



تقرير
الاستدامة
لعام 2021



المحتويات

4	نبذة عن التقرير
5	كلمة رئيس مجلس الإدارة
6	كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة
7	نبذة عن المصرف
10	العضوية المؤسسية
11	الجوائز والشهادات
12	الاستدامة في مصرف قطر الإسلامي
13	إطار الاستدامة لدينا
17	قياس أداؤنا
19	الامتثال للشريعة ومعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
22	توافق المصرف مع خطة قطر الوطنية للتغير المناخي
23	أهم جوانب أداء الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام 2021
24	التمويل المستدام
25	الاستثمارات والتمويل المستدامين
28	دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
30	العمليات المصرفية المسؤولة
31	الرقمنة والابتكار
34	علاقات العملاء
36	خصوصية وأمن البيانات
37	سلسلة التوريد والمشتريات المسؤولة
39	الأثر البيئي المباشر
42	الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر
43	الحوكمة والأخلاقيات والامتثال والمخاطر
47	الأداء المالي والاقتصادي
49	تمكين موظفينا
50	تطوير القوى العاملة والاهتمام بسلامتها
58	التوطين
59	التأثير الإيجابي على المجتمع
60	دعم المجتمع والاستثمارات
62	إمكانية الوصول والشمول المالي
64	الملاحق
65	الملحق أ - لوحة تحكم الحوكمة البيئية والاجتماعية لدى بورصة قطر
67	الملحق ب - مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

نبذة عن التقرير

مرحباً بكم في تقرير الاستدامة الثاني لمصرف قطر الإسلامي، والذي يقدم لمحة عامة عن أدائنا فيما يتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بما في ذلك موقفنا من أهم القضايا البيئية والاجتماعية والثقافية لأصحاب المصلحة الرئيسيين. نهدف أيضاً أن يبرز هذا التقرير جهودنا وإنجازاتنا في مجال الاستدامة.

فترة التقرير

يغطي التقرير السنة الميلادية من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2021، ويركز على الأنشطة في تلك الفترة. يتم توفير المعلومات من السنوات السابقة عند الضرورة.

إرشادات التقرير

كجزء من التزامنا بالشفافية واتباعنا لأفضل الممارسات الدولية لإعداد التقارير، يشير هذا التقرير إلى أفضل الممارسات الدولية ومعايير الاستدامة، بما في ذلك معايير مبادرة التقارير العالمية وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ورؤية قطر الوطنية 2030، وبورصة قطر وإرشادات الإفصاح البيئي والاجتماعي وحوكمة الشركات المدرجة ببورصة قطر. يرجى الرجوع إلى الملحق «أ» للتعرف على الإفصاح البيئي والاجتماعي وحوكمة الشركات المدرجة ببورصة قطر.

إطار عمل التقرير

لتعزيز الشفافية في القطاع المصرفي، أُدرجت التقارير غير المالية الصادرة عن مصرف قطر الإسلامي في تقرير الاستدامة السنوي الثاني هذا وفقاً للخيار الأساسي لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). يرجى الرجوع إلى الملحق «ب» للتعرف على مؤشرات محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

حدود التقرير

يغطي هذا التقرير عمليات المصرف في قطر فقط، ولا يتضمن معلومات عن الشركات التابعة لمصرف قطر الإسلامي ما لم ينص التقرير على ذلك. تم التعبير عن البيانات المالية بالريال القطري. تمثل العمليات التجارية للمصرف في قطر 94% من إجمالي إيرادات المجموعة.

إرسال الملاحظات

يرحب المصرف بتعليقاتكم على هذا التقرير وآراءكم فيما يتعلق بأدائنا. يمكنكم مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على:

Communications@qib.com.qa

Investorrelation@qib.com.qa

كلمة رئيس مجلس الإدارة



يسعدني أن أقدم تقرير الاستدامة السنوي الثاني لمصرف قطر الإسلامي. خلال تقديم منتجات وخدمات مبتكرة،

إلى التحول الرقمي، حيث أظهرنا تقدماً كبيراً في الرقمنة من خلال تقديم منتجات وخدمات مبتكرة. يمثل عملاء المصرف محور أهدافنا التشغيلية، مما أدى إلى تحقيق هدفنا المتمثل في إرضاء العملاء بالكامل. ونحن ملتزمون بمواصلة تطوير مجموعة منتجاتنا وخدماتنا لتلبية احتياجاتهم بسلاسة وكفاءة. جنباً إلى جنب مع دعمنا الثابت لقاعدة عملائنا، ويعتبر المصرف أيضاً أول بنك إسلامي في قطر يوفر تطبيق جوال للأفراد والشركات والعملاء من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ضخ المصرف استثمارات ضخمة في رأس ماله البشري ورعاية مهارات موظفينا والتأكد من أن مكان العمل هو مساحة تسع الجميع، تشجع الابتكار وتعزز المساواة. في السنوات الأخيرة، كان على الشركات مواجهة جائحة كوفيد-19، التي لا يزال العالم يواجه آثارها. تمكن المصرف من التكيف من خلال تطبيق ممارسات صحية صارمة وتدابير سلامة بين القوى العاملة لدينا وفي جميع مراحل عملياتنا. واليوم، نحن متحدون بقوة أكثر من أي وقت مضى، ونؤمن بالشراكات والتعاون في بناء مجتمع صحي وآمن.

بالنيابة عن مجلس الإدارة، أرحب بكم في تقرير الاستدامة الصادر عن المصرف لعام 2021.

جاسم بن حمد بن جاسم بن جابر آل ثاني
رئيس مجلس الإدارة

يسعدني أن أقدم تقرير الاستدامة السنوي الثاني لمصرف قطر الإسلامي.

يعتبر عام 2021 عام التحولات الجذرية، سواء على الصعيد العالمي أو القطاع المصرفي على وجه التحديد. عقب اتفاقية باريس وميثاق جلاسكو اللاحق، بدأت الأسواق في دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة بشكل أفضل في استراتيجياتها الخاصة. ويسرني بأن أعلن أن المصرف يتقدم بخطوات جادة في رحلته للاستدامة، سواء في الحفاظ على مكانة مالية قوية أو في مواصلة دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة في استراتيجياتنا وعملياتنا. انطلاقاً من رؤية قطر الوطنية 2030، وتماشياً مع أهداف الأمم المتحدة (UN) وأهداف التنمية المستدامة (SDGs)، يهدف المصرف إلى أن يتصدر السوق القطري في مجال التمويل المستدام الموافق للشريعة وأن يكون رائداً على المستوى المصرفي العالمي.

حافظ المصرف على نمو ثابت في الأرباح على مر السنين، مع زيادة بنسبة 11% في إجمالي الأصول، مما يجعلنا خامس أكبر بنك إسلامي في العالم من حيث الأصول. ولكن النمو المستدام يُقاس بما هو أكثر من الأرباح. يفخر المصرف بكونه مسؤولاً، وهذا ينعكس على محافظتنا التي تُظهر التزامنا بتعزيز التمويل المستدام، وتطور مساهماتنا في المشاريع المتنوعة المتعلقة بالمباني الآمنة على البيئة وإعادة التدوير والتعليم والرعاية الصحية، من بين مشاريع أخرى.

وتحقيقاً لهدف المصرف المتمثل في تبوأ مركز الصدارة في السوق القطري والريادة على مستوى العالم في مجال التمويل المستدام الموافق للشريعة، تمتد مساعيها المصرفية المسؤولة

كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة



المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للتغلب على جائحة كوفيد-19، من خلال المشاركة في برامج التحفيز الخاصة ببنك قطر للتنمية ومصرف قطر المركزي لتخفيف آثار الجائحة على أعمالهم. قدمنا أقصى قدر ممكن من الدعم لمجتمعنا عبر الاستثمارات المتعددة ومختلف برامج الرعاية والتطوع، إلى جانب أنشطة صحية وتعليمية ورياضية.

لن نتمكن من خدمة مجتمعنا إلا من خلال كيان قوي ومتماسك. ونركز على تمكين موظفينا وتحسين كوادر مصرف قطر الإسلامي ومساعدتهم على التقدم والحفاظ على سلامتهم. نهدف إلى خلق بيئة عمل تعمل على تحفيز الموظفين وتشجيعهم على المشاركة والبقاء في وضع صحي ومهني جيد ومساعدتهم لتطوير مساهمهم المهني. وقد شهد هذا العام متوسط 35 ساعة تدريبية لكل موظف. كما نفخر بتمكين المرأة في المصرف، حيث تمثل الكوادر النسائية 27% من القوى العاملة وهي ما يقارب ضعف متوسط النسبة السائدة في الدولة.

نعتبر أكبر بنك إسلامي في قطر، و نتمتع بفرصة كبيرة لتعزيز المساحات المشتركة بين مبادئ التمويل الإسلامي وأهداف التنمية المستدامة؛ تلك المساحة المشتركة تزداد كل يوم. ونتعهد أن نظل دائماً على التزامنا بالتمويل الإسلامي والاستدامة. أخيراً، نركز قواعد الحوكمة لدينا على مبادئ الشفافية والمساءلة، والمسؤولية والعدالة والمساواة. في إطار الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر، نظل ملتزمين بهذه القيم التي تساعدنا على السعي إلى التحسين المستمر والأداء العالي، بهدف خلق وزيادة القيمة لمساهميننا.

بالنيابة عن أفراد المصرف، أود أن أشكر مجلس الإدارة وجميع أعضاء الفريق والمساهمين والعملاء والموردين والشركاء من جهات حكومية وقطاع خاص على ثقتهم ودعمهم المستمر. معاً، نسير على طريق التقدم والتنمية المستدامين.

باسل جمال
الرئيس التنفيذي للمجموعة

يسرني أن أقدم نتائج رحلتنا نحو الاستدامة في تقرير الاستدامة الثاني للمصرف؛ رحلة نحو الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات المدمجة في عملياتنا التجارية وأنشطتنا التمويلية.

لا نزال نسترشد بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية قطر الوطنية 2030، بل إلى ما هو أبعد من ذلك، فإن استراتيجيتنا الاستدامة الخاصة بمصرفنا هي التي تشكل جسراً بين مبادئ أهداف التنمية المستدامة ومبادرات رؤية قطر الوطنية وممارسات الأعمال اليومية، إنها آلية المصرف التي من خلالها تصبح الاستدامة نشاطنا الثاني مع الاستمرار في تحقيق النمو المستدام.

نستمر في التقدم نحو دمج أكثر شمولاً وعمقاً للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في جميع قطاعات المصرف وفقاً لاستراتيجية الاستدامة طويلة المدى الخاصة بنا. يدعم المصرف باستمرار المشاريع والمؤسسات التي تتمثل مهمتها في تحقيق الاستدامة بآثارها التي تظهر على البيئة والمجتمع والاقتصاد. يتيح لنا التمويل المستدام اتخاذ قرارات التمويل والاستثمار المسؤولة اللازمة لتحقيق التنمية المستدامة. يعكس هذا التقدم على محافظتنا التمويلية، حيث تم تخصيص ما يقرب من 1.68 مليار ريال قطري في مشاريع الطاقة المتجددة و3.9 مليار ريال قطري للمباني الخضراء. يتوافق هذا التطور مع عملياتنا المصرفية المسؤولة، مما يسمح لنا بالاستفادة من قوة التكنولوجيا وتحديث وتقديم منتجات وخدمات جديدة مع حماية خصوصية العملاء وأمن البيانات. أصبحت قنواتنا الرقمية أوسع وأشمل، حيث يتفاعل معنا أكثر من 70% من عملائنا رقمياً؛ وتولي تلبية احتياجات عملائنا وموردنا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

نحن مؤسسة مجتمعية تركز على العملاء، ولدينا سجل حافل بالتأثيرات الإيجابية على المجتمع؛ وهو الأمر الذي يحمل أهمية خاصة خلال العامين الماضيين. واصلنا دعم عملائنا من

نبذة عن المصرف



نبذة عن المصرف



واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية والمالية.

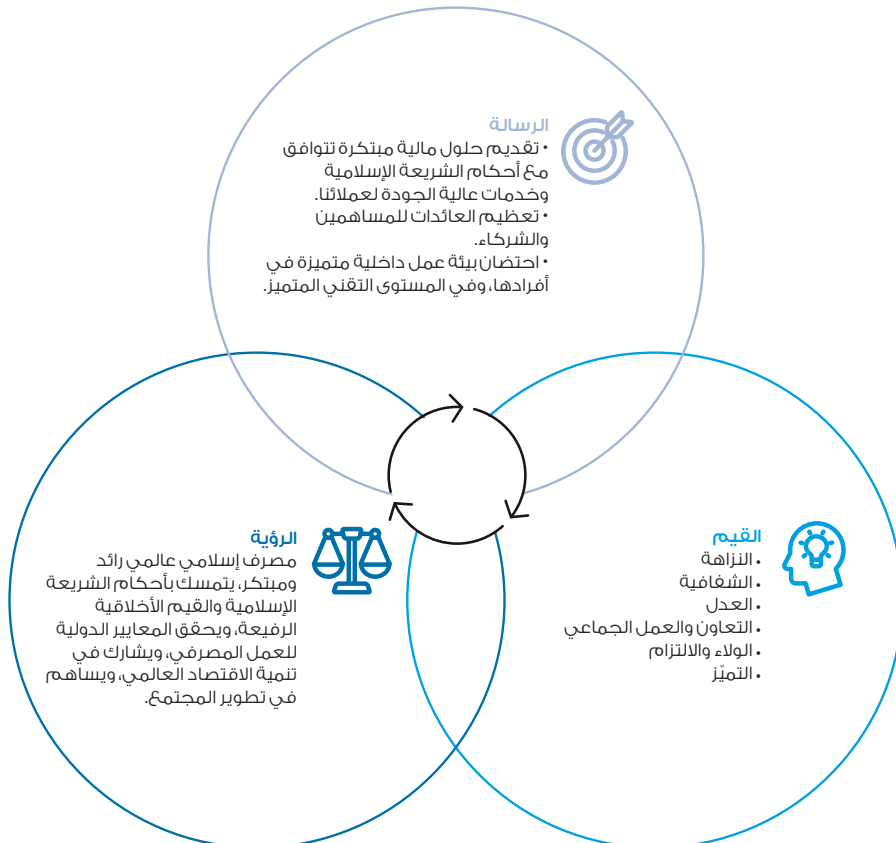
نلتقي بعملائنا حيثما يحتاجون إلينا؛ رقمياً من خلال تطبيقاتنا للخدمات المصرفية عبر الجوال والإنترنت للعملاء من الأفراد والشركات، وشخصياً عبر 22 فرعاً، وأكثر من 170 جهاز صراف آلي.

مصرف قطر الإسلامي مُدرج في بورصة قطر للأوراق المالية، وهو مؤسسة مصرفية ومالية من الدرجة الأولى، حاصل على تصنيف A1 من وكالة موديز للتصنيف الائتماني، وتصنيف A+ من وكالة كابيتال إنترناشيونال للتصنيف الائتماني، وتصنيف A- من شركة فيتش للتصنيف الائتماني.

تأسس مصرف قطر الإسلامي (QIB) في عام 1982، ومقره الرئيسي الدوحة، وهو أكبر البنوك الخاصة في قطر، وثاني أكبر البنوك في قطر بتمتعه بحصة سوقية تزيد على 11% من الأصول والتمويل والإيداعات.

يعتبر المصرف أول مؤسسة مالية إسلامية في قطر، حيث يمتلك 40% من إجمالي أصول البنوك المحلية التي تتوافق محافظتها مع الشريعة الإسلامية.

بشكل يومي، يستفيد أكثر من 500,000 عميل من الأفراد والشركات في جميع أنحاء قطر من مجموعتنا التي تقدم باقة



الأصول	150,374,876	153,232,365	163,519,211	174,356,175	193,915,910	6.6%
التمويل	102,613,499	102,209,930	113,753,593	119,072,432	128,408,527	5.8%
الإيداعات	101,814,551	100,597,983	111,620,560	118,143,981	131,094,799	6.5%
الدخل التشغيلي	4,162,332	4,502,371	4,830,119	5,439,325	5,989,659	9.5%
صافي الربح	2,405,425	2,755,311	3,055,423	3,065,115	3,555,296	10.3%
العائد على متوسط الأصول	1.6%	1.8%	2.0%	1.8%	1.9%	
العائد على متوسط حقوق الملكية	15.3%	17.4%	18.1%	16.7%	17.6%	
نسبة التكلفة إلى الدخل	26.6%	25.4%	22.8%	20.1%	18.1%	

مجموعات الأعمال والمنتجات والخدمات

يعتبر تقديم منتجات وخدمات مصرفية متوافقة مع الشريعة الإسلامية أمراً أساسياً لرؤيتنا.

بالإضافة إلى وظائف مجموعة المصرف، نقدم باقة شاملة من المنتجات والخدمات من خلال مجموعتين تجاريتين رئيسيتين: الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية للشركات.

الخدمات المصرفية للأفراد

تشمل الخدمات المصرفية الشخصية المنتجات والخدمات الأكثر ملاءمة للأفراد من مختلف الشرائح. وهي تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- . الودائع
- . الحسابات الجارية
- . برامج التمويل
- . التحويلات
- . برامج التكافل

الخدمات المصرفية للشركات

تشمل الخدمات المصرفية للشركات المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجات المؤسسات المالية والكيانات العقارية والتجارية (بدءاً من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى الشركات الكبيرة) والعديد من الجهات الحكومية.

- . وهي تشمل على سبيل المثال لا الحصر:
- . التسهيلات الائتمانية
- . التمويل التجاري
- . نظام حماية الأجور
- . خدمات نقاط البيع
- . برامج التكافل

وظيفة مجموعة المصرف

تشمل وظيفة مجموعة المصرف: الخزينة والتي تتضمن الصكوك والمحفظة الاستثمارية التي تتضمن الأسهم المحلية وخدمات الخزينة والمبيعات وإدارة السيولة.

هيكل المساهمين



- . أسهم المصرف
- . مدرجة في بورصة قطر.
- . شركة قطر القابضة ذ.م.م. هي أكبر مساهم منفرد في مصرف قطر الإسلامي.
- . يتألف رصيد المساهمين في المصرف من شخصيات وعائلات ومؤسسات قطرية بارزة.

العضوية المؤسسية



المصرف هو عضو مؤسسي في المؤسسات والمنظمات التالية:





البنك الحائز على أكثر الجوائز في قطر لعام 2020

الأعمال المصرفية

<p>جائزة أفضل بنك تجزئة في قطر</p> <p>THE ASIAN BANKER MIDDLE EAST & AFRICA REGIONAL AWARDS 2021</p>	<p>جائزة أفضل بنك لإدارة الأموال في قطر</p> <p>ASIAN BANKER AWARDS</p>	<p>جائزة أفضل تحول رقمي في قطر</p> <p>ASIAN BANKER AWARDS</p>	<p>جائزة الأفضل في التمويل</p> <p>GLOBAL FINANCE AWARDS</p>	<p>جائزة أفضل بنك في قطر</p> <p>The Banker Bank of the Year 2020</p>
				<p>جائزة تجزئة في قطر</p> <p>ASIAN BANKER AWARDS</p>

الأعمال المصرفية الإسلامية

<p>جائزة أفضل مصرف إسلامي في قطر</p> <p>جائزة أفضل بنك إسلامي في السودان</p> <p>جائزة أفضل مصرف إسلامي للشركات على مستوى العالم</p> <p>جائزة أفضل مصرف إسلامي في الشرق الأوسط</p> <p>GLOBAL FINANCE AWARDS</p>	<p>جائزة أفضل مصرف إسلامي في الشرق الأوسط</p> <p>ASIAN BANKER AWARDS</p>	<p>جائزة أفضل مصرف إسلامي في قطر</p> <p>جائزة أفضل بنك إسلامي في المملكة المتحدة</p> <p>The Banker ISLAMIC Bank of the Year AWARDS 2021 WINNER</p>	<p>جائزة أفضل مصرف إسلامي للشركات في قطر</p> <p>جائزة أفضل مصرف إسلامي رقمي في قطر</p> <p>جائزة أفضل مصرف إسلامي للأفراد في قطر</p> <p>ASIAN BANKER AWARDS</p>
--	--	--	--

الجوائز المصرفية الرقمية

<p>جائزة أفضل بنك رقمي للأفراد</p> <p>جائزة أفضل خدمات مصرفية للشركات عبر الإنترنت</p> <p>جائزة أفضل عروض منتجات عبر الإنترنت</p> <p>جائزة أفضل دمج للتطبيقات المصرفية المفتوحة - للشركات</p> <p>GLOBAL FINANCE AWARDS</p>	<p>جائزة أفضل بنك تجزئة في قطر</p> <p>جائزة أفضل بنك رقمي في قطر</p> <p>ASIAN BANKER AWARDS</p>	<p>جائزة أفضل بنك رقمي في قطر</p> <p>جائزة أفضل بنك تجزئة في قطر</p> <p>جائزة التميز في الإبداع الرقمي في الشرق الأوسط وأفريقيا</p> <p>جائزة أفضل فتح حساب رقمي في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا</p> <p>جائزة أفضل بنك متنقل في الشرق الأوسط وأفريقيا</p> <p>ASIAN BANKER AWARDS</p>	<p>جائزة التميز في الإبداع الرقمي في الشرق الأوسط وأفريقيا</p> <p>VISA</p>	<p>جائزة المبدعين عن الخدمات المتكاملة لنقاط البيع للعملاء من المؤسسات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة</p> <p>THE INNOVATORS 2021</p>
<p>جائزة أسهل حلول الأعمال المصرفية على الهاتف في قطر</p> <p>GLOBAL FINANCE AWARDS</p>	<p>جائزة أفضل بنك رقمي في قطر</p> <p>جائزة أفضل أعمال مصرفية على الهاتف في قطر</p> <p>ASIAN BANKER AWARDS</p>	<p>جائزة أفضل مبادرة تطبيق جوال في قطر</p> <p>ASIAN BANKER AWARDS</p>		<p>جائزة أفضل بنك رقمي في قطر</p> <p>THE ASIAN BANKER MIDDLE EAST & AFRICA REGIONAL AWARDS 2021</p>

جوائز القيادة

جائزة أفضل بنك رقمي في قطر

ASIAN BANKER AWARDS

جوائز القطاع

<p>جائزة المبدعين عن الخدمات المتكاملة لنقاط البيع للعملاء من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة</p> <p>THE INNOVATORS 2021</p>	<p>جائزة أفضل بنك مشروعات صغيرة ومتوسطة في الشرق الأوسط وقطر</p> <p>THE ASIAN BANKER MIDDLE EAST & AFRICA REGIONAL AWARDS 2021</p>	<p>جائزة أفضل بنك مشروعات صغيرة ومتوسطة في قطر</p> <p>GLOBAL FINANCE AWARDS</p>	<p>أفضل مصرف للشركات الصغيرة والمتوسطة في قطر 2021</p> <p>ASIAN BANKER AWARDS</p>
---	--	---	---

الاستدامة في مصرف قطر الإسلامي

نعتبر أنفسنا جزءاً من الحلول العالمية التي تساهم في التغلب على التحديات العالمية. في عام 2021، طورنا استراتيجيتنا للاستدامة، والتي تهدف إلى وضع مصرف قطر الإسلامي في مركز ريادي مرموق في السوق القطري والعالمي، في مجال التمويل المستدام المتوافق مع الشريعة الإسلامية.



