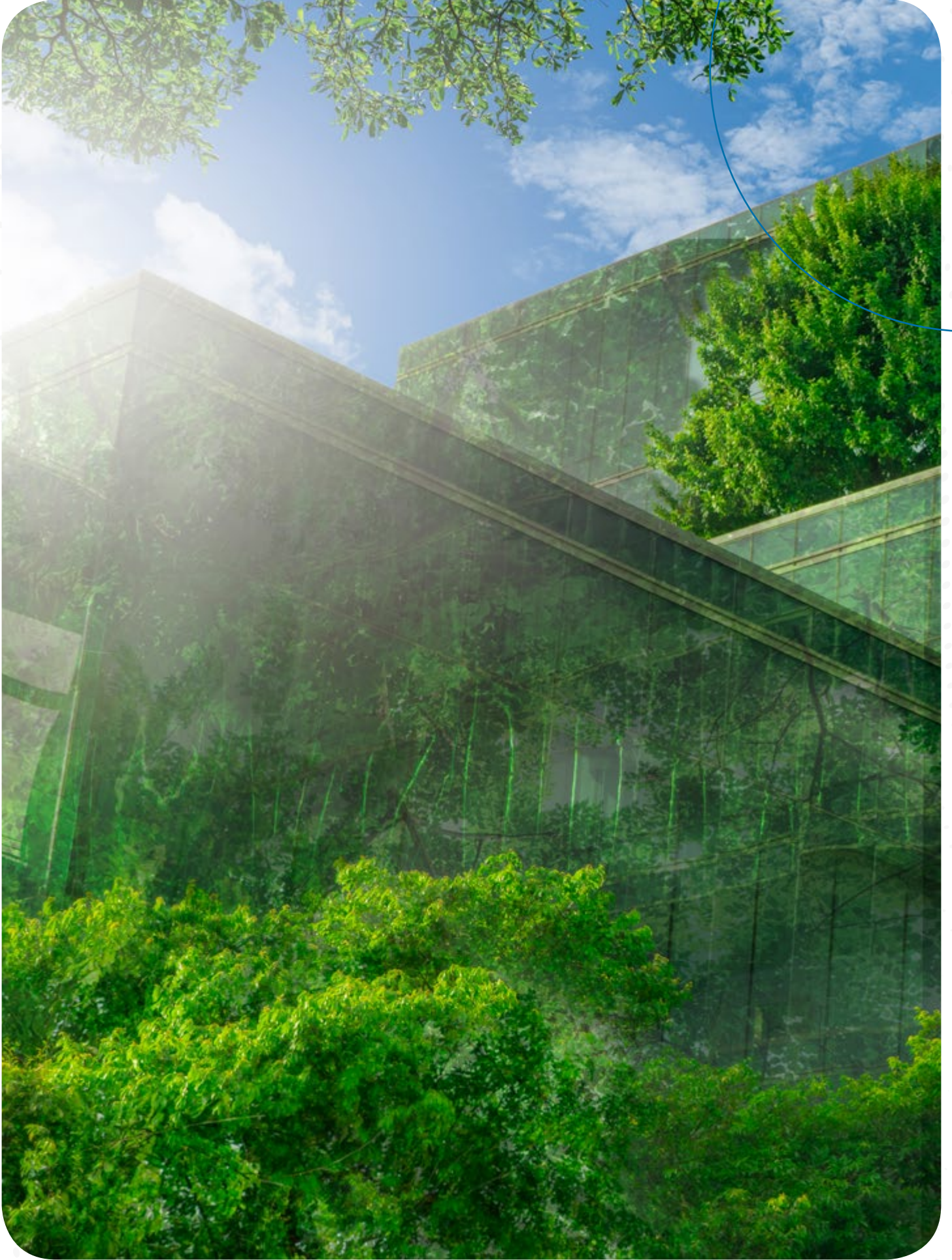




تقرير
الاستدامة
لعام ٢٠٢٠



المحتويات

٤	نبذة عن التقرير
٥	مقدمة
	كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة
	نبذة عن المصرف
	أبرز إنجازات الاستدامة في عام ٢٠٢٠
١١	الاستدامة في المصرف
	استراتيجية الاستدامة وإطار العمل والحوكمة
	إشراك أصحاب المصلحة
	الأهمية النسبية
	تقييم أدائنا
	دعم الأهداف الوطنية والعالمية
٢١	التمويل المستدام
	التمويل والاستثمار المستدام
	المنتجات والخدمات المستدامة
	دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
٢٥	العمليات المصرفية المسؤولة
	الرقمنة والابتكار
	العلاقات مع العملاء
	خصوصية وأمن البيانات
	التأثير البيئي
	الشراء المسؤول وسلسلة التوريد
٣٦	الحوكمة والإمتثال وإدارة المخاطر
	الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
	الأداء المالي والاقتصادي
٤٢	تمكين الأشخاص
	تنمية القوى العاملة والرفاهية
	تقطير الوظائف
٤٩	التأثيرات الإيجابية على المجتمع
	دعم المجتمع والاستثمارات
	إمكانية الوصول والشمول المالي
٥٣	الملحق ١ - لوحة معلومات الجودة والسلامة والبيئة
٥٦	الملحق ٢ - القضايا الجوهرية

نبذة عن التقرير

يسعدنا أن نقدم لكم أول تقرير استدامة لمصرف قطر الإسلامي (المصرف)، حيث نعرض فيه أداؤنا المتعلق بالبيئة والمجتمع والحوكمة. نهدف من خلال هذا التقرير أن نقدم لكم نظرة عامة وشاملة حول إطار عمل الاستدامة لدينا والذي يغطي استراتيجيتنا وأهدافنا وخططنا ونتائجنا، بالإضافة إلى نظرتنا بشأن أهم القضايا المتعلقة بأصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا. نهدف أيضاً أن يبرز هذا التقرير جهودنا وإنجازتنا في مجال الاستدامة.

فترة التقرير

يغطي التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2020 ويركز على الأنشطة التي تم تنفيذها في تلك الفترة. وسيتم توفير معلومات متعلقة بالسنوات السابقة عند الضرورة.

إرشادات التقرير

يغطي هذا التقرير جهود الاستدامة والأداء والأنشطة الخاصة بالمصرف. وانطلاقاً من التزامنا بالشفافية وأفضل الممارسات الدولية لإعداد التقارير، تم تطوير هذا التقرير وفقاً لأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ورؤية قطر الوطنية 2030، وبورصة قطر، وإرشادات الإفصاح البيئي والاجتماعي والحوكمة للشركات المدرجة ببورصة قطر، والتي سيتم عرض مؤشرها في الملحق.

إطار عمل التقرير

لتعزيز الشفافية في القطاع المصرفي، سيتم عرض التقارير غير المالية لمصرف قطر الإسلامي (المصرف) في تقرير الاستدامة السنوي الأول هذا، وذلك وفقاً للخيار الأساسي لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI).

حدود التقرير

يغطي هذا التقرير عمليات مصرف قطر الإسلامي (المصرف) في دولة قطر فقط، وهو لا يتضمن معلومات عن الشركات التابعة للمصرف، ما لم يتم الإشارة إلى ذلك. وسيتم تمثيل البيانات المالية بالريال القطري.

إرسال الملاحظات

نحن نهدف لتحسين تقاريرنا بشكل سنوي، ونرحب بأية ملاحظات حول تقرير الاستدامة الأول هذا. يمكنكم إرسال آرائكم وملاحظاتكم عبر عناوين البريد الإلكتروني التالية:

Communications@qib.com.qa

Investorrelation@qib.com.qa

مقدمة

كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة



نحن ملتزمون بالتركيز على المصرفية الرقمية في منتجاتنا وخدماتنا الخاصة بعملائنا من الأفراد والشركات، وذلك للوصول إلى عدد أكبر من العملاء، وزيادة الكفاءة، والحد من الاستهلاك، وتقديم خدمة أفضل

وحتى وإن كانت مسيرة الاستدامة قد بدأت للتو، إلا أننا نعتز بالمساهمات التي نقدمها لتحقيق رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، وذلك من خلال تمويل المشاريع التي تعمل على تنويع اقتصادنا، وتقليل انبعاثات الكربون، وتعزيز الأمن الغذائي، ودعم القطاع الخاص والمجتمعات المحلية. حيث أتطلع إلى مشاركة المعلومات حول التقدم الذي نحرزه في مجال إدارة العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة، وخدمة عملائنا، وتعزيز مكانتنا كمصرف إسلامي رائد.

وأغتنم هذه الفرصة لأشكر مجلس الإدارة على دعمه المتواصل، وجميع الشركاء والمساهمين، بما في ذلك عملائنا وموظفينا، على ثقتهم ودعمهم خلال هذه المسيرة. واستشرفاً للمستقبل، سنعمل على بذل المزيد من الجهود لدعم الاقتصاد القطري، ودمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في ثقافتنا وأطر إدارة المخاطر، بالإضافة إلى الاعتماد على أهداف الاستدامة لدينا لبناء مستقبل أفضل للجميع.

باسل جمال
الرئيس التنفيذي للمجموعة

يسعدني تقديم أول تقرير مستقل عن الاستدامة لمصرف قطر الإسلامي (المصرف)، والذي يعرض إنجازاتنا وجهودنا في عام ٢٠٢٠ لدعم جميع شرائح المجتمع خلال هذه الأوقات الغير المسبوقة.

يعتبر عام ٢٠٢٠ عاماً حاسماً في التاريخ، حيث سلّطت الجائحة الضوء على أهمية ترابط الأشخاص والمجتمعات والأمم، والحاجة إلى طرق تساعد على حماية الأشخاص والبيئة الطبيعية، ومع بدء المجتمعات في جميع أنحاء العالم بالتعافي من الجائحة، أصبح من الضروري البدء بالإصلاحات عبر النظر في الطرق التي تحقق فائدة مستدامة للأشخاص والبيئة والاقتصاد.

ويعكس تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠ جهودنا لدمج الاستدامة والاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملياتنا الرئيسية. لذا فنحن نعمل على تطوير استراتيجية الاستدامة بما يتوافق مع أهداف رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، ومعايير الاستدامة التي حددها بورصة قطر، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وبتخاذ أطر العمل هذه كمرجع، فإن العناصر المهمة في استراتيجيتنا تشمل: كيفية مراعاة معايير الاستدامة في أنشطتنا التمويلية، ومواصلة دعم المجتمعات المحلية، واتخاذ المبادرات التي تقلل من تأثيرنا البيئي.

تركز التزاماتنا تجاه الاستدامة على الأثر الإيجابي للتكنولوجيا في المساعدة على التغلب على أصعب التحديات التي نواجهها.

نُبذة عن مصرف قطر الإسلامي



إجمالي الأصول
١٧٤,٣٥ مليار ريال
قطري



٢٧٪ من القوى العاملة
هم مواطنون قطريون



خامس أكبر
بنك إسلامي في العالم



صافي الأرباح
٣,٠٧ مليار ريال قطري



١٩٪ من المحفظة
التمويلية خاصة بالأفراد



إجمالي الأصول
١٧٤ مليار ريال قطري



٨٣٥ موظف
بدوام كامل



٧,٩٥ مليار
ريال قطري
هي الإيرادات السنوية



عدم
تسجيل أي خروقات أمنية



٢٤ فرع
في جميع أنحاء قطر



٩٤,١٩ مليار ريال
قطري المحفظة
التمويلية للخدمات
المصرفية للشركات



تشكل الموظفين
٢٥٪ من القوى العاملة



عملاء مخصص. وقد لعب المصرف دوراً رئيسياً في تأسيس كيو إنفست وهو يملك فيها نسبة ٥٨٪.

الجزيرة للتمويل

تأسست الجزيرة للتمويل في عام ١٩٨٩، وهي ملكية مشتركة بين مصرف قطر الإسلامي (المصرف) (٣٠٪)، والأوقاف (٢٠٪)، ومؤسسات أخرى مثل شركة قطر للتأمين وQNB. وتقدم الجزيرة للتمويل مجموعة واسعة من المنتجات للأفراد والشركات، بما في ذلك خدمات تمويل المركبات وخدمات التمويل البحري، فضلاً عن منتجات تمويل المشاريع.

عقار للتطوير والاستثمار العقاري

تأسست شركة عقار للتطوير والاستثمار العقاري في عام ٢٠٠١ كمشروع مشترك وفقاً للشريعة الإسلامية، وهي شركة عقارية تعمل على تطوير المباني التجارية والسكنية في قطر. ويملك المصرف ٤٩٪ من أسهم الشركة، في حين تملك الأوقاف ٣٤٪، أما الهيئة العامة لشؤون القاصرين فتملك ١٧٪.

شركة ضمان للتأمين الإسلامي (بيمه)

تأسست شركة بيمه في سبتمبر ٢٠٠٩ كشركة تأمين مساهمة قطرية خاصة ومقفلة تعمل طبقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، ومرخص لها العمل في التأمين العام والتكافل. مؤسسو الشركة هم مصرف قطر الإسلامي (المصرف) بنسبة (٢٥٪)، وشركة قطر للتأمين (٢٥٪)، ومصرف الريان (٢٠٪)، وبروة للتطوير العقاري (٢٠٪)، وكيو إنفست (١٠٪).

شركة درة الدوحة للاستثمار والتطوير العقاري

تعمل شركة درة الدوحة في مجال الاستثمار والتطوير العقاري لتطوير المنازل للأفراد، وتأسست الشركة في عام ٢٠٠٨ ويملك المصرف حالياً حوالي ٤٠٪ من أسهم الشركة.

التواجد الدولي:

يتواجد المصرف في الأسواق ذات الصلة خارج قطر لتلبية الاحتياجات المالية لعملائه القطريين خارج البلاد:

المصرف - المملكة المتحدة

تأسس عام ٢٠٠٨ وهو مملوك بالكامل لمصرف قطر الإسلامي، ويقوم بتلبية الاحتياجات المالية للشركات والأفراد أصحاب الثروات في المملكة المتحدة.

المصرف في السودان (فرع واحد)

تأسس في يوليو ٢٠١٣، وهو يوفر خدمات تمويلية متوافقة مع الشريعة الإسلامية للشركات في السودان، حيث تعد قطر من بين أكبر المستثمرين العرب.

بيت التمويل العربي في لبنان

تأسس في عام ٢٠٠٤، وهو أول مصرف إسلامي شامل في لبنان، ويقدم مجموعة واسعة من الأدوات والخدمات المصرفية لتلبية الطلب في السوق المحلي بموجب أحكام الشريعة الإسلامية. وقد استحوذ المصرف بالكامل على بيت التمويل العربي في عام ٢٠١٣.

مصرف قطر الإسلامي (المصرف) هو أول مصرف إسلامي في قطر، حيث بدأ عمله عام ١٩٨٢. ويقدم المصرف منتجات وخدمات مصرفية ومالية لأكثر من ٥٠٠,٠٠٠ عميل من الأفراد والشركات في جميع أنحاء قطر. وفي عام ٢٠٢٠، برز المصرف كخامس أكبر بنك إسلامي في العالم من حيث الأصول.

ويقع المقر الرئيسي للمصرف في الدوحة وهو مدرج في سوق قطر للأوراق المالية. ويملك المصرف ٢٤ فرعاً في دولة قطر وفقاً لإحصائيات نهاية عام ٢٠٢٠، وهو يقدم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية.

الأعمال والمنتجات والخدمات

نحن ملتزمون بتحقيق رؤيتنا المتمثلة في تقديم منتجات وخدمات مصرفية متوافقة مع الشريعة الإسلامية، لذلك فإننا نقدم مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات عبر مجموعتي أعمال رئيسيتين، هما: مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد، ومجموعة الخدمات المصرفية للشركات، بالإضافة إلى أعمالنا على مستوى المجموعة. وتشمل المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد الودائع، والحسابات الجارية، وبرامج التمويل، والتحويلات، والتأمين التكافلي، وغيرها، وهي تخدم ثلاثة شرائح: الأفراد، التميز وأصحاب الثروات. بينما تقدم مجموعة الخدمات المصرفية للشركات منتجات وخدمات مثل التسهيلات الائتمانية، والتمويل التجاري، ونظام حماية الأجور، وأجهزة نقاط البيع، وخدمات التمويل للجهات الحكومية ذات الصلة، والشركات التجارية، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والخدمات العقارية والمؤسسات المالية. وتغطي الوظائف المتعلقة بالمجموعة الخزينة، بما في ذلك الصكوك ومحفظة الاستثمار في الأسهم المحلية وخدمات الخزينة وإدارة السيولة.

هيكلية المساهمين

هيكلية المساهمين / ارتباط حكومي قوي



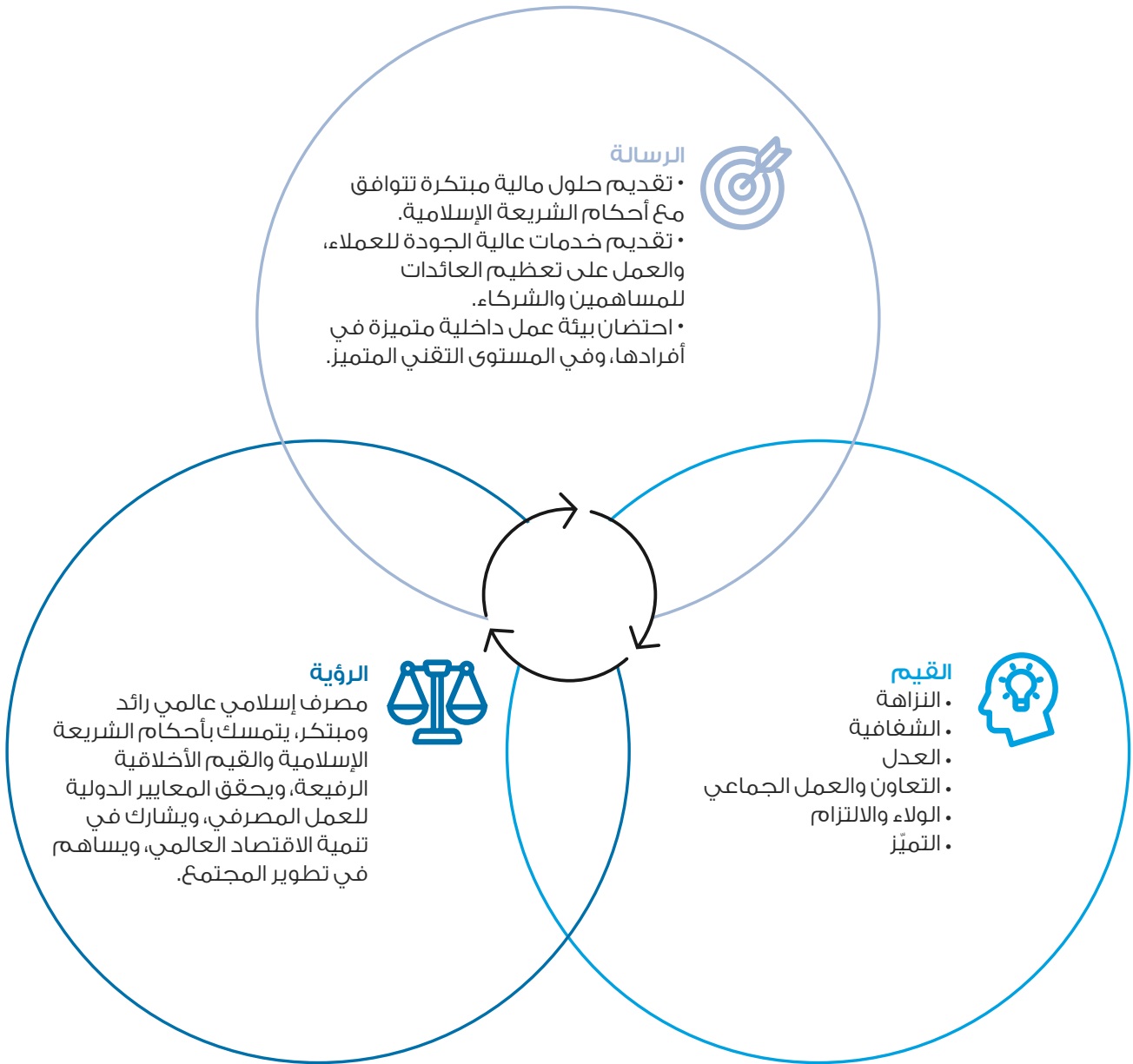
ملاحظة: حتى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠

- أسهم المصرف مدرجة في بورصة قطر.
- جهاز قطر للاستثمار هو أكبر مساهم منفرد في المصرف.
- يتألف رصيد المساهمين في المصرف من أفراد وعائلات ومؤسسات قطرية بارزة.

