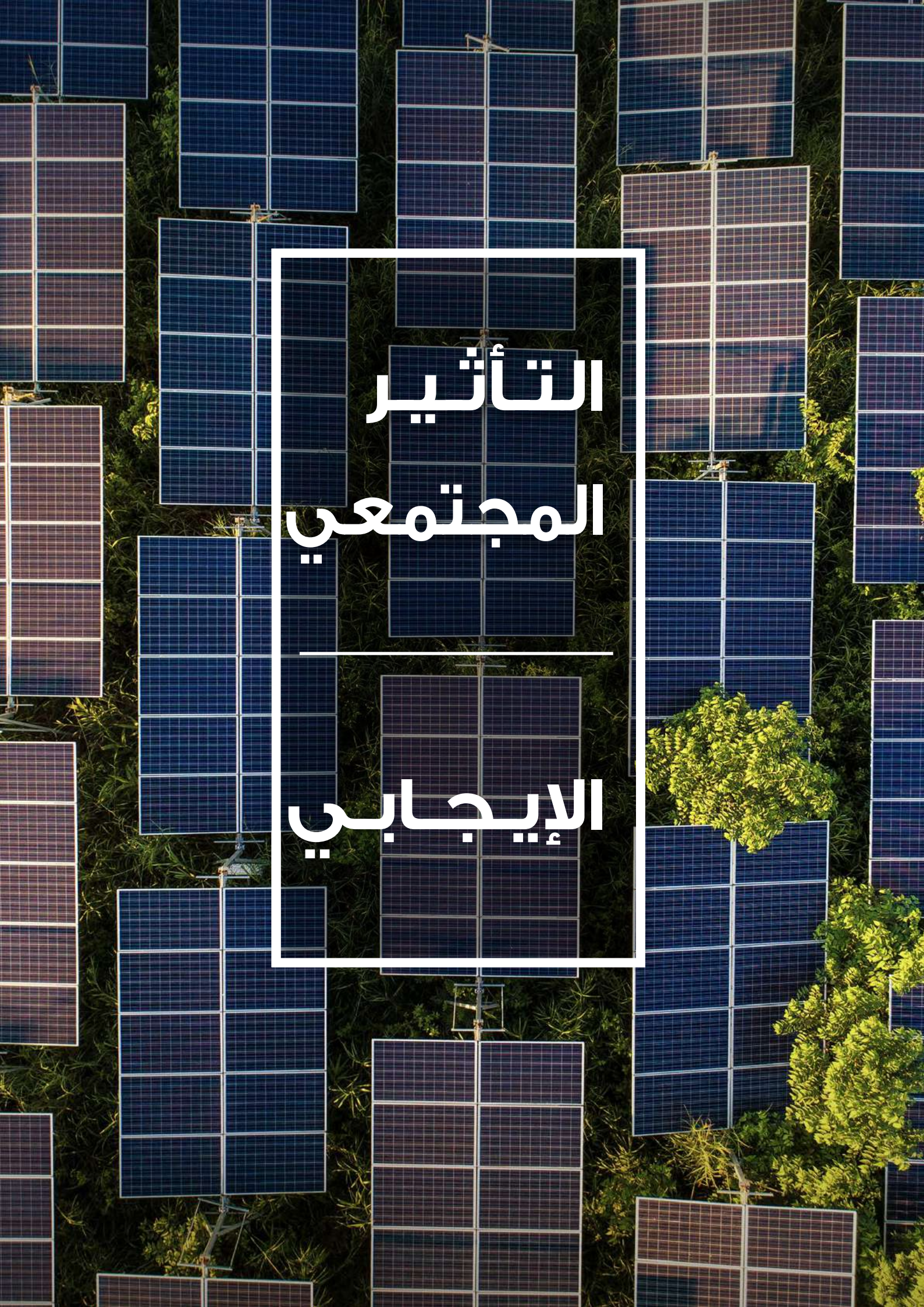


# الاستدامة

تقرير  
2022



التأثير  
المجتمعي

الاجابي

# جدول المحتويات

7	<b>1. نبذة عن مصرف قطر الإسلامي</b>
8	1.1 قصتنا
12	1.2 منتجاتنا المالية
13	1.3 أدائنا المالي
14	1.4 العضوية المؤسسية
15	1.5 الجوائز والشهادات
<b>16</b>	<b>2. الاستدامة في مصرف قطر الإسلامي</b>
17	2.1 التمويل الإسلامي والاستدامة: مساران متوازيان
18	2.2 إطار سياسة الاستدامة للمصرف
20	2.3 توليد القيمة
21	2.4 إشراك أصحاب المصلحة
22	2.5 تقييم الأهمية النسبية
24	2.6 مساهمتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة
<b>28</b>	<b>3. إطار متين لحوكمة الشركات</b>
29	3.1 إطار حوكمة الشركات الخاص بنا
30	3.2 هيكلنا التنظيمي
32	3.3 هيكل العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في المصرف
33	3.4 الامتثال والتدقيق والإبلاغ
35	3.5 تعزيز النظم الداخلية
36	3.6 إدارة المخاطر في المصرف
38	3.7 مسؤولية فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتصلة بالمناخ
<b>40</b>	<b>4. عمليات وخدمات مصرفية مسؤولة</b>
41	4.1 الرقمنة والابتكار
42	4.2 المبادرات والاستراتيجية الرقمية
43	4.3 علاقات مسؤولة مع العملاء
45	4.4 خصوصية البيانات والأمن السيبراني
47	4.5 الاتصالات المسؤولة
48	4.6 المشتريات وسلسلة التوريد المسؤولة
<b>49</b>	<b>5. الخدمات المصرفية المستدامة</b>
51	5.1 أنشطة الاستثمار والتمويل المستدامة
52	5.2 الخدمات المصرفية الرقمية
55	5.3 دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في النمو والتطور
56	5.4 الشمول والوصول الماليان
<b>58</b>	<b>6. أثرنا البيئي</b>
59	6.1 الأثر البيئي المباشر
60	6.2 الطاقة وأنبعاثات غازات الدفيئة
61	6.3 إدارة المياه
62	6.4 إدارة النفايات
63	6.5 حماية التنوع البيولوجي
<b>64</b>	<b>7. إحداث تأثير اجتماعي إيجابي</b>
66	7.1 تمكين موظفينا
69	7.1.1 تطوير الموظفين ورفاهيتهم
69	7.1.2 تطوع الموظفين
70	7.1.3 التنوع وتكافؤ الفرص
70	7.1.4 آلية التظلم
71	7.1.5 التدريب والتطوير الوظيفي
75	7.1.6 المزايا المخصصة للموظفين
76	7.1.7 الصحة والسلامة
77	7.1.8 تقطير الوظائف
78	7.2 تمكين المجتمع
78	7.2.1 استثمارات مجتمعية
79	7.2.2 الإجراءات المتخذة في إطار مسؤوليتنا الاجتماعية
<b>82</b>	<b>8. نبذة عن التقرير</b>
84	8.1 سياق محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير
89	8.2 لوحة تحكم الحوكمة البيئية والاجتماعية وبورصة قطر



## أبرز الإنجازات في ما يتعلق بالاستدامة والعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

العمليات المصرفية المسؤولة	التمويل المستدام	الأثر البيئي	تمكين موظفينا	التأثيرات المجتمعية الإيجابية	الحكومة والأخلاقيات وإدارة المخاطر
23 فرع	11,676 تمويل مخصص للشباب (حتى 25 سنة)	استثمارات في مشاريع موفرة لاستهلاك الطاقة	765 موظفاً بدوام كامل	21 فرعاً يسهل على مُستخدمي الكراسي المتحركة الوصول إليها	تطوير إطار سياسة خاص بالاستدامة
178 جهاز صراف آلي	إصدار 115,422 بطاقة جديدة	15,300 كيلوغرام من الورق المعاد تدويره	ارتفع متوسط ساعات التدريب لكل موظف من 35.18 في العام 2021 إلى 37.68 في العام 2022	~115 جهاز صراف آلي يسهل على مُستخدمي الكراسي المتحركة الوصول إليها	لجنة إدارة الاستدامة ترفع تقاريرها إلى مجلس الإدارة
24,833 ساعة تدريب للتوعية بأمن المعلومات	89% من إجمالي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المتعاملة معنا نشطة رقمياً	بوابة «وقود» إلكترونية لخفض استهلاك الوقود	30.5% من القوى العاملة لدينا من المواطنين القطريين	21,264 مؤسسة صغيرة ومتوسطة متعاملة معنا	1,635 ساعة تدريب حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
38,720 ساعة تدريب على حماية المستهلك	24,753 تمويل ممنوح للمرأة	شارك الموظفون في «اليوم الدولي لتنظيف السواحل»	26% نسبة الموظفات	QAR 1,047,097 ريال قطري قيمة محفظة التمويل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	تدريب مخصص من لجنة الاستدامة والعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
77% من العملاء نشطون رقمياً (مسجلون في تطبيق جوال المصرف)	تمويل السيارات الخضراء	مشاركة في زراعة 1,000 شجرة	38 جنسية	471 طالباً شاركوا في «مسابقة تلاوة القرآن الكريم»	32 عملية تدقيق داخلي
التعامل مع 1,236 موزداً محلياً					

## كلمة رئيس مجلس الإدارة

يسعدني أن أقدم تقرير الاستدامة السنوي الثالث لمصرف قطر الإسلامي للسنة المالية 2022، وهو يقدم موجزاً عن استراتيجيتنا والتزاماتنا والخطوات التي اتخذناها نحو تحقيق مستقبل مستدام وشامل للجميع.

في العام 2022، حافظنا على مكاننا الرائدة في القطاع المصرفي القطري، إذ تصدّرتنا المرتبة الأولى كأكبر مصرف إسلامي وأكبر مصرف خاص في الدولة، وحققنا صافي أرباح قدره 4,005 مليون ريال قطري ودخلًا إجماليًا بقيمة 9 مليارات ريال قطري، وهما رقمان من أعلى المستويات المسجلة على الإطلاق.

وعلى الرغم من انعدام اليقين والتحديات الناشئة على المستوى العالمي، تشكل العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات يوماً بعد يوم جزءاً لا يتجزأ من مهمتنا. ففي العام 2022، سعينا جاهدين لإصرار تقدم في رؤيتنا التحويلية، وعملنا على الاستثمار في التقنيات والابتكارات الجديدة، ولا سيما في الخدمات المصرفية الرقمية. فتساهم مساعيها على صعيد التحول الرقمي في تعزيز كفاءتنا التشغيلية وتخفيض أثرنا البيئي، كما كان لها دور فعال في دفع نمو أصول الخدمات المصرفية للأفراد وتحسين تجربة العملاء بشكل كبير. وبالتوازي مع ذلك، تؤدّي الممارسات المستدامة التي تتماشى وقيمنا الإسلامية الأساسية إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة والاستقرار المالي والنمو.

وعلى الصعيد البيئي، ما زلنا نصب اهتمامنا على خفض بصمتنا الكربونية ودعم مسار قطر نحو مستقبل أكثر استدامة وأكثر مراعاة للبيئة من خلال تطوير منتجات وخدمات تتوافق مع الشريعة الإسلامية وتكون صديقة للبيئة، ما يمهد الطريق نحو بناء اقتصاد مستدام ويتميز بانبعاثات كربونية منخفضة.

كذلك، فإننا ملتزمون بتنمية موظفينا وعمالئنا والمجتمع وتعزيز رفاهيتهم، من خلال تطوير مبادرات تعزز بيئة عمل متنوعة وشاملة. ونحن نعمل على دعم عملائنا، ولا سيما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء، من خلال حلول مالية مخصصة لكل فئة، كما نحدث تأثيراً إيجابياً على المجتمعات المحلية من خلال التركيز على تعزيز الشمول المالي والمبادرات التي تعمل على تحسين جودة الحياة بشكل عام.

أما في ما يتعلق بالحوكمة، فنواصل العمل على تعزيز هياكل وسياسات حوكمة الشركات بما يتماشى وأفضل الممارسات الدولية، مع الالتزام بدمج العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في استراتيجيتنا أعمالنا وقراراتنا الاستثمارية.

واليوم، إذ نستعيد أبرز المحطات التي اجتزناها حتى الآن، ندرك أننا قطعنا شوطاً كبيراً في كل تلك المجالات. ونتطلع إلى المستقبل بتفاؤل وقدرة كبيرة على التكيف، مدركين أن التزامنا بالاستدامة والعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ومبادئنا الإسلامية المتميزة هو مصدر إلهام لنا جميعاً، ما يقود المصرف نحو مستقبل مشرق وأكثر استدامة وشمولية.

وأخيراً، أود أن أشكركم على ثقتكم ودعمكم المستمر.



الشيخ جاسم بن حمد بن جاسم بن جابر آل ثاني  
رئيس مجلس الإدارة  
مصرف قطر الإسلامي

حافظ المصرف على مكانته الرائدة في القطاع المصرفي المحلي وهو أكبر مصرف خاص وأكبر مصرف إسلامي في قطر مع التزام تام بالاستدامة. كوننا أول مصرف قطري يتبنى مبادئ خط الاستواء يُشكل إنجازاً رئيسياً وهو خير دليل على تفانينا في تعزيز نهجنا الذي يتمحور على العملاء، إلى جانب التركيز على رؤيتنا الاستراتيجية نحو النمو المستدام.

# كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

يسعدني أن أقدم تقرير الاستدامة الثالث لمصرف قطر الإسلامي للعام 2022، وهو تقرير يعرض الخطوات الهامة التي أحرزناها في رحلتنا نحو الاستدامة. ونحن فخورون بما حققناه حتى الآن، ومدركون للتحديات التي تنتظرنا.

تمكنا هذا العام من تعزيز مكانتنا كأكبر مصرف إسلامي وأكبر مصرف خاص في قطر، وحافظنا على مرتبتنا كالثالث أكبر مؤسسة في بورصة قطر وثاني أكبر مؤسسة في القطاع المالي بقيمة سوقية بلغت 43.9 مليار ريال قطري في نهاية العام 2022. فاستراتيجيتنا العامة تضع الاستدامة في صلب أعمالنا، ما يسهل تحقيق التوازن بين الربحية وغيابنا، بما يتماشى تماماً مع قيمنا وتقاليدنا الإسلامية. في خلال هذا العام، تقدّمنا بثبات نحو دمج شامل للعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات أفقياً في مختلف أقسام المصرف وفي استراتيجيتنا المقبلة، آخذين في الاعتبار أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية قطر الوطنية وكذلك أفضل الممارسات الدولية بهدف ترسيخ مكانتنا المالية بشكل أكبر.

ويعزّز نموذج حوكمة الشركات الخاص بنا، القائم على مبادئ الشفافية والمساءلة والمسؤولية والعدالة والمساواة، الجهود التي نبذلها نحو الاستدامة. خلال العام 2022، عملنا على تطوير إطار سياسة الاستدامة وإنشاء لجنة إدارة الاستدامة، التي ترفع تقاريرها إلى مجلس الإدارة، وفي إطار الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر، نحافظ على التزامنا بهذه القيمة التي تساعدنا في سعينا لتحسين المستثمر وتحقيق أعلى مستويات الأداء.

تسمح لنا عمليّاتنا المصرفية المسؤولة التي تتمحور حول العملاء باستخدام التكنولوجيا المتقدمة بهدف تحديث منتجاتنا وخدماتنا المبتكرة وتوفير المزيد منها، بالإضافة إلى حماية خصوصية العملاء وأمن البيانات. فيفضل عملائنا النشطين رقمياً المسجّلين على تطبيق جوال المصرف بنسبة 77%، ومن خلال إصدار 115,422 بطاقة جديدة وكون 89% من إجمالي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المتعاملة معنا نشطة رقمياً، نتطلع إلى مستقبل رقمي مليء بالابتكارات. كما نواصل دعم المشاريع والمنظمات التي تكزس نفسها لتقديم منافع مستدامة في مجال البيئة والمجتمع والاقتصاد من خلال محفظة التمويل المستدام الخاصة بنا، إذ نخصّص ما يقارب 3.28 مليارات ريال قطري لمحفظة الأصول الخضراء و 1.4 مليار ريال قطري لمحفظة الأصول الاجتماعية. وهذا العام، دمجتنا مخاطر العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في كل مرحلة من مراحل عملية إدارة المخاطر. وبهدف اعتماد مبادئ خط الاستواء Equator Principles، أطلقنا مجموعة أدوات لتقييم العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بهدف دعم فرق عملنا في تقييم مخاطر العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والفرص عبر باقّة من الخدمات والمنتجات. في موازاة ذلك، نحرص على دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والطلاب والشباب المتعاملين معنا من خلال تقديم خدمات ومنتجات مخصصة لكل فئة. وفي العام 2022، قدّمنا 11,676 تمويلاً للشباب (حتى 25 عاماً) و 24,753 تمويلاً للنساء. كما بلغت قيمة استثماراتنا في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة 1,047,097 مليون ريال قطري.

ولم نتوان أبداً عن تنمية موظفينا وتعزيز رفاهيتهم من خلال توفير بيئة عمل شاملة وعادلة تعزّز الحوافز والمشاركة والتعلم. كما نسعى جاهدين لتوفير فرص عمل خاصة للشباب القطري، مع الإشارة إلى أن 30.5% من القوى العاملة لدينا حالياً هم مواطنون قطريون. وخلال هذا العام أيضاً، خصّصنا ما معدّله 39,508 ساعة تدريب وعملنا على دمج



باسل جمال  
الرئيس التنفيذي للمجموعة  
مصرف قطر الإسلامي

التدريب على العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ضمن مناهج التدريب التي نعتمدها.

أخيراً، نحن ملتزمون بإحداث تأثير إيجابي على المجتمع من خلال الاستثمارات المتنوعة والرعاية والمبادرات التطوعية والأنشطة التي تعزز الصحة والتعليم والثقافة والرياضة. فدعمنا هذا العام بطولة كأس العالم في قطر، التي كانت مصدر إلهام لكل من موظفينا داخل المصرف وكذلك لوطننا والمجتمعات التي نخدمها يومياً.

بالنيابة عن أسرة المصرف، أودّ أن أشكركم جميعاً على جهودكم خلال هذه الرحلة الاستثنائية، معاً، نحرز التقدم نحو مستقبل أكثر استدامة وإشراقاً وازدهاراً وإنصافاً للجميع.

●● ما كنّا لننجح في رحلتنا نحو الاستدامة لولا الجهود المتواصلة التي يبذلها فريق العمل المختص في المصرف، الذي يعمل بكل تفانٍ على تحقيق رؤيتنا في أن نصبح «المصرف الأكثر تركيزاً على العملاء والأكثر كفاءة في قطر»، بينما نعمل على تقديم نتائج وقيم مستدامة لجميع أصحاب المصلحة ●●

نبذة  
عن  
مصرف  
قطر  
الإسلامي

# 1.1 قصتنا

الإسلامية المحلية. وحاز المصرف على تصنيف ائتماني A+ من شركة «كابيتال إنتلجاس»، وA1 من «موديز» وA- من «فيتش». ويعدّ مصرف قطر الإسلامي ثاني أكبر مصرف في قطر، وتتجاوز حصته السوقية 11% من الأصول والتمويل والودائع.

تأسس مصرف قطر الإسلامي في العام 1982 كأول مؤسسة مالية إسلامية في قطر وهو أكبر مصرف خاص في الدولة، إذ يملك 23 فرعاً ويوفّر أكثر من 170 صرافاً آلياً. كما يستحوذ المصرف حالياً على ما يقارب 40% من إجمالي أصول المصارف



## مصرف متمحور حول العملاء

من العملاء وهي: مراكز الخدمات المصرفية الخاصة، ومراكز خدمات التميز، بالإضافة إلى المراكز المصرفية الخاصة بالسيّدات. ونسعى إلى رقمنة جميع عملياتنا.

يعمل المصرف من خلال شبكة فروع حديثة منتشرة في جميع أنحاء قطر. وتضم فروع المصرف الأساسية مراكز مميزة تضم مديري علاقات متمرسين وتقدّم الخدمات لشرائح محددة

## مجموعة مستنقّرة متوافقة مع الشريعة الإسلامية

الخدمات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في قطر، ومنها «كيو إنفست»، وهي مؤسسة مصرفية استثمارية تابعة للمصرف، والشركات الزميلة: شركة الضمان للتأمين الإسلامي «بيمه» (المختصة في تقديم برامج التكافل) وشركة الجزيرة للتمويل (شركة تمويل استهلاكي).

يُعتبر المصرف مجموعة مستنقّرة، وتغطي خدماته جميع شرائح الأسواق المالية، بما في ذلك الأفراد والمؤسسات الحكومية والشركات الكبيرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما يوفّر حلولاً مصرفية مبتكرة ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية. وتملك مجموعة المصرف حصصاً في عدد من شركات



## حضور دولي - هوية محلية

بالإضافة إلى فرعنا في السودان. ويتبنى المصرف استراتيجيّة نموّ تعتمد على علاقات متينة مع عملائه وعلى التواصل بفعالية مع المجتمعات المحليّة. وتتماشى ممارسات المصرف تماماً مع رؤية قطر الوطنيّة 2030، ومع التزام الحكومة بالاستثمار في البنية التحتيّة للدولة، وتنويع الاقتصاد، وتطوير قطاع خاص قوي ومستدام.

للمجموعة حضور في الأسواق الرئيسيّة، ما يمكّنها من تلبية احتياجات عملائها في الخارج عبر تقديم برامج وخدمات متوافقة مع الشريعة الإسلاميّة. ويمتلك المصرف QIB-UK، وهي مؤسسة ماليّة أنشئت في العام 2008 لتلبية جميع الاحتياجات الماليّة للأفراد والشركات القطريّة في المملكة المتّحدة، كما يمتلك المصرف حضوراً في لبنان من خلال بيت التمويل العربي.



أسفهم المصرف مدرجة في بورصة قطر للأوراق الماليّة



المقرّ الرئيسي في الدوحة



أكبر مصرف في القطاع الخاص في قطر



تأسس في العام 1982



أول مؤسسة ماليّة إسلاميّة في قطر



الحصّة السوقية تبلغ 11% من الأصول والتمويل والودائع



باقة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفيّة والماليّة



500,000 عميل من الأفراد والشركات والمؤسسات في جميع أنحاء قطر



يتألّف رصيد المساهمين في المصرف من شخصيات وعائلات ومؤسسات قطريّة بارزة



شبكة مؤلّفة من 23 فرعاً ومكتباً و178 جهاز صراف آلي/إيداع نقدي (31 ديسمبر 2022)



نمو أرباح المصرف بنسبة 12.7% لتبلغ 4,005 مليون ريال قطري في العام 2022



شركة قطر القابضة ذ.م.م. ("QIA") هي أكبر مساهم منفرد في مصرف قطر الإسلامي



مؤسسة مصرفيّة وماليّة حاصلة على تصنيف A- تصنيف A1 من وكالة موديز للتصنيف الائتماني تصنيف A+ من وكالة كابيتال إنتيلاجانس للتصنيف الائتماني تصنيف A- من شركة فيتش للتصنيف الائتماني



يملك 40% من إجمالي أصول المصارف المحليّة التي تتوافق محافظتها مع الشريعة الإسلاميّة



## رسالتنا

توفير حلول مالية مبتكرة تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية وتقديم خدمات عالية الجودة لعملائنا. تعظيم العائدات للمساهمين والشركاء. إنشاء بيئة عمل داخلية تتميز بالمهنيين المؤهلين والتكنولوجيا المتطورة.

## رؤيتنا

مصرف إسلامي عالمي رائد ومبتكر، يتمسك بأحكام الشريعة الإسلامية والمثل والقيم الأخلاقية. الالتزام بالمعايير الدولية للعمل المصرفي. المشاركة في تنمية الاقتصاد الوطني والعالمي والمساهمة في النهوض بالمجتمع.

## قيمنا

- النزاهة
- الشفافية
- العدل
- روح التعاون والعمل الجماعي
- الولاء والالتزام
- التميز

# الإنجازات الرئيسية في رحلتنا

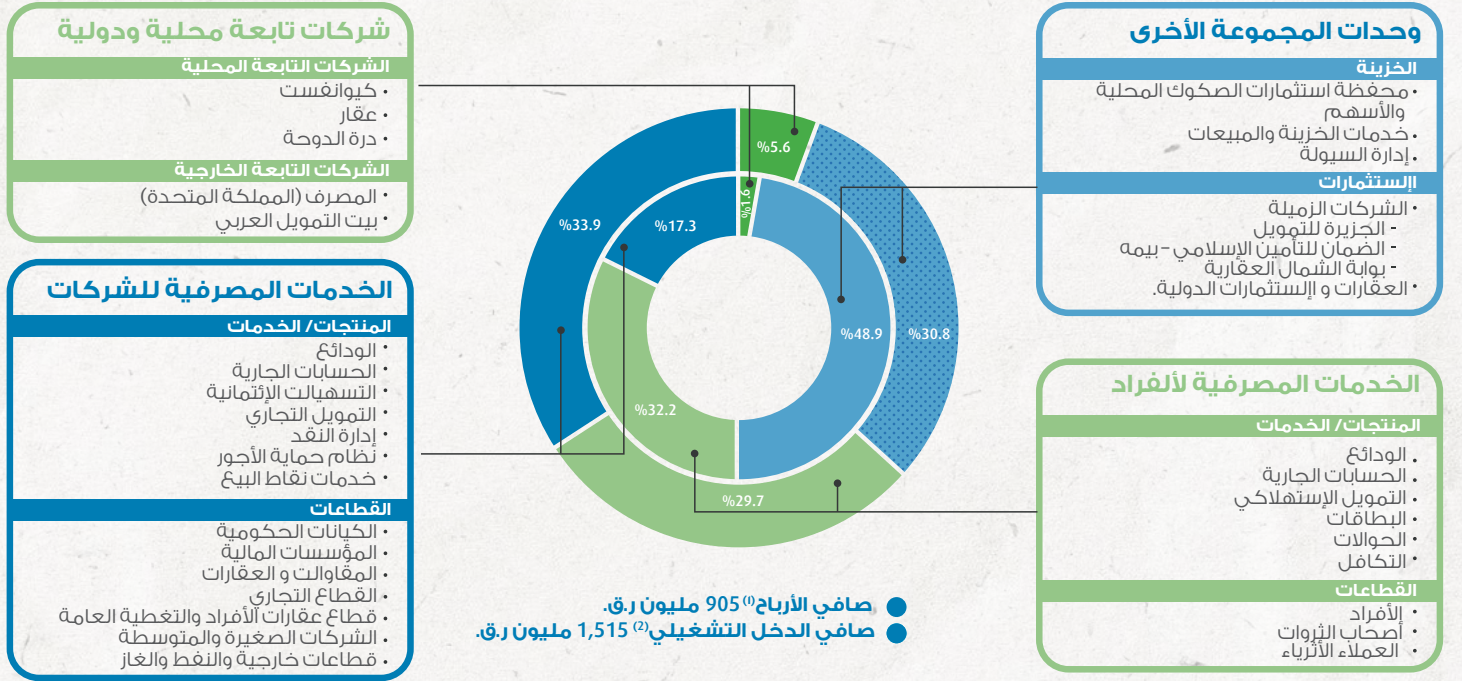


# 1.2 منتجاتنا المالية

المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية للشركات. وتوافق على جميع منتجاتنا وخدماتنا لجنة تتألف من المديرين العميين لجميع الأقسام ويترأسها الرئيس التنفيذي للمجموعة.

تعتبر منتجاتنا وخدماتنا المصرفية التي تتوافق مع الشريعة الإسلامية أساس باقة العروض التي نوفرها. وبالإضافة إلى وظائف مجموعة المصرف، نقدم باقة شاملة من المنتجات والخدمات من خلال مجموعتين تجاريتين رئيسيتين: الخدمات

## لمحة عامة عن وحدات الأعمال - تنويع الإيرادات والأرباح



(1) صافي الربح: صافي الربح العائد لمساهمي الأسهم للفترة المنتهية في 31 مارس 2023.

(2) صافي الدخل التشغيلي: إجمالي الدخل الصافي من الأرباح حقوق أصحاب حسابات الإستثمار المطلق وحصّة ربح حاملي الصكوك + الدخل

من العمليات الغير مستمرة للفترة المنتهية في 30 يونيو 2023.



# 1.3 أداءنا المالي

حول أدائنا المالي للعام 2022 على موقعنا الإلكتروني وفي تقريرنا السنوي.

على مرّ السنين، حافظنا على نمو ثابت للأرباح، مع زيادة بنسبة 11% في إجمالي الأصول، ما يجعلنا خامس أكبر مصرف إسلامي في العالم من حيث الأصول. تتوفر معلومات إضافية

إجمالي معدّل النمو السنوي (%)	2022	مؤشرات الأداء المالي
4.7%	184,000,625	إجمالي الأصول (ألف ريال قطري)
3.9%	119,284,576	إجمالي أصول التمويل (ألف ريال قطري)
5.0%	122,370,894	إجمالي الإيداعات (ألف ريال قطري)
9.1%	6,381,833	صافي الدخل التشغيلي (ألف ريال قطري)
9.8%	4,005,203	صافي الربح للسنة العائد لمساهمي المصرف (ألف ريال قطري)
	17.8%	العائد على حقوق الملكية (%)
	2.1%	العائد على الأصول
	17.4%	نسبة التكلفة إلى الدخل (%)

2022	2021	2020	قيمة محفظة التمويل بحسب الحجم (ألف ريال قطري)
94,183,452	103,955,563*	95,263,506*	الأعمال المصرفية للمؤسسات والشركات

\* بيانات خاضعة للمراجعة

2022	2021	2020	قيمة محفظة التمويل بحسب المنطقة (ألف ريال قطري)
112,177,084	98,472,508	89,774,652	قطر
1,115,974	315,222	537,082	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
5,991,518	3,645,645	3,875,247	مناطق أخرى

2022	2021	2020	(ألف ريال قطري)
			القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة 
8,967,838	8,129,873	7,957,972	إجمالي الإيرادات 
			القيمة الاقتصادية الموزعة 
4,933,401	4,567,251	4,926,345	إجمالي النفقات 
1,112,248	1,085,230	1,091,607	التكاليف التشغيلية 
1,476,833	1,358,686	945,173	الأرباح المسددة للمساهمين 
636,652	650,211	657,358	إجمالي الأجور والمنافع المسددة 
100,130	88,882	76,628	التبرعات والكفالات 
%3	%3	%3	الاستثمار المجتمعي كنسبة مئوية من الربح قبل الضرائب (%) 
			القيمة الاقتصادية المتبقية 
4,005,203	3,555,296	3,065,115	ربح العام العائد لمساهمي المصرف 
23,257,253	20,735,729	18,303,527	إجمالي حقوق الملكية الخاصة بمساهمي المصرف 

## 1.4 العضوية المؤسسية

نسعى في مصرف قطر الإسلامي إلى مواكبة آخر التطورات التي تؤثر على أعمالنا. ففي الفترة التي يشملها التقرير، واصلنا المشاركة كأعضاء في منظمات وجمعيات وتحالفات مهمة ذات تركيز دولي أو إقليمي، بما في ذلك:



# 1.5 الجوائز والشهادات

مصرفية رائدة في الشرق الأوسط وتدفعنا للمضي قدماً. ففي العام 2022، استلمنا أكثر من 40 جائزة وتقديراً بارزاً من منشورات ووسائل إعلام دولية مرموقة، مثل غلوبال فاينانس وفوربس.