إطار الاستدامة لدينا

يعكس إطار الاستدامة الخاص بنا توافق المصرف مع الهيئات الدولية والإقليمية والمحلية الرئيسية، مثل اتفاقية باريس (التي وقعت دولة قطر عليها)، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ورؤية قطر الوطنية 2030.

بالإضافة إلى أنها تعكس أولوياتنا في الاستدامة، فإن إطار الاستدامة في المصرف يمكننا من التأكد مما يلي:

- التزامنا الكامل بمبادئ الشريعة والأخلاق.
- تحقيق المعايير المصرفية الدولية.
- ضمان وضعنا كفاعل رئيسي في التنمية المجتمعية والبيئية والاقتصادية.

يعتمد نهجنا في الاستدامة على خمس ركائز:

- التمويل المستدام
 - العمليات المصرفية المسؤولة
 - الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر
 - إحداث أثر إيجابي على المجتمع
 - تمكين موظفينا
- كل ركيزة من تلك الركائز يندرج تحتها مجموعة من العناوين ذات الأهمية بالنسبة لمصرف قطر الإسلامي وأصحاب المصلحة. وتعتبر كل ركيزة كذلك متوافقة مع أهدافنا المتمثلة في الوصول لأداء مالي قوي واعي بالمخاطر ومستدام.



تقييم الأهمية النسبية

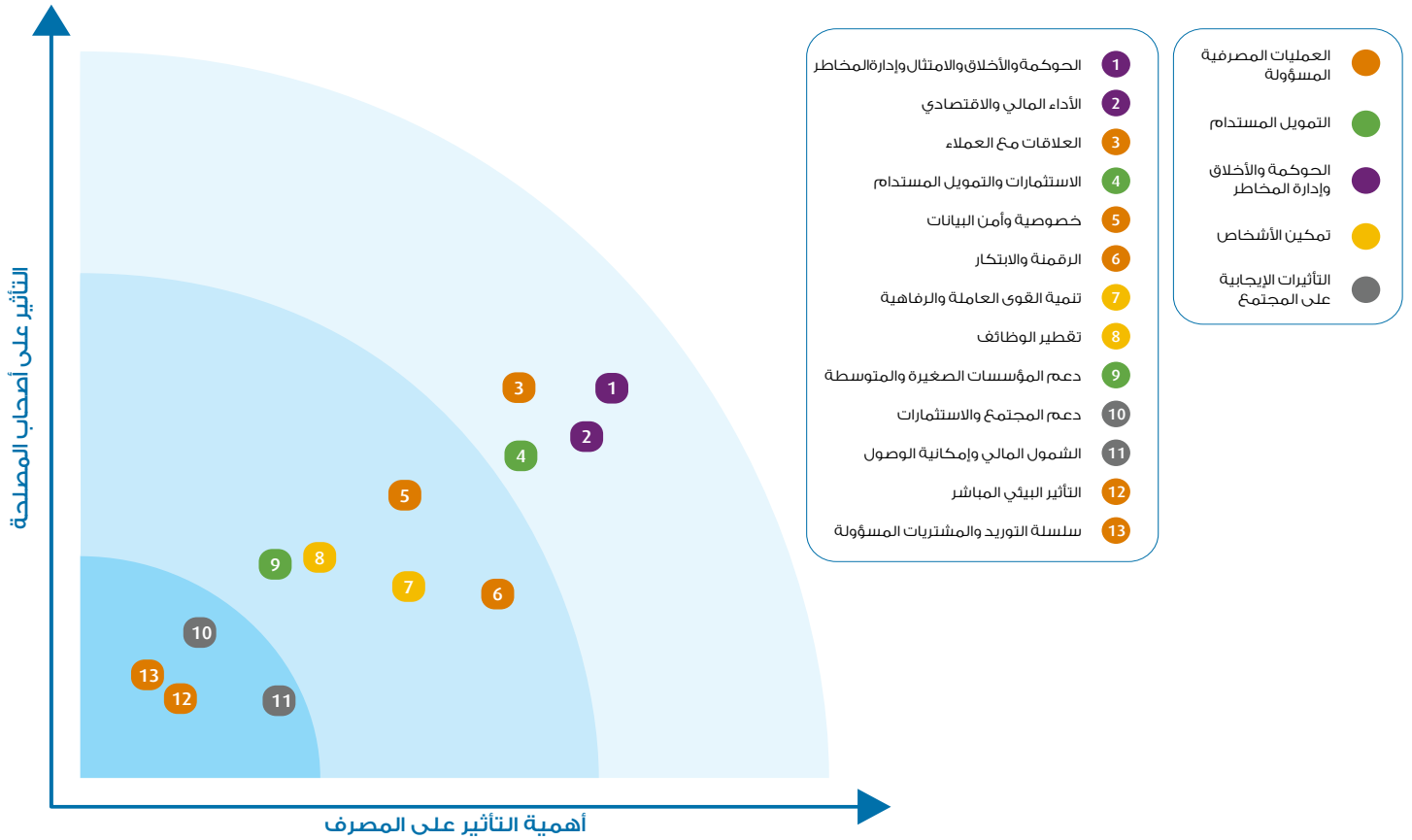
3. تدقيق النتائج داخلياً داخل إدارة المصرف وفريق الاستدامة للتأكد من شمول قائمة القضايا الجوهرية لجميع وجهات نظر أصحاب المصلحة.

نعمل على مراجعة القضايا الجوهرية كل عام للتأكد من أنها تعكس بدقة فهمنا لأهمية كل موضوع بالنسبة لمصرف قطر الإسلامي ولأصحاب المصلحة.

ونعرض أدناه نتائج تقييم الأهمية النسبية.

يركز المصرف على خلق قيمة لأصحاب المصلحة في الداخل والخارج. في العام الماضي (2020)، أجرينا تقييماً شاملاً لقياس الأهمية النسبية لتحديد القضايا الجوهرية الرئيسية لدينا، من خلال الخطوات التالية:





1. تحديد قائمة بالقضايا الجوهرية المحتملة من خلال بحث البيانات، بما في ذلك تدقيق الشركات النظيرة ومعايير الصناعة ومراجعات الموظفين، واستراتيجية أعمال المصرف، ومداخلات لجنة الإدارة، والتغييرات التنظيمية الأخيرة، والمعايير الدولية والمحلية ذات الصلة، والإرشادات والطموحات والسياسات.
2. تحديد أولويات أصحاب المصلحة (المجموعات الداخلية والخارجية) والموضوعات بغرض تقييم القضايا الجوهرية من حيث أهميتها المتصورة.



إشراك أصحاب المصلحة لدينا

كجزء من التزامنا بالاستدامة، نتواصل باستمرار مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين وندمج آراءهم في كل ما نقوم به. تساهم ملاحظاتهم - التي نسعى إليها ونشجعها - في الشكل النهائي لمنتجاتنا وخدماتنا، بما في ذلك استراتيجية الاستدامة. نعتقد أن الطريق نحو خلق قيمة مستدامة طويلة الأجل يبدأ من خلال تمهيد الطريق أمام المشاركة المستمرة مع أصحاب المصلحة لدينا - الذين نعتبرهم شركاء لنا.

مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا وطرق تعاملنا معهم في عام 2021 مدرجة أدناه.

مجموعة أصحاب المصلحة	الاحتياجات والتوقعات	طرق الإشراك	استجابتنا
 <p>العملاء</p>	<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-19 	<ul style="list-style-type: none"> التقارير الموقع الإلكتروني قنوات خدمة العملاء مواقع التواصل الاجتماعي 	<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-19
 <p>الموظفون</p>	<ul style="list-style-type: none"> التعويض العادل برامج التدريب وتطوير المهارات تعزيز بيئة عمل متنوعة وشاملة التقدير والجوائز الاستجابة لجائحة كوفيد-19 	<ul style="list-style-type: none"> الدورات التدريبية السياسات الاستبيانات التقارير التواصل الداخلي 	<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
 <p>هيئة الرقابة الشرعية</p>	<ul style="list-style-type: none"> امتثال عمليات المصرف لمبادئ الشريعة الإسلامية استخدام الأرباح من المصادر التي تحظرها الشريعة لأغراض خيرية 	<ul style="list-style-type: none"> التقارير القوائم المالية عملية التدقيق الشرعي الموافقة الشرعية على المنتجات والخدمات الجديدة 	<ul style="list-style-type: none"> عدم تعارض القوائم المالية والعمليات مع أحكام الشريعة الإسلامية مواصلة العمليات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية
 <p>المساهمون والمستثمرون</p>	<ul style="list-style-type: none"> الميزانية العمومية والربحية القوية النمو الشفافية والإفصاح الإدارة الجيدة للمخاطر المكانة المتميزة في السوق 	<ul style="list-style-type: none"> التقارير القوائم المالية اجتماعات مجلس الإدارة الاجتماعات السنوية للجمعية العمومية الموقع الإلكتروني 	<ul style="list-style-type: none"> الحفاظ على الأداء المالي توزيع الأرباح الإبلاغ عن الفرص والمخاطر والأداء بشفافية

استجابتنا

- تقديم برنامج "كيف تدير الأموال" بفعالية عبر القنوات الرقمية
- تأسيس حملة لتعزيز الوعي المجتمعي بجائحة كوفيد-19
- مبادرة التبرع بالدم

طرق الإشراف

- التطوع
- التبرعات
- الحملات
- الموقع الإلكتروني

الاحتياجات والتوقعات

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

مجموعة أصحاب المصلحة



المجتمع المحلي



المراقبون

- الالتزام الكامل بالقوانين والتشريعات
- الالتزام بالإرشادات التشريعية المحلية
- تطوير السياسات والإجراءات الخاصة بمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب

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

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

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

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

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



الموردون وشركاء الأعمال الآخرون

قياس أدائنا

الشراكات مع المجتمع المحلي ويساهم في تقليل الانبعاثات الناتجة عن نقل المواد من الخارج. أشرك مصرفنا عدداً قياسيًّا من الموردين المحليين في عام 2021، مسجلاً الرقم الأعلى في ثلاث سنوات.

لطالما ركز المصرف على دعم المجتمع المحلي، مقدماً الدعم في جوانب متنوعة بخلاف الدعم المالي؛ على سبيل المثال، في عام 2021، بلغ عدد المشاركين في مبادرات محو الأمية المالية ضعف عدد المشاركين عام 2019.

لقد شرعنا في التحول الرقمي على مستوى المصرف. يتوفر الآن المزيد من المنتجات والخدمات الرقمية، مما يوفر الوقت والموارد، ويتيح لنا خدمة عملائنا عن بُعد، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. وبناءً على ذلك، فإن ثلثي عملائنا نشيطون رقمياً الآن.

نحن فخورون أيضاً بالزيادة في الموردين المحليين. يطبق التقدير استناداً إلى معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات المختلفة، حيث إنه يدعم الوظائف المحلية، ويعزز

القضية الجوهرية	مؤشرات الأداء الرئيسية	2019	2020	2021
التمويل المستدام				
التمويل والاستثمار المستدام	محفظة تمويل المشاريع المساهمة في تحقيق رؤية قطر الوطنية (مليار ريال قطري)	-	6.76	6.76
	محفظة تمويل مشاريع الطاقة المتجددة (مليار ريال قطري)	-	1.68	1.68
	محفظة تمويل مشاريع متعلقة بالمباني الآمنة على البيئة (مليار ريال قطري)	-	3.9	3.9
	محفظة تمويل مشاريع المساهمة في منع التلوث (مليون ريال قطري)	-	-	0.0215
	محفظة تمويلية توفر خدمات حيوية (مثل الرعاية الصحية والتعليم) (مليون ريال قطري)	-	-	0.378
	تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (ألف ريال قطري)	1.15	1.07	1.52
	عدد عملاء المشاريع الصغيرة والمتوسطة	17,241	18,320	20,885
	محفظة تمويلية للعملاء من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر أو إجمالي المحفظة (النسبة)	0.93%	0.82%	1.2%
العمليات المصرفية المسؤولة				
الرقمنة والإبداع	العملاء النشطون رقمياً باستثناء عملاء نظام حماية الأجور	50%	62%	69%
	فتح حسابات جديدة للعملاء الحاليين رقمياً (%)	51%	78%	78%
	العملاء الجدد الملتحقين رقمياً بما في ذلك عملاء نظام حماية الأجور (%)	21%	69%	64%
	البطاقات الائتمانية التي بيعت رقمياً (%)	17%	38%	38%
	بيع التمويل الشخصي رقمياً (%)	18%	47%	55%
	خدمات البيع بالتجزئة المقدمة رقمياً	-	65%	70%
	الخدمات المقدمة للشركات من البداية إلى النهاية رقمياً	-	51%	55%
	عدد المنتجات الرئيسية المعروضة رقمياً	-	19	20
العلاقات مع العملاء	درجة رضا العملاء	87%	-	88%
خصوصية البيانات وأمنها	خرافات أمن البيانات	0	0	0

قياس أدائنا

2021

2020

2019

مؤشرات الأداء الرئيسية

القضية الجوهرية

العمليات المصرفية المسؤولة

8,130	7,958	7,738	العائد السنوي (مليون ريال قطري)	الأداء المالي والاقتصادي
5,989	5,439	4,830	العائد التشغيلي (مليون ريال قطري)	
3,555	3,065	3,055	صافي الربح (مليون ريال قطري)	
%17.6	%16.7	%18.1	العائد على حقوق الملكية	
193,915	174,356	163,519	الأصول (مليون ريال قطري)	
%18.1	%20.1	%22.8	نسبة التكلفة إلى الدخل	

الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر

0	0	0	مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مجلس الإدارة المستقلون	الحوكمة والأخلاقيات والامتثال والمخاطر
0	0	0	حوادث عدم الامتثال للقوانين واللوائح	
0	0	0	إجمالي الخسائر المالية نتيجة الإجراءات القانونية المرتبطة بالاحتياك أو التداول من الداخل أو مكافحة الاحتكار أو السلوك المضاد للمنافسة أو التلاعب بالسوق أو سوء التصرف أو قوانين أو لوائح الصناعة المالية الأخرى ذات الصلة (بالريال القطري)	

46.54	42.28	51.65	كثافة الطاقة لكل موظف (جيجا جول/موظف)	الأثر البيئي المباشر
36,858	35,301	44,471	استهلاك الكهرباء (جيجا جول)	
13.10	20.60	20.08	كثافة استخدام المياه (متر مكعب لكل موظف)	

1,359	1,253	850	عدد الموردين المحليين المشتركين	سلسلة التوريد والمشتريات المسؤولة
%95	%97	%97	نسبة إيفاق المشتريات على الموردين المحليين	

تمكين القوى العاملة

%12	%12	%11	نسبة الموظفين في الإدارة (الإدارة الوسطى وما فوق)	تنمية القوى العاملة والرفاهية
35.18	39.2	31.8	متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لكل موظف	
%25	%25	%25	نسبة الموظفين في القوى العاملة	

%27	%27	%28	نسبة الموظفين القطريين	القوى العاملة المحلية
%76	%52	%56	نسبة الموظفين القطريين الجدد	

التأثيرات الإيجابية على المجتمع

838	829	434	المشاركون في مبادرات محو الأمية المالية	دعم المجتمع والاستثمارات
92,856,835	81,873,377	83,114,316	استثمارات المجتمع (ريال قطري)	

الامتثال للشريعة ومعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات



التحتية للمحتاجين. وهذا مرتبط بأهداف التنمية المستدامة رقم 10 «الحد من عدم المساواة»، ورقم 2 «القضاء على الجوع»، ورقم 1 «لا للفقر»، ورقم 4 «التعليم الجيد».

إن النهج الإسلامي للتنمية هو تقدم مستقر ومتسق وليس نمواً سريعاً ومفاجئاً. وهذا يتوافق مع تعريف التنمية المستدامة ذاته، وهي «التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها».

في مصرف قطر الإسلامي، نحرص على الحفاظ على مبادئ التمويل الإسلامي، مع كون هيئة الرقابة الشرعية أحد مكونات مجموعة أصحاب المصلحة الداخليين الرئيسيين. كما تعتبر مبادئ التنمية المستدامة – والمتوافقة بشكل طبيعي مع التمويل الإسلامي – جزءاً لا يتجزأ من هوية مصرف قطر الإسلامي.

تدرك منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إمكانية استخدام حصة من التمويل الإسلامي البالغة 3 تريليون دولار أمريكي في التنمية المستدامة. قطر هي واحدة من 57 دولة عضو في منظمة التعاون الإسلامي، حيث يمكن استخدام التمويل الإسلامي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة (SDGs). هناك أوجه تآزر طبيعية بين التمويل الإسلامي وأهداف التنمية المستدامة:

- تشمل أهداف ومقاصد الإسلام (مقاصد الشريعة) تحقيق المساواة بين الناس، ويشترك ذلك مع هدف التنمية المستدامة رقم 10 «الحد من عدم المساواة».
- الزكاة، وهي الصدقات الواجبة على المسلمين تجاه المحتاجين، يعكسها الهدف الأول من أهداف التنمية المستدامة «لا للفقر».
- تحريم الفائدة (الربا) في المعاملات المالية يشجع سلوك الإقراض المسؤول ويقلل من مخاطر تفاقم مديونية المدينين. تساهم ممارسات الإقراض بدون فوائد بشكل أساسي في الحد من الفقر (الهدف رقم 1 «لا للفقر») والذي يرتبط أيضاً بأهداف التنمية المستدامة الأخرى، مثل رقم 2 «القضاء على الجوع»، ورقم 7 «طاقة نظيفة وبأسعار في المتناول».
- يفضل التمويل الإسلامي المعاملات القائمة على الأصول – حيث يكون للمال قيمة حقيقية، على عكس المضاربة في السوق – وهو المبدأ الذي يشترك مع جميع أهداف التنمية المستدامة المذكورة أعلاه، لأن المضاربة في السوق يمكن أن تؤدي إلى ركود عالمي، على سبيل المثال الأزمة المالية العالمية لعام 2008 الناجمة عن انهيار بنك ليمان براذرز.
- تدرك استثمارات التمويل الاجتماعي والإسلامي عائدات من خلال التعليم والرعاية الصحية والرعاية الاجتماعية والبنية

مساهماتنا نحو أهداف التنمية المستدامة

الأولوية	قضايا مادية	ركائز الاستراتيجية المعنية	كيف يدير المصرف ذلك	المساهمة في أهداف التنمية المستدامة
الأكثر أهمية	الحكومة والأخلاقيات والامتثال والمخاطر	الحكومة والأخلاقيات والامتثال وإدارة المخاطر	نهج الحكومة لدينا هو جوهر العملية المتمثلة في خلق قيمة لمساهميننا ومنحهم الثقة في مؤسستنا. نحن نعزز ونطور سياسات لمراقبة وإدارة مخاطرنا وفرصنا ضمن عملياتنا.	١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية
	الأداء المالي والاقتصادي	الحكومة والأخلاقيات وإدارة المخاطر	نواصل تحقيق نمواً مالياً مستداماً من خلال دمج مفهوم الاستدامة داخل عملياتنا.	٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد
	علاقات العملاء	عمليات مصرفية مسؤولة	نحقق توقعات عملائنا بل ونتفوق عليها بفضل إدارتنا المتميزة في علاقات العملاء والتعامل مع الشكاوى.	١٢ المسؤولون والمستهلكون
	استثمارات وتمويل مستدامين	تمويل مستدام	بناءً على مبادئنا المصرفية الإسلامية، نقدم حلول تمويل مستدامة لعملائنا. يتم تحقيق ذلك من خلال دمج العوامل البيئية والاجتماعية والحكومة في قرارات الاستثمار مع التركيز بشكل خاص على المشروعات المتعلقة بمجالات التخفيف من أثر التغيرات المناخية ومعالجة قضايا عدم المساواة وحقوق الإنسان. كما نقدم التمويل للشركات التي تساهم في التنمية المستدامة.	٣ الصحة الجيدة والرفاهية ٢ على الجوع القضاء التام ٧ طاقة نظيفة وابتكار متجدد ٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد ٩ المناخات والبيئة والبنية الأساسية ١٢ المسؤولون والمستهلكون
مهم جداً	خصوصية وأمن البيانات	عمليات مصرفية مسؤولة	نتولى مسؤولية الحفاظ على سرية جميع المعلومات الشخصية المتعلقة بأصحاب المصلحة لدينا. ويمكننا من ذلك أنظمتنا الداخلية المتقدمة التي تسمح بحماية البيانات وأمنها.	٩ المناخات والبيئة والبنية الأساسية
	الرقمنة والإبداع	عمليات مصرفية مسؤولة	من خلال برنامج التحول الرقمي على مستوى المصرف، نقوم بتحديث عروضنا وتحسين الربحية وتقديم منهجية ذكية لتقديم منتجات جديدة ومبتكرة لعملائنا.	٩ المناخات والبيئة والبنية الأساسية
	تنمية القوى العاملة وصحتها	تمكين كوادرنا	نعمل على توفير بيئة عمل تعزز من تحفيز الموظفين ورفع درجة نشاطهم والحفاظ على سلامتهم.	٣ الصحة الجيدة والرفاهية ٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد ٥ عدم المساواة ١٠ عدم المساواة



يتمثل هدف مصرف قطر الإسلامي في
تقوية القدرات البشرية عن طريق تعزيز
فرص التطوير للمواطنين.

تمكين القوى العاملة

تقطير الوظائف

مهم جداً



ندعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
المحلية والشركات الناشئة لتعزيز الاقتصاد
المحلي

التمويل المستدام

دعم المؤسسات
الصغيرة
والمتوسطة



من خلال برامجنا ومبادراتنا، نعزز صحة
ورفاهية المجتمعات المحلية، وندعم حماية
الموارد الطبيعية.

الأثر الإيجابي على
المجتمع

دعم المجتمع
والاستثمارات



نوفر خدمات تعليمية متعلقة بالتخطيط
والإدارة المالية للأفراد المهتمين من أجل
مجتمع يسع الجميع.

الأثر الإيجابي على
المجتمع

الشمول المالي
وإمكانية الوصول



يلتزم المصرف بتقليل تأثيره البيئي من خلال
تطبيق تقنيات موفرة للطاقة وعبر إدارة
مسؤولة للموارد.

