 علاقات العملاء

تجربة العملاء

تهدف أملاك للتمويل دائماً للترويج لمنتجاتها وخدماتها بطريقة مسؤولة. لطالما كانت الممارسات التسويقية والتعاقدية العادلة، والمعلومات الواقعية وغير المتحيزة حول المنتجات والخدمات المقدمة بطريقة مفهومة لعملائنا، على رأس أولوياتنا. يتيح ذلك اتخاذ قرارات مستنيرة ومقارنة خصائص المنتجات والخدمات المختلفة حيث تهدف العمليات التعاقدية العادلة لحماية المصالح المشروعة لكل من الموردين والمستهلكين من خلال تمكين المفاوضات العادلة بين الأطراف.

مبادئ التسويق العادل في أملاك

تقوم أملاك للتمويل بما يلي عند التواصل مع المستهلكين:

- عدم الانخراط في أي ممارسات خادعة، أو مضللة، أو احتيالية، أو غير عادلة، أو غير واضحة، أو غامضة، بما في ذلك إغفال المعلومات الهامة.
- الموافقة على مشاركة المعلومات ذات الصلة بشفافية تسمح بسهولة الوصول والمقارنات كأساس لاختيار واعٍ من قبل المستهلك.
- تحديد الإعلان والتسويق بوضوح.
- الإفصاح علناً عن الأسعار والضرائب، وشروط وأحكام المنتجات والخدمات.
- عدم استخدام النصوص أو الصوت أو الصور التي تخلد الصور النمطية المتعلقة بالجنس، أو الدين، أو العرق، أو الإعاقة، على سبيل المثال.
- توفير معلومات كاملة ودقيقة ومفهومة يمكن مقارنتها باللغات الرسمية أو اللغات شائعة الاستخدام في نقطة البيع ووفقاً للوائح المعمول بها في جميع الجوانب المهمة للمنتجات والخدمات.
- توفير موقع الشركة والعنوان البريدي ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني.
- استخدام العقود المكتوبة ببلغة واضحة وبلغة مقروءة ومفهومة.
- تقديم معلومات واضحة وكافية عن الأسعار والميزات والشروط والأحكام والتكاليف ومدة العقد وفترات الإلغاء.

تم تصميم ميثاق خدمة العملاء الخاص بالشركة للسماح لعملائنا بمعرفة ما يمكن أن تقدمه أملاك للتمويل حيث أنه يعتبر إظهاراً لالتزامنا بتلبية توقعاتهم وتجاوزها. نهدف لتقديم أعمالنا بلطف واحترافية وتركيز على احتياجات عملائنا وتقديم حلول بديلة حيثما أمكن. يعد تعزيز تجربة العملاء من أهم أولوياتنا حيث نعمل باستمرار لتقديم تفاصيل حول جميع المنتجات، والخدمات، والعمليات، والإجراءات. نسعى جاهدين لإثبات مسؤوليتنا من خلال ضمان امتثال جميع المنتجات والخدمات لمبادئ ومعايير الشريعة الإسلامية والقوانين واللوائح الإماراتية ذات الصلة وضمان خصوصية البيانات وأمنها.

نحن ملتزمون في أملاك للتمويل بتقديم تجربة إيجابية لعملائنا. يمكن للعملاء التواصل مع أملاك للتمويل على care@amlakfinance.com لأي شكاوى أو ملاحظات، ويمكنهم تسجيل شكاوهم من خلال نموذج الاتصال على الموقع الإلكتروني أو في الفرع. تحظى شكاوى العملاء بأقصى قدر من الاهتمام من قبل وحدة خدمة العملاء لدينا ويتم أيضاً مراقبتها ومراجعتها بشكل منفصل بواسطة وحدة جودة الخدمة.

يتم التعامل مع جميع شكاوى العملاء بجدية ويتم إجراء تحقيق شامل في أي مسألة تنشأ حيث تم الإبلاغ عن ١٤٤ شكوى خلال عام 2020 وتم حلها جميعها. نسعى جاهدين لمعالجة شكاوى العملاء قبل المدة المخصصة (ثمانية أيام عمل). كان متوسط مدة معالجة الشكاوى خمسة أيام عمل خلال عام 2020 وبالتالي سنقوم بتعديل مدة الاستجابة الخاصة بالشكاوى إلى ستة أيام عمل رسمياً.

تجري أملاك للتمويل استبياناً سنوياً لتقييم رضا العملاء تجاه خدماتها عبر قنوات مختلفة حيث أنها تجري وبشكل أكثر تحديداً:

- استبيان بعد أي طلب على نظامنا: يتم إرسال بريد إلكتروني إلى العميل مع دعوة لإكمال الاستبيان فيما يتعلق بتجربته مع مسؤول العلاقات أو الفرع أو مركز الاتصال بمجرد إنهاء الطلب في نظام إدارة علاقات العملاء. يتم مشاركة نتائج الاستبيان مع الإدارة للحصول على معلوماتهم ومعرفة إجراءاتهم.
- استبيان تجربة البيع: بمجرد حجز حساب العميل، تتصل وحدة جودة الخدمة بجميع العملاء الجدد الممولين للتحقق من تجربتهم مع فريق المبيعات وتلقي ملاحظاتهم على تمويل أملاك. يتضمن هذا التقرير النتائج التي حققها فريق المبيعات ويتم مشاركته مع رئيس قسم الإيرادات.
- استبيان المستأجرين: تقوم أملاك للتمويل بإدارة التأجير للوحدات الممولة حيث يتم إجراء مسح يدرس درجة رضا العملاء مرتين في السنة لهذه الخدمات المقدمة.

تساعد هذه الاستبيانات في تحسين تجربة العملاء وتسهيل المشاركة والتعليقات حيث بلغت النتيجة الإجمالية لرضا العملاء التي تم الحصول عليها في عام ٢٠٢٠ ما يعادل ٧١٪ وهو تحسنٌ كبيرٌ عن عام ٢٠١٩ والذي بلغ ٤٣٪. تعتمد منهجية تسجيل الدرجات على النقاط التي تم الحصول عليها عبر كل عنصر وتقسّم على مجموع النقاط التي يمكن تحقيقها.

كما ذكر سابقاً، تمتلك أملاك للتمويل عملية تحسين مستمرة باستخدام هذه الاستبيانات حيث تسلط وحدة جودة الخدمة الضوء على الثغرات بناءً على ملاحظات العملاء ويتم تنظيم اجتماعات وورش عمل مع الإدارات المعنية لمناقشة الثغرات التي تم تحديدها والاتفاق على خطة لمعالجتها. تجري وحدة جودة الخدمة مراقبة مستمرة للتنفيذ والتقدم المحقق بمجرد الموافقة على الخطة.