تتبع الأعمال والجهود الجماعية التي يبذلها موظفونا في الجوائز والتقدير التي نستلمها كل عام. وتسلط هذه الجوائز الضوء على التقدم الكبير الذي أحرزناه بصفقتنا مؤسسية

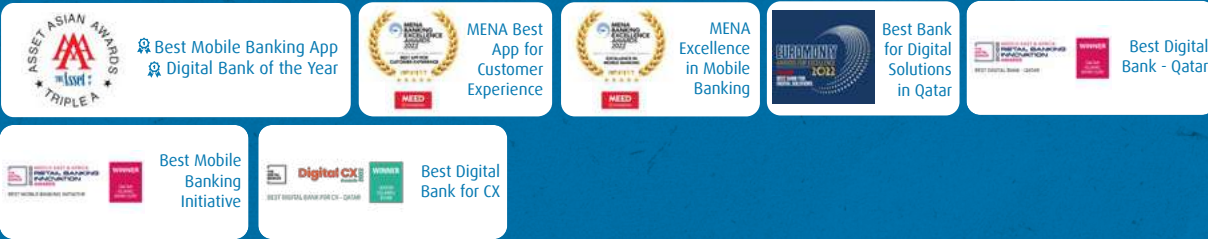
## Banking Awards



## Islamic Banking Awards



## Digital Banking Awards



## Leadership Awards



## Sector Awards



## Euromoney Market Leaders Rankings



## The Banker Rankings



## Forbes Top 100 Listed Companies in the Middle East



## Citibank



## Ministry of Labor





الاستدامة  
في  
مصرف  
قطر  
الإسلامي

بصفتنا مصرفاً إسلامياً، لا تقتصر مسؤوليتنا على تحقيق الأرباح الاقتصادية فحسب، ولهذا السبب، تشكل الاستدامة جزءاً أساسياً من قيمنا وأهدافنا واتجاهنا الاستراتيجي، ما يعكس جهودنا المستمرة لدعم التنمية المالية والبيئية والاجتماعية وكذلك المساهمة في تحسين سبل عيش الناس. وفي هذا السياق، نلتزم بدمج العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عملياتنا وسياساتنا وممارساتنا وأنشطتنا المالية ولا سيما من خلال مجموعة خدماتنا ومنتجاتنا المالية المستخدمة. فسياسة الاستدامة الخاصة بنا هي أساس كل تطلعاتنا وأعمالنا.

كما هو موضح في سياسة الاستدامة الخاصة بنا، يحرص المصرف على:

- إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية خلال كافة مراحل تمويل المشاريع.
- مواءمة إطار تقبل المخاطر مع سياسة الاستدامة واستراتيجيات المصرف.
- تطوير إطار عمل معياري لرصد الاستدامة في محفظة المصرف.
- توفير خدمات التمويل المستدام المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.
- تدريب الفرق الداخلية على تقييم المخاطر والفرص المتعلقة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.
- المساهمة في نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر من خلال الوصول إلى التمويل.
- تشجيع الشركات التابعة لمصرف قطر الإسلامي على تطوير أطر عمل قائمة على العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

## 2.1 التمويل الإسلامي والاستدامة: مساران متوازيان

إيجابي في التنمية المستدامة. في موازاة ذلك، تُستخدم الأدوات المالية مثل الصكوك (السندات الإسلامية)، لتمويل مشاريع التنمية المستدامة، بما في ذلك الطاقة المتجددة والبنية التحتية. حالياً، من المتوقع أن تنمو الأصول الإسلامية لتبلغ ما يقارب 3.7 تريليون دولار بحلول العام 2024.

بصفتنا مصرفاً إسلامياً مسؤولاً، وتماشياً مع قيمنا الأخلاقية، نضمن الالتزام دوماً بمبادئ التمويل الإسلامي والاستدامة في محفظة خدماتنا ومنتجاتنا؛ ونحن ملتزمون كذلك بالاستثمار في الأصول والأنشطة المستخدمة لتحقيق رؤية قطر الوطنية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

تشكل الشريعة أساس التمويل الإسلامي، الذي يلزم الأدوات والمعاملات المالية بالامتثال لمبادئ الشريعة الإسلامية مثل تحريم الفائدة (الربا) وعدم اليقين المفرط (الغرر) والمقامرة (الميسر) والاستثمار في القطاعات غير الأخلاقية، مثل الكحول والتبغ والأسلحة، فضلاً عن تفضيل المعاملات القائمة على الأصول – إذ يكون للمال فيها قيمة حقيقية، على عكس المضاربة في السوق.

ومن خلال الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية، يعزز التمويل الإسلامي التوزيع العادل للثروة والاستثمار المسؤول والشمول المالي. وبالتالي، يؤدي إلى تعزيز الاستدامة، والمساهمة بشكل

### الاستثمار المسؤول:

نظراً لامثالنا لأحكام الشريعة الإسلامية، نلتزم بقائمة استبعاد للأنشطة غير المتوافقة مع الشريعة الإسلامية. وتشمل قائمة الاستبعاد الخاصة بنا:

• الاعتمادات التي تنتهك أي قانون من قوانين الدولة.

• الاعتمادات أو الاستثمارات في أنشطة تجارية غير متوافقة مع الشريعة، بما في ذلك ألعاب الميسر والكحول والمواد الإباحية.

• الاستثمار في الأسهم أو صناديق الأسهم غير المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

• تسهيلات إئتمانية لعملاء في البلدان التي هي في حالة حرب أو لدول غير مستقرة وعرضة لأعمال شغب مدنية أو أحداث مماثلة.

• تسهيلات إئتمانية للعملاء المشكوك في نزاهتهم أو أخلاقهم.

• تسهيلات إئتمانية لأعضاء الهيئات التنظيمية أو هيئات رقابة الشريعة، ما لم تسمح هيئة تنظيمية لإدارتها وموظفيها بالحصول على هذه القروض.

• يحظر على المصرف منح أي تمويل لمدققي الحسابات الخارجيين أو عائلاتهم ما لم يكن على أساس نقدي مضمون بالكامل.

• قروض لأشخاص وكيانات مُدرجة في لائحة العقوبات.

## أوجه التأزر بين التمويل الإسلامي وأهداف التنمية المستدامة:

### الرابط مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

تشمل أهداف ومقاصد الإسلام (مقاصد الشريعة) تحقيق المساواة بين الناس



الزكاة، وهي الصدقات الواجبة على المسلمين تجاه المحتاجين



تحريم الفائدة (الربا) في المعاملات الماليّة وممارسات الفحص السلبي ورفض الاستثمار أو تقديم القروض لبعض الصناعات والقطاعات مثل الأسلحة وألعاب الميسر والتبغ وغيرها:

- يشجّع على سلوك الإفراض المسؤول
- يقلّل من مخاطر تفاقم مديونيّة المدينين
- يساهم في الحدّ من الفقر والاستثمار في المشاريع الخضراء



تدر استثمارات التمويل الاجتماعي الإسلامي عائدات وتولّد القيمة للمجتمعات الأوسع (أيّ التعليم والرعاية الصحيّة والرعاية الاجتماعيّة والبنية التحتيّة للمحتاجين)



## 2.2 إطار سياسة الاستدامة للمصرف

**3. الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر:** تطبيق إطار قوي للحوكمة والامتثال بهدف تعزيز الأداء الاقتصادي وتكريس ثقافة الشفافية مع الالتزام بمواصلة دمج معايير العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في إدارة المخاطر.

**4. إحداث أثر إيجابي في المجتمع:** من خلال أنشطة الرعاية المتعددة وبرامج تنمية المجتمع والأعمال التطوعية التي نقوم بها، ندعم المجتمعات المحليّة ونمكّنّها.

**5. تمكين موظفينا:** تصميم سياسات ومبادرات تعزّز بيئة عمل عادلة ومتنوعة وشاملة ومرضية لجميع موظفينا لمساعدتهم على النمو والازدهار.

عملنا على دمج الاستدامة ضمن استراتيجيتنا التنظيمية وهيكلنا الخاصة بالحوكمة وعملياتنا الإدارية. فإطار عملنا يضمن الموازنة المستمرة مع المخاطر الناشئة والمبادئ التوجيهية التنظيمية والأطر العالمية والأولويات الوطنية بالإضافة إلى نماذج الأعمال. وفي الوقت نفسه، يضمن إطار عملنا الامتثال الكامل للشريعة وللمبادئ الأخلاقية العليا، بما يتوافق مع المعايير المصرفية الدولية، ويقدم المهنيين الرئيسيين من مختلف إدارات المصرف باستمرار التوجيهات والمدخلات لضمان النمو، وفقاً للهياكل التي أنشأناها. وبصفتنا لاعباً رئيسياً في التنمية الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، نحن ملتزمون بإحداث تأثيرات إيجابية.

يعتمد إطار سياسة الاستدامة للمصرف على 5 ركائز أساسية:

**1. التمويل المستدام:** الاستثمارات والمنتجات والخدمات المستدامة التي تموّل النمو الوطني المستدام وتدعم التحوّل إلى الاقتصاد الأخضر وتوفّر التمويل اللازم لتمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

**2. العمليات المصرفية المسؤولة:** تقدّم مستمر نحو الرقمنة من خلال تطوير منتجات وخدمات مبتكرة والالتزام بتحسين تجربة العملاء وأمن البيانات وحماية الخصوصية.



رؤية قطر الوطنية 2030

أهداف التنمية المستدامة

## 2.3 توليد القيمة

المدخلات	توليد القيمة	النواتج	أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة
<p><b>رأس المال البشري</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>765 موظفاً</li> <li>56 موظفاً جديداً</li> <li>636,652 ألف ريال قطري</li> <li>أجور ومنافع مدفوعة</li> </ul> <p><b>رأس المال المالي والصناعي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>178 جهاز صرف آلي</li> <li>23 فرعاً</li> <li>184,000,625 ألف ريال قطري إجمالي الأصول</li> </ul> <p><b>رأس المال الاجتماعي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3% في الاستثمارات المجتمعية</li> <li>6 مراكز مخصصة للنساء</li> </ul> <p><b>رأس المال الفكري</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>39,508 ساعة تدريب مقدّمة للموظفين</li> <li>1,109 موظفين في التعلّم الإلكتروني</li> </ul> <p><b>رأس المال البيئي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>241,000 ريال قطري للحدّ من الأثار البيئية</li> </ul>	<p><b>المهمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم حلول مالية مبتكرة تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية وتقديم خدمات عالية الجودة لعملائنا.</li> <li>العمل على تعظيم العائدات للمساهمين والشركاء.</li> <li>إنشاء بيئة عمل داخلية تتميّز بالمهنيين المؤهلين والتكنولوجيا المتطورة.</li> </ul> <p><b>الرؤية</b></p> <p>مصرف إسلامي عالمي رائد وشامل، يتمسك بأحكام الشريعة الإسلامية والمثل والقيم الأخلاقية الرفيعة.</p> <p>تحقيق المعايير الدولية للعمل المصرفي. المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني والعالمي والمساهمة في النهوض بالمجتمع.</p> <p><b>قيمتنا</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>النزاهة</li> <li>الشفافية</li> <li>العدل</li> <li>روح التعاون والعمل الجماعي</li> <li>الولاء والالتزام</li> <li>التميز</li> </ol>	<p><b>رأس المال البشري</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>26% موظفات</li> <li>30.5% مواطنون</li> </ul> <p><b>رأس المال المالي والصناعي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>63,739,470 معاملة رقمية</li> <li>348 مليون نقطة مستردة من برامج الولاء</li> <li>11,596,398,024 ريال قطري معدل عمليات البطاقات المحلية</li> <li>8,967,838 ألف ريال قطري من الإيرادات</li> <li>بلغت ودائع العملاء 122.4 مليار ريال قطري في العام 2022</li> </ul> <p><b>رأس المال الاجتماعي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>24,753 منتجاً من منتجات التمويل للنساء</li> <li>68,612 حساباً جديداً للعاملين من ذوي الياقات الزرقاء</li> <li>1,047,097 ألف ريال قطري لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة</li> <li>11,676 منتج تمويل للشباب (حتى 25 سنة)</li> </ul> <p><b>رأس المال الفكري</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>إجراء 755 تقييماً للأداء</li> <li>الحصول على جائزة أفضل مبادرة مصرفية عبر الهاتف الجوّال من Digital Banker</li> <li>94% من التحويلات المحلية والدولية تنجز عبر منصة الخدمات المصرفية الخاصة بالشركات عبر الإنترنت</li> </ul> <p><b>رأس المال البيئي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>15,300 كغ من الورق المعاد تدويره</li> <li>بوابة وفود مخصصة (E-WOQOD) لتتبع استهلاك الوقود ومراقبته</li> </ul>	<p>1. العمل الجاد</p> <p>2. المساواة بين الجنسين</p> <p>3. العمل الجاد</p> <p>4. المساواة بين الجنسين</p> <p>5. العمل الجاد</p> <p>6. المساواة بين الجنسين</p> <p>7. العمل الجاد</p> <p>8. المساواة بين الجنسين</p> <p>9. العمل الجاد</p> <p>10. المساواة بين الجنسين</p> <p>11. العمل الجاد</p> <p>12. المساواة بين الجنسين</p> <p>13. العمل الجاد</p> <p>14. المساواة بين الجنسين</p> <p>15. العمل الجاد</p> <p>16. المساواة بين الجنسين</p> <p>17. العمل الجاد</p> <p>18. المساواة بين الجنسين</p> <p>19. العمل الجاد</p> <p>20. المساواة بين الجنسين</p> <p>21. العمل الجاد</p> <p>22. المساواة بين الجنسين</p> <p>23. العمل الجاد</p> <p>24. المساواة بين الجنسين</p> <p>25. العمل الجاد</p> <p>26. المساواة بين الجنسين</p> <p>27. العمل الجاد</p> <p>28. المساواة بين الجنسين</p> <p>29. العمل الجاد</p> <p>30. المساواة بين الجنسين</p>

أحد أكبر المصارف الخاصة في البلاد، نسعى إلى تطوير مبادرات مستوحاة من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة والرؤية الوطنية، لضمان تخصيص التمويل الكافي لتطوير المشاريع والمبادرات التي تساهم في تحقيقها.

نحن في المصرف ملتزمون بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ونعمل على دمج الجوانب القابلة للتطبيق من رؤية قطر الوطنية 2030 واستراتيجية البيئة الوطنية وكذلك استراتيجية تغيير المناخ لقطر في استراتيجيتنا الشاملة للاستدامة. وكوننا

## 2.4 إشراك أصحاب المصلحة

قصارى جهدنا لأخذ ملاحظاتهم ومخاوفهم واهتماماتهم في الاعتبار أثناء الاستجابة الفعالة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.

تتوفر لدينا شبكة واسعة من مختلف أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، وهم الركن الأساس في عملياتنا ومعاملاتنا، وتواصل معهم بانفتاح وشفافية. ونحن نبذل

وتيرة التواصل	استجابتنا	طرق التواصل	الاحتياجات والتوقعات	مجموعة أصحاب المصلحة
تواصل يومي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعزيز منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات المتعاملة معنا</li> <li>• إطلاق تطبيق جوال للشركات</li> <li>• رقمنة عدد كبير من الخدمات المصرفية اليومية بشكل فعال عبر منصات الخدمات المصرفية للأفراد</li> <li>• تعزيز العمليات المصرفية الرقمية لخفض معدل زيارة الفروع، بما يتماشى مع الإجراءات والممارسات الخاصة بجائحة كوفيد-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التقارير</li> <li>• الموقع الإلكتروني</li> <li>• قنوات خدمة العملاء</li> <li>• مواقع التواصل الاجتماعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الامتثال لمبادئ الشريعة الإسلامية</li> <li>• الأسعار والرسوم التنافسية</li> <li>• قنوات خدمة العملاء الفعالة والاستباقية</li> <li>• خدمة العملاء الودية والمستجيبة</li> <li>• الخدمات المصرفية الرقمية</li> <li>• أمن البيانات</li> <li>• المنتجات والخدمات المبتكرة</li> <li>• الاستجابة لجائحة كوفيد-19</li> </ul>	العملاء
تواصل منتظم	<ul style="list-style-type: none"> <li>• وضعت سياساتنا وإجراءاتنا لدعم موظفينا وتوفير بيئة متنوعة وتحفيز المواهب، وتعدّ الأجور التي نقدّمها من بين الأفضل في القطاع</li> <li>• إجراء دورات تدريبية عبر الإنترنت</li> <li>• تطبيق أفضل الممارسات لضمان الصحة والسلامة والرفاه</li> <li>• تسهيل العمل عن بُعد وتوفير الأجهزة اللازمة لذلك</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الدورات التدريبية</li> <li>• السياسات</li> <li>• الاستبيانات</li> <li>• التقارير</li> <li>• التواصل الداخلي</li> <li>• البريد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأجور المنصفة</li> <li>• تعزيز بيئة عمل متنوعة وشاملة</li> <li>• برامج التدريب وتطوير المهارات</li> <li>• التقدير والجوائز</li> <li>• الاستجابة لجائحة كوفيد-19</li> </ul>	الموظفون
تواصل منتظم	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدم تعارض البيانات المالية والعمليات مع أحكام الشريعة الإسلامية</li> <li>• مواصلة العمليات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التقارير</li> <li>• البيانات المالية</li> <li>• عملية التدقيق الشرعي</li> <li>• الموافقة الشرعية على المنتجات والخدمات الجديدة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• امتثال عمليات المصرف لمبادئ الشريعة الإسلامية</li> <li>• استخدام الأرباح من المصادر التي تحظرها الشريعة لأغراض خيرية</li> </ul>	هيئة الرقابة الشرعية
تواصل منتظم	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحفاظ على الأداء المالي الجيد عبر السنوات</li> <li>• توزيع الأرباح</li> <li>• الإبلاغ عن الفرص والمخاطر والأداء بشفافية</li> <li>• التواصل الرسمي من خلال التقارير والاجتماعات</li> <li>• تحديث إطار عمل إدارة المخاطر مع مراعاة اعتبارات المخاطر القائمة على العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (وفقاً لمبادئ خط الاستواء)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التقارير</li> <li>• البيانات المالية</li> <li>• اجتماعات مجلس الإدارة</li> <li>• الاجتماعات السنوية</li> <li>• الجمعية العمومية</li> <li>• الموقع الإلكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الميزانية العمومية القوية ونمو الربحية</li> <li>• الشفافية والإفصاح</li> <li>• الإدارة الجيدة للمخاطر</li> <li>• المكانة المتميزة في السوق</li> </ul>	المساهمون والمستثمرون
تواصل منتظم	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم برنامج كيف تحدير الأموال؟، بفعالية عبر القنوات الرقمية</li> <li>• إطلاق حملة لتعزيز الوعي المجتمعي بجائحة كوفيد-19</li> <li>• مبادرات التبرع بالدم</li> <li>• مبادرات كأس العالم لكرة القدم</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التطوع</li> <li>• التبرعات</li> <li>• الحملات</li> <li>• الموقع الإلكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التثقيف المالي والشمول</li> <li>• رعاية المبادرات في مجالات الصحة والتعليم والرياضة والبيئة</li> </ul>	المجتمع المحلي
تواصل منتظم	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام الكامل بالقوانين والنشريات الوطنية والدولية</li> <li>• الالتزام بالإرشادات التوجيهية التنظيمية الوطنية بسرعة ومعالجة</li> <li>• تطوير السياسات والإجراءات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عمليات التدقيق</li> <li>• أنظمة الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر</li> <li>• اللجان</li> <li>• التقارير</li> <li>• الإفصاحات العامة</li> <li>• الموقع الإلكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية الخاصة بمصرف قطر المركزي وبورصة قطر للأسواق المالية</li> <li>• الإدارة القوية للمخاطر والحوكمة</li> </ul>	المراقبون
تواصل مستمر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• جداول شروط الدفع</li> <li>• إشراك الموردين المحليين بشكل أساسي في المشتريات</li> <li>• اتفاقات واضحة وشفافة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عمليات التدقيق</li> <li>• طلبات تقديم العروض الشفافة</li> <li>• نطاق العمل الواضح</li> <li>• طلبات التغيير</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الدفع في الموعد المحدد</li> <li>• قنوات التواصل المفتوحة</li> <li>• العمليات العادلة المتسمة بالاحترام</li> </ul>	المورّدون وشركاء الأعمال الآخرون

# 2.5 تقييم الأهمية النسبية

ذلك معايير المبادرة العالمية للتقارير وتوصيات مجلس معايير محاسبة الاستدامة وتوصيات فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ، وملاحظات وكالات التصنيف، إلخ.

تُعرض نتائج تقييم الأهمية النسبية في جدول الأهمية النسبية أدناه.

## المنهجية

نُفذ تحليل الأهمية النسبية في خطوتين:

إنّ تحقيق التوازن بين العوامل المستمدة من توجيهات القطاع الإقليمي/الدولي وتطلّعات مجموعات أصحاب المصلحة المعنيين شكّل أساس النهج المعتمد في عملية تقييم الأهمية النسبية للعام 2022. وتجدر الإشارة إلى أنّنا نحرص على مراجعة موضوعاتنا الجوهرية بانتظام للتأكد من أنّها تعكس بدقة الأولويات الاستراتيجية بالإضافة إلى الاستجابة لتوقعات أصحاب المصلحة. ولتحقيق هذه العملية، أجرينا عملية تشاورية، كما أخذنا في الاعتبار مجموعة واسعة من المصادر الخارجية بما في ذلك الأطر العالمية والمعايير والتشريعات التوجيهية وأفضل الممارسات والاستراتيجيات الداخلية ووثائق السياسات ومعايير الاستدامة لأفضل ممارسات الرؤية الوطنية، بما في

الخطوة 2	الخطوة 1
التأكيد	التحديد والمراجعة
<p>حرصنا على أن تحدّد قائمة الموضوعات الجوهرية وتشمل جميع وجهات نظر أصحاب المصلحة. وبعد عملية تحديد الأهمية النسبية الأخيرة، باتت تتوفّر لدينا منهجية لاستطلاع آراء أصحاب المصلحة، والنظر في أولوياتهم والحرص على إدراجها في استراتيجية الاستدامة الخاصة بنا.</p> <p>وأخذ المصرف أن جدول الأهمية النسبية والموضوعات المحددة يعكسان احتياجات أصحاب المصلحة والتطلّعات التنظيمية.</p>	<p>أجرينا مراجعة شاملة للموضوعات الجوهرية المحتملة المتعلقة بتوقعات أصحاب المصلحة. كما راجعنا مجموعات أصحاب المصلحة لضمان الشمولية وتحديد المجموعات الداخلية والخارجية والنظر فيها.</p> <p>ودرسنا الموضوعات المحددة وكيفية توزيعها وراجعنا كذلك القضايا الجوهرية المصنّفة بحسب أهميتها.</p> <p>وأخذنا في الاعتبار جميع أصحاب المصلحة الذين يؤثرون على المصرف ويأثرون بقرارات المصرف، مع مراعاة ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• مراجعة الشركات النظيرة ومعايير القطاع.</li><li>• ملاحظات الموظفين.</li><li>• محذلات لجنة الإدارة.</li><li>• التغييرات التنظيمية الحديثة والمعايير والمبادئ التوجيهية الدولية والوطنية ذات الصلة.</li><li>• استراتيجية وسياسات وطموحات الأعمال الداخلية.</li></ul>

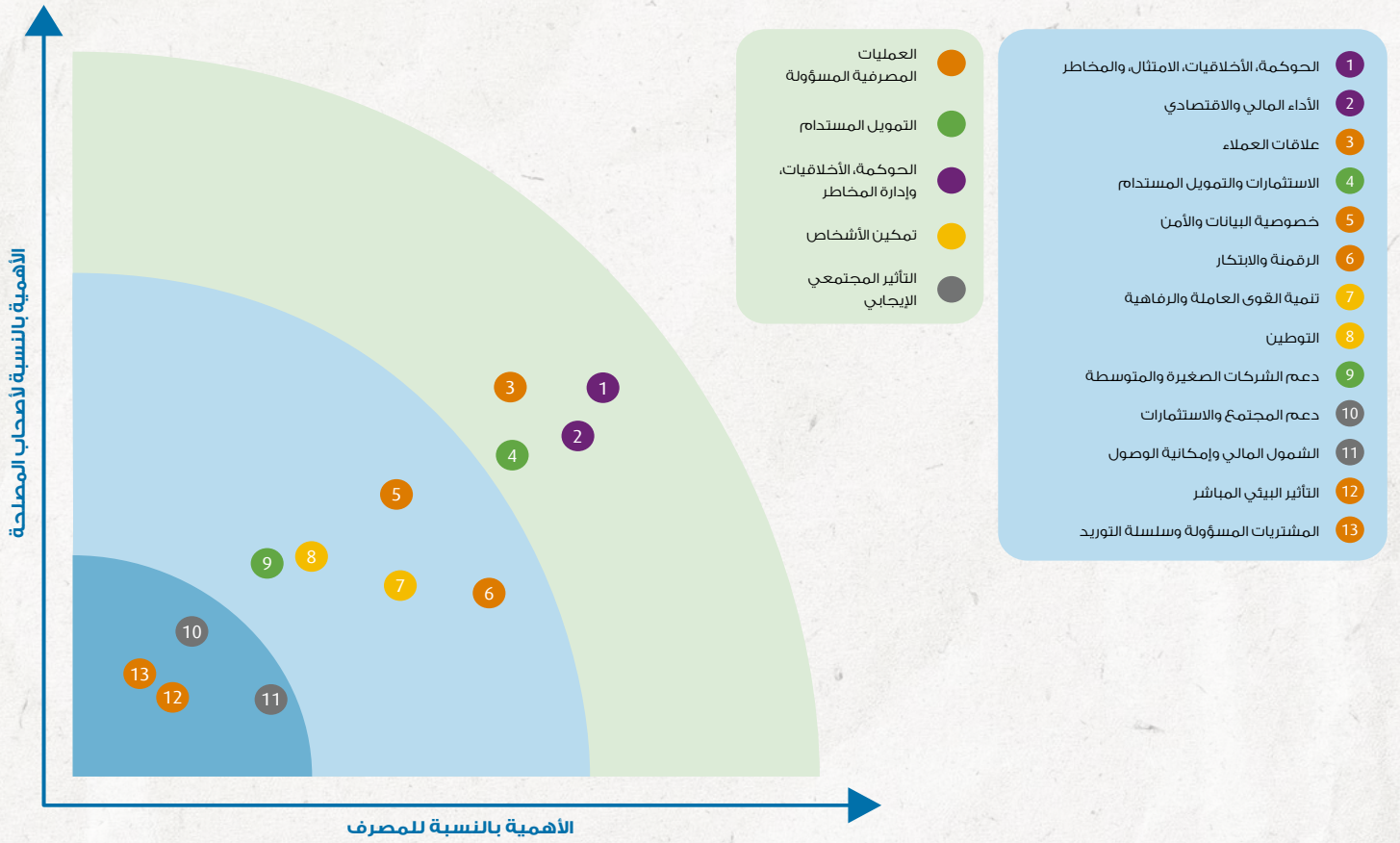
## النتائج الرئيسية

1. الحوكمة والأخلاقيات والامتثال والمخاطر
2. الأداء المالي والاقتصادي
3. العلاقات مع العملاء
4. الاستثمار والتمويل المستدام
5. خصوصية البيانات وأمنها
6. الرقمنة والابتكار
7. تطوير القوى العاملة ورفاهها
8. التوظيف
9. دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
10. دعم المجتمع والاستثمارات
11. الشمول المالي وإمكانية الوصول
12. الأثر البيئي المباشر
13. المشتريات المسؤولة وسلسلة التوريد

أعدنا التأكيد على الموضوعات الـ13 ذات الأولوية بما يتماشى مع رؤيتنا الاستراتيجية للمستقبل. فموضوعات مثل الأخلاقيات وحوكمة الشركات والمخاطر، وأدائنا الاقتصادي وعلاقتنا مع عملائنا فضلاً عن الاستثمار والتمويل المستدام، تُعدّ من بين أهم 4 موضوعات بالنسبة إلى المصرف، إذ إنّها تعكس نهجنا الذي يركّز على الإنسان، بالإضافة إلى تركيزنا على تعزيز ثقافة الأخلاقيات والامتثال والأداء الاقتصادي والاستدامة.