عمليات مصرفية
مسؤولة

الأثر المباشر على
البيئة



لضمان ممارسات الشراء المسؤولة في
جميع أنحاء سلسلة التوريد، نشرك ونعمل
مع موردينا لإدارة المخاطر وتعزيز آثارنا
الإيجابية

عمليات مصرفية
مسؤولة

المشتريات
المسؤولة
وسلسلة التوريد

مهم

توافق المصرف مع خطة قطر الوطنية للتغير المناخي



مصرف قطر الإسلامي، نضد العديد من عوامل الخطر المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي تلعب دوراً في تحديد نتائج الإقراض، وتساهم في الحد من انبعاثات غازات الدفيئة هو أحد هذه العوامل. قمنا أيضاً بتركيب مستشعرات الحركة واستبدال جميع المصابيح بمصابيح موفرة للطاقة لتقليل استخدام الطاقة - انبعاثات غازات الدفيئة - عبر فروعنا الـ 24.

تهدف خطة قطر الوطنية للتغير المناخي إلى تحلية 55% كحد أدنى عن طريق التناضح العكسي أو غيرها من التقنيات الأكثر استدامة. نشارك كمصرف قطر الإسلامي في مشروعات تحلية المياه من خلال شراكتنا مع شركة الكهرباء والماء القطرية.

تهدف خطة قطر الوطنية للتغير المناخي إلى خفض استخراج المياه الجوفية بنسبة 60% لضمان الإدارة المستدامة والمتكاملة لجميع الموارد المائية. في المصرف، نتشارك مع مبادرة ترشيد، وهي مبادرة وطنية لتعزيز كفاءة استخدام المياه من خلال تركيب مهويات صنوبر وأجهزة استشعار الحركة في المنازل وأماكن العمل القطرية. ومن ثم، فإننا ندعم الحفاظ على المياه.

تسير خطة قطر الوطنية للتغير المناخي بالتوازي مع المصرف لدينا. ما زالت قطر في طليعة العمل المناخي القوي منذ عام 1996 والتي صادقت فيها على اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ.

التزمت قطر بالطاقة المتجددة على المستوى المحلي، وتم الإعلان عن أول محطة للطاقة الشمسية على نطاق واسع في أوائل عام 2020. ومع ذلك، لن تكون محطات الطاقة الشمسية ممكنة بدون البولي سيليكون - وهو مكون رئيسي مطلوب في الألواح الشمسية. ولذلك، أبرم المصرف شراكة لسنوات كثيرة مع شركة قطر لتقنيات الطاقة الشمسية وهي شركة محلية لتصنيع البولي سيليكون، مما يسهل انتقالنا إلى الطاقة المتجددة.

يعد التحول الرقمي مجالاً آخر من مجالات التركيز الوطني، حيث نقوم بتنويع اقتصادنا وتسريع انتقال الاستدامة من خلال الوسائل الرقمية؛ عرض معرض إكسبو الدوحة للمدن الذكية الدوحة 2022 أحدث التقنيات. نعمل في المصرف على تعميق وتوسيع قنواتنا الرقمية وهو الأمر الذي يوفر الوقت والطاقة، ويسمح لنا بالتواصل مع عملائنا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عبر تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من المصرف.

علاوة على ذلك، هناك أوجه تآزر بين خطة قطر الوطنية للتغير المناخي ومصرفنا تتمثل فيما يلي:

تهدف خطة قطر الوطنية للتغير المناخي إلى تقليل انبعاثات غازات الدفيئة بنسبة 25% بحلول عام 2030. في

أبرز إنجازات الجوانب البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لعام ٢٠٢١



التمويل المستخدم

الأداء المالي

تقدر محفظة تمويل مشاريع الطاقة المتجددة بمبلغ 1.68 مليار ريال قطري.

تقدر محفظة تمويل المشاريع التي تساهم في تحقيق أهداف قطر الوطنية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة بمبلغ 6.67 مليار ريال قطري.

محفظة تمويل مشاريع البناء الآمن على البيئة تقدر بمبلغ 3.9 مليار ريال قطري.

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

عدد 20.885 عملاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وزيادة 14% مقارنة بالعام السابق.



العمليات المصرفية المسؤولة

الرقمنة والإبداع

نسبة 70% من خدمات البيع بالتجزئة من طرف لأخر مقدمة رقمياً

نسبة 55% من خدمات المؤسسات من طرف لأخر مقدمة رقمياً

نسبة 69% من العملاء نشطون رقمياً

نسبة 78% من الحسابات الجديدة للعملاء الحاليين تم فتحها رقمياً

عدد 20 منتجاً متاح رقمياً فقط

نسبة 64% من العملاء الجدد المنضمين رقمياً (بما في ذلك عملاء إعداد واي فاي المحمي)

نسبة 38% من بطاقات الائتمان المباعه رقمياً

نسبة 55% من التمويل الشخصي المباع رقمياً

نسبة 99.16% من المعاملات الرقمية للأفراد

نسبة 72.14% من المعاملات الرقمية للشركات

علاقات العملاء

حققنا رضا العملاء من خلال تحقيق توقعاتهم بل والتفوق عليها بنسبة 88%



تمكين القوى العاملة

تنمية القوى العاملة لدينا والرفاهية

تشكل الإناث 27% من القوى العاملة

35 ساعة تدريب لكل موظف

التقطير

يشكل المواطنون القطريون 27% من القوى العاملة لدينا.



التأثيرات الإيجابية على المجتمع

التوفر المالي والشمول

838 مشاركاً في مبادرات محو الأمية المالية

تم تدريب 1.629 طالباً

خصوصية البيانات وأمنها

عدم تسجيل أي خروقات داخلية أو خارجية للبيانات

المشتريات المسؤولة وسلسلة التوريد

إشراك 1.359 مورد من الموردين المحليين

تخصيص 95% من إنفاق المشتريات للموردين المحليين

الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر

الأداء المالي والاقتصادي

8.13 مليار ريال قطري في الإيرادات السنوية

بلغ إجمالي الأصول 193.9 مليار ريال قطري بزيادة قدرها 11% على أساس سنوي.

نسبة التكلفة إلى الدخل 18.1% وهي النسبة الأفضل في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

بلغ العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول إلى 17.6% و 1.9% على التوالي، وكلاهما يمثل الأعلى في السوق المحلي.

تحقيق صافي ربح 3.55 مليار ريال قطري بزيادة قدرها 16% على أساس سنوي.

التمويل المستدام

يعتبر تضمين معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في أنشطتنا التمويلية أمراً أساسياً لتحقيق الربح القائم على الأهداف. يتمثل الهدف من عملنا في دعم عملائنا في إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتوفير التمويل للشركات التي تساهم في التنمية المستدامة. استرشاداً بمبادئ الأعمال المصرفية الإسلامية، نتصدى لتغير المناخ وندعم الاقتصاد المحلي من خلال التمويل والاستثمار المستدامين.



الاستثمارات والتمويل المستدام



جنباً إلى جنب مع التحليل المالي عبر جميع فئات الأصول لاستهداف عوائد مستدامة على المدى الطويل. لضمان توافق إطار العمل مع استراتيجية المصرف ومتطلبات أصحاب المصلحة وبيئة الأعمال، يقوم مجلس الإدارة وفريق الإدارة العليا بمراجعة إطار العمل كل عام.

تتطلب رؤية قطر الوطنية 2030 المساهمة في التنمية البشرية والبيئية والاجتماعية والاقتصادية. بلغت قيمة مشاريع المصرف التي تندرج تحت مظلة الرؤية 6.76 مليار ريال قطري. نحن ندعم بلدنا بشكل كامل في جهودها لتحقيق الأهداف.

لدينا سجل حافل في تمويل مشاريع توليد الطاقة وتحلية المياه. تتولى شركة الكهرباء والماء القطرية- التي تعتبر عميلنا الرئيسي- إدارة مشاريع جرين فيلد للطاقة والمياه. تم استخدام تسهيلات «استصناع- إجارة»، التي تبلغ قيمتها 358 مليون ريال قطري، لتمويل هذه المبادرات المستدامة. يمثل الشكل الأكثر شيوعاً لهيكل تمويل المشاريع الإسلامية للتمويل طويل الأجل من خلال الشراء (الاستصناع) والتأجير الأجل (الإجارة).

بدافع من الحصار الأخير الذي فرض على الإمدادات الغذائية، عززت قطر جهودها الوطنية في مجال الأمن الغذائي. قدم المصرف المساعدة المالية (182 مليون ريال قطري) اللازمة لبناء محطة الحاويات 2 في ميناء حمد، وهو الميناء البحري الرئيسي في قطر، لضمان استمرار الإمدادات الغذائية. تمت إدارة الأموال من قبل شركة كيو تيرمينلز، وهي مشروع مشترك مملوك للحكومة. وكان توسيع الميناء ضرورياً للحفاظ على مستويات كافية من المواد الغذائية والإمدادات الأخرى، لا سيما بالنظر إلى الوباء الأخير. في هذه الحالة، قام المصرف بتمويل آلية تسد الفجوة بين الوقت الذي تنفد فيه أموال العميل والوقت الذي يتوقع فيه تلقي الأموال في وقت لاحق، يليه تمويل مشاريع الشركة طويل الأجل الذي يقترب من التنفيذ.

حددت شركة حصاد الغذائية، بصفتها الذراع الاستثماري لجهاز قطر للاستثمار، هدف يتمثل في سد 60% من الطلب على الغذاء في قطر. تقوم شركة حصاد الغذائية، وهي عميل بارز لدى مصرف قطر الإسلامي، باستيراد المواد الغذائية الأساسية باستخدام حلول التمويل التجاري الخاصة بنا.

بمساعدة المصرف، تمكنت وزارة الصحة العامة من تأمين الإمدادات الطبية لحولة قطر. أصدرنا خطاب الضمان الخاص بنا بقيمة 39 مليون ريال قطري لتوفير اللقاحات من مرفق الوصول العالمي للقاحات وتوفيره في قطر. أيضاً، أثناء الوباء، شارك المصرف في تأمين واردات اللقاحات ومعدات الوقاية الشخصية وغيرها من الإمدادات الطبية من مختلف الموردين.

يقوم المصرف حالياً بتمويل خمسة مشاريع مباني آمنة على البيئة بتكلفة قدرها 3.9 مليار ريال قطري. حصلت جميع المباني الممولة على شهادة المباني الآمنة على البيئة.

الاستثمار في المشاريع والأعمال التي تتمثل أهميتها في تقديم نتائج مستدامة للبيئة والمجتمع والاقتصاد هو أكبر نفوذ لنا من حيث الاستدامة كمؤسسة مالية. ونأخذ على عاتقنا المسؤولية المستمرة المتمثلة في الدمج الكامل لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في تقييماتنا لتوجيه قرارات التمويل الخاصة بنا في الاستثمارات المسؤولة التي تخلق قيمة ذات مغزى.

نهجنا

بصفتنا بنكاً إسلامياً، نحافظ على قيمنا من خلال تطبيق عملية مراجعة شرعية شاملة تتضمن جميع المعاملات المحتملة التي يجب أن تفي بمعايير القطاع النوعي ومعايير الفحص المالي الكمي.

تعد المخاطر غير المالية وفرص الاستثمار - التي يتم تقييمها وفقاً لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات- أساسية لقرارات الاستثمار المسؤولة اللازمة لتحقيق نمو طويل الأجل مع توفير نوعية حياة أفضل وحماية البيئة وموارد كوكب الأرض.

لقد قمنا بتطوير إستراتيجية وإطار عمل لتقبل المخاطر. تشمل الاستراتيجية والإطار الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، كما تحدد مدى تحملنا للمخاطر وتفصيل حدود المخاطر، والأهداف والتدابير الخاصة بفئات المخاطر الرئيسية. تشمل معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ما يلي:

- المعايير البيئية، على سبيل المثال، تغير المناخ واستنفاد الموارد.
- المعايير الاجتماعية، مثل علاقات الموظفين والتنوع.
- الحوكمة، مثل الفساد والرشوة والأجر التنفيذي.

يعمل إطار العمل بوصفه دليلاً إرشادياً في أثناء تقييم معاملات التمويل والاستثمار، كما أنه يساعد علاقات الاستثمار على العمل بشكل أكثر كفاءة للنظر في معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية لتقييم مناسبها، مع الأخذ في الاعتبار حجم العميل ونوع الصناعة.

لا يُنصح بتوفير التمويل للمشاريع التي يُعتقد أن لها آثاراً بيئية سلبية.

من خلال العمل مع خبراء الصناعة، نقوم بتطبيق ممارسات الاستثمار المسؤولة بشكل استباقي عبر جميع مراحل عملية الاستثمار بأكملها، مع دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية

التزامنا - تحديد الصفقات مع المنافع الخضراء أو الاجتماعية

تماشياً مع سعيينا لتسهيل التنمية المستدامة، تمت مراجعة جميع المعاملات التي تزيد قيمتها عن 10 ملايين ريال قطري (351 عميلاً) من منظور المخاطر البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لتحديد المبادرات المستقبلية (المشاريع والاستثمارات) المؤهلة للتمويل بموجب الرابطة الخضراء / الاجتماعية. بالإشارة إلى مبادئ السندات الخضراء والاجتماعية لجمعية أسواق رأس المال الدولية، تم اختيار العديد من فئات المشاريع المناسبة، والتي تغطي الجوانب الخضراء والاجتماعية.

النطاق	الفئة المستحقة	الفئة الفرعية	أهداف التنمية المستدامة	مستهدف أهداف التنمية المستدامة	المشروعات وعرض مصرف قطر الإسلامي
الأخضر	المباني الآمنة	على البيئة	9 المياه النظيفة والصرف الصحي	9.4 يطول عام 2030، سيتم تحديث البنية التحتية والصناعات المعدلة لجعلها مستدامة، إلى جانب كفاءة أفضل في استخدام الموارد واستخدام تقنيات وعمليات صناعية آمنة على البيئة.	خمس مشروعات بالريال القطري 3,871,644,136
	منع التلوث ومخالفته	إعادة التدوير	12 المسؤولية المجتمعية	12.5 يطول عام 2030، تقليل النفايات بشكل جوهري من خلال منع النفايات من المنبع، وتقليلها وإعادة تدويرها واستخدامها.	مشروع واحد عرض المصرف: 21,500,000 ريال قطري
اجتماعي	توفر الخدمات الأساسية	التعليم	4 الجودة والرفاهية	4.6 يطول عام 2030، ضمان حصول جميع الشباب ونسبة مقبولة من البالغين رجالاً ونساءً على فرص تعلم القراءة والكتابة والحساب. 8.6 يطول عام 2030، سيكون تعداد الشباب العاطل وغير المدرج في التعليم أو التدريب أقل.	مشروعين عرض المصرف: 334,200,000 ريال قطري
		الرعاية الصحية	3 الصحة والرفاهية	3.4 يطول عام 2030، سيكون عدد الوفيات المبكرة الناتجة عن الأمراض غير المعدية قد انخفض بمقدار الثلث، إلى جانب تحسين الصحة العقلية والصحة العامة	مشروعين عرض المصرف: 43,693,355 ريال قطري
	خلق فرص عمل	تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد 9 المياه النظيفة والصرف الصحي	8.3 تعزيز السياسات الموجهة نحو التنمية التي تدعم الأنشطة الإنتاجية، وخلق فرص العمل اللائقة، وزيادة الأعمال، والإبداع والابتكار، وتشجيع على إغفاء الطابع الرسمي على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر ونموها، بما في ذلك من خلال الوصول إلى الخدمات المالية.	26 مشروعاً: عرض المصرف: 813,674,240

5,084,711,731

إجمالي الاستثمارات (بالريال القطري):*

* استثناء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ذات الأثر المرتفع/المتوسط على البيئة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لم تمول مباشرة من خلال العرض.

المنتجات والخدمات المستدامة



أحدث مبادراتنا

نحمل التزاماً مستمراً بإيجاد وإطلاق منتجات وخدمات جديدة تقدم حلولاً مستدامة لعملائنا وفقاً لاستراتيجية الاستدامة لدينا. في عام 2021، أطلقنا العديد من المنتجات والخدمات ذات المزايا الاجتماعية، بما في ذلك:

بداية: جزء من برنامج الحوكمة البيئية والاجتماعية. تقدم بداية لطلاب الجامعة فرصة لفتح حساب مصرفي عبر الإنترنت والتقدم بطلب للحصول على بطاقة ائتمان معتمدة مسبقاً. بالإضافة إلى منح الطلاب الاستقلال المالي، تساعد بداية في دمج المعرفة المالية الضرورية في حياتهم اليومية، ويحرص حساب بداية على مساعدة الطلاب في بدء رحلتهم المالية على المسار الصحيح، مع إمكانية الوصول إلى عدد كبير من المنتجات والخدمات المصرفية المصممة خصيصاً من خلال تطبيق المحمول الخاص بالمصرف.

عرض مصرفي للسيدات: المرأة هي العمود الفقري للمجتمع، وفي مصرف قطر الإسلامي حرصنا على أن تتمتع المرأة بالصلاحيات الكافية لتحمل مسؤولية وضعها المالي. لدينا مراكز مصرفية متخصصة للسيدات في جميع أنحاء قطر لضمان تقديم الخدمات للسيدات بأقصى درجات الراحة من قبل فريق متخصص وماهر من الموظفين. كما يقدم عرضنا المصرفي للسيدات باقات حصرية ومصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المصرفية لكل امرأة.

يتجه عملاؤنا نحو إزالة الكربون، بما يتماشى مع المبادرات العالمية والمحلية، بما في ذلك اتفاقية باريس ورؤية قطر الوطنية 2030. ويساعد المصرف في تسهيل هذا الانتقال من خلال تقديم مشورة الخبراء والمنتجات والخدمات. وبالتالي، تحتاج مجموعة حلول التمويل لدينا إلى التوسع حتى تتمكن من تلبية احتياجات خفض الانبعاثات لعملائنا على أفضل وجه في جميع القطاعات.

بالإضافة إلى تطوير وتنفيذ استراتيجية استدامة قوية، ركز المصرف في عام 2021 على تقديم منتجات وخدمات جديدة تهدف إلى تحسين التأثيرات البيئية والاجتماعية، بالإضافة إلى تحديث الميزات والوظائف لمجموعة منتجاتنا الحالية لتلبية احتياجات العملاء المتطورة، خاصة خلال فترة جائحة.

وتماشياً مع استراتيجية التحول الرقمي الخاصة بنا، تضمنت توسعة محافظتنا منتجات وخدمات مصممة لتقليل التأثير البيئي.

ونتيجة لذلك، قمنا برقمنة 70% من خدمات التجزئة لدينا و55% من خدماتنا المؤسسية؛ يمكن للعملاء الآن اختيار هذه الخدمات من خلال تطبيقاتنا المصرفية عبر الجوال والإنترنت. بحلول نهاية عام 2021، يتم إكمال 99.16% من معاملات التجزئة رقمياً بينما يتم تنفيذ 72.14% من معاملات الشركات رقمياً. من حيث المبيعات، قام 64% من العملاء الجدد بفتح حساباتهم عبر الإنترنت، ويتم بيع 55% من التمويل الشخصي و38% من بطاقات الائتمان من خلال تطبيق الجوال. بالإضافة إلى تقليل النفايات الورقية، ركزت هذه المبادرة على تحسين تجربة العملاء مع تقليل الحاجة إلى زيارات الفروع.

يتضمن توسيع محافظتنا أيضاً منتجات للعملاء الذين يعانون من إعاقات أو عجز، كما هو مفصل في فصل التهيئة لحالات الإعاقة والشمول.



دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة



نحن ندعم:

- برنامج الضامن من بنك قطر للتنمية، المصمم لمساعدة الشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة، مع التركيز بشكل خاص على الشباب والنساء
- رواد الأعمال والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة والشباب والنساء العاملات في أراضى مناطق (المنطقة الاقتصادية المقدمة من الحكومة)، من خلال تمويل إنشاء منافذ الأعمال والمصانع/ ورش العمل والإقامة وما إلى ذلك
- تمويل النفقات الرأسمالية وتمويل الأسطول وتمويل الإجارة، والإقراض المتغير لتمويل المركبات
- إدارة النقد، وبطاقات ائتمان الشركات، وما إلى ذلك

يتم توفير أغلب أنواع متطلبات التمويل لقطاعات الأعمال المختلفة من خلال خط الإنتاج المتنوع القائم على الشريعة الإسلامية، يتيح ذلك لعملائنا الحصول على الائتمان بناءً على فئة الأعمال:

- شركات النفط والغاز ومورديها ممن يوردون قطع الغيار والآلات والقوى العاملة وأعمال صيانة الموقع/المصنع وما إلى ذلك.
- الشركات الزراعية وشركات الفلاحة والمساحات الخضراء وما شابه ومورديهم ممن يوردون البذور والكيماويات والأسمدة والمبيدات والمواد الزراعية والأدوية والخدمات البيطرية وغيرها.
- تسبب الوباء في إحداث الفوضى في جميع أنحاء العالم، ولم تستثنى قطر من ذلك، في عام 2021، واجه العديد من عملائنا صعوبات ناجمة عن إغلاق الأسواق المحلية والخارجية، دعم المصرف عملائه خلال تلك الأوقات الصعبة وغير المسبوقة. جميع العملاء المتأثرين- على سبيل المثال أولئك الذين جنوا ربحاً ضئيلاً- تم تأجيل سداد أقساطهم ربع سنوياً أشهر حتى مارس 2022، وقد سمح ذلك لهم بتوجيه تدفقاتهم النقدية إلى استعادة الأعمال.

تماشياً مع برنامج تمويل ضمان الاستجابة الوطنية الخاص ببنك قطر للتنمية (حتى 7.5 مليون ريال قطري لكل بطاقة هوية قطرية)، قمنا بدعم عملائنا (الشركات الصغيرة والشركات) من خلال توفير رواتب الموظفين لمدة ستة أشهر وتمويل الإيجارات (المكاتب، والمنافذ، وورش العمل، والإقامة).

بالإضافة إلى ضمان بنك قطر للتنمية، قام المصرف بتمويل عملائه مقابل فقط ضمانات شخصية من الشركاء، وبالتالي دعم العديد من الشركات وموظفيها.

يركز المصرف على تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لدعم النمو الاقتصادي المحلي. في حين بلغ عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة 20,855 شركة في عام 2021 بزيادة قدرها 21% مقارنة بعام 2019، تجاوزت محفظة تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة 1.5 مليار ريال قطري.

نهجنا

الضامن: مبادرة أطلقها بنك قطر للتنمية بدعم من مصرف قطر الإسلامي. تشجع هذه المبادرة البنوك على مساعدة الشركات الناشئة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالتمويل، وخاصة تلك التي لا تستطيع تقديم ضمانات التمويل المطلوبة. يتعين على الحاصلين على التمويل التعهد بسداد ما يصل إلى 85% من الأموال المخصصة التي لا تتجاوز 15 مليون ريال قطري.