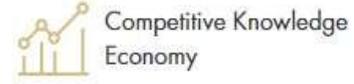
تم أتمتة طلبات معينة وتحميلها على الموقع الإلكتروني في عام ٢٠٢٠ لتعزيز تجربة العميل ليقوم بإكمالها وطباعتها من الموقع. قلل هذا من مقدار الوقت الذي يقضيه العملاء في الفرع وزاد من رضاهم.

خصوصية العميل

تقتصر أملاك للتمويل على جمع البيانات الشخصية التي تكون إما ضرورية لتوفير المنتجات والخدمات أو يتم الحصول عليها بموافقة من العميل تفادياً لأي انتهاك للخصوصية. نحن نحدد الغرض من جمع البيانات الشخصية إما قبل أو عند جمعها. علاوة على ذلك، فنحن لا نكشف عن البيانات الشخصية ولا نقوم بتوفيرها أو استخدامها بأي طريقة لأغراض أخرى غير تلك المحددة، بما في ذلك التسويق، إلا بموافقة معروفة وطوعية من المتعامل أو عندما يقتضي القانون ذلك.

وأخيراً، قمنا بمواءمة إجراءاتنا مع معايير نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ISO 20000: 2018) ومبادئ CoBIT5 وعمليات ITIL V4 لحماية الأمان من أجل حماية البيانات الشخصية لجميع العملاء.

4- رعاية القوى العاملة لدينا



1-4 القوى العاملة

توفر أملاكنا للتمويل بيئة عمل شاملة ومتنوعة تعطي أولوية قصوى لتقديم ممارسات توظيف عادلة وظروف عمل صحية وأمنة بالإضافة لتكافؤ الفرص وتمكين الموظفين. تعتبر عمليات الإبلاغ عن المخالفات لدينا والتوازن بين العمل والحياة والبيئات التعاونية ذات أهمية كبيرة وتتوافق مع أجندة السعادة في دولة الإمارات العربية المتحدة. أعدنا هيكله مؤسستنا هذا العام حيث نعمل حالياً على إعادة تصميم نموذج العمليات الخاص بنا. علاوة على ذلك، نعمل على بناء إستراتيجية إطار عمل الكفاءات لدينا وتحديد ثقافة أملاكنا لدفع عجلة النمو في هذه الأوقات الصعبة ونهدف إلى تقييم رأس المال البشري لدينا والتركيز على تنمية المواهب في النصف الثاني من عام ٢٠٢١.

2020	2019	2018	القوى العاملة
			حجم القوى العاملة
78	82	93	العدد الإجمالي للموظفين
78	82	93	● الموظفون بدوام كامل
0	0	0	● الموظفون بدوام جزئي
5%-	12%-	-	نسبة التغيير على أساس سنوي للموظفين بدوام كامل
2020	2019	2018	القوى العاملة حسب مستوى التوظيف
			عدد الموظفين بدوام كامل في الإدارة العليا
1	2	1	عدد الإناث
3	3	7	عدد الذكور
25	40	12.5	نسبة الإناث
75	60	87.5	نسبة الذكور
			عدد الموظفين بدوام كامل في الإدارة الوسطى
3	6	7	● عدد الإناث
18	19	23	● عدد الذكور
14	24	23	● نسبة الإناث
86	76	77	● نسبة الذكور
			عدد الموظفين بدوام كامل (مستويات أخرى)
23	25	26	● عدد الإناث
30	27	29	● عدد الذكور
43	48	47	● نسبة الإناث
57	52	53	● نسبة الذكور
2020	2019	2018	القوى العاملة حسب الجنس
27	33	34	عدد الموظفات بدوام كامل
51	49	59	عدد الموظفين بدوام كامل

35	40	37	نسبة الوظائف التي تشغلها الإناث
65	60	63	نسبة الوظائف التي يشغلها الذكور

2020	2019	2018	التعيينات الجديدة
			تعيين الموظف الجديد حسب الجنس
6	5	11	• عدد الإناث
18	6	16	• عدد الذكور
29	25	27	عدد الموظفين الذين غادروا الشركة
29	25	27	• دوام كامل
0	0	0	• دوام جزئي

مشاركة الموظفين

تقدم أملاك للتمويل مزايا للموظفين بدوام كامل؛ تتعلق هذه المزايا ببديل السفر وبديل تعليم الأطفال والمكافآت وإجازة الأمومة والأبوة. بشكل أكثر تحديداً، يتمثل بدل السفر بتذاكر السفر للإجازات السنوية وبديل السفر المقدم لموظفينا وأفراد أسرهم. علاوةً على ذلك، يتم تقديم بدل تعليم الأطفال لموظفينا كإقرار بأهمية الجودة في التعليم لتقديم المساعدة المالية للتكاليف ذات الصلة. يتم أيضاً تقديم المكافأة المدفوعة وفقاً لقانون العمل للموظفين بدوام كامل، وأخيراً، توفر أملاك للتمويل إجازة أبوة لمدة ثلاثة أيام وإجازة أمومة مدفوعة الأجر.

2020	2019	2018	إجازة الوالدين
2	-	1	عدد الموظفين اللواتي حصلن على إجازة الأمومة
2	-	0	عدد الموظفين اللواتي عدن إلى العمل بعد انتهاء الإجازة
2	-	0	عدد الموظفين العائدات من إجازة الأمومة واللواتي ما زلن يعملن بعد اثني عشر شهراً من العودة إلى العمل (الاحتفاظ)
%100	-	%0	نسبة العودة إلى العمل
%100	-	%0	نسبة البقاء

بلغ معدل ارتباط موظفينا بمكان العمل في عام ٢٠١٩ ما يعادل ٨١،٧٪. وخلال عام 2020، لم يتم إجراء الاستبيان بسبب جائحة كوفيد. بلغ معدل الغياب في شركة أملاك للتمويل ١،٤٪، حيث انخفض بشكل ملحوظ مقارنة بعام ٢٠١٩. كان جميع الموظفين يعملون من المنزل خلال الوباء باستثناء موظفي الشؤون الإدارية وخدمة العملاء. كان هناك انتقال سلس للعمل من المكتب بدءاً من سبتمبر ٢٠٢٠ وحتى نهاية العام.

