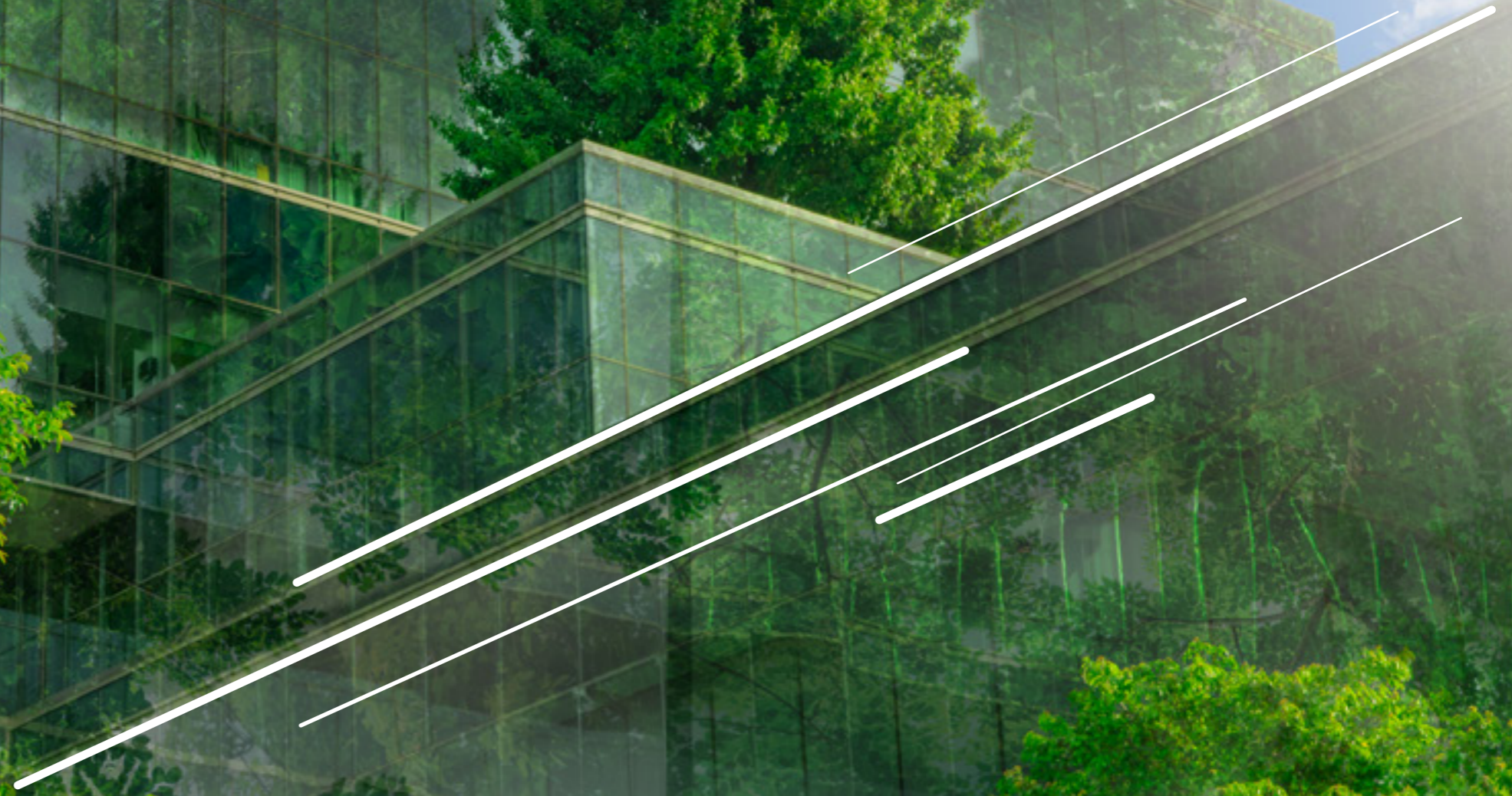




# تقرير الاستدامة ٢٠٢١



## كلمة رئيس مجلس الإدارة

بالإنابة عن مجلس الإدارة، يسرني أن أقدم تقرير مجموعة QNB الخاص بالاستدامة لعام ٢٠٢١، والذي يوثق التقدم المحرز في مسيرتنا المستمرة في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

لدى أصحاب المصلحة، من المستثمرين والمجتمع ككل، دور مهم في توجيه وعينا وفهمنا للموضوعات الجوهرية المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ويتم نشر المبادرات لمعالجة هذه الموضوعات بشكل استباقي على كافة المستويات وذلك من أجل ضمان إدراجها في الخط الأمامي ودمجها في أعمالنا وعملياتنا.