عن طريق اختيار بنك مشارك، على سبيل المثال يمكن لمصرف قطر الإسلامي والشركات الناشئة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحصول على التمويل اللازم، ويركز المصرف بشكل خاص على دعم النساء والشباب في هذه المبادرة.

الاستجابة لجائحة كوفيد-19

تأثر العديد من عملائنا بالوباء وتم تزويدهم بالدعم اللازم. لقد أجلنا سداد الأقساط لمدة ستة أشهر لجميع العملاء من الشركات والأفراد المتضررين، بما في ذلك الشركات الصغيرة والمتوسطة، وفقاً لإرشادات تأجيل الأقساط الصادرة عن مصرف قطر المركزي.

لذلك يمكن لعملائنا الحفاظ على التدفق النقدي والتغلب على الآثار السلبية التي خلفها الوباء على أعمالهم.

تماشياً مع برنامج تمويل ضمان الاستجابة الوطني لبنك قطر للتنمية، قمنا بدعم عملائنا من خلال توفير رواتب الموظفين لمدة ستة أشهر وتمويل الإيجارات (المكاتب، والمنافذ، وورش العمل، والإقامة).

تم تمديد تمويل القطاعات «المغلقة» بسبب الوباء، وفقاً لتصنيف بنك قطر للتنمية، بما يصل إلى 7.5 مليون ريال قطري، وتمتد فترة السماح من 12 شهراً إلى 24 شهراً.

وإدراكاً لمتطلبات الصحة والسلامة الناجمة عن الوباء، وسعيًا جاهداً لتحسين راحة عملائنا من الشركات، أطلق المصرف حلولاً رقمية تعزز خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت، سمح ذلك لعملائنا من الشركات بإدارة خدماتهم المصرفية رقمياً من المنزل، حيث يمكنهم استخدام آلات التقاط الإيداع عن بعد، واستخدامها لمسح الشيكات عن بُعد ومشاركة الصور مع المصرف للمقاصة والنشر.

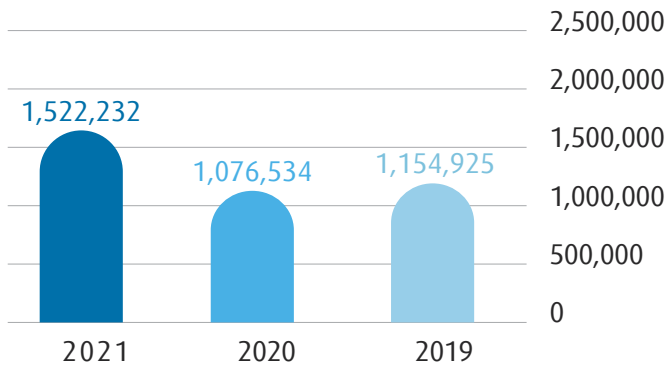
وبناءً على ذلك، تم أيضاً تحديث تطبيق الخدمات المصرفية عبر الجوال، مما يتيح لعملائنا الوصول إلى المزيد من المنتجات المصرفية رقمياً عبر أجهزةهم المحمولة.

يمكن للشركات الآن إيداع النقود والشيكات من خلال أجهزة الصراف الآلي/الإيداع النقدي، باستخدام بطاقات الإيداع التي تم إطلاقها مؤخراً للشركات. تم تخفيض سقف متطلبات التغطا الإيداع، مما يعني أن المزيد من العملاء يمكنهم استخدام مرافق ماكينات التغطا الإيداع ومسح الشيكات من مكاتبهم. تتداخل عملية الرقمنة هذه مع متطلبات الصحة والسلامة في بيئة الجائحة المتباعدة اجتماعياً.

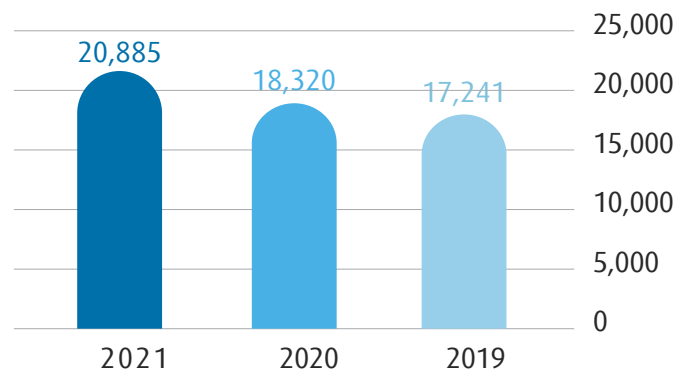
مع استمرار الوباء طوال عام 2021، استمر تمويل القطاعات «المغلقة»، وفقاً لتصنيف بنك قطر للتنمية، بما يصل إلى 7.5 مليون ريال قطري (بحد أقصى 15 مليون ريال قطري لكل طلب)، وتمتد فترة السماح من 12 شهراً إلى 24 شهراً إلى جانب السداد لمدة 24 شهراً (إجمالي المدة 48 شهراً).

لتقديم أحدث خدماتنا الشاملة لعملائنا رقمياً، قمنا بترقية وتحسين الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت والأنظمة المصرفية عبر الجوال.

قيمة محفظة التمويل حسب الدولة (بالريال القطري فئة الألاف)



عدد العملاء من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومنتاهية الصغر



العمليات المصرفية المسؤولة

أن تكون مسؤولاً وخاضعاً للمساءلة أمام أصحاب المصلحة لدينا أمر بالغ الأهمية لسمعتنا. من خلال الابتكار والرقمنة، نسعى جاهدين لتحقيق أقصى قدر من رضا العملاء وأمن البيانات. يعد العمل عن كثب مع موردينا لمراقبة وإدارة مشاريعنا جزءاً مهماً من التزامنا بالخدمات المصرفية المسؤولة عبر سلسلة القيمة بأكملها، بينما نسعى في الوقت نفسه لتحسين تأثيرنا البيئي داخلياً.





نهجنا

أطلقنا حملة «المصرف بأمان من المنزل» تنفيذاً لتدابير الوباء، على سبيل المثال القيود الحكومية، وتماشياً مع برنامج التحول الرقمي الخاص بنا. أدت هذه الحملة إلى استيعاب قياسي لقنواتنا الرقمية من قبل عملائنا الحاليين والجدد.

تماشياً مع رؤيتنا الإستراتيجية للرقمنة، تمكنا من تحويل 70% من خدماتنا المصرفية للأفراد و 55% من خدماتنا المصرفية للشركات إلى رقمنة في عام 2021.

يعد تحسين عملياتنا وقنواتنا الداخلية لزيادة الخدمة الذاتية ورفع الكفاءة من أجل العملاء أمراً ذا أهمية خاصة بالنسبة لنا. تم تكليف قنواتنا الرقمية للتمويل الشخصي والبطاقات ومبيعات الإجارة، بالإضافة إلى الإعداد الرقمي عبر تطبيق المصرف.

نهدف إلى تعزيز تجربة العملاء من خلال برنامج التحول الرقمي على مستوى المصرف وتحديث عروضنا وتحسين الربحية وتقديم منهجية ذكية لتقديم منتجات جديدة ومبتكرة للعملاء الحاليين والجدد.

المبادرات الرقمية والاستراتيجية



تم تمهيد رحلتنا نحو الرقمنة وبيئة الأعمال الخالية تماماً من الأوراق من خلال العديد من المبادرات المدرجة أدناه.

التمويل الشخصي

صرف التمويل الشخصي مقابل ايداعات ثابتة: مسار رقمي شامل على تطبيق المصرف، مما يسمح للعملاء بتلقي الأموال على الفور، بمجرد قبولهم للشروط والأحكام باستخدام كلمة مرور تستخدم مرة واحدة يحصلون عليها عبر رسالة نصية قصيرة.



تأجيل الأقساط الشهرية المتساوية: التأجيل الفوري لأقساط التمويل الشهرية عبر تطبيق المصرف لدينا هو خدمة جديدة تم إطلاقها خلال الوباء لدعم عملائنا. مرة أخرى، يعتبر المصرف هو أول بنك قطري يقدم هذه الخدمة عن بعد.



الدمج بين الخدمة الإلكترونية والخدمة الواقعية: رحلة رقمية بدون أوراق مالية/ تطبيق بطاقة ائتمانية تبدأ من المبيعات المباشرة/ فريق المبيعات في الفروع وتنتهي على تطبيق المصرف.



الخدمات المصرفية الأساسية

الاستقطاب الرقمي للأفراد: يتمتع العملاء الجدد بالقدرة على فتح أنواع مختلفة من الحسابات في غضون دقائق من خلال الإعداد الرقمي عبر تطبيق المصرف. من خلال هذه الميزة الجديدة، يمكن للعملاء المحتملين فتح حسابات بطريقة سريعة وبسيطة ومريحة من خلال أجهزة تهم الذكية. يتميز التطبيق أيضاً بخدمة الدردشة الحية التي تساعد العملاء في أي استفسار أثناء عملية فتح الحساب.



الاستقطاب الرقمي للشركات: رحلة رقمية شاملة تتيح للعملاء من الشركات التقدم بطلب لفتح الحساب من موقع مصرف قطر الإسلامي الإلكتروني للشركات. لا يتعين على العملاء إرسال أي مستندات ورقية؛ بل يمكن الإكتفاء بمسح أو تحميل نسخ رقمية من مستنداتهم، والتي تتم معالجتها رقمياً من قبل موظفي المكتب الخلفي لدينا.



التمويل الفوري (تمويل بنقرة واحدة): مع التمويل الفوري، يمكن الآن لجميع العملاء المؤهلين الحصول على التمويل على الفور عبر تطبيق المصرف أو في فروع المصرف، ويعتبر ذلك جزءاً من رحلتنا للرقمنة.



بطاقة الائتمان الفورية: يمكن للعملاء التقدم على الفور والحصول على الموافقة والحصول على بطاقة ائتمان مصممة خصيصاً لاحتياجاتهم. يمكن للعميل تفعيل البطاقة رقمياً والبدا في استخدامها على الفور أثناء انتظار تسليم البطاقة الفعلية.



الدفع بدون لمس

بطاقات الخصم المباشر. يمكن الآن أن تتم جميع المعاملات في جميع منافذ التجار بدون تلامس (انقر وادفع) عند استخدام بطاقات الخصم من المصرف. لا يلزم إدخال رقم الرقم السري.



أبل باي: وهي ميزة سداد آمنة ومريحة عبر الإنترنت أطلقها المصرف، حيث يمكن للعملاء السداد عبر الآي فون وساعة آبل في المتاجر عبر أجهزة نقاط البيع، وأجهزة الآي فون والآي باد وماك في أثناء التسوق عبر الإنترنت. يعد (تحديد الهوية الشخصية باللمس) و(تحديد الهوية الشخصية بالوجه) طرقاً آمنة وسهلة لمصادقة المدفوعات بنقرة مزدوجة على الزر الجانبي.



بطاقة ائتمان رقمية: لم يعد العملاء بحاجة إلى الحصول على بطاقة ائتمان بلاستيكية بمجرد التقدم بطلبهم باستخدام تطبيق المصرف، بل يمكنهم إضافة البطاقة الرقمية إلى هواتفهم المحفظة أو هواتف iOS.



إشراك طرف ثالث

برنامج أبشر: كجزء من طرق الاسترداد، تم تعيين عدد أكبر من التجار الكبار في برنامج الولاء الحالي أبشر. مع بطاقة الهدايا من قطر مول، يمكن الآن استبدال نقاط أبشر لعملاء المصرف في جميع المتاجر والمطاعم والمقاهي في المركز التجاري، في المناسبات الخاصة والاحتفالات، تعد بطاقة هديتي طريقة رائعة لإظهار مدى اهتمامك من خلال منح أحيائك المبلغ المطلوب بدلاً من النقود. يمكن للعملاء استبدال نقاط أبشر في الوقت الفعلي مقابل بطاقات الهدايا مسددة مسبقاً من مصرف قطر الإسلامي، برصيد يتراوح من 200 ريال قطري إلى 5000 ريال قطري. تمت إضافة المزيد من الشركاء المشاركين إلى هذا البرنامج، بما في ذلك (Go) و (Sport) و (Virgin Megastore) و (Joyalukkas) و (Toys R Us) و منافذ (VOX Cinema) في قطر وغيرها من العلامات التجارية المحلية والعالمية الشهيرة، يمكن لعملائنا أيضاً استخدام نقاط أبشر لسداد أوبر وكريم وطلبات.



التكافل: يمكن تقديم طلبات الحصول على دروع عائلية جديدة وتجديد البوليصة عبر الإنترنت من خلال الخدمات المصرفية عبر الجوال.



التحويلات المالية

مسارات تحويل متعددة: يمكن لعملاء المصرف تحويل الأموال في 60 ثانية إلى المستفيدين من البنوك المشاركة في الأردن وباكستان والفلبين دون الحاجة إلى تعبئة أي نماذج ورقية.



فيزا دايركت: يمكن لعملاء المصرف تحويل الأموال بسرعة إلى المستفيدين في أكثر من 27 دولة باستخدام تطبيق المصرف دون الحاجة إلى إكمال أي نماذج ورقية.



التحويل المباشر: تتيح هذه الخدمة لعملائنا إجراء تحويلات مالية فورية. وبعد نجاحها في الهند، يمكن لعملائنا في الأردن وباكستان والفلبين الآن الوصول إلى البرنامج؛ وسيطرحه المصرف قريباً في بلدان أخرى.



خدمات الدعم

ذكي: مساعد افتراضي يعمل بالذكاء الاصطناعي بناء على الخوارزميات، والذي سيتيح للعملاء الحصول على المساعدة في استفساراتهم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، دون الحاجة إلى الاتصال بدعم العملاء أو زيارة الفرع. كميزة اتصال داعمة لموقعنا الإلكتروني، فإن نهج ذكي هو أسلوب حوار وقادر على المساعدة في المتطلبات المصرفية اليومية وتقديم المشورة للعملاء. نحن أول بنك قطري يقدم مثل هذه الخدمة.



الخدمات المصرفية عبر الفيديو: يمكن لعملاء المصرف الحاليين الآن استخدام الخدمة المصرفية عبر الفيديو، للتواصل مع وكيل خدمة المصرف أثناء عملية تقديم طلب للحصول على التمويل الفوري عبر تطبيق المصرف، والحصول على إرشادات مفيدة في اللحظة، وقريباً، سيتم تقديم المزيد من الخدمات من خلال التطبيق بهذه الطريقة. نحن أول بنك قطري يقدم مثل هذه الخدمة.



خدمات التصديق لمستهلك الفيزا: تعمل على زيادة وظائف السداد في التجارة الإلكترونية للبطاقات وإضافة خدمة ذات قيمة مضافة لجميع حاملي البطاقات لدينا مع خدمات (VCAS) للحصول على تجربة تجارة إلكترونية رقمية سلسة. نتيجة لذلك، سنعمل على تحسين تراخيصنا عبر جميع المعاملات المضمونة ثلاثية الأبعاد عبر الإنترنت مع تحسين تجارب العملاء.



940 MT: تقدم لعملاء الشركات حلاً رقمياً لتلقي تقارير (940 MT) رقمياً بدلاً من الاضطرار إلى طباعة تقارير سويغت للتعامل معها يدوياً.



نتبنى أيضاً نهجاً متحفظاً يعمل على الحول دون السماح بممارسات الإقراض الاستغلالية، والتي تنطوي على سلوكيات احتيالية تتم من خلال توفير التمويل للمقترض بتكاليف عالية، أو تجريد المقترض من حقوق الملكية، أو وضعه في قرض ذو تصنيف ائتماني أقل لصالح الممول.

لتقديم خدمات أفضل للعملاء، طور المصرف سياسة إدارة الشكاوى، والتي تشمل ما يلي:

- يجب التعامل مع جميع شكاوى ونزاعات العملاء بشكل عادل وسريع وواضح وموضوعي، والحفاظ على سمعة المصرف.
- تنص السياسة على قواعد التعامل مع النزاعات (كتابية أو شفوية) و/أو شكاوى العملاء المتعلقة بأي منتج أو خدمة.
- تم تطوير السياسة لتنظم شكاوى العملاء فيما يتعلق بالخدمات المصرفية المقدمة.
- يجب أن يتسم حل الشكاوى بالفاعلية والمهنية وأن يكون متوافقاً مع جميع المتطلبات القانونية والتنظيمية الحالية.
- يتعاون كل موظف ويشارك في حل الشكاوى بناءً على دوره وخبرته.
- يجب استخدام نظام يونسيون (Unison) لإدارة الشكاوى من أفانزا (Avanza) عند تلقي الشكاوى ومراجعتها وتوجيهها للمعنيين.
- كجزء من جهود المصرف لتقليل عدد الشكاوى، عملنا على عدة مبادرات لخلق مزيد من الوعي حول ميزات المنتجات والخدمات والشروط، وسعينا لتشجيع العملاء على استخدام القنوات الرقمية لتقليل الأخطاء اليدوية، وعملنا على زيادة تدريبات موظفي الخطوط الأمامية والعمل عن كثب مع جميع الإدارات لمعالجة الأسباب الجذرية للشكاوى واتخاذ الإجراءات التصحيحية لتجنب تكرار نفس النوع من الشكاوى.

معالجة مركزية للشكاوى

أنشئت وحدة مركزية لخدمة العملاء متخصصة في إدارة شكاوى العملاء وفقاً للسياسة، تتولى الوحدة المركزية التعامل مع جميع شكاوى العملاء، ما لم تتطلب طبيعة الشكاوى الإحالة لوحدة أخرى وفي هذه الحالة تظل وحدة رعاية العملاء مراقبة للمشكلة وتسعى للتوصل لحل سلس. يتم مشاركة تقرير شكاوى مفصل شهرياً مع الإدارة العليا للإعلام بالشكاوى وتقليل الشكاوى.

نواصل السعي لتلبية وتجاوز توقعات عملائنا لأنهم كانوا دائماً في صميم عملياتنا. استناداً إلى بيان موقفنا المسؤول عن العلاقة مع العملاء الذي تم تطويره مؤخراً، عزز المصرف التزامه بممارسات تسويقية شفافة وقائمة على المسؤولية وضمن إطار أخلاقي. نحن نوفر تواصل يتسم بالدقة والشفافية قائم على المسؤولية لعملائنا، ونسعى جاهدين لضمان ألا تتضمن اتصالاتنا التسويقية محتوى ضاراً أو غير قانوني أو غير أخلاقي أو غير مسؤول أو مضلل.

نهجنا

نحن ملتزمون برعاية علاقات عملائنا من خلال تقديم أفضل الخدمات المهنية الممكنة وعن طريق التحسين المستمر لتجربة العملاء الشاملة. ولتحقيق ذلك، نقوم بتسهيل التواصل الشامل في الوقت الفعلي مع عملائنا، وتقديم منتجات وخدمات جديدة بسرعة وأمان، ونقل العديد من الخدمات من فروعنا ومراكز الخدمة لدينا إلى قنواتنا عبر الإنترنت.

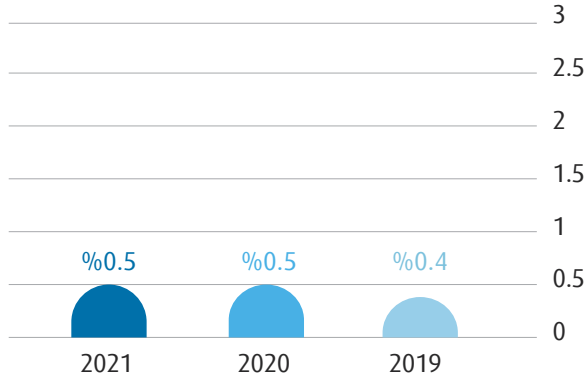
لتوفير دعم العملاء والبقاء على دراية كاملة ومستمرة بأحدث الشكاوى، تُرسل تقارير الشكاوى الأسبوعية والشهرية المفصلة إلى الإدارة العليا؛ كما يرسل التقرير الشهري أيضاً إلى فريق التعلم والتطوير لضمان توفير التدريب اللازم للموظفين لمنع الشكاوى في المستقبل.

تم وضع سياسة إدارة الشكاوى الخاصة بنا للتعامل مع ملاحظات العملاء والرد على استفساراتهم ولضمان معالجة جميع شكاوى العملاء ونزاعاتهم بسرعة ووضوح وموضوعية وإنصاف، والحفاظ على سمعة علامتنا التجارية. تغطي هذه السياسة تعليقات العملاء أو الشكاوى أو الاقتراحات المتعلقة بجودة المنتجات والخدمات، وامتثالاً للمتطلبات القانونية والتنظيمية، تهدف السياسة إلى تسوية جميع الشكاوى بشكل مهني وفعال. يتعين على جميع الموظفين أن يكونوا على دراية بسياسة إدارة الشكاوى وأن يتصرفوا وفقاً لها، وهي مسؤولية تقع على عاتق لجنة الإدارة.

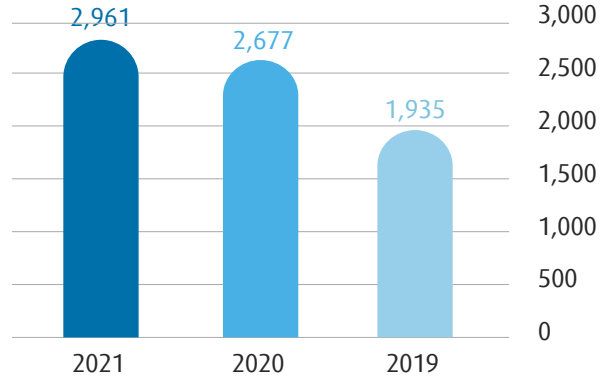
أنشئت وحدة مركزية لخدمة العملاء متخصصة في إدارة شكاوى العملاء وفقاً للسياسة، تتولى الوحدة المركزية التعامل مع جميع شكاوى العملاء، ما لم تتطلب طبيعة الشكاوى الإحالة لوحدة أخرى وفي هذه الحالة تظل وحدة رعاية العملاء مراقبة للمشكلة وتسعى للتوصل لحل سلس.