2020	2019	2018	مشاركة الموظف والغياب
NA	%81.7	%71.8	نسبة مشاركة الموظف
%1.4	%2.9	%2.4	نسبة الغياب

قدمت دائرة الموارد البشرية برنامج تقدير يسمى "شكراً" من أجل تقدير والاعتراف بالعمل الجاد والتزام موظفي أملاك للتمويل، حيث أن هذا البرنامج يشكل جزءاً من تعزيز ثقافة الأداء عبر جميع مستويات الشركة. يهدف البرنامج للتعرف على ومكافأة أولئك الذين يمكنهم إثبات الإنجاز المستدام فوق توقعات أدوارهم ومسؤولياتهم.

علاوةً على ذلك، شاركت أملاك للتمويل في العديد من المبادرات المتعلقة بالدولة مثل تحدي دبي للياقة 30 x 30. حيث شارك فريقنا بحماس وتنافس إلى جانب أفرقة الشركات الأخرى من جميع أنحاء دبي. يلتزم أعضاء الفريق بإكمال 1000 خطوة يوميًا لمدة 30 يوماً. تم تتبع النشاط البدني وتسجيله على تطبيق STEPMI وتم التعرف على الأوائل. قطع فريقنا مسافة 3021 كم.

تماشياً مع رؤية الإمارات 2021، بمناسبة يوم العلم، تم إرسال بريد إلكتروني إلى جميع الموظفين يحتوي على الأهمية التاريخية لليوم، والمعنى الكامن وراء ألوان العلم، ومعلومات المصمم، ومعايير تصميم العلم.

2-4 التنوع والمساواة

إحدى القيم الأساسية لشركة أملاك للتمويل هي المعاملة المتساوية لجميع الموظفين بغض النظر عن العرق، أو الدين، أو الجنس، أو الميول الجنسي، أو الإعاقة، أو أي معايير أخرى من هذا القبيل. يتم النظر إلى أي تمييز أو تفرقة أو مضايقة بخصوص هذه المعايير على محمل الجد ولن يتم التسامح بهذا الصدد ويؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية شديدة والفصل من العمل. تقوم سياسة الموارد البشرية والتي يتعين على جميع الموظفين قراءتها والتأكد عليها على أساس سنوي على هذه التدابير. بالإضافة لذلك، لا تتبع الشركة سياسة عمل الأطفال أو العمل الجبري لأنها مشمولة بالتشريعات الوطنية.

من المتوقع أن يلتزم جميع الموظفين بقواعد وأنظمة الموارد البشرية لحماية مصالحهم ومصالح الشركة. يخضع الموظف الذي يرتكب جريمة و/أو ينتهك أيًا من هذه القواعد واللوائح عن قصد أو من خلال الإهمال لإجراءات تأديبية. يعتمد نوع الإجراء التأديبي المطبق على طبيعة وتكرار وخطورة انتهاك القواعد واللوائح.

لدينا إجراءات تتعلق بالتظلمات للإبلاغ عن أي انتهاك لقواعد السلوك حيث أننا نأخذ بعين الاعتبار هذه الإجراءات بجدية لحلها في الوقت المناسب.

التظلمات	2018	2019	2020
عدد التظلمات المقدمة في الفترة المشمولة بالتقرير	لا يوجد	1	1
عدد التظلمات التي تم معالجتها أو حلها	لا يوجد	1	1
ملاحظات: تم إصدار إنذارات			

كما يتم التعبير عن التزامنا بالتنوع من خلال مبادرات عدّة مثل "يوم التنوع" الذي أقيم في 25 أبريل 2019 تماشياً مع عام التسامح وإستراتيجية المسؤولية الاجتماعية لشركة أملاك للتمويل لعام 2019. شجعنا في هذا اليوم الجميع على القدوم للعمل في الملابس التقليدية التي تعرض ثقافتهم وتراثهم الغني وعلاوة على ذلك، تم ترتيب مأدبة غداء لجميع الموظفين في الشركة للاحتفال بهذه المناسبة. بالمثل، تمت جدولة المزيد من المبادرات لعام 2020، ولكن تم تأجيلها بسبب الجائحة.

تمكين المرأة

تقدم أملاك للتمويل فرصاً متكافئة للمرأة حيث ندرك أهمية المرأة في القوى العاملة ونعمل على تحقيق أفضل معايير المساواة بين الجنسين في مكان العمل تماشياً مع جهود الإمارات لزيادة مشاركة المرأة في الاقتصاد.

مثلت موظفاتنا 35% من إجمالي الموظفين و25% من إجمالي موظفي مستوى الإدارة العليا خلال عام 2020. علاوة على ذلك، بلغ متوسط رواتب الإناث مقارنة بالذكور 31%.

3-4 الصحة والسلامة

قدّم عام ٢٠٢٠ تحدياً غير مسبوق بسبب جائحة كورونا. تمكّننا من الانتقال إلى العمل عن بُعد بسلاسة مع توفير بيئة عمل آمنة للموظفين المهمين الذين كانوا ضروريين لمواصلة العمل من مكاتبنا وهذا تجسيد لأهمية سلامة موظفينا.

علاوةً على ذلك، تمت مشاركة مجموعة من أدوات الدعم بخصوص فيروس كورونا مع جميع الموظفين، والتي أطلقتها مستشفى الزهراء بديي، مع مجموعة من الخدمات المجانية لتوفير معلومات طبية محدثة متعلقة بالجائحة. وشمل ذلك خطأً ساخناً لفيروس كورونا لأي شخص لديه أسئلة أو معلومات مطلوبة حول الفيروس ومركز معلومات عبر الإنترنت، بالإضافة إلى مدقق الأعراض الذي يوفّر لمستخدميه إرشادات للعملية التي يجب اتباعها بناءً على الأعراض.

تم إرسال ملخص يومي لجميع موظفي أملاك للتمويل يحتوي على آخر التحديثات في الإمارات العربية المتحدة حول التطورات ذات الصلة بالفيروس حيث يحتوي على عناوين يومية حول الوضع المتطور، مثل القوانين الجديدة والقواعد واللوائح والمبادرات الحكومية والإعلانات الأخرى، بالإضافة إلى التحديثات التي قد يكون لها تأثير شخصي أو مهني.

تدرك أملاك للتمويل مسؤوليتها تجاه الحفاظ على بيئة صحية حيث أن لدينا عمليات محددة للحد من المخاطر المحتملة على البيئة. تشمل هذه المبادرات مراعاة عوامل السلامة والعوامل البيئية في جميع قرارات التشغيل وأي أمور أخرى. لدينا أيضاً سياسة الصحة والسلامة المعمول بها بالإضافة لإرشادات محددة لضمان بيئة عمل صحية وسلامة الموظفين والزوار والعملاء في أماكن العمل لدينا.