وكما ورد في تقريرنا السنوي الأخير، فإننا في مجلس الإدارة نقوم باستمرار بتقييم التوجهات الجديدة والاستراتيجية في القطاع المصرفي لفهم تأثيرها على قيمة عروضنا ونموذج الأعمال والتشغيل الخاص بنا، فلدينا قناعة راسخة بأن الخدمات المصرفية هي أكثر من مجرد العمل كوسيط مالي، وأن الاستدامة تُعتبر وستظل ضرورة استراتيجية.

تماشياً مع التزاماتنا الدولية والوطنية، نواصل الإفصاح عن التقدم والتطور الذي حققناه في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ويتضمن هذا التقرير بياننا الموجه إلى الاتفاق العالمي للأمم المتحدة بشأن التقدم الذي حققناه وامتثالنا لأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وندعم بشكل فعال التزام دولة قطر بمعالجة قضايا البيئة والمجتمع والحوكمة، بما يتوافق بالكامل مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ والاستراتيجية الوطنية للبيئة وتغير المناخ التي تم إطلاقها مؤخراً.

ومع بدء عام ٢٠٢٢، ستظل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في صميم هدفنا المتمثل في تعزيز الازدهار والنمو المستدام بصفتنا أحد البنوك الرائدة في الشرق الأوسط وإفريقيا وجنوب شرق آسيا.

في الختام، أود أن أعرب عن خالص امتناني لعملائنا وموظفينا وشركائنا وجميع أصحاب المصلحة لمشاركتهم ودعمهم والتزامهم، فمعاً يمكننا الاستمرار في إحداث تأثير إيجابي والانتقال نحو منظومة أكثر مراعاة للبيئة وتتسم بمزيد من الإنصاف الاجتماعي.



سعادة السيد / علي أحمد الكواري  
رئيس مجلس الإدارة

## كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

في ضوء ذلك، وكما ورد في كلمة رئيس مجلس الإدارة، فإننا نستمر في التواصل مع أصحاب المصلحة لدينا لتعزيز أجندة الاستدامة الخاصة بنا ومعالجة قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية المهمة، مع العمل في الوقت ذاته على مواصلة ترسيخ مبادئ الحوكمة والإدارة الحكيمة للمخاطر ونواصل البناء على التقدم الذي أحرزناه بالفعل من أجل تضمين الاستدامة كجزء أساسي في ثقافتنا، وقيمة عروضنا، ونموذج الأعمال والتشغيل الخاص بنا لإحداث تأثير إيجابي للأجيال القادمة.

لقد مكّن برنامجنا للاستدامة المجموعة من أن تكون متأهبة وأن تظل في وضع جيد لمعالجة ولعب دور ريادي في قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية العديدة التي تؤثر على الاقتصاد والمجتمع اليوم. إن إرضاء عملائنا، وتطوير موظفينا، وتمويل التنمية المستدامة، والتصدي للمخاطر البيئية والمناخية والاجتماعية، لا يقتصر فقط على الاستدامة، بل هي شروط جوهرية لنجاح الأعمال والعمليات في الوقت الحاضر.

يفضل إطار QNB المنقح الخاص بالسندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة، والذي يتوافق تماماً مع أحدث مبادئ وإرشادات الرابطة الدولية لأسواق رأس المال، تمكّن QNB فاينانسبانك من ترتيب أول طرح خاص للسندات الخضراء مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية. كما أن أول اتفاقية إعادة شراء صديقة للبيئة أبرمتها مجموعة QNB، بالإضافة إلى المنتجات التي تشجع على تبني الممارسات الإيجابية بيئياً، تدعم جهود التمويل والتنمية المستدامين بشكل أكبر وتتجلى الإجراءات المتخذة بشأن المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة في تعزيز إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، والبدء في دمج مخاطر المناخ في إطارنا الخاص بإدارة المخاطر، ونشر مدونة QNB لقواعد السلوك الخاصة بالموردين.