هيكلية المساهمين

كيو إنفست

كيو إنفست، المرخص من مركز قطر للمال منذ مايو ٢٠٠٧، برأسمال مصرح به قدره مليار دولار أمريكي، هي المجموعة الاستثمارية الرائدة في قطر، حيث تقوم بتنفيذ عمليات في جميع أنحاء الشرق الأوسط وأفريقيا وأوروبا. وتشمل خطوط أعمال كيو إنفست الثلاثة: الخدمات المصرفية الاستثمارية، وإدارة الأصول، والاستثمارات الرئيسية، التي تركز على العقارات والائتمان واستثمارات الأسهم. وكل ذلك مدعوم من فريق توزيع وتغطية



البنك الحائز على أكثر الجوائز في قطر لعام 2020



الجوائز المصرفية



الجوائز المصرفية الإسلامية



الجوائز المصرفية الرقمية



جوائز القيادة



جوائز القطاع



أبرز إنجازات الاستدامة في عام ٢٠٢٠



التمويل المستدام

زيادة بنسبة ٨٨٪
في عدد عملاء
المؤسسات الصغيرة
والمتوسطة في
عام ٢٠٢٠

تقدّر محفظة تمويل
مشاريع الطاقة
المتجددة بقيمة
١,٦٨٢ مليار ريال
قطري

تقدّر محفظة تمويل
المشاريع المساهمة
في تحقيق رؤية
قطر الوطنية بقيمة
٢,٢٦١ مليار ريال
قطري



المشتريات المحلية

تم إشراك ١,٢٥٣
مورد محلي
عن طريق ٩٧٪
من زفقاتنا على
المشتريات



القوى العاملة

يشكل المواطنون
القطريون ٢٧٪ من
القوى العاملة لدينا

٥٢٪ من الموظفين
الجدد في عام
٢٠٢٠ من المواطنين
القطريين

تشكل الموظفات
٢٥٪ من القوى
العامة



التثقيف المالي

تم تنفيذ مبادرة
«كيف تدير الأموال»
للعام الثالث على
التوالي، مع زيادة
مشاركة الطلاب
بنسبة ٩١٪

١,٦٢٩ طالب
تم تدريبهم
خلال ٣ سنوات



الابتكار الرقمي

٩٨,٨٪ نسبة العمليات
الرقمية الخاصة
بالأفراد

٧١,٥٪ نسبة العمليات
الرقمية الخاصة
بالشركات

رقمنة كلية لـ ٦٥٪
من الخدمات
المصرفية للأفراد

رقمنة كلية لـ
٥١٪ من الخدمات
المصرفية للشركات

توفير ١٩ منتج
رقمياً بشكل كامل



تجربة العملاء

تجاوز درجة رضا
العملاء عن النسبة
المستهدفة ٨٥٪



خصوصية وأمن البيانات

لم يتم تسجيل
أي خرق داخلي
أو خارجي لأمن
المعلومات



الأداء المالي

زيادة الإيرادات بنسبة
٣٪ عن عام ٢٠١٩

تم الحفاظ على أرباح
ثابتة في عام ٢٠٢٠

ارتفعت الأرباح
الصافية بمعدل
سنوي مركب بلغ
٩,٢٪، مقارنةً بمتوسط
السوق الذي بلغ
١,٩٪ خلال السنوات
الخمس الماضية.

إجمالي الأصول
١٧٤,٣٦ مليار ريال
قطري بمعدل سنوي
مركب بلغ ٦,٥٪

بلغت نسبة التكلفة
إلى الدخل ٢٠,١٪

بلغ العائد على حقوق
الملكية والعائد على
الأصول ١٦,٧٪ و ١,٨٪
على التوالي، وكلاهما
أعلى من متوسط
السوق.



المناخ

تم خفض استهلاك
الطاقة بنسبة ١٣٪*

تم تقليل استهلاك
الوقود بنسبة ٣٨٪*

*بسبب الإغلاق المؤقت
أثناء الجائحة

الاستدامة في مصرف قطر الإسلامي



استراتيجية الاستدامة وإطار العمل والحوكمة

على رؤيتنا المتمثلة في التمسك بأحكام الشريعة الإسلامية والقيم الأخلاقية الرفيعة، وتحقيق المعايير الدولية للعمل المصرفي، والمشاركة في تطوير المجتمع وتنمية الاقتصاد العالمي.

ويتكون إطار العمل من خمس ركائز أساسية ضمن أهداف المصرف للمساهمة في نمو دولة قطر والتنمية المستدامة في الدولة. وتشمل الركائز الخمسة: التمويل المستدام، والخدمات المصرفية المسؤولة، والحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، وتمكين الأفراد وتنمية القوى العاملة، والتأثيرات الإيجابية على المجتمع. وقد قمنا بتحديد المواضيع الأكثر جوهرية تحت كل ركيزة، مع الأخذ في الاعتبار أهميتها بالنسبة لمصرف قطر الإسلامي (المصرف) وأصحاب المصلحة لدينا. وتعكس هذه الركائز وموضوعاتها ذات الصلة الأولويات الاستراتيجية للمصرف لتحقيق النمو المستدام وتقديم تجربة متميزة للعملاء.

بالتوافق مع إطلاق تقرير الاستدامة السنوي الأول، فإننا نعمل على تطوير استراتيجية الاستدامة التي سترسم مسارنا للسنوات الثلاث القادمة. فنحن ندرك أن المصرف يلعب دوراً مهماً في تعزيز نمو دولة قطر، والأكثر من ذلك في تعزيز تنميتها المستدامة، وكذلك في دعم اتفاقية باريس لعدم تسجيل أي انبعاثات لغازات الدفيئة بحلول عام ٢٠٥٠ أو قبل ذلك. ولهذا السبب، فإننا نهدف إلى دمج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في استراتيجيتنا المؤسسية، للتركيز على الاستدامة عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالتمويل، حيث ستسمح لنا استراتيجية الاستدامة بدعم الأهداف العالمية في مجال البيئة والمجتمع والاقتصاد، مع تعزيز مكانتنا ورؤيتنا في السوق.

كما ابتكرنا أيضاً إطار عمل للاستدامة يعكس أولوياتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، والذي يدعم تنفيذ استراتيجية أعمالنا ويستجيب لقضايانا الجوهرية. وتعد جهودنا والتزاماتنا تجاه الاستدامة بمثابة فرصة للتقدم ودليل



الخدمات المصرفية المسؤولة

- العلاقات مع العملاء
- الرقمنة والابتكار
- خصوصية وأمن البيانات
- التأثير البيئي المباشر
- سلسلة التوريد والمشتريات المسؤولة



التمويل المستدام

- الاستثمارات والتمويل المستدام
- دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة



الحوكمة والامتثال والمخاطر

- الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
- الأداء المالي والاقتصادي



تمكين القوى العاملة

- تنمية القوى العاملة والرفاهية
- التوطين



المبادرات الاجتماعية الايجابية





- دعم المجتمع والاستثمارات
- الشمول المالي وإمكانية الوصول

إشراك أصحاب المصلحة

ولقد كان عام ٢٠٢٠ صعباً جداً للجميع بسبب جائحة كوفيد-١٩، وقد سعينا جاهدين للحفاظ على الشفافية طوال الوقت ومتابعة التواصل مع أصحاب المصلحة لكسب ثقتهم.

أدناه عرض لمجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين وطرق تعاملنا معهم في عام ٢٠٢٠:

ينطوي نهج الاستدامة لدينا على إشراك أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين بشكل مستمر، حيث نستمع إلى الملاحظات التي تقدمها مجموعات متنوعة من الشركاء من خلال قنوات التواصل المتعددة. إذ تساعدنا مداخلاتهم على توجيه استراتيجية الاستدامة لدينا والقضايا التي ينبغي منحها الأولوية وتحسينها. ونهدف إلى تطوير علاقة طويلة المدى وتنفيذ استراتيجية أعمالنا من خلال نهج تعاوني واستباقي مع الشركاء والحفاظ عليها.

استجابتنا	طرق الإشراك	الاحتياجات والتوقعات	مجموعة أصحاب المصلحة
<ul style="list-style-type: none"> • إثراء منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لعملائنا من الشركات • إطلاق تطبيق جوال المصرف للشركات • رقمنة عدد كبير من الخدمات المصرفية اليومية بشكل فعال على منصات الخدمات المصرفية للأفراد • تعزيز العمليات المصرفية الرقمية لتقليل زيارة الفروع، بما يتماشى مع الإجراءات الخاصة بجائحة كوفيد-١٩ 	<ul style="list-style-type: none"> • التقارير • الموقع الإلكتروني • قنوات خدمة العملاء • مواقع التواصل الاجتماعي • الرسائل النصية القصيرة 	<ul style="list-style-type: none"> • الامتثال لمبادئ الشريعة الإسلامية • الأسعار والرسوم التنافسية • قنوات خدمة العملاء الفعالة والاستباقية • خدمة العملاء الودية وسريعة الاستجابة • الخدمات المصرفية الرقمية • أمن البيانات • المنتجات والخدمات المبتكرة • الاستجابة لجائحة كوفيد-١٩ 	 <p>العملاء</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق أفضل الممارسات لضمان الصحة والرفاهية • تسهيل العمل عن بُعد مع توفير المعدات اللازمة • إجراء دورات تدريبية عبر الإنترنت 	<ul style="list-style-type: none"> • الدورات التدريبية • السياسات • الاستبيانات • التقارير • التواصل الداخلي 	<ul style="list-style-type: none"> • التعويض العادل • برامج التدريب وتطوير المهارات • تعزيز بيئة عمل متنوعة وشاملة • التقدير / المكافآت • الاستجابة لجائحة كوفيد-١٩ 	 <p>الموظفون</p>
<ul style="list-style-type: none"> • عدم تعارض القوائم المالية والعمليات مع أحكام الشريعة الإسلامية • مواصلة العمليات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية 	<ul style="list-style-type: none"> • التقارير • القوائم المالية • عملية التدقيق الشرعي • الموافقة الشرعية على المنتجات والخدمات الجديدة 	<ul style="list-style-type: none"> • امتثال عمليات المصرف لمبادئ الشريعة الإسلامية • استخدام الأرباح من المصادر التي تحظرها الشريعة لأغراض خيرية 	 <p>هيئة الرقابة الشرعية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الحفاظ على الأداء المالي • توزيع الأرباح • الإبلاغ عن الفرص والمخاطر والأداء بشفافية 	<ul style="list-style-type: none"> • التقارير • القوائم المالية • اجتماعات مجلس الإدارة • الاجتماعات السنوية للجمعية العمومية • الموقع الإلكتروني • نشر التقارير والأخبار في وسائل الإعلام 	<ul style="list-style-type: none"> • الميزانية العمومية والربحية القوية • النمو • الشفافية والإفصاح • الإدارة الجيدة للمخاطر • المكانة المتميزة في السوق 	 <p>المساهمون والمستثمرون</p>

مجموعة أصحاب المصلحة



المجتمع المحلي

الاحتياجات والتوقعات

- التثقيف المالي والشمول
- رعاية المبادرات في مجالات الصحة والتعليم والرياضة والبيئة

- الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية الخاصة بمصرف قطر المركزي وبورصة قطر وهيئة قطر للأسواق المالية
- الإدارة القوية للمخاطر والحوكمة



المراقبون

طرق الإشراف

- التطوع
- التبرعات
- الحملات
- الموقع الإلكتروني

- عمليات التدقيق
- أنظمة الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر
- اللجان
- التقارير
- الإفصاحات العامة
- الموقع الإلكتروني

استجابتنا

- تنفيذ برنامج "كيف تدير الأموال" بفعالية عبر القنوات الرقمية
- تأسيس حملة لتعزيز الوعي المجتمعي بجائحة كوفيد-١٩
- مبادرة التبرع بالدم

- تنفيذ برنامج "كيف تدير الأموال" بفعالية عبر القنوات الرقمية
- تأسيس حملة لتعزيز الوعي المجتمعي بجائحة كوفيد-١٩
- مبادرة التبرع بالدم



الموردون وشركاء الأعمال الآخرون

- الدفع في الوقت المناسب
- قنوات التواصل المفتوحة
- العمليات العادلة والتي تتسم بالاحترام

- عمليات التدقيق
- طلبات تقديم العروض ونطاق عمل واضح
- الطلبات الخاصة بالتنوير

- إشراك الموردين المحليين بشكل أساسي في عمليات الشراء
- الاتفاقيات الواضحة والشفافة
- جداول شروط الدفع

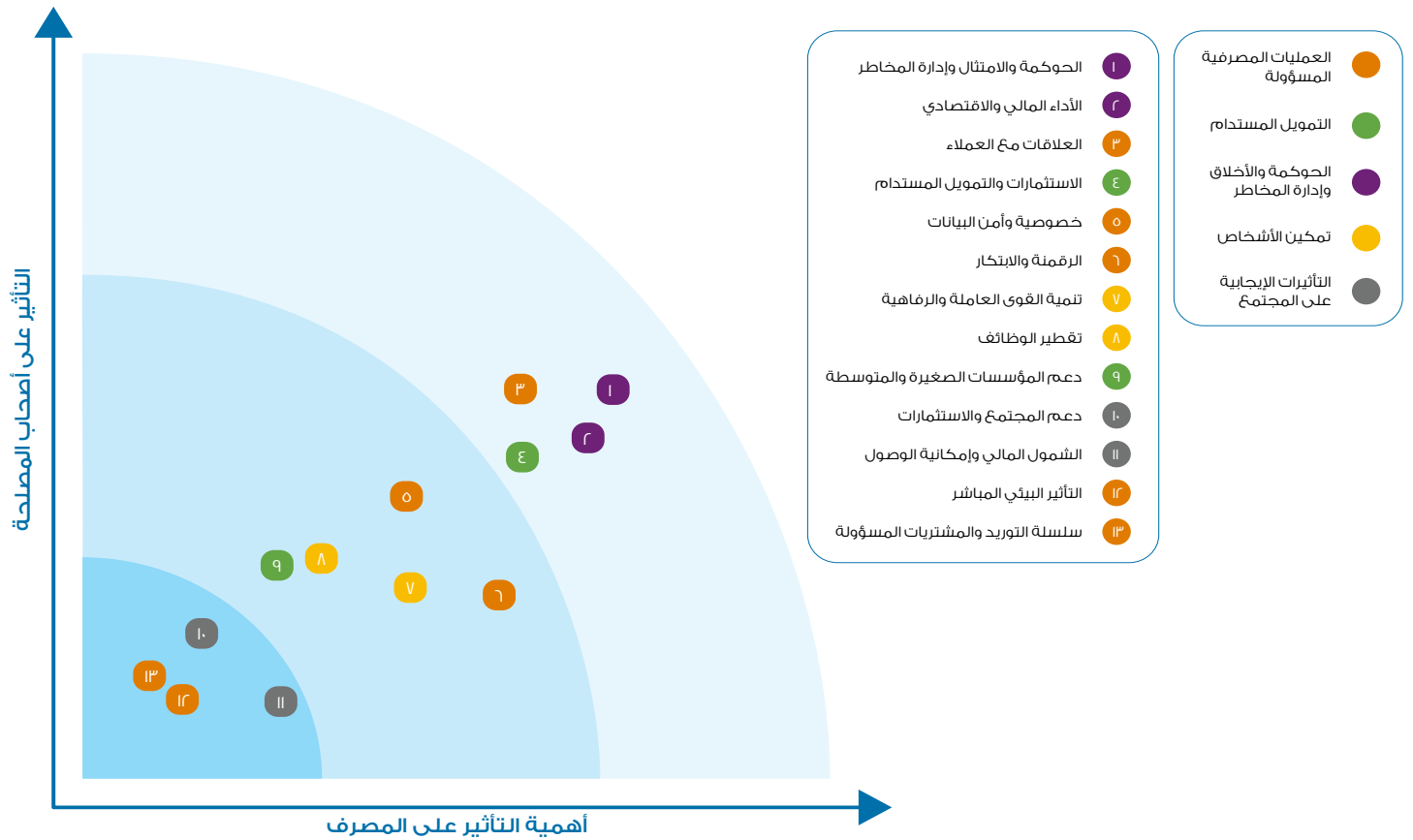
الأهمية النسبية

وقد أظهرت النتائج التركيز على الجانب الاجتماعي للاستدامة، مثل العلاقة مع العملاء والموظفين والموردين والمجتمع مع الأخذ في الاعتبار جائزة كوفيد-١٩، بالإضافة إلى حوكمة ممارساتنا المصرفية، بما في ذلك الاستثمار والتمويل المستدام، والأداء المالي، والابتكار.

وسنواصل تقييم هذه المواضيع سنوياً لعكس آراء أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

استخدمنا عملية تقييم الأهمية النسبية في تقريرنا السنوي الأول للاستدامة، من أجل تحديد المشاكل التي من المحتمل أن تؤثر على قدرتنا على العمل بنجاح وخلق قيمة لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

وعند إجراء تقييم الأهمية النسبية، أخذنا في الاعتبار استراتيجيتنا، ومدخلات لجنة الإدارة، والقيم وقواعد السلوك، ورغبات واحتياجات أصحاب المصلحة لدينا، والتطورات التنظيمية الأخيرة، ورؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، والشركات النظيرة، واتجاهات السوق ومعايير التقارير العالمية، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، من أجل تحديد المخاطر والفرص الأكثر صلة.