وضمن هذا الإطار، نواصل تصنيف الموضوعات المحددة ضمن الفئات المرتبطة بأعمالنا. وعليه، تتبع الفئات الخمسة الرئيسة التالية:

- العمليات المصرفية المسؤولة
- التمويل المستدام
- الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر
- تمكين موظفينا
- التأثير الإيجابي على المجتمع



# 2.6 مساهمتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

الأولوية	الموضوعات الجوهرية	ركائز الاستراتيجية ذات الصلة	مساهمتنا	أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة
الأكثر أهمية	الحكومة والأخلاقيات والامتثال والمخاطر	الحكومة والأخلاقيات وإدارة المخاطر	<p>طورنا ونفذنا:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• هيكل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات مع تسلسل واضح لإعداد التقارير والمسؤوليات</li> <li>• إطاراً لمكافحة الجرائم المالية</li> <li>• وضع إطار سياسة الاستدامة قيد التنفيذ</li> <li>• اعتمدت سياسة استدامة مخصصة لتحديد نهجنا في ما يتعلق بالقضايا ذات الصلة</li> </ul>	
	الأداء المالي والاقتصادي	الحكومة والأخلاقيات وإدارة المخاطر	<p>نواصل تحقيق نمو مالي مستدام وطويل الأمد</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إيرادات قيمتها 8,967,838 ألف ريال قطري</li> <li>• سياسات ملموسة لرصد المخاطر والفرص وإدارتها ضمن عملياتنا مثل سياسة كشف الفساد وسياسة مكافحة الرشوة ومكافحة الفساد لتعزيز الشفافية والأخلاقيات والامتثال</li> </ul>	
	العلاقات مع العملاء	الحكومة والأخلاقيات وإدارة المخاطر	<p>نهج يتمحور حول العملاء للخدمات وإدارة الشكاوى</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نعمل على تشغيل نظام مخصص لإدارة الشكاوى من خلال دمج الحلول والأدوات الرقمية</li> <li>• أجرينا استبيانا حول رضا العملاء لقياس مستوى التقدير والتأثير على الرضا العام المتعلق بالقنوات والمنتجات والخدمات</li> </ul>	
	الاستثمار والتمويل المستدام	التمويل المستدام	<p>• نشر إطار التمويل المستدام ليوثر إرشادات لضمان امتثال منتجاتنا لمعايير التمويل المستدام</p> <p>• نعمل باستمرار على دمج العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في القرارات المتعلقة بالاستثمارات لتمويل التحول إلى الاقتصاد الأخضر من خلال دعم المشاريع والشركات المستدامة (مثل مشاريع الطاقة المتجددة والمباني الخضراء والصحة العامة والأمن الغذائي)</p> <p>• نتعاون مع مجموعة أدوات العناية الواجبة المتعلقة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في تصنيف العملاء والمشاريع في فئات عالية ومتوسطة ومنخفضة بناء على توجيهات البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (EBRD) في ما يتعلق بتصنيف المخاطر</p>	   
هامة جداً	خصوصية البيانات وأمنها	العمليات المصرفية المسؤولة	<p>نضمن سرية المعلومات الشخصية الخاصة بأصحاب المصلحة من خلال أنظمتنا الداخلية المتقدمة المتعلقة بحماية البيانات وأمنها</p> <p>• 24,833 ساعة تدريب على التوعية بأمن المعلومات</p>	
	الرقمنة والابتكار	العمليات المصرفية المسؤولة	<p>تهدف استراتيجية التحول الرقمي إلى تحديث منتجاتنا وخدماتنا وتحسين الربحية وتقديم منتجات جديدة ومبتكرة لعملائنا</p> <p>• إنجاز 63,739,470 معاملة رقمية</p>	
	تطوير القوى العاملة ورفعها	تمكين موظفينا	<p>هدفنا هو توفير بيئة عمل مُنصّفة وشاملة تضمن التزام الموظفين واندفاعهم وتحصّنهم على التقدم</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 39,508 ساعة تدريب</li> <li>• تنفيذ 177 فعالية تدريب</li> <li>• شارك 1,109 موظفين في التعلّم الإلكتروني</li> <li>• 98.7% من الموظفين استفادوا من مراجعة الأداء والتطوير الوظيفي في العام 2022</li> </ul>	  

الأولوية	الموضوعات الجوهرية	ركائز الاستراتيجية ذات الصلة	مساهمتنا	أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة
	التوطين	تمكين موظفينا	نعزز القدرات البشرية لدولة قطر من خلال تطوير فرص العمل للمواطنين • 56 موظفاً جديداً • توطين 30.5% من إجمالي القوى العاملة • 44.6% نسبة الموظفين القطريين الجُدد في العام 2022	 
	دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	التمويل المستدام	ندعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المحلية والشركات الناشئة لتعزيز الاقتصاد المحلي • منح 24,753 منتجاً تمويلاً للمرأة • 68,612 حساباً جديداً للعاملين من ذوي الياقات الزرقاء • 1,047,097 ألف ريال قطري لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة • 11,676 منتج تمويل للشباب (حتى 25 سنة)	 
	دعم المجتمع والاستثمارات	التأثير الإيجابي في المجتمع	من خلال استثماراتنا وبرامجنا، نساهم في إحداث تأثير إيجابي في المجتمع • 3% استثمارات مجتمعية • مبادراتنا الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات تدعم المجتمعات المحلية ولا سيما في خلال شهر رمضان • إن مشاركتنا في مبادرات وطنية رمزية مثل بطولة كأس العالم لكرة القدم في قطر تعزز التنمية الوطنية وكذلك النمو الاقتصادي والاجتماعي الوطني	   
هامية	الشمول المالي وإمكانية الوصول	التأثير الإيجابي في المجتمع	نوفر خدمات تثقيفية متعلقة بالتخطيط والإدارة المالية للأفراد المهتمين. • برنامج التثقيف المالي «كيف تدبر الأموال» يحدث تأثيراً إيجابياً في المجتمعات المحلية • 1,512 حساب «بداية» لدعم طلاب الجامعات • 6 مراكز مخصصة للمرأة	 
	الأثر المباشر على البيئة	العمليات المصرفية المسؤولة	نحن ملتزمون برفض تأثيرنا البيئي من خلال تطبيق الإدارة المسؤولة • استثمار 241,000 ريال قطري للحد من التأثيرات البيئية • 15,300 كلغ من الورق المعاد تدويره • بوابة وقود مخصصة (E-WOQOD) لتتبع استهلاك الوقود	 
	المشتريات وسلسلة التوريد المسؤولة	العمليات المصرفية المسؤولة	نتواصل مع موزدينا بهدف إدارة المخاطر وتعزيز آثارنا الإيجابية من خلال تعزيز ممارسات الشراء المسؤولة • التدقيق في ممارسات 902 من الموزدين • إنفاق 398 مليون ريال قطري على الموزدين المحليين وإشراك 1,236 موزداً محلياً	 

# مساهماتنا في تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030

مهماً لمجموعة واسعة من المشاريع بقيمة تقديرية تبلغ 6.91 مليارات ريال قطري للمساهمة في نجاح جهودنا الوطنية.

تتضمن رؤية قطر الوطنية 2030 برنامج عمل وطنياً طموحاً للنمو المستدام وتركز في الوقت نفسه على التنمية البشرية والبيئية والاجتماعية والاقتصادية للدولة. وفي إطار الرؤية، نقدّم تمويلًا

مساهمتنا	رؤية قطر الوطنية 2030	
<p><b>من خلال المشاريع ومحفظة المصرف:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>مشروع واحد: الوصول إلى التعليم (مساهمة المصرف بقيمة 30,418,000 ريال قطري)</li> <li>50 مشروعاً: توفير فرص العمل وتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (مساهمة المصرف بقيمة 1,378,700,359 ريال قطري)</li> </ul>	<p><b>من خلال عملياتنا:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>توفير فرص عمل</li> <li>فرص التعليم والتدريب والتنمية للموظفين</li> <li>تساعد برامج الشمول المالي والتثقيف المالي الشباب المحلي</li> </ul>	<p><b>التنمية البشرية</b></p> <p>تطوير وتنمية سكان دولة قطر ليتمكنوا من بناء مجتمع مزدهر.</p>
<p><b>من خلال المشاريع ومحفظة المصرف:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تمويل المشاريع التي تعزز الإمدادات الغذائية والأمن الغذائي والرعاية الصحية</li> <li>مساعدة مالية (151 مليون ريال قطري) لبناء محطة الحاويات 2 في ميناء حمد، وهو الميناء البحري الرئيسي لدولة قطر، لضمان استمرار الإمدادات الغذائية</li> <li>تمكنت وزارة الصحة العامة، بدعم من المصرف، من تأمين اللوازم الطبية لدولة قطر</li> <li>مشروعان للرعاية الصحية، (مساهمة المصرف بقيمة 37,354,000 ريال قطري)</li> </ul>	<p><b>من خلال عملياتنا:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>مشاريع التثقيف المالي</li> <li>مشاريع المجتمع / المسؤولية الاجتماعية للشركات</li> <li>توظيف النساء وذوي الإحتياجات الخاصة</li> <li>سياسات شاملة تدعم التنوع والمساواة</li> </ul>	<p><b>التنمية الاجتماعية</b></p> <p>تطوير مجتمع عادل وآمن مستند على الأخلاق الحميدة والرعاية الاجتماعية وقادر على التعامل والتفاعل مع المجتمعات الأخرى ولعب دور هام في الشراكة العالمية من أجل التنمية.</p>
<p><b>من خلال المشاريع ومحفظة المصرف:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تدير شركة الكهرباء والماء القطرية، وهي من عملاء المصرف، مشاريع جديدة بالكامل للطاقة والمياه، كجزء من تمويل مشاريع توليد الطاقة وتحلية المياه.</li> <li>تم استخدام تسهيلات استئصال -إجارة بقيمة 290 مليون ريال قطري لتمويل هذه المبادرات المستدامة</li> </ul>	<p><b>من خلال عملياتنا:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>النمو المالي</li> <li>تحقيق الأهداف المالية</li> <li>سلامة الأعمال التجارية على المدى الطويل واستمراريتها</li> </ul>	<p><b>التنمية الاقتصادية</b></p> <p>تطوير اقتصاد وطني متنوع وبتنافسي قادر على تلبية احتياجات مواطني قطر في الوقت الحاضر وفي المستقبل وتأمين مستوى معيشي مرتفع.</p>
<p><b>من خلال المشاريع ومحفظة المصرف:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تمويل 5 مشاريع مباني خضراء بتكلفة 3,690,852,000 ريال قطري. حصلت جميع المباني الممولة على شهادات المباني الخضراء</li> <li>مشروع واحد بقيمة 21,106,000 ريال قطري، كان في مجال إعادة التدوير ومكافحة التلوث والوقاية منه</li> </ul>	<p><b>من خلال عملياتنا:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الأثر البيئي الإيجابي المباشر عن طريق خفض استهلاك البلاستيك والورق</li> </ul>	<p><b>التنمية البيئية</b></p> <p>إدارة البيئة بشكل يضمن الإنسجام والتناسق بين التنمية الاقتصادية والاجتماعية وحماية البيئة.</p>

# مساهمتنا في تحقيق استراتيجية قطر الوطنية للبيئة والتغير المناخي

المقبلة، ويعكس إطار سياسة الاستدامة أولوياتنا في مجال العوامل البيئية والاجتماعية، وحوكمة الشركات ويتمشى مع خطة استراتيجية تغيير المناخ، ويوفر توجيهات وإرشادات كفيلة بالاستجابة للتحديات البيئية الرئيسية ومعالجتها.

نعي تماماً أهمية دور المصرف كجهة ممولة للتنمية الوطنية، ولهذا السبب، نقدّم الدعم الكامل لجهود دولتنا لتحقيق الأهداف الطموحة في إطار خطة استراتيجية تغيير المناخ التي تهدف إلى حماية البيئة الطبيعية لدولة قطر وحفظها للأجيال

مساهمتنا	استراتيجية قطر الوطنية للبيئة والتغير المناخي
<p><b>يحرص المصرف على:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• تحديد عوامل الخطر المرتبطة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وأخذها في الاعتبار عند تحديد نتائج الإقراض .</li><li>• توسيع أنشطتنا الرقمية، وبالتالي خفض استخدام الورق والطاقة بشكل كبير .</li><li>• تمويل التحوّل المنهجي إلى الاقتصاد الأخضر من خلال دعم المشاريع والشركات المستدامة (أي الطاقة المتجددة).</li><li>• تشغيل محفظة تمويل، وتخصيص ما يقارب 1.75 مليار ريال قطري في المشاريع المتعلقة بالطاقة المتجددة و3.7 مليار ريال قطري في المباني الخضراء (على سبيل المثال، خمسة مشاريع خاصة بالمباني الخضراء ومساهمة مصرف قطر الإسلامي بمبلغ 3,690,852,000 ريال قطري).</li><li>• تقليل استخدام الطاقة بشكل مستمر. قمنا بتركيب مستشعرات الحركة واستبدال جميع المصابيح بمصابيح موفرة للطاقة LED لخفض استخدام الطاقة وانبعاثات غازات الدفيئة في فروعنا الـ 23.</li><li>• دعم تنظيم معرض إكسبو الدوحة للمدن الذكية 2022 الذي قدّم أحدث التقنيات والابتكارات.</li><li>• دعم مبادرة «زرع مليون شجرة» التي أطلقتها وزارة البلدية والبيئة.</li><li>• دعم مبادرات الحفاظ على المياه من خلال شراكات مع جهات مثل شركة الكهرباء والماء القطرية.</li><li>• المشاركة في مشاريع تحلية المياه الرئيسية من خلال المشاركة في مبادرة ترشيد، وهي مبادرة وطنية لتعزيز كفاءة استخدام المياه من خلال تركيب مهويات الصنبور وأجهزة استشعار للحركة في المنازل وأماكن العمل في قطر.</li><li>• اتباع الإدارة المستدامة والمتكاملة لجميع الموارد المائية.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• انبعاثات غازات الدفيئة وجودة الهواء</li><li>• التنوع البيولوجي</li><li>• الماء</li><li>• الاقتصاد الدائري وإدارة النفايات</li><li>• استخدام الأراضي</li></ul>



حوكمة  
متينة

---

للشركات

# نهجنا

## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ذات الصلة



يخولنا إطار الحوكمة القوي والفَعَال العمل بسلامة وأمان – وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها، بالإضافة إلى تعزيز الأداء الاقتصادي والممارسات الأخلاقية وثقافة الشفافية. وفي إطار الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر التي نتبناها، نحافظ على التزامنا بقيم المساءلة والمسؤولية والعدالة والمساواة. ونحن نسعى جاهدين لتحسين أداءنا باستمرار، ولتوفير ومشاركة وزيادة القيمة لجميع أصحاب المصلحة. ويوضح تقرير حوكمة الشركات، المتاح على موقعنا الإلكتروني، نهج الحوكمة في المصرف.

## أبرز نقاط الفصل

وضع إطار لمكافحة الجرائم المالية	هيكل العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ومسارات واضحة لرفع التقارير وتوزيع المسؤوليات
وضع إطار سياسة الاستدامة	هيئة إدارة الاستدامة ترفع تقاريرها إلى مجلس الإدارة
1,635 ساعة تدريب على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	إجراء 32 تدقيقاً داخلياً
	تصنيف مدى التعرّض استناداً إلى المخاطر

## 3.1 إطار حوكمة الشركات الخاص بنا

تخضع جميع سياساتنا للمراجعة بانتظام وفقاً للقوانين واللوائح الوطنية الصادرة عن السلطات التنظيمية ومصرف قطر المركزي والمبادئ التوجيهية الدولية مثل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتوصيات مجموعة العمل المالي ومبادئ وولفسبيرغ، بالإضافة إلى الأوراق الصادرة عن لجنة بازل للرقابة المصرفية وقانون باتريوت الأمريكي (لمكافحة الإرهاب) وقانون الامتثال الضريبي للحسابات الخارجية وتدابير المسؤولية الاجتماعية للشركات لمنع استخدام الحسابات الخارجية وهيكل الشركات المصممة بشكل غير قانوني لتجنب دفع الضرائب المحلية، من بين أمور أخرى.

لمزيد من المعلومات حول نهج حوكمة الشركات الخاص بنا:

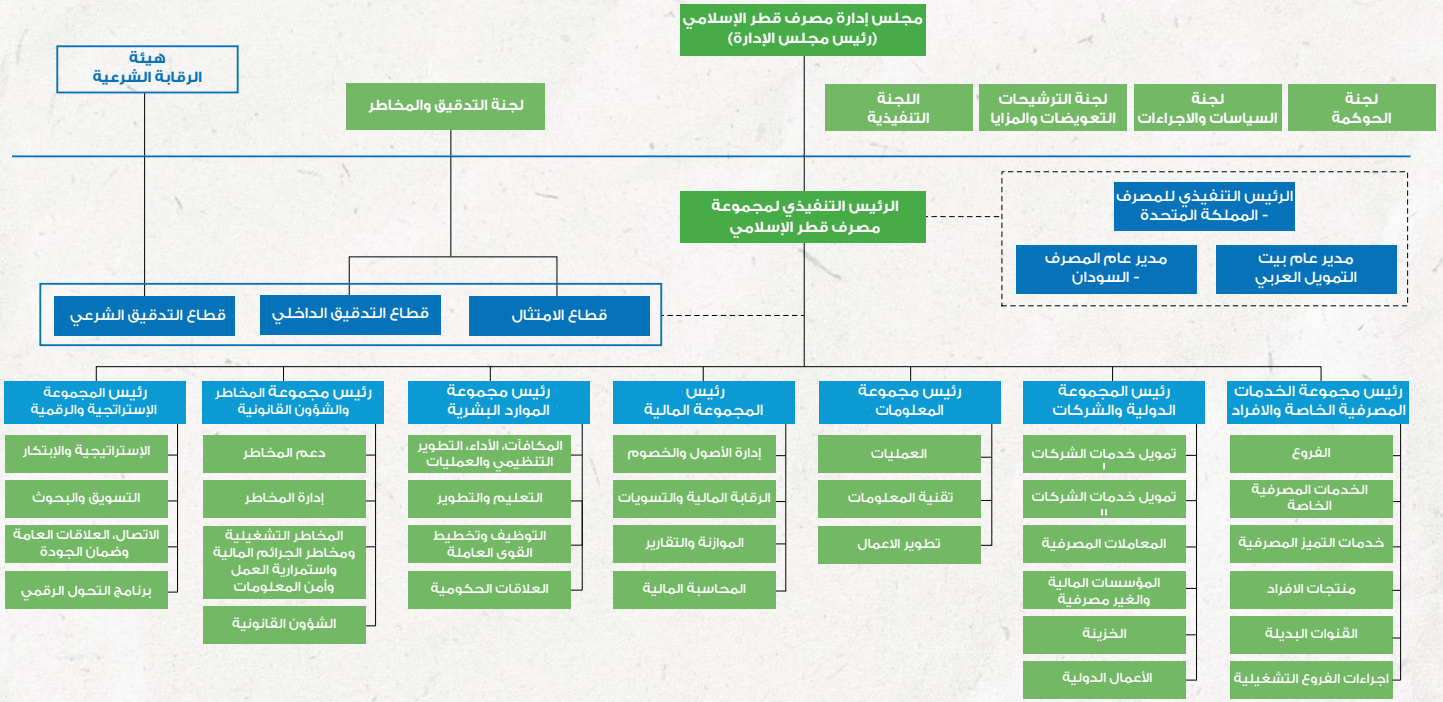
<https://www.qib.com.qa/ar/investorrelations/corporate-governance/>

يحدّد إطار حوكمة الشركات الخاص بنا الأنشطة والمسؤوليات والسياسات والإجراءات الخاصة بإدارة الامتثال والأخلاقيات والمخاطر ورصدها عبر أنشطة المصرف كافة. إن التزام المصرف بتطبيق قواعد حوكمة الشركات المناسبة ينبع من إيمانه بأن هذه القواعد تشكل جزءاً لا يتجزأ من ثقافته في إدارة أنشطته الاستراتيجية اليومية. وبالإضافة إلى ترسيخ ثقافته الخاصة في ما يتعلق بالشركات والمؤسسات، تهدف ممارسات حوكمة الشركات إلى تحسين الضوابط الداخلية والخارجية للمصرف.

## 3.2 هيكلنا التنظيمي

الرقابة والضوابط والموازنين وقواعد السلوك والسياسات والإجراءات لتعزيز المساءلة والشفافية والنزاهة على المستويات كافة.

نحن نتمثل للتكليف المنصوص عليه في قيم الشريعة الإسلامية ونفي بالتزاماتنا تجاه أصحاب المصلحة، فيعكس الهيكل التنظيمي في المصرف نموذجاً قوياً لإطار حوكمة الشركات الذي يتضمّن توزيعاً واضحاً للمسؤوليات ووظائف



## نظام الحوكمة في المصرف

حوكمة الشركات المدرجة والكيانات القانونية الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية.

تشمل المبادئ الأساسية:

– الشفافية

– المساءلة

– العدالة والمساواة

يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات [هنا](#).

ينص نظام الحوكمة في المصرف على اللوائح اللازمة التي تحدّ من تضارب المصالح ومن تداعياته، ويعمل على تشغيل آلية للرقابة تحترم المعايير الدولية بالإضافة إلى ضمان المساءلة عن أداء المصرف وأثره. فالمصرف يدرج في نظام الحوكمة الخاص به أفضل المعايير والممارسات الدولية بما يتماشى مع تعليمات الحوكمة الصادرة عن مصرف قطر المركزي بموجب قانون الشركات التجارية رقم 8 للعام 2021 وتعدلاته، وكذلك قانون

## هيئة الرقابة الشرعية

تمثل امتثالاً كاملاً لقواعد الشريعة الإسلامية ومبادئها. في موازاة ذلك، تتولى إدارة التدقيق الشرعي معاينة أنشطة المصرف ورصدها ورفع التقارير بشأنها لضمان الامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية.

هيئة الرقابة الشرعية هي المسؤولة عن الالتزام بمبادئ التمويل الإسلامي، وكونها هيئة مستقلة مؤلفة من علماء متخصصين في التمويل الإسلامي في المعاملات المصرفية والتجارية، تجتمع هيئة الرقابة الشرعية 4 مرات على الأقل في خلال العام للتأكد من أن أنشطة المصرف، أي عملياته ومنتجاته وخدماته،

## دور هيئة الرقابة الشرعية

تقديم المشورة والتوجيه الإسلامي لإدارة المصرف عند الطلب

مراجعة تقارير المدققين والحرص على امتثالها للمبادئ الأخلاقية الأساسية للشريعة الإسلامية

ضمان امتثال العقود والمعاملات والعمليات للشريعة الإسلامية

مراجعة أدوات المصرف وحملات التسويق الخاصة به بما يتوافق وأحكام الشريعة الإسلامية

التأكد من إعادة توجيه الإيرادات والمداخيل من المصادر التي يثبت عدم توافقها مع الشريعة الإسلامية نحو قنوات الإنفاق الخيرية

لمزيد من المعلومات حول زيارة هيئة الرقابة الشرعية، انظر:

<https://www.qib.com.qa/ar/sharia-board/>

<https://www.qib.com.qa/wp-content/uploads/2023/08/QIB-BOD-Charter-2023-Ar.pdf>

## مجلس إدارة المصرف

مجلس الإدارة الخاصة بنا تحديد جميع المرشحين وتقييمهم واختيارهم على أساس «الشخص المناسب في المكان المناسب» بما يتماشى تماماً مع المعايير والمتطلبات التي وضعها مصرف قطر المركزي وهيئة قطر للأسواق المالية وقانون الشركات التجارية.

توكل لمجلس الإدارة المسؤولية الكاملة لتوجيه الرؤية الاستراتيجية للمصرف وعملياته والإشراف عليها ورصدها وضبطها، بالإضافة إلى دعم رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة في أداء دوريهما، وتوفير قيمة مستدامة للمساهمين وأصحاب المصلحة. وتضمن سياسة ترشيحات

2022	2021	2020	
5	5	5	أعضاء مجلس الإدارة التنفيذيون*
4	4	4	أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين**
0	0	0	أعضاء مجلس الإدارة من النساء
9	9	9	أعضاء مجلس الإدارة من الذكور
0	0	0	أعضاء مجلس الإدارة المستقلون
9	9	9	أعضاء مجلس الإدارة غير المستقلين

\* عضو مجلس الإدارة التنفيذي هو عضو في إحدى لجان مجلس الإدارة، ولكنه ليس عضواً في فريق الإدارة التنفيذية.

\*\* عضو مجلس الإدارة غير التنفيذي ليس عضواً في أي من لجان مجلس الإدارة التي تشارك في أي مسؤوليات إدارية ضمن المصرف، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، اللجان المعنية بالتسهيلات أو الاستثمار أو الخزائنة أو أي لجنة تنفيذية أخرى.

للحصول على معلومات محدّثة عن تعيينات مجلس الإدارة، الرجاء زيارة:  
<https://www.qib.com.qa/ar/investorrelations/board-nomination/>

لمزيد من المعلومات حول مجلس الإدارة، الرجاء زيارة:  
<https://www.qib.com.qa/wp-content/uploads/2023/08/QIB-BOD-Charter-2023-Ar.pdf>

للاطلاع على نواتج اجتماعات الجمعية العمومية لمساهمي المصرف، الرجاء زيارة:  
<https://www.qib.com.qa/ar/investorrelations/general-assembly/>

طرأت تغييرات على تكوين مجلس الإدارة في الربع الأول من العام 2023، وعلى وجه التحديد، عُيّن عضوان مستقلان، بينهما امرأة، في مجلس الإدارة.

# 3.3 هيكل العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في المصرف

وحوكمة الشركات في المصرف يسمح بتحليل المخاطر والفرص المتعلقة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات على كافة مستويات صنع القرار في المصرف.

نظراً إلى الدور الرئيسي للعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والاستدامة في توجيهنا الاستراتيجي ورؤيتنا للمستقبل، يُعتبر تأسيس نظام داخلي للعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بالغ الأهمية. فهيكّل الحوكمة البيئية والاجتماعية

الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	الهيئة / اللجنة في المصرف
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مسؤول عن الإشراف على المخاطر / الفرص المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات</li> <li>• الموافقة على سياسات الاستدامة الخاصة بالمصرف وتحديد مدى تحمل المخاطر المتعلقة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للمصرف</li> <li>• توفير التوجيه التنظيمي</li> </ul>	<b>مجلس الإدارة</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• رفع التقارير مباشرة إلى مجلس الإدارة</li> <li>• مسؤولية عن وضع استراتيجية الاستدامة الخاصة بالمصرف، ورصد أداء الاستدامة واقتراح التحديثات والإضافات على سياسة الاستدامة من بين مسؤوليات أخرى</li> </ul>	<b>هيئة إدارة الاستدامة</b> معيّنة بالاستدامة ويترأسها الرئيس التنفيذي وتتألف من أعضاء الفريق التنفيذي ورؤساء الأقسام
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مسؤول عن تنفيذ المشاريع والمبادرات الجديدة المتعلقة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات كجزء من مسؤولياته الإدارية</li> <li>• مسؤول عن رفع التقارير الداخلية بشأن العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات إلى هيئة إدارة الاستدامة</li> <li>• المساهمة في إعداد تقرير الاستدامة السنوي</li> <li>• جمع وتبادل الموضوعات الرئيسية بشأن العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات مع الهيئة</li> </ul>	<b>الفريق العامل المعني بالاستدامة</b> يتضمّن جهات تنسيق إدارية من كل قسم داخل المصرف
<ul style="list-style-type: none"> <li>• جميع أقسام الأعمال ذات الصلة مسؤولة عن ضمان التوافق مع سياسات الاستدامة الخاصة بالمصرف ورصد الأداء في مجال الاستدامة</li> </ul>	<b>أقسام الأعمال / الدعم الأخرى</b>

## رقابة المجلس: لجان وهيئات المصرف

يوفر الدعم لمجلس الإدارة هيكل ممتين يتألف من 5 لجان وهيئات ترفع تقاريرها مباشرة إلى مجلس الإدارة:



### لجنة التدقيق والمخاطر

- تراجع أنظمة وأطر الرقابة المالية والرقابة الداخلية وإدارة المخاطر.
- تحدّد قابلية تحمل المخاطر وترصد المحفظة الشاملة أثناء مراجعة فعالية النظام لرصد الامتثال للقوانين / اللوائح.
- تشرف على عمليات التدقيق الداخلية والخارجية (بما في ذلك المالية).



### لجنة المكافآت والترشّيات والمنافع

- تحدّد مكافآت وامتيازات كبار الموظفين.



### لجنة السياسات والإجراءات

- تدرس وتعدّد وتطوّر الاستراتيجيات والأهداف والسياسات والأنظمة والخطط والميزانيات وإجراءات العمل.
- ترصد الممارسات والأداء وتقارنها بمعايير العمل المعتمدة والاستراتيجية والميزانيات.



### لجنة حوكمة الشركات

- هي لجنة مستقلة منبثقة عن مجلس إدارة المصرف.
- تعمل بصفتها قناة التواصل الرسمية بين مجلس الإدارة وإدارة المصرف في القضايا والمسائل المتعلقة بالحوكمة.
- تتولّى مسؤولية الإشراف والرقابة على مبادئ حوكمة الشركات والتوجيهات والممارسات داخل المصرف.



### اللجنة التنفيذية

- تنسق أنشطة جميع الأقسام والشركات التابعة وتناقش المسائل المشتركة المتعلقة بالمصرف.
- تدعم تنفيذ استراتيجية المصرف ورؤيته.
- توافق على التسهيلات والسقوف الائتمانية التي تقع ضمن نطاق سلطتها.

يلتزم كل من مجلس إدارة المصرف وفريق الإدارة التنفيذية العليا باحترام أعلى معايير حوكمة الشركات.

يعدّ دور اللجان وهيئات المذكورة أعلاه بالغ الأهمية لأنها تعزّز الهيكل الداخلي للمصرف وتقوّي آليات الإدارة وتساعد مجلس الإدارة في تصميم استراتيجية أعمال الشركة.

## هيئة إدارة الاستدامة

تهدف لجنة إدارة الاستدامة، التي يرأسها الرئيس التنفيذي للمجموعة، إلى الإشراف على استراتيجيات الاستدامة وأداء المصرف بشكل منظم، وهي تتولى مسؤولية:

- إعداد ميثاق هيئة الاستدامة وتنفيذه.
- توفير الرقابة الاستراتيجية وإطلاق الاستراتيجيات والسياسات وخطط العمل المتعلقة بالاستدامة والتوصية بإجراءات لتحسين الأداء على مستوى العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.
- الدعوة إلى اجتماع اللجان الفرعية / مجموعات المهام عند الاقتضاء لتقديم استراتيجيات وسياسات وخطط عمل الاستدامة.
- الإشراف على تنفيذ استراتيجيات الاستدامة والسياسات وخطط العمل، ورصد المشاريع والمبادرات ذات الصلة ومراجعتها، ورفع تقارير عن التقدم المحرز إلى مجلس الإدارة.
- دعم إدارة المخاطر في تحديد أولويات العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ذات الصلة بالمصرف وتقييمها.
- تطوير لوحة المتابعة الخاصة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات مع مؤشرات الأداء الرئيسية، على أن يتم رصدها على أساس ربع سنوي وتحديد الأهداف بدعم من أقسام الأعمال / الدعم ذات الصلة.
- تقديم التحديثات لمجلس الإدارة بانتظام.