إن دعمنا المالي المستمر للشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فضلاً عن تقديم خدمات أمانة من خلال قنوات متعددة "في أي وقت وفي أي مكان"، يشكل أحد عوامل التمكين ومصدر سرور لعملائنا. كما أن منصتنا الجديدة للتعلم والتطوير الذاتي، والدورات التدريبية المتخصصة بقيادة المدربين وبرامج تخطيط التعاقب الوظيفي، تتيح لنا تطوير المواهب وضمان مواكبتها للمستقبل لتزدهر في سوق دائم التطور.

ونتيجة لهذه الجهود وغيرها من المبادرات، حافظنا على تصنيفاتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وقمنا بتحسينها في جميع المجالات، وحصلنا على إشادة دولية من مبادرة سندات المناخ ومجلة غلوبال فاينانس تقديراً لأنشطتنا التمويلية المستدامة وريادتنا في السندات الخضراء. هذا العام، كانت مجموعة QNB أول بنك في المنطقة يحصل على تصنيف "AA" من شركة MSCI ESG Research، اعترافاً بـ QNB كرائد بين نظرائه في مجال الاستدامة.

أود أن أنتهز هذه الفرصة لأشكر جميع الموظفين على تفانيهم والخدمة المثالية التي يقدمونها لعملائنا كل يوم. كما أعرب عن امتناننا لعملائنا وأصحاب المصلحة الذين ظلوا معنا في كل خطوة من مسيرتنا. أخيراً، أود أن أتوجه بالشكر لرئيس مجلس الإدارة وأعضاء المجلس على توجيهاتهم ودعمهم المستمر في وقت ننتقل فيه من مرحلة التعافي إلى الوضع الطبيعي الجديد.



السيد / عبدالله مبارك آل خليفة  
الرئيس التنفيذي للمجموعة

يسعدني أن أقدم لجميع المساهمين والأطراف المعنية آخر إنجازات وتطورات QNB في مجال الاستدامة في عام ٢٠٢١.

بينما ننشر هذا التقرير، يبدأ العالم في الخروج من أزمة الجائحة. وقد أصبح موضوع الاستدامة في مقدمة الاهتمامات، أكثر من أي وقت مضى، وأصبحت حاجة الشركات لإثبات جهودها في مواجهة التحديات البيئية والاجتماعية والاقتصادية أكثر إلحاحاً. لم تعد العوائد المالية هي المعايير الوحيدة التي يتم من خلالها قياس أداء المؤسسات، فقد باتت القدرة على فهم تأثيرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وإدارة المخاطر والفرص ذات الصلة ضرورة لا محيد عنها.

## تقرير QNB بشأن الاستدامة لعام ٢٠٢١

## المحتويات

٥	١. مقدمة ونظرة عامة على الأعمال
٦	١.١ عن هذا التقرير
٧	٢.١ نبذة عن QNB
١٠	٣.١ أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام ٢٠٢١
١١	٢. منهج مجموعة QNB في الاستدامة
١٢	١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
١٤	٢.٢ إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB
١٥	٣.٢ حوكمة الاستدامة
١٦	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة
١٧	٥.٢ تقييم الأهمية النسبية
١٨	٦.٢ الالتزامات الخارجية
٢١	٣. التمويل المستدام
٢٢	١.٣ نهج التمويل المستدام
٢٥	٢.٣ الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات
٢٨	٣.٣ الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال
٣٠	٤.٣ خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول
٣٣	٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء
٣٥	٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول
٣٦	٤. العمليات المستدامة
٣٧	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين
٤١	٢.٤ التنوع والشمول
٤٢	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي
٤٣	٤.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد
٤٤	٥. الالتزامات غير المصرفية
٤٥	١.٥ الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية
٤٨	٦. بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والمعلومات الإضافية
٤٩	١.٦ فهرس محتوى معايير مبادرة الإبلاغ العالمية
٥٤	٢.٦ مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
٥٥	٣.٦ مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
٥٦	٤.٦ مؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة للبنوك التجارية
٥٧	٥.٦ منهجية الاحتساب الخاصة بـ QNB
٥٨	٧. بيان التأكيد
٥٩	١.٧ تقرير التأكيد المحدود المستقل