تقييم أدائنا

القضية الجوهرية	مؤشرات الأداء الرئيسية	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
التمويل المستدام	محفظة تمويل المشاريع المساهمة في تحقيق رؤية قطر الوطنية (مليار ريال قطري)	-	-	٢,٢٦١
	محفظة تمويل مشاريع الطاقة المتجددة (مليار ريال قطري)	-	-	١,٦٨٢
	عدد عملاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	٣٧٦	٣٧٦	٧٠٧
	محفظة تمويل عملاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمشاريع الصغيرة (%)	%٠,٩١	%٠,٩٣	%٠,٨٢
الرقمنة والابتكار	العملاء النشطون رقمياً (%)	%٣٧	%٤٥	%٦٤
	الحسابات الجديدة التي تم فتحها رقمياً للعملاء الحاليين (%)	-	%٥١	%٧٨
	العملاء الجدد الذين تم استقطابهم رقمياً (%)	-	%١٠	%٤٢
	بطاقات الائتمان التي تم بيعها رقمياً (%)	-	%١٧	%٣٨
	التمويل الشخصي الذي تم بيعه رقمياً (%)	%٤	%١٨	%٤٧
	الحلول المتكاملة التي تم تقديمها رقمياً للأفراد (%)	-	-	%٦٥
	الحلول المتكاملة التي تم تقديمها رقمياً للشركات (%)	-	-	%٥١
	عدد المنتجات التي تم تقديمها رقمياً	-	-	١٩
	درجة رضا العملاء (%)	%٨٨	%٨٧	لا يوجد
	خروقات أمن البيانات (#)	٠	٠	٠
العلاقات مع العملاء				
خصوصية وأمن البيانات				

تقييم أدائنا

القضية الجوهرية	مؤشرات الأداء الرئيسية	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
الأداء المالي والاقتصادي	الإيرادات (ألف ريال قطري)	٦,٨٨٢,٨٧٩	٧,٧٣٨,٢٤٥	٧,٩٥٧,٩٧٢
	الدخل السنوي (مليون ريال قطري)	٦,٨٨٣	٧,٧٣٨	٧,٩٥٨
	الدخل التشغيلي (مليون ريال قطري)	٤,٥٠٢	٤,٨٣٠	٥,٤٣٩
	صافي الربح (مليون ريال قطري)	٢,٧٥٥	٣,٠٥٥	٣,٦٥
	العائد على حقوق الملكية	%١٧,٤	%١٨,١	%١٦,٧
	الأصول (مليون ريال قطري)	١٥٣,٢٣٢	١٦٣,٥١٩	١٧٤,٣٥٦
	نسبة التكلفة إلى الدخل	%٢٥,٤	%٢٢,٨	%٢٠,١

القضية الجوهرية	مؤشرات الأداء الرئيسية	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
الحكومة والامتثال وإدارة المخاطر	مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مجلس الإدارة المستقلون (%)	٠	٠	٠
	حوادث عدم الامتثال للقوانين واللوائح (#)	٠	٠	٠
	عدد الاستفسارات أو الشكاوى أو المشاكل التي تلقاها فريق الإبلاغ عن المخالفات عبر البريد الإلكتروني أو نظام المراقبة الداخلي أو نظام الإبلاغ	٠	٠	٠
التأثير البيئي المباشر	كثافة الطاقة لكل موظف (جيجا جول / موظف)	-	٥٣,٢٣	٤٥,٩٣
	استهلاك الكهرباء (كيلوواط ساعة)	-	١٢,٤١٢,١٢٣	١٠,٧٧٤,٧٧١
الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	كثافة استخدام المياه (متر مكعب لكل موظف)	-	٢٨,٨٦	٢٤,٢٩
	عدد الموردين المحليين المشتركين	٦٠	٨٥٠	١,٢٥٣
	نسبة إنفاق المشتريات على الموردين المحليين	%٩٨	%٩٧	%٩٧

تقييم أدائنا

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	مؤشرات الأداء الرئيسية	القضية الجوهرية
تمكين القوى العاملة				
١٢%	١١%	١١%	نسبة الموظفين في الإدارة (الإدارة الوسطى وما فوق)	تنمية القوى العاملة والرفاهية
٣٠	٢٤	١٥	متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لكل موظف	
٢٥%	٢٥%	٢٥%	نسبة الموظفين في القوى العاملة	
٢٧%	٢٨%	٢٧%	نسبة الموظفين القطريين	التوطين
٥٢%	٥٦%	٣٠%	نسبة الموظفين القطريين الجدد	
التأثيرات الإيجابية على المجتمع				
٨٢٩	٤٣٤	٣٦٦	المشاركون في مبادرات التثقيف المالي (#)	دعم المجتمع والاستثمارات
٨١,٨٧٣,٣٧٧	٨٣,١١٤,٣١٦	٧٤,٦٧١,٦١٤	استثمارات المجتمع (ريال قطري)	

دعم الأهداف الوطنية والعالمية

المستدامة، حيث تشمل الرؤية المجالات المتعلقة بالمجتمع والبيئة والاقتصاد والتنمية البشرية للعقد القادم. وترتبط استراتيجية أعمال المصرف ارتباطاً وثيقاً برؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وركائزها الأربعة والتي تشمل التنمية البشرية والبيئية والاقتصادية والاجتماعية، إلى جانب التزام الحكومة بالاستثمار في البنية التحتية للدولة، وتنويع الاقتصاد، وتطوير قطاع خاص قوي. وتشمل مساهمتنا في تحقيق الركائز الأربع لرؤية قطر الوطنية ما يلي:

نحن في المصرف ملتزمون باتباع أفضل الممارسات الدولية والصناعية وتحسين رفاهية الأجيال الحالية والمستقبلية، حيث نقيس أداءنا ونبلغ عنه وفقاً لعدد من مبادرات الاستدامة الرائدة بهدف تحسين أداء الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

الأهداف الوطنية

تعد رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ بمثابة خارطة طريق تساعد قطر تكوين مجتمعاً أكثر تقدماً قادر على تحقيق النمو والتنمية

التنمية البشرية	التنمية البيئية	التنمية الاقتصادية	التنمية الاجتماعية
إدارة وتطوير الكفاءات	تمويل منتجات الطاقة المتجددة	المساهمة في تنويع الاقتصاد الوطني من خلال دعم المؤسسات المحلية الصغيرة والمتوسطة	الحفاظ على قاعدة ثابتة ومتمامية من الموظفين القطريين
إعطاء الأولوية لرفاهية الموظفين	المساهمة في جعل قطر دولة ذات اكتفاء ذاتي	الحفاظ على نمو مالي قوي	مواصلة زيادة نسبة النساء في القوى العاملة
تعزيز رضا ورفاهية وإشراك الموظفين والعملاء	تقليل المخلفات واستهلاك الموارد من خلال رقمنة المنتجات والخدمات	تقديم الحلول التمويلية للأفراد والشركات المساهمة في التنمية الوطنية	توفير منتجات وخدمات يمكن الوصول إليها على نطاق أوسع في المجتمع لتعزيز الشمول المالي

الأهداف الدولية

تعد أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة بمثابة مخطط يساعد على بناء مستقبل أفضل للجميع من خلال القضاء على الفقر، وحماية كوكب الأرض، وضمان السلام والازدهار للجميع.

توافق إطار عمل المصرف مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

الركيزة الوصف التوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة



نحن ملتزمون بتضمين المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في المحفظة التمويلية والاستثمارية.

التمويل المستدام



نحن نهدف إلى تعزيز الأداء المالي والتشغيلي لزيادة قيمة المساهمين والعملاء.

العمليات المصرفية المسؤولة



نحن نواصل في تطوير هيكل يعزز ويطور السياسات، من أجل مراقبة وإدارة المخاطر والفرص ضمن عملياتنا وسلسلة القيمة

الحكومة والامتثال وإدارة المخاطر



نحن نسعى جاهدين لخلق بيئة عمل تتيح لموظفينا التطور على المستوى الشخصي والمهني، مع الحفاظ على رفاهيتهم

تمكين القوى العاملة



نحن نسعى للمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية المحلية من خلال الاستثمارات المخصصة والرعاية والحملات

التأثيرات الإيجابية على المجتمع

التمويل المستدام

التمويل المستدام هو دمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في أنشطتنا التمويلية، وذلك من أجل تحقيق الربح. ويتمثل هدفنا في دعم العملاء لإدارة مخاطرتهم البيئية والاجتماعية، وتوفير التمويل للشركات التي تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. ونحن نلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية للمساهمة في تعزيز الجهود العالمية لمكافحة تغير المناخ، ودعم الاقتصاد المحلي من خلال التمويل والاستثمار المستدام.



التمويل والاستثمار المستدام



أداؤنا

نحن نبذل جهداً لإدراج المشاريع المستدامة في محافظتنا التمويلية والاستثمارية والتي تساهم في الحد من استنزاف الموارد والتأثير السلبي على البيئة. سنعرض أدناه مجموعة مختارة من مشاريعنا الأخيرة حيث لعبت اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات دوراً في توفير التمويل أو الاستثمار لعميل معين.

منذ عام ٢٠١٣ ونحن نقوم بتطوير وتعزيز علاقة قوية مع شركة قطر لتقنيات الطاقة الشمسية (QSTec)، حيث قمنا بتوسيع نطاق التمويل المنظم طويل المدى للمشروع لدعم عملية إنشاء مصنع لإنتاج البولي-سيليكون في راس لفان. ويعد البولي-سيليكون مادة مهمة لإنتاج خلايا ووحدات شمسية فعالة في الألواح والأنظمة الكهروضوئية. فمن خلال تمويل مشروعنا الذي تبلغ قيمته ١,٦٨٢ مليون ريال قطري، قمنا بتمكين شركة QSTec لدعم صناعة الطاقة الشمسية العالمية من خلال إنتاج حلول الطاقة الشمسية المبتكرة المستخدمة محلياً وعالمياً.

نحن ملتزمون بدعم الدولة في تحقيق أهدافها وفقاً لرؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، والتي تنص على أهمية المساهمة في تحقيق التنمية البشرية والبيئية والاجتماعية والاقتصادية. قمنا بالمشاركة في طرق تمويل مشاريع توليد الطاقة وتغذية المياه، إذ تعد شركة الكهرباء والماء القطرية (QEW) واحدة من عملائنا الرئيسيين حيث تم تنفيذ مشاريع المياه والطاقة الخضراء فيها. ولهذه الغاية، قمنا بتمويل بناء منشأة من خلال مبدأ الاستصناع والإجارة، وهي الشكل الأكثر شيوعاً لهيكل تمويل المشاريع الإسلامية للتمويل الكبير طويل المدى، مع مزيج من الشراء (الاستصناع) والتأجير الأجل (الإجارة) لتمويل المشروع لهذه المبادرات المستدامة التي تبلغ قيمتها ٣٥٨ مليون ريال قطري.

أصبح الأمن الغذائي يستحوذ على أهمية قصوى لقطر بعد العلاقات المضطربة مع الدول المجاورة التي أوقفت خطوط الإمداد الغذائي. فمنذ ذلك الحين، قامت قطر بتعزيز جهودها في تحسين الأمن الغذائي الوطني، كما قدم المصرف الدعم الحكومي في هذا الجانب من خلال العمل كمصرف أساسي لمساعدة شركة كيو تيرمينلز (QTerminals)، وهي مشروع مشترك مملوك للدولة، في تطوير محطة الحاويات ٢ في ميناء حمد والذي يعد الميناء البحري الرئيسي في قطر، وذلك من خلال توفير تمويل بقيمة ١٨٢ مليون ريال قطري. ويلعب ميناء حمد دوراً مهماً في تعزيز الأمن الغذائي في قطر، ولذا فإن بناء القدرات هو أمر محوري لتخزين الإمدادات الغذائية الكافية وغيرها من المنتجات، لا سيما في ظل الأوقات الصعبة التي سببتها الجائحة. وقد قام المصرف بتمويل هذا المشروع بألية تمويل مؤقتة لسد الفجوة بين الوقت الذي يتم فيه استنزاف سيولة الشركة والوقت الذي يتوقع فيه تلقي دفعة من الأموال في مرحلة لاحقة، يليها تمويل مشروع طويل المدى للشركة، والذي يقترب من مرحلة التنفيذ. وعلاوة على ذلك، فإن المصرف هو أحد البنوك الرئيسية

بصفتنا مؤسسة مالية، فإن تأثيرنا الخاص بالاستدامة يأتي من تمويل المشاريع والشركات التي تتمثل مهمتها في تقديم نتائج مستدامة للبيئة والمجتمع والاقتصاد. ونحن نستكشف المنهجيات والعمليات لدمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في تقييماتنا، وذلك لتوجيه قراراتنا التمويلية نحو الاستثمارات المسؤولة التي تخلق قيمة إضافية ذات صلة.

نهجنا

نحن ندقق جميع المعاملات وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية للتأكد من أنها تتماشى مع قيمنا كمصرف إسلامي، وذلك من خلال تطبيق معايير القطاع النوعية ومعايير الفحص المالي الكمي. وعلاوة على ذلك، تساعد معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في تقييم المخاطر غير المالية وفرص الاستثمارات، وهي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من قرارات الاستثمار المسؤولة التي تساهم في الحفاظ على النمو طويل المدى، وتوفير نوعية حياة أفضل للجميع، وحماية الكوكب وموارده.

وتحدد استراتيجية وإطار العمل الخاص بالمخاطر مدى تحملنا للمخاطر، وتصف حدود المخاطر والأهداف والتدابير الخاصة بفئات المخاطر الرئيسية. ويتضمن الإطار معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، مثل التغير المناخي واستنزاف الموارد (المعايير البيئية)، أو العلاقات مع الموظفين والتنوع (المعايير الاجتماعية)، أو حوادث الفساد والرشوة والأجر التنفيذي (معايير الحوكمة). كما أن الإطار يوجه الأقسام والفرق المسؤولة عن التقييمات الأولية للمعاملات المالية والاستثمارية، للنظر في هذه المعايير وفقاً لحجم شركة العميل ومجال التشغيل. ونحن لا نشجع تمويل المشاريع التي لها تأثيرات سلبية على الاستدامة بشكل خاص.

وتتم مراجعة الإطار سنوياً من قبل مجلس الإدارة وفريق الإدارة العليا لضمان توافقه مع استراتيجية المصرف ومتطلبات أصحاب المصلحة وبيئة العمل. ونحن نعمل بشكل استباقي مع خبراء الصناعة لتعزيز ممارستنا لتطبيق مبادئ الاستثمار المسؤول عبر عملية الاستثمار بأكملها، ودمج عملية تحليل عناصر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات مع التحليل المالي عبر جميع فئات الأصول، لاستهداف عوائد مستدامة طويلة المدى.

الإمدادات الطبية لدولة قطر. وقد أصدرنا خطاب ضمان بقيمة ٣٩ مليون ريال قطري لتأمين لقاحات التطعيم من مرفق الوصول العالمي للقاحات كوفيد-١٩ لتوفير لقاحات تطعيم أكثر ضد الفيروس في قطر. وعلاوة على ذلك، شارك المصرف أيضاً في عملية تسهيل استيراد اللقاحات من موردين آخرين، بالإضافة إلى تأمين معدات الحماية الشخصية والإمدادات الطبية طوال فترة الجائحة.

لشركة حصاد الغذائية، والتي تعد الذراع الاستثماري لجهاز قطر للاستثمار، مع التركيز بشكل أساسي على مجال الزراعة، حيث تم تحديد هدف تلبية ٦٠٪ من الطلب على الغذاء في قطر. وتستخدم شركة حصاد الغذائية حلول التمويل التجاري من المصرف لاستيراد المواد الغذائية الأساسية.

دعمًا لدولة قطر لمكافحة جائحة كوفيد-١٩، قدم المصرف مساعدة كبيرة لوزارة الصحة العامة في تأمين

المنتجات والخدمات المستدامة



استراتيجية التحول الرقمي الخاصة بنا. في الواقع، قمنا برقمنة ٦٥٪ من الخدمات المصرفية للأفراد و ٥٢٪ من المنتجات الخاصة بالأفراد، بالإضافة إلى ٥١٪ من الخدمات المصرفية للشركات و ١٥٪ من المنتجات الخاصة بالشركات، وذلك في محاولة لتعزيز تجربة العملاء مع تقليل استهلاك الورق والمخلفات وعدد مرات زيارة الفروع.

وعلاوة على ذلك، يمتد التزامنا بتوسيع نطاق توفير منتجاتنا المستدامة ليشمل المنتجات المصممة لدعم الشمول المالي ومساعدة العملاء الذين يعانون من نقاط الضعف، والتي سيتم شرحها بالتفصيل في قسم الشمول والوصول المالي.

أفاقنا المستقبلية

نحن نسعى لتحديد وإطلاق منتجات وخدمات جديدة توفر فرصاً مستدامة لعملائنا، وذلك وفقاً لاستراتيجية الاستدامة الخاصة بنا.

نحن نهدف إلى التعاون مع عملائنا وتزويدهم بالمشورة والمنتجات لمساعدتهم على تقليل الكربون مع مراعاة ظروفهم الخاصة، وذلك سيطلب توسيع مجموعة حلولنا التمويلية لدعم العملاء في جميع القطاعات لخفض انبعاثات الكربون بشكل تدريجي.

وخلال قيامنا بتطوير وتنفيذ استراتيجية الاستدامة، قمنا، في عام ٢٠٢٠، بالتركيز على توسيع محافظتنا من عبر تقديم منتجات وخدمات تهدف إلى زيادة التأثيرات البيئية والاجتماعية الإيجابية، بالإضافة إلى تعزيز ميزات ووظائف مجموعة منتجاتنا الحالية لتلبية الطلبات والتوقعات المتطورة، لا سيما خلال جائحة كوفيد-١٩.

أدأنا

إن هذا التوسع في محافظتنا تضمن المنتجات والخدمات المصممة لتقليل التأثير السلبي على البيئة بما يتماشى مع



دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة



الأقساط لجميع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المتضررة لمدة ستة أشهر بدون أي ربح إضافي. وقد أتاح ذلك لعملائنا من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إدارة تدفقاتهم النقدية بأريحية، وبالتالي إعادة أعمالهم إلى وضعها الطبيعي أو حتى جعلها أفضل مما كانت عليه.

وعلاوة على ذلك، قام المصرف بدعم عملائه من خلال تقديم التمويل المخصص للإيجارات (المكاتب، والمنافذ، وورش العمل، والإقامة)، ورواتب الموظفين لمدة ستة أشهر، وذلك وفقاً لبرنامج الضمانات الوطني للاستجابة لتداعيات جائحة كوفيد-19 الخاص ببنك قطر للتنمية. كما قمنا بتقديم تمويل إضافي يصل إلى ٧,٥ مليون ريال قطري للقطاعات «المغلقة» (المصنفة من قبل بنك قطر للتنمية) وقمنا بتمديد فترة السماح لهذه التموليات من ١٢ شهر إلى ٢٤ شهر.

إن إطلاقنا للحلول الرقمية الجديدة التي تعزز ميزات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مكن أصحاب الشركات من إدارة أنشطتهم المصرفية بسهولة من المنزل أو المكتب، حيث تم إطلاق خدمة ايداع الشيكات عن بُعد، مما سمح لمزيد من العملاء بإرسال الشيكات عن بُعد ومشاركة الصور الممسوحة ضوئياً مع المصرف لتسجيلها ومقاصتها. وقد دعم المصرف عملائه عبر تلبية متطلباتهم المصرفية رقمياً، مراعاة لتدابير الصحة والسلامة للجائحة.

ونتيجة لجهودنا وتقديمنا، حصل قسم الخدمات المصرفية للشركات في المصرف على جائزة «أفضل مصرف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطر» من قبل مجلة ذا آسيان بانكر، وجائزة «أفضل مصرف إسلامي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة على مستوى العالم» من قبل مجلة غلوبال فاينانس، وجائزة «أفضل مصرف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطر» من قبل مجلة آسيا موني في عام ٢٠٢٠.

تشكل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال عنصراً مهماً للابتكار والنمو الاقتصادي، ولكن الكثيرون منهم يحتاجون إلى التمويل وقد لا تلبى المنتجات أو الخدمات المتاحة احتياجاتهم الخاصة. وقد ركزت دولة قطر على تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لدعم الصناعات المحلية وتعزيز الاقتصاد الوطني المتنوع.

نهجنا

نحن ندعم مبادرة الضمين التي أطلقها بنك قطر للتنمية لتشجيع البنوك على تقديم التمويل للمؤسسات الناشئة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة غير القادرة على توفير ضمانات التمويل المطلوبة، من خلال الوعد بسداد ما يصل إلى ٧٨٥٪ من الأموال المخصصة التي لا تتجاوز ١٥ مليون ريال قطري. وفي المقابل، يمكن لأصحاب المؤسسات الناشئة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحصول على التمويل الذي يحتاجونه من قائمة البنوك المشاركة، من ضمنها المصرف. ويركز دعمنا لبرنامج الضمين على تمكين الشباب والنساء.