ترغب إدارة أملاك في خلق بيئة صحية لجميع الموظفين والعملاء حيث تتم صيانة مباني المكاتب في جميع المواقع بشكل مستمر وتتضمن هذه العملية أخذ الإضاءة والتهوية المناسبة بالحسبان. نتخذ خطوات لمنع الحوادث وحالات الأمراض المرتبطة بالعمل ونوفر تحكماً كافياً في مخاطر الصحة والسلامة الناشئة عن أنشطة العمل. يضمن رؤساء الأقسام لدينا توفير التدريب اللازم وتأهيل جميع الموظفين للقيام بعملهم. يتم إجراء تدريب الصحة والسلامة المهنية المقدم للعمال بما في ذلك التدريب العام على الأخطار المحددة المتعلقة بالعمل أو المواقف الخطرة على أساس سنوي. نجري كل عام تدريبات على الحرائق في حالات الطوارئ لإبقاء الموظفين على استعداد لأي موقف مفاجئ.

كما يشارك المدراء ويتشاورون مع الموظفين بشأن ظروف الصحة والسلامة اليومية ويقدمون المشورة والإشراف على الصحة المهنية. لم يكن هناك معدل مرتفع أو مخاطر عالية للأمراض معينة داخل القوى العاملة في شركة أملاك للتمويل كمرض السكري أو إصابات الإجهاد المتكررة أو الضغط خلال عام ٢٠٢٠.

الهدف	2020	2019	2018	الصحة والسلامة
وفيات الموظفين	0	0	0	
وفيات المقاولين	0	0	0	
إصابات الموظف في وقت العمل	0	1	0	
إصابات المقاولين في وقت العمل	0	0	0	
إجمالي إصابات الموظفين القابلة للتسجيل	0	1	0	
إجمالي إصابات المقاولين القابلة للتسجيل	0	0	0	
نسبة الأمراض المهنية للموظفين	0	2	0	
نسبة الأمراض المهنية للمقاولين	0	0	0	
إجمالي ساعات العمل الضائعة للموظف	0	2	0	

0	0	0	0	إجمالي ساعات العمل الضائعة للمقاول
0	0	0	0	نسبة تكرار أحداث الإصابة بالنسبة إلى إجمالي وقت القوى العاملة

قمنا بتوفير بيئة عمل آمنة لجميع موظفينا للعودة إلى المكتب أثناء تنفيذ سياسة العمل عن بعد لأولئك الذين يختارون ذلك مع استمرارنا في التكيف مع الوضع الطبيعي الجديد. الصحة والرفاه النفسيان لهما أهمية قصوى بالنسبة لشركة أملاك للتمويل فتحقيقاً لهذه الغاية، نظمت مجموعة ماتيتي ثلاث ندوات عبر الإنترنت لموظفينا لمدة ثلاثة أيام خميس متتالية تهدف إلى تقديم المشورة حول كيفية معالجة فقدان الروتين والأنماط والقدرة على التنبؤ إلى جانب العزلة الاجتماعية والضائقة الاقتصادية ونصائح للحفاظ على الصحة العقلية والنفسية.

4-4 التدريب والتطوير

يتم تقييم الاحتياجات التدريبية في بداية كل عام حيث يعد التدريب والتطوير جزءاً من سياسة الموارد البشرية لدينا. كان لدينا بوابة تعلم إلكتروني لجميع الموظفين بأكثر من ٢٠٠ دورة تدريبية في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٨. تم توفير التدريب الداخلي بأكثر من ٤٣١ ساعة تدريب في عام ٢٠١٩، بينما في عام ٢٠٢٠ بلغ إجمالي ساعات التدريب ٥٣٢ ساعة تضمنت الامتثال ومكافحة غسل الأموال وأمن البيانات وغيرها من الموضوعات.

التدريب	2018	2019	2020
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	5	5	7
إجمالي ساعات التدريب المقدم	454	431	532

5- دعم مجتمعنا



Cohesive Society and Preserved Identity



1-5 مبادرات المجتمع

تقع مسؤولية إحداث تغيير في المجتمع الذي نعيش ونعمل فيه على عاتقنا، ومن واجبنا أيضاً تعزيز التعاطف ورعاية الوعي الاجتماعي في مكان العمل. النمو الشامل وبناء روابط إيجابية مع جميع أفراد المجتمع شيء ضروري لجميع الشركات لتزدهر، بالإضافة لذلك تعتبر تلبية الاحتياجات الناشئة عن عدم اليقين من الوباء ضرورة قصوى لنا. تتجاوز مساعدة مجتمعنا الأعمال الخيرية حيث نلتزم بدعم الاحتياجات الاقتصادية والتعليمية والنفسية لمجموعات المجتمع المحلي أيضاً.

لدينا سياسة استثمار مجتمعية مطبقة تعمل كدليل لمبادرات التنمية الاجتماعية لدينا حيث يتمحور نهج الاستثمار المجتمعي في الشركة حول مساعدة المجتمعات ودعمها في معالجة أولوياتها التنموية مما يجعل تنمية المجتمع ركيزة أساسية في إستراتيجيتنا المؤسسية التي تساعد على زيادة القيمة لشركة أملاك للتمويل وجميع أصحاب المصلحة لدينا.

قمنا بدعم مجتمعنا بالعديد من المبادرات حيث كنا عضواً نشطاً على مر السنين. تمكنا من إطلاق العديد من المبادرات في عام ٢٠٢٠ على الرغم من التحديات التي واجهناها مع تداعيات جائحة كورونا؛ حيث تم بنجاح عقد يوم بيع المخبوزات لشركة أملاك للتمويل بالتعاون مع مركز النور لتدريب وتأهيل الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. تم صنع جميع المخبوزات

من قبل الطلاب الذين حصلوا على المأوى والعمل في المركز؛ كنا فخورين بالمساعدة من خلال مساهمات موظفينا بمبلغ ٢٠٠٠ درهم لأعمال مركز النور لإحداث تأثير إيجابي على أطفالنا المهمشين.

كما شاركنا في الحملة الرمضانية لصندوق الزكاة وجامعة أبو ظبي "شبابنا أمانة - زكاتنا حصانة" والتي تهدف لتقديم الدعم المالي لـ ٥٠٠ طالب مستحق، سواء كانوا مواطنين أو غير مواطنين، في برامج التعليم العالي الخاصة بهم.