يسرنا أن نقدم الإصدار الأخير من تقرير مجموعة QNB بشأن الاستدامة، الذي يسلط الضوء على التقدم والتطور الذي حققناه في مسيرتنا في مجال الاستدامة. تم إعداد هذا التقرير بما يتماشى مع المعايير والمبادئ التوجيهية العالمية والدولية التالية:

- < معايير مبادرة إعداد التقارير العالمية (GRI)، الخيار الرئيسي
- < أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UNSDGs)
- < الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC) وبيان التواصل بشأن التقدم المحرز (COP)
- < إرشادات بورصة قطر بشأن تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
- < مؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة للبنوك التجارية (SASB) وذلك لأول مرة في عام ٢٠٢١



## مقدمة ونظرة عامة على الأعمال

يُغطي تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢١ أنشطتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ونهج عملياتنا عبر المجموعة، ويركز التقرير على الموضوعات التي نعتبرها جوهرية لأداء وتقدم QNB وكذلك للمستقبل.

### المحتويات:

١.١ عن هذا التقرير

٢.١ نبذة عن QNB

٣.١ أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام ٢٠٢١

## ١.١ عن هذا التقرير

هذا التقرير هو جزء من منشورات مجموعة QNB لعام ٢٠٢١ وهو يكمل تقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢١ وتقرير QNB للحوكمة لعام ٢٠٢١.

## فترة التقرير

يُغطي هذا التقرير الفترة من ١ يناير ٢٠٢١ إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢١.

## العملة

جميع البيانات المالية الواردة في هذا التقرير معروضة بالريال القطري (QR)، ما لم يُذكر خلاف ذلك.

## محتوى التقرير وحدود الموضوعات

عند إعداد تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢١، التزمنا بمبادئ إعداد التقارير الخاصة بمبادرة إعداد التقارير العالمية، ضمن حدود ونطاق المعلومات المتاحة حالياً:

**إشراك أصحاب المصلحة:** تم إدراج مجموعات أصحاب المصلحة لدينا في القسم ٤.٢. وعلى مدار عام ٢٠٢١، تواصل فريق الاستدامة بشكل مباشر ومنتظم مع المستثمرين، وعلى نطاق واسع مع العديد من الوكلاء الداخليين الذين يمثلون أصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين. وسمح لنا هذا التواصل بتحديد موضوعاتنا الأكثر أهمية وترتيبها حسب الأولوية باستخدام نهج مبادرة إعداد التقارير العالمية الموصى به لتحديد وحصر الأولويات والتحقق منها.

**سياق الاستدامة:** تم تضمين نهجنا الخاص بالحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر على مستوى المجموعة في القسم ١.٢. بالإضافة إلى ذلك، تم توضيح إطارنا واستراتيجيتنا للاستدامة وإجراءات الحوكمة الداعمة لهما في البندين ٢.٢ و ٣.٢. وتعكس كلمتا رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة في بداية هذا التقرير التزامنا بالاستدامة مع تسليط الضوء على التقدم الذي حققناه خلال العام.