الشكاوى

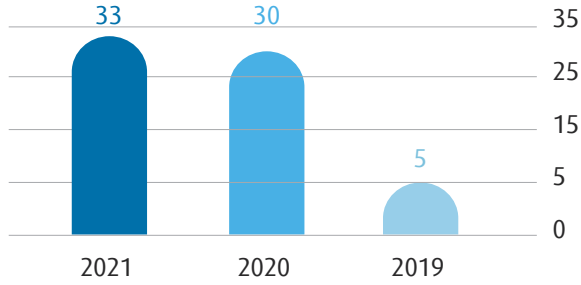
نسبة العملاء المقدمين للشكاوى من إجمالي عدد العملاء



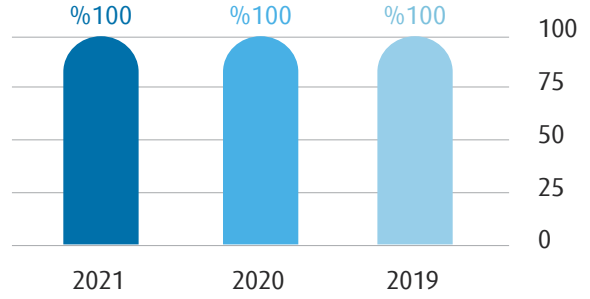
عدد شكاوى العملاء المقدمة لدى مصرف قطر الإسلامي



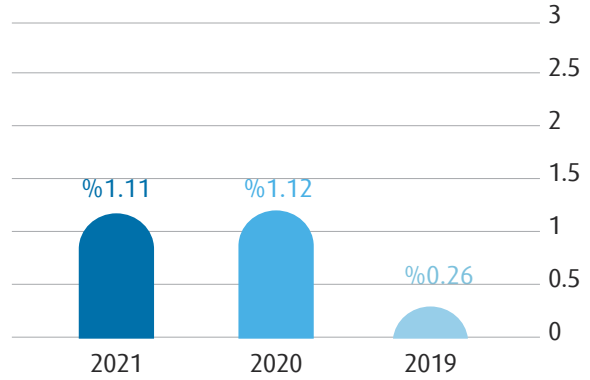
عدد شكاوى العملاء المقدمة لدى المصرف المركزي



نسبة الشكاوى التي تمكن المصرف من حلها

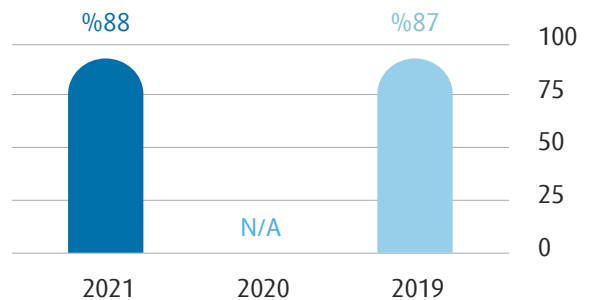


نسبة الشكاوى التي نتج عنها إجراء المصرف المركزي لتحقيقات



رضا العملاء

رضا العملاء إجمالاً





يركز قسم أمن المعلومات لدينا على وضع ضوابط قوية لمكافحة الاحتيال والتهديدات الإلكترونية، بعد أن أصبحت معظم معاملات العملاء رقمية. ساعدتنا تقنياتنا المتقدمة التي تعمل على الكشف عن المخالفات والاحتيال وأدوات المراقبة المستخدمة لرصد الأنشطة المشبوهة ومنه فقد البيانات على التعامل مع المخالفات الامنية والحفاظ على مستوى أداءنا.

يقوم أمن المعلومات - التابع لإدارة المخاطر لدينا - بمراقبة استخدام البيانات وضمان الأمن الكامل للبيانات وخصوصية بيانات العملاء، بينما يعمل موظفونا ويتصلون بأنظمة المصرف عن بُعد أثناء الوباء الأخير.

لضمان تحديث جميع موظفينا والمتعاقدين لدينا بشأن أمن البيانات والسرية، يتم إجراء جلسات التعلم الإلكتروني الإلزامية لأمن المعلومات (حول خصوصية البيانات وحماية البيانات وما إلى ذلك) مرتين سنوياً.

بالإضافة إلى ذلك، نحن نعمل مع قادة الأمن السيبراني العالميين ذوي السمعة الطيبة لإجراء برامج مراقبة التهديدات والمطاردة لمراقبة أصولنا الرئيسية. نقوم بشكل دوري بمراجعة شركائنا فيما يتعلق بقدرتهم على الاستجابة للتهديدات المحتملة لقطاع الخدمات المالية، وذلك على عدة مستويات منها العالمي والإقليمي والمحلي وعلى مستوى المصرف.

تقدم صفحة «نصائح الأمان» الخاصة بنا على موقع المصرف الإلكتروني المجتمع معلومات بشأن الخدمات المصرفية الآمنة عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الجوال، والخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي، وطرق تجنب سرقة الهوية.

يقدم الدعم جميع العملاء الخارجيين بشكل أكبر عبر صفحات وسائل التواصل الاجتماعي والرسائل النصية القصيرة الشهرية.

سيزداد الاتصال الرقمي في العالم بشكل مطرد مع ظهور منصات وتقنيات جديدة. يتمتع القطاع المصرفي بأفاق رقمية دائمة التوسع، لذلك من الضروري أن نظل يقظين في منع الهجمات الإلكترونية والتأكد من التعامل مع بيانات عملائنا بشكل آمن. على هذا النحو، بذل المصرف جهوداً مكثفة في الحفاظ على أمن المعلومات وإدارة خصوصية البيانات.

نهجنا

نحن نعتمد على المعلومات المالية والتجارية والشخصية لتقديم أفضل خدمة لعملائنا. وبناءً على ذلك، فإن أولويتنا القصوى هي التأكد من أن جميع المعلومات المهمة آمنة وسرية.

توفر سياسة خصوصية وأمن البيانات في المصرف إجراءات شفافة للتعامل مع المعلومات الشخصية لعملائنا. توضح السياسة طبيعة المعلومات التي يجمعها المصرف من خلال موقعه الإلكتروني وخدماته وطلبات المعلومات وكيفية التعامل مع هذه المعلومات الشخصية وتخزينها.

نحدد التهديدات ونصدى لها، على سبيل المثال أمن البيانات، من خلال تطبيقنا المستمر لبرنامج تقييم الثغرات الأمنية، بالإضافة إلى تقييمات الأمان الخارجية على بنيتنا التحتية وتطبيقاتنا. يقوم هذا البرنامج بتتبع وتقييم نقاط الضعف داخل أصولنا، مما يسمح لنا بالتعاون مع أصحاب المصلحة المعنيين في الإصلاح وتقليل مخاطر الهجوم ومتابعة موارد الصناعة ذات الصلة والحذاء التنظيمي بشأن التهديدات الجديدة، ومعلومات الثغرات الأمنية، وخطط العلاج.

سلسلة التوريد والشراء المسؤول

وهو برنامج يوجه كيفية إدارة البائعين بشكل واضح ومتسق وشامل. قبل الدخول في اتفاقية مع البائع، يتم إجراء تقييمات التخطيط التي تشمل تقييم البائع على المعايير الاجتماعية والبيئية بما في ذلك الآثار المترتبة على أمن المعلومات، وحقوق الإنسان، والتأثيرات البيئية السلبية من بين مخاطر أخرى.

نجري عمليات تدقيق داخلية بشكل دوري لمراجعة إدارة البائعين لدينا للتأكد من تداخل إستراتيجيتنا وممارسات إدارة البائعين لدينا، وللتأكد على أن إدارة العلاقات مع الغير (بما في ذلك إدارة المخاطر) فعّالة، كقاعدة للمشاركة، يخضع جميع البائعين والموردين لدينا لعمليات تدقيق بيئية واجتماعية من قبل شركات مرموقة، ويتم النص على العوامل ذاتها في عقودنا واتفاقياتنا.

بصفتنا مؤسسة قطرية رائدة، ينصب تركيزنا على مساعدة السوق المحلية والشركات، على خلفية الانكماش الاقتصادي العالمي والوطني الناجم عن الوباء.

نظراً لتوجيهات العمل عن بُعد، ركز المصرف على الشراء محلياً استجابة للحاجة المتزايدة للتطبيقات والبرامج والأجهزة والمنتجات والخدمات الأخرى التي تم توفيرها رقمياً. في عام 2021، شكّل الموردون المحليون (من المواطنين القطريين) ما يزيد على 95% من انفاقنا السنوي على المشتريات.

تعتبر سلسلة التوريد والشراء المسؤول ضرورة لضمان استمرارية الأعمال والاستدامة وتقليل الآثار الاجتماعية والبيئية. كجزء من ممارسات الشراء المسؤولة لدينا، نشرك ونعمل مع الموردين لإدارة المخاطر وتعزيز آثارنا الإيجابية.

نهجنا

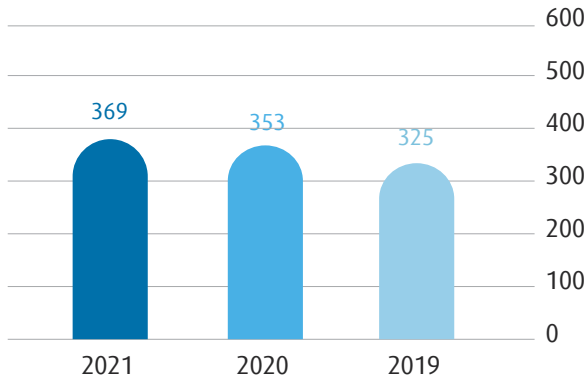
في عصرنا الحالي الذي تتزايد فيه نزعات العولمة والرقمنة والتقدم التكنولوجي بشكل هائل، يعتمد المصرف جنباً إلى جنب مع معظم الأعمال التي تركز على العملاء، على أطراف ثالثة. في الآونة الأخيرة ظهر تطور كبير في مفاهيم إدارة البائعين، والتي تعد جزءاً حيوياً من العمليات التجارية. يحرص التنفيذيين لدينا ومجلس الإدارة على ضم تلك المفاهيم في جدول الأعمال.

يلعب بائعوننا - الذين نعتبرهم أصولاً استراتيجية - دوراً مهماً في تعزيز أعمالنا؛ ومن ثم، تعد العلاقات التي تعود بالنفع على الطرفين والتي تتميز بالقوة وطول الأمد مع البائعين والموردين أمراً حيوياً. في الوقت ذاته، نحن بحاجة إلى البقاء بعيدين عن المخاطر، لأنهم غالباً ما يكونون قادرين على الوصول إلى المعلومات الحساسة من خلال المنتجات/الخدمات التي يقدمونها.

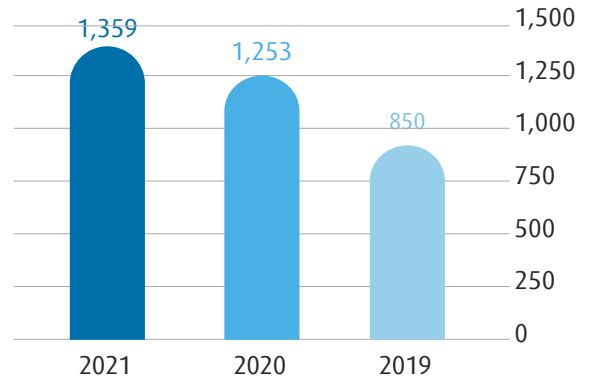
تحدد سياسة إدارة البائعين التوقعات التي تحكم ترتيباتنا مع البائعين، وتفصل العناصر الأساسية لبرنامج إدارة البائعين -

الموردون المحليون

إنفاق المشتريات الموردين المحليين (مليون ريال قطري)

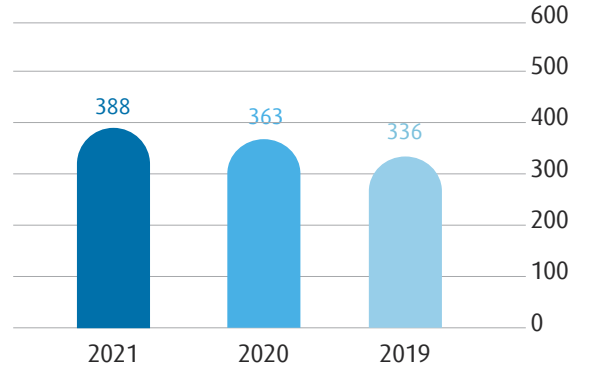


إجمالي عدد الموردين المشاركين



الموردون المحليون

إجمالي إنفاق المشتريات (مليون ريال قطري)



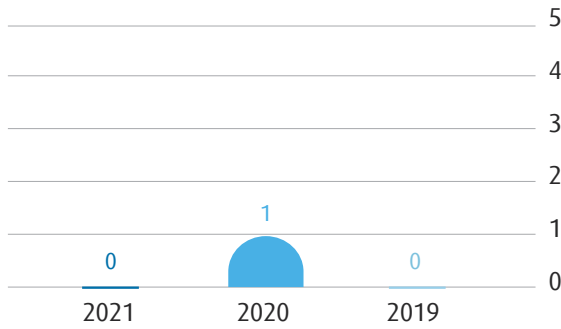
بصفته مصرفاً، يتولى المصرف عمليات تدقيق حسابات الموردين. ينصب التركيز الأساسي على الجوانب المتعلقة بالمشتريات والامتثال لشروط وأحكام الاتفاقات. نبحث أيضاً في هذه العملية عن أي جوانب عدم امتثال للأداء البيئي والاجتماعي.

تشمل جميع عقود واتفاقيات الموردين رمز المورد وسياسة حقوق الإنسان.

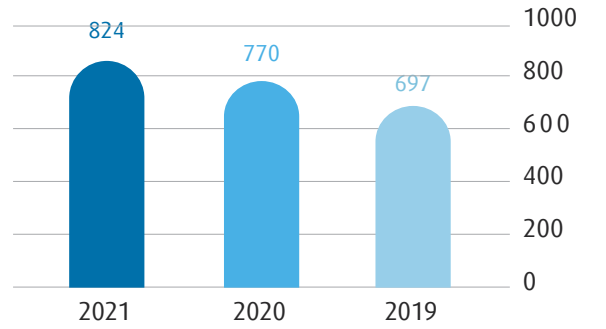
يضم المصرف العوامل البيئية والاجتماعية - كقاط تقييم غير محددة - في عملية الشراء لفئات المشتريات الرئيسية.

الموردون المحليون

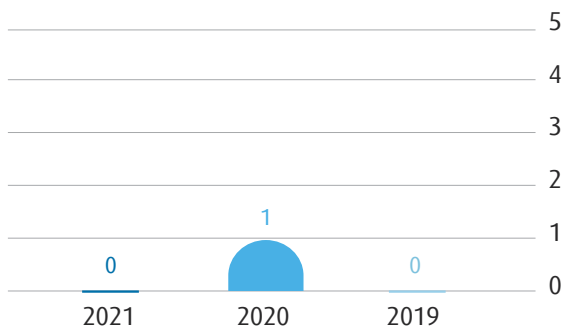
عدد الموردين الذين ثبت أنهم يحدثون تأثيرات سلبية كبيرة فعليه ومحتملة



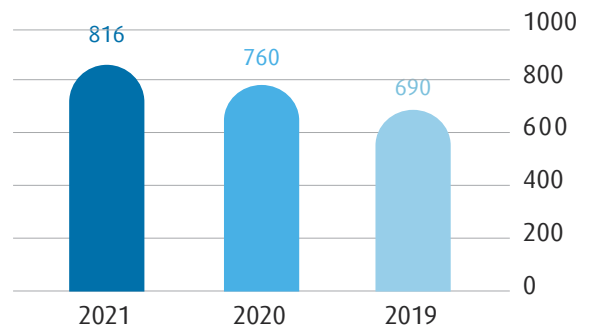
عدد الموردين الخاضعين للتدقيق



الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم بعد التدقيق



الموردون الذين تم الاتفاق معهم على إجراء التحسينات بعد التدقيق





الهواء وإعطاء الأولوية للإضاءة منخفضة الطاقة حيثما أمكن، والحد من النفايات والمواد وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها، وزيادة مشاركة الموظفين في برامج إعادة التدوير والحد من النفايات، وتقليل استخدام الورق وتقليل الطباعة وتشجيع تسليم رقمياً بدلاً من التسليم الورقي. تتيح لنا بوابة الوقود تتبع ومراقبة استهلاك الوقود لجميع مركباتنا بشكل منتظم.

هدفنا هو الاستمرار في توفير الموارد، وقد شرعنا في مبادرة استخدام مهمة في هذا الصدد. وما زلنا نسعى لتحسين أثرنا البيئي بالشراكة مع مبادرة ترشيد، وهي مبادرة وطنية للمؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء (كهرماء) لتشجيع الاستدامة وكفاءة الطاقة والمياه وتحسين البيئة للأسر القطرية وأماكن العمل والأفراد.

الطاقة وانبعاثات غازات الدفيئة

تتماشى جهودنا في مجال كفاءة الطاقة - من بين جوانب أخرى - مع رؤية قطر الوطنية 2030. تضمنت أنشطة ترشيد الطاقة وتحسين كفاءة الموارد لدينا حتى الآن إعادة تصميم العمليات، وتحويل المعدات وتعديلها، والتغييرات التشغيلية، وتدريب الموظفين.

لتقليل استخدام الطاقة في فروعنا، قام المصرف تدريجياً بتركيب مستشعرات الحركة واستبدال جميع المصابيح تدريجياً بمصابيح موفرة للطاقة في منشأتنا. في حين أن خفض الطاقة لدينا في عام 2020 كان إلى حد كبير

يسعى مصرف قطر الإسلامي لتحسين تأثيره البيئي والمساهمة في حماية البيئة الطبيعية، مع إدراك أهمية التخفيف السليم لتغير المناخ اللازم لحماية البيئة والمجتمعات والاقتصادات.

نهجنا

على الرغم من أن بصمتنا البيئية المباشرة صغيرة نسبياً نظراً لحجم وطبيعة الأنشطة والعمليات، إلا أننا نتوافق مع الركيزة البيئية لرؤية قطر الوطنية 2030. ومن ثم، فإننا نركز على كفاءة الطاقة والمياه وتقليل النفايات واستخدام مساحاتنا ومواردنا بكفاءة للحد من انبعاثات غازات الدفيئة وتحسين بصمتنا البيئية.

تشمل أنشطة ترشيد الطاقة - التي يتم تنفيذها سنوياً - إعادة تصميم العمليات، وتحويل المعدات وتعديلها التحديثي، والتغييرات التشغيلية، وتدريب الموظفين.

حتى الآن، قمنا بتركيب أجهزة استشعار الحركة واستبدال جميع المصابيح بمصابيح LED لتقليل استخدام الطاقة في فروعنا. ومع ذلك، فإن الحد من استخدام المياه أمراً صعباً لأن معظم فروعنا تقع داخل مراكز التسوق مع مرافق مشتركة لا يمكننا التحكم في استخدام المياه فيها.

يطبق المصرف سياسة إعادة التدوير والتحويل، والتي تهدف إلى تقليل استخدام الطاقة من خلال الاستخدام المسؤول لتكييف

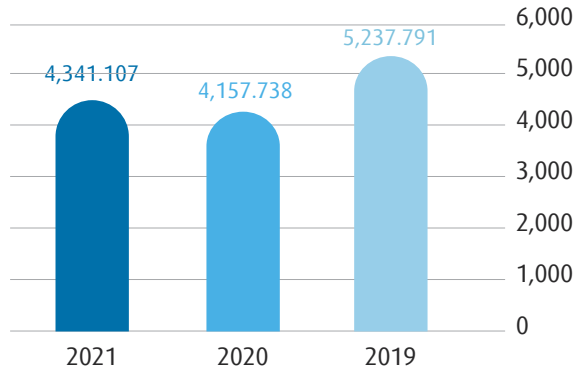
ومع ذلك، فإننا نتشارك مع مبادرة ترشيد، وهي مبادرة وطنية للمؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء (كهرماء) لتعزيز - من بين حركات الاستدامة الأخرى - كفاءة استخدام الطاقة للأسر القطرية وأماكن العمل والأفراد.

نتيجة للوباء حيث تم إغلاق معظم فروعنا، إلا أننا قررنا الاستمرار في تقليل استخدام الطاقة وعدم تجاوز مستويات ما قبل الوباء في عام 2021.

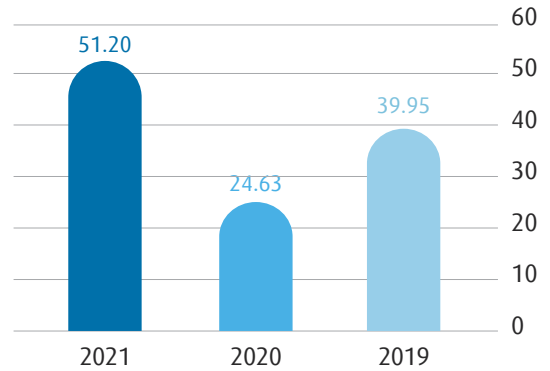
لا يستخدم مصرف قطر الإسلامي حالياً الطاقة المتجددة.

البصمة الكربونية

انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (نطاق 2)
(وحدة: طن من ثاني أكسيد الكربون)



انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)
(وحدة: طن من ثاني أكسيد الكربون)



كفاءة استخدام المياه مثل مهويات الصنبور وأجهزة استشعار الحركة. بصفتنا مصرف، نشترك في مشاريع تحلية المياه. شركة الكهرباء والماء القطرية (QEWC) - عميل بارز لدينا - تدبر مشاريع إمدادات المياه والمحافظة على المياه.

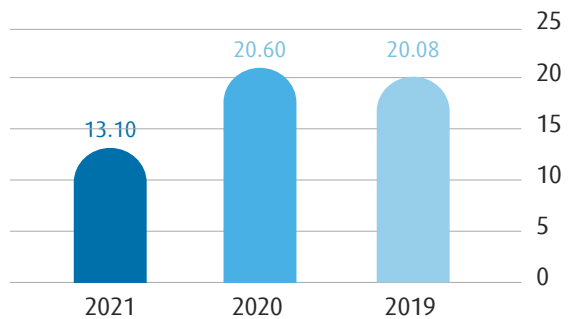
إدارة المياه

على الرغم من أن معظم فروعنا موجودة في مراكز التسوق ذات المرافق المشتركة، مما يمنعنا من تقليل المياه، إلا أننا كنا نشطين في الحفاظ على المياه وتوفيرها بطرق أخرى.