## 3.4 الامتثال والتدقيق والإبلاغ

- تضمن وحدة الامتثال سير الأعمال وفقاً لجميع القوانين واللوائح المعمول بها.
- تعمل وحدة التدقيق على إعداد ورفع تقارير ربع سنوية حول إجراءات الرقابة والإشراف على الشؤون المالية والاستثمارات وإدارة المخاطر وتطبيق معايير الرقابة الداخلية.

تعمل المصارف في بيئة مليئة بالتحديات بسبب الضغوط التنظيمية المتزايدة وتقلبات المؤشرات. وفي المصرف، نركز على تعزيز ثقافة الامتثال والأخلاقيات والشفافية، بما يتماشى وأرفع المعايير واللوائح الوطنية والدولية، ما يعكس قيمنا ومبادئنا الإسلامية. وبالتالي، حرصنا على تطوير وتفعيل مجموعة من السياسات تمكّننا من إدارة مخاطر متعدّدة وقياس أهداف الاستدامة وتحققها والامتثال للمتطلبات التشريعية الوطنية والدولية.

449 عميلاً

رفض لأسباب تتعلق بالامتثال في العام 2022



## سياساتنا الرئيسية المتعلقة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

رأس المال البشري وسياسة التسويق المسؤول وسياسة خصوصية البيانات وأمنها وسياسة مكافحة الرشوة والفساد وسياسة مكافحة غسل الأموال / تمويل الإرهاب.

يستند إطار سياسة الاستدامة الخاص بنا على نظام متين ومترايط من السياسات والإجراءات والوثائق التوجيهية. وتشمل السياسات الأساسية سياسة الاستدامة وسياسة مكافحة التمييز وسياسة التنوع وسياسة

## سياسة مكافحة الرشوة والفساد

الخاصة بمكافحة الفساد – مثل توصيات منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي والقانون الأمريكي لممارسات الفساد في الخارج (FCPA)، يعزز إطار الامتثال الخاص بالجرائم المالية وسياسة مكافحة الفساد ممارسات تجارية سليمة وشفافة بهدف مكافحة أنشطة الرشوة والفساد المخططة والفعليّة.

في المصرف، نتبع نهج عدم التسامح مطلقاً في مسألة الرشوة والفساد. ونلتزم بالتصرّف بعدالة وشفرة ونزاهة وأمانة في جميع تعاملاتنا وعلاقاتنا التجارية، أينما نعمل. وفي هذا الصدد، أنشأنا وحدة مخصصة للامتثال للجرائم المالية للحدّ من الجرائم المالية. وتماشياً مع جميع اللوائح المحلية في قطر والمعايير الدولية

<https://www.qib.com.qa/ar/investorrelations/sustainability/anti-bribery-anti-corruption/>

## التدريب على مكافحة الرشوة والفساد

2246

ساعات تدريب



1123

مشاركون



## التدريب على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

2246

ساعات تدريب



1123

مشاركون



## سياسة الكشف عن المخالفات

عن أي أنشطة غير قانونية مشتبه بها أو سلوك غير أخلاقي أو انتهاكات للسياسات بدون خوف من الانتقام منهم. وتحدد السياسة عملية الإبلاغ، والحماية المقدمة للمبلغين عن المخالفات وإجراءات التحقيق والمعالجة وضمان صحة التقييم وسريته.

ندرك في المصرف أهمية توفّر منضّة لتشجيع الموظفين على الإبلاغ عن السلوكيات غير اللائقة أو الفاسدة، ما يعزّز ثقافة الشفافية ومكافحة الفساد داخل المؤسسة. وتركز سياسة الكشف عن المخالفات الخاصة بنا على الإبلاغ عن المخاوف أو المخالفات مثل المدفوعات غير القانونية وغير الصحيحة وانتهاكات السياسات الداخلية، وهي تشجّع موظفينا على الإبلاغ



2022	2021	2020	الامتثال الداخلي والرصد والإبلاغ
1	4	0	عدد الاستفسارات والشكاوى والمشكلات التي تلقاها فريق الكشف عن المخالفات عبر البريد الإلكتروني ونظم الرصد الداخلية أو نظم الإبلاغ
100%	100%	0	نسبة الاستفسارات والشكاوى والمشكلات التي تلقاها فريق الكشف عن المخالفات عبر البريد الإلكتروني ونظم الرصد الداخلية أو نظم الإبلاغ التي ثبتت



## 3.5 تعزيز النظم الداخلية

في خلال الفترة التي يشملها التقرير، ركز فريق التدقيق الداخلي على تقديم خطة التدقيق الداخلي السنوية للعام ٢٠٢٢ التي تضمنت هذا العام مجالات الرصد والتدقيق التي استُبعدت أثناء الجائحة، مثل الشركات التابعة الدولية. وتماشياً مع أولويات المصرف، دمج قسم التدقيق الداخلي موضوعات العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، التي سنعمل على تعزيزها في السنوات المقبلة.

في المصرف، نلتزم بأفضل الممارسات والمعايير الدولية. فإطار الممارسات المهنية الدولية الصادر عن معهد المدققين الداخليين، وهو هيئة عالمية موثوقة لوضع التوجيهات، يوفر الإطار المفاهيمي الذي يزود المتخصصين في التدقيق الداخلي في جميع أنحاء العالم بإرشادات موثوقة مدرجة ضمن إطار الممارسات المهنية الدولية كإرشادات إلزامية وإرشادات موصى بها.

النطاق	عدد عمليات التدقيق	عدد النتائج
في الفروع 	20	31
في أقسام المصرف 	12	139
المجموع	32	170

عمليات التدقيق الداخلي		
الفئة	عدد عمليات التدقيق	الأقسام / الإدارات التي خضعت للتدقيق
الجودة	1	أقسام الاستراتيجية
المتطلبات التنظيمية	1	تكنولوجيا المعلومات
مختلف	30	الفروع / مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد والجملة / مجموعة العمليات / مجموعة المخاطر
المجموع	32	

في المصرف، نتخذ كل التدابير الممكنة للمساهمة في التصدي للجرائم المالية. وفي خلال فترة إعداد هذا التقرير، ركزنا على ما يلي:

- تطوير نموذج حوكمة دينامي ومستخدم لتحديد جميع أنواع مخاطر الجرائم المالية التي قد يتعرض لها المصرف وتقييمها ورصدها وضبطها والإبلاغ عنها.
- زيادة مستوى الوعي في ما يتعلق بالتزاماتنا التنظيمية والتأكد من توافق جميع أصحاب المصلحة مع السياسات والعمليات المناسبة التي تضمن الامتثال.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية لمنع تكرار حالات عدم الامتثال أو الانتهاكات أو المخالفات.
- توفير نهج عملي في ما يتعلق بالامتثال للجرائم المالية، أي وضع وملاءمة سجلات للمخاطر وتطوير بيئة الرقابة ومراجعات الامتثال وتقارير الإدارة.
- الحد من الخسائر المرتبطة بأي جريمة مالية.
- تعزيز رقابة الإدارة واتخاذ القرارات المتعلقة بالجرائم المالية.

في العام 2022، استطعنا أن نحقق الإنجازات التالية:

- إجراء تقييم مخاطر مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على مستوى المصرف.
- تعزيز إطار عمل تقييم مخاطر المنتج / الخدمة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- تحديث خطط الامتثال الحالية لتشمل النهج القائم على المخاطر.
- مراجعة النموذج التشغيلي لاستهداف الامتثال.

ترصد وحدة إدارة مخاطر الاحتيال المؤسسي عن كثب حالات الاستخدام وتعززها لخفض التنبيهات الإيجابية الخاطئة وتحسين الفعالية. كما تقدم نصائح قيمة لجميع الموظفين للمساعدة في تكريس ثقافة مكافحة الاحتيال في المصرف.

## 3.6 إدارة المخاطر في المصرف

في بيئة الأعمال ومتطلبات أصحاب المصلحة والاستراتيجية. ينقسم إطار تقبل المخاطر في المصرف إلى 3 أبعاد:

يحدد المصرف الحد الأقصى لمستوى المخاطر في السياسة الداخلية لتقبل المخاطر، التي يراجعها ويوافق عليها مجلس الإدارة والإدارة على أساس سنوي، مع الأخذ في الاعتبار التطورات

### إطار تقبل المخاطر

المخاطر التي لا يسمح بها المصرف على الإطلاق وهي مستمدة من مبادئ الشريعة المتعلقة بالمخاطر التنظيمية والسمعة	مخاطر غير مقبولة
المخاطر التي يمكن تفسيرها من خلال الأرقام مثل التصنيف الائتماني ورأس المال الاحتياطي / الوقائي، ومدى تحمل / الحد من الخسارة. وتحدد قابلية تحمل المخاطر الكمية باستخدام أرقام التصنيف المستهدفة ونسبة الدين / حقوق الملكية وسياسات الائتمان	مخاطر كمية مقبولة
تحدد المخاطر باستخدام السياسات والمبادئ التوجيهية تحدد قابلية تحمل المخاطر النوعية باستخدام سياسة السيولة وسياسة الائتمان وإرشادات المخاطر التشغيلية ومراجعة الأعمال التجارية والمنتجات الجديدة، من بين أمور أخرى	مخاطر نوعية مقبولة

## تحليل مخاطر العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتصنيفها

## مصفوفة تصنيف مخاطر العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات تساعدنا في تقليص المخاطر

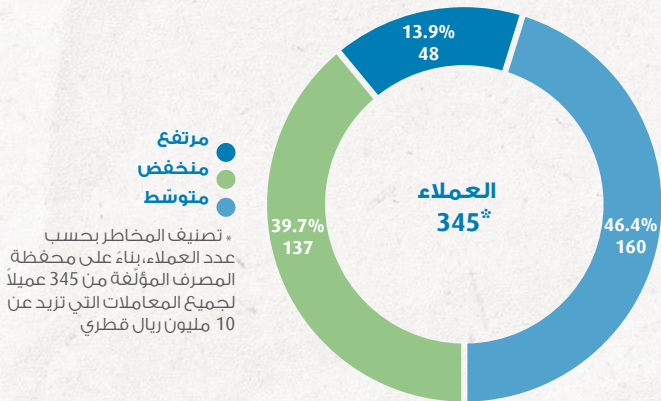
في المصرف، نستخدم مجموعة أدوات العناية الواجبة الخاصة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لتصنيف الشركات المتعاملة معنا والمشروعات اللاحقة ونخصّص تمويلاً يتجاوز 250 مليون ريال قطري لغثاء عالية ومتوسطة ومنخفضة بناءً على تصنيف المخاطر بحسب توجيهات البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (EBRD). وبالإضافة إلى الاستفادة من تصنيف المخاطر للبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (EBRD) يهدف تصنيف المخاطر لكل مشروع، عملنا كذلك على تطوير مصفوفة تصنيف المخاطر المضمنة في مجموعة أدوات العناية الواجبة الخاصة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمصرف قطر الإسلامي، بناءً على مبادئ خط الاستواء\* لدعم تصنيف مخاطر المشروع. وتدعم مصفوفة تصنيف المخاطر هذه مصرف قطر الإسلامي في تعديل تصنيف مخاطر المشروع من خلال النظر في المسائل المتعلقة بالمشروع والموقع وشدة التأثير وقابلية عكس تأثير المشروع.

\* نستخدم إلى مبادئ خط الاستواء لتحديد مخاطر العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتصنيفها في المشروعات حيث يمكن تطبيق ذلك أو في مشروعات تمويل الشركات ذات الصلة (المبلغ المحدد هو دلالي فحسب، وليس ملزماً لأن المصرف لم يكن من الموقعين على مبادئ خط الاستواء في العام 2022). فالمصرف اعتمد رسمياً مبادئ خط الاستواء في شهر يونيو من العام 2023.

## الإقراض والاستثمار

في شهر مايو من العام 2023، راجعنا محفظة الإقراض والاستثمار لدينا من منظور العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. ونتيجة لذلك، حصلنا على صورة أوضح لمفهوم التعرّض لمخاطر العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في محفظة الإقراض والاستثمار الخاصة بنا:

تصنيف القطاع (بحسب توجيهات البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (EBRD) المتعلقة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات)



في المصرف، نأخذ في الاعتبار مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في كل خطوة من خطوات إدارة المخاطر. فبعض المخاطر المرتبطة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات غير مقبولة لأنها تتعارض مع اللوائح الحكومية أو مبادئ الشريعة مثل الاستثمار في الكحول أو التبغ أو ألعاب الميسر. كما يمكن أن تتحول المخاطر المرتبطة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الأخرى مثل الالتزامات البيئية والمنازعات الاجتماعية إلى مخاطر ائتمانية أو ضعف في الأداء.

بناءً عليه، عملنا على تحديث سياسة الائتمان والاستثمار الخاصة بنا، وبالتالي إضفاء الطابع الرسمي على نهجنا لدمج العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الأخرى في الإقراض والاستثمارات والإشراف على مخاطر وفرص العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الأخرى المرتبطة بمجموعة الشركات والاستثمارات ضمن محفظتنا.

## تحليل مخاطر العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتصنيفها

في إطار استعداده لاعتماد مبادئ خط الاستواء، أطلق المصرف مجموعة أدوات خاصة بتقييم العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدعم الفرق في تقييم المخاطر والفرص ذات الصلة عبر مجموعة خدماته ومنتجاته. فكافة طلبات تمويل الشركات الجديدة في المصرف تخضع للتقييم، بما يتماشى مع معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية، في ما يتعلق بمخاطر العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وتخضع جميع الشركات المتعاملة معنا والاستثمارات التي تحدّد على أنها ذات مخاطر متوسطة أو عالية للمراجعة من خلال مصفوفة تصنيف المخاطر البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بواسطة مجموعة أدوات العناية الواجبة ذات الصلة التابعة لمصرف قطر الإسلامي وهي تحدّد العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتقيسها. كما تتولى مجموعة أدوات العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التابعة للمصرف تقييم 17 معياراً من معايير العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بما في ذلك شهادات الإدارة البيئية والتزامات وتدابير حقوق الإنسان وسلوك مكافحة الفساد بالإضافة إلى التحقق من المزاем، ويتمّ كذلك احتساب درجة العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للمشروع. كما يتمّ تقييم المشروع بما يتماشى مع معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية. ويمكن للمصرف أن يطلب من العميل تزويده بوثائق إضافية ذات صلة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وتشمل هذه الوثائق، على سبيل المثال لا الحصر، دراسات تقييم الأثر البيئي والاجتماعي وخطط العمل البيئية والاجتماعية وخطط الإدارة البيئية وأدلة على إشراك أصحاب المصلحة. وتنفّذ تصنيفات العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات داخلياً وتراجعها إدارة مراجعة الائتمان ولجنة الائتمان والاستثمار.

محفظة الاستدامة

5.16 مليار ريال قطري



## 3.7 مسؤولية فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتصلة بالمناخ



**الاستراتيجية:** ندرك التأثيرات الفورية والطويلة المدى لتغير المناخ. لذلك، أدرجنا الاعتبارات المتعلقة بالمناخ في تخطيطنا الاستراتيجي. وحددنا المخاطر المادية المحتملة مثل الظواهر الجوية المتطرفة التي يمكن أن تعطل عملياتنا أو عمليات عملائنا، بالإضافة إلى مخاطر التحول، بما في ذلك التغييرات التنظيمية أو التحولات في السوق التي يمكن أن تؤثر على استثمارات المصرف. ويحدّد إطار سياسة الاستدامة الخاص بنا بوضوح تأثيرنا والدور الذي نؤديه. وتجدر الإشارة إلى أننا حدّدنا مؤخرًا سياسة الائتمان والاستثمار الخاصة بنا ودمجنا العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات الإفراض والاستثمار، وبالتالي، أشرفنا على المخاطر والفرص المتعلقة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الملزمة للشركات والاستثمارات التي تشكل جزءاً من محافظتنا. علاوة على ذلك، نستكشف الفرص الناشئة من التحول إلى اقتصاد منخفض الكربون، هي تشمل تمويل مشاريع الطاقة المتجددة والمباني الخضراء وتعزيز الاقتصاد الدائري وغيرها من الأعمال الصديقة للبيئة بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠. وبصفتنا مصرفاً إسلامياً، تسترشد مبادئ التمويل والاستثمار لدينا بالقيم الإسلامية التي تعزز الاستدامة والإنصاف. ويحدّد دمج توصيات فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتصلة بالمناخ في استراتيجيتنا خطوة أساسية وبديهية لتعزيز التزامنا بهذه القيم.

**إدارة المخاطر:** يمتدّ التزامنا بإدارة المخاطر ليشمل تحديد وإدارة المخاطر المالية المتعلقة بالمناخ. وفي هذا الصدد، أطلقنا مجموعة أدوات تقييم للعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدعم تقييم المخاطر ذات الصلة في محافظتنا

يقدر مصرف قطر الإسلامي مسؤولية فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتصلة بالمناخ، ويعي أهميتها في اتخاذ تدابير استباقية لمواجهة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ. وبصفتنا مؤسسة مالية مسؤولة، ندرك تماماً الدور المهم الذي يمكن أن نؤديه في دعم التحول إلى اقتصاد أكثر استدامة، ونحن ملتزمون بدمج اعتبارات المناخ في استراتيجية أعمالنا وعمليات صنع القرار لدينا. وتماشياً مع قيمنا وإطار عملنا وأنظمة التشغيل الداخلية الخاصة بنا، نتخذ بالفعل إجراءات لدمج جميع الاعتبارات ذات الصلة في عمليات إدارة المخاطر وأنظمة القياس.

**الحوكمة:** يشكّل نموذج الحوكمة جزءاً أساسياً من التزامنا بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ، إذ يقرّ مجلس إدارة المصرف بأن المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ هي جزء لا يتجزأ من استراتيجية أعمالنا. ويوفر مجلس الإدارة، بمساعدة هيئة إدارة الاستدامة، الإشراف والتوجيه للمخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ. وهو يحرص على شمل هذه الاعتبارات ضمن إطار حوكمة الشركة ودمجها في أهدافنا الاستراتيجية الأوسع. وترفع هيئة إدارة الاستدامة تقاريرها مباشرة إلى مجلس الإدارة، وهي تتألف من أعضاء من خلفيات متنوعة ويتمتعون بفهم عميق للاستدامة البيئية ولديهم خبرة واسعة في إدارة المخاطر المالية. وهذه الهيئة مسؤولة عن وضع السياسات ذات الصلة بالمصرف ومراجعة أدائها المتعلقة بالمناخ وتقديم التوجيه الاستراتيجي لإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ. وتجتمع الهيئة بانتظام (مرة كل ثلاثة أشهر)، لتقييم التقدم المحرز وتحديث السياسات بحسب الحاجة، ما يضمن حفاظنا على مكانتنا الريادية في ما يتعلق بأفضل ممارسات إدارة مخاطر المناخ.

وسيوؤدي ذلك إلى تحسينات في كفاءة الطاقة وتقليل استهلاك الموارد وتعزيز الابتكارات المتعلقة بالاستدامة داخل مؤسستنا.

ومن خلال الالتزام بمبادئ فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتصلة بالمناخ، نسعى إلى تعزيز قدرتنا على الصمود في عالم يتأثر بتغير المناخ، ونبحث عن فرص لدعم التحوّل إلى اقتصاد أكثر استدامة ومراعاة للبيئة. ونجن ندرك أن مواجهة التحديات التي يفرضها تغيّر المناخ تتطلب التزاماً مستداماً على المدى الطويل. فالمصرف على استعداد لاتخاذ الخطوات اللازمة وتوفير الاستثمارات الضرورية لضمان مساهمتنا في معالجة هذا التحدي العالمي.

## الخطوات المستقبلية

- في المرحلة المقبلة، نعتزم التركيز على الإجراءات التالية:
- تعزيز مجموعة الامتثال الخاصة بنا.
  - تعزيز أداة الإبلاغ الإلكترونية عن العمليات المشبوهة وأداة ملف تعريف المخاطر الخاص بالعملاء.
  - بدء تنفيذ خطة ضمان الامتثال 2023.
  - إطلاق خطة تدريب على الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب 2023.
  - التوقيع على مبادئ خط الاستواء في العام 2023.

الائتمانية، بما يتماشى مع معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية. كما عملنا على تطوير مصفوفة تصنيف المخاطر المضمنة في مجموعة أدوات العناية الواجبة للعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بنا، مستنديين إلى مبادئ خط الاستواء لدعم تصنيف فئات مخاطر الائتمان. وبالإضافة إلى التقييم الكمي للمخاطر، نتواصل مع العملاء لفهم مدى تعرّضهم لمخاطر المناخ واستراتيجياتهم لإدارة هذه المخاطر القائمة على العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

**المقاييس والأهداف:** تماشياً مع توصيات فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتصلة بالمناخ، نحن في صدد وضع مقاييس وأهداف واضحة لقياس مدى تعرّضنا للمخاطر المتعلقة بالمناخ وتتبع التقدم الذي أحرزناه نحو اعتماد نموذج أعمال مستدام ومنخفض الكربون. ونستكشف مؤشرات الأداء الرئيسية الأكثر صلة بعملياتنا واستراتيجيتنا، التي تشمل مقاييس المخاطر (مثل كثافة الكربون في محفظتنا) ومقاييس الفرص (مثل حجم التمويل الأخضر). ونستخدم حالياً مؤشرات الأداء الرئيسية والمقاييس التي توفرها معايير المبادرة العالمية للتقارير ومعايير مجلس معايير محاسبة الاستدامة، ونعتمد كذلك إرشادات الإفصاح عن العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في بورصة قطر للأوراق المالية للشركات المدرجة. فنحن ملتزمون بوضع أهداف وخطط عمل لخفض بصمتنا الكربونية التشغيلية، بما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة.

عمليات  
وخدمات  
مصرفية

مسؤولية

# نهجنا

## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ذات الصلة



نلتزم بتقديم الخدمات المصرفية المسؤولة ونعمل ضمن مجموعة محدّدة من السياسات التي توجّه سلوكياتنا المؤسسية، كما نولي أهمية كبرى لقيمنا الإسلامية وثقافتنا الأخلاقية المثينة. وفي خلال رحلة تحوّلنا الرقمي، نلتزم بالتقدّم المستمر نحو الرقمنة من خلال تطوير منتجات وخدمات مبتكرة تراعي أعلى مستويات الجودة والمعايير، ونعمل عن كثب مع جميع أصحاب المصلحة لتعزيز تجربة العملاء وضمان أمن البيانات والخصوصية من دون ترك أحد خلف الركب. ولتحقيق مستوى الجودة الذي نصبو إليه، نشرك سلسلة القيمة بأكملها. وكوننا على دراية بتأثيرات سلسلة التوريد الخاصة بنا، نسعى جاهدين إلى دمج معايير الاستدامة / العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في جميع سياسات الشراء والعقود الخاصة بنا.

## أبرز نقاط الفصل

13,661,000 سحبات نقدية من أجهزة الصراف الآلي	77% من العملاء النشطين رقمياً (المسجلين في تطبيق الهاتف الجوّال للمصرف)
63,739,470 عملية رقمية بقيمة 120,267.2 مليون ريال قطري	إشراك ما مجموعه 1,236 من الموردين المحليين
86% رضا العملاء	902 مورد خضع للتدقيق
398 مليون ريال قطري من الإنفاق على الموردين المحليين	24,833 ساعة تدريب على التوعية في ما يتعلّق بأمن المعلومات

## 4.1 الرقمنة والابتكار

الشركات ومنصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء من الأفراد والشركات وأجهزة الصراف الآلي المتعدّدة الوظائف وجهاز الصراف التفاعلي ومركز الاتصالات الحائز على جوائز.

انطلقنا في رحلة التحوّل الرقمي على مستوى المصرف وبنات منتجات وخدمات إضافية متاحة عبر قنواتنا الرقمية، بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030. فالرقمنة تساعد على تحسين عملياتنا وقنواتنا الداخلية وزيادة كفاءة العمليات وتعزيز تجربة العملاء وتعزيز أمن البيانات وحمايتها، بالإضافة إلى تحسين بصمتنا البيئية وزيادة الكفاءة بشكل عام. كما شكّلت استثماراتنا الأخيرة في تكنولوجيا الخدمات المصرفية الرقمية حافزاً لنمو أصول التجزئة وتحسين الكفاءة عبر المصرف وتعزيز تجربة العملاء.

2.2 مليون

تسجيل دخول شهرياً لتطبيق الهاتف الجوّال من المصرف



63,739,470

عدد المعاملات الرقمية المنجزة بقيمة 120,267.2 مليون ريال قطري



بما في ذلك المعاملات المحلية ضمن المصرف

## استراتيجية تحوّل رقمي تتمحور حول العملاء

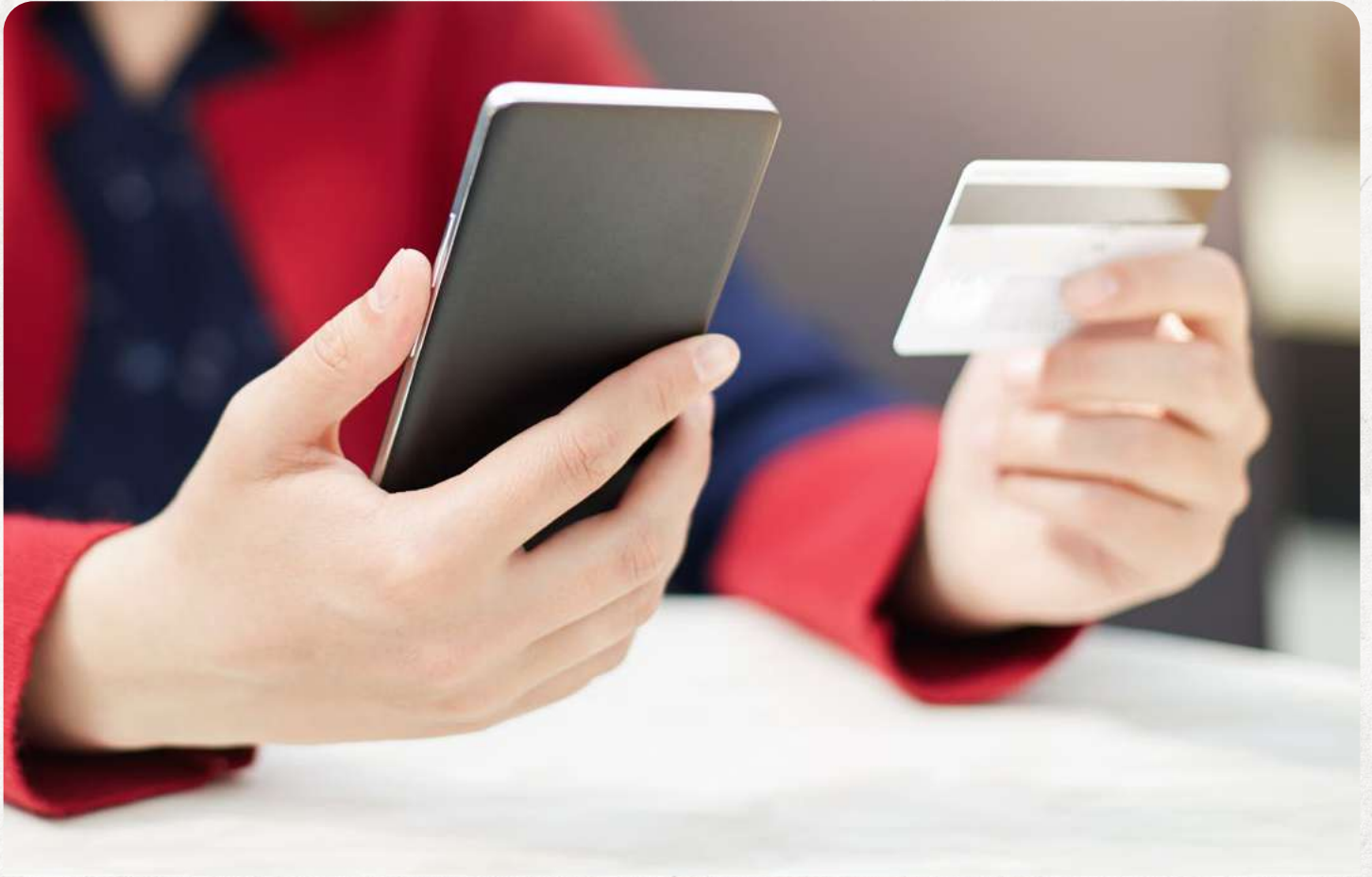
تستند استراتيجية التحوّل الرقمي الخاصّة بنا إلى الخدمات والميزات المبتكرة المخصّصة لكل شريحة من العملاء لتفضي إلى تجربة سلسلة بشكل سريع وبالتالي وضع العميل في محور أعمالنا كافة. وتعمل منصّتنا الرقمية الجديدة المتعدّدة القنوات على توفير منتجاتنا وخدماتنا الرئيسية بشكل أبسط وأسرع وأكثر ملاءمة للعملاء من الأفراد والشركات. كذلك، ضاعفنا الاستثمارات في القنوات الرقمية التي تقدّم الخدمات من خلال تطبيق الهاتف الجوّال لمصرف قطر الإسلامي الحائز على جوائز عدّة، بالإضافة إلى تطبيق الهاتف الجوّال الخاص بالعملاء من

## 4.2 المبادرات والاستراتيجية الرقمية

تطبيق منهجيات ضمان الجودة وعمليات التدقيق المنتظمة. نولي أهمية كبرى للمخاطر التشغيلية ونستخدم برامج مخصصة لرصد المسائل التشغيلية ووضع ضوابط بهدف حماية نظامنا التشغيلي بشكل أفضل.