المشاركة المجتمعية في أملاك للتمويل

- تم دعم كبار السن من المواطنين من خلال المشاركة الاجتماعية (كترتيب مآدب الغداء والترفيه وتقديم الهدايا)؛ وتمت المساهمة المالية لمراكز كبار السن أو تشجيع الموظفين على التطوع للتواصل مع المواطنين المسنين في المركز.
- دعم المتطلبات الطبية والتعليمية للأطفال أصحاب الهمم من خلال المساهمة بالسلع المدرجة بلائحة أمنياتهم في مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة والتي تدعم تعليمهم وتدريبهم وتطويرهم.
- دعم المتطلبات التعليمية للأطفال الأقل حظاً من خلال التطوع كهيئة تدريس لهذه المدارس، بالإضافة لتقديم التبرعات أو دعم تعليمهم.
- دعم المتطلبات الدينية للعمال المسلمين من فئة الخدمة المساعدة من خلال كفالة الحج أو العمرة.
- دعم وإشراك مساعدي مكتب أملاك للتمويل مثل توفير وجباتهم خلال شهر رمضان وإشراكهم في حملات المسؤولية الاجتماعية للشركات الداخلية.

لمحة عامة عن مبادراتنا السابقة

مركز النور للتدريب 2019

دعم دروس معنية بالصحة النفسية لـ 220 طالب وطالبة

مركز راشد 2019

كفالة ثلاثة كراسي متحركة حيث تم توفير الكراسي المتحركة المصممة خصيصاً للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.

جمعية الإمارات للطبيعة 2018

معالجة القضايا الأكثر إلحاحاً في دولة الإمارات العربية المتحدة حول تغير المناخ وتجارة الطاقة والحياة البرية.

سكن عمال أملاك 2017

التعاون مع مؤسسة SmartLife لتزويد جميع المقيمين في معسكر العمل والبالغ عددهم 250 شخصاً بالطعام والأطعم ومنتجات النظافة الشخصية .

مبادرة اقرأ معي 2017

دعم منظمة Action Care لمساعدة الأطفال الذين يعانون من انخفاض مستوى اللغة الإنجليزية على تحسين لغتهم الإنجليزية

مركز كبار السن 2016

زار 15 عضواً من أملاك مركزاً للمسنين وقدموا الهدايا والترفيه للمقيمين.

التبرع بالدم ومعسكر العمل 2015

توزيع مكيفات الهواء ومبردات المياه وعناصر أخرى على معسكرات العمل من خلال التعاون مع مؤسسة SmartLife.

2-5 التطوع

إدراك جميع موظفينا للأهمية التي يمكنهم تقديمها كأفراد وكشركة في المجتمع الذي نعيش ونعمل فيه يعتبر من الأساسي لنا حيث نواصل العمل دون عناء على تحسين وعي موظفينا ومستويات المشاركة من خلال التدريب والمؤتمرات والندوات. تتم مشاركة رسائل البريد الإلكتروني لشركائنا في المجتمع لتشجيع الموظفين الراغبين في المساهمة في المجتمع على التبرع للجمعيات الخيرية المحلية، ويتم ذلك من خلال التبرعات المالية أو الوقت أو المهارات أو الخبرات والموارد القيمة للمجتمع.

3-5 التوطين

لدينا دور مهم في توطين قطاع التمويل في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ نلتزم برؤية الإمارات ٢٠٢١ والتي تؤكد على "تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع". حيث إن معدلات التوطين لدينا أعلى من المعدلات الوطنية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

2020	2019	2018	
8	13	12	عدد المواطنين من إجمالي القوى العاملة بدوام كامل
3	3	3	إجمالي المواطنين في الإدارة العليا
75	60	37.5	نسبة المواطنين في الإدارة العليا
			التوطين (حسب الجنس)
4	7	6	عدد الوظائف المواطنات بدوام كامل
4	6	6	عدد الموظفين المواطنين بدوام كامل

4-5 علاقات الموردين

بدأنا بتقديم نموذج "سعادة الموردين" في عام ٢٠١٩ حيث أنه نموذج لملاحظات المورد يساعد على تحديد مستويات رضا شركائنا في العمل. نهدف لضمان استدامة سلسلة التوريد الخاصة بنا وتنفيذ عمليات الشراء بطريقة مسؤولة. نحقق ذلك من خلال ضمان عملية اختيار شفافة تماماً لجميع موردينا استناداً لتقييم شركائنا في العمل قبل أي معاملة ولمدونة قواعد سلوك الموردين وسجل الأداء للبائع. نتبع أيضاً سياسة حقوق الإنسان التي تغطي موردينا وبائعينا.

كما هو موضح في سياسة الاستثمار المجتمعي الخاصة بأمالك، "يتم تعريف ممارسات السوق على أنها معايير للسلوك والسياسات والإجراءات التي تحكم الطريقة التي تعمل بها الشركة على تحسين النتائج البيئية والاجتماعية من خلال توفير السلع، والخدمات، ومعاملتها للموردين، والعملاء. يجب أن تكون الشركة مسؤولة في نهجها اتجاه المشتريات، علاقات سلسلة التوريد الخاصة بها، التسويق والإعلان، وتجنب استغلال موقعها في السوق".

نقوم بدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية في عملية الشراء لدينا ومعايير الاختيار تحقيقاً لهذه الغاية. لدينا نظام تسجيل يعتمد على الأداء الاجتماعي والبيئي للبائعين في الشركة.

يتم اتباع المعايير التالية عند تقييم أي شريك مجتمعي محتمل:

- تأسس تحت رعاية قيادة دولة الإمارات العربية المتحدة
- مسجل لدى غرفة تجارة وصناعة دبي
- معترف به من قبل هيئة حكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة
- ذو ممارسات واعية وصديقة للبيئة ويتبع سياسة متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات
- يدعم الفئات التي تحتاج إلى مساعدة داخل دولة الإمارات (مثل الأيتام وأصحاب الهمم والأرامل وكبار السن)

نهدف إلى الحصول على مصادر محلية وإلى مشاركة الجهد الوطني لتنمية اقتصادنا بما يتماشى مع رؤية الإمارات ٢٠٢١ بصفتنا شركة فخورة بكونها إماراتية. زاد إجمالي الإنفاق على المشتريات في عام ٢٠٢٠ على ٢٥٩ من الموردين المحليين لدينا بنسبة ١٣٪.