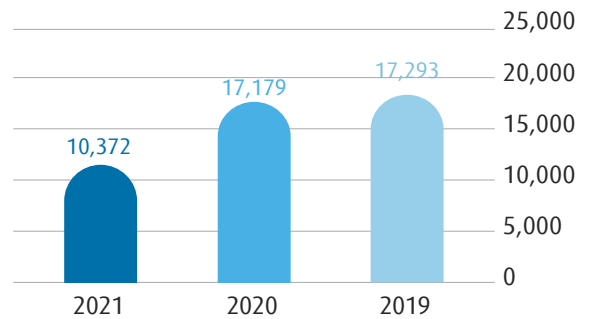
نحن نتشارك مع مبادرة ترشيد، وهي مبادرة وطنية للمؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء (كهرماء) لتعزيز - من بين مبادرات الاستدامة الأخرى - كفاءة استخدام المياه للأسر القطرية وأماكن العمل والأفراد. يتم ذلك من خلال أدوات

استهلاك المياه

كثافة استهلاك المياه (متر مكعب لكل موظف)



إجمالي استهلاك المياه (متر مكعب)



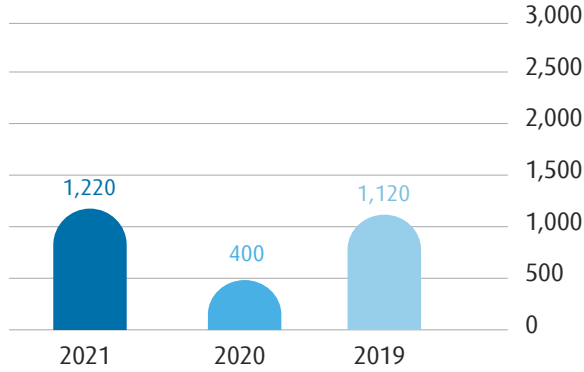
* نتج ارتفاع إجمالي استهلاك المياه وكثافة استهلاك المياه في عام 2021 عن تغييرات في العمل من المنزل. في حين أن غالبية الموظفين عملوا من المنزل في عام 2020، بدأ الموظفون في العودة إلى مكاتبهم في عام 2021.

لاستخدام المواد المعاد تدويرها قدر الإمكان؛ لقد طُلب من جميع البائعين والموردين لدينا توفير المواد المعاد تدويرها في عملية الشراء الخاصة بالمصرف.

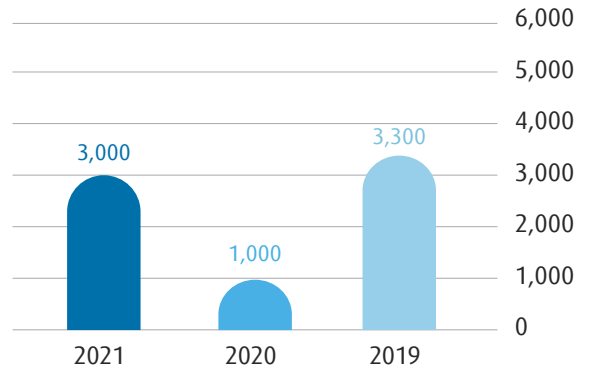
تتم إدارة الحد من النفايات من خلال سياسة إعادة التدوير والحفظ، والتي تهدف إلى تقليل وإعادة استخدام وإعادة تدوير النفايات والمواد حيثما أمكن وزيادة مشاركة الموظفين في برامج إعادة التدوير والحد من النفايات. نحن نسعى جاهدين

استهلاك المياه وعام

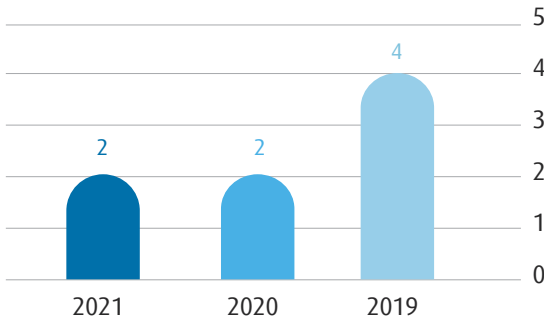
إجمالي الورق المعاد تدويره (كجم)



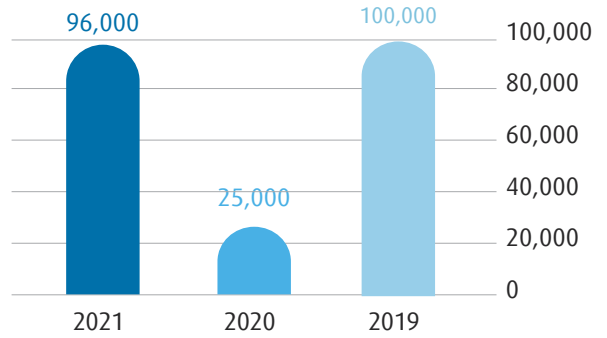
إجمالي استهلاك الأوراق (كجم)



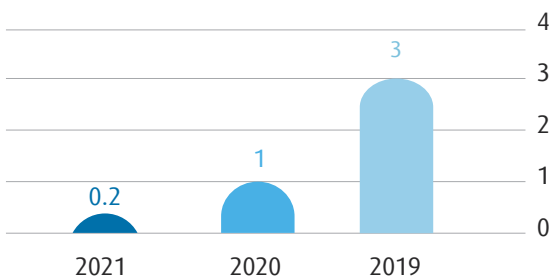
إجمالي منتجات تقنية المعلومات المعاد تدويرها (طن)



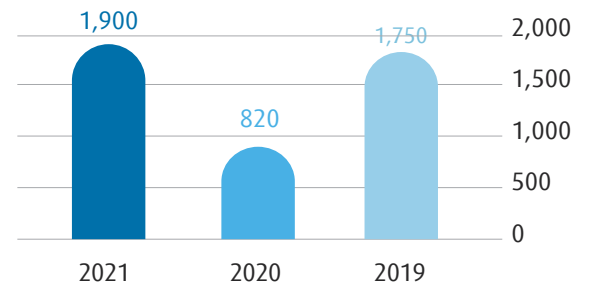
إجمالي النفايات الصادرة (كجم)



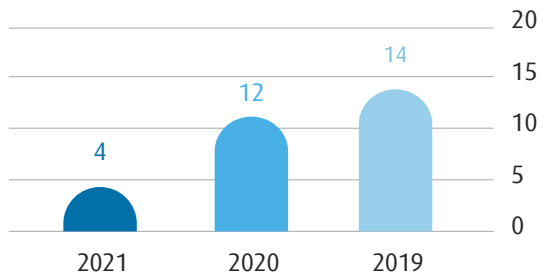
أنابيب الإضاءة الفلوروسينيت (طن)



خرائط الطباعة (عدد)



أجهزة الكمبيوتر الشخصية (طن)



الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر

يتمثل أساس ثقافة شركتنا وممارسات الأعمال الأخلاقية والامتثال التنظيمي في هيكل الحوكمة القوي ونظام إدارة المخاطر في المصرف. من خلال أساس قوي، نحن قادرون على تحديد وظائف ومسؤوليات المصرف، وإدارة المخاطر، وضمان الشفافية والإفصاح، ودعم وتشجيع المساواة والعدالة، والحفاظ على ضوابط قوية، وتنظيم ممارسات المساهمين، وتحفيز التنمية المجتمعية على نطاق أوسع. بشكل عام، يدعم هذا الأساس التحسين المستمر والأداء العالي، بهدف خلق وزيادة القيمة لمساهميننا.



**RISK
MANAGEMENT**

الحوكمة والأخلاقيات والامتثال والمخاطر

نهجنا

وتقديم قيمة مستدامة للمساهمين وأصحاب المصلحة ضمن إطار تنظيمي فعال وخاضع للمساءلة.

في إطار حوكمة الشركات المعتمد من مجلس الإدارة، حددنا الأنشطة والمسؤوليات والسياسات والإجراءات لإدارة ومراقبة الامتثال والأخلاقيات والمخاطر عبر المصرف. من المتوقع أن يكون كل موظف لدينا على دراية بقواعد أخلاقيات المصرف وأن يتصرف وفقاً لرؤيتنا ومبادئنا. على هذا النحو نحرص على تلقي جميع موظفينا تدريباً على الأخلاقيات ونؤكد من فهمهم لأهمية ممارسات الحوكمة السليمة. تتماشى سياسة ترشيحات مجلس الإدارة، المنصوص عليها أيضاً في إطار عمل حوكمة الشركات، تماماً مع متطلبات مصرف قطر المركزي، وهيئة قطر للأسواق المالية، ومتطلبات قانون الشركات التجارية. تضمن السياسة تحديد جميع المرشحين وتقييمهم واختيارهم على أساس «الأفضل».

يسعى فريق الإدارة التنفيذية العليا ومجلس الإدارة على الحفاظ على أعلى معايير الحوكمة المؤسسية، لتعكس أفضل الممارسات والإرشادات التشريعية السارية.

ينص قانون الحوكمة في المصرف اللوائح الضرورية التي تقلل من تضارب المصالح وتخفف من حدته، وتتمثل المبادئ الرئيسية لقانون الحوكمة لدينا في الشفافية والمساءلة بما في ذلك الاعتراف بالمسؤولية وتطبيق العدالة والمساواة. يلتزم جميع الموظفين ومسؤولي المصرف بمبادئ حسن النية والصدق والانفتاح.

يعمل نظام المصرف أيضاً على آلية رقابية تحقق المعايير الدولية وتضمن المساءلة عن أداء المصرف وتأثيراته. يتماشى هذا مع توافقنا مع أهداف التنمية المستدامة، مثل العمل اللائق والنمو الاقتصادي والحفاظ على البيئة.

يحظر قانون الحوكمة لدينا جميع أشكال التمييز على أساس العرق والجنس والدين، ويكفل تمتع جميع المساهمين والموظفين بنفس الحقوق.

تقع على عاتق مجلس الإدارة المسؤولية الكاملة عن توجيه العمليات الإستراتيجية للمصرف والإشراف عليها ومراقبتها

تنوع مجلس الإدارة واستقلاله

2021

2020

2019

5

5

5

* أعضاء مجلس الإدارة التنفيذيين

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 المستقلين

9

9

9

أعضاء مجلس الإدارة غير المستقلين

في أي مسؤوليات إدارية داخل المصرف بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر اللجان المعنية بالتسهيلات أو الاستثمار أو الخزانة أو أي لجنة تنفيذية أخرى.

* عضو مجلس الإدارة التنفيذي هو عضو في إحدى لجان مجلس الإدارة، ولكنه ليس جزءاً من فريق الإدارة التنفيذية.

** العضو غير التنفيذي ليس عضواً في أي من لجان مجلس الإدارة التي تشارك

الامتثال الداخلي والتدقيق وإعداد التقارير

يحرص قسم التدقيق الداخلي لدينا على سير عملياتنا بسلاسة قدر الإمكان، وبأعلى مستوى من السلوك الأخلاقي. يثري القسم ضوابطنا الداخلية وأنظمتنا الإجرائية وجودة الخدمة لدينا ويقدم المشورة بشأن كيفية تحديث برامجنا التدريبية وخطط الترقية. يقوم فريق التدقيق الداخلي بإجراء تحليلات لتقارير التدقيق المحاسبي ويكتشف أي نقاط ضعف فيها، ويقوم بشكل منتظم بإعداد وتقديم تقارير ربع سنوية بشأن إجراءات الرقابة والإشراف على الشؤون المالية والاستثمارات وإدارة المخاطر وتنفيذ نظم المراقبة الداخلية. تقدم الإدارة التوصيات المناسبة فيما يتعلق بالتغييرات التي سيتم إدخالها لتوحيد الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية والامتثال.

يتم الإبلاغ عن الممارسات الفاسدة في إطار سياسة كشف الفساد لدينا، والتي تغطي الأنشطة الاحتياطية مثل المدفوعات غير القانونية وغير الصحيحة وانتهاكات السياسات والإرشادات الداخلية. يحق للمبلغ الاحتفاظ بهويته مجهولة ولا يعيق إخفاء هوية الإخطار عملية التقييم. إذا كشف المبلغ عن هويته، فسيتم الحفاظ على سرية هذه المعلومات أثناء التحقيق وبعده.

تتولى إدارة الرقابة الداخلية الإشراف على تنفيذ ومراجعة نظام الرقابة الداخلية. يطور نظام الإدارة الداخلية آلية لممارسة الرقابة، وتحديد وظائف واختصاصات الإدارات والأقسام المختلفة لدينا، والقواعد والإجراءات المنظمة للمسؤوليات، وبرامج إعلام وتثقيف الموظفين حول أهمية الالتزام بمدونة قواعد السلوك لدينا، وأعمال الرقابة الداخلية، وخطط إدارة المخاطر لدينا.

قسم الامتثال - الذي يقدم تقاريره مباشرة إلى لجنة التدقيق والمخاطر - مفاوض من قبل حوكمة المصرف لدعم المديرين التنفيذيين للامتثال مع ضمان الامتثال الكامل للوائح المحلية والدولية. يطلع الفريق بدور نشط في مراجعة السياسات والقوانين وكفاءات مجلس الإدارة المعتمدة لضمان الالتزام الكامل بمتطلبات مصرف قطر المركزي وهيئة قطر للأسواق المالية. في عام 2021، لم تكن هناك أي حالات عدم امتثال لقوانين مصرف قطر المركزي والقوانين واللوائح الأخرى.

2021	2020	2019	الامتثال الداخلي والمراقبة والإبلاغ
4	0	0	عدد الاستفسارات والشكاوى والمشكلات التي تلقاها فريق الكشف عن الفساد عبر البريد الإلكتروني ونظم المراقبة الداخلية أو الإبلاغ
100%	0	0	نسبة الاستفسارات والشكاوى والمشكلات التي تلقاها فريق الكشف عن الفساد عبر البريد الإلكتروني ونظم المراقبة الداخلية أو الإبلاغ والتي ثبتت

إدارة المخاطر

غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتخفيف من حدتها. نحن نتتبع المعاملات التي يُحتمل أن تكون مشبوهة باستخدام نظام آلي لمراقبة معاملات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. بالنسبة للإعداد والسادد، يستخدم المصرف نظام فحص الاسم والسادد لضمان الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية. يتلقى جميع الموظفين تدريباً على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب كل عام.

مكافحة الرشوة والفساد: يعتبر منع ممارسات الرشوة والفساد من الأولوية بالنسبة لنا لدعم سمعة مصرفنا وقطر. نحن نعزز أظمتنا الإدارية من خلال الاستثمار في وحدة الامتثال للجرائم المالية، التي تقدم تقاريرها إلى قسم الامتثال، والمسؤولة عن تنفيذ إطار سياسة مكافحة الرشوة والفساد بالإضافة إلى تدابير أخرى للتخفيف من الجرائم المالية.

منع الاحتيال: تنفذ وحدة إدارة مخاطر المؤسسات في المصرف حالات الاستخدام بناءً على تحليل البيانات واتجاهات الاحتيال المتعلقة بالاحتيال الخارجي لحالات الاحتيال باسم المصرف أو الاحتيال باسم المصرف. تراقب إدارة المخاطر المؤسسية عن كذب حالات الاستخدام ويعززها لتقليل التنبهات الإيجابية الكاذبة وتحسين الفعالية. تقوم الوحدة بتعميم النصائح الداخلي لشرح مثلث الاحتيال، وهو نموذج ثلاثي الأرجل يحدد ثلاث مكونات تزيد من مخاطر الاحتيال (الفرصة، والحافز، والتبرير)، وتعزيز الوعي بأهمية خلق ثقافة مكافحة الاحتيال في المصرف.

مراجعة مستوى المحفظة: فئات المخاطر البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
لقد قمنا بدمج عملية تصنيف وتحليل المخاطر الخاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الجديدة. تم تحديد ثلاث فئات لمخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات:

مخاطر مرتفعة: قد يترتب على أنشطة العميل التجارية مخاطر وتأثيرات بيئية واجتماعية كبيرة أو طويلة الأجل.

مخاطر متوسطة: أنشطة العميل التجارية تحمل مخاطر وأثار بيئية واجتماعية محدودة.

مخاطر منخفضة: تنطوي أنشطة العميل على مخاطر وتأثيرات بيئية واجتماعية طفيفة/قليلة.

شرع المصرف في إجراء مراجعة رفيعة المستوى لمحفظته، وعمل على تصنيف المعاملات إلى مخاطر مرتفعة/متوسطة /منخفضة بشأن البيئة والمجتمع والحوكمة بناءً على قطاع الأنشطة والموقع. سمحت هذه المراجعة الأولية لمصرف قطر الإسلامي بما يلي: (1) تحديد المعاملات مرتفعة المخاطر البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات و (2) تحديد عملاء الشركات والمشروعات والاستثمارات بمزايا بيئية أو اجتماعية واضحة.

تصنف غالبية محفظة المصرف ومعاملاته على أنها منخفضة المخاطر، ولا يتعرض المصرف للكثير من القطاعات مرتفعة المخاطر مثل الأصول المتعلقة.

تماشياً مع زيادة التزامات الاستدامة لدينا، يتم تضمين عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سياسة الائتمان والاستثمار وعمليات تقييم المخاطر.

يتم إجراء التدابير الواجبة في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للمصرف باستخدام مجموعة أدوات متعددة الأغراض مشتقة من أفضل الممارسات الدولية. تسمح مجموعة الأدوات لفرق المصرف الداخلية بتقييم طلبات التمويل وفقاً للمعايير الدولية وإجراء تقييم للحوكمة البيئية والاجتماعية للتوصل لنتيجة. تشمل مجموعة الأدوات على خطوتين رئيسيتين: فئة الحوكمة البيئية والاجتماعية وتصنيف الحوكمة البيئية والاجتماعية.

عندما يتقدم عميل من الشركات أو المشروعات أو الاستثمارات لطلب تمويل أو استثمار، فإن مصرف قطر الإسلامي يصف مستوى المخاطر البيئية والاجتماعية كجزء من العناية الواجبة بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية. يقدم تصنيف مخاطر العملاء والمشروعات والاستثمار ثلاث طبقات من المخاطر: مرتفعة/متوسطة/منخفضة - تمثل مستويات المخاطر البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات عبر جميع قطاعات المصرف.

جميع عملاء الشركات والاستثمارات الذين تم رصدتهم على أنهم يحملون مخاطر متوسطة أو مرتفعة من خلال مصفوفة تصنيف المخاطر البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات يخضعون للمراجعة من خلال إجراءات العناية الواجبة الخاصة بمصرف قطر الإسلامي. تجري مجموعة أدوات الحوكمة البيئية والاجتماعية الخاصة بالمصرف بتقييم 17 معياراً من معايير الحوكمة، بما في ذلك شهادات الإدارة البيئية، والتزامات وتدابير حقوق الإنسان، وسلوك مكافحة الفساد، وفحص الإدعاءات.

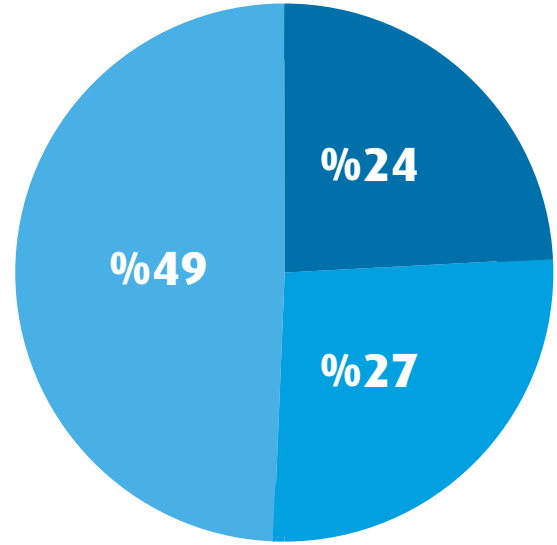
عندما يتم اقتراح مشروع للتمويل، وتصنيفه على أن مخاطره مرتفعة أو متوسطة، يتم تقييم المشروع بما يتماشى مع معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية.

لكل معيار من معايير الحوكمة الرئيسية التي جرى تحديدها، نقيّم الأسئلة الرئيسية المتعلقة بالتزامات الشركة والقياس المعمول به للوفاء بالتزاماتها أثناء إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية. يعتمد التقييم على المعلومات المتاحة للجمهور، بما في ذلك المواقع الإلكترونية الخاصة بالشركات، والتقارير السنوية، وتقارير الاستدامة، وتقارير الجهات الخارجية، وما إلى ذلك، بالإضافة إلى التفاعل المباشر مع العملاء.

كما تقدم مجموعة أدوات العناية الواجبة بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية الخاصة بمصرف قطر الإسلامي الدعم في تصنيف المخاطر البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للمشاريع بما يتماشى مع مبادئ التعادل، كما أننا يدعم المصرف في تحديد العملاء من الشركات والمشروعات والاستثمارات ذات الفوائد البيئية أو الاجتماعية. إلى جانب ذلك، نحن ملتزمون بمكافحة الفساد والاحتيال والرشوة وتمويل الإرهاب وقد قمنا بتنفيذ الممارسات والإجراءات التالية:

مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: لدى المصرف سياسات وإجراءات شاملة لمكافحة غسل الأموال/تمويل الإرهاب، تعمل تلك السياسات والإجراءات على الإشراف على مخاطر

تصنيف المخاطر (حسب التعرض لها بالريال القطري)



نسبة 24% من إجمالي تعرض المصرف مصنفة بوصفها مرتفعة المخاطر
نسبة 27% من إجمالي تعرض المصرف مصنفة بوصفها متوسطة المخاطر
نسبة 49% من إجمالي تعرض المصرف مصنفة بوصفها منخفضة المخاطر

* بناءً على محفظة المصرف التي تحتوي على 351 عميلاً لجميع المعاملات التي تزيد على 10 مليون ريال قطري
نشاط المعاملات الاحتمالية

2021

2020

2019

نشاط المعاملات الاحتمالية

2021	2020	2019	صافي خسارة OpRisk (بالآلاف)	مقدار نشاط المعاملات الاحتمالية (إجمالي قيمة معاملات صاحب الحساب المستردة إلى أصحاب الحسابات بسبب الاحتيال) (ريال قطري)
10	0	0	حالات رد المبالغ المدفوعة (بالآلاف)	
1,267 QAR	980 QAR	882 QAR		
%100	%100	%100		نسبة النشاط الاحتمالي بسبب عدم وجود البطاقة (%)
%0	%0	%0		نسبة النشاط الاحتمالي بسبب وجود البطاقة (%)

كجزء من مراقبته للتجار وللمعاملات والأنشطة المشبوهة، يقوم المصرف بحظر التجار بناءً على التحليل والتحقق، إذا كان التاجر متورطاً في الغالب في معاملات احتيالية. تعمل سياسة إدارة رأس المال الخاصة بنا على دمج نتائج اختبارات الإجهاد المالي الإلزامية والطوعية في تخطيط رأس المال وتخطيط كفاية رأس المال واستراتيجية المصرف طويلة الأجل وغيرها من مبادرات الأعمال.

توفر السياسة بنية صنع القرار التي تحكم تخطيط وإدارة رأس المال، وتتضمن توجيهات بشأن كيفية دمج المدخلات واختبارات الإجهاد المالي من عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال - وهي مطلب تنظيمي ملزم - في قرارات إدارة رأس المال للمصرف. بالإضافة إلى ذلك، فإنها توفر إرشادات للحفاظ على كفاية رأس المال وفقاً لموافقة المجلس على تحمل المخاطر.