نعمل باستمرار على تحسين بنيتنا التحتية الرقمية لتحسين عملياتنا بشكل عام بالإضافة إلى ترسيخ قنوات المنتجات والخدمات وتوسيعها. لذلك:

- أضفنا وظائف رقمية وأدوات ذكية جديدة وتقنيات التعرف الضوئي إلى الأرصفت لتحسين قدرات الأنظمة والعمليات ودعم عملائنا وخفض الأثر على البيئة.
- نعمل بانتظام على تقييم جودة عملياتنا، من خلال



### العملاء النشطون رقمياً (المسجلون في تطبيق الهاتف الجوال الخاص بالمصرف)

77% بشكل إجمالي

76% أفراد	89% تميز	66% الخدمات المصرفية الخاصة	39% الخدمات المصرفية للشركات
-----------	----------	-----------------------------	------------------------------

24,000 عميل فتحو الحسابات رقمياً

الخدمات المصرفية للشركات 22,544** شخص	الخدمات المصرفية للشركات 445,410** شخص
--	---

\*\* بما في ذلك شريحة العمال ذوي الياقات الزرقاء  
\*\* منتج واحد نشط على الأقل

## 4.3 علاقات مسؤولة مع العملاء

### إدارة شكاوى العملاء

يضمن المصرف التعامل مع جميع شكاوى ونزاعات العملاء بشكل عادل وسريع وواضح وموضوعي، ما يمكنه من الحفاظ على سمعته. تُحدّد سياسة المصرف قواعد للتعامل مع النزاعات، سواء كانت خطية أو شفوية، وشكاوى العملاء المتعلقة بأي منتج أو خدمة، وهي مصمّمة لمعالجة شكاوى العملاء المتعلقة بالخدمات المصرفية بشكل كفؤ ومهني، مع الالتزام بكافة المقتضيات القانونية والتنظيمية الحالية. بغية الحدّ من شكاوى العملاء، عمد المصرف إلى:

- الاستثمار في الحلول الرقمية وتشجيع العملاء على استخدام القنوات الرقمية للحدّ من الأخطاء اليدوية.
- اعتماد نظام مخصص لإدارة الشكاوى (Unison) تم تطويره للتركيز على الشكاوى والحلول.
- استخدام الرسائل النصية الآلية عبر رقم بطاقة الشكاوى لرصد عملية حلّ الشكاوى بمزيد من الفعالية. تُحال الشكاوى التي لم تُحلّ في غضون 3 أيام عمل إلى المدير العام المعني وفقاً لتوجيهات الرئيس التنفيذي للمجموعة.
- تشجيع الموظفين على المشاركة بفعالية في حلّ الشكاوى.
- زيادة عدد ووتيرة الدورات التدريبية لموظفي الخطوط الأمامية.
- تحسين الاتصال الداخلي والتعاون بين جميع الإدارات لمعالجة السبب الجذري لكلّ شكوى. في هذا السياق، يتم توزيع تقرير شهري لنظم معلومات إدارة الشكاوى على الإدارة العليا للتدقيق.
- مشاركة السجلّ الكامل للشكاوى مع إدارة المخاطر التشغيلية والتدقيق لإجراء مزيد من التدقيق والتقييم.

يبنى مصرف قطر الإسلامي علاقات ثقة طويلة الأمد مع جميع عملائه، إلى جانب تطوير أنظمتهم وسياساتهم بهدف تقديم أفضل خدمة ممكنة للعملاء.

### تحسين تجربة العملاء:

يتجلى التزام المصرف بتحسين تجربة عملائه من خلال استخدامه للتقنيات الرقمية المتطورة وتفاعله المستمر معهم. ويسعى المصرف جاهداً إلى تحليل تعليقات العملاء ورصدها لتعزيز مجموعة منتجاته وخدماته وتلبية توقعاتهم المتزايدة. وقد اتخذ المصرف الإجراءات التالية على وجه التحديد:

- تبسيط عملياته المصرفية من خلال توفير الحلول الرقمية مثل الخدمات المصرفية عبر الجوال والخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات ونظام نقاط البيع (POS) وخدمة نقاط البيع عبر الأجهزة الذكية (SoftPOS). ويتيح ذلك للمصرف خدمة عملائه على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.
- نشر سياسة إدارة الشكاوى التي تعالج ملاحظات العملاء وشواغلهم. تضمن سياسة المصرف التعامل مع كافة الشكاوى والنزاعات بشكل سريع وواضح وموضوعي وعادل، بما يتوافق مع المتطلبات القانونية والتنظيمية. فوفقاً للسياسة، يسعى المصرف إلى حلّ 100% من شكاوى العملاء في غضون 3 أيام عمل. وتُحال الشكاوى التي لم تُحلّ في غضون 3 أيام عمل إلى المديرين العاميين المعنيين.
- إنشاء وحدة مركزية لخدمة العملاء تتولّى إدارة شكاوى العملاء بشكل فعّال. ترصد هذه الوحدة جميع العمليات لضمان حلّ الشكاوى والقضايا بصورة آنية في التقارير الأسبوعية والشهرية. يوفّر المصرف ميزة «الردّية المباشرة» على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، ويمكن للعملاء من خلالها الاتصال مباشرة بممثل خدمة العملاء لحلّ أي مشكلة أو استفسار أو طلب الدعم.
- تنفيذ برنامج مكافآت مخصّص تحت اسم «أبشر». يمكن الوصول إلى برنامج الولاء هذا من خلال التطبيق الخاص بالمصرف في أي وقت ومن أي مكان.
- يُشرف مجلس إدارة المصرف على كافة مراجعات الشكاوى، بما في ذلك نتائج المتابعة.

الخطّ	السنة	إجمالي عدد المكالمات التي تمّ الرد عليها	متوسط مدّة المكالمة	نسبة عدم المواصلّة %
الخطّ العام	2022	1,074,167	03:27	6%
	2021	1,049,412	03:36	6%
خدمة التميّز والخطّ الخاص	2022	127,942	03:49	0%
	2021	89,228	03:52	1%

## العمليات اليومية في مركز اتصال المصرف:

- يُعتبر نقطة الاتصال الأولى لعملائنا لتلقّي الدعم حول خدماتنا ومنتجاتنا.
- يتولّى الرد على الاستفسارات الأساسية وكذلك إجراء المعاملات.
- متاح لجميع العملاء (الأفراد والشركات) والعملاء المحتملين على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.
- يقع في فرع الريان ويتسع لـ 72 شخصاً، بالإضافة إلى فرع للتعاوي من الكوارث في الخور يسع لـ 25 شخصاً.
- تفاعل يومي عبر المكالمات الواردة والمكالمات الصادرة ورسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة بالإضافة إلى نظام الردّ الصوتي التفاعلي الذي يعمل بكامل طاقته.

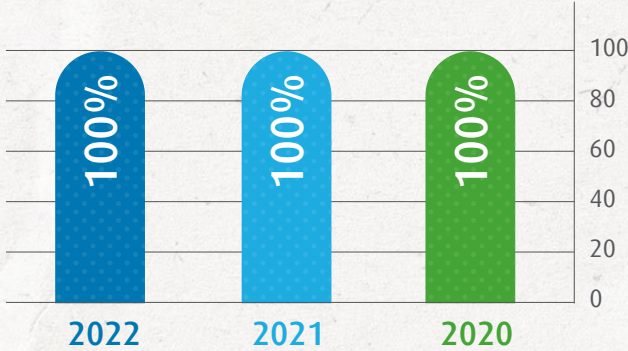
## الشكوى بحسب الفئة

39 155 189 1,205 1,293

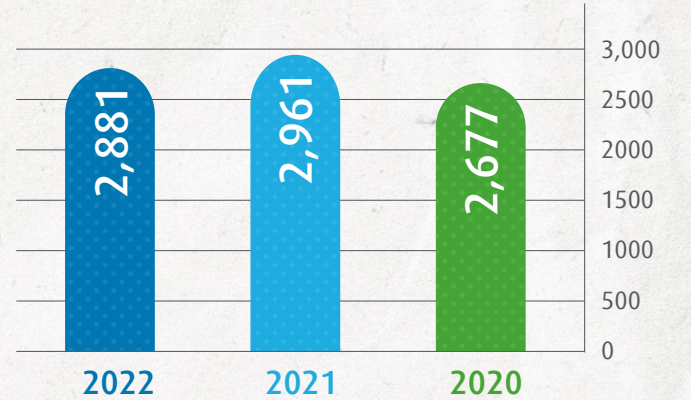
المجموع 2,881

- توعية العملاء
- صحة
- اقتراح
- شكوى غير صالحة مقدّمة من قبل مُستخدم
- شكوى غير صالحة مقدّمة من قبل عميل

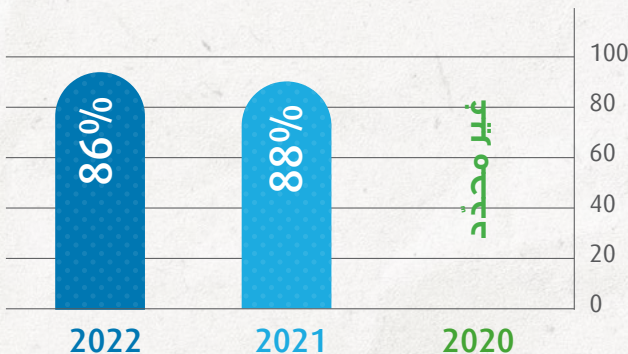
### نسبة شكوى العملاء التي تم حلّها من قبل المصرف



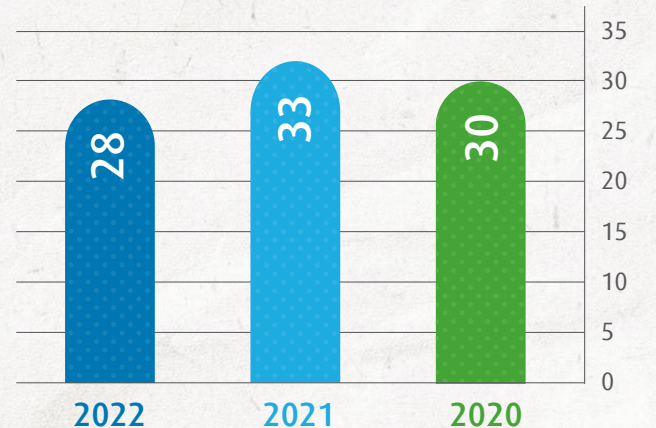
### عدد شكوى العملاء المقدّمة إلى المصرف



### مستوى رضا العملاء بشكل عام



### عدد شكوى العملاء المقدّمة إلى مصرف قطر المركزي



# 4.4 خصوصية البيانات والأمن السيبراني

## خصوصية البيانات

## تعزيز الأمن السيبراني

نعمل ضمن بيئة مليئة بالتحديات، لذا نظل متيقظين بشأن الهجمات الإلكترونية. يركز قسم أمن المعلومات لدينا على اعتماد ضوابط صارمة لمكافحة الاحتيال والتهديدات الإلكترونية، حيث تجرى معظم معاملات العملاء عبر المنصات الرقمية. إن تقنياتنا المتطورة للكشف عن الخروقات والعمليات الاحتيالية وأدوات الرصد تضمن تحديد الأنشطة المشبوهة ومنع فقدان البيانات، ما يساعدنا في احتواء الخروقات الأمنية والحفاظ على سلامة عملياتنا وجودتها. كما يجري المصرف تقييماً سنوياً لمحاكاة الهجمات. كذلك، ننفذ برنامج البحث عن التهديدات/رصد التهديدات على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع لرصد الأصول الحيوية لمصرفنا بشكل استباقي. بالإضافة إلى ذلك، يشارك جميع الموظفين والمتعاقدين كل ستة أشهر في دورة تعلم إلكترونية إلزامية لأمن المعلومات حول الأمن السيبراني.

### يساعدنا برنامج «التقييم المستمر لجوانب الضعف» على تحديد التهديدات الإلكترونية ومعالجتها.

يرصد هذا البرنامج جوانب الضعف ضمن بنيتنا التحتية وتطبيقاتنا ويقومها. كما يتيح لنا التعاون مع أصحاب المصلحة المعنيين، ومتابعة الموارد ذات الصلة بالقطاع، ومعلومات الثغرات الأمنية التنظيمية وخطط المعالجة الحد من احتمال حصول الهجمات. ويكمل البرنامج التقييمات الأمنية الخارجية التي نجريها. تعلم إلكترونية إلزامية لأمن المعلومات حول الأمن السيبراني.

### ممارسات التوعية بأمن البيانات لدى مصرف قطر الإسلامي

يستثمر المصرف في توعية موظفيه وعملائه والمتعاقدين لديه وأصحاب المصلحة الآخرين في ما يتعلق بمواضيع حماية البيانات وأمنها. لهذه الغاية، يقوم المصرف بما يلي:

- تنظيم دورات التعلم الإلكتروني الإلزامية لأمن المعلومات (حول خصوصية البيانات وحماية البيانات وغيرها) مرتين في السنة.
- دعم العملاء عبر صفحاته على مواقع التواصل الاجتماعي . ورسائل التوعية الشهرية
- تشغيل صفحة «نصائح أمنية» على موقعنا الإلكتروني، وإبلاغ أصحاب المصلحة والمجتمع الأوسع بالخدمات المصرفية الآمنة عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الجوال، والخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي، مع مواصلة تقديم النصائح العملية بهدف التحقق من الهوية وتجنب عمليات السرقة.

يأخذ المصرف خصوصية بيانات عملائه وأمنهم السيبراني على محمل الجد. ووفقاً للتشريعات الوطنية، يتخذ المصرف جميع التدابير التقنية والتشغيلية المناسبة لضمان جمع البيانات الشخصية وتخزينها وإدارتها ومعالجتها بشكل آمن ولمنع فقدانها أو تلفها العرضي والوصول غير المصرح به أو غير الشرعي إلى البيانات أو استخدامها أو تعديلها أو الإفصاح عنها.

يتمتع المصرف بسياسة صارمة تتعلق بخصوصية البيانات وأمنها. تغطي السياسة كافة الجوانب ذات الصلة بشكل مفصل، بما في ذلك التفويضات المرتبطة بنوع المعلومات التي تم جمعها، ومتطلبات الموافقة وتخزين المعلومات وحمايتها وحقوق العملاء، وغيرها.

تشمل النقاط الرئيسية لسياسة خصوصية البيانات وأمنها ما يلي:

- التوعية: أطلق مصرف قطر الإسلامي حملة لتوعية العملاء بأمن المعلومات تهدف إلى تقديم إرشادات حول أمن المعلومات متاحة على موقعه الإلكتروني.
- ضبط الأمن: يستخدم مصرف قطر الإسلامي كلمة سرّ لمرة واحدة، والمصادقة الثنائية ووظائف ثلاثية الأبعاد لضمان الأمن أثناء إجراء المعاملات عبر الإنترنت. ويجري المصرف تمارين محاكاة وعمليات تجريبية لاختبار البنية التحتية للأمن السيبراني والعمليات ذات الصلة.

هذا ويستخدم المصرف نظاماً جديداً لكشف عمليات الاحتيال من أجل الكشف عن المعاملات الاحتيالية أو المشبوهة ويتخذ تدابير مناسبة لضمان خصوصية بيانات العملاء وأمنها.

يجري المصرف عمليات تدقيق داخلية وخارجية منتظمة لضمان فعالية تدابير خصوصية البيانات الخاصة به، ويتولى محترفون مؤهلون إجراء هذه العمليات وتقييم الجوانب المختلفة لخصوصية البيانات، بما في ذلك ممارسات جمع البيانات وتخزينها ومعالجتها ومشاركتها. من خلال إجراء عمليات التدقيق هذه بشكل دوري، يحدد المصرف بشكل استباقي أي ثغرات أو مجالات للتحسين، ما يسمح له باتخاذ إجراءات تصحيحية فورية. يعزز هذا الالتزام بالرصد والتقييم المستمرين تفاني الشركة في حماية خصوصية وسرية المعلومات الشخصية والامتثال للوائح حماية البيانات المعمول بها.

خلال العام 2022، لم تسجل لدينا أي خروقات داخلية أو خارجية للبيانات، ولم يتأثر أي من العملاء ولم يتم تسريب أي معلومات تعريف شخصية إلى الفضاء العام.

المشاركون

1,111






عدد ساعات التدريب

24,833



التوعية بأمن المعلومات

2022	2021	2020	نشاط المعاملات الاحتياطية	
0	10	0	صافي الخسائر في مخاطر العمليات (بالآلاف)	مقدار نشاط المعاملات الاحتمالية معاملات صاحب الحساب المستزدة إلى أصحاب الحسابات بسبب الاحتيايل) (بالريال القطري)
14,522.10 ريال قطري	1,267 ريال قطري	980 ريال قطري	حالات رد المبالغ المدفوعة*	
90.31%	100%	100%		نسبة النشاط الاحتيايلي من دون بطاقة (%) 
9.69%	0	0		نسبة النشاط الاحتيايلي بواسطة البطاقة وعمليات الاحتيايل الأخرى (%) 

\*بيانات منقحة

في عام 2022، لم تُسجَل أيّ من الحالات التالية:

- عدم امتثال شديد للقوانين واللوائح (تمّ تسجيل 11 حادثة بسيطة، ما أدى إلى فرض غرامات بقيمة نقدية إجمالية قدرها 33,800 ريال قطري).
- خسائر لأسباب تتعلق بالامتثال ناتجة عن الإجراءات القانونية المرتبطة بالاحتيايل أو التداول من الداخل أو مكافحة الاحتكار أو السلوك المضاد للمنافسة أو التلاعب بالسوق أو سوء التصرف أو قوانين أو أنظمة القطاع المالي الأخرى ذات الصلة. عقوبات مالية لعدم الالتزام بالتشريعات البيئية.

#### مبادرات أمن المعلومات لعام 2022

يوقّر «برنامج إدارة الهوية والوصول» على مستوى المصرف رؤية شاملة لوصول الموظفين والمتعاقدين إلى أنظمة المصرف.

يستخدم مركز عمليات الأمن السيبراني الدعم الداخلي ودعم مزود الخدمة لرصد أي محاولة لخرق أنظمة الأمن الخاصة بالمصرف أو أي نشاط آخر غير اعتيادي والإبلاغ عنها. تمكّنت هذه الضوابط من تفادي أيّ مشكلات أمنية خلال بطولة كأس العالم لكرة القدم.

خلال بطولة كأس العالم لكرة القدم، عزّزنا الأمن «للعمل من المنزل»، من خلال تطبيق ضوابط أمنية صارمة على موظفينا والمتعاقدين لدينا أثناء فترة العمل من المنزل. وحققّت الضوابط «صفر» مشكلات أمنية محدّدة خلال بطولة كأس العالم لكرة القدم.

يُعَدُّ برنامج خصوصية البيانات مشروعاً مستمراً على مستوى المصرف تم إطلاقه من خلال تنظيم ورش عمل معمّقة لخصوصية البيانات حيث أُجري تقييمات للتغرات على مستوى خصوصية البيانات لجميع وحدات الأعمال.

## 4.5 الاتصالات المسؤولة



يشرف مجلس الإدارة في المصرف على الاتصالات والأنشطة التسويقية المسؤولة ويتم دمجها بشكل أكبر في برامجنا التدريبية. لمزيد من المعلومات حول سياسة علاقات العملاء المسؤولة، يرجى مراجعة الرابط التالي:

<https://www.qib.com.qa/ar/investorrelations/sustainability/responsible-customer-relations>

يبدل مصرف قطر الإسلامي قصارى جهده للتفاعل مع عملائه وزبائنه بأكثر الطرق مسؤولة، ويضمن أن تظل اتصالاته التسويقية من أي محتوى ضار أو غير شرعي أو غير أخلاقي أو غير مسؤول أو مضلل.

احتراماً لنظام القيم الإسلامية لدينا، نعمل بلا كلل لمنع ممارسات الإقراض المجففة، التي قد تنطوي على سلوكيات احتيالية يتم تنفيذها من خلال توفير التمويل للمقترضين بتكاليف عالية، أو تجريد المقترضين من حقوق الملكية أو إدراجهم في تمويل ذي تصنيف ائتماني منخفض لصالح الجهة الممولة. من خلال سياسة علاقات العملاء المسؤولة، نعزيز التزامنا بممارسات تسويقية شفافة ومسؤولة وعادلة وأخلاقية.

## 4.6 المشتريات وسلسلة التوريد المسؤولة

• يخضع جميع موردينا لعمليات تدقيق داخلية بناءً على معايير بيئية واجتماعية (أي إجراء تقييم ذاتي للمخاطر ورفع تقرير بالتدقيق) بما يتماشى مع استراتيجيتنا الشاملة للاستدامة من حيث التوجه الرقمي والخال من الورق والأخضر.  
• يجب أن تتضمن كافة العقود إشارة إلى الالتزام بقواعد سلوك الموردين.

يلتزم مصرف قطر الإسلامي بقواعد الامتثال الأكثر صرامة والمعايير الداخلية الطوعية في ما يتعلق باختيار مورديه وبائعيه وتقييمهم بناءً على عمليات تدقيق وتقييم منتظمة. ولرصد سلسلة التوريد الخاصة به بشكل أفضل والحد من المخاطر قدر الإمكان، يتخذ المصرف مبادرات محددة. في المقابل، يواصل المصرف تعزيز عملية التوظيف مع إعطاء الأولوية للموردين المحليين بهدف دعم الوظائف المحلية والحد من الانبعاثات وتعزيز الشراكات مع المجتمع المحلي.

### مبادراتنا:

- لقد وضعنا سياسة لإدارة البائعين.
- يتم إطلاع جميع البائعين والموردين على «سياسة إدارة البائعين» الخاصة بنا ويلتزم هؤلاء بها.

2022	2021	2020	الموردون المحليون
1,236	1,359	1,253	إجمالي عدد الموردين المحليين الذين تم التواصل معهم
398	369	353	الإففاق على المشتريات من الموردين المحليين (مليون ريال قطري)
494	388	363	إجمالي الإففاق على المشتريات (مليون ريال قطري)

2022	2021	2020	تدقيق الموردين
902	824	770	عدد الموردين الخاضعين للتدقيق
0	0	1	عدد الموردين ذوي التأثيرات السلبية الكبيرة الفعلية والمحتملة
889	816	760	الموردون الذين تم الاتفاق معهم على إجراء تحسينات نتيجة للتدقيق
0	0	1	الموردون الذين تم فسخ العلاقات معهم نتيجة للتدقيق

### الخطوات المستقبلية

- في المرحلة المقبلة، نعتزم التركيز على التدابير التالية:
- تحسين الخدمات المصرفية للأفراد من خلال الرقمنة مع أخذ النمو السكاني في الاعتبار (للمواطنين القطريين والأجانب).
- تحسين وتعزيز عملية إدماج الأتمتة والعمليات الرقمية في سياسات الشراء والتوريد الخاصة بنا.
- تطوير وتقديم تدريب منخصص في التسويق الأخلاقي.

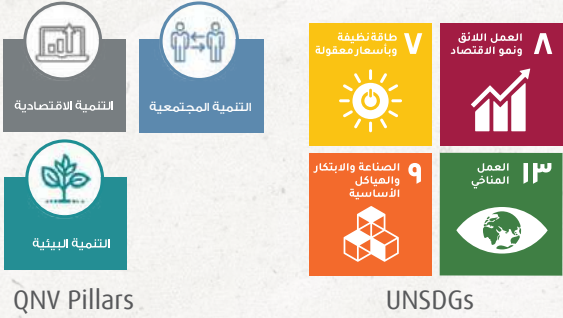
الخدمات  
المصرفية

---

المستدامة

# نهجنا

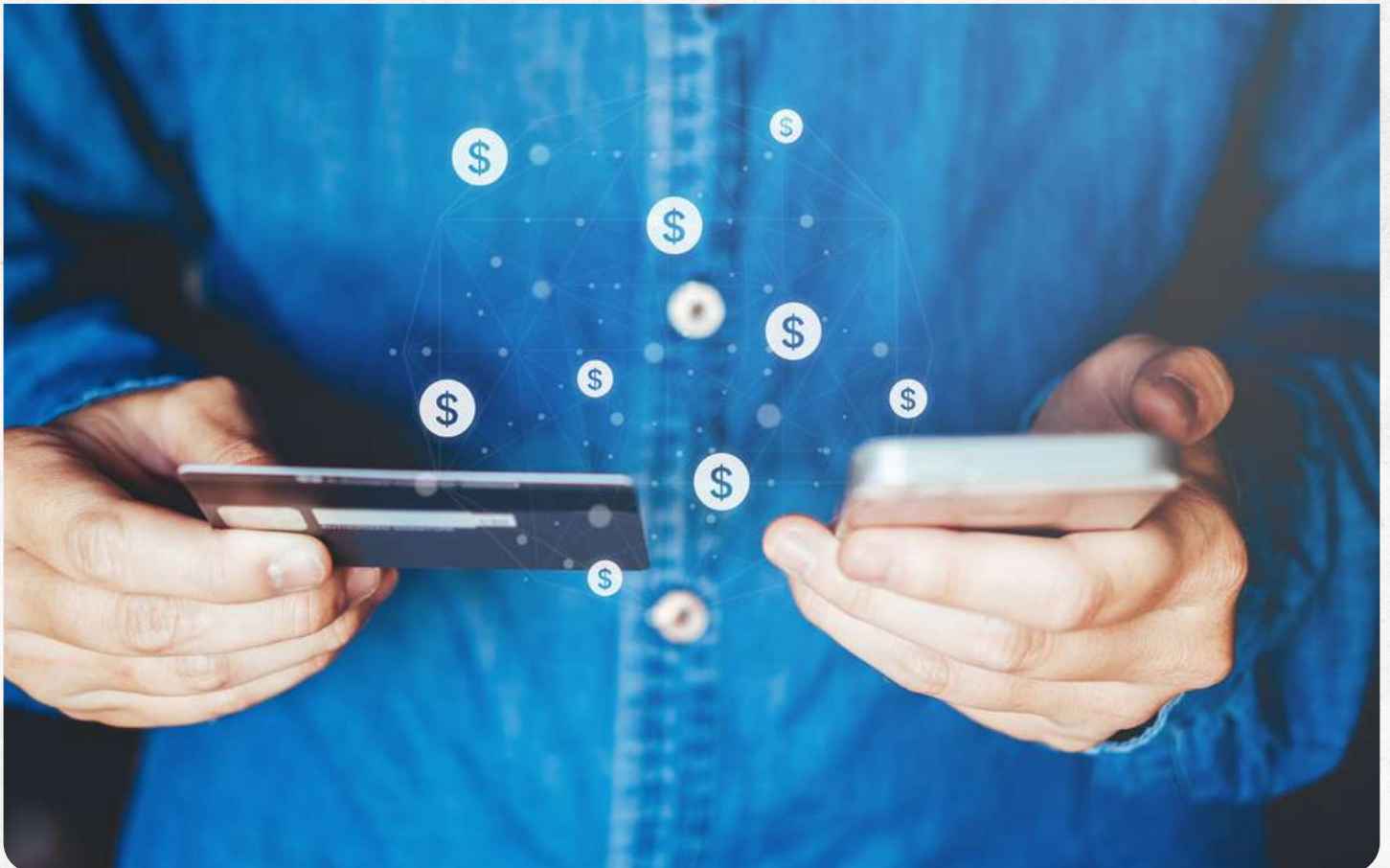
## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ذات الصلة



بصفتنا مصرفاً إسلامياً رائداً في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، فإننا ملتزمون بدفع عجلة التغيير الإيجابي من خلال التمويل المستدام. نحن نؤمن إيماناً راسخاً بدمج المعايير البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في أنشطتنا التمويلية، إذ ندرك الدور المحوري الذي يلعبه التمويل المستدام في دعم أهداف التنمية المستدامة الوطنية والدولية. ولضمان التقييم الشامل والمعايير البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، نطبق مجموعة أدوات ذات صلة بهذه المعايير، إلى جانب عملنا على تطوير إطار التمويل المستدام الخاص بنا في الوقت نفسه. بحلول العام 2023، نسعى إلى اعتماد مبادئ خط الاستواء المعترف بها عالمياً، ما يعزز التزامنا بالممارسات المصرفية المسؤولة. من خلال قاعدة عملاتنا الواسعة ومعاملاتنا الكثيرة، نسعى للحفاظ على علاقات وثيقة مع عملائنا، حيث نوفر لهم باستمرار خيارات مستدامة مصممة وفقاً لاحتياجاتهم. ومع تقدّمنا في العام 2023، نتطلع إلى كشف النقاب عن خططنا ومبادراتنا المقبلة التي ستستمر في تعزيز التمويل المستدام في المنطقة.

## أبرز نقاط الفصل

إصدار 115,422 بطاقة جديدة	23 فرعاً في قطر
68,612 حساباً جديداً للعاملين من ذوي الياقات الزرقاء	178 جهاز صراف آلي
الاستعدادات لاعتماد مبادئ خط الاستواء	منح 11,676 من المنتجات التمويلية للشباب (حتى 25 سنة)
منح 24,753 منتجاً تمويلياً للنساء	~ 115 جهاز صراف آلي يمكن الوصول إليها من قبل المستخدمين المعاقين
89% من إجمالي عملاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نشطون رقمياً	21,264 عميلاً من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة



# 5.1 أنشطة الاستثمار والتمويل المستدامة

قطر الوطنية، نقدّم تمويلًا كبيراً وأدوات هامة لتعزيز النمو المستدام من خلال المشاريع التي تركز على مصادر الطاقة المتجددة والمباني الخضراء والاقتصاد الدائري وكفاءة الطاقة مع تمكين ريادة الأعمال للشباب والنساء.

يلتزم مصرف قطر الإسلامي بتصميم أدوات للاستثمار المستدام، وذلك من أجل مساعدة عملائنا على النمو وإدارة المخاطر، إلى جانب مساهمتنا في معالجة تغيّر المناخ ودعم التنمية المستدامة للاقتصاد الوطني. وتماشياً مع رؤية

2022		2021	2020	التمويل المستدام*
2022				
6.91	60	6.76	6.76	محفظة تمويل المشاريع التي تساهم في تحقيق رؤية قطر الوطنية وأهداف التنمية المستدامة (مليار ريال قطري) 
1.75	1	1.68	1.68	محفظة تمويل المشاريع المتعلقة بالطاقة المتجددة (مليار ريال قطري) 
3.69	5	3.9	3.9	محفظة تمويل المباني الخضراء (مليار ريال قطري) 
0.0211	1	0.0215	N/A	محفظة تمويل المشاريع التي تدعم منع التلوث ومكافحته (مليار ريال قطري) 
0.07	3	0.378	N/A	محفظة التمويل التي تعزز الوصول إلى الخدمات الأساسية (مثل الرعاية الصحية والتعليم) (مليار ريال قطري) 
1.04		1.52	1.07	عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (مليار ريال قطري) 
21,264		20,885	18,320	عدد عملاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المتعاملة معنا 
%0.89		%1.20	%0.82	محفظة التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر المتعاملة معنا (%) أو إجمالي المحفظة 

\* تم التحديث اعتباراً من 31 مارس 2023

لقد حدّدنا أيضاً ما مجموعه 59 صفقة مؤهلة ذات مزايا بيئية واجتماعية يمكن تمويلها من خلال وديعة / صكوك خضراء واجتماعية ومستدامة.

## 5.2 الخدمات المصرفية الرقمية

واصلنا التركيز على تعزيز استراتيجية التحول الرقمي الخاصة بنا وتوسيع محفظة منتجاتنا وخدماتنا المبتكرة المصممة للاستجابة لاحتياجات عملائنا المتنامية مع تحسين تجربتهم.