الموردين المحليين	2018	2019	2020	الهدف
إجمالي عدد الموردين المحليين المشتركين	335	199	259	250
إجمالي الإنفاق على المشتريات للموردين المحليين (مليون درهم)	61.9	65.89	74.61	65.00
إجمالي الإنفاق على المشتريات (مليون درهم)	61.90	56.89	74.61	65.00
تعليق: من المتوقع أن ينخفض الإنفاق على المشتريات في عام ٢٠٢١ بعد قرار المنظمة بإجراء بعض العمليات داخلياً.				

6- حماية بيئتنا



Sustainable Environment
and Infrastructure



1-6 نظام إدارة البيئة

نعتبر مراعاة تأثيرنا البيئي نقطة أساسية في أملاك للتمويل. لذا، نحن ملتزمون بغرز المبادئ البيئية في جميع أوجه عملياتنا التجارية عبر تقليل بصمتنا البيئية أو إدارة مخلفاتنا. نستمر في تطبيق التدابير لتحسين أدائنا البيئي. نحن ملتزمون بالتعاون مع المنظمات المحلية المنخرطة بالحماية البيئية وحفظ الحياة البرية وبرامج الأبحاث والدراسات البيئية، وملتزمون أيضاً بالتعليمات والتنظيمات البيئية. نلتزم بالمساهمة والمساعدة في معالجة أهم المسائل الملحة التي تواجه دولة الإمارات العربية المتحدة والعالم حول التغير المناخي.

وضعنا العديد من المبادرات لتقليل استهلاك الطاقة وزيادة الوعي البيئي عبر الشركة. أطلقنا مبادرة "Go Green" في عام 2015 لتقليل استهلاك الورق بشدة والتقليل عبر ذلك من تكاليف الورق والطباعة. بعد هذه المبادرة، خصصنا أسبوعاً صديقاً للبيئة في عام 2020، في كل أسبوع منهما، تم منع استخدام الكؤوس البلاستيكية وقوارير الماء البلاستيكية داخل الشركة، مما ساعدنا في إدارة مخلفاتنا بشكل أكثر فعالية. تأتي هذه المبادرة بعد نجاح مبادرتنا الصديقة للبيئة في عام 2018 التي قمنا فيها بتوزيع قوارير مياه قابلة لإعادة الاستخدام لجميع موظفينا، في محاولة لتشجيعهم لتقليل استهلاك الورق والبلاستيك. تم شراء قوارير المياه من "The Green Ecostore"، وهو متجر محلي صديق للبيئة مسجل على موقع غرفة دبي الإلكتروني.

خلال اليوم العالمي للبيئة، شاركنا منشورات إلكترونية مع جميع موظفينا عن 10 أفكار بسيطة من غرفة دبي التي يمكن تطبيقها في المنزل أو المكتب لتحسين البصمة البيئية كأفراد وشركة.

احتفلنا بساعة الأرض هذه السنة رقمياً بسبب تقييدات جائحة كورونا وتضامناً منّا مع المجتمع الإماراتي، متعهدين بالدعم لإنفاذ كوكبنا. وقد شارك فريق المسؤولية الاجتماعية للشركات لدينا بورشات عمل عن البصمة الكربونية منسقة من قبل وزارة التغير المناخي والبيئة وجمعية الإمارات للطبيعة. تضمنت هذه الورشات مواضيعاً متعلقة بالاحترار العالمي والتغير المناخي والبصمة الكربونية ومصادر الانبعاثات ومتطلبات البيانات وطرق تقدير انبعاثات المصادر المختلفة.

التزاماتنا:

- تماشياً مع إستراتيجيتنا للمسؤولية الاجتماعية للشركات، سنقوم بالدخول في شراكة مع منظمة بيئية غير ربحية كل سنة لدعم المشاريع الخضراء.
- تتم مراقبة استهلاك البلاستيك والورق.
- اتباع ممارسات إدارة النفايات المنتجة الفعالة، كالترخيص من النفايات في الحاويات المخصصة للبلاستيك وإعادة التدوير وغيرها.
- يتم تقطيع جميع الوثائق السرية وإعادة تدويرها.
- ستتم إدارة مبادرات صديقة للبيئة مرتين سنوياً على الأقل لتقليل إنتاج النفايات الورقية والبلاستيكية، تماشياً مع إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات لأملاك للتمويل.
- تتم طباعة نصائح صديقة للبيئة في كشوفات العملاء لزيادة الوعي حول القضايا البيئية.

- زيادة التوعية عند الموظفين حول القضايا البيئية تماشياً مع إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات ولتشجيع ممارسات توفير الطاقة مثل إطفاء الحواسيب المحمولة في نهاية اليوم.
- نقوم بإدارة المشتريات بطريقة صديقة للبيئة للتشجيع على استخدام المنتجات المستدامة ودعم المؤسسات الإماراتية المحلية الصديقة للبيئة.
- ضمان الامتثال بالتنظيمات البيئية والمعايير البيئية العالمية حيثما أمكن.
- الحث على توفير الطاقة عبر إطفاء جميع الأضواء خلال عطل نهاية الأسبوع والعطل الرسمية.
- استكشاف إجراءات وممارسات جديدة صديقة للبيئة في مكان العمل.

2-6 استهلاك المياه والطاقة

عند التحدث عن إدارة استهلاك المياه والطاقة، من المهم ذكر أن أملاكنا للتمويل تقوم بدفع رسوم خدمة على أساس المساحة، ويتم شمل جميع الدفعات في فاتورة خدمات واحدة من موردينا. لذلك، لا يوجد لدينا تحليل لاستهلاك الطاقة أو الكهرباء أو الماء، ولكننا ننوي تتبع أدائنا السنوي بداية من السنة القادمة.