أدأنا

كان المصرف بمثابة دعم للعملاء الذين عانوا من آثار جائحة كوفيد-19. ووفقاً لتوجيهات مصرف قطر المركزي لتأجيل أقساط الشركات والأفراد المتضررين من الجائحة، قمنا بتأجيل

الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	الوحدة	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
إجمالي عدد عملاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	عدد	١٦,٤٧٨	١٧,٢٤١	١٨,٣٢٠
قيمة محفظة تمويل عملاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	آلاف ريال قطري	٩٥٣,١٩٢	١,٠٩٧,٧٩٢	١,٠١٠,٣٧٩
قيمة محفظة تمويل عملاء المشاريع الصغيرة	آلاف ريال قطري	٦٧,٨٧	٥٧,١٣٢	٦٦,١٥٥

العمليات المصرفية المسؤولة

نحن حريصون على الحفاظ على سمعتنا كمنظمة مسؤولة أمام أصحاب المصلحة، حيث نركز على الرقمنة والابتكار لتحقيق أقصى قدر من رضا العملاء، مع حماية أمن البيانات، وتمتد جهود الخدمات المصرفية المسؤولة عبر سلسلة متكاملة، حيث نعمل عن كثب مع الموردين لمراقبة وإدارة مشاريعنا، كما نراقب داخلياً تأثيرنا السلبي على البيئة في محاولة لتقليله.



العام، إذ كانت نسبة ٢٠٪ فقط من فروعنا مفتوحة، وأقل من ٢٠٪ من الموظفين يعملون من مكاتبهم بين أبريل ويونيو ٢٠٢٠. وقد قمنا برقمنة ٦٥٪ و ٥١٪ من خدماتنا المصرفية للأفراد والشركات على التوالي.

ونحن ملتزمون بشكل خاص بتحسين قنواتنا لتعزيز الخدمة الذاتية والكفاءة للعملاء وتطوير عملياتنا الداخلية. وهذا يشمل تنفيذ العمليات الخاصة بالتمويل الشخصي والبطاقات ومبيعات التمويل العقاري من خلال قنواتنا الرقمية؛ بالإضافة إلى تنفيذ عملية الاستقطاب الرقمي للعملاء من خلال تطبيق جوال المصرف.

ولقد حصلنا على مجموعة كبيرة من الجوائز، من ضمنها «أفضل مصرف رقمي لهذا العام» و «أفضل تطبيق جوال مصرفي» في حفل توزيع جوائز الابتكار في الخدمات المصرفية العالمية للأفراد لعام ٢٠٢٠ لمجلة ذا ديجيتال بانكر، إلى جانب جائزة «أفضل تطبيق جوال مصرفي في قطر» و «أفضل خدمات التسويق وشبكات التواصل الاجتماعي» من قبل مجلة غلوبال فاينانس، وهذا دليل على جهودنا في تقديم حلول مبتكرة لمنتجاتنا وخدماتنا وعملياتنا.

نحن نهدف من خلال برنامج التحول الرقمي إلى تحسين تجربة العملاء، وتحديث عروضنا، وزيادة الربحية، بالإضافة إلى تقديم منهجية مرنة لتوفير منتجات جديدة ومبتكرة للعملاء الحاليين والجدد بشكل مستمر.

نهجنا

بالإضافة إلى برنامج التحول الرقمي، قمنا بتنفيذ حملة «أنجز معاملاتك من بيتك وأنت مطمئن» استجابةً لجائحة كوفيد-١٩ والقيود الحكومية المرتبطة بها للتخفيف من انتشار الفيروس، وقد زاد اعتماد عملائنا الحاليين والجدد بشكل ملحوظ على القنوات الرقمية.

أدواتنا

لقد زدنا رؤيتنا الاستراتيجية لرقمنة عمليات المصرف بالأسس الرقمية الصحيحة للتخفيف من آثار جائحة كوفيد-١٩ طوال

الوحدة	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠	الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
عدد	١٥٣	٧,٧٥٧	٣٩,٧٣٠	التمويل الفوري
عدد	-	٣,٢٣٧	٢,٥٥٩	الاستقطاب الرقمي
عدد	-	-	١٢,٩١٩	تأجيل قسط التمويل الشهري
عدد	-	١٣٢	٣,٩٣٠	البطاقة الائتمانية الفورية

تنفيذ ٩٠٪
من المعاملات من خلال تطبيق الجوال



بيع ٤٧٪
من خدمات التمويل الشخصي رقمياً



زيادة بنسبة ٥٠٪
في المستخدمين النشطين لتطبيق الجوال في عام ٢٠٢٠

بيع ٣٨٪
من بطاقات الائتمان رقمياً



١.٥ مليون تسجيل
دخول شهرياً إلى تطبيق جوال المصرف



التطبيق الأعلى تقييماً (+٤,٧)
في القطاع المصرفي في قطر على كل من متجر Google Play و Apple Store



أبرز الإنجازات في مجال الخدمات المصرفية للأفراد

كنا أول مصرف إسلامي في العالم يطلق التمويل الفوري للخدمات المصرفية عبر تطبيق جوال المصرف، والذي يعد أسرع وأبسط طريقة للحصول على تمويل في قطر. وهذه الميزة المبتكرة والرقمية تتيح للعملاء التقدم للحصول على تمويل من خلال تطبيق الجوال الحائز على جوائز عالمية، حيث يمكن للعملاء المؤهلين الاستفادة من التمويل الذي يتم تحويله إلى حساباتهم في غضون دقائق، وهم في منازلهم.

لأول مرة في قطر، أصبح لدى العملاء الجدد القدرة على فتح أنواع مختلفة من الحسابات في غضون دقائق عبر تطبيق جوال المصرف. فمن خلال هذه الميزة الجديدة، يمكن للعملاء الجدد فتح حسابات بطريقة سريعة وبسيطة ومريحة من خلال أجهزتهم الذكية. ويقدم التطبيق أيضاً خدمة المحادثة والتي تتيح للعملاء إرسال استفساراتهم أثناء عملية فتح الحساب.

كما كنا أول مصرف في قطر يقدم للعملاء المعتمدين مسبقاً بطاقة ائتمان، والتي يمكن إصدارها على الفور من خلال تطبيق جوال المصرف. وتتيح هذه الميزة للعملاء بالتقدم بطلب والحصول على الموافقة وتلقي بطاقة ائتمان مصممة خصيصاً لاحتياجاتهم بشكل فوري. ولقد قمنا أيضاً بتحسين الطريقة التي يمكن لعملائنا من خلالها تحميل مستنداتهم لتقليل المخلفات الورقية وعدد مرات زيارة الفروع. كما يمكن لعملائنا تحديث المستندات القانونية عبر المنصة رقمياً، والتي تتم معالجتها بواسطة أعضاء فريق مكتب الدعم بشكل رقمي. استجابة للأوقات الاقتصادية الصعبة التي سببتها الجائحة،

قدمنا زيادة مؤقتة على سقف بطاقة الائتمان، حيث يمكن للعملاء طلب الحصول على زيادة مؤقتة على سقف بطاقتهم عبر تطبيق جوال المصرف، ومركز الاتصال التابعين للمصرف، واستخدامها على الفور.

وعلاوة على ذلك، فإننا ندير عملية رقمية متكاملة في فروع المصرف من خلال الطلب الإلكتروني للحصول على تمويل شخصي، حيث يقوم المصرف بالموافقة رقمياً على الطلب بالكامل، ويتلقى موافقة العميل على الشروط والأحكام من خلال كلمة سر تستخدم لمرة واحدة عبر الرسائل النصية القصيرة، ويتم ايداع التمويل على الفور. كما تسهل هذه العملية أيضاً الإجراءات الورقية الأخرى مثل إضافة فترة سماح وتسوية التمويل الحالي.

يقدم المصرف خدمة الاكتتاب العام الإلكتروني المبتكرة من خلال تطبيق جوال المصرف، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت. ومن خلال هذه الميزة، يمكن لعملائنا الآن الاشتراك إلكترونياً في أي اكتتابات عامة مستقبلية. كما تتيح هذه الميزة للعملاء المسجلين مسبقاً الاشتراك في اكتتاب عام في غضون بضع دقائق، ودون أي متاعب ودون الحاجة إلى أوراق أو زيارة الفرع.

قمنا بتحديث نظامنا لتحميل المستندات ذات الصلة بنظام «اعرف عميلك» رقمياً لكل من العملاء الأفراد والشركات. وتتيح هذه العملية للعملاء مسح أو تحميل نسخ رقمية من مستنداتهم القانونية والتي ستتم معالجتها رقمياً بواسطة أعضاء فريق مكتب الدعم، دون الحاجة إلى تقديم أي مستندات ورقية. ويتمشى تحسين هذه الخدمة مع المتطلبات التنظيمية لمعيار الإبلاغ المشترك (CRS) وقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA).

رقمنة الخدمات المصرفية للأفراد

رقمية
بشكل كامل
٦٥%

رقمية
بشكل جزئي
٣٥%

رقمنة المنتجات المصرفية للأفراد

رقمية
بشكل كامل
٥٢%

رقمية
بشكل جزئي
٤٨%

أبرز الإنجازات في مجال الخدمات المصرفية للشركات

بالإضافة إلى الخدمات المصرفية التي نقدمها للشركات عبر الإنترنت، قمنا بتطوير وإطلاق تطبيق جوال المصرف والمصمم خصيصاً لعملائنا من الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. فمن خلال أتمتة عملياتنا بالكامل وعدم الحاجة لزيارة الفروع التزاماً بسياسات الإغلاق والتباعد الاجتماعي، أصبح يمكن لعملائنا تنفيذ المعاملات عبر الإنترنت مع الحصول على الموافقات بطريقة سهلة وسريعة.

كما قدمنا أيضاً أجهزة غيداع الشيكات عن بُعد والتي تتيح إيداع الشيكات المستحقة من خلال القنوات الرقمية، بدلاً من زيارة الفروع.

لقد سمح إطلاق نظام الدفع الإلكتروني (Host-to-Host) لعملائنا من الشركات بدمج الحسابات على نظام تخطيط موارد المؤسسات من خلال قنوات آمنة. وقد ثبتت فعالية ذلك، حيث تمت ٨٥٪ من التحويلات المصرفية للشركات باستخدام منصة الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت.

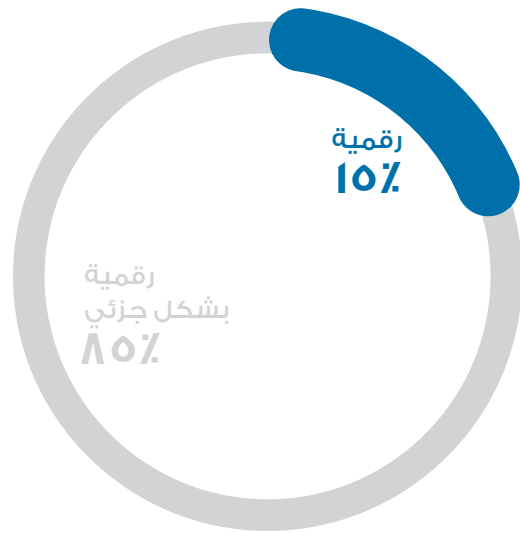
إن التحسينات التي تم إجراؤها على الخدمات المصرفية للشركات في عام ٢٠٢٠ عبر المنصات الرقمية للمصرف، تمكن عملائنا من فتح حسابات الودائع على الفور دون الحاجة إلى تقديم أي أوراق. وعلاوة على ذلك، يمكن للعملاء الآن التقدم بطلب الحصول على بطاقات الإيداع النقدي رقمياً بالكامل. واستشرافاً بالمستقبل، تعهدنا بتنظيم مناقشات داخلية وخارجية لفهم الاتجاهات الرئيسية في صناعتنا والإبلاغ عن توجهنا الاستراتيجي المستقبلي، حيث سننظر إلى موضوع الخدمات المصرفية الرقمية وكيف سنغير نموذج التشغيل الخاص بنا، بالإضافة إلى موضوع الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون وتكنولوجيا نظيفة، للحفاظ على ميزتنا التنافسية.

وتمازاً كما هو الحال مع عملائنا من الأفراد، كان عدد عملائنا من الشركات يزداد بشكل مطرد عاماً بعد عام، مع زيادة خاصة في عملاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مما يدل على اهتمامنا في تلبية احتياجات عملائنا ودعم الاقتصاد المحلي.

رقمنة الخدمات المصرفية للشركات



رقمنة المنتجات المصرفية للشركات



العلاقات مع العملاء



عدم تكرارها. كما يتم أيضاً مشاركة التقرير الشهري مع فريق التعليم والتطوير لتقديم التدريب اللازم للموظفين.

ولضمان معالجة ملاحظات العملاء ومخاوفهم المتعلقة بالخدمات المصرفية المقدمة، قمنا بتطوير سياسة لإدارة الشكاوى والتي تضمن معالجة شكاوى العملاء بطريقة واضحة وعادلة وفي الوقت المناسب، وحل النزاعات بشكل سريع ودون أي تحيز، والحفاظ على سمعتنا التجارية. وتغطي السياسة التصريحات الشفوية أو المكتوبة عن عدم الرضا، أو الاقتراحات أو التعليقات الواردة من العملاء والمتعلقة بمستوى جودة المنتجات والخدمات المقدمة، ويتمثل هدف هذه السياسة في ضمان حل الشكاوى بطريقة فعالة ومهنية، ووفقاً للمتطلبات القانونية والتنظيمية السائدة. وتتحمل لجنة الإدارة مسؤولية اعتماد وتنفيذ سياسة إدارة الشكاوى. وفي المقابل، يلتزم جميع موظفينا بهذه السياسة ويتصرفون وفقاً لها.

وبالتوافق مع هذه السياسة، قمنا بإنشاء وحدة رعاية العملاء المتخصصة في معالجة شكاوى العملاء، حيث تقوم هذه الوحدة المركزية بالنظر في جميع شكاوى العملاء، باستثناء الشكاوى التي تقع ضمن نطاق مسؤولية وحدة أخرى. وتراقب وحدة رعاية العملاء عملية تحضير الرد المناسب والسعي لحل المشكلة في ضوء الالتزامات التي تعهد بها المصرف.

وعلاوة على ذلك، يلزمنا نهجنا المتحفظ بمنع وعدم الانخراط في ممارسات التمويل «المفترس» والتي تنطوي على أنشطة احتيالية تتم من خلال توفير التمويل للعميل برسوم عالية، أو تجريد العميل من حقوق الملكية، أو منح العميل تمويلًا ذي تصنيف ائتماني منخفض لصالح الممول.

أدأنا

لقد شهدنا زيادة مطردة في العدد الإجمالي لعملائنا، حيث ارتفع عدد عملائنا من الأفراد بنسبة 9٪ و 8٪ في عامي ٢٠١٩ و ٢٠٢٠ على التوالي، مقارنة بالعام السابق. وتُعزى غالبية هذه الزيادة إلى النمو في عدد عملاء الأفراد، ويمثلون 96٪ من إجمالي عملائنا من الأفراد.

لطالما كان العملاء وتجاريتهم في صميم عملياتنا، حيث أننا نسعى جاهدين لتلبية توقعاتهم باستمرار. وقد ركزنا بشكل خاص خلال فترة الجائحة على تقديم تجارب متميزة للعملاء والحفاظ على صحتهم وسلامتهم.

نهجنا

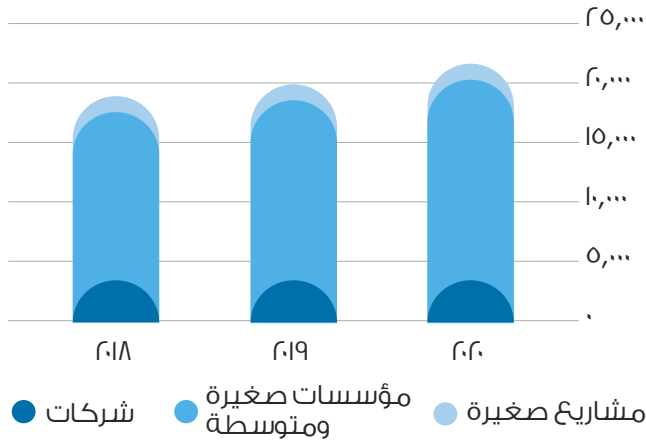
تضمنت إحدى العناصر الرئيسية لاستراتيجيات العلاقات مع العملاء في عام ٢٠٢٠ مساعدة عملائنا من الشركات والأفراد على مواجهة الآثار السلبية الناتجة عن جائحة كوفيد-١٩. فقد كان للجائحة وما تبعها من القيود والإغلاقات آثاراً اقتصادية كبيرة على العديد من الشركات والأفراد، حيث تأثرت قطاعات عدة منها السياحة والعقارات والطيران والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

وللحفاظ على سلامة عملائنا، فإننا نلتزم بالإرشادات واللوائح الوطنية الصادرة عن مصرف قطر المركزي ووزارة الصحة العامة، كما نعمل على تعزيز رقمنة خدماتنا المصرفية عبر منصاتنا الإلكترونية المخصصة.

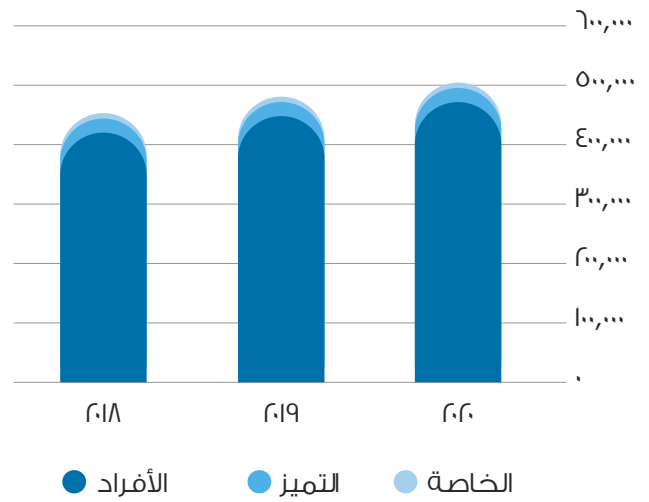
كما نعمل على تعزيز علاقاتنا مع جميع العملاء من خلال تقديم أفضل الخدمات المصرفية، ومن خلال الاستمرار في تحسين تجارب العملاء بشكل عام. ونحن نسعى جاهدين لتحقيق ذلك من خلال التواصل مع جميع عملائنا بشكل فوري وشامل، وتقديم منتجات وخدمات جديدة بطريقة سريعة وأمنة، بالإضافة إلى رقمنة عدد كبير من الخدمات في فروعنا ومراكز الخدمة.

وفيما يتعلق بتجربة العملاء على وجه التحديد، يتم مشاركة تقارير الشكاوى الأسبوعية والشهرية المفصلة مع الإدارة العليا للبقاء على اطلاع بأحدث الشكاوى وتقديم الدعم لضمان

نمو العملاء من الشركات



نمو العملاء من الأفراد



نحن نقيّم رضا عملائنا ونتلقى ملاحظاتهم من خلال إجراء استبيانات رضا العملاء، ونظراً للقيود التي فرضتها جائحة كوفيد-١٩، لم نتكّن من إجراء الاستبيان في عام ٢٠٢٠، لكننا نتطلع إلى مواصلة هذا النشاط في السنوات المقبلة، مستهدفين تحقيق نسبة ٨٥٪ من درجة رضا العملاء الإجمالية.