تماشياً مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية قطر الوطنية لعام 2030 والاستراتيجية الوطنية للطاقة وتغير المناخ، يسعى المصرف إلى تصميم منتجات وخدمات لمساعدة عملائه على إدارة عدد من المخاطر مع العمل على اعتماد ممارسات أو نماذج أعمال أكثر استدامة، وفي نهاية المطاف - إزالة الكربون. خلال الفترة التي يغطيها التقرير،

### المنتجات والخدمات الرقمية

#### التحويلات

##### للعملاء الحاليين:

قنوات تحويل متعددة: قم بتحويل الأموال في 60 ثانية إلى المستفيدين من المصارف المراسلة في الأردن وباكستان والفلبين بدون أوراق



خدمة **Visa Direct**: قم بتحويل الأموال بسرعة إلى المستفيدين في أكثر من 27 بلداً بدون أوراق من خلال تطبيق الجوال



**التحويل المباشر:** تحويل الأموال فوراً إلى الهند والأردن وباكستان والفلبين، مع توسيع البرنامج قريباً ليشمل بلداناً أخرى



#### الخدمات المصرفية الأساسية

##### عملية رقمية لفتح حسابات جديدة للأفراد:

فتح حساب جديد في دقائق من خلال عملية فتح حساب رقمية عبر تطبيق الجوال



**عملية رقمية لفتح حسابات جديدة للشركات:** تقدّم بطلب لفتح حساب للشركة من خلال موقع مصرف قطر الإسلامي الإلكتروني للشركات بدون الحاجة إلى الأوراق



**التمويل الفوري:** الوصول الفوري عبر الخدمات المصرفية عبر الجوال أو في فروع المصرف



**بطاقة ائتمان فورية:** تقدّم بطلب للحصول على بطاقة على الفور واحصل على الموافقة وقم بتفعيلها بشكل فوري وإبدأ في استخدام البطاقة رقمياً بانتظار تسلم البطاقة الفعلية



#### الدفع اللاتلامسي

**بطاقات الخصم اللاتلامسية:** معاملات لاتلامسية لا ضرورة لإدخال رقم التعريف الشخصي (PIN) عند استخدام بطاقات الخصم اللاتلامسية



**Apple Pay:** طريقة دفع آمنة وسهلة عبر الإنترنت تستخدم تقنية التعرف على بصمات الأصابع (Apple Touch ID) وتقنية بصمة الوجه (Face ID) لضمان الأمان أثناء التسوق عبر الإنترنت يمكن إضافة بطاقة الائتمان الرقمية إلى تطبيق Wallet أو أجهزة Apple الخاصة بالعمل.



تحول Samsung Wallet جهاز «سامسونغ» الذكي الخاص بك إلى محفظة رقمية ليتمكن العملاء من استخدام بطاقات الخصم والائتمان والمسبقة الدفع من المصرف للدفع افتراضياً في أي نقطة بيع يتم فيها قبول عمليات الدفع اللاتلامسية



توفّر محفظة mPay الرقمية بوابة للدفع داخل قطر لا تعتمد على الدفع النقدي ولا البطاقات المصرفية من خلال نظام قطر للدفع عبر الجوال (QMP)



#### التمويل الشخصي

**صرف التمويل الشخصي مقابل الودائع الثابتة:** مسار رقمي شامل عبر تطبيق الجوال، يسمح للعملاء بتلقي الأموال على الفور، بمجرد موافقتهم على الشروط والأحكام باستخدام كلمة سر يتم إرسالها لمرة واحدة عبر رسالة نصية قصيرة



**تأجيل القسط الشهري المتساوي:** يُعدّ التأجيل الفوري للأقساط الشهرية المتساوية على التمويل الشخصي، من خلال تطبيق الجوال، خدمة جديدة تم إطلاقها خلال فترة تفشي جائحة كوفيد-19 لدعم عملائنا. مرة أخرى، يُعتبر مصرف قطر الإسلامي أول مصرف قطري يقدم هذه الخدمة عن بعد



**شبكة الخدمات الرقمية مع خدمات الفروع:** رحلة رقمية للحصول على تمويل/بطاقة ائتمانية تبدأ من المبيعات المباشرة/فريق مبيعات الفروع وتنتهي على تطبيق جوال المصرف



## خدمات الدعم

**ذكي:** نحن أول مصرف قطري يوفر مساعداً افتراضياً / ذكياً يعتمد على التعلم الآلي يتيح الاستجابة لتساؤلات العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع عن بُعد



**الخدمات المصرفية عبر الفيديو:** أثناء عملية تقديم طلب للحصول على تمويل فوري، يمكن للعملاء الاتصال بوكيل خدمة المصرف عبر تطبيق جوال المصرف والحصول على إرشادات آنية وفعالة (سيتم توسيع هذه الميزة لتشمل خدمات إضافية)



تعمل خدمات مصادقة بطاقات فيزا الائتمانية على جعل الدفع والتسوق عبر المواقع الإلكترونية بواسطة بطاقات فيزا أكثر أماناً لجميع حاملي البطاقات الذين يستخدمون خدمات مصادقة بطاقات فيزا الائتمانية. ونعتزم تحسين تراخيصنا عبر جميع المعاملات التي نستخدم الحماية الثلاثية الأبعاد عبر الإنترنت مع تحسين تجربة العملاء



940 MT: يمكن للشركات المتعاملة معنا الآن تلقي تقارير 940 MT رقمياً بدلاً من الاضطرار إلى طباعة تقارير SWIFT



الشخصي الرائد في قطر من خلال الاستثمار في التقنيات الرقمية والقنوات المباشرة لخدمة جميع شرائح العملاء، مع تقديم عروض مميّزة للعملاء الأثرياء وذوي الدخل المرتفع.

خلال الفترة التي يُغطّيها التقرير، واصلت الخدمات المصرفية الشخصية تحقيق نمو كبير من خلال اعتماد نهج حكيم في ما يتعلق بالائتمان وعرض القيمة العالية والمنتجات الأفضل في فئتها وسهولة التعامل المصرفي بالإضافة إلى التركيز المتجدد على الرقمنة والارتقاء بوظائف الخدمات المصرفية الإلكترونية. وبالتالي، تمكنا من أن نصبح المصرف

## الإنجازات الرئيسية لعام 2022

• تتيح البطاقة الرقمية الأولى في قطر للعملاء إجراء عمليات الشراء عبر الإنترنت بأمان، فضلاً عن إضافتها إلى خدمة Apple Pay و Samsung Wallet و Google Pay™ من دون الحاجة إلى امتلاك بطاقة فعلية.

• **الودائع المتنامية:** حساب إيداع رقمي فريد مكرّر يشجّع عادات الادخار الطويل الأمد لأصحاب الودائع، حيث يمكنهم اختيار إيداع مبلغ ثابت كل شهر لمدة تتراوح من سنتين إلى 10 سنوات بالريال القطري أو الدولار الأمريكي.

• **شهادة الإيداع المرنة:** شهادة إيداع رقمية بالريال القطري والدولار الأمريكي، مع إمكانية اختيار مدة استحقاق الشهادة ابتداءً من سنة أو سنتين أو ثلاث سنوات، ما يوفر للعملاء المرونة في إجراء عمليات استرداد جزئية بدون رسوم بشرط ألا تتجاوز قيمة الاسترداد الجزئي 50% من القيمة الأصلية للوديعة.

• **الوضع السري للخدمات المصرفية عبر الجوال:** ميزة تتيح للعملاء إخفاء تفاصيل حساباتهم وأرصدة البطاقات والودائع عند استخدام تطبيق جوال المصرف في الأماكن العامة.

• عرض ترويجي خاص بالعمل المصرفي عبر الجوال لبطولة كأس العالم لكرة القدم، بالتعاون مع Visa، والذي من خلاله يمكن للعملاء الاستفادة فوراً من مجموعة من المنتجات المحددة وتصميمات البطاقات والفوز بتذاكر بطولة كأس العالم لكرة القدم والسلع ذات الصلة.

• توفير خدمة فتح حساب الطلاب «بداية» على تطبيق الجوال.

• خطة السداد المريح

• التمويل الفوري مقابل الودائع

• منتجات استثمارية جديدة للإجارة لعملاء الخدمات المصرفية الخاصة

• بطاقة ائتمان فورية مقابل الودائع

Google Pay • G Pay	
Samsung Wallet • SAMSUNG Pay	
• سداد الرسوم الدراسية	
• تتيح خدمة Visa Direct للعملاء تحويل الأموال من حساباتهم المصرفية إلى بطاقات الخصم أو الائتمان أو المسبقة الدفع في الخارج من خلال تطبيق جوال المصرف (في 7 بلدان إضافية)	VISA
• مقاصة الشيكات بسهولة	
• تفعيل الحسابات الراكدة	
• دفع فواتير الخدمات عن طريق البطاقات	
• ربط أو فك ارتباط بطاقات الخصم	
• فتح حسابات «بداية» للطلاب	
• توسيع برنامج الولاء «أبشر»: تبادل نقاط الأميال الجوية وغيرها	ABSHER
• توسيع قدرات إدارة علاقات العملاء لإدارة أولويات العمل الرئيسية بشكل أفضل، مثل تتبع تسرب العملاء	CRM
• طلبات عملاء الخدمات المصرفية الخاصة للحصول على دفاتر الشيكات	
• معالجة الاستثناءات في النقد مقابل الوثائق	

## نقاط أفيوس للخطوط الجوية القطرية

بدأ برنامج تمويل السيارات الصديقة للبيئة كمشروع تجريبي في عامي 2021 و2022 لتقييم فعاليته. وبناءً على المعلومات القيمة المكتسبة خلال فترة الاختبار، يسرنا أن نعلن أنه ابتداءً من العام 2023، أصبح البرنامج متاحاً طوال العام. يعكس هذا التوسع التزامنا بالترويج لخيارات النقل الصديقة للبيئة وتوفير حلول تمويل ميسرة للعملاء الراغبين في شراء السيارات الصديقة للبيئة.

## المصرف يطلق خاصية «الوضع المخفي» الأولى من نوعها في قطر عبر تطبيق جوال المصرف

يتيح إطلاق خاصية «الوضع المخفي» المبتكرة والجديدة والأولى من نوعها عبر الجوال للعملاء إخفاء بيانات أرصدة الحسابات وبطاقات الائتمان، والودائع، وكافة التفاصيل المالية حين يستخدمون التطبيق في الأماكن العامة، ما يضمن المزيد من الحماية والخصوصية ويعزز قدرتهم على إدارة شؤونهم المالية.

## تمويل السيارات الصديق للبيئة يشجع عملاء المصرف على شراء السيارات الكهربائية

يؤكد برنامجنا الجديد لتمويل السيارات الصديقة للبيئة على جهودنا المستمرة لدمج الاستدامة في عروضنا ومنتجاتنا وخدماتنا وتعزيز المزيد من الممارسات المستدامة. يوفر البرنامج خيارات تمويل مع معدلات ربح مميزة ومزايا حصرية للعملاء الحاليين والجُدد خلال شهر رمضان المبارك لتشجيع العملاء على شراء السيارات الكهربائية. وعلى وجه التحديد، يتضمن البرنامج معدلات ربح تنافسية تبدأ من 3.65% (1.91% ثابت) على السيارات و3% على السيارات الكهربائية. علاوةً على ذلك، سيحصل العملاء الذين يتقدمون بطلبات لتمويل السيارات على بطاقة ائتمان مجانية للسنة الأولى، وتأمين شامل بنسبة 1.8% بالإضافة إلى فترة سماح لمدة 3 أشهر من مدة التمويل للمواطنين القطريين وشهرين كحد أقصى للمقيمين. كان هذا العرض متاحاً للسيارات الجديدة والمستعملة من الوكلاء المعتمدين، لعملاء المصرف الحاليين والجُدد من المواطنين القطريين والمقيمين.

بدأ برنامج تمويل السيارات الصديقة للبيئة كمشروع تجريبي في عامي 2021 و2022 لتقييم فعاليته. وبناءً على المعلومات القيمة المكتسبة خلال فترة الاختبار، يسرنا أن نعلن أنه ابتداءً من العام 2023، أصبح البرنامج متاحاً طوال العام. يعكس هذا التوسع التزامنا بالترويج لخيارات النقل الصديقة للبيئة وتوفير حلول تمويل ميسرة للعملاء الراغبين في شراء السيارات الصديقة للبيئة.

## 5.3 دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في النمو والتطور

الشركات على الاستجابة بفعالية لبيئة التشغيل الحالية ووضع الأسس الصحيحة للنمو في المستقبل. بالتوازي مع ذلك، لا تزال نركز على خدمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عبر كافة قطاعات الأعمال من خلال القنوات والحلول الرقمية المتطورة. كما أننا أول مصرف إسلامي في قطر يُطلق تطبيقاً للتعامل المصرفي عبر الجوال للشركات الصغيرة والمتوسطة لتسهيل التفاعلات الرقمية السلسة وإطلاق المزيد من الحلول المبتكرة المصممة خصيصاً لجعل المنتجات المصرفية أكثر سهولة للشركات الصغيرة والمتوسطة المتعاملة معنا.

تشكل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة جزءاً لا يتجزأ من التنمية والنمو الاقتصاديين في قطر، حيث تمثل أكثر من 90% من الشركات المسجلة و90% منها هي شركات محلية. لتعزيز هذا القطاع ودعم تطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، شجعت الحكومة المصارف بشكل كبير على تقديم حلول تمويلية لرواد الأعمال الراغبين في إطلاق أعمالهم أو توسيع نطاقها. لهذه الغاية، نحن ملتزمون بمواصلة دعم القطاع من خلال برامج مثل برنامج الضمين وبرنامج الضمانات الوطني للاستجابة التابع لمصرف قطر المركزي، وهو برنامج وطني تحفيزي يساعد

2022	2021	2020	عدد عملاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر
21,264	20,885	18,320	إجمالي عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
			قيمة محفظة التمويل بحسب البلد (بالألف ريال قطري)
1,047,097	1,522,232	1,076,534	دولة قطر

### المصرف وبنك قطر للتنمية يوقعان اتفاقية برنامج الضمين الجديدة

في العام 2022، وقعنا اتفاقية جديدة لبرنامج الضمين، وهو برنامج برعاية بنك قطر للتنمية (QDB). يستهدف برنامج الضمين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ويشجع المصارف مثل مصرف قطر الإسلامي على تمويل المشاريع، لجذب الشركات الناشئة الواعدة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تسعى إلى الحصول على تمويل لتطوير أعمالها. أعلن بنك قطر للتنمية عام 2022 عن إطلاق نسخة جديدة من برنامج «الضمين» للمؤسسات المتناهية الصغر، للمرة الأولى في قطر، ما سيساهم في تطوير نظام الأعمال الوطني من حيث الوصول إلى التمويل، كما سيوفر قنوات مالية جديدة للضمانات للمؤسسات المتناهية الصغر بالتعاون مع المؤسسات المالية الشريكة. يشكل هذا البرنامج مثلاً آخر على تماهينا مع أهداف التنمية المستدامة والتزامنا بدمج مبادئ الاستدامة في طريقة عملنا.



## 5.4 الشمول والوصول الماليّان

إلى تلبية احتياجات الجميع بصرف النظر عن النوع الاجتماعي أو العمر أو العرق أو الوضع العائلي أو الجنسية أو الدين أو المهنة. إلى جانب توفير فروع وأجهزة صراف آلي تابعة للمصرف في المناطق الفقيرة، نضمن أن تكون خدماتنا في متناول الجميع بصرف النظر عن مستوى إلمامهم بالخدمات المصرفية.

تماشياً مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية قطر الوطنية للتنمية البشرية من دون استثناءات، نستثمر من خلال منتجاتنا وخدماتنا في برامج الوصول والشمول المالي، وكذلك استهداف الأفراد ذوي الدخل المنخفض والذين يعانون من الحرمان، والسكان الذين لا يملكون حسابات مصرفية، بالإضافة

### خدمات مصرفية للسيدات

يسعى مصرف قطر الإسلامي إلى تمكين المرأة من تلبية شؤونها المالية، كما أنه يُدير مراكز مصرفية متخصصة للسيدات في جميع أنحاء قطر لضمان تقديم الخدمات للسيدات بأقصى درجات الراحة والرفاهية من قبل فريق عمل ماهر ومتخصص. كما توفر الخدمات المصرفية للسيدات باقات حصرية ومصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المصرفية لكل امرأة. **6 مراكز مخصصة للسيدات**

تشمل شروط الأهلية لفتح حساب «بداية» أن يكون عمر الطالب 18 سنة وما فوق وأن يحمل بطاقة هوية أو جواز سفر صالحين (للطالبة القطرية والمقيمين). في العام 2022، تزايد عدد حسابات «بداية» بشكل كبير، حيث تقوم حالياً بتشغيل 1,512 حساباً، مقارنة بـ 235 حساباً في العام 2021، ما يدل على الشعبية التي تحظى بها هذه الخدمة المتخصصة التي يقدمها المصرف بين الطلاب الجامعيين.

### حسابات «بداية» للطلاب الجامعيين

235 في العام 2021  
1,512 في العام 2022

### مساعدة الطلاب على فتح أول حساب مصرفي لهم

يمكن لطلاب الجامعات الآن فتح حسابهم المصرفي الأول بسرعة وسهولة والحصول على حساب التوفير «مسك» وبطاقة خصم وفرصة للفوز بجوائز نقدية، حيث يمكنهم التعرف بشكل أكبر على المنتجات والخدمات المصرفية المختلفة. ويمكنهم أيضاً الحصول على بطاقة ائتمان مخصصة للطلاب (منتج خاص من المصرف) وتطبيق جديد لفتح حساب بشكل رقمي.

**بلغ عدد حسابات الطلاب 2,642 في العام 2022.**

### المصرف يُدخل خدمة فتح حساب «بداية» للطلاب الجامعيين إلى تطبيق جوال المصرف الحائز على جوائز

في العام 2022، قمنا بدمج خدمة فتح حساب «بداية» للطلاب في تطبيق جوال المصرف الحائز على جوائز عدّة. ويمثل حساب «بداية» مبادرة ضمن إطار العوامل البيئية الاجتماعية وحوكمة الشركات في المصرف، وتوفر هذه الخدمة للطلاب الجامعيين فرصة فتح حساب مصرفي إلى جانب الحصول على بطاقة ائتمان موافق عليها مسبقاً. كما تتيح للطلاب البدء في استخدام مجموعة من المنتجات والخدمات المصرفية والتعرف إليها.

### يعمل برنامج الثقافة المالية «كيف تدير الأموال؟» للعام الرابع على التوالي.

إن التمديد للعام الرابع على التوالي لبرنامج التثقيف المالي «كيف تدير الأموال؟» السنوي المعني بإدارة الأموال للطلاب في المدارس الثانوية وفي جامعة قطر، والذي تم تطويره بالشراكة مع مؤسسة «إنجاز قطر»، يُسلط الضوء على نجاح البرنامج وتأثيره بشكل عام على المجتمع. تمّ تصميم جلسات البرنامج لتعريف طلاب المدارس الثانوية والجامعات على أفضل الممارسات المتعلقة بكسب المال، وإدارة الميزانية، وتخطيط الإنفاق، والادخار والاستثمار، بالإضافة إلى معايير الأمن المصرفي وحماية بياناتهم المالية. في العام 2022، بلغ عدد المستفيدين من برنامجنا ما مجموعه 503 طلاب، 60% منهم إناث و40% ذكور. وساهم هذا الإنجاز في تأثير البرنامج بشكل عام، حيث استفاد منه 2,132 طالباً وطالبة من أكثر من 82 مدرسة ثانوية وجامعة في قطر منذ إنطلاقه في عام 2018. وقد تمّ دعم البرنامج من قبل 8 متطوعين، 3 منهم من موظفي المصرف.

أيضاً منتجات للعملاء الذين يعانون من جوانب ضعف، على النحو المفضل في فصل «الوصول والشمول».

خلال العام 2022، شارك 524 شخصاً في مبادرات التثقيف المالي الخاصة بنا. يشمل توسيع محافظتنا


### تحويلات فورية من خلال تطبيق جوال المصرف

يُسَهِّل تطبيق جوال المصرف التحويلات الفورية في جميع أنحاء العالم. يمكن لعملائنا إرسال الأموال إلى أكثر من 200 بلد عبر شركة «ويسترن يونيون» من دون الحاجة إلى زيارة فروعنا، ما يساعد جميع المواطنين والمقيمين على الانخراط في الاقتصاد العالمي.

### الحسابات الرقمية للعمال المنزليين

تماشياً مع توجيهات وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في قطر، أدخلنا نظام حماية الأجور المطور من قبل مصرف قطر المركزي، الذي يشتمل على خدمات مصرفية متخصصة للعمال لضمان تحويل أجورهم بصورة آنية وإدارة شؤونهم المالية بكفاءة. يُتيح هذا الحل المصرفي الرقمي الذي نقدّمه لهؤلاء فتح حساب مصرفي من خلال تطبيق جوال المصرف من دون أي تكلفة وحتى بدون رصيد.

100% من عمليات صرف الرواتب في الشركات تتم عبر الإنترنت.

2022	2021	2020	الوصول والشمول الماليّان
276,623	208,011	187,804	عدد حسابات العمال ذوي الياقات الزرقاء 
2,642	1,441	1,077	عدد حسابات الطّلاب 
4,417	1,330	175	عدد حسابات العمال المنزليين 
524	838	829	عدد المشاركين في مبادرات التثقيف المالي للأفراد ذوي الخبرة المصرفية السابقة المحدودة 

### الخطوات المستقبلية

- دمج العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بالكامل في تقييماتنا لتوجيه قرارات التمويل التي نتخذها في الاستثمارات المسؤولة.
- توسيع محفظة الحلول المالية الخاصة بالمصرف لتلبية احتياجات خفض الانبعاثات لعملائنا في جميع القطاعات.
- تطوير إطار تمويل مستدام لمساعدتنا في تخصيص التمويل الكافي إلى الشركات والمشاريع ذات التوجّه البيئي والاجتماعي، خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.



أثرنا  
البيئي

# نهجنا

## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ذات الصلة



يسعى المصرف للحدّ من أثره البيئي المباشر بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030 والخطة الوطنية للمناخ. نحن نتبّع باستمرار أثرنا البيئي ونرصده، بما في ذلك انبعاثات ثاني أكسيد الكربون واستهلاك المياه وإنتاج النفايات عبر كافة العمليات، بالإضافة إلى وضع أهداف واضحة للحدّ منها بشكل تدريجي. يلتزم المصرف بتعزيز أدائه البيئي وحماية البيئة الطبيعية، وذلك إدراكاً لأهمية الجهود الجبارة المبذولة للحدّ من تغيّر المناخ.

## أبرز نقاط الفصل

إعادة تدوير 15,300 كغ من الورق	الاستثمارات في مشاريع موفّرة للطاقة (تركيب مصابيح LED وأجهزة استشعار)
الاستثمارات الداخلية للحدّ من تأثيراتنا البيئية	بوابة وقود مخصصة (E-WOQOD) لتتبّع ورصد استهلاك الوقود
قياس انبعاثات غازات الدفيئة	

## 6.1 الأثر البيئي المباشر

تماشياً مع أهداف التنمية المستدامة، والركيزة البيئية في رؤية قطر الوطنية 2030 والخطة الوطنية للتغيّر المناخي، ينصبّ تركيز المصرف على الموضوعات التالية بهدف تحسين أدائنا البيئي والحدّ من مجمل أثرنا البيئي:

- كفاءة الطاقة والموارد.
- الحدّ من المياه والنفايات.
- الحدّ من انبعاثات غازات الدفيئة.

يلتزم المصرف بسياسة الاستدامة الخاصّة به في ضمان عدم إلحاق أي ضرر بالبيئة من خلال أداء عملياته. تماشياً مع ذلك، يسعى المصرف لضمان التزام جميع الموظفين بالأهداف البيئية التالية:

1. ممارسة الأعمال التجارية بطريقة مسؤولة بيئياً.
2. الامتثال لجميع القوانين واللوائح البيئية المعمول بها.
3. إخطار مجلس الإدارة بأي مسائل بيئية ذات صلة وتقييم مشاركة المجلس فيها.
4. التحكم في التداعيات البيئية ومنع التلوّث أو الحدّ منه بما في ذلك إحراز التقدّم نحو بيئة خالية من الورق.

## 6.2 الطاقة وانبعثات غازات الدفيئة

قطري. أدى هذا الإجراء إلى توفير المواد الاستهلاكية واستهلاك المياه والقمامة والطاقة ووسائل النقل وغيرها إلى حد كبير. تركيب مفاتيح دوائر الإنارة الكهربائية في الطريق الدائري الثالث، ما أدى إلى خفض شامل لاستهلاك الطاقة في المبنى بأكمله. لا يمكن احتساب فرق الكيلوواط في الساعة إلا بعد دورة السنة الأولى، لكننا لاحظنا وفورات طفيفة في فواتير الخدمات العامة بسبب انخفاض معدلات استخدام الكهرباء بشكل عام.

حصل فرعنا في «فاندوم مول» على شهادة معايير نظام تقييم الاستدامة العالمي (GSAS)، بعد نيل شهادة نظام تقييم الاستدامة العالمي الداخلية للتصميمات الداخلية. أدى هذا الإجراء إلى الحد من استخدام الورق والحبر والطاقة من قبل إدارة المباني والمشاريع.

تماشياً مع رؤية قطر الوطنية 2030، تشمل إجراءات خفض استهلاك الطاقة وتحسين كفاءة الموارد لدينا، من بين أمور أخرى، إعادة تصميم العمليات، وتحويل المعدات وتحديثها، والتغييرات التشغيلية وتدريب الموظفين. وتشمل أنشطة الحد من استهلاك الطاقة وتحسين كفاءة الموارد، التي يتم تنفيذها سنوياً، إعادة تصميم العمليات وتحويل المعدات وتحديثها، والتغييرات التشغيلية وتدريب الموظفين.

كانت إحدى المبادرات الرئيسية التي اتخذناها هي الاستبدال التدريجي لجميع المصابيح العالية الاستهلاك للطاقة بمصابيح LED وتركيب مستشعرات الحركة. تم تركيب مصابيح LED في جميع المباني الخاصة بنا، بما في ذلك المكتب الرئيسي والفروع البالغ عددها 23 وأجهزة الصراف الآلي. وبلغت استثماراتنا الإجمالية 300 ألف تقريباً على مدى 5 سنوات.

علاوة على ذلك، عمدنا إلى:

- إدخال مواصفات صديقة للبيئة في ما يتعلق بتركيب المواد والمعدات في فروعنا وكذلك في مشاريعنا المنقذة حديثاً والمعروفة بأنها صديقة للبيئة ومستدامة.
- رقمنة عملية الشراء والدفق الخاصة بنا، حيث تجري عملية الموافقة على طلبات الشراء والمدفوعات رقمياً، باستثمار قدره 90,000 ريال قطري.
- تطبيق مفهوم تقاسم المقاعد لبعض الإدارات بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والعمليات باستثمار قدره 151,000 ريال

### بوابة وقود الإلكترونيات (E-WOQOD)

تتيح لنا بوابة الوقود الخاصة بنا تتبع ورصد استهلاك الوقود للأسطول بأكمله بشكل منتظم. يشجع المصرف النقل الفعال للموظفين للحد من الآثار البيئية ويروج لاستخدام مصادر الطاقة المتجددة من خلال تشجيع التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون. كذلك، يرصد المصرف استهلاك وقود أسطوله من خلال بوابة الوقود الإلكترونية التي تسمح له بمتابعة عملية التزود بالوقود للأسطول من خلال تقارير مفضلة تصدر لكل رقم لوحة سيارة.

## استهلاك الطاقة في العام 2022

10,786,697	استهلاك الكهرباء (كيلوواط بالساعة)
23,985	استهلاك البنزين (للسيارات) (بالليتر)
490	الديزل للسيارات الخاصة (بالليتر)

2022	2021	2020	انبعاثات الكربون
57.04*	51.20	24.63	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
6,665.10	4,341.107	4,157.738	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

### عوامل الانبعاث

- البنزين: 8.78 كلغ من ثاني أكسيد الكربون للغالون الواحد
- الديزل: 10.21 كلغ من ثاني أكسيد الكربون للغالون الواحد
- الكهرباء: 0.62 كلغ ثاني أكسيد الكربون/كيلوواط بالساعة

تم حساب استهلاك الوقود بناءً على الفواتير.

\*في العام 2022، ارتفعت انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة بسبب سياسة العودة إلى المكتب التي تم تنفيذها أفقياً في المصرف بعد فترة طويلة من العمل الهجين في السنوات السابقة.

## 6.3 إدارة المياه



استخدام المياه. غير أننا اعتمدنا الكثير من أدوات كفاءة استخدام المياه مثل مهويات الصنبور وأجهزة استشعار الحركة لنتمكن من تحسين أدائها في هذا الصدد.

ثبت أن جهودنا للحد من استخدام المياه تُشكّل تحدياً لأن معظم فروعنا موجودة داخل مراكز التسوق ذات المرافق المشتركة، أي أنه لا يمكننا التحكم في كيفية

2022	2021	2020	استهلاك المياه
14,082	10,372	17,179	إجمالي استهلاك المياه (3م) 
18.4	13.10	20.60	كثافة استهلاك المياه (3م/إجمالي الموظفين) 

مبادرة «ترشيد»، وهي مبادرة وطنية للمؤسسة العامة القطرية للكهرباء والمياه (كهرماء) تعمل على توعية الأسر وأماكن العمل والأفراد القطريين بأهمية ضمان كفاءة استهلاك الطاقة والمياه.

ينخرط المصرف أيضاً في مشاريع كبرى لتحلية المياه بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية والخطة الوطنية لتغير المناخ. تُدير شركة الكهرباء والمياه القطرية، وهي واحدة من عملائنا الرئيسيين، مشاريع إمدادات المياه والحفاظ على المياه. ونتعاون أيضاً مع

## 6.4 إدارة النفايات

نطبق مبادئنا الأخلاقية لضمان الاستخدام المسؤول لتكثير الهواء، وإعطاء الأولوية للإضاءة الموفرة للطاقة، ودمج مبادئ إعادة التدوير من حيث الحد من النفايات والمواد وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها. بالتوازي مع ذلك، نسعى جاهدين لتشجيع مشاركة الموظفين في برامج إعادة التدوير والحد من النفايات، للحد من استخدام الورق والطباعة وتشجيع استخدام النسخ الرقمية.