**الأهمية النسبية:** قمنا بشكل مباشر ومن خلال الوكلاء بالتواصل مع مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين لتحديد القضايا التي كانت ذات أهمية كبيرة بالنسبة لهم. وتم تطوير القائمة الأولية لموضوعات الأهمية النسبية في QNB من قبل جهة خارجية مستقلة. في عام ٢٠٢١، قمنا بإعادة تقييم موضوعاتنا الجوهرية لمواكبة بيئة العمليات التي تتطور بوتيرة سريعة وديناميكية. وتكمن التغييرات الرئيسية على عملية تقييم الأهمية النسبية لهذا العام في زيادة ترتيب "القيمة المقدمة للموظفين" و"التأثير البيئي والمناخي" (تم تعديل المسمى من "التأثير البيئي للعمليات" في عام ٢٠٢٠). ويعكس التركيز المتزايد على القيمة المقدمة للموظفين استراتيجيتنا للحفاظ على مكانتنا كجهة عمل مفضلة وتحسينها. كما أن تركيزنا المتزايد على التأثير البيئي والمناخي يعترف بالأهمية المتزايدة لتغير المناخ وتزايد المخاطر التي تهدد استقرار النظام المالي العالمي.

نقوم بمعالجة ودمج نهجنا الرقمي من خلال موضوعات جوهرية متعددة. ويتضمن ذلك كيفية الاستفادة من الرقمنة كأداة تمكين لتحسين تجربة العملاء، وتوسيع نطاق وصولنا، ودفع الشمول المالي.

على الرغم من إعادة ترتيب أولويات موضوعاتنا، إلا أنها تظل متوافقة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وإرشادات بورصة قطر بشأن إعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ومؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة.

**الاكتمال:** تعكس الموضوعات التي يتم تناولها في التقرير تأثيراتنا المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة. وقد أخذنا في الاعتبار نتائج عمليات التواصل مع أصحاب المصلحة وكذلك التوقعات المجتمعية.

## تأكيد بشأن عملية إعداد التقارير

نسعى باستمرار إلى تعزيز مستوى الإفصاح في تقاريرنا المتعلقة بموضوعات الاستدامة عبر قطر وفروعنا الدولية وشركائنا التابعة الرئيسية. وذلك يساهم بشكل إيجابي في تحسين جودة تقريرنا ويسمح لنا بتقديم المعلومات بطريقة شفافة ودقيقة.

قدمت شركة ديلويت آند توش الشرق الأوسط (DTME) رأياً تأكيدياً محدوداً ومستقلاً بموجب معيار ISAE 3000 (المنقح) بشأن إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير: الخيار الرئيسي، وبشأن مؤشر الأداء الرئيسي المحدد للاستدامة الذي تم إعداده وفقاً لمنهجية الاحتساب الخاصة بـ QNB. وتم اختيار مؤشر الأداء الرئيسي، "معدل توظيف الإناث"، للتأكيد على أساس الأهمية النسبية وأهميته بالنسبة لأصحاب المصلحة لدينا.

وتعتبر DTME شركة مستقلة عن QNB في وقت إصدار التقرير.

يتم عرض نتائج التأكيد مع التوصيات ذات الصلة في تقرير الإدارة الذي تتم مراجعته على مستوى الإدارة العليا ويتم تعميمه على أصحاب البيانات. للتعرف على نطاق العمل والرأي، يرجى الرجوع إلى **تقرير التأكيد المحدود المستقل**.

## التعقيب

نرحب بتلقي التعقيبات على هذا التقرير وأي جانب من أداؤنا في مجال الاستدامة. يرجى إرسال أي تعقيبات إلى قسم الاستدامة لمجموعة QNB على: [sustainability@qnb.com](mailto:sustainability@qnb.com).

افروع QNB الدولية هي كيانات مرخص لها بتقديم الخدمات المصرفية. ومن خلال فروعنا الدولية، فإننا قادرون على خدمة عملائنا بالاستفادة من القدرات والمنتجات والخدمات العالمية للمجموعة. يمكن الاطلاع على القائمة الكاملة لفروع QNB الدولية في الصفحتين ١٦٤ و ١٦٥ من التقرير السنوي لعام ٢٠٢١.

## نطاق التقرير

أصدر هذا التقرير بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق) وهو يغطي عمليات قطر والفروع الدولية والشركات التابعة الرئيسية وهي: QNB فاينانسبانك (تركيا) وQNB الأهلي (مصر) وQNB إندونيسيا وQNB تونس. تغطي البيانات الواردة في هذا التقرير النطاق الموضح في الجدول التالي، ما لم يُذكر خلاف ذلك. تغطي البيانات الواردة في هذا التقرير فترة الثلاث سنوات الممتدة من ٢٠١٩ إلى ٢٠٢١.