على الرغم من تطبيق نظام إدارة الاحتيال المؤسسي الجديد على مستوى المصرف، نفذت وحدة إدارة المخاطر المؤسسية حالات الاستخدام المتعلقة بحالات الاحتيال الخارجية التي تنطوي على الاحتيال باسم المصرف والاحتيال باسم الشركات وفقاً لتحليل البيانات واتجاهات الاحتيال. لتقليل التنبيهات الإيجابية الكاذبة، تحافظ إدارة المخاطر المؤسسية على مراقبة وتحسين حالات الاستخدام عن كثب.

لتعزيز الأمن السيبراني: تم توزيع إرشادات توضح مثلث الاحتيال بالإضافة إلى أهمية تعزيز ثقافة مكافحة الاحتيال في المصرف من قبل إدارة المخاطر المؤسسية. يتلقى عملاؤنا بانتظام رسائل توعية تتضمن تأكيدات بعدم مشاركة معلوماتهم السرية أو الشخصية أو المالية. يتم مراقبة تنبيهات بطاقات ماستر كارد الخاصة بحملات الاحتيال التي رصدت حديثاً عن كثب من قبل المصرف، وتتخذ الإجراءات اللازمة.

الأداء المالي والاقتصادي

أدؤنا

على الرغم من التحديات المرتبطة بالوباء، فقد حافظ المصرف على النمو خلال عام 2021. ويتضح ذلك من نمو أرباحنا وإجمالي أصول المصرف بنسبة 11% إلى أكثر من 193 مليار ريال قطري، مما يجعلنا خامس أكبر بنك إسلامي في العالم من حيث الأصول.

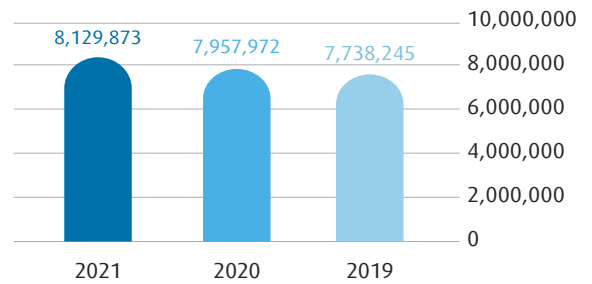
نهجنا

على الرغم من التحديات الكبيرة التي تواجهنا مؤخرًا، ولا سيما الوباء، فإننا نحافظ على قوتنا المالية ونزيدها بطريقة مستدامة. رحلتنا على مستوى المصرف نحو التحول الرقمي مستمرة. تم تسريع هذه الرحلة بسبب الوباء وساعدنا على مواجهة التحديات التي يمثلها الإغلاق والمضايقات الأخرى. تساعدنا الرقمنة على تعميق التزامات الاستدامة لدينا دون التضحية بمسؤولياتنا لتلبية احتياجات أصحاب المصلحة لدينا. الهدف من التنويع لدينا هو إيجاد مجالات نمو جديدة تساهم بشكل إيجابي في ربحيتنا وتزيد من قيمة المساهمين.

ألف ريال قطري

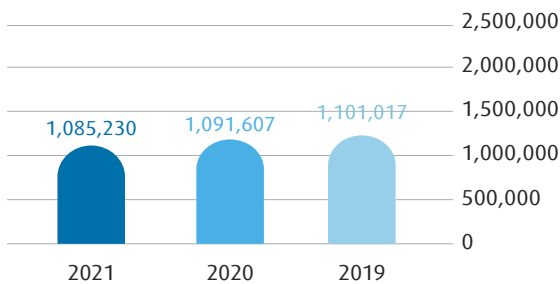
القيمة الاقتصادية المباشرة المدرة

إجمالي الإيرادات

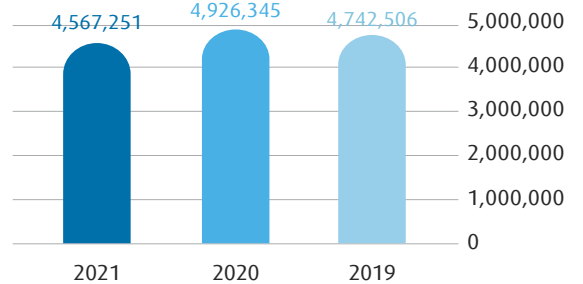


القيمة الاقتصادية الموزعة

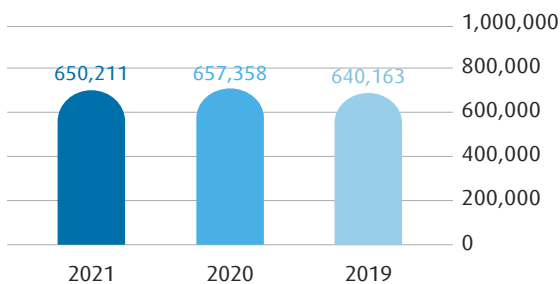
التكاليف التشغيلية



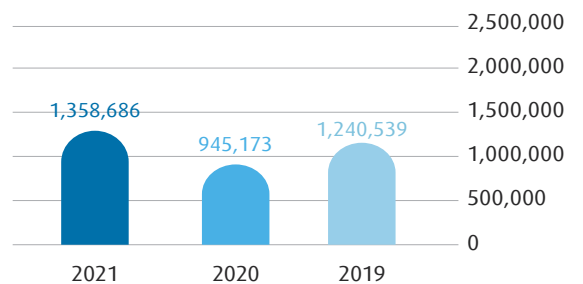
إجمالي المصروفات



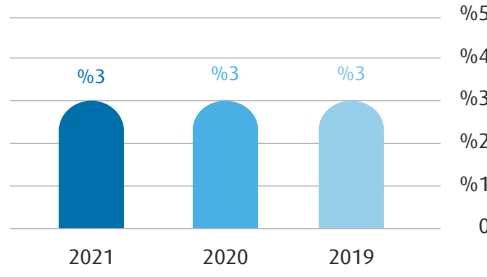
إجمالي الأجور والفوائد المسددة



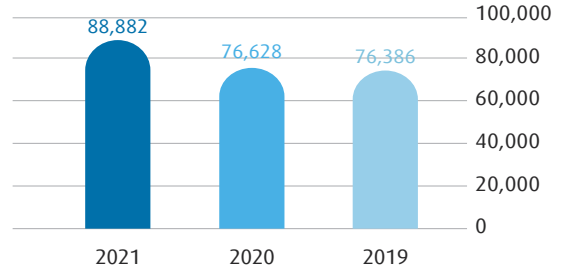
الأرباح المسددة إلى المساهمين



استثمارات مجتمعية كنسبة من الأرباح قبل الضريبة (%)

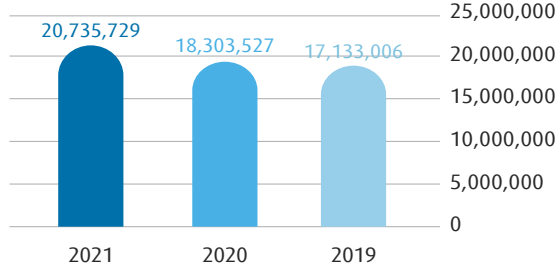


التبرعات والكفالات

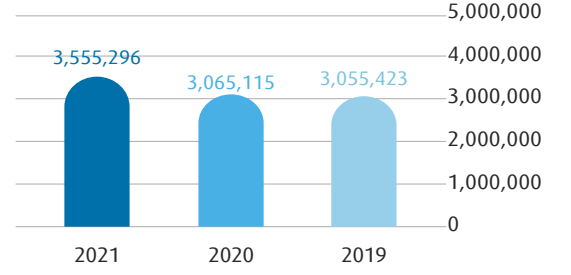


القيمة الاقتصادية المحتجزة

حقوق المساهمين

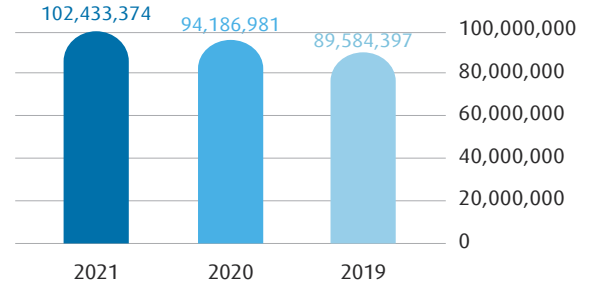


صافي ربح العام



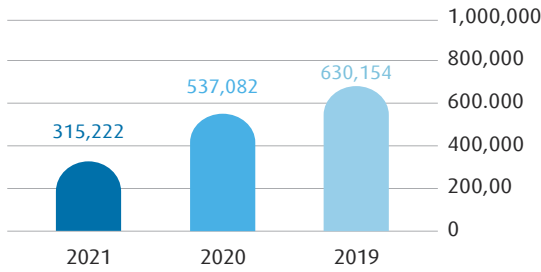
قيمة محفظة التمويل بالحجم (ألف ريال قطري)

الأعمال المصرفية المؤسسية

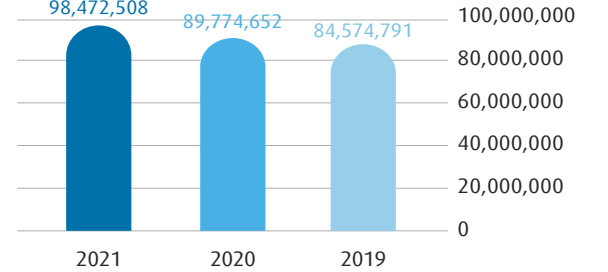


قيمة محفظة التمويل بالمنطقة (ألف ريال قطري)

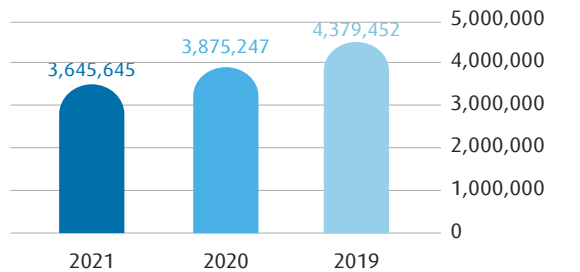
الشرق الأوسط وشمال أفريقيا



قطر



أخرى



تمكين القوى العاملة

يتمثل أساس ثقافة شركتنا وممارسات الأعمال الأخلاقية والامتثال التنظيمي في هيكل الحوكمة القوي ونظام إدارة المخاطر في المصرف. من خلال أساس قوي، نحن قادرون على تحديد وظائف ومسؤوليات المصرف، وإدارة المخاطر، وضمان الشفافية والإفصاح، ودعم وتشجيع المساواة والعدالة، والحفاظ على ضوابط قوية، وتنظيم ممارسات المساهمين، وتحفيز التنمية المجتمعية على نطاق أوسع. بشكل عام، يدعم هذا الأساس التحسين المستمر والأداء العالي، بهدف خلق وزيادة القيمة لمساهمينا.



تنمية القوى العاملة والرفاهية



والذي يركز على تدريب محدد يعتمد على وظائف الأشخاص ومسؤولياتهم ومستوى التوظيف، يعتمد هذا البرنامج على المعرفة الخارجية لتطوير قدرات القوى العاملة لدينا من خلال تلبية احتياجات أعمال المصرف واستكمال تدريب الشركات الأخرى. يقدم البرنامج منهجاً يركز على الأعمال التجارية ويركز على التنمية الفردية، حيث يتم تغطية كل من المهارات الفنية والليونة. نحن نوفر لموظفينا تدريباً وتوجيهاً مكثفاً ينتج عنه مهنة مخصصة لخطة التنمية.

لحماية موظفينا أثناء الوباء، اعتمدنا استراتيجية العمل عن بعد. لقد حرصنا على توفير أدوات الاجتماعات الافتراضية والوصول إلى الشبكة الافتراضية الخاصة أثناء فترة البقاء في المنزل، مما يسمح لموظفينا بالانتقال إلى العمل عن بعد دون المساومة على أدائنا. تم تشجيع موظفينا أيضاً على ملء استبيانات حول تجربتهم ووجهات نظرهم حول العمل عن بعد.

إن رفاهية موظفينا وتطويرهم الشخصي والمهني وقدرتهم على الوصول إلى إمكاناتهم الكاملة هي أولويتنا. يتم تحقيق أفضل النتائج من خلال فرق عالية الأداء ومتفاعلة مليئة بالأشخاص المتحمسين والموجهين نحو الهدف.

نهجنا

يفخر المصرف بتوفيره فرص عمل تسع الجميع ومتساوية. وفي بيئة التوظيف القائمة على الجدارة، نهدف إلى جذب المرشحين من مختلف الخلفيات الذين يمكنهم تحسين نتائج الأعمال وتعزيز الابتكار. السلامة والإنصاف والاحترام والشمول والتعاون والعمل الجماعي هي المبادئ التي تزدهر بها بيئة العمل لدينا. لجذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها وخلق ثقافة عمل نشطة، نقدم لموظفينا مجموعة من المزايا. بالإضافة إلى ذلك، تتيح عملية التظلم الرسمية في المصرف للأفراد مشاركة مخاوفهم عبر آلية تظلم منظمة.

امتثالاً لقانون العمل القطري، نقوم بإبلاغ موظفينا بأي تغييرات مهمة يتم إجراؤها على مزاياها، ونضمن إخطارهم بأي تغييرات في وضعهم الوظيفي خلال فترة إشعار قياسية.

تضع برامجنا التدريبية لسياسة التعلم الخاصة بالمصرف، ويدير نظام إدارة التعلم الشامل لدينا بشكل فعال جميع عمليات تدريب الموظفين. يتم تدريب موظفينا وتطويرهم الوظيفي من خلال برنامج التعلم والتطوير في مصرف قطر الإسلامي،

التنوع وتكافؤ الفرص

نحن ملتزمون أيضاً بتمكين المرأة في جميع أنحاء المصرف. نحن فخورون بالإبلاغ عن أنه على مستوى جميع مستويات الإدارة، لدينا تمثيل نسائي بحوالي 27%، مما يُظهر تقدمنا في دمج قدر أكبر من التنوع بين الجنسين في القوى العاملة.

في المصرف، تضمن سياستنا وإرشاداتنا الإجرائية معاملة جميع الموظفين على قدم المساواة، بغض النظر عن العمر أو العرق أو الدين أو الجنس أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية. أي شخص يتبين ممارسته التمييز أو التمر أو التحرش بالآخرين سيواجه إجراءات تأديبية يمكن أن تتصاعد إلى إنهاء الخدمة.

2021	2020	2019	نبذة عن القوى العاملة
792	835	861	إجمالي القوى العاملة
792	835	861	موظفون بدوام كامل
25	24	24	موظفو الإدارة العليا
229	234	229	موظفو الإدارة الوسطى
519	547	576	موظفو الإدارة الأخيرة
19	30	32	موظفون غير إداريين
16	28	40	متدربون وطلبة
36	36	36	عدد الجنسيات
82	95	107	موظفون في الفئة العمرية من 18-30
572	584	600	موظفون في الفئة العمرية 31-50
138	156	154	موظفون في الفئة العمرية التي تزيد على 51
578	623	646	الموظفون الذكور
214	212	215	الموظفات
182	181	187	الموظفات في الإدارة الدنيا
31	30	27	الموظفات في الإدارة الوسطى
1	1	1	الموظفات في الإدارة العليا

2021

2020

2019

الموظفون الجدد والدوران الوظيفي

17

17

58

إجمالي عدد الموظفين الجدد

إجمالي عدد الموظفين حسب الفئة العمرية

1

11

40

الفئة العمرية 18-30

15

5

16

الفئة العمرية 31-50

1

1

2

الفئة العمرية التي تزيد على 51

إجمالي الموظفين حسب النوع

16

7

24

الذكور

1

10

34

الإناث

60

56

51

الدوران الوظيفي (الطوعي وغير الطوعي)

6

8

15

الفئة العمرية 18-30

29

16

26

الفئة العمرية 31-50

25

32

10

الفئة العمرية التي تزيد على 51

45

50

32

الذكور

15

17

19

الإناث

0

2

4

الإدارة العليا

16

12

20

الإدارة الوسطى

42

32

30

الإدارة الأخيرة

2

10

1

موظفون غير إداريين

كوادر بموجب عقود

7.4	6.70	5.92	الدوران الوظيفي (الطوعي وغير الطوعي)
40	28	43	الدوران الوظيفي (الطوعي)
6	4	7	الفئة العمرية 18-30
29	16	30	الفئة العمرية 31-50
5	8	6	الفئة العمرية التي تزيد على 51
28	18	29	الذكور
12	10	14	الإناث
0	2	3	الإدارة العليا
8	6	15	الإدارة الوسطى
31	17	25	الإدارة الأخرى
1	3	0	موظفون غير إداريين
4.95	3.35	4.99	الدوران الوظيفي (الطوعي) (%)

آلية التظلم

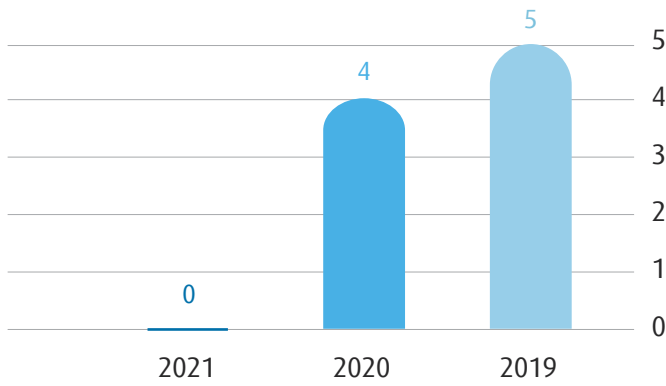


وفرض العقوبات المناسبة بما يتماشى مع سياسة وإجراءات رأس المال البشري في المصرف. لم يتم تقديم أي شكاوى في الفترة المشمولة بالتقرير لعام 2021.

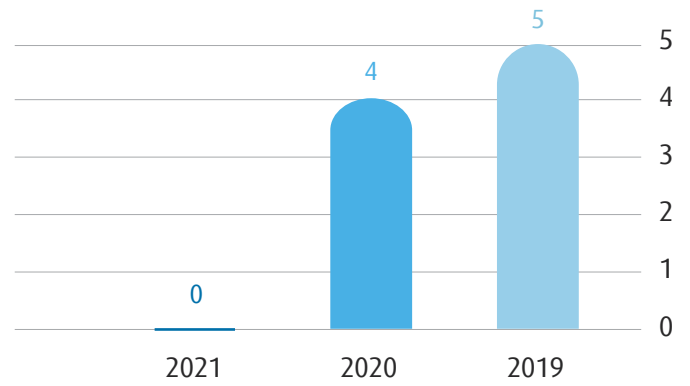
لدى المصرف عملية رسمية للتظلم، والتي تشرف على أي شكاوى يرفعها موظفونا. تضمن هذه العملية فتح تحقيق في التظلمات، حيث يتم إنشاء لجنة التظلمات لتحليل كل شكاوى

التظلمات

عدد التظلمات التي تم معالجتها أو حلها



عدد التظلمات المبلغ عنها في الفترة المشمولة بالتقرير



التدريب والتطوير الوظيفي

يكمّن مفتاح القوى العاملة ذات المهارات العالية في تحسين مهارات الموظفين وتوسيع قدراتهم. في عام 2021، تمكّننا من تقديم متوسط 35.18 ساعة تدريب لكل موظف.

التدريب	2021	2020	2019
إجمالي عدد الساعات التدريبية المقدمة	27,865	32,734	27,422
موظفو الإدارة العليا	2,102	3,255	2,957
موظفو الإدارة الوسطى	7,894	7,192	6,343
موظفو الإدارة الأخيرة	17,300	14,000	13,221
موظفون غير إداريين	1,569	8,287	4,901
موظفون ذكور	20,482	24,895	20,664
موظفات إناث	7,383	7,839	6,778
متوسط عدد الساعات التدريبية لكل موظف	35.18	39.2	31.8
موظفو الإدارة العليا	119.30	27.82	23.65
موظفو الإدارة الوسطى	80.84	28.53	26.76
موظفو الإدارة الأخيرة	31.22	28.74	26.92
موظفون غير إداريين	49.03	35.11	16.9
موظفون ذكور	35.37	29.77	24
موظفات إناث	37.10	30.62	24.03

جميع موظفينا بدوام كامل مؤهلون لمراجعات الأداء المنتظمة حتى يتمكنوا من احتساب رؤية قيمة حول أدائهم وتحسين أي ثغرات وفقاً لذلك.

نسبة الموظفين الذين تلقوا مراجعة لتطوير الأداء والمسار المهني	2021	2020	2019
موظفو الإدارة العليا	24	23	19
موظفو الإدارة الوسطى	217	216	200
موظفو الإدارة الدنيا	490	405	389
موظفون غير إداريين	18	30	31
الموظفون الذكور	551	523	503
الموظفات	198	151	136

* تستثني مراجعات أداء الموظفين المعيّنين حديثاً الذين لم يكملوا فترة الاختبار البالغة 6 أشهر وكذلك أولئك الذين استقالوا قبل نهاية السنة المشمولة بالتقرير.

المزايا

يوماً، بما في ذلك فترات ما قبل الولادة وما بعدها. في عام 2021، شهد المصرف عودة 100% إلى العمل ومعدلات استبقاء للأمهات الجدد. يقدم المصرف مزايا أخرى لموظفيه مثل العلاوة الاجتماعية وبدل الانتقال وإجازة الحج والعمرة.

يغطي موظفونا وعائلاتهم بوليصة التأمين الطبي الخاصة بنا. بالإضافة إلى ذلك، نقدم بوليصة تأمين على الحياة لجميع الموظفين تغطي ما يصل إلى 12 ضعف رواتبهم الأساسية في حالة الوفاة بسبب الحوادث أو المرض أو العجز الكلي. عند إتمام عام واحد من الخدمة في المصرف، يحق للأمهات الحوامل الحصول على إجازة أمومة مدفوعة الأجر بالكامل مدتها 50



حوافز الموظفين

2021 2020 2019

%11.6 | %11.1 | %10.6 |

نسبة اجمالي الأجر للموظفين المشمولين المتغير
والمرتبوط بمقدار المنتجات والخدمات المباعة

إجازة الأمومة

2021 2020 2019

14 | 11 | 22 |

عدد الموظفات اللواتي حصلن على إجازة أمومة

14 | 11 | 22 |

عدد الموظفات اللواتي رجعن إلى العمل بعد انتهاء
إجازة الأمومة (العودة إلى العمل)

14 | 11 | 20 |

عدد الموظفات اللواتي رجعن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة وبقيين
يعملن بعد ١٢ شهر من عودتهن إلى العمل (الاحتفاظ بالموظفات)

%100 | %100 | %100 |

معدل العودة إلى العمل (%)

%100 | %100 | %90 |

معدل الاحتفاظ (%)

الصحة والسلامة

تحديد المخاطر وتقييم المخاطر وإدارة تلك المخاطر وفقاً لذلك، اعتمد المصرف خطياً لمكافحة الحرائق وإدارة الأزمات والكوارث والسلامة والرعاية الطبية الكاملة والتأمين الصحي من خلال شركة تأمين شهيرة لصالح جميع الموظفين الدائمين.