علاوة على ذلك، من المتوقع أن تؤدي استراتيجيتنا في مجال التحول الرقمي إلى رقمنة جميع عملياتنا وخدماتنا بسرعة كبيرة، ما يساهم في تحسين تجربة العملاء مع الحد من الحاجة إلى زيارات الفروع وبالتالي إنتاج كمية أقل من النفايات.

2022	2021	2020	إجمالي استهلاك الورق (كغ)
3,565	3,000	1,000	

المطبوعة والمعاملات الورقية بشكل كبير. ونتيجة لذلك، برز انخفاض ملحوظ في استهلاك الورق خلال الفترة التي كانت فيها المكاتب مغلقة أو تعمل بقدرة استيعابية محدودة.

يمكن أن يعزى الاختلاف في إجمالي استهلاك الورق بين السنوات إلى التفاوتات الناجمة عن جائحة كوفيد-19 وإغلاق المكاتب. مع تنفيذ ترتيبات العمل عن بُعد والاعتماد المتزايد على وسائل الاتصال الرقمية، انخفضت الحاجة إلى المستندات

إدارة النفايات (كغ)	نفايات المرسلة لإعادة التدوير	النفايات التي جرى التخلص منها	الوزن الإجمالي للنفايات المولدة
الورق	15,300	-	15,300
أجهزة معلوماتية	55	-	55
خراطيش الحبر	-	1,840	1,840
المعدات القديمة *	-	36,300	36,300
إجمالي النفايات	15,355	38,140	53,495

\* أجهزة الصراف الآلي ومعدات المكاتب والأثاث ومعدات تكنولوجيا المعلومات

2022	2021	2020	إدارة النفايات
15,300	36,900*	35,300*	إجمالي الورق المعاد تدويره (كغ)
36.3	96	25	إجمالي النفايات المنتجة (طن)
0.06	2	2	إجمالي الأجهزة المعلوماتية المعاد تدويرها (طن)
1,840	1,900	820	عدد خراطيش الحبر
0	0.2	1	أنابيب ضوء الفلورية (طن)
0	4	12	حواسيب شخصية (طن)

\* أجهزة الصراف الآلي ومعدات المكاتب والأثاث ومعدات تكنولوجيا المعلومات

## 6.5 حماية التنوع البيولوجي



والاجتماعية وحوكمة الشركات التابعة لمحففتنا. يقَدّم هذا التقييم المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات الاستثمار في المصرف وعملية تقييم الائتمان واستراتيجية التواصل.

يُدرّك مصرف قطر الإسلامي أنّه غير مُعرّض مباشرة لمخاطر التنوع البيولوجي، غير أنّه قد يكون لممارسات الإقراض والاستثمار التي يعتمد عليها تأثير كبير وقابلية للتأثر بالتنوع البيولوجي. يُعتبر التنوع البيولوجي موضوعاً رئيسياً في تقييم العوامل البيئية

### الخطوات المستقبلية

- يعتزم مصرف قطر الإسلامي في المرحلة المقبلة القيام بما يلي:
- التحوّل بالكامل إلى مصابيح LED بمُدّة صلاحية تتراوح بين 3 و5 سنوات.
- زيادة استخدام المواد المعاد تدويرها قدر الإمكان، بما في ذلك فناجين القهوة وكبسولات القهوة وقوارير المياه المعاد تدويرها واستخدام طابعات متعدّدة الوظائف لتوفير الورق.
- اعتماد المزيد من بطاقات العمل الصديقة للبيئة.
- تشجيع جميع البائعين والموردين لدينا على استخدام المواد المعاد تدويرها في عملية الشراء الخاصة بالمصرف.
- تطوير سياسة التنوع البيولوجي.



إحداث  
تأثير

اجتماعي  
إيجابي

## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ذات الصلة



نسعى في المصرف دائماً إلى إحداث تأثير اجتماعي إيجابي ليس لموظفينا فحسب بل أيضاً للمجتمعات الأوسع التي نعمل فيها ونقدم فيها الخدمات من خلال عروضنا ومنتجاتنا المالية. وبالتالي، نطور السياسات والمبادرات التي تعزز بيئة عمل صحية ومُرضية لنمو موظفينا ونشجع ثقافة رذ الجميل للمجتمع، من خلال شراكاتنا المتعددة وبرامج التنمية المجتمعية والأعمال التطوعية.

## أبرز نقاط الفصل

765 موظفاً بدوام كامل	56 موظفاً جديداً
98.7% من الموظفين تلقوا مراجعة للأداء والتطوير الوظيفي	39,508 ساعة تدريب
30.5% نسبة التوطين من إجمالي القوى العاملة	إجراء 177 فعالية تدريبية
44.6% نسبة الموظفین القطريين الجدد في العام 2022	1,160 مشاركاً في تدريب الموظفين
38 جنسية مختلفة في القوى العاملة	



# 7.1 تمكين موظفينا

لإدارة قدرات الموارد البشرية لدينا بفعالية أكبر، قمنا بتطوير السياسات والعمليات الرئيسية التي تركز على رأس المال البشري، والتعلم والتنمية، والشكاوى، والصحة والسلامة؛ بما يتوافق مع قوانين العمل المحلية (التي تتماشى مع الاتفاقيات الست لمنظمة العمل الدولية والتي صادقت عليها دولة قطر).

يشكل التطور المهني لموظفينا والتواصل معهم وضمن رفاهيتهم أولوية بالنسبة لنا، إذ يساعدهم ذلك على تقديم خدمة أفضل لعملائنا وزبائننا والمجتمع عموماً، مع تطوير سمعة شركتنا وعلامتها التجارية. مسترشدين برسالتنا وقيمنا الإسلامية، وتماشياً مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية قطر الوطنية، نلتزم أيضاً باستحداث مكان عمل شامل ومتنوع ومتساو لجميع الموظفين، ما يتيح لهم تنمية مهاراتهم وتحقيق النجاح على كافة المستويات.




2022	2021	2020	لمحة عامة عن القوى العاملة
765	792	835	إجمالي القوى العاملة
765	792	835	الموظفون بدوام كامل
26	25	24	الموظفون في الإدارة العليا
249	229	234	الموظفون في الإدارة الوسطى
472	519	547	الموظفون في الإدارة الدنيا
18	19	30	الموظفون غير الإداريين
40	16	28	المتدربون والطالب المكفولون
38	36	36	عدد الجنسيات
71	82	95	الموظفون البالغون 18-30 عاماً
552	572	584	الموظفون البالغون 31-50 عاماً
142	138	156	الموظفون البالغون 51 عاماً وما فوق
565	578	623	الموظفون الذكور
200	214	212	الموظفات
159	182	181	الموظفات في الإدارة الدنيا
40	31	30	الموظفات في الإدارة الوسطى
1	1	1	الموظفات في الإدارة العليا

## الموارد البشرية بحسب العمر في العام 2022




المجموع	51+	31-50	18-30	
565	134	405	26	الذكور ♂
200	8	147	45	الإناث ♀
765	142	552	71	المجموع

النسبة المئوية		العدد		سنوات الخدمة	
إناث	ذكور	مجموع	إناث	ذكور	
%23.33	%76.67	30	7	23	أقل من سنة واحدة
%33.75	%66.25	400	135	265	بين سنة و10 سنوات
%20.48	%79.52	249	51	198	11-20 سنة
%7.25	%92.75	69	5	64	21-30 سنة
%11.76	%88.24	17	2	15	31-41 سنة
		765	200	565	المجموع

2022	2021	2020	الموظفون الجدد
56	17	17	إجمالي الموظفين الجدد
			إجمالي الموظفين الجدد بحسب العمر
34	1	11	بين 18-30 عاماً
19	15	5	بين 31-50 عاماً
3	1	1	51 عاماً وما فوق
			إجمالي الموظفين بحسب النوع الاجتماعي
28	16	7	ذكر
28	1	10	أنثى

2022	2021	2020	دوران الموظفين
50	60	56	إجمالي دوران الموظفين 
2	0	2	الإدارة العليا 
8	16	12	الإدارة الوسطى 
39	42	32	الإدارة الدنيا 
1	2	10	الموظفون غير الإداريين 
0	0	0	الموظفون المتعاقدون 
6.24	7.4	6.70	معدّل دوران الموظفين (الطوعي وغير الطوعي) 
44	40	28	دوران الموظفين (الطوعي) 
4	6	4	بين 18-30 عاماً 
31	29	16	بين 31-50 عاماً 
9	5	8	51 عاماً وما فوق 
30	28	18	ذكر 
14	12	10	أنثى 
2	0	2	الإدارة العليا 
7	8	6	الإدارة الوسطى 
34	31	17	الإدارة الدنيا 
1	1	3	الموظفون غير الإداريين 
5.75	4.95	3.35	معدّل دوران الموظفين (الطوعي) (%) 

## معدّل دوران الموظفين في العام 2022

40	الاستقالات 
3	حالات التقاعد 
6	دوران غير طوعي 
1	غير ذلك
50	المجموع

## معدّل دوران الموظفين في العام 2022

Total	51+	31-50	18-30	غير طوعي
0	0	0	0	الموظفون في الإدارة العليا
1	0	1	0	الموظفون في الإدارة الوسطى
5	0	5	0	الموظفون في الإدارة الدنيا
0	0	0	0	الموظفون غير الإداريين (فريق العمل)
0	0	0	0	الموظفون المتعاقدون
6	0	6	0	المجموع

## 7.1.1 تطوير الموظفين ورفاهيتهم

### تعزيز الرفاهية في مكان العمل

تتبع فلسفتنا الخاصة بالرفاهية التطلعات والاحتياجات المتنوعة لموظفينا. وبالتالي، قد لا يكون اعتماد حل واحد يناسب الجميع نهجاً جيداً. فرفاهية الموظفين تعني أيضاً الشعور بالرضا في مكان العمل، والتقدير من قبل الأقران والرؤساء بالإضافة إلى وضع أهداف والسعي إلى تحقيقها. لذلك، نقوم بتصميم وتنفيذ السياسات والمبادرات التي تعزز أهداف موظفينا وتعطي معنى لعملهم، وتدعم صحتهم العقلية وتمكنهم من ضرب توازن بين الحياة المهنية والشخصية، وتوفير الوضوح الوظيفي والنمو الشخصي والمهني لمساعدتهم على تولي وظائف مرضية والازدهار ليس كموظفين فحسب بل أيضاً كأفراد. كما أننا ندمج الابتكارات التكنولوجية والمفاهيم الجديدة حول مستقبل العمل، وذلك لضمان أفضل بيئة عمل وثقافة ممكنة لموظفينا.

يُشكّل جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها، فضلاً عن القدرة على المساهمة في الجهود الوطنية للتنمية البشرية والتقدم، أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لنا جميعاً في المصرف. في هذا الصدد، نبذل قصارى جهدنا لتوفير بيئة عمل هادفة ومجزية ومحفزة وتعزز مشاركة الموظفين، والتعلم مدى الحياة من خلال برامج تعزيز المهارات وتعلم المهارات الجديدة وبرامج التدريب، والفرص للتقدم الوظيفي ومجموعة واسعة من المنافع. كما أننا نستخدم كافة الأدوات التكنولوجية والسياسات المتاحة لضمان رصد أداء موظفينا وتقييمه بشكل موضوعي، مع تقديم تعقيبات شاملة دورياً.

## 7.1.2 تطوُّع الموظفين

في المبادرات التطوعية والأنشطة الاجتماعية والبيئية وبرامج تنمية المجتمع.

كوننا من أشدّ المنصرين للالتزامات الاستدامة ونسعى تعميم قيمنا ومبادئنا، نشجّع جميع موظفينا على المشاركة بنشاط

### موظفو المصرف يشاركون في حملة تنظيف الشاطئ



بمناسبة «اليوم العالمي لتنظيف الشواطئ»، نظمنا بالتعاون مع وزارة البلدية مبادرة لتنظيف الشواطئ. وقد نظمت هذه الحملة في إطار مبادراتنا للمسؤولية الاجتماعية للشركات، وأقيمت على شاطئ الخور بمشاركة فعّالة لعدد من موظفي المصرف من جميع المستويات. وكان الهدف من هذه المبادرة التوعية بالآثار السلبية الناتجة عن رمي النفايات على الشواطئ والموارد المائية، وبأهمية حماية البيئة المحيطة وتنوعها البيولوجي الغني.

### مشاركة الموظفين في برنامج الثقافة المالية «كيف تدير الأموال؟»

تتم تصميم برنامج التثقيف المالي «كيف تدير الأموال؟» للتوعية بكيفية إدارة الأموال والأعمال وكذلك إلهام الأجيال المقبلة. وأطلق البرنامج بالشراكة مع مؤسسة «إنجاز قطر» غير الربحية، ويوفر منصة لموظفي المصرف تسمح لهم بالمشاركة بشكل نشط في البرنامج كمتطوعين.

في العام 2022، شارك 3 متطوعين من المصرف في إدارة جلسات البرنامج على مدار السنوات الأكاديمية الثلاث الماضية.

## التدريب المخصص لتعزيز الثقافة المالية

5,119	ساعات التدريب	
524	المشاركون	

## 7.1.3 التنوع وتكافؤ الفرص

إلى جانب تعزيز التمثيل المتكافئ وإدماج النساء في القوى العاملة، نسعى جاهدين لاعتماد سياسات الإدماج للمجموعات الأخرى الممثلة تمثيلاً ناقصاً مثل الأشخاص ذوي الإعاقة.

بناءً على سياسات المصرف المعتمدة وعمليّاته، وتماشياً مع رسالته وقيمه، لا يتهاون المصرف مع أفعال التمييز أو التفرقة أو التحرش، وذلك من أجل ضمان معاملة جميع الموظفين على قدم المساواة بغض النظر عن عمرهم أو عرقهم أو دينهم أو جنسهم أو إعاقتهم أو وضعهم العائلي. وبالتالي، نشجّع المبادرات التي تمكّن المرأة وتساعد زميلاتنا على السعي لتحقيق أهدافهن المهنية وتطوير مهاراتهم. وتتخذ إجراءات تاديبية يمكن أن تصل إلى إنهاء الخدمة بحق أي شخص يتبين أنه يمارس التمييز أو التفرقة أو التحرش بالآخرين. تبلغ نسبة تمثيل المرأة لدينا حوالي 26% على جميع مستويات الإدارة، ما يعكس التزامنا المستمر بتحقيق أكبر قدر من التنوع بين الجنسين في القوى العاملة.

نسبة رواتب الرجال إلى رواتب النساء  
0.92



إنشاء لجنة التظلمات لتحليل كل شكوى وفرض العقوبات المناسبة بما يتماشى مع سياسة وإجراءات رأس المال البشري في المصرف. لم يتم تقديم أي شكوى في الفترة المشمولة بالتقرير لعام 2022.

إن العملية الرسمية للتظلم الخاصة بالمصرف توفر للأفراد إمكانية مشاركة مخاوفهم من خلال آلية تظلم منظمة بشكل جيد تُشرف على أي شكوى تظلم يرفعها الموظفون. تضمن هذه العملية فتح تحقيق في التظلمات، حيث يتم

## 7.1.4 آلية التظلم

2022	2021	2020	التظلمات
0	0	4	عدد التظلمات المبلّغ عنها في الفترة المشمولة في التقرير
0	0	4	عدد التظلمات التي تمت معالجتها أو حلّها

## 7.1.5 التدريب والتطوير الوظيفي

نستثمر في تطوير مهارات موظفينا ومواهبهم، ونشجعهم على الاستمرار في التطور والابتكار.

يساعدنا نظام إدارة التعلّم الشامل لدينا في إدارة جميع الدورات والمبادرات المتعلقة بتدريب الموظفين.



توفّر سياسة التعلّم الخاصة بنا الأساس والدليل لتطوير برامجنا التدريبية.



تستند أدوات التعلّم الخاصة بنا إلى مجموعة واسعة من أساليب بناء القدرات سواء بالحضور الشخصي أو عبر الإنترنت، مثل مجموعة من ورش العمل الحضورية والمؤتمرات والتعلّم الإلكتروني والدورات عبر الإنترنت، للمساعدة في تطوير قدرات القوى العاملة لدينا. أخيراً، نوفّر أيضاً لموظفينا تدريباً شاملاً ودعمًا توجيهياً بشكل مكثّف ينتج عنهما خطة للتطوير الوظيفي تصمّم بحسب الطلب.



يركّز برنامج التعلّم والتطوير لدينا على تصميم دورات تدريبية محدّدة بناءً على وظائف المشاركين ومسؤولياتهم ومستويات التوظيف. يقدّم هذا البرنامج منهجاً يركّز على الأعمال التجارية ويركّز على التنمية الفردية، حيث تتم تغطية المهارات الفنية والشخصية.



كذلك، ندعم موظفينا ليتسجّلوا في دورات تدريبية خارجية يحصلون عند انتهائها على شهادات.



في ما يتعلّق بخدمة العملاء، وبهدف تحسين عملية رفع الشكاوى/التواصل مع عملائنا، يرسل التقرير الشهري أيضاً إلى الفريق المعني ببرنامج التعلّم والتطوير للتأكد من توفير التدريب اللازم للموظفين لمنع الشكاوى في المستقبل.



2022	2021	2020	ساعات التدريب
28,825	27,865	32,734	إجمالي التدريب المُقدّم (بعدد الساعات)
187	2,102	3,255	موظفو الإدارة العليا
8,346	7,894	7,192	موظفو الإدارة الوسطى
20,226	17,300	14,000	موظفو الإدارة الدنيا
66	1,569	8,287	موظفون غير إداريين
20,034	20,482	24,895	الموظفون الذكور
8,791	7,383	7,839	الموظفات
37.68	35.18	39.2	معدّل (ساعات) التدريب لكلّ موظّف
7.19	119.30	27.82	موظفو الإدارة العليا
33.52	80.84	28.53	موظفو الإدارة الوسطى
42.85	31.22	28.74	موظفو الإدارة الدنيا
3.67	49.03	35.11	موظفون غير إداريين
55.64	35.37	29.77	الموظفون الذكور
43.96	37.10	30.62	الموظفات

المجموع	عاملون من الخارج	الموظفون	الموظفون الذين تلقوا تدريباً واحداً على الأقل
884	310	574	الذكور
276	72	204	الإناث
1,160	382	778	المجموع

عدد ساعات التدريب المُقدّمة			العدد الإجمالي للمشاركين في الدورات			عدد الدورات	الدورات التدريبية مُصنّفة بحسب وسيلة تقديمها
موظفون من خارج المصرف	موظفو المصرف	العدد الإجمالي	موظفون من خارج المصرف	موظفو المصرف	العدد الإجمالي		
11,891	21,750	33,641	368	755	1,123	105	التعلّم الإلكتروني
2,060	7,075	9,135	187	527	714	92	حضورياً
13,951	28,825	42,776	555	1,282	1,837	197	العدد الإجمالي

# تدريب حول العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

كذلك، نظّمنا دورات تدريبية مُخصّصة حول العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجلس الإدارة. ونظّمنا أيضاً تدريباً للفرق المعنية حول إجراء التدابير الواجبة في مجال العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات باستخدام مجموعة الأدوات الخاصة بنا واعتماد مبادئ خط الاستواء.

في عام 2022، قمنا بتطوير وحدة تعليم إلكتروني جديدة لجميع الموظفين تهدف إلى زيادة الوعي حول أبرز مواضيع الاستدامة والعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وتم نشر هذا التدريب من خلال نظام إدارة التعلم لدينا في 2023 وأصبح إلزامياً لجميع الموظفين.

## التدريب حول العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

نوع التدريب	المشاركون	أهداف التدريب
تدريب متخصّص لمجلس الإدارة حول العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> <li>ضمان اتباع نهج من الأعلى إلى الأسفل وفهم أعمق لكيفية دمج العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والمواضيع الرئيسية المتعلقة بها مثل إدارة المخاطر والتسويق المسؤول وحماية العملاء.</li> <li>الحفاظ على الاتساق مع متطلبات المستثمرين المؤسسيين ووكالات تصنيف العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ومتطلبات فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD).</li> </ul>
دورة تعلّم إلكتروني حول العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	جميع الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعميم مبادئ العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والاستدامة في المصرف، وإعلام الموظفين بمبادرات المصرف وإشراكهم في الرؤية العامة وخطة العمل.</li> </ul>
مجموعة الأدوات المتعلقة باتخاذ تدابير العناية الواجبة في مجال العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	<ul style="list-style-type: none"> <li>مدراء العلاقات</li> <li>الفريق المعني بمخاطر الائتمان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إثبات ضرورة شمل المعايير القائمة على العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في تقييمنا لمخاطر الائتمان.</li> <li>تعريف الفرق المعنية بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات المشمولة في تدابير العناية الواجبة اتخاذها في هذا المجال ونوع المعلومات التي سيتعيّن على العملاء الذين لديهم طلبات تمويل جديدة تقديمها.</li> </ul>
اعتماد مبادئ خط الاستواء	<ul style="list-style-type: none"> <li>مجموعة الخدمات المصرفية للشركات</li> <li>فريق إدارة المخاطر</li> <li>الفريق الاستراتيجي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التوعية بمبادئ خط الاستواء بين المجموعات المعنية.</li> <li>تنفيذ التغييرات/التحديثات التي تم إدخالها في عمليّتنا المصرفية بما يتماشى مع الإرشادات المتعلقة بمبادئ خط الاستواء.</li> </ul>



## مراجعات الأداء

إن جميع موظفي المصرف بدوام كامل الذين أتموا فترة الاختبار الإلزامية الممتدة على 6 أشهر مؤهلون لمراجعات الأداء حتى يتمكنوا من اكتساب رؤية قيّمة حول أدائهم وتحسين الثغرات وفقاً لذلك.

### مستوى الأداء في مصرف قطر الإسلامي

أكثر من 125%	5 متميز
ما يصل إلى 125%	4 يفوق التوقعات
ما يصل إلى 100%	3 على قدر التوقعات
ما يصل إلى 75%	2 جزئياً على قدر التوقعات
أقل من 50%	1 ليس على قدر التوقعات

### سياسات وإجراءات رأس المال البشري في المصرف

معايير الأداء	تقييم الأداء
الحد الأقصى 20% من الموظفين	4 يفوق التوقعات
الحد الأقصى 55% من الموظفين	3 يلبي التوقعات
الحد الأقصى 10% من الموظفين	2 يلبي جزئياً التوقعات
5% من الموظفين	1 لم يلبي التوقعات

2022	2021	2020	مراجعات الأداء*
%98.7	%92.6	%83.41	% نسبة الموظفين الذين حصلوا على مراجعات حول الأداء والتطوير الوظيفي
24	24	23	موظفو الإدارة العليا
248	217	216	موظفو الإدارة الوسطى
464	490	405	موظفو الإدارة الدنيا
19	18	30	موظفون غير إداريين
557	551	523	الموظفون الذكور
198	198	151	الموظفات

## 7.1.6 المزايا المخصصة للموظفين

تساهم في تحسين ظروفهم المعيشية ورفاههم وفي تيسير تطوّرهم المهني.

نظّم برنامج مزايا مخر في المصرف. فيتمتع موظفوننا بإمكانية الوصول إلى حزمة الأجر الإضافي والمكافآت وفقاً لمستواهم وموقعهم، بالإضافة إلى المزايا الإضافية التي

### نوع المزايا المخصصة للموظفين

مخصّصات التقاعد	التأمين على الحياة
ملكيّة الأسهم	الرعاية الصحية (التأمين الطبي)
العلاوات الاجتماعية (للموظفين القطريين والخليجيين)	إجازة الأمومة
عضوية في النادي	بدل الانتقال إجازة لرعاية مريض
إجازة العمرة	إجازة الحج
بدل تعليم	تذكرة سفر سنوية
مكافأة عن الأداء	بدل الأثاث
إجازة طارئة	إجازة مرضية (مدفوعة بالكامل لمدة 14 يوماً)
إجازة دراسية	إجازة سنوية
إجازة زواج	إجازة في حالة الوفاة

فترات ما قبل الولادة وبعدها لجميع الأمهات الحوامل عند إتمامهن سنة واحدة من الخدمة في المصرف. في العام 2022 شهد المصرف عودة الأمهات الجدد إلى العمل واستبقاءهنّ بنسبة 100%.

- العلاوة الاجتماعية وبدل الانتقال وإجازة الحج والعمرة.

خلال الفترة التي شملها التقرير، واصلنا تقديم ما يلي:

- تأمين طبي لجميع الموظفين وعائلاتهم.
- تأمين على الحياة لجميع الموظفين يغطّي حتى 12 ضعفاً رواتبهم الأساسية في حالة الوفاة بسبب الحوادث أو المرض أو الإعاقة الكاملة.
- إجازة أمومة مدفوعة الأجر بالكامل تمتدّ على 50 يوماً وتشمل

2022	2021	2020	حوافز الموظفين
%11.3	%11.6	%11.1	نسبة إجمالي الأجر للموظفين المشمولين غير الثابتة والمرتبطة بعدد المنتجات والخدمات المباعة

إجمالي رواتب ومزايا الموظفين الشهرية  
22,275,092 ريالاً قطرياً  
(6,117,850 دولاراً أمريكياً)



2022	2021	2020	إجازة الأمومة
14	14	11	عدد الموظفات اللواتي حصلن على إجازة أمومة
14	14	11	عدد الموظفات اللواتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة (العودة إلى العمل)
13	14	11	عدد الموظفات اللواتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة وبقين يعملن بعد اثني عشر شهراً من العودة إلى العمل (الاحتفاظ بالموظفات)
%100	%100	%100	معدّل العودة إلى العمل (%)
%92.9	%100	%100	معدّل الاحتفاظ (%)

## 7.1.7 الصحة والسلامة

**الامتثال للوائح:** نحن نلتزم بجميع لوائح ومعايير الصحة والسلامة المعمول بها. ونبقى على اطلاع دائم بالإرشادات والتشريعات الصحية المتطورة لضمان تماشي ممارساتنا مع أحدث المتطلبات. يشكّل امتثالنا للوائح أساس نهجنا لإدارة مخاطر صحة.

**إشراك الموظفين والتواصل:** نشرك موظفينا بنشاط في مسائل الصحة والسلامة لتعزيز ثقافة المسؤولية والملكية. نشجّع على استخدام قنوات التواصل المفتوحة وآليات الإبلاغ بدون الكشف عن الهوية والجلسات المنتظمة لمناقشة الملاحظات من أجل تحديد المخاوف الصحية وفرص التحسين. نسعى جاهدين لتوفير بيئة داعمة وشاملة يشعر فيها الموظفون أنهم قادرون على إثارة القضايا المتعلقة بالصحة، بما في ذلك الصحة العقلية والمسائل المتعلقة بالرفاهية.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلنا حماية موظفينا من خلال اعتماد استراتيجيات العمل عن بعد في الفترة الأولى من العام، عندما كانت تدابير الوقاية من جائحة كوفيد-19 قائمة. لقد حرصنا على توفير أدوات الاجتماعات الافتراضية والوصول إلى الشبكة الافتراضية الخاصة أثناء فترة العمل من المنزل، ما يسمح لموظفينا بالانتقال إلى العمل عن بعد من دون أي تأثير على الأداء.

نظراً إلى أنّ ظروف العمل تؤثر بشكل كبير على جودة حياة الموظفين وعائلاتهم، يُعتبر توفير بيئة عمل منتجة وأمنة عاملاً مهماً لتحقيق التنمية البشرية والرفاهية. في مصرف قطر الإسلامي، نلتزم لتوفير ثقافة للصحة والسلامة تتخطى أعلى معايير العمل وتحمي ظروف العمل العادلة وتضمن سلامة الصحة العقلية لموظفينا.

كذلك، نتخذ في المصرف كل الإجراءات الهادفة لحماية صحة جميع موظفينا وسلامتهم وأمنهم ورفاههم. ونتأكد أيضاً من عدم تعرّض زوار مباني المصرف لمخاطر الصحة والسلامة أيضاً. ونعمل في هذا الإطار على توفير ما يلي:

**الرعاية الطبية والتأمين:** نقدّم خطاً للسلامة ونوفّر الرعاية الطبية الكاملة والتأمين الصحي من خلال شركة تأمين شهيرة لصالح جميع الموظفين الدائمين.

**إدارة المخاطر:** وضعنا سياسة تساعدنا في تحديد الأخطار وتقييم المخاطر وإدارتها، مثل خطط مكافحة الحرائق، بالإضافة إلى سياسات إدارة الأزمات والكوارث الخاصة بنا. ويجري المصرف تقييمات منتظمة للمخاطر الصحية لتحديد المخاطر المحتملة في مكان العمل وتقييم مستويات التعرّض للمخاطر وتقييم التأثير على صحة الموظفين. تساعدنا هذه التقييمات على معالجة المخاطر الصحية بشكل استباقي وتنفيذ التدابير الوقائية ورصد فعالية استراتيجيات التحكم لدينا.

## 7.1.8 تقطير الوظائف

من خلال تمكين شعبنا ولا سيما شبابنا ومن خلال توفير فرص العمل للمواطنين القطريين.

تماشياً مع رؤية قطر الوطنية، نحن مصممون في المصرف على المساهمة بنشاط في تحقيق التنمية البشرية في دولتنا

### تكريم وزارة العمل للمصرف لجهوده المبذولة في تقطير الوظائف

حظيت جهودنا الرامية لتعزيز تقطير الوظائف، بما في ذلك تدخلاتنا لتمكين الشباب القطري، بتقدير وزارة العمل، إذ تتماشى مع تطلعاتها لمكافحة الشركات والكيانات الأفضل أداءً في تقطير الوظائف في القطاع الخاص. وأكّدت هذه الجائزة التزامنا باستقطاب المواهب الوطنية المؤهلة في مختلف الوظائف داخل المصرف من خلال تزويدها بالأدوات المناسبة، ومساعدتها على تعزيز قدراتها وبناء حياتها المهنية.

### يقدم برنامجنا المصرفي الناشئ فرصاً مهنية للشباب القطريين

من خلال برنامجنا المصرفي الناشئ، نقوم بتشجيع المواهب المحلية وبينها خريجي الجامعات على العمل في القطاع المصرفي الخاص مع القدرة على جذب أفضل المواهب وتدريبها والاحتفاظ بها. يقدم البرنامج مجموعة واسعة من المبادرات، مثل برامج العروض التعليمية المكثفة، والتناوب بين الأقسام، وتقديم الشهادات المهنية وجلسات التوجيه، لمساعدة المهنيين الشباب على بدء حياتهم المهنية. يُمنح الخريجون الذين يجتازون تقييم الخريجين النهائي - الذي تديره مجموعة الموارد البشرية لدينا - منصباً دائماً في المصرف. ويتم تشجيع المواطنين القطريين على التقدم لأي وظائف متاحة عبر بوابة الوظائف الخاصة بنا.