## ٢٠٢١ - ٢٠١٩

- < قطر والفروع الدولية<sup>١</sup>
- < QNB الأهلي (مصر)
- < QNB فاينانسبانك (تركيا)
- < QNB إندونيسيا
- < QNB تونس

## حدود النطاق

يعتمد الإبلاغ عن كل مؤشر أداء رئيسي (KPI) على البيانات المقدمة من قبل وحدات عملياتنا في قطر وفروعنا الدولية والشركات التابعة الرئيسية. وفي أي حالات لا يعكس فيها مؤشر الأداء الرئيسي النطاق بالكامل كما هو موضح أعلاه، سيتم تضمين ملاحظات توضيحية.

## إعادة عرض المعلومات:

في الحالات التي تم فيها إعادة عرض المؤشرات نظراً لتغيرات في منهجية الاحتساب والتصنيف و/ أو بسبب الأخطاء البشرية، فقد تم توضيح ذلك في الأجزاء ذات الصلة من التقرير.

## ٢.١ نبذة عن QNB

إن QNB يتمتع بتصنيفات عالية وتواجد دولي كبير، ويخدم أكثر من ٢٦ مليون عميل عبر شبكته. ونفتخر بتراثنا القطري وإسهامنا المتواصل في المنطقة وخارجها.

## أعمالنا

## إدارة الأصول والثروات

مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الخاصة ومنتجات إدارة الأصول في الداخل والخارج، مع نهج حصري مدفوع بالعلاقة مع عملائنا من المؤسسات والأفراد أصحاب الملاة المالية العالية والثروات الكبيرة. وتُستكمل هذه العروض بخدمات الوساطة وأمانة الحفظ في أسواقنا الرئيسية.



## الخدمات المصرفية الإجمالية والتجارية

مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات المصرفية الإجمالية والتجارية للمؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة، تشمل التمويل المهيكل، وتمويل المشاريع، والمعاملات التجارية، والمؤسسات المالية، وخدمات الخزينة، والخدمات المصرفية الاستثمارية، والخدمات الاستشارية.



## الأعمال الدولية

تركز هذه الإدارة على قيادة عملية توسيع حضور QNB على الصعيد الدولي وتمكين التعاون الدولي والاتساق والريادة في خدمة العملاء من خلال توفير الإشراف وتبادل أفضل الممارسات عبر شبكتنا.



## الخدمات المصرفية للأفراد

تشكيلة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد يتم تقديمها من خلال شبكة متعددة القنوات تضم أكثر من ١,٠٦٣ فرعاً وشبكة أجهزة صراف آلي مؤلفة من أكثر من ٤,٦٤٢ جهازاً\*. ويشمل ذلك تقديم خدمات مصرفية ممتازة مصممة لعملائنا الميسورين من خلال خدمة أوائل QNB وأوائل QNB بلس.

\*يشمل الشركات التابعة والزميلة



أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام ٢٠٢١

نبذة عن QNB

عن هذا التقرير

## الشركات التابعة والزميلة

الاسم	الحصة %	الاسم	الحصة %
QNB للخدمات المالية (قطر)	١٠٠%	QNB فاينانسبانك (تركيا)	٩٩,٨٨%
مصرف المنصور (العراق)	٥٤,٢%	QNB الأهلي (مصر)	٩٥,٠٠%
البنك التجاري الدولي (الإمارات)	٤٠%	QNB إندونيسيا	٩٢,٥%
بنك الإسكان للتجارة والتمويل (الأردن)	٣٨,٦%	QNB تونس	٩٩,٩٩%
إيكوبانك (توغو)	٢٠,١%	QNB سوريا	٥٠,٨%
شركة الجزيرة للتمويل (قطر)	٢٠%	QNB سويسرا	١٠٠%
		QNB كاييتال (قطر)	١٠٠%

## تصنيفاتنا الائتمانية العالية

كايتال إنتليجنس  
AA