الهدف	2020	2019	2018	استهلاك الطاقة
1065	1735	1735	1735	إجمالي المساحة عبر جميع المرافق (المكاتب، التخزين، المنشآت، إلخ)
12000	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	إجمالي استهلاك البترول (بالتر)
96000	لا بيانات	لا بيانات	لا بيانات	إجمالي استهلاك الكهرباء (بالكيلوواط/ساعة)
60345	لا بيانات	لا بيانات	لا بيانات	استهلاك الطاقة من الكهرباء
453	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	كثافة الطاقة (جيغا جول لكل موظف)
الهدف	2020	2020	2020	استهلاك المياه
1998	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	إجمالي استهلاك المياه (بالمتر المكعب)
9819	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	شدة استهلاك المياه (بالمتر المكعب لكل موظف)

3-6 إدارة المخلفات

نقوم بالتتبع وبالتقرير عن استهلاكنا للورق من أجل تحقيق الحد الأقصى من الجهود لتوجيه الشركة لنهج أكثر استدامة. في أول عام 2021، قمنا بتفعيل خدمة "DocuSign" من أجل تيسير نقل الوثائق وتقليل استخدام الورق. تشمل مبادراتنا لإدارة المخلفات أيضاً تمزيق الورق وإعادة تدويره. قل استهلاكنا الإجمالي للورق في عام 2020 بنسبة 43%، وأثر فيروس كوفيد-19 على هذا الانخفاض. نتوقع زيادة استهلاك الورق للسنة القادمة بشكل طفيف، ولكن سيكون أقل بكثير من 2019، حيث سنستمر بتطوير تكنولوجيا المعلومات وتفعيل العمليات الرقمية بشكل أكبر.

الهدف	2020	2019	2018	إدارة المخلفات
1875	1637	2862	3637	إجمالي استهلاك الورق (بالكيلوجرام)
856	803	1360	1563	إجمالي الورق المعاد تدويره (بالطن)
لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	إجمالي المخلفات المنتجة (بالطن)
22.0	95.0	37.0	2.0	إجمالي المنتجات الإلكترونية المعاد تدويرها (بالطن)
27	32	39	43	عدد عبوات الطابعات
1.0	0.0	2.0	0.0	الحواسيب الشخصية (بالطن)

7- تحقيق الحوكمة الرشيدة



Safe Public and Fair
Judiciary



1-7 الامتثال والأخلاقيات

نؤمن بأن الإدارة المتמاسكة هي أساس نجاحنا وأيضاً هي مفتاح الازدهار لأعمالنا. يساعدنا هذا المعتقد في ترسيخ مبادئ النزاهة والمسؤولية في ثقافة الشركة، وتعزيز الموظفين مما يؤدي إلى التصرفات التي تحمل طابع المسؤولية تجاه جميع أصحاب المصلحة. تعتبر الإدارة الفعالة للشركة أساسية لخلق القيمة الجيدة على المدى البعيد ونموذج الإدارة خاصتنا يتيح الفرصة لترسيخ وتثبيت أهم أساسيات ومساائل الاستدامة في إستراتيجيتنا لتحقيق أهدافنا. وبالفعل، المسائل التي تتعلق بالبيئة والمجتمع والإدارة تعتبر جزء لا يتجزأ من نموذج العمل الخاص بأمالك للتمويل، والذي هو جزء أساسي من كل وظائف العمل لدينا.

نحن دائماً نشجع على الإدارة الفعالة والمتماسكة، ونعتبرها من أسى مبادئ الأداء وهدف مشترك أيضاً لجميع أفراد عائلة أملاك للتمويل. بناءً على ذلك، نحن نتقيد بقوانين هيئة الأوراق المالية والسلع في الإمارات، وقوانين سوق دبي المالي، وأيضاً قوانين مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. نحن نحرص على زيادة الوعي عن أهمية التقيد بتشريعات المنافسة. البيئة الإيجابية والتأثيرات الإدارية والاجتماعية هي المبادئ التي تحكم عملنا، وبهذا نعمل على تقوية الشركة وزيادة مرونتها.

قيادة مجلس الإدارة والعمليات الإدارية

يتميز أعضاء مجلس الإدارة في أملاك للتمويل بالخبرة الواسعة، والمؤهلات، والمهارات اللازمة لقيادة إستراتيجية الشركة والإشراف على عملياتها. يعتبر تعزيز مبادئ النزاهة والشفافية والتقيد بمبادئنا الأخلاقية عبر الشركة ككل مبدأ أساسياً لكل العمليات الإدارية. بسبب قدومهم من خلفيات مختلفة كمجال المصرفية الخاصة، تمويل الشركات، التدقيق، الطيران، النمو الاقتصادي وغيرها، يتسلح أعضاء المجلس الإداري بالخبرة اللازمة لمواجهة شتى التحديات التي قد تواجه الشركة. تنص عملية الترشيح التي نعتمدها على أن نقيم بناءً على الخبرة والمهارات والتنوع الثقافي، كما هو موصى عليه في سياسة التنوع الثقافي في المجلس.

تتشكل لجان مجلس إدارة أملاك للتمويل مما يلي:

- لجنة التدقيق
- لجنة المخاطر
- لجنة الترشيحات والمكافآت

تتشكل لجان الإدارة التنفيذية لأمالك للتمويل مما يلي:

- لجنة الإدارة
- لجنة الأصول والخصوم
- لجنة الائتمان

جميع أعضاء مجلس الإدارة لدينا غير تنفيذيين ويعتبر التمثيل الأنثوي في المجلس من أهم مناطق التركيز والتطور. نعتبر المشاركة النسائية ضرورية بالرغم من عدم وجود تمثيل أنثوي من أعضاء المجلس في العام 2020، حيث إنه لم يتم تقديم أي ترشيح نسائي، ولكننا مستمرين في جهودنا لتطوير الموازنة ما بين الجنسين في إدارتنا وقيادتنا والمناصب في مجلس الإدارة. وذلك يتم استناداً إلى قرار رقم ثمانية للعام 2021 الصادر عن رئيس مجلس إدارة هيئة الأوراق المالية والسلع.

الهدف	2020	2019	2018	مجلس الإدارة
%14	0	0	0	نسبة مقاعد المجلس المشغلة من قبل النساء
%51	%15	%70	%70	نسبة مقاعد المجلس المشغلة من قبل المدراء المستقلين
0	0	1	1	أعضاء مجلس الإدارة التنفيذيين
7	6	6	6	أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين
1	0	0	0	أعضاء مجلس الإدارة من الإناث
6	6	7	7	أعضاء مجلس الإدارة من الذكور
4	1	5	5	أعضاء مجلس الإدارة المستقلين
3	1	2	2	أعضاء مجلس الإدارة غير المستقلين

تعليق: مجلس الإدارة الذي تم انتخابه مؤخراً في سنة 2021 يحتوي على عضو نسائي ويبلغ إجمالي عدد الأعضاء المستقلين ستة أعضاء.