لقد زاد عدد عملائنا من الشركات بنسبة ٦٪ في عام ٢٠٢٠ وبنسبة ٤٪ في عام ٢٠١٩، وقد كانت هذه الزيادة في الغالب نتيجة لزيادة عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، توافقاً مع استراتيجية المصرف والتزامنا برؤية قطر الوطنية لدعم القطاع الخاص وتنويع الاقتصاد القطري.

الهدف	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	الوحدة	رضا العملاء
درجة رضا العملاء الإجمالية	لا يوجد	٨٧	٨٨	%	٨٥

والاعتماد على القنوات الرقمية لتقديم خدماتنا، حيث كان يجب على عملائنا التكيّف مع ساعات العمل الأقصر في فروعنا، والقيود المفروضة على عدد العملاء الذي يُسمح لهم بزيارة الفروع ومراكز الخدمة، ورقمنة المعاملات عبر قنواتنا الإلكترونية.

نتيجة لجائحة كوفيد-١٩ والتحديات التي فرضتها، شهدنا زيادة ملحوظة في شكاوى العملاء، وبعد إجراء بحث وتحليل، استنتجنا أن هذه الزيادة كانت بسبب الحاجة إلى التكيّف مع قيود التباعد الاجتماعي المفروضة لمنع انتشار الفيروس.

شكاوى العملاء	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	الوحدة
عدد شكاوى العملاء	٢,٦٧٧	١,٩٤٢	٢,٦٢٧	عدد
عدد الشكاوى التي تم حلها	٢,٦٧٧	١,٩٤٢	٢,٦٢٧	عدد
متوسط وقت الاستجابة لشكاوى العملاء	٢,١١	١,٥٦	١,٥٥	أيام عمل

كما سمحنا أيضاً للشركات التي تأثرت بالجائحة بإعادة جدولة التزامات التمويل من خلال إتاحة إمكانية تعليق الخدمة، ورسملة الأرباح، والأرباح المدعومة. وقد أتاحت هذه الإجراءات لقطاع الشركات بمواجهة التحديات الفورية التي فرضتها جائحة كوفيد-١٩.

ونتيجة لتوجيهات مصرف قطر المركزي للمؤسسات المالية، والتي تتضمن سداد الديون، قدمنا خدمة مصرفية جديدة تسمح لعملائنا من الأفراد بتأجيل أقساطهم الشهرية للتمويل الشخصي بشكل فوري من خلال تطبيق الجوال. ولقد كنا البنك الوحيد في قطر الذي قدم مثل هذه الخدمة السريعة.

خصوصية وأمن البيانات



الدفع (PCI-DSS)، وتحالف أمن الحوسبة السحابية، وإطار الأمن السيبراني التابع للمعهد الوطني للمعايير والتقنية، من أجل ضمان الامتثال التنظيمي.

ومن خلال تنفيذ برنامج التقييم المستمر للثغرات الأمنية، إلى جانب تقييمات الأمان الخارجية عبر تطبيقاتنا وبنيتنا التحتية، فإننا نقوم باكتشاف ومعالجة التهديدات، مثل تهديدات أمن البيانات. ويركز البرنامج على تتبع وتقييم الثغرات الأمنية عبر جميع أصولنا بشكل مستمر، والتعاون مع أصحاب المصلحة المعنيين من أجل تنفيذ الحلول وتقليل فرص الهجمات الأمنية، ومتابعة آخر التطورات في هذا المجال والتنسيق مع الجهات المعنية بأمن المعلومات في الدولة، من أجل الحصول على معلومات حول التهديدات الجديدة والثغرات الأمنية بالإضافة إلى خطط للحلول.

أدأنا

لقد أدت التحديات الناجمة عن جائحة كوفيد-19 خلال عام ٢٠٢٠ إلى زيادة كبيرة في عدد الموظفين الذين يعملون عن بُعد وزيادة حجم المعاملات الرقمية لعملائنا، مما شدد على أهمية قسم أمن المعلومات لدينا ودوره في حماية الأنظمة من التهديدات الإلكترونية وعمليات الاحتيال. وفي ضوء ذلك، نحن فخورون بقدرتنا على الحفاظ على أدأنا، والسيطرة على الانتهاكات الأمنية من خلال تقنياتنا المتقدمة للكشف عن الخرق والاحتيال، وأدوات المراقبة التي تميز النشاط المشبوه وتمنع فقدان البيانات.

خلال عام ٢٠٢٠ المليء بالتحديات، كان علينا التعامل مع العديد من المخاطر الناشئة التي فرضتها الجائحة، إلى جانب المخاطر الكامنة المرتبطة بالقطاع المصرفي. وقد تضمنت مناهجنا المتعلقة بخصوصية وأمن البيانات أقصى درجات السرية والأمن للبيانات عبر جميع جوانب أعمالنا.

نهجنا

نحن نعتمد على المعلومات الشخصية والتجارية والمالية من أجل خدمة عملائنا وتزويدهم بتجارب مبسطة. لهذا السبب، يعد ضمان سرية وأمن المعلومات أولوية قصوى بالنسبة لنا.

كما لدينا رئيس مخصص مسؤول عن قسم أمن المعلومات ويعمل تحت إدارة المدير العام لمجموعة المخاطر في المصرف. ويتحمل رئيس قسم أمن المعلومات مسؤولية برنامج إدارة أمن المعلومات لدينا، بينما يقوم فريق أمن المعلومات بتنفيذ الضوابط الأمنية المحددة ويضمن الامتثال لسياسات وإجراءات أمن المعلومات المعتمدة لدينا. وتستند هذه السياسات والإجراءات إلى متطلبات قانون حماية خصوصية البيانات في قطر، ومعياري الأيزو ٢٧٠٠١، ومعياري أمان بيانات صناعة بطاقات

الاختراقات الأمنية

٢٠٢٠

٢٠١٩

٢٠١٨

عدد اختراقات أمن البيانات

٠ | ٠ | ٠

عدد اختراقات أمن البيانات التي تتضمن معلومات التعريف الشخصية للعملاء

٠ | ٠ | ٠

مصرفنا. ونحن نقوم بشكل دوري بالتواصل مع شركائنا لتقييم التهديدات التي قد يكون لها تأثير على صناعة الخدمات المالية على مستويات مختلفة، بما في ذلك المستوى العالمي والإقليمي وعلى مستوى دولة قطر ومصرف قطر الإسلامي. ويمكن للمستخدمين الوصول إلى صفحة نصائح الأمان عبر موقعنا الإلكتروني، والتي تهدف إلى إعلام المجتمع بأمن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر تطبيق جوال المصرف، والخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي، وطرق تجنب سرقة الهوية. وإلى جانب ذلك، نقوم بالتواصل باستمرار مع جميع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتوعيتهم بشكل شهري عبر الرسائل النصية القصيرة.

وبينما كان الموظفون يعملون من المنزل ويتصلون بأنظمة المصارف عن بُعد، قامت وحدة أمن المعلومات (Infosec) بتوجيه ودعم العديد من الإجراءات لمراقبة استخدام البيانات وضمان الأمان الكامل للبيانات وخصوصية بيانات العملاء.

ونحن نتخذ نهجاً استباقياً لضمان معرفة جميع موظفينا بمجالات سرية وأمن البيانات. كما نقوم بتقديم دورات تعليمية إلكترونية إلزامية حول أمن المعلومات لجميع الموظفين والشركاء كل ستة أشهر على الأقل، حيث تغطي مواضيع مثل خصوصية وحماية البيانات.

كما نعمل أيضاً مع أطراف خارجية، من ضمنها قادة الأمن السيبراني العالميين ذوي السمعة الطيبة، من أجل تنفيذ برنامج رصد ومراقبة التهديدات لمراقبة الأصول المهمة في



حيثما أمكن ذلك، وتشجعهم على القيام بدور فاعل في برامج إعادة التدوير وتقليل المخلفات. وعلاوة على ذلك، نحن نسعى جاهدين لتقليل استهلاك الورق من خلال الاعتماد على النماذج والسياسات والأدلة والاتصالات الرقمية، وتشجيع موظفينا على تقليل طباعة الورق والتفكير ملياً في ضرورة وجود نسخة ورقية قبل طباعة المستندات.

ونحن نراقب أيضاً استهلاك الوقود في المركبات الخاصة بالمصرف من خلال بوابة الوقود الإلكترونية (E-WOQOD)، والتي تتيح لنا تتبع جميع عمليات تزويد المركبات بالوقود من خلال تقارير مفصلة يتم إنشاؤها لكل رقم لوحة.

أداؤنا

تتجلى جهودنا لتقليل تأثيرنا السلبي على البيئة في تقليل استهلاك الكهرباء والمياه على أساس سنوي، إلى جانب تقليل إنتاج المخلفات. ويُعزى جزء كبير من التخفيضات التي تمكّننا من تحقيقها في عام ٢٠٢٠ إلى العمل من المنزل وإغلاق غالبية فروعنا نتيجة لجائحة كوفيد-١٩. ونحن ملتزمون بتوفير الكهرباء والمياه بشكل مستمر، وذلك توافقاً مع مبادرة ترشيد التي أطلقتها المؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء (كهرماء) لتشجيع ترشيد الاستهلاك، حيث تشجع هذه المبادرة جميع الأشخاص في قطر على جعل منازلهم وأماكن عملهم وأنماط حياتهم أكثر استدامة وكفاءة وصديقة للبيئة. وتوافقاً مع مبادرة ترشيد، قمنا بتنفيذ العديد من الأنشطة لتعزيز كفاءة الموارد في مكاتبنا وفروعنا، مثل تغيير جميع المصابيح الكهربائية إلى مصابيح LED وتركيب مستشعرات الحركة لتقليل استهلاك الكهرباء. ونحن قادرون على الحفاظ على مستويات منخفضة من استهلاك المياه نظراً لأن معظم فروعنا تقع داخل مراكز التسوق، مما يكثر من اعتمادنا على الموارد المشتركة.

نتيجة لإدراكنا بأن التغيّر المناخي هو أحد أهم التحديات التي تواجه كوكب الأرض، حيث أنه يهدد البيئة والمجتمعات والاقتصادات، فإننا نلتزم بحماية البيئة الطبيعية وإدارة آثارها البيئية.

نهجنا

نحن نمتلك ٢٤ فرع ومكتب في جميع أنحاء قطر، ومعظمها يقع داخل مراكز التسوق، لذلك فإن التأثير السلبي لعملياتنا التشغيلية قليل نسبياً. ومع ذلك، نحن ملتزمون بالمساهمة في تحقيق الركيزة البيئية لرؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠. وبالتالي، فإننا نركز جهودنا على زيادة كفاءة مساحاتنا لتقليل الآثار البيئية الناجمة عن استهلاك الطاقة والمياه وإنتاج المخلفات، وذلك من خلال البحث عن طرق لخفض الانبعاثات وتحسين مواردنا.

ونحن نقوم بتنفيذ مبادرات على أساس سنوي وتدرجي، بهدف تقليل استخدام الطاقة وزيادة كفاءتها من خلال إعادة تصميم العمليات، وتطوير استخدام معدّاتنا وتحديثها، وتنفيذ التغييرات التشغيلية، وتعزيز وعي الموظفين.

كما لدينا سياسة لإعادة التدوير وترشيد الاستهلاك، والتي يتم مشاركتها مع جميع موظفي المصرف والذين يقومون بتطبيقها، وتشجع هذه السياسة على اعتماد إضاءة منخفضة الطاقة حيثما أمكن ذلك والاستخدام المسؤول لوجعات تكييف الهواء. كما تتناول السياسة أيضاً واجب الموظفين بتبني ممارسات التقليل وإعادة الاستخدام وإعادة التدوير والاسترداد

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	الوحدة	تأثير العمليات على البيئة
٨١,٠٠٠	٨٢,٠٠٠	٨٣,٠٠٠	متر مكعب	إجمالي المساحة التي تشغلها منشآت المصرف (الفروع والمكاتب بالمتر المربع)
الانبعاثات				
٥٠,٥١٦	٨١,٥٧٥	لا يوجد	كيلو جرام من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات المباشرة
٤,٥٦٨,٥٠٣	٥,٢٦٢,٧٤٠	لا يوجد	كيلو جرام من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات غير المباشرة
استهلاك الطاقة				
١٠,٧٧٤,٧٧١	١٢,٤١٢,١٢٣	لا يوجد	كيلوواط ساعة	إجمالي استهلاك الكهرباء
٢,٥٤٣	٣١,٨٣١	لا يوجد	لتر	إجمالي استهلاك البنزين
٥٩٨	٢,١٤٦	لا يوجد	لتر	إجمالي استهلاك الديزل
المياه والمخلفات				
١,٠٠٠	٣,٣٠٠	٤,٥٠٠	كيلو جرام	إجمالي استهلاك الورق
٤٠٠	١,١٢٠	١,٣٢٠	كيلو جرام	إجمالي الورق المُعاد تدويره
٢٥,٠٠٠	١٠,٠٠٠	١٥,٠٠٠	كيلو جرام	إجمالي المخلفات التي تم إنتاجها
٢٠,٨٨٨	٢٤,٨٥١	لا يوجد	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه

الشراء المسؤول وسلسلة التوريد



السياسة التوقعات التي تحكم إجراءاتنا مع مقدمي الخدمات.

وقبل عقد أي اتفاقية مع أحد مقدمي الخدمات، نقوم بإجراء تقييمات تخطيط متسقة تشمل التأثير المباشر للمورد على المصرف، ونوع العلاقة، والتأثير المحتمل على أمن المعلومات، والمخاطر الكامنة الأخرى مثل انتهاكات حقوق الإنسان والتأثير السلبي على البيئة. كما يتم وضع خطة لكل مورد سيتم التعاون معه، والتي يتم تقييمها من قبل قسم إدارة المخاطر قبل اتخاذ قرار التعامل معه.

ولضمان توافق ممارسات مقدمي الخدمات لدينا مع استراتيجيتنا وضمان فعالية إدارة العلاقات مع الطرف الثالث (بما في ذلك إدارة المخاطر)، فإننا نجري مراجعات دورية من خلال تدقيق عملية إدارة الموردين داخلياً.

وكي يتمكن الموردون من العمل معنا، يجب عليهم الخضوع لعمليات تدقيق بيئية واجتماعية تجريها الشركات ذات السمعة الطيبة للتحقق من جميع مجالات أعمالهم. وهذه الاعتبارات نفسها مضمنة في عقودنا واتفاقياتنا.

أدواتنا

بصفتنا مؤسسة وطنية رائدة، فقد قمنا بالتركيز على الشركات القطرية لتعزيز السوق المحلي في الوقت الذي أدت فيه الجائحة إلى تراجع الاقتصاد العالمي والوطني.

وقد ركز المصرف خلال عام ٢٠٢٠ على المشتريات المحلية، وذلك نتيجة لزيادة الحاجة إلى التطبيقات والبرمجيات والأجهزة وغيرها من المنتجات والخدمات الرقمية في ظل العمل عن بُعد، حيث أن أكثر من ٩٧٪ من إجمالي إنفاق المشتريات السنوي في عام ٢٠٢٠ كان على الموردين المحليين، من ضمنهم ١,٢٥٣ مورد يعملون في قطر.

تعتبر ممارسات سلسلة التوريد والمشتريات المسؤولة عنصراً مهماً للحفاظ على استمرارية الأعمال والاستدامة وتخفيف التأثير الاجتماعي والبيئي السلبي. ونحن نتعاون مع مقدمي خدمات والموردين لإدارة المخاطر ونسعى لتعزيز تأثيرنا الإيجابي من خلال ممارسات المشتريات المسؤولة.

نهجنا

نحن نعتمد على مقدمي خدمات تماماً مثل العديد من الشركات، وبشكل أكبر خلال عصر العولمة والرقمنة المصرفية والابتكار التكنولوجي. ومع زيادة تعقيد العمليات المصرفية، تطورت مفاهيم إدارة مقدمي الخدمات بشكل كبير في السنوات الأخيرة لتصبح عنصراً رئيسياً من إدارة العمليات، إلى جانب الموارد المخصصة وتسليط الضوء على جدول الأعمال أمام المدراء التنفيذيين ومجلس الإدارة.

ونحن نعتبر مقدمي الخدمات مخوراً أساسياً يعود بمنفعة كبيرة على أعمالنا، إذ نخطط لبناء علاقات قوية وطويلة المدى مع جميع مقدمي الخدمات تعود بالفائدة على كلا الطرفين، إلا أنه يتوجب علينا تنفيذ نهج قائم على المخاطر نظراً لإمكانية وصول مقدمي الخدمات إلى معلومات سرية للغاية متعلقة بكافة جوانب أعمالنا. لذلك، قمنا بتطوير سياسة لإدارة مقدمي الخدمات والتي تحدد العناصر الأساسية لبرنامج إدارة الموردين، والذي يتم بموجبه تقديم التوجيه والمراجع لإدارة الموردين بطريقة واضحة ومتسقة وشاملة، وعلاوة على ذلك، تحدد هذه

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	الوحدة	تأثير العمليات على البيئة
١٢٥٢	٨٥٠	٦٠٠	عدد	إجمالي الموردين المحليين المشاركين
٢٥٢	٢٢٥	٢١٢	مليون ريال قطري	إنفاق المشتريات على الموردين المحليين
٢٦٢	٢٢٦	٢١٧	مليون ريال قطري	إجمالي إنفاق المشتريات
٧٧٠	٦٩٧	٢٠٨	عدد	عدد الموردين الخاضعين للتدقيق
٧٦٠	٦٩٠	٢٦٠	عدد	الموردون الذين تم الاتفاق معهم على إجراء التحسينات بعد التدقيق
١	لا يوجد	لا يوجد	عدد	عدد الموردين الذين ثبت أنهم يحدثون تأثيرات سلبية كبيرة فعلية ومحتملة
١	لا يوجد	لا يوجد	عدد	الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم بعد التدقيق

الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

يلعب هيكل الحوكمة القوي دوراً رئيسياً في تشكيل الثقافة والامتثال التنظيمي وممارسات الأعمال لدينا، فمن خلال هيكل الحوكمة القوي ونظام إدارة المخاطر، نتمكن من تحديد وظائف ومسؤوليات المصروف، وتعزيز مبادئ العدل والمساواة، وضمان التحكم الفعال، بالإضافة إلى إدارة المخاطر والشفافية والإفصاح، وتنظيم حقوق المساهمين، وكذلك تشجيع تقدم المجتمع وتنميته، مما يؤدي إلى تحسين أداءنا بشكل عام وقدرتنا على الاستفادة من الفرص الجديدة التي تعزز قيمة المساهمين.



الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

وفقاً لأفضل المعايير العالمية، كما تمتد المبادئ أيضاً إلى ما وراء حدود المصرف، حيث نلتزم بمسؤوليتنا تجاه المجتمع من خلال المساهمة في تحقيق الازدهار والتقدم، بالإضافة إلى الحفاظ على البيئة.

ينص مبدأ العدل والمساواة على أن أصحاب المصلحة، وخاصة المساهمين، متنساوون في الحقوق، ونتيجة لذلك، فإنه يحظر جميع أشكال التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين، حيث يضمن نفس الحقوق لجميع من يملك أسهماً أو صلاحية في المصرف.

يتمسك مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا في المصرف بأعلى معايير حوكمة الشركات، والتي تعكس أفضل الممارسات والمبادئ التوجيهية التنظيمية المعمول بها، من ضمنها تلك الخاصة بمصرف قطر المركزي.