حتى الآن، يمثل المواطنون القطريون 30.5% من إجمالي القوى العاملة لدينا.

نسبة الموظفين القطريين الجدد في العام 2022

44.6%



2022	2021	2020	التوطين (قطر)
19%	16%	17%	التوطين في الإدارة العليا (%)
30.5%	27%	27%	التوطين في إجمالي القوى العاملة (%)
233	212	221	إجمالي عدد الموظفين القطريين
151	138	144	عدد الموظفات الإناث



## 7.2 تمكين المجتمع

يرتكز دعمنا للمجتمع على ما يلي:

- التعليم
- الثقافة
- الصحة
- الرياضة (من خلال الرعاية)
- التبرعات للأنشطة الإنسانية

تماشياً مع رؤية قطر الوطنية وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وأولوياتنا الاستراتيجية كمنظمة إسلامية، نعتبر أن مسؤوليّتنا تجاه ازدهار مجتمعاتنا ونموها غاية في الأهمية بالنسبة لنا جميعاً. في هذا السياق، نستخدم الاستثمارات المباشرة والرعاية والبرامج التطوعية لتحقيق تطلعاتنا الاجتماعية والبيئية، كما تنعكس في استراتيجيتنا المسؤولة الاجتماعية للشركات، وبالتالي نسعى لإحداث فارق حقيقي في تحسين حياة الناس في جميع أنحاء البلاد.

### 7.2.1 استثمارات مجتمعية

وتحديثها وتتبعها باستمرار لقياس فعالية برامجنا المجتمعية وتعديل الاستراتيجية العامة وفقاً لذلك.

يُعتبر الاستثمار في التطورات الاقتصادية والاجتماعية لمجتمعاتنا ذات أهمية قصوى بالنسبة لنا جميعاً في المصرف لأنه يلتزم بمبادئنا الإسلامية وبرؤية شركتنا. لضمان الامتثال لرؤية قطر الوطنية، ولأهداف التنمية المستدامة التي وضعتها الأمم المتحدة والاستجابة لاحتياجات المجتمع الحقيقية، نعتمد عدداً من مؤشرات الأداء الرئيسية الداخلية التي نقوم بمراجعتها

في العام 2022، استثمرنا في مجتمعنا بنسبة 18% أكثر مقارنة بعام 2021.



2022	2021	2020	استثمارات مجتمعية
11	8	7	عدد المجتمعات التي تمّت رعايتها
109,816,110	92,856,835	81,873,377	مقدار الاستثمار المجتمعي (بالريال القطري)
50	30	41	عدد المتطوعين



## 7.2.2 الإجراءات المتخذة في إطار مسؤوليتنا الاجتماعية

ازدهار المجتمعات المحليّة والنهوض بها.

في المصرف، نعتبر أننا مسؤولون وخاضعون للمساءلة أمام المجتمع الذي نعمل فيه، وبالتالي يجب علينا المساهمة في

### التزامنا بتعزيز الثقافة المالية في المجتمع

تساهم الثقافة المالية في معالجة الفقر والتفاوتات الاجتماعية، كما تمنح الناس، ولا سيما المجتمعات المهمّشة والفئات الاجتماعية، القدرة على التحكم في حياتهم وأموالهم بشكل أفضل.

في هذا الإطار، إن برنامج التثقيف المالي «كيف تدير الأموال؟» له تأثير اجتماعي إيجابي مهمّ على المجتمعات المحليّة، نظراً إلى أنه يعكس مهمّتنا والتزامنا بتثقيف الأجيال الشابة وتمكين الشباب القطري بأساسيات الإدارة المالية والتجارية.

دعم البرنامج 1,629 طالباً من 82 مؤسسة في قطر في المرحلة الثانوية والجامعية منذ إنطلاقه في العام 2018. إجراءات أخرى خلال الفترة المشمولة بالتقرير:

- شاركنا في معرض التوظيف الذي أقيم في مدرستي قطر للعلوم المصرفية وإدارة الأعمال للبنين والبنات حول الثقافة المالية.
- ساهمنا بمقال في مجلة المدرسة حول تبني عادات الادّخار الجيدة.

### المشاركة الفعّالة في منتدى الابتكار الرابع لمجلس الخدمات المالية الإسلامية

تحت رعاية مصرف قطر المركزي ومركز قطر للمال ومجلس الخدمات المالية الإسلامية، انعقد منتدى هذا العام تحت عنوان «الابتكارات من أجل الاستدامة وتنظيم الخدمات المالية»، يوم الأربعاء 14 أيلول/سبتمبر 2022 في قطر.

شارك فريق الإدارة والموظفون في المصرف بشكلٍ فعّال في هذا الحدث وكانوا متواجدين فيه. يوفر المنتدى منصةً للجهات الفاعلة في مجال الخدمات المالية الإسلامية لعرض أحدث ابتكاراتها وتطوّراتها في مجالات التمويل المستدام والتفانّة المالية والإشراف المصرفي. كذلك، يمهد المنتدى الطريق للمنظمين لمناقشة وتبادل الأفكار والخبرات حول المخاطر والفرص المحتملة الناشئة عن هذه التطوّرات ومناقشة الأساليب الرقابية والتنظيمية الفعّالة لضمان استقرار قطاع الخدمات المالية الإسلامية، مع استمرار دعم الطريق نحو حلول مالية إسلامية قائمة على الابتكار لمعالجة القضايا المتعلّقة بالاستدامة.

### مساهماتنا الاجتماعية خلال شهر رمضان المبارك

• حملة «رمضان والقيادة بأمان»، التي قمنا من خلالها بتوزيع وجبات إفطار على قائي المركبات في عدد من مناطق الدولة قبل موعد الإفطار.

• خلال الاحتفال بليلة القرنفوعه، قام المصرف بتوزيع الهدايا للأطفال عبر فروعه في المجتمعات التجارية، ويأتي احتفاء المصرف بالقرنفوعه في إطار الحفاظ على التراث والقيم المجتمعية القطرية العريقة.

واصلنا دعم ورعاية الكثير من المشاريع خلال شهر رمضان المبارك، ومنها:

• مسابقة ترتيل وأداء القرآن للدورة الثالثة على التوالي التي تنظمها مدرسة أحمد بن محمد الثانوية للبنين بإشراف وزارة التربية والتعليم العالي بالشراكة مع وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية. في نسخة هذا العام، شارك في المسابقة 471 طالباً وطالبة من 191 مدرسة من الذكور والإناث من مختلف الفئات العمرية.

• مشروع إفطار «رمضان الأمل» بالتعاون مع «قطر الخيرية» لدعم أفراد المجتمع من ذوي الدخل المنخفض والعاملين في المناطق الصناعية.

## التوعية بالصحة العقلية والصحة العامة

كجزء من برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات، أعلن المصرف عن دعمه الفعّال للجمعية القطرية للسرطان للمساهمة في التوعية بأهمية الكشف المبكر للوقاية من مخاطر الإصابة بالسرطان. وقدّمنا الدعم لأنشطة الجمعية لدعم مرضى السرطان غير القادرين على تحمّل تكلفة العلاج. ويعكس هذا الدعم التزام المصرف بالعبء للمجتمع، والمساهمة بدور إيجابي في القضايا الرئيسية التي تؤثر على المجتمع ككل.

## حملة توعية بمناسبة اليوم الرياضي الوطني

في مناسبة اليوم الرياضي الوطني الذي يهدف إلى تعزيز نمط حياة صحي بين أفراد المجتمع، نظّمنا مجموعة واسعة من الأنشطة المتنوعة لموظفينا وعملائنا، للمساهمة في إلهامهم لتبني نمط حياة صحي. وتضمّنت المبادرة التوعوية مجموعة من الرسائل التي انتشرت داخل المصرف لتشجيع الموظفين والعملاء على الحفاظ على لياقتهم البدنية ونشاطهم، بالإضافة إلى سلسلة من النصائح واستطلاعات الرأي على منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمصرف، فضلاً عن مسابقات أُنحت لهم فرصة الدخول في سحب للفوز بقسائم شراء مقدّمة من محلات «سبورتس كورنر» و«أديداس». علاوة على ذلك، أطلق المصرف في المناسبة نفسها عرض «اشتر واحصل على الآخر مجاناً» للصحة واللياقة البدنية على تطبيق QIB-MyBook الخاص بالمصرف لتشجيع العملاء على الاشتراك في الصالات الرياضية واعتماد أسلوب حياة صحي.

خلال الحملة، قمنا أيضاً بتوزيع حوالي 1,000 زجاجة مياه حرارية تحمل علامة تجارية على جميع الموظفين، لتشجيعهم على عدم البقاء في حالة عطش وزيادة وعيهم البيئي بالتقليل من استخدام البلاستيك.

## مبادراتنا البيئية

• في إطار مبادرة وزارة البلدية لزراعة مليون شجرة في قطر بحلول العام 2030، وتماشياً مع أهداف رؤية قطر الوطنية 2030 وأسبوع الاستدامة في قطر، ساهمنا في زراعة 1000 شجرة.

• وقّعنا اتفاقية تعاون مع الشركة القطرية الناشئة «لوب» للتقليل (Loop Mobility) للتعاون في مجال التنقل المستدام وتشجيع الناس على استخدام وسائل تنقل صديقة للبيئة بدلاً من سياراتهم الشخصية لتقليل انبعاثات الكربون وتخفيف آثار تغيّر المناخ. في إطار هذا التعاون، نعتزم وضع السكوترات الكهربائية التي تحمل شعار المصرف في نقاط استراتيجية مناسبة للركاب بما في ذلك الدوحة ولوسيل والوعب والعزيرية والسودان وحول محطات المترو.

• قمنا برعاية معرضي قطر الزراعي الدولي التاسع والمعرض البيئي الثالث الذي عُقد من 10 إلى 14 مارس 2022 في مركز الدوحة للمعارض والمؤتمرات في إطار جهودنا المستمرة لدعم الاستدامة والعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عملياتنا الرئيسية مع التوعية بأهمية التنمية الزراعية وحماية البيئة والالتزام بالاستدامة على المستوى الوطني بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية.

# قطر تحت الأضواء: المصرف يدعم استضافة قطر لكأس العالم

## التطوع خلال كأس العالم

تماشياً مع التزام المصرف في الترويج للرياضة وأسلوب الحياة النشط داخل المجتمع، تبني موظفونا بكل إخلاص دورهم كمشاركين متحمسين في الأنشطة المختلفة لفعالية كأس العالم. وتمهيداً لذلك، تولّى فريق التسويق لدينا مسؤوليات لجنة التطوع ونظم فريقاً مخصصاً من 7 متطوعين، في حين قدّم 13 متطوعاً إضافياً من فرق الإدارة والأمن دعماً أساسياً للمنظمين على الأرض. وفي جميع المباريات، برز حضور عدد كبير من الموظفين والعملاء بالإضافة إلى مندوبين عن وسائل الإعلام ومؤثرين مختارين قاموا بتغطية الحدث.

بعض الأنشطة الكثيرة خلال الحدث:

كان العام 2022 عاماً تاريخياً لقطر والمصرف، حيث شهد استضافة أكبر حدث رياضي في العالم، أي كأس العالم لكرة القدم 2022. قدّم هذا الحدث فرصة لتعريف دول العالم كلّها بثقافة قطر وتقاليدنا، وتمكّن المصرف من الاحتفال بهذه المناسبة التاريخية مع العملاء والموظفين والمجتمع.

وكان هدف الاستدامة في صميم العمل على تصميم وإعداد وإجراء كأس العالم لكرة القدم في قطر 2022. تماشياً مع الرؤية الوطنية، تهدف البطولة إلى ترك إرث في مجالات رئيسية مثل البنية التحتية والبيئة والتنمية الاجتماعية وريادة الأعمال. كان هدفنا العام في المصرف أن نكون جزءاً من هذا الإنجاز الوطني من خلال تقديم هذه التجربة الفريدة لجميع عملائنا والجهات المعنية، مع إبراز القيم المهمة مثل الروح الرياضية ومبدأ التعاون والشعور بالفخر الوطني. قمنا بالاستعداد لهذا الإنجاز من خلال سلسلة من الأنشطة والفعاليات المميزة وحملة مصممة للعملاء والموظفين، وللمجتمع القطري والزوار، بالشراكة مع فيزا (VISA).



## حملة «تسوق واربخ» في دوحة فستيفال سيتي

شجعت الحملة حاملي بطاقات «فيزا» على استخدامها في دوحة فستيفال سيتي، كجزء من جهودنا المستمرة لمكافحة عملائنا بشكل أكبر بتذاكر نهائيات كأس العالم لكرة القدم. من خلال هذا النشاط، تمكّننا من مطابقة التذاكر حتى الآن لجميع الفئات بما في ذلك مرحلة المجموعات، ودور الـ16، وربع النهائي، ونصف النهائي، والنهائي، التي تضمّت أيضاً حزم الضيافة بالتعاون مع «فيزا».



## إنشاء أكبر علم موزاييك مُشكّل من كرات القدم

في المصرف، نحن فخورون بأن نكون جزءاً من هذا المسعى، مسجلين رقمياً قياسياً عالمياً جديداً من حيث بناء أكبر علم موزاييك مُشكّل من كرات القدم في ملعب الدوحة فستيفال سيتي الذي افتُتح حديثاً. يبلغ طول العلم 11 متراً وعرضه 28 متراً، وقد صنّع من أكثر من 6,000 كرة قدم باللونين العنابي والأبيض، اللونين المميزين لعلم قطر.



## حملة #هاذي\_قطر\_هاذي\_عوايدنا

كان هدف الحملة إلقاء الضوء على تقاليد قطر الشهيرة التي تميّزها عن بقية دول العالم. في إطار هذه الحملة، قمنا بما يلي:

- نشر ثلاثة مقاطع فيديو للتعريف ببعض تقاليد وعادات الضيافة في قطر والشرق الأوسط.
- تعاون المصرف مع لاعب كرة القدم القطري الشهير عبد الكريم حسن. نُشرت اللوحات الإعلانية لعبد الكريم حسن في مواقع رئيسية في جميع أنحاء قطر، وحملت شعارات إشادة بجهود قطر في تنظيم أول بطولة لكأس عالم على مستوى العالم العربي، وتشجيعاً للمنتخب الوطني لكرة القدم الذي يشارك في أكبر بطولة كروية في العالم.

- تزيين فروع المصرف، وإطلاق أنشطة تفاعلية ممتعة لأهل قطر للمشاركة في عرض هوية قطر وتمييزها للزوار.



## منصات تفاعلية

أنشأنا منصات تفاعلية في متناول جميع الزوار في 3 مواقع، بدءاً من فيلاجيو مول وبلاس فاندوم ودوحة فستيفال سيتي. منحت المدّجات زوار المركز التجاري فرصة المشاركة في الألعاب ومقاطع الفيديو التفاعلية والاطلاع على عروض المصرف وبطاقات «فيزا» ذات الإصدار المحدود لكأس العالم لكرة القدم في قطر 2022.



## مسابقة خاصة مع الكثير من الجوائز لعملاء المصرف

يهدف المشاركة في متعة كأس العالم لكرة القدم مع عملائنا، قدّمنا لهم فرصة الفوز بجوائز مثرية وتوفير لحظات لا تنسى من خلال مسابقة حصرية بالشراكة مع «فيزا». وقد دعونا عملائنا لتخمين نتيجة المباريات، والمشاركة والتفاعل مع عموم الناس مع فرصة للفوز بالكثير من الجوائز النقدية.

A close-up photograph showing several pairs of hands holding small, vibrant green seedlings with dark soil. The hands are positioned around the plants, suggesting a collective effort in gardening or agriculture. The background is softly blurred, focusing attention on the hands and the young plants. The overall scene conveys a sense of care, growth, and community.

# نبذة عن التقرير

تقرير الاستدامة 2022 هو تقرير الاستدامة الثالث الصادر عن مصرف قطر الإسلامي (أو المصرف). يقدّم التقرير لمحة عامة عن أدائنا في مجال العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ويعرض نهجنا وأطرنا الرسمية في تحديد وإدارة الآثار البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بالشكل الذي حدّده المصرف وأصحاب المصلحة.

### فترة التقرير

يغطي التقرير السنة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2022. ويتمّ توفير المعلومات من السنوات السابقة عند الضرورة.

### نطاق التقرير وحدوده

يغطي التقرير نهج الاستدامة والأولويات والأنشطة والأداء والإنجازات لعمليّاتنا في مجال الاستدامة في قطر فحسب. ولا يتضمن معلومات عن الشركات التابعة لمصرف قطر الإسلامي ما لم ينصّ التقرير على ذلك. لا يشمل التقرير معلومات عن أنشطة أو أداء موردينا أو مقاولينا أو شركائنا، ما لم ينصّ على خلاف ذلك. تمّ التعبير عن البيانات المالية بالريال القطري. تمثل العمليات التجارية للمصرف في قطر 94% من إجمالي إيرادات المجموعة.

### إرشادات وإطار عمل التقرير

كجزء من التزامنا بالشفافية واتباعنا لأفضل الممارسات الدولية لإعداد التقارير، يشير هذا التقرير إلى الأطر الدولية ومعايير الاستدامة، بما في ذلك معايير مبادرة التقارير العالمية ومعايير AA1000 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية قطر الوطنية 2030 وبورصة قطر وإرشادات الإفصاح البيئي والاجتماعي وحوكمة الشركات المدرجة في بورصة قطر.

### محتوى التقرير

يغطي محتوى التقرير المجالات الأساسية لأعمالنا ولأصحاب المصلحة. ونعمل بلا كلل لإدارة هذه التحديات والاستجابة لها مع ضمان توفير خدمات عالية الجودة لعملائنا وحمائية رفاهية موظفينا. قام الرئيس التنفيذي ومجلس الإدارة بمراجعة محتوى التقرير والموافقة عليه.

### التحقّق الخارجي

لا نضمن التحقّق الخارجي لتقرير الاستدامة الخاصّ بنا. فمحتوى هذا التقرير هو على حدّ علمنا وقدراتنا دقيقٌ وصحيحٌ. نطبّق مبادئ الإبلاغ والدقّة والتوازن والوضوح وقابلية المقارنة والاكتمال وسياق الاستدامة والتوقيت وإمكانية التحقّق لضمان الجودة والعرض المناسب للمعلومات التي تمّ الإفصاح عنها في تقرير الاستدامة، بما يتماشى مع أنظمتنا وسياساتنا وإجراءاتنا وسياسة إدارة المخاطر لدينا واستراتيجيتنا.

### إرسال الملاحظات

ملاحظاتكم تهّمنا.

يمكنكم مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على:

[Communications@qib.com.qa](mailto:Communications@qib.com.qa)

[Investorrelation@qib.com.qa](mailto:Investorrelation@qib.com.qa)

## فهرس محتويات المبادرة العالمية للتقارير

بيان الاستخدام		مصرف قطر الإسلامي قَدّم تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير للفترة الممتدة من 1 يناير 2022 حتى 31 ديسمبر 2022.
استخدمت المبادرة العالمية للتقارير 1		معايير المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021
معايير (معايير) قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابل للتطبيق		لا ينطبق
موقع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
8	2-1 تفاصيل تنظيمية	معايير المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة لعام 2021
83	2-2 كيانات مُتضمنة في تقرير الاستدامة للمنظمة	
83 يُنشر التقرير سنوياً نُشر التقرير في أغسطس 2023	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير، والوتيرة، ونقطة الاتصال	
13 , 46 , 62	2-4 إعادة صياغة المعلومات	
83	2-5 التحقّق الخارجي	
8, 12-14, 20, 48	2-6 النشاطات وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
66, 67	2-7 الموظفون	
68, 69	2-8 العمّال غير الموظفين	
30-32	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينه	
تقرير الحوكمة لمصرف قطر الإسلامي لعام 2022، ص. 14 الترشح لعضوية مجلس الإدارة	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
31 ميثاق مجلس الإدارة	2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة	
32, 33, 36, 38, ميثاق مجلس الإدارة	2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على الآثار	
33	2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	
32, 33	2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقرير الاستدامة	
30 التقرير السنوي لمصرف قطر الإسلامي، ص. 35, 34	2-15 تضارب المصالح	
34, 59, 70	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة	
73 التقرير السنوي لمصرف قطر الإسلامي، ص. 26-24	2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	
ميثاق مجلس الإدارة	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	
ميثاق مجلس الإدارة التقرير السنوي لمصرف قطر الإسلامي، ص. 85	2-19 سياسات الأجور	
ميثاق مجلس الإدارة التقرير السنوي لمصرف قطر الإسلامي، ص. 85	2-20 عملية تحديد الأجور	
لم يتم إدراج الإفصاح 2-21 أ و 2-21 ب و 2-21 ج لأسباب تتعلق بالخصوصية	2-21 نسبة إجمالي الأجور السنوية	

الموقع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
5, 6	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	
30, 33, 37, 48	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
30, 33, 35-39, 48	2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	
45, 59, 70	2-25 عملية معالجة الآثار السلبية	
34, 45, 70	2-26 آيات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
45, 46 تقرير الحوكمة لمصرف قطر الإسلامي لعام 2022، ص. 6 التقرير السنوي لمصرف قطر الإسلامي، ص. 46-41	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	
14	2-28 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
21	2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
اتفاقات المفاوضة الجماعية لا تنطبق في حالة قطر	2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	
<b>الموضوعات الجوهرية</b>		
22	3-1 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
22, 23	3-2 قائمة الموضوعات الجوهرية	
<b>الأداء الاقتصادي</b>		
13, 14, 18-20, 36, 37	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
14	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المُنتجة والموزعة	معايير المبادرة العامة للتقارير 201: الأداء الاقتصادي لعام 2016
38, 39, 51	201-2 الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغيير المناخ	
<b>التواجد في السوق</b>		
25, 18-20	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
25, 65, 77	202-2 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	معايير المبادرة العامة للتقارير 202: التواجد في السوق لعام 2016
<b>التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة</b>		
18-20, 78	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
78-81	203-1 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	معايير المبادرة العامة للتقارير 203: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة لعام 2016
17, 18, 26	203-2 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الهامة	
<b>ممارسات الشراء</b>		
18-20, 48	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
48	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	معايير المبادرة العامة للتقارير 204: ممارسات الشراء لعام 2016

الموقع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
<b>مكافحة الفساد</b>		
18-20, 33,34	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
33	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	معايير المبادرة العامة للتقارير 205: مكافحة الفساد لعام 2016
<b>الطاقة</b>		
18-20, 26,27, 60	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
60	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	معايير المبادرة العامة للتقارير 302: الطاقة لعام 2016
الطاقة المستهلكة (جيجاجول/ موظف): 49.22	302-3 كثافة الطاقة	
<b>المياه والنفايات السائلة</b>		
18-20, 61	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
61	303-3 سحب المياه	معايير المبادرة العامة للتقارير 303: المياه والنفايات السائلة لعام 2018
<b>التنوع البيولوجي</b>		
18-20, 63	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
63, 69	304-2 التأثيرات المهمة للأنشطة، والمنتجات، والخدمات على التنوع البيولوجي	معايير المبادرة العامة للتقارير 304: التنوع البيولوجي لعام 2016
<b>الانبعاثات</b>		
18-20, 26,27, 60	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
59, 60	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	معايير المبادرة العامة للتقارير 305: الانبعاثات لعام 2016
59, 60	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (نطاق 2)	
<b>النفايات</b>		
18-20, 62	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
62	306-3 النفايات المتوحد	
62	306-4 النفايات المحولة من التخلّص	معايير المبادرة العامة للتقارير 306: النفايات لعام 2020
62	306-5 النفايات الموجهة للتخلّص	
<b>التقييم البيئي للمورد</b>		
18-20, 48	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
48	308-1 الموردون الجدد الذين خضعوا للتدقيق طبقاً للمعايير البيئية	معايير المبادرة العامة للتقارير 308: التقييم البيئي للمورد لعام 2016
48	308-2 الآثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	

الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
<b>التوظيف</b>		
18-20, 66, 69	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
67-69	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدّل ترك الموظفين للعمل	معايير المبادرة العامة للتقارير 401: التوظيف لعام 2016
75	401-2 الحوافز المقدّمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
76	401-3 إجازة رعاية الطفل	
<b>الصحة والسلامة المهنية</b>		
18-20, 76	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
76	403-4 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	معايير المبادرة العامة للتقارير 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018
76	403-6 تعزيز صحة العمال	
إجمالي عدد الإصابات والحوادث المميّنة (المتعاقدون، الموظفون): 0	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	
<b>التدريب والتعليم</b>		
18-20, 71-74	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
72	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	معايير المبادرة العامة للتقارير 404: التدريب والتعليم لعام 2016
73	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
74	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
<b>التنوع وتكافؤ الفرص</b>		
18-20, 31,33,70	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
31, 66-70	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	معايير المبادرة العامة للتقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016
70	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	
<b>المجتمعات المحلية</b>		
18-20, 78	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
78-81	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	معايير المبادرة العامة للتقارير 413:

الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
<b>التسويق والملصقات التعريفية</b>		
18-20, 31,33,48	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
31,33	417-1 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالتعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	معايير المبادرة العامة للتقارير 417: التسويق والملصقات التعريفية لعام 2016
47	417-2 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالتعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	
47	417-2 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالاتصالات التسويقية	
<b>خصوصية العميل</b>		
18-20, 33, 45-47, 54	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العامة للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021

2022	2021	2020	مؤشر بورصة قطر
			<b>البيئة</b>
لا	لا	لا	هل توجد أي مسؤولية قانونية أو تنظيمية عن اثر البيئي؟ نعم/لا
نعم	لا	لا	هل تقوم الشركة بنشر واتباع سياسة بيئية؟ نعم/لا
49.22	46.54	42.28	الطاقة المستخدمة (جيجا جول/موظف)
0	0	0	نسبة استخدام الطاقة المتجددة (%)
الكهرباء	الكهرباء	الكهرباء	المصدر اساسي للطاقة الذي تستخدمه الشركة
-	-	-	الحجم الإجمالي للمياه المعاد تدويرها/المعاد استخدامها بالمتر المكعب من قبل المنظمة سنويا
39,618.24	36,858	35,301	إجمالي كمية الطاقة المستخدمة (جيجا جول)
6,722.14*	4,392.31	4,182.37	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة (طن)
53,495*	96,000	25,000	إجمالي النفايات الصادرة (كجم)
14,082	10,372	17,179	إجمالي استخدام المياه (متر مكعب)
<b>المجال الاجتماعي</b>			
37.68*	35.18	39.2	متوسط ساعات التدريب المقدمة لكل موظف (بالساعات)
نعم	نعم	نعم	هل يتم الإفصاح والالتزام بسياسة حقوق الانسان؟ نعم/لا
نعم	نعم	نعم	هل تحظر الشركة عمالة اطفال عبر جميع مراحل سلسلة التوريد؟ نعم/لا
نعم	نعم	نعم	هل تقوم الشركة بنشر سياسة خاصة بقضايا الصحة المهنية والعالمية؟ نعم/لا
6.24	7.4	6.70	معدل الدوران الوظيفي (%)
174.42	178.14	180.44	أجور ومزايا الموظفين (مليون دولار أمريكي)
30.5	27	27	معدل التوطين (%)
0	0	0	عدد التظلمات المتعلقة بقضايا حقوق الانسان التي تم الإبلاغ عنها ومعالجتها وحلها
3	3	3	الارباح قبل الضرائب التي تم استثمارها في المجتمع (%)

## المجال الاجتماعي

80.6	95	97	الإففاق على الموردين المحليين (%)
0	0	0	إجمالي عدد الإصابات والحوادث المميتة (المقاولون)
0	0	0	إجمالي عدد الإصابات والحوادث المميتة (الموظفون والمقاولون)
0	0	0	اجمالي عدد الإصابات والحوادث المميتة (الموظفون)
765*	792	835	إجمالي القوى العاملة
26	25	25	القوى العاملة من النساء (%)

## مجال حوكمة الشركات

-	-	-	نسبة أجر الرئيس التنفيذي
نعم	نعم	نعم	هل تم الإفصاح عن نتائج التصويت في الاجتماع السنوي العام أخير. نعم/لا
نعم	نعم	نعم	هل تقوم الشركة بنشر واتباع قانون الرشوة/مكافحة الفساد؟ نعم/لا
نعم	نعم	نعم	هل تقوم الشركة بنشر واتباع مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين؟ نعم/لا
نعم	نعم	نعم	هل تقوم الشركة بنشر واتباع مدونة قواعد السلوك الأخلاقي؟ نعم/لا
نعم	نعم	نعم	هل المكافآت التنفيذية مرتبطة بمؤشرات أداء؟ نعم/لا
0	0	0	المديرات الإناث في مجلس الإدارة
0	0	0	أعضاء مجلس الإدارة المستقلون (%)
0.92	0.81**	0.88**	متوسط راتب الذكور إلى متوسط راتب الإناث (%)
نعم	نعم	نعم	هل يتم فصل دور رئيس مجلس الإدارة عن دور الرئيس التنفيذي؟ نعم/لا

نعم

نعم

## مجال حوكمة الشركات

نعم	نعم	نعم	هل يتم نشر تقرير الاستدامة؟ نعم/لا
لا	لا	لا	هل يتم استخدام شركة في ضمان طرف ثالث للمعلومات غير المالية؟ نعم/لا

- \*حالات التضارب في المعلومات الواردة في التقرير السنوي لمصرف قطر الإسلامي لعام 2022 وتقرير الحوكمة لمصرف قطر الإسلامي لعام 2022:
- انبعاثات غازات الدفيئة: استُخدمت عوامل انبعاثات مختلفة خلال إعداد التقريرين المذكورين.
  - النفايات المتولدة: حدثت تغيّرات في نطاق القياسات المعتمدة.
  - متوسط ساعات التدريب: حدثت تغيّرات في إجمالي عدد ساعات التدريب، وأُعيد احتساب العدد المتوسط.
  - إجمالي العاملين: لم يُدرج المتدربون والطلاب المستفيدين من برامج الرعاية (40).
  - نسبة الراتب بين النساء والرجال: أُجريت تعديلات على منهجية الاحتساب.
- \*\* إعادة صياغة المعلومات

نحو  
مستقبل  
مستدام