- نحن ندرك أن صحة الموظف وسلامته ورفاهيته لها أهمية قصوى في مكان العمل الذي يعمل بشكل جيد، ولهذه الغاية، يتبنى المصرف المعتقدات التالية:
- ضمان صحة وسلامة وأمن ورفاهية جميع موظفيه أثناء تواجدهم في بيئة العمل.
- التأكد من عدم تعرض زوار مباني المصرف للمخاطر على صحتهم وسلامتهم.





ناشئاً وتسجيلهم في البرنامج. يقدم البرنامج عدداً كبيراً من المبادرات، مثل تقديم 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. يتم تشجيع المواطنين القطريين على التقدم لأية وظائف متاحة عبر بوابة الوظائف الخاصة بنا. حتى الآن، 27% من إجمالي القوى العاملة لدينا تتألف من مواطنين قطريين.

بصفتنا أكبر بنك إسلامي في قطر، نحن مصممون على تطوير بلدنا وتمكين شعبه من خلال توفير فرص عمل للمواطنين القطريين.

نهجنا

تم تصميم برنامجنا المصرفي الناشئ بما يتماشى مع استراتيجيتنا للتطوير، لجذب المواهب المحلية (بما في ذلك الخريجين) والاحتفاظ بهم وتدريبهم وتحفيزهم للعمل في القطاع المصرفي الخاص. في عام 2021، تم تحديد 22 مصرفياً

2021	2020	2019	التوطين (قطر)
16%	17%	21%	التوطين للإدارة العليا (%)
27%	27%	28%	التوطين لإجمالي القوى العاملة (%)
212	221	239	إجمالي عدد الموظفين المحليين
138	144	159	عدد الموظفات الإناث

التأثيرات الإيجابية على المجتمع

من خلال رؤيتنا للمسؤولية الاجتماعية للشركات وهي جزء لا يتجزأ من عملياتنا التجارية وإشراك أصحاب المصلحة، ونحن في مصرف قطر الإسلامي نهدف إلى المساهمة في تطوير مجتمعنا مع التوافق أيضاً مع رؤية قطر الوطنية. من خلال برامج الاستثمار والرعاية والتطوع يعمل المصرف على تحقيق أهدافه الاجتماعية والبيئية.





دعم المجتمع والاستثمارات

منذ بدايتنا من خلال سياسة التبرعات والرعاية الخاصة بنا، فنحن ندعم الأنشطة المختلفة المتعلقة بالعديد من الأسباب. تشمل البرامج التي رعاها المصرف حتى الآن:

- مبادرات تعليمية
- أنشطة ثقافية
- أنشطة صحية
- رعاية رياضية
- تبرعات للأنشطة الإنسانية.

نجحنا في استثمار حوالي 14% أكثر في مجتمعنا في عام 2021 مقارنة بالعام الماضي. تضمنت حملاتنا التي تركز على المجتمع حملة التبرع بالدم وتوزيع سلال غذائية تم إجراؤها بالشراكة مع مؤسسات مرموقة. على الرغم من أننا تمكنا من رعاية مشروع إضافي هذا العام، فقد انخفض عدد المتطوعين لدينا وهذا بسبب قيود الوباء.

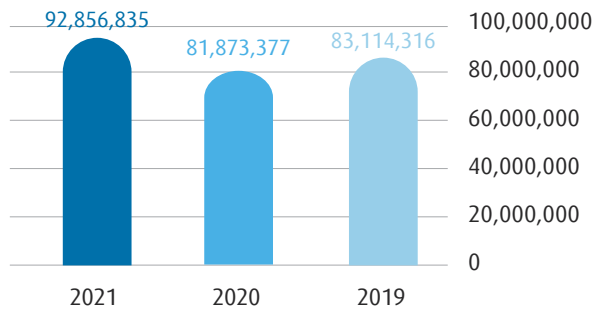
نعمل في المصرف على إقامة تواصل فعال مع جميع قطاعات مجتمعنا لضمان إقامة تعاون مجتمعي ناجح. كما نلعب دوراً نشطاً من خلال لجنة الزكاة في المصرف ونحرص على رعاية مجموعة متنوعة من الأنشطة الأساسية لمساعدة ودعم مجتمعاتنا المحلية.

نهجنا

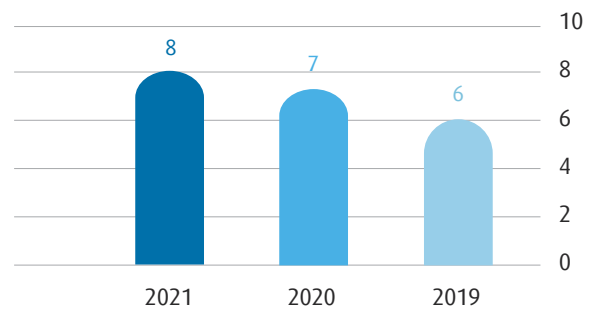
في دعم المجتمع، ركزنا على تطوير ودعم الأنشطة والمؤتمرات والمعارض والفعاليات في مجالات الثقافة والتعليم والصحة والرياضة وغيرها الكثير. يتم تقديم المساهمات الخيرية، التي تسترشد بسياسة التبرعات والرعاية الخاصة بنا، عبر مؤسسات المعتمدة، وتتبع إرشادات ورؤى الدولة. لقد كان رد الجميل للمجتمع أحد معتقداتنا الرئيسية وأهم ما نركز عليه

استثمارات مجتمعية

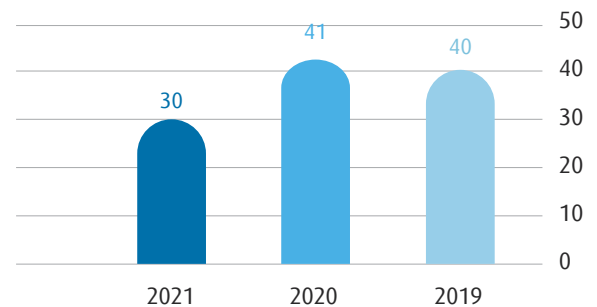
مقدار الاستثمار المجتمعي بالريال القطري



عدد المشروعات التي تم رعايتها



عدد المتطوعين



ورعايتها. يلتزم المصرف بالمتطلبات الداخلية لضمان الامتثال للوائح المحلية والتوافق مع رؤيتنا للمسؤولية الاجتماعية للشركات ورؤية دولة قطر الوطنية. لذلك لدينا عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية الداخلية التي نقوم بمراجعتها وتحديثها وتتبعها بشكل مستمر لقياس فعالية مناهجنا.

في العام المقبل، نخطط لرعاية العديد من الأنشطة الخارجية مثل معرض أجريت كيو AgriteQ و معرض إنفايروت كيو 2022 EnviroteQ Exhibitions التي نعتقد أنها ستحقق قيمة كبيرة لمجتمعنا، بينما نهدف أيضاً إلى المشاركة في عدد قليل من الأنشطة الداخلية لتعزيز دافع موظفينا لرد الجميل للبيئة

المسؤولية الاجتماعية

شهادات الإبداع الخاصة لموظفي الخطوط الأمامية بشأن كوفيد -19

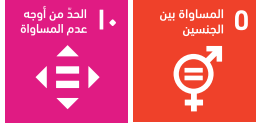
تم تقديم شهادة الإبداع الحصرية الخاصة بنا رقمياً للعاملين في الخطوط الأمامية حتى أكتوبر 2021، تقديراً لدورهم في حماية المجتمع أثناء الوباء. تضمنت المزايا المساعدة في المدخرات طويلة الأجل والعوائد الحصرية ومعدل ربح أعلى من المتوقع. استغاد من هذه المبادرة العاملون في الخطوط الأمامية لا سيما العاملين في المجال الطبي والشرطة من وزارة الداخلية ووزارة الصحة العامة والمستشفيات والمتطوعين والمتخصصين في الرعاية الصحية من القطاعات الخاصة الأخرى.

حملات التوعية العامة المستمرة حول فيروس كوفيد -19

نظراً لوجود تداعيات وبائية مستمرة، واصل المصرف تنظيم حملات توعية داخلية وخارجية لإعلام الموظفين والعملاء والجمهور العام حول أفضل السبل لحماية أنفسهم والتصرف بمسؤولية، وحول أفضل الممارسات والتعليمات وأهمية اتباع بروتوكولات السلامة والوقاية الشخصية.

إن المشاركة في رفاهية العائلات في المجتمعات التي نخدم فيها أمر في غاية الأهمية بالنسبة لنا. نحن نعتبر أن من واجبنا دعم المجتمع الذي كان وطننا لسنوات، ونعتقد أن ازدهاره هو مفتاح نجاحنا. لعرض هذا الدعم في عام 2021، شاركنا في العديد من مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات. أثناء الوباء، وبالشراكة مع وزارة الصحة العامة ومؤسسة حمد الطبية، أطلقنا حملات توعية وطنية داخلياً وخارجياً تركز على الصحة العامة والسلامة لرفع وعي المجتمع والموظفين والعملاء بأهمية الحذر. عادات السلامة اليومية مثل غسل اليدين وارتداء الأقنعة لضمان ذلك. على الرغم من ذلك، تم إطلاق المبادرات الداخلية أيضاً، لتثقيف موظفينا حول أفضل الممارسات وأهمية اتباع بروتوكولات السلامة واتخاذ الإجراءات الوقائية لحماية أنفسهم.

ومن الحملات الأخرى التي تركز على المجتمع والتي شارك فيها المصرف: حملة التبرع بالدم بالشراكة مع مركز الدم في مؤسسة حمد الطبية، وتوزيع سلال غذائية بالشراكة مع قطر الخيرية. علاوة على ذلك، خلال شهر رمضان هذا العام، تعاوننا مع قطر الخيرية ورعاية مشروع الإفطار للعاملين في المنطقة الصناعية.



الشمول المالي وإمكانية الوصول

نهجنا

كجزء من زيادة الشمول المالي، يقدم المصرف منتجات وخدمات تلبي احتياجات الأفراد الأقل حظاً، بالإضافة إلى تلبية احتياجات الجميع بغض النظر عن الجنس أو العمر أو العرق أو الحالة الاجتماعية أو الجنسية أو الدين أو المهنة. وبناءً على ذلك، من خلال وجود فروع وأجهزة الصراف الآلي للمصرف في المناطق الأقل امتيازاً اقتصادياً، فإننا نضمن إمكانية الوصول إلى خدماتنا للجميع بغض النظر عن مستوى إلمامهم بالخدمات المصرفية.

كمؤسسة شاملة وموجهة نحو المجتمع، يوفر مصرف قطر الإسلامي تعليم الإدارة المالية وغيره من أشكال الدعم لذوي الدخل المنخفض.

نوع الحساب	الوصف	الأداء
حسابات الطلاب	يمكن لطلاب الجامعات الآن فتح حسابهم المصرفي الأول بسرعة وسهولة والتعرف على مختلف المنتجات والخدمات المصرفية. يمكنهم أيضاً الحصول على حساب توفير مسك وبطاقة خصم وفرصة للفوز بجوائز نقدية. يمكنهم أيضاً الحصول على بطاقة ائتمان الطالب (منتج خاص من مصرف قطر الإسلامي) وتطبيق جديد للهاتف المحمول دون الحاجة إلى زيارة أحد البنوك.	بلغ عدد حسابات الطلاب 1,411 في عام 2021، بزيادة قدرها 31% عن العام السابق.
الحسابات الرقمية للعمال المنزليين	لمساعدة العمال المنزليين في قطر على أن يتمتعوا بقدر أكبر من الاستقلالية المالية، يقدم المصرف حلاً مصرفياً رقمياً لمنحهم الفرصة لفتح حساب مصرفي من خلال تطبيق الجوال دون أي تكلفة، وحتى بدون رصيد.	زاد حساب العمالة المنزلية 7.6 مرات من 2020 إلى 2021 ووصل إلى 1330.
الحوالات (عبر ويستين يونيون)	تطبيق الجوال المصرفي يسهل الآن التحويلات الفورية في جميع أنحاء العالم. يمكن لعملائنا إرسال الأموال إلى أكثر من 200 دولة من خلال ويستين يونيون على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع من دون الحاجة لزيارة فروعنا.	مساعدة جميع المواطنين والمغتربين للتواصل مع الاقتصاد العالمي.
حسابات نظام حماية الأجور	وفقاً لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية في قطر، قدم مصرف قطر الإسلامي نظام حماية الأجور في مصرف قطر المركزي، وهو عبارة عن خدمات مصرفية متخصصة للعمال ذوي الدخل المنخفض لضمان صرف الأجور في الوقت المناسب. من خلال هذه الخدمة يمكن للعمال المهاجرين إدارة شؤونهم المالية بكفاءة.	زادت حسابات نظام حماية الأجور بنسبة 11% لتصل في عام 2021 إلى 208,011.

شهادات الإيداع للعمالين في الخطوط الأمامية

تم توفير شهادة الإيداع الحصرية الخاصة بنا والتي تم تسليمها رقمياً للعمالين في الخطوط الأمامية حتى أكتوبر 2021، تقديراً لمساهماتهم في سلامة المجتمع أثناء الوباء. وشملت المزايا مساعدة الادخار طويلة الأجل، والعوائد الحصرية، ومعدل ربح أعلى من المتوقع.

استفاد من المبادرة العمالين في الخطوط الأمامية، لا سيما العمالين في المجال الطبي والشرطة من وزارة الداخلية ووزارة الصحة العامة والمستشفيات والقطاعات الخاصة الأخرى.

كيف تدير الأموال

بالتعاون مع إنجاز قطر، قدمنا برنامج محو الأمية المالية السنوي حول إدارة الأموال لطلاب المدارس الثانوية وجامعة قطر. تم تصميم هذا البرنامج لزيادة الوعي بالتمويل والأعمال، وإلهام الأجيال القادمة، وإعطاء موظفي المصرف فرصة للتطوع.

هذا العام، تم تقديم البرنامج عن بُعد بسبب الوباء، لكننا ما زلنا قادرين على الوصول إلى 1,629 طالباً من 82 مدرسة وجامعة في جميع أنحاء قطر. تم تسليم الجلسات عن بُعد إلى 838 طالباً مشاركاً، بدعم من 41 متطوعاً من المصرف.

التوطين (قطر)

2021 2020 2019

2021	2020	2019	
208,011	187,804	167,451	عدد حسابات نظام حماية الأجور
1,441	1,077	885	عدد حسابات الطلبة
1,330	175	0	عدد حسابات العمال المنزليين
838	829	434	عدد المشاركين في مبادرات التثقيف المالي المقدمة للأفراد ذوي الخبرة المصرفية المحدودة

الملاحق



الملحق أ- لوحة تحكم الحوكمة البيئية والاجتماعية لدى بورصة قطر

2021	2020	2019	مؤشر بورصة قطر
البيئة			
لا	لا	لا	هل توجد أي مسؤولية قانونية أو تنظيمية عن الأثر البيئي؟ نعم/لا
لا	لا	لا	هل تقوم الشركة بنشر واتباع سياسة بيئية؟ نعم/لا
46.54	42.28	51.65	الطاقة المستخدمة (جيجا جول/موظف)
0	0	0	نسبة استخدام الطاقة المتجددة (%)
الكهرباء	الكهرباء	الكهرباء	المصدر الأساسي للطاقة الذي تستخدمه الشركة
-	-	-	الحجم الإجمالي للمياه المعاد تدويرها/المعاد استخدامها بالمتر المكعب من قبل المنظمة سنويا
36,858	35,301	44,471	إجمالي كمية الطاقة المستخدمة (جيجا جول)
4,392.307	4,182.368	5,277.741	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة (طن)
96,000	25,000	100,000	إجمالي النفايات الصادرة (كجم)
10,372	17,197	17,293	إجمالي استخدام المياه (متر مكعب)

المجال الاجتماعي			
35	39	32	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 الأطفال عبر جميع مراحل سلسلة التوريد؟ نعم/لا
نعم	نعم	نعم	هل تقوم الشركة بنشر سياسة خاصة بقضايا الصحة المهنية والعالمية؟ نعم/لا
7.4	6.7	5.92	معدل الدوران الوظيفي (%)
178.14	180.44	175.78	أجور ومزايا الموظفين (مليون دولار أمريكي)
27	27	28	معدل التوظيف (%)
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 (%)
95	97	97	الإنفاق 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	إجمالي عدد الإصابات والحوادث المميتة (الموظفون)
792	835	861	إجمالي القوى العاملة
25	25	25	القوى العاملة من النساء (%)

مجال حوكمة الشركات

-	-	-	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
0	0	0	المديرات الإناث في مجلس الإدارة
0	0	0	أعضاء مجلس الإدارة المستقلون (%)
1.24	1.13	-	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	لا	هل يتم نشر تقرير الاستدامة؟ نعم/لا
لا	لا	لا	هل يتم استخدام شركة في ضمان طرف ثالث للمعلومات غير المالية؟ نعم/لا

الملحق ب - مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
موضوعات مادية		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 200 سلسلة المعايير الاقتصادية		

الأداء الاقتصادي		
47	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة
47	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
47	103-3 تقييم منهج الإدارة	
47	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016
التواجد في السوق		
58	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
58	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
58	103-3 تقييم منهج الإدارة	
58	202-2 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 202: التواجد في السوق 2016
الأثر الاقتصادي غير المباشرة		
25,26	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
25,26	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
25,26	103-3 تقييم منهج الإدارة	
26	203-1 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016
ممارسات الشراء		
38, 37	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
38, 37	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
38, 37	103-3 تقييم منهج الإدارة	
37, 23, 18	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 204: ممارسات الشراء 2016
مكافحة الفساد		
45	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
45	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
45	103-3 تقييم منهج الإدارة	
46	205-1 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 205: مكافحة الفساد 2016
45	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101: الأسس 2016
الإفصاحات المعيارية العامة		

الملف المؤسسي		
4	102-1 اسم المنظمة	
9, 8	102-2 الأنشطة، والعلامات التجارية، والمنتجات والخدمات	
8	102-3 موقع المقر الرئيسي	
8, 4	102-4 موقع العمليات	
9, 8	102-5 الملكية والشكل القانوني	
8, 9	102-6 الأسواق التي تخدمها المنظمة	
51, 9, 8	102-7 حجم المنظمة	
51-53	102-8 معلومات عن الموظفين والعمال الأخرين	
38, 37	102-9 سلسلة التوريد	
102-10	التغيرات الهامة على المنظمة وسلسلة التوريد الخاصة بها	تم تحديث تعبيرات كبيرة خلال الفترة المشمولة بالتقرير
46, 45	102-11 مبدأ أو منهج التحوط	
10	102-12 المبادرات الخارجية	
10	102-13 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
الاستراتيجية		
6, 5	102-14 بيانات من كبار صناع القرار	
46, 45	102-15 الأثر والمخاطر والغرض الرئيسية	
الأخلاقيات والنزاهة		
8	102-16 القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	
44	102-17 آليات تقديم المشورة والإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالأخلاقيات	
الحوكمة		
43	102-18 هيكل الحوكمة	
43	102-19 سلطة التفويض	
إشراك أصحاب المصلحة		
16, 15	102-40 قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	
102-41	اتفاقيات المفاوضة الجماعية	اتفاقيات المفاوضة الجماعية غير قانونية في دولة قطر
16, 15	102-42 تحديد واختيار أصحاب المصلحة	
16, 15	102-43 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
21, 20	102-44 الموضوعات والالتزامات الرئيسية المثارة	
ممارسة إعداد التقارير		
48, 47, 9	102-45 الخيانات المدرجة في القوائم المالية الموحدة	
4	102-46 تحديد مستوى التقرير وحدود الموضوع	
21, 20, 14	102-47 قائمة الموضوعات الجوهرية	
102-48	إعادة صياغة المعلومات	لم يتم إجراء إعادة صياغة
102-49	التعديلات في إعداد التقارير	لا توجد تعديلات
4	102-50 الفترة المشمولة بالتقرير	
102-51	تاريخ آخر تقرير	1 يناير 2020-31 كانون الأول 2020
102-52	دورة إعداد التقرير	سنوي
4	102-53 جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير	
4	102-54 ادعاءات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	
68, 67	102-55 فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	
102-56	التحقق الخارجي	لا يمكن تطبيقه

102: الإفصاحات المعيارية العامة 2016

جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير

الطاقة		
40, 39	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
40, 39	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
40, 39	103-3 تقييم منهج الإدارة	
65, 18	302-1 استهلاكات الطاقة داخل المنظمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 302: الطاقة 2016
18	302-3 كثافة الطاقة	
المياه والنفايات السائلة		
40	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
40	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
40	103-3 تقييم منهج الإدارة	
40	303-5 استهلاكات المياه	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 303: المياه والنفايات السائلة 2018
الانبعاثات		
40, 39	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
40, 39	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
40, 39	103-3 تقييم منهج الإدارة	
40	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 305: انبعاثات 2016
40	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
النفايات		
41, 40	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
41, 40	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
41, 40	103-3 تقييم منهج الإدارة	
41	306-3 النفايات المتولدة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 306: النفايات 2020
التقييم البيئي للمورد		
38, 37	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
38, 37	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
38, 37	103-3 تقييم منهج الإدارة	
38	308-2 الآثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 308: التقييم البيئي للمورد 2016

جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير

التوظيف		
50	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
50	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
50	103-3 تقييم منهج الإدارة	
53, 52	401-1 تعيين الموظفين المحدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 401: التوظيف 2016
56	401-2* الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
57	401-3 إجازة رعاية الطفل	
العلاقات بين العمال والإدارة		
50	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
50	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
50	103-3 تقييم منهج الإدارة	
50	402-1 الحد الأدنى لغزرات الإشعاع فيما يتعلق بالتغيرات التشغيلية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 402: العلاقات بين العمال والإدارة 2016
الصحة والسلامة المهنية		
57	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
57	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
57	103-3 تقييم منهج الإدارة	
65	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
التدريب والتعليم		
50	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
50	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
50	103-3 تقييم منهج الإدارة	
55	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 404: التدريب والتعليم 2016
56	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
التنوع وتكافؤ الفرص		
51, 50	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
51, 50	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
51, 50	103-3 تقييم منهج الإدارة	
51	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
66	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	
التنوع وتكافؤ الفرص		
60	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
60	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
60	103-3 تقييم منهج الإدارة	
60-63	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 413: المجتمعات المحلية 2016
التقييم الاجتماعي للمورد		
38, 37	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
38, 37	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
38, 37	103-3 تقييم منهج الإدارة	
38	414-2 الآثار الاجتماعية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 414: التقييم الاجتماعي للمورد 2016
خصوصية العميل		
36	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 103: منهج الإدارة 2016
36	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
36	103-3 تقييم منهج الإدارة	
35	418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GR) 418: خصوصية العميل 2016