ويغطي إطار حوكمة الشركات، والمعتمد من قبل مجلس الإدارة، مجموعة من الأنشطة والمسؤوليات والسياسات والإجراءات التي تشرف على عمليات المصرف بأكمله، من أجل إدارة ومراقبة الامتثال والأخلاق والمخاطر. ونحن نضمن إبلاغ جميع موظفينا بمدونة قواعد الأخلاق والسلوك الخاصة بالمصرف، والتصرف بطريقة تتوافق مع رؤيتنا ومبادئنا. كما يتلقى موظفونا أيضاً تدريباً على الممارسات الأخلاقية لضمان وعيهم وفهمهم لممارساتنا وتوقعاتنا.

ويغطي إطار حوكمة الشركات أيضاً سياسة ترشيحات مجلس الإدارة، والتي تمت صياغتها وفقاً لمتطلبات مصرف قطر المركزي وهيئة قطر للأسواق المالية وقانون الشركات التجارية. وتنفذ هذه السياسة بدقة، لتحديد وتقييم واختيار المرشحين على أساس «الأفضل والمناسب».

ظل هيكل الحوكمة القوي يشكل جانباً مهماً من عملياتنا المستمرة طوال جائحة كوفيد-19، حيث كان يدير المخاطر، ويضمن الشفافية والامتثال للوائح الوطنية، ويحافظ على السلوك العادل والأخلاقي.

نهجنا

يتحمل مجلس إدارتنا مسؤولية توجيه المصرف والإشراف عليه ومراقبته، بالإضافة إلى تقديم قيمة مستدامة للمساهمين وأصحاب المصلحة في إطار ضوابط فعالة ومسؤولة. كما تتحمل اللجنة التنفيذية مسؤولية الإشراف على عمليات المصرف ومبادراته الاستراتيجية، وفقاً للأهداف التي حددها مجلس الإدارة.

ويركز قانون الحوكمة لدينا على مبادئنا الرئيسية والتي تشمل الشفافية، والمساءلة والإقرار بالمسؤولية، والعدل والمساواة.

يرتكز مبدأ الشفافية على حسن النية والصدق والانفتاح وتعزيز قيم المصرف المحددة لكل مسؤول وموظف، بما في ذلك ذلك رئيس مجلس الإدارة وأعضاء مجلس الإدارة التنفيذية العليا. ويحدد القانون اللوائح اللازمة التي تفلل وتحدد من تضارب المصالح، مسترشدين بمفهوم الأمانة في الاستثمار في السوق.

يهدف مبدأ المساءلة والإقرار بالمسؤولية إلى تحديد الحقوق والواجبات والمسؤوليات داخل المصرف، وتطبيق آلية رقابية مناسبة تمكن الجميع من تحمل مسؤولية أعمالهم وتقييم الأداء، بالإضافة إلى تقييم أداء المصرف بشكل عام

مجلس الإدارة	الوحدة	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
أعضاء مجلس الإدارة	عدد	٩	٩	٩
أعضاء مجلس الإدارة المستقلين	عدد	٠	٠	٠
أعضاء مجلس الإدارة غير المستقلين	عدد	٩	٩	٩
أعضاء مجلس الإدارة التنفيذيين	عدد	٥	٥	٥
أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين	عدد	٤	٤	٤
أعضاء مجلس الإدارة الإناث	عدد	٠	٠	٠
أعضاء مجلس الإدارة الذكور	عدد	٩	٩	٩

الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

وقد قمنا بتنفيذ سياسة الإبلاغ عن المخالفات في سبتمبر ٢٠١٨، والتي تتيح لجميع موظفي المصرف بالإبلاغ عن جميع ممارسات الفساد والاحتيال، بما في ذلك المدفوعات غير القانونية وغير الصحيحة وانتهاك السياسات والإرشادات الداخلية. ولم يتم الإبلاغ عن أي حوادث مماثلة في الأعوام ٢٠١٨ و ٢٠١٩ و ٢٠٢٠.

إدارة المخاطر



تعد عملية تحديد المخاطر في جميع جوانب الأعمال وإدارتها بشكل استباقي أمراً ضرورياً لنجاح عمليات المصرف على المدى الطويل، ونحن نهدف إلى تقليل الآثار السلبية المحتملة على أدائنا المالي وعملياتنا من خلال الموازنة بين المخاطر والعائدات.

إن تضمين ثقافة إدارة المخاطر في جميع عملياتنا يشمل تبني ثقافة مناسبة عبر كافة جوانب أعمالنا. ونحن نسعى جاهدين لتحسين ممارسات إدارة المخاطر بما يتوافق مع معايير الصناعة، وإرشادات مصرف قطر المركزي، والاعتبارات المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة. وتتطلب سياساتنا إجراء تقييمات شاملة لممارسات التمويل والاستثمار لتحديد مخاطر الائتمان، بما في ذلك إجراء تحليلات شاملة لمخاطر الائتمان. كما تعتبر الضمانات التي تغطي المخاطر من العناصر الرئيسية لدينا، حيث يتم تقييمها بانتظام للتحقق من تغطيتها لجميع المخاطر. ولا ينخرط المصرف في أي نشاط قد يشكل خطراً على سمعته.

ونحن ملتزمون بمكافحة الفساد والاحتيال والرشوة وتمويل الإرهاب، حيث قمنا بتنفيذ الممارسات والإجراءات التالية:

مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: لقد قمنا

بتطوير مجموعة شاملة من السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والتي تغطي تصنيف مخاطر العملاء، والعناية الواجبة للعملاء، ومراقبة المعاملات، ومراقبة مكافحة غسل الأموال / تمويل الإرهاب وتقديم جلسات تدريبية حوله، والتحقق من الاسم والدفوعات. وقد تم تنفيذ نظام آلي لمراقبة المعاملات بهدف الكشف عن المعاملات التي يحتمل أن تكون مشبوهة. وعلاوة على ذلك، يوفر المصرف خدمة حظر تعمل على منع المعاملات السريعة وفقاً للمتطلبات القانونية والتنظيمية وسياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. كما يتعاون قسم الامتثال مع قسم التعلم والتطوير لتقديم دورات تدريبية أساسية بشكل سنوي للموظفين، والتي تهدف للتوعية بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، بالإضافة إلى تقديم تدريب مخصص حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لموظفين محددين، بما في ذلك مجلس الإدارة، وذلك وفقاً لخصصاتهم.

مكافحة الرشوة والفساد: تعتبر إجراءات مكافحة الرشوة

والفساد من العناصر المهمة بالنسبة لنا، إذ إنها تؤثر بشكل كبير على سمعة المصرف ودولة قطر. لذلك، فإننا نعمل على تعزيز أنظمتنا الإدارية من خلال إنشاء وحدة خاصة بمكافحة الجرائم المالية خاضعة لإشراف قسم الامتثال، والتي تتحمل مسؤولية تنفيذ إطار عمل وسياسة خاصة

الامتثال الداخلي والتدقيق وإعداد التقارير

لقد قمنا بإنشاء نظام للرقابة الداخلية أعدته لجنة التدقيق، حيث يعمل على تطوير آلية لممارسة الرقابة، وتحديد وظائف واختصاصات مختلف الأقسام والفروع، بالإضافة إلى تحديد القواعد والإجراءات التي تنظم المسؤوليات، وبرامج إبلاغ وتهيئة الموظفين بأهمية الالتزام بقواعد السلوك، وأعمال الرقابة الداخلية، إلى جانب خطط إدارة المخاطر الخاصة بالمصرف.

ويتطلب نظام الرقابة الداخلية إنشاء وحدات مستقلة وفعالة مسؤولة عن تقييم وإدارة المخاطر، والتدقيق المالي، وامتثالنا لضوابط المعاملات المالية، خاصة مع الأطراف ذات الصلة. ويصدر قرار من مجلس الإدارة بتعيين رؤساء لنظام الرقابة الداخلية من ذوي المؤهلات والخبرة العملية، وتحديد مهامهم وتعييناتهم، وتحميلهم المسؤولية أمام مجلس الإدارة. ويعد النظام مسؤولاً عن مراجعة عمليات قطاعات الأعمال والإبلاغ عن تقارير التعديل والتوصيات ذات الصلة، وفقاً للتقييمات وإدارة المخاطر والرقابة المالية وعمليات التدقيق الخارجية.

ويتم تكليف قسم الرقابة الداخلية بالأدوار والمهام المحددة التالية:

- الإشراف على تنفيذ وتدقيق نظام الرقابة الداخلية
- يجب أن يديره فريق عمل مؤهل ومستقل ومدرب تدريباً كافياً
- تقديم التقارير مباشرة إلى لجنة التدقيق
- إمكانية الوصول إلى جميع أنشطة المصرف

ويتم تكليف قسم الامتثال، والذي يخضع لإشراف لجنة التدقيق والمخاطر، بدعم التنفيذيين المسؤولين عن الامتثال لضمان الامتثال الكامل للوائح المحلية والدولية، وذلك بأمر من حوكمة المصرف. ويقوم الفريق بدور فعال في مراجعة السياسات والقوانين وكفاءات مجلس الإدارة المعتمدة لضمان الالتزام الكامل بمتطلبات مصرف قطر المركزي وهيئة قطر للأسواق المالية.

كما لدينا أيضاً قسم مخصص للتدقيق، وهو قسم مستقل يعزز ضوابطنا الداخلية والأنظمة الإجرائية وجودة الخدمة، ويقدم المشورة حول كيفية تحديث برامجنا التدريبية وخطط الترقية. كما يقوم فريق التدقيق الداخلي بتحليل تقارير التدقيق المحاسبي ويكشف عن أي نقاط ضعف فيها، ويقوم بشكل منتظم بإعداد تقارير ربع سنوية حول إجراءات الرقابة والإشراف على الشؤون المالية، والاستثمارات، وإدارة المخاطر، وتنفيذ نظام الرقابة الداخلية. كما يقوم القسم أيضاً بمراجعة وتحديث منهجية التدقيق باستمرار لضمان الاستجابة الفعالة، بالإضافة إلى تعزيز التزامات التدقيق المخطط لها وغير المخطط لها، وذلك من أجل تقديم توصيات مناسبة بشأن التغييرات التي سيتم إدخالها لدمج الحوكمة وإدارة المخاطر والضوابط الداخلية والامتثال. وبذلك، تحولت وظيفة القسم من طلب المساعدة من مصادر خارجية ليصبح هيئة قادرة تماماً على تولي مهمة التدقيق الداخلي بأكملها للمصرف.

ويخضع أعضاء الفريق لعملية التقييم الذاتي، والتي تتيح لهم تقييم أدائهم دون مبالغة بهدف تجنب الأخطاء في المستقبل، وهذا التقييم لا يشمل الأخطاء الخارجة عن السيطرة. ويخطط المصرف لتوسيع هذه العملية وتطوير أدوات تدريب مناسبة للقوى العاملة في المستقبل.

الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

المخاطر إلى عناصر التدفق النقدي التشغيلي.

كما نقوم بدمج نتائج اختبارات الإجهاد المالي مع عملية تخطيط كفاية رأس المال واستراتيجيتنا وأنشطة الأعمال الأخرى، وذلك استناداً إلى عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال، حيث يعد ذلك مطلباً إلزامياً تنظيمياً. ويمتلك المصرف سياسة لإدارة رأس المال والتي تعمل على إنشاء هيكل حوكمة حول القرارات المتعلقة بتخطيط رأس المال. كما تقدم السياسة إرشادات حول كيفية دمج المدخلات المتعلقة بعملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال وتمارين اختبار الإجهاد المالي، مع القرارات المتعلقة بإدارة رأس المال. وعلاوة على ذلك، تقدم السياسة إرشادات حول الحفاظ على كفاية رأس المال وفقاً لإطار تحمّل المخاطر الذي اعتمده مجلس الإدارة.

ولقد قام مجلس إدارتنا بتخصيص موارد كبيرة لتطوير مهمة امتثال متينة، حيث تم الاتفاق على نموذج التشغيل المستهدف لهذه المهمة. وعلاوة على ذلك، نحن نخطط لتنفيذ عملية إعادة الهيكلة والتوظيف الضرورية لتطوير مهمة الامتثال الجديدة، وتحديث مهام الامتثال الحالية المتعلقة بالتحول التنظيمية الآلية، وذلك من خلال إنشاء استراتيجية وميزانية مخصصة.

أدواتنا

نحن نعمل على مراقبة مخاطر السيولة لدينا من خلال نسبتين رئيسيتين، وهما نسبة تغطية السيولة والتي تراقب مرونة السيولة على المدى القصير، ونسبة كفاية رأس المال والتي تعكس قدرتنا على تحمّل الخسائر، وذلك وفقاً لإرشادات مصرف قطر المركزي. وتعد نسبة كفاية رأس المال لدى المصرف أعلى من الحد الأدنى للمتطلبات التنظيمية المنصوص عليها من قبل مصرف قطر المركزي ولجنة بازل.

بمكافحة الرشوة والفساد، بالإضافة إلى تدابير أخرى للتقليل من الجرائم المالية.

منع الاحتيال: توافراً مع جهودنا لمنع الاحتيال، قامت وحدة إدارة مخاطر المؤسسات في المصرف بإنشاء نظام حالات الاستخدام (UCs) بناءً على تحليل البيانات والاتجاهات المتعلقة بعمليات الاحتيال الخارجي، وذلك بهدف الكشف عن عمليات الاحتيال. وتعمل وحدة إدارة مخاطر المؤسسات على مراقبة نظام حالات الاستخدام وتحسينه بهدف تقليل تنبیهات الاحتيال الخاطئة وتحسين الفعالية. كما قامت الوحدة بتقديم نصائح داخلياً لشرح نموذج مثلث الاحتيال، وهو نموذج ثلاثي الأوجه يحدد العناصر الثلاثة التي تزيد من مخاطر الاحتيال (الفرصة والحافز والتبرير)، وتعزيز الوعي بأهمية خلق ثقافة تعمل على مكافحة الاحتيال في المصرف. ونحن نتواصل بانتظام مع عملائنا لتذكيرهم بأن المصرف لن يطلب منهم أبداً أي معلومات شخصية أو مالية سرية وأنه لا ينبغي عليهم مشاركة هذه المعلومات مع أي شخص. كما نراقب التنبيهات التي تطلقها Visa و MasterCard، والمتعلقة بعمليات الاحتيال الحديثة التي يتم اكتشافها ونتخذ الإجراءات اللازمة وفقاً لها. وعلاوة على ذلك، نقوم بمراقبة أي معاملات وأنشطة مشبوهة خاصة بالتجار، ونحرص على منع تنفيذها في حال أظهرت تحليلات وتحقيقات المصرف بأنها معاملات احتيالية.

ونحن نقوم بإجراء تقييم لمخاطر الائتمان بناءً على تصنيف المخاطر الداخلي الخاص بالمصرف وتصنيف مصرف قطر المركزي. وقد تم تطوير نموذج المخاطر الخاص بنا بواسطة مجموعة بوسطن الاستشارية، حيث يعمل هذا النموذج على إنشاء القيمة الاحتمالية وفقاً لعدد من المتغيرات، مثل الراتب، ومكان العمل، والعمر، ومتوسط قيمة الشهر، وتصنيف المخاطر الداخلي، ومبلغ الخصم، والمزيد. وقد تمت إضافة عنصر درجة

مجلس الإدارة	الوحدة	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
نسبة تغطية السيولة*	%	١١٥,٨	١٠٥,٣	١٠١,٩
نسبة كفاية رأس المال	%	١٨,٨	١٩,٥	١٩,٤

*تم احتسابها وفقاً لتعليمات مصرف قطر المركزي

مجلس الإدارة	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
إجمالي حالات عدم الامتثال للقوانين والأنظمة	٠	٠	٠
عدد الاستفسارات أو الشكاوى أو المشاكل التي تلقاها فريق الإبلاغ عن المخالفات عبر البريد الإلكتروني أو نظام المراقبة الداخلي أو نظام الإبلاغ	٠	٠	٠
نسبة الاستفسارات أو الشكاوى أو المشاكل التي تلقاها فريق الإبلاغ عن المخالفات عبر البريد الإلكتروني أو نظام المراقبة الداخلي أو نظام الإبلاغ، والتي تم إثبات صحتها	٠	٠	٠

الأداء المالي والاقتصادي

ونتيجة للإنجازات التي تمكّننا من تحقيقها وقدرتنا على التغلب على التحديات التي فرضتها الجائحة، بدأنا بتنفيذ عملية التحول الرقمي في المصرف والتي تتيح لنا توسيع آفاقنا وتعزيز التزامنا بالاستدامة. ونحن نسعى لتطوير مجالات أعمال جديدة ومتنوعة تساهم في زيادة ربحيتنا، والذي بدوره يؤدي إلى تعزيز القيمة لمساهميننا.

أدائنا

على الرغم من التحديات التي فرضتها الجائحة خلال عام ٢٠٢٠، تمكّننا من الحفاظ على أدائنا المالي، حيث يتجلى ذلك من خلال نمو أرباحنا، وكذلك زيادة إجمالي أصول المصرف بنسبة ٥% لتصل إلى أكثر من ١٧٤ مليار ريال قطري، مما يجعلنا خامس أكبر مصرف إسلامي في العالم من حيث حجم الأصول.

نحن ملتزمون بالحفاظ على سمعتنا المتميزة في تحقيق نمو مالي بطريقة ذكية ومستدامة، وذلك من خلال تقديم عوائد مستدامة وخدمات مالية لجميع عملائنا.

نهجنا

يتحمل مجلس إدارتنا مسؤولية توجيه المصرف والإشراف عليه نحن نواصل إصرار تقديم سنوي من خلال الحفاظ على خدماتنا المالية، على الرغم من التحديات التي نواجهها مثل جائحة كوفيد-١٩، كما نواصل تعزيز الأعمال التجارية المستدامة.

الأداء المالي	الوحدة	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
البيانات المالية الرئيسية				
إجمالي الإيرادات	مليون ريال قطري	٦,٨٨٣	٧,٧٣٨	٧,٩٥٨
تكاليف التشغيل	مليون ريال قطري	١,١٤٤	١,١١	١,٠٩٢
دخل التشغيل	مليون ريال قطري	٤,٥٠٢	٤,٨٣٠	٥,٤٣٩
إجمالي النفقات	مليون ريال قطري	٤,٢٤٤	٤,٧٤٣	٤,٩٢٦
الأجور والمزايا المقدمة للموظفين	مليون ريال قطري	٦٥٣	٦٤٠	٦٥٧
الأرباح المقسمة على المساهمين*	مليون ريال قطري	١,١٨١	١,٢٤١	٩٤٥
صافي الربح	مليون ريال قطري	٢,٧٥٥	٣,٠٥٥	٣,٦٥
إجمالي الأصول	مليون ريال قطري	١٥٣,٢٣٢	١٦٣,٥١٩	١٧٤,٣٥٦
القيمة السوقية	مليون ريال قطري	٣٥,٩١٧	٣٦,٢٢٤	٤٠,٤٣٠
التمويل	مليون ريال قطري	١٠٢,٢١٠	١١٣,٧٥٤	١١٩,٧٢
الودائع	مليون ريال قطري	١٠٠,٥٩٨	١١١,٦٢١	١١٨,١٤٤

النسب الرئيسية

العائد على الأصول

١,٨ | ٢,٠ | ١,٨ | % |

العائد على حقوق الملكية

١٦,٧ | ١٨,١ | ١٧,٤ | % |

نسبة التكلفة إلى الدخل

٢,١ | ٢٢,٨ | ٢٥,٤ | % |

*اعتمد المصرف سياسة متحفظة في توزيع الأرباح ونهجاً حذراً للاحتفاظ بالأسهم في عام ٢٠٢٠، ويرجع ذلك بشكل أساسي إلى جائحة كوفيد-١٩



تمكين القوى العاملة

نحن نسعى باستمرار لإنشاء بيئة عمل تتيح للأفراد التطور والنمو، وذلك من خلال توفير فرص التطور والتقدم الوظيفي وتعزيز درجة الرضا الوظيفي. ونحن نفخر بقدرتنا على تقديم خدمات متنوعة لموظفينا ونسعى دوماً للحفاظ على صحتهم وسلامتهم.