الامتثال

نحن نشجع على ترسيخ ثقافة النزاهة، ونؤسس القيم، الضوابط، السياسات والإجراءات الملائمة لحماية الشركة وموظفيها وعملائها. نقوم بتطبيق سياسة لمكافحة الاحتيال ومكافحة غسل الأموال. يقوم قسم الامتثال بالإشراف على التدريب الدوري في مكافحة غسل الأموال للموظفين لتحقيق ثقافة تحتوي على النزاهة والشفافية. يستخدم قسم الامتثال التابع لنا نظام "GOAML"، وهو نظام مكافحة غسل أموال مدعوم من قبل مكتب الأمم المتحدة لمكافحة الجرائم والمخدرات لتسجيل وتقرير أي نشاط مشبوه به للمصرف المركزي.

الهدف	2020	2019	2018	الامتثال
0	0	0	0	مجموع حالات عدم الامتثال مع القوانين والتشريعات
0	0	0	0	مجموع عدد العقوبات غير النقدية
0	0	0	0	نسبة الغرامات القانونية والتشريبية والاتفاقيات الناتجة عن تصرفات كاشفة للفساد

القواعد السلوكية

تحت قواعدها السلوكية على الثبات على قيم النزاهة والشفافية وتؤكد أيضاً على أن جميع موظفين أملك للتمويل تتم معاملتهم بالاحترام، والعدل، والمساواة بغض النظر عن الدين، والعرق، والإعاقة أو أي معايير أخرى. لا تسمح قواعدها السلوكية بالتمييز، أو التنمر، أو المضايقة بأي شكل من الأشكال وتزود المدراء والموظفين بإطار عمل يحتذى به لترسيخ قواعد أخلاقية تعتبر جزءاً أساسياً من العمل. نتوقع من جميع الموظفين الملتزمين بهذه القواعد بالتظاهر بأسمى مبادئ النزاهة في علاقاتهم مع أصحاب المصلحة. تغطي القواعد ما يلي:

- التنمر والإزعاج
- التمييز
- خرق قواعد الامتثال والجرائم المالية
- خرق قواعد أمن المعلومات
- خرق قواعد التشريعات
- احتيال الموظفين
- أي مخالفات أخرى تمس بالقوانين والإجراءات. على سبيل المثال، مخالفات القواعد السلوكية، والغيابات، وسوء إدارة الوقت وعدم إنهاء التدريب الإجباري.

نعتبر الإجراءات الانضباطية خطوة رئيسية في تفادي المخالفات بأي شكل من الأشكال. هذه الإجراءات تعتمد على طبيعة المخالفة، ومدى تكررها، وخطورتها ووجدت هذه الإجراءات للحفاظ على قواعد العمل الأمنية، والأخلاقية واستدامتها. هذه الإجراءات هي ما يلي:

- التنبيه اللفظي
- إنذار أول مكتوب
- إنذار نهائي مكتوب
- وقف العمل فقط في الحالات التي تشكل خطورة على الشركة
- الفصل النهائي
- الفصل بسبب سوء السلوك الفاضح أو الجسيم

2-7 الممارسات ضد الفساد

الحماية ضد أي عملية فساد محتملة هي أولوية عليا في أملاك للتمويل. وفقاً مع التشريعات الدولية، نحن نضع تركيزنا بقوة على مكافحة الفساد، والسلوكيات المانعة للمنافسة، وغسيل الأموال والرشوة.

إدارة المخاطر

يعمل قسم إدارة مخاطر المشاريع بإجراء متين في تسجيل الحوادث والتحقيق فيها. وفقاً لمتطلبات هيئة الأوراق المالية والسلع، نتبع سياسة الإبلاغ عن المخالفات لحث الموظفين وجميع أصحاب المصلحة على رفع وتسجيل أي حادثة سوء تصرف ولحمايتهم من أي مخالفة. ندعو الموظفين للإبلاغ عن أي حالة دون الخوف من عواقب أي سلوك غير أخلاقي، أو أي نشاط قد يخرق القواعد السلوكية. تحدد السياسة المنوطة أعلاه مسؤول متابعة المخالفات التي يتم الإبلاغ عنها ومسؤول ثانوي، الذين هم بدورهم يشرفون على المخالفات التي تم الإبلاغ عنها من خلال القنوات المختلفة المعرفة في السياسة ومن ثم مشاركات المعلومات الضرورية مع أصحاب المصلحة المتعلقين بها. كما يتم اتخاذ جميع الإجراءات الضرورية ضد أي حالات مسجلة. جميع الشكاوى تحل بسرية تامة، ومن دون الكشف عن هوية الذي أبلغ عن المخالفة تحسباً لأي عواقب قد تحصل.

التدقيق الداخلي

يعد قسم التدقيق الداخلي قسماً مستقلاً تابع مباشرة للجنة التدقيق في مجلس الإدارة. يتبنى القسم خطة تدقيق مبنية على إدارة المخاطر ويؤكد على فعالية وكفاءة الإجراءات الاحترازية الداخلية. بالرغم من التحديات والصعوبات التي وضعها الوباء، تمكن القسم من القيام بعمليات التدقيق الرئيسية بنجاح. يلتزم قسم التدقيق الداخلي بنظام مراجعة خارجي ومستقل يتبع لطرف ثالث وبفترات منظمة.

3-7 أمن البيانات وخصوصيتها

للحد والتخفيف من المخاطر والآثار المجتمعية السلبية على شركتنا، نعتبر مجتمعاتنا وجميع أصحاب المصلحة أولوية مهمة. يتولى قسم أمن البيانات مهمة القيام بالتدريب الدوري للموظفين في مجال أمن المعلومات. نقوم بالتقييم السنوي لفعالية نظم إدارة الأمن والخصوصية. نقوم أيضاً بتقييم درجة العرضة للخطر واختبارات اختراق لأنظمتنا المعلوماتية وبنيتها التحتية لتحديد نقاط الضعف والحد من المخاطر المتعلقة بها. قمنا بتبني نظام ISO20000:2018 لنظم إدارة الخدمات المعلوماتية وأيضاً اتبعنا نظام إس 27001 لسلامة المعلومات. نحن سعيديون بتقرير سنة 2020 الذي لم تسجل فيه أي حالات خرق للبيانات.

الهدف	2020	2019	2018	المعاملات الاحتيالية
0	0	0	0	كمية المعاملات الاحتيالية (مجموع المعاملات المرجعة لأصحاب الحسابات المتعلقة بالعملية وذلك بسبب الاحتيال) (درهم إماراتي)
0	0	0	0	نسبة الحركة الناتجة عن عمليات الاحتيال التي تتم بدون وجود بطاقة الائتمان (%)
0	0	0	0	نسبة الحركة الناتجة عن عمليات الاحتيال التي تتم بوجود بطاقة الائتمان وغيرها من الحالات (%)