تنمية القوى العاملة والرفاهية



أما بالنسبة لعملية تدريب الموظفين وتطويرهم، فنحن نقدم برنامج تعليم وتطوير مخصص يتوافق مع احتياجات أعمالنا ويعمل على تعزيزها، حيث يوفر هذا البرنامج دورات تدريبية محددة للموظفين بناءً على مهامهم ومسؤولياتهم ومستواهم المهني، إضافة إلى دورات تدريبية عامة. ويركز البرنامج على الاستفادة من القدرات الداخلية، مع الاعتماد على المعرفة الخارجية عند الحاجة. كما يتم تنظيم الدورات التدريبية عبر مناهج تتمحور حول الأعمال والتنمية الفردية، وتعمل على تطوير المهارات التقنية والشخصية، حيث تشمل تنفيذ خطط التنمية الفردية للموظفين، وتوفير فرص التطوير الوظيفي المخصصة عبر جميع المستويات بالاعتماد على التوجيه والإشراف. وتخضع برامجنا التدريبية لسياسة التعلم الخاصة بالمصرف والمضمنة في سياسة رأس المال البشري. كما يتم تنفيذ جميع الدورات التدريبية وفقاً لمتطلبات التدريب، ويتم تقديمها من خلال نظام إدارة التعلم.

وفي إطار جهودنا لإنشاء بيئة عمل تحفز الموظفين، نسعى لتقديم مزايا تنافسية بهدف جذب أفضل الكفاءات والاحتفاظ بها، كما نعمل على تنفيذ آلية رسمية خاصة بالتظلم تتيح للموظفين التعبير عن أي مخاوف لديهم.

كما نركز على إبلاغ موظفينا بأي تغييرات مهمة، مثل الأمور المتعلقة بصندوق التقاعد أو تسريحهم من العمل. ويتم إشعار الموظفين رسمياً وفقاً للالتزامات التعاقدية القائمة على قانون العمل القطري.

أدأنا

إن استراتيجية العمل عن بُعد أتاحت للموظفين العمل من المنزل والمكتب بنسبة ٨٠٪ و ٢٠٪ على التوالي. وبهذه الطريقة، تمكننا من الحفاظ على إنتاجية المصرف وتعزيز أداء الموظفين وإشراكهم، بالإضافة إلى الحفاظ على صحتهم ورفاهيتهم.

وتشمل القوى العاملة لدينا ٣٦ جنسية مختلفة، حيث يشكل الموظفون القطريون نسبة ٢٧٪ من إجمالي الموظفين البالغ عددهم ٨٣٥.

نحن نسعى جاهدين لإنشاء بيئة تساعد كل موظف على تحقيق كامل إمكاناته، حيث يعد التطور الشخصي والمهني ورفاهية الموظفين أمراً ضرورياً لبناء فرق عمل فعالة قادرة على تحقيق أفضل النتائج.

نهجنا

نحن ملتزمون بتطوير موظفينا على المستوى الشخصي والمهني، إذ يهدف نهجنا العام المتعلق بتنمية القوى العاملة والرفاهية إلى تنفيذ السياسات والتدابير التي تعزز التنوع والتكافؤ، والصحة والسلامة، والتدريب والتطور الوظيفي، وكذلك المزايا وآليات التظلم.

كما أننا ندعم الأفراد الموهوبين الذي يمتلكون خلفيات ووجهات نظر مختلفة، بهدف تعزيز الابتكار والرضا الوظيفي ونتائج الأعمال. حيث يعد التنوع والشمول جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية الاستخدام الخاصة بنا، فبصفتنا مصرف يقدم فرصاً متساوية للجميع، فإننا نعامل جميع المرشحين الراغبين بالعمل لدينا بعدل ومساواة، بغض النظر عن الجنس أو العمر أو العرق أو الإعاقة أو الدين أو الحالة الاجتماعية. كما نركز بشكل خاص على تعيين عدد متساوٍ من الذكور والإناث، ونبذل جهداً كبيراً لبناء فرق عمل تعكس قيمنا والالتزاماتنا، وإنشاء بيئة آمنة وشاملة تستند على الاحترام والإنصاف والتعاون بين الموظفين.

وقد قمنا بتنفيذ استراتيجية العمل عن بُعد خلال جائحة كوفيد-١٩ لحماية صحة موظفينا وتقليل مخاطر إصابتهم بالفيروس. كما اتخذنا التدابير اللازمة لدعم أسلوب العمل الجديد هذا، حيث قمنا بتوفير المعدات اللازمة للحفاظ على الإنتاجية والكفاءة، مثل منصات إجراء الاجتماعات عبر الإنترنت وخدمة الشبكة الافتراضية الخاصة (VPN)، وبالإضافة إلى ذلك، قمنا بإجراء الاستبيانات لجمع معلومات حول مزايا العمل من المنزل وتفضيلات الموظفين.

الأداء المالي	الوحدة	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
---------------	--------	------	------	------

الموظفون بدوام كامل	عدد	٨٣٥	٨٦١	٨٦٠
---------------------	-----	-----	-----	-----

الموظفون حسب المستوى المهني

الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا	عدد	٢٤	٢٤	٢٦
---------------------------------------	-----	----	----	----

الموظفون بدوام كامل في الإدارة الوسطى	عدد	٢٣٤	٢٢٩	٢٤٠
---------------------------------------	-----	-----	-----	-----

الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا والوسطى	عدد	٢٥٨	٢٥٣	٢٦٦
---	-----	-----	-----	-----

الموظفات الإناث في الإدارة العليا والوسطى	عدد	٣١	٢٨	٢٩
---	-----	----	----	----

الموظفات الإناث في الإدارة العليا والوسطى	%	١٢	١١	١١
---	---	----	----	----

الموظفون بدوام كامل في المناصب الإدارية الدنيا وغير الإدارية	عدد	٥٧٧	٦٠٨	٥٩٤
--	-----	-----	-----	-----

الطلاب المكفولون والمتدربون	عدد	٢٨	٤٠	٤٠
-----------------------------	-----	----	----	----

الموظفون حسب العمر

الموظفون في الفئة العمرية ١٨-٣٠	عدد	٩٥	١٧	١١٩
---------------------------------	-----	----	----	-----

الموظفون في الفئة العمرية ٣١-٥٠	عدد	٥٨٤	٦٠٠	٦٠١
---------------------------------	-----	-----	-----	-----

الموظفون في الفئة العمرية ٥١ فما فوق	عدد	١٥٦	١٥٤	١٤٠
--------------------------------------	-----	-----	-----	-----

الموظفون حسب الجنس

الموظفون بدوام كامل الذكور	عدد	٦٢٣	٦٤٦	٦٤٩
----------------------------	-----	-----	-----	-----

الموظفات بدوام كامل الإناث	عدد	٢١٢	٢١٥	٢١١
----------------------------	-----	-----	-----	-----

الموظفات الإناث	%	٢٥	٢٥	٢٥
-----------------	---	----	----	----

أنه يتعين علينا بذل المزيد من الجهود لتحقيق المساواة بين الجنسين، لذلك فإننا نلتزم بتوفير أجر متساو لنفس مهام العمل، ونقدم أساليب عمل مرنة، كما نشجع النساء على تولي مناصب قيادية.

التنوع وتكافؤ الفرص

لقد تمكنا من إحراز تقدم في مجال المساواة بين الجنسين، إذ حافظنا على نسبة عالية من الموظفات الإناث الجدد على مدار السنوات الثلاث الماضية. وتشكل النساء حالياً ربع القوى العاملة، حيث يشغلن مناصب في مختلف مستويات الإدارة. ونحن ندرك

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	الوحدة	الموظفون الجدد ومعدل الدوران الوظيفي
١٧	٥٨	٤١	عدد	إجمالي الموظفين الجدد
الموظفون الجدد حسب العمر				
١١	٤٠	١٨	عدد	الفئة العمرية ١٨-٣٠
٥	١٦	١٩	عدد	الفئة العمرية ٣١-٥٠
١	٢	٤	عدد	الفئة العمرية ٥١ فما فوق
الموظفون الجدد حسب الجنس				
٧	٢٤	١٣	عدد	الذكور
١٠	٣٤	٢٨	عدد	الإناث
الموظفون الجدد القطريون				
٥٢	٥٦	٣٠	%	الموظفون الجدد من المواطنين القطريين
معدل الدوران الوظيفي				
٥٦	٥١	٤١	عدد	المعدل الإجمالي للدوران الوظيفي (الطوعي وغير الطوعي)
٦٧٠	٥٩٢	٤٧٦	%	المعدل الإجمالي للدوران الوظيفي (الطوعي وغير الطوعي)

الصحة والسلامة

السلامة وثقتهم حول كيفية الحفاظ على الصحة من خلال اتباع أفضل ممارسات النظافة، والالتزام بإرشادات الصحة العامة التي تقدمها الوزارة، والحفاظ على اللياقة أثناء فترات الإغلاق.

كما تم الطلب من جميع رؤساء الأقسام إجراء اجتماعات يومية مع أعضاء فرقهم، وتشجيع الموظفين على طلب التوجيه والتدريب عند الحاجة، وذلك بهدف إشراك الموظفين والتأكد من رضاهم عن ظروف العمل.

لقد قمنا في أوائل عام ٢٠٢٠ بتزويد جميع الموظفين ببرامج تدريب يتمحور حول المجتمع للتوعية بجائحة كوفيد-١٩، حيث كان يهدف لتعزيز الوعي واتخاذ الإجراءات الوقائية للمساعدة في منع انتشار الفيروس داخل المكاتب والمجتمع، بالإضافة إلى اتباع أفضل الممارسات والمبادئ التوجيهية للعمل بأمان وفعالية عن بُعد. كما قمنا بتقديم جلسات استشارية للموظفين حول الغلق المرتبط بالجائحة وكيفية السيطرة عليه، وقد حرصنا على التواصل مع موظفينا طوال العام لتشجيعهم على اتخاذ تدابير

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	الوحدة	الصحة والسلامة
.	.	.	عدد	وفيات الموظفين
.	.	.	عدد	وفيات المقاولين
.	.	.	عدد	إصابات الموظفين المسببة للتغيب عن العمل
.	.	.	عدد	إصابات المقاولين المسببة للتغيب عن العمل
.	.	.	عدد	إجمالي إصابات الموظفين القابلة للتسجيل
.	.	.	عدد	إجمالي إصابات المقاولين القابلة للتسجيل
.	.	.	معدل	معدل أيام تغيب الموظفين عن العمل بسبب إصابة
.	.	.	معدل	معدل أيام تغيب المقاولين عن العمل بسبب إصابة
.	.	.	معدل	معدل الأمراض المهنية للموظفين
.	.	.	معدل	معدل الأمراض المهنية للمقاولين
٨	٨	٨	عدد	ساعات عمل الموظفين
٨	٨	٨	عدد	ساعات عمل المقاولين

التدريب والتطور الوظيفي

على حوافز لمدة عام كامل، كونه يتم تقييم الأداء بناءً على الأهداف التي تم تحقيقها.

نحن نجري تقييمات منتظمة للأداء لتزويد موظفينا بتقارير عن أدائهم وكيفية تحسينه، حيث يتم تقييم أداء جميع الموظفين، باستثناء أولئك الذين يستقيلون في نهاية العام والذين يحصلون

التدريب وتقييمات الأداء	الوحدة	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
إجمالي الدورات التدريبية التي تم تقديمها	ساعات	١٧,٤٦٢	٢٧,٤٢٢	٣٢,٧٣٤
معدل الدورات التدريبية التي تم تقديمها لكل موظف	ساعات	١٥	٢٤	٣٠
الموظفون الذين تلقوا تقييمًا للأداء والتطور الوظيفي*	%	٧٩,٣٩	٧٦,١٦	٨٣,٤١

*الموظفون الذين يكونون تحت فترة التجربة خلال دورة تقييم الأداء السنوي غير مؤهلين للمشاركة في تمرين تقييم الأداء السنوي.

المزايا

كما يحق للموظفات اللواتي عملن عامًا واحدًا في المصرف إجازة أمومة مدفوعة الأجر بالكامل مدتها ٥٠ يوم، تشمل فترة ما قبل الولادة وما بعدها.

نحن نقدم تأمينًا طبيًا لجميع موظفينا ولأزواجهم وثلاثة أطفال أقل من ١٨ عام، كما نقدم أيضًا تأمينًا على الحياة لجميع الموظفين يغطي ما يصل إلى ١٢ ضعف الراتب الأساسي للفرد في حالة الوفاة الطبيعية بسبب الحوادث أو الإعاقة الكاملة.

إجازة الأمومة	الوحدة	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد الموظفات اللواتي حصلن على إجازة أمومة	عدد	٢٧	٢٢	١١
عدد الموظفات اللواتي رجعن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة (العودة إلى العمل)	عدد	٢٦	٢٢	١١
عدد الموظفات اللواتي رجعن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة وبقين يعملن بعد ١٢ شهر من عودتهن إلى العمل (الاحتفاظ بالموظفات)	عدد	٢٤	٢٠	١١
معدل العودة إلى العمل (%)	%	٩٦%	١٠٠%	١٠٠%
معدل الاحتفاظ (%)	%	٨٨%	٩٠%	١٠٠%

آلية التظلم

وفرض العقوبات المناسبة وفقًا لقرارها النهائي، وبما يتوافق مع سياسة وإجراءات رأس المال البشري.

لم تكن أي من التظلمات المبلغ عنها خلال عام ٢٠١٨ و ٢٠١٩ و ٢٠٢٠ متعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان. ونحن نعمل على إنشاء لجنة تحقيق وتظلمات مهمتها تقييم التظلمات المبلغ عنها

التظلمات	الوحدة	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد التظلمات المبلغ عنها في الفترة المشمولة بالتقرير	عدد	٤	٥	٤
عدد التظلمات التي تم معالجتها أو حلها	عدد	٤	٥	٤



تطوير الوظائف

القطاع المصرفي الخاص وتعزيز مسيرتهم المهنية، ويشمل هذا البرنامج تقديم عروض تعليمية مكثفة، والتعاون بين الأقسام والوحدات المختلفة في المصرف، وتقديم الشهادات المهنية المعترف بها، فضلاً عن توفير جلسات التوجيه والتدريب. كما يسهل البرنامج عملية تقييم مجموعة الموارد البشرية لدينا للخريجين، والذين يتم منحهم منصباً دائماً في المصرف في حال حصولوا على تقييم نهائي ناجح.

كما نشارك أيضاً في برنامج «كوادر»، وهو برنامج تطوير مدته خمسة أشهر مصمم للقطريين الذين تخرجوا للتو من الجامعة / الكلية، حيث يمكّنهم هذا البرنامج من اكتساب المهارات والكفاءات في مجالات متعددة في القطاع المالي.

ونحن نشجع المواطنين القطريين على التقدم إلى وظائفنا الشاغرة عبر منصة الوظائف على الموقع الإلكتروني.

أدائنا

نحن فخورون بتوظيف ٢٢١ مواطن قطري، من بينهم ١٤٤ أنثى، كما نواصل بذل الجهود لجذب المزيد من المواطنين القطريين.

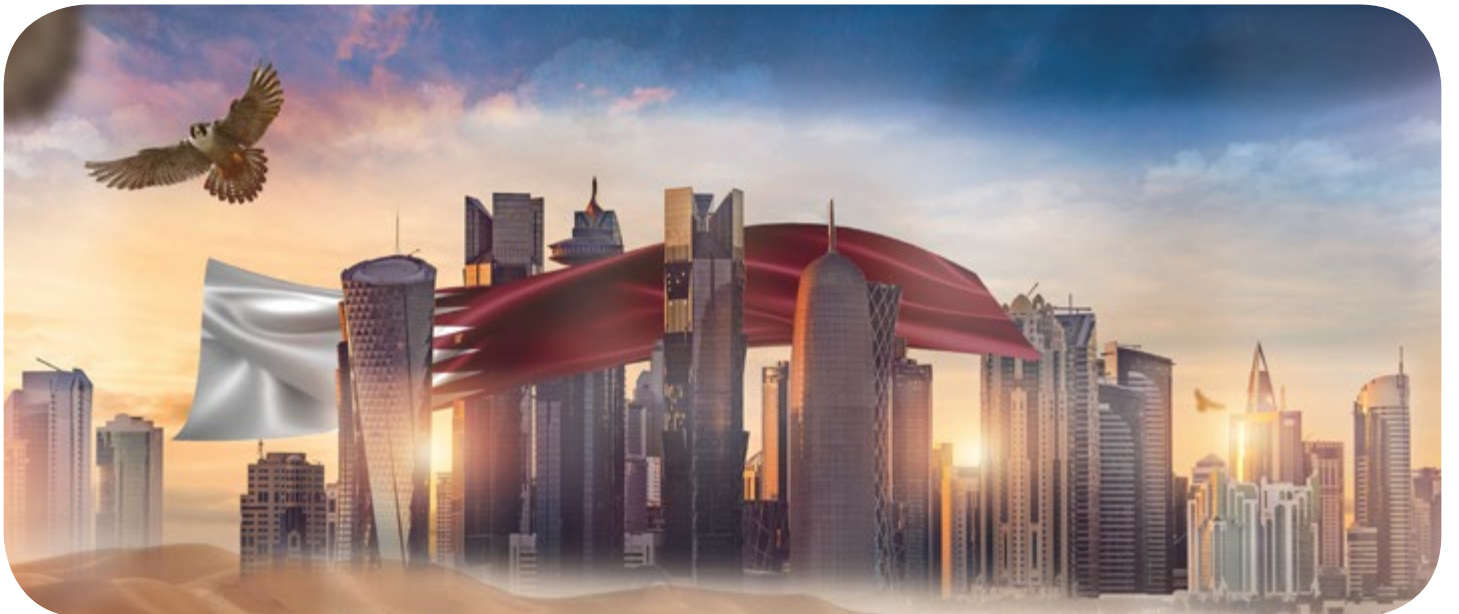
نحن ملتزمون بتوظيف وتطوير الكفاءات المحلية ونسعى لتمكين المواطنين القطريين من خلال تزويدهم بوظائف وفرص التطور الوظيفي. وبصفتنا أكبر مصرف إسلامي في قطر، فإننا نستثمر في تطوير جيل جديد من المهنيين القطريين، والذي سيساهم في نمو دولة قطر.

نهجنا

يتمثل هدفنا الاستراتيجي في تمكين المواطنين القطريين على المستوى المهني، ويتجلى نجاح استراتيجيتنا للتوطين في شغل مواطنين قطريين لمناصب رئيسية في المصرف.

ولقد صممنا برنامج «المصرفي الصاعد» لجذب الكفاءات المحلية، بما في ذلك الخريجين الجدد، وتدريبهم وتحفيزهم للعمل في

التوطين	الوحدة	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
إجمالي الموظفين القطريين	عدد	٢٣٣	٢٣٩	٢٢١
إجمالي الموظفين القطريين	%	٢٧	٢٨	٢٧
إجمالي الوظائف القطريات	عدد	١٤٩	١٥٩	١٤٤



التأثيرات الإيجابية على المجتمع

نحن نسعى للمساهمة في تطوير الجوانب الاقتصادية المحلية لرؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، وذلك من خلال الاستثمار المخصص، والرعاية، والبرامج التطوعية عبر مبادرات المسؤولية الاجتماعية. وقد قدمنا هذا العام مبادرات الدعم المستمر للمجتمع من خلال الأنشطة الاجتماعية والتعليمية والرياضية، بما يتوافق مع رؤية المصرف، كما ساهمنا بشكل استباقي في حماية ومساعدة ودعم مجتمعنا المحلي خلال الجائحة.





دعم المجتمع والاستثمارات

القطرية المعتمدة. ونحن نسعى جاهدين لتعزيز معرفة موظفينا بالمواضيع البيئية والاجتماعية بانتظام من خلال تنفيذ مبادرات المسؤولية الاجتماعية، إلى جانب تنفيذهم بمنتجاتنا وخدماتنا المصممة لخلق قيمة للمجتمع.

أداؤنا

في ظل سعينا لمواجهة التحديات التي فرضتها جائحة كوفيد-19، اتخذنا إجراءات على مستويات مختلفة لمساعدة المجتمع، حيث تعاوننا مع وزارة الصحة العامة لتخصيص مليون ريال قطري لقيادة مبادرات التوعية على الصعيد الوطني، وذلك من أجل تعزيز الوعي بالممارسات الآمنة أثناء جائحة كوفيد-19. كما قمنا بتنفيذ حملات عبر وسائل التواصل الاجتماعي ساهمت في تثقيف المجتمع بأفضل الممارسات مثل: ارتداء الكمامات وغسل اليدين. وبالإضافة إلى ذلك، أطلقنا حملات لدعم المجتمع، من ضمنها توزيع سلال غذائية بالتعاون مع مؤسسة قطر الخيرية، وحملة للتبرع بالدم بالتعاون مع مركز التبرع بالدم في مؤسسة حمد الطبية.

نحن ملتزمون بإضافة قيمة إلى المجتمعات المحلية بطرق نقدية وغير نقدية، وذلك من خلال تعزيز التنمية المستدامة وحماية وحفظ حياة الإنسان والصحة والموارد الطبيعية والبيئة.

نهجنا

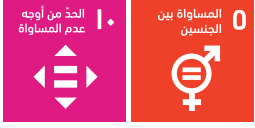
يتمحور تركيزنا في دعم المجتمع حول تطوير ودعم الأنشطة والمؤتمرات والمعارض والفعاليات في مجالات عدة مثل التعليم والثقافة والصحة والرياضة والجوانب الإنسانية. وتعمل سياسة التبرعات والمساعدات والرعاية الخاصة بنا على توجيه مساهماتنا في هذه المشاريع، كما تتوافق جميع المساهمات الخيرية مع توجيهات الدولة ويتم تقديمها من خلال المؤسسات الخيرية

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	الوحدة	الرعاية والتبرعات
٧	٦	٥	عدد	المشاريع التي تم رعايتها
٨١,٨٧٣,٣٧٧	٨٣,١١٤,٣١٦	٧٤,٦٧١,٦١٤	ريال قطري	مقدار الاستثمار المجتمعي
٣%	٣%	٣%	%	الاستثمار المجتمعي كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضرائب

تضيف قيمة في مجالات التعليم والصحة والحفاظ على البيئة، وتنفيذ غيرها من الأنشطة التي تتوافق مع رؤيتنا.

ونحن نسعى لمواصلة دعمنا للمجتمع من خلال تنفيذ الأنشطة التي تتوافق مع استراتيجيتنا، بالإضافة إلى تبني برامج هادفة





إمكانية الوصول والشمول

إلى مساعدتهم في التعرف على مجموعة من المنتجات والخدمات المصرفية. ويحصل الطلاب من خلال هذا الحساب، على حساب التوفير مسك والذي يتيح لهم فرصة الفوز بجوائز نقدية، إلى جانب بطاقة خصم لسحب أموالهم. كما يتم تزويدهم بطاقة الائتمان الأولى من نوعها للطلاب في قطر وتطبيق جوال جديد، مما يتيح إمكانية فتح الحساب بسهولة دون الحاجة إلى زيارة الفرع. **حسابات العمال المنزليين:** يهدف هذا الحساب إلى دعم جميع شرائح المجتمع وتعزيز الحلول المصرفية الرقمية، حيث يمكن للعمال المنزليين تحميل تطبيق الجوال وفتح الحساب عبر خطوات بسيطة. بمجرد القيام بذلك، يتلقى كفيل العامل المنزلي إشعاراً بالموافقة على فتح الحساب، وبعد ذلك يتم تفعيل الحساب تلقائياً دون الحاجة إلى زيارة الفرع. كما يتلقى العمال المنزليين أيضاً بطاقة خصم لسحب أموالهم.

تحويل الأموال: توافقاً مع جهودنا المستمرة لتقديم الخدمات الأكثر ملاءمة لعملائنا، قمنا بتوفير إمكانية تحويل الأموال بشكل فوري إلى جميع أنحاء العالم من خلال تطبيق جوال المصرف، حيث يمكن للعملاء إرسال الأموال بشكل فوري إلى أكثر من ٢٠٠ دولة وإقليم حول العالم عبر تطبيق جوال المصرف، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، من خلال خدمة ويسترن يونيون لتحويل الأموال.

حوالات ويسترن يونيون: تتيح هذه العملية الرقمية لعملاء المصرف بتحويل الأموال إلى كافة أنحاء العالم بالشراكة مع ويسترن يونيون لتحويل الأموال، حيث يمكن لعملاء المصرف تحويل الأموال إلى كافة أنحاء العالم باستخدام التطبيق دون الحاجة إلى أي أوراق أو زيارة أي فرع أو مركز خدمة.

برنامج «كيف تدير الأموال»: قمنا في عام ٢٠٢٠ بإطلاق برنامج التثقيف المالي السنوي بالتعاون مع مؤسسة إنجاز قطر، من أجل تقديم جلسات تعليمية للطلاب في المدارس الثانوية وفي جامعة قطر حول كيفية إدارة الأموال. ولقد تم تصميم هذا البرنامج لتعزيز المعرفة بالمفاهيم والممارسات المتعلقة بالتمويل والأعمال، وإلهام الأجيال القادمة، بالإضافة إلى تمكين موظفي المصرف من التطوع. وعلى الرغم من التحديات التي واجهناها هذا العام والتي كان سببها القيود التي فرضتها جائحة كوفيد-١٩ وقواعد التباعد الاجتماعي، إلا أننا تمكنا من الوصول إلى ١٦٢٩ طالب من ٨٢ مدرسة وجامعة في جميع أنحاء قطر، حيث تم تقديم الجلسات التدريبية عبر المنصات الرقمية إلى ٨٢٩ طالب شاركوا في البرنامج بدعم من ٤١ متطوع من موظفي المصرف.

نحن ملتزمون بأن نكون مؤسسة شاملة تعمل على إحداث تأثير إيجابي في مجتمعاتنا، فنحن نعمل على دعم الأفراد ذوي الدخل المنخفض وتثقيف مجموعة من العملاء بمجال الإدارة المالية.

نهجنا

يملتزم المصرف بخدمة جميع العملاء بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الجنسية أو الدين أو المهنة، كما يسعى لتعزيز الشمول المالي من خلال تقديم المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجات الأفراد الذين يعانون من نقص في الخدمات. ونحن نضمن تقديم خدماتنا لعملائنا الأقل معرفة بالخدمات المصرفية، من خلال توفير فروع للمصرف وأجهزة الصراف الآلي في المناطق التي تعتبر الأقل حظاً من الناحية الاقتصادية داخل قطر.

أداؤنا

لقد قمنا بتقديم مجموعة من الحسابات الجديدة التي تدعم التزاماتنا:

شهادة الإيداع للعاملين في الخطوط الأمامية: تقديرًا لجهود العاملين في الخطوط الأمامية خلال فترة الجائحة، قمنا بإطلاق برنامج إيداع جديد يوفر أسعاراً خاصة للعاملين في الخطوط الأمامية، حيث يمكن الحصول على هذه الخدمة بشكل فوري من خلال تطبيق جوال المصرف. ونحن فخورون بكوننا المصرف الوحيد الذي يقدم هذه الخدمة.

حسابات نظام حماية الأجور: توافقاً مع قرار وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في قطر ونظام حماية الأجور في مصرف قطر المركزي لضمان صرف جميع الرواتب في الوقت المحدد، قام المصرف بتقديم خدمات مصرفية متخصصة لتبسيط العمليات المصرفية لذوي الدخل المنخفض. وقد أدى ذلك إلى صرف الرواتب والمدفوعات في الوقت المحدد، وتنفيذ التحويلات المالية دون أي مشاكل، بالإضافة إلى الحفاظ على سجلات صحيحة للرواتب والنفقات، الأمر الذي ساعد العمال المهاجرين على إدارة شؤونهم المالية بشكل أفضل.

حسابات الطلاب: تم تصميم هذا الحساب لتلبية احتياجات طلاب الجامعات، وإتاحة الفرصة لهم لفتح حسابهم المصرفي الأول بطريقة سهلة وسريعة وحديثة، بالإضافة

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	الوحدة	إمكانية الوصول والشمول المالي
١٨٧,٨٠٤	١٦٧,٤٥١	١٤٧,٠٠٠	عدد	العدد حسابات نظام حماية الأجور
١,٧٧٧	٨٨٥	٢٢٠	عدد	عدد حسابات الطلاب
١٧٥	٠	٠	عدد	عدد حسابات العمال المنزليين
٨٢٩	٤٣٤	٣٦٦	عدد	عدد المشاركين في مبادرات التثقيف المالي المقدمة للأفراد ذوي الخبرة المصرفية المحدودة

“

اقتباس: صرّحت السيدة مشاعل عبد العزيز الدرهم، مساعدة المدير العام ورئيسة قسم الاتصال المؤسسي وضمان الجودة في المصرف:

”نحن نؤمن بأهمية تمكين الجيل القادم وقادة المستقبل وتزويدهم بالمعرفة المالية المناسبة. ولقد حقق برنامج ”كيف تدير الأموال“ نتائج رائعة، حيث تجاوز عدد الطلاب الذين تم دعمهم عبر البرنامج النسبة المستهدفة بمقدار ٣٠%“. وأضافت: ”لقد أطلق المصرف برنامج التثقيف المالي نتيجة لالتزامه بتطبيق رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ والتي تهدف لتنمية رأس المال البشري وتطوير المجتمع بأسره من خلال المعرفة. ويعكس الاهتمام الكبير الذي حظي به هذا البرنامج التزامنا هذا، ونحن نقدر بشدة جهود المتطوعين من موظفي المصرف في تقديم هذا البرنامج الناجح. كما نوجه شكرنا لمؤسسة إنجاز قطر على هذا التعاون الرائع وننتقل إلى مواصلة شراكتنا المثمرة لصالح الأجيال الجديدة وقادة المستقبل في المجتمع القطري.“

”

نتائج استبيان برنامج «كيف تدير الأموال»:

٩١% 

من الطلاب أدركوا مخاطر المعاملات المالية.

١٠٠% 

من الطلاب المشاركين في البرنامج أدركوا أهمية تخطيط الميزانية.

٩٠% 

من الطلاب حصلوا على معلومات مهمة حول الائتمان والخصم

٩٣% 

من الطلاب قيموا البرنامج على أنه رائع أو ممتاز.

٨٤% 

من الطلاب أصبحوا على دراية تامة بالمخاطر التي ينطوي عليها التعامل مع المصارف والإدارة المالية.

الملحق ١ - معايير بورصة قطر



المجال البيئي

هل يوجد أي مسؤولية قانونية أو تنظيمية عن التأثير البيئي؟ نعم / لا

لا

لا

لا

هل تقوم الشركة بنشر واتباع سياسة بيئية؟ نعم / لا

لا

لا

لا

الطاقة المستخدمة (جيجا جول / موظف)

٤٥.٩٣

٥٣.٢٣

نسبة استخدام الطاقة المتجددة (%)

٠

٠

٠

المصدر الأساسي للطاقة الذي تستخدمه الشركة

الكهرباء

الكهرباء

الكهرباء

الحجم الإجمالي للمياه المعاد تدويرها / المعاد استخدامها بالمتر المكعب من قبل المنظمة سنويًا

لا يوجد

لا يوجد

لا يوجد

إجمالي كمية الطاقة المستخدمة (جيجا جول)

٣٩,٥٠٠

٤٥,٨٣٤

إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة (طن)

٤,٦١٩

٥,٣٤٤

لا يوجد

إجمالي إنتاج المخلفات (كجم)

٢٥,٠٠٠

١٠,٠٠٠

١٥٠,٠٠٠

إجمالي استخدام المياه (متر مكعب)

٢٠,٨٨٨

٢٤,٨٥١

لا يوجد

المجال الاجتماعي

متوسط ساعات التدريب المقدمة لكل موظف (بالساعات)

٣٠

٢٤

١٥

هل يتم الإفصاح والالتزام بسياسة حقوق الإنسان؟ نعم / لا

نعم

نعم

نعم

هل تحظر الشركة عمالة الأطفال أو العمل القسري عبر جميع مراحل سلسلة التوريد؟ نعم / لا

نعم

نعم

نعم

هل تقوم الشركة بنشر واتباع سياسة خاصة بقضايا الصحة المهنية والعالمية؟ نعم / لا

نعم

نعم

نعم

معدل الدوران الوظيفي (%)

٦.٧

٥.٩٢

٤.٧٦

أجور ومزايا الموظفين (مليون دولار أمريكي)

١٨٠.٤٤

١٧٥.٧٨

١٧٩.٣٥

معدل التوطين (%)

٢٧

٢٨

٢٧

عدد التظلمات المتعلقة بقضايا حقوق الإنسان التي تم الإبلاغ عنها ومعالجتها وحلها

٠

٠

٠

إمكانية الوصول والشمول المالي

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	
٣%	٣%	٣%	الأرباح قبل الضرائب التي تم استثمارها في المجتمع (%)
٩٧%	٩٧%	٩٨%	الإنفاق على الموردين المحليين (%)
٠	٠	٠	إجمالي عدد الإصابات والحوادث المميّنة (المقاولون)
٠	٠	٠	إجمالي عدد الإصابات والحوادث المميّنة (الموظفون والمقاولون)
٠	٠	٠	إجمالي عدد الإصابات والحوادث المميّنة (الموظفون)
٨٣٥	٨٦١	٨٦٠	إجمالي القوى العاملة (بحدود كامل)
٢٥	٢٥	٢٥	القوى العاملة من النساء (%)

مجال حوكمة الشركات

لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	نسبة أجر الرئيس التنفيذي
نعم	لا	لا	هل تم الإفصاح عن نتائج التصويت في الاجتماع السنوي العام الأخير؟ 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 الأداء؟ نعم / لا
٠	٠	٠	المديرات الإناث في مجلس الإدارة (%)
٠	٠	٠	أعضاء مجلس الإدارة المستقلون (%)
١,١٣	لا يوجد	لا يوجد	متوسط راتب الذكور إلى متوسط راتب الإناث (%)
نعم	نعم	نعم	هل يتم فصل دور رئيس مجلس الإدارة عن دور الرئيس التنفيذي؟ نعم / لا
نعم	لا	لا	هل يتم نشر تقرير الاستدامة؟ نعم / لا
لا	لا	٧	هل يتم استخدام شركة في ضمان طرف ثالث للمعلومات غير المالية؟ نعم / لا

الملحق ٢ - القضايا الجوهرية



١. الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

المبادئ الأخلاقية التي يستند عليها سلوكنا التجاري، والتي تغطي المنظمة بأكملها، ويشمل ذلك الامتثال للوائح والقوانين والسياسات والمعايير ومدونة قواعد السلوك، بالإضافة إلى أي معاقبة على سوء السلوك. كما يشمل ذلك أيضاً إبلاغ أصحاب المصلحة عن المعلومات الإيجابية والسلبية بشكل صريح وواضح وفي الوقت المناسب.

٢. الأداء المالي والاقتصادي

إجمالي أرباح الشركة وخسائرها، وذلك يشمل أداء الشركة ككل، بالإضافة إلى العوائد المستدامة للمساهمين.

٣. العلاقات مع العملاء

مستويات رضا عملائنا عن منتجاتنا وخدماتنا، ويشمل ذلك الجهود التي يبذلها المصرف لمراقبة رضا العملاء وتقديم خدمة متميزة لهم وإدارة الشكاوى.

٤. التمويل والاستثمار المستدام

دمج العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في قرارات الاستثمار، مع التركيز على الاستثمار بشكل أكبر في الأنشطة والمشاريع المستدامة على المدى الطويل، ويشمل ذلك المشاريع التي تهدف للتخفيف من آثار تغير المناخ ومعالجة قضايا عدم المساواة وحقوق الإنسان.

٥. خصوصية وأمن البيانات

مسؤولية المصرف في الحفاظ على السرية التامة لمعلومات العملاء الشخصية، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالمعاملات المالية، وكذلك ضمان أمن البيانات والعمليات الداخلية.

٦. الرقمنة والابتكار

سعي المصرف لتعزيز التجارب المصرفية للعملاء والحفاظ على صحتهم أثناء الجائحة من خلال إطلاق الخدمات الرقمية، وتزويدهم بالقدرة على إجراء المعاملات في منازلهم، بالإضافة إلى تركيز المصرف على تنفيذ المبادرات التي تهدف إلى تقليل المعاملات الورقية وتعزيز الرقمنة.

٧. تنمية القوى العاملة والرفاهية

السعي لتمكين الموظفين وتحفيزهم وإشراكهم والحفاظ على صحتهم، ويشمل ذلك الأنشطة والبرامج التي تهدف إلى تعزيز التطور المهني للقوى العاملة ورضاها وتنوعها.

٨. تقطير الوظائف

تعزيز سوق العمل والقدرات البشرية في قطر، وذلك يشمل توفير فرص العمل والتطوير للمواطنين (مثل المنح الدراسية، والتدريب الداخلي، وما إلى ذلك)، وتعزيز المعرفة المهنية للقطريين، وتطوير قوى عاملة وطنية قوية.

٩. دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

نحن ملتزمون بالمساهمة في تعزيز الاقتصاد المحلي وتنويعه من خلال تلبية احتياجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمشاريع الصغيرة، وذلك عبر تزويدها بالمنتجات والخدمات المخصصة.

١٠. دعم المجتمع والاستثمارات

برامجنا ومبادراتنا التي تهدف إلى تحسين صحة ورفاهية المجتمع ككل، ويشمل ذلك دعمنا للعديد من المشاريع الاجتماعية والإنسانية والثقافية عن طريق التبرعات المالية، بالإضافة إلى تشجيع موظفينا على التطوع.

١١. الشمول المالي وإمكانية الوصول

توعية المجتمع بأهمية التخطيط والإدارة المالية من خلال تنفيذ مبادرات التثقيف المالي.

١٢. التأثير البيئي

الإدارة الاستباقية والمتسقة لاستهلاك الموارد داخل المنظمة، ويشمل ذلك الجهود المبذولة لتوفير الطاقة والمياه، وزيادة كفاءة الطاقة، وتقليل المخلفات، بالإضافة إلى تقليل انبعاثات غازات الدفيئة.

١٣. الشراء المسؤول وسلسلة التوريد

العمليات المستخدمة لإدارة الجوانب التي نتوقعها من موردينا، وذلك يشمل تقييم الموردين، وقواعد السلوك والأخلاق، والبنود التعاقدية التي تحدد الأمور المتوقعة من الموردين والتزامهم بقيم الشركة وتحميلهم مسؤولية أدائهم. كما يشمل ذلك أيضًا الممارسات التي تضمن الامتثال لحقوق الإنسان عبر جميع مراحل سلسلة التوريد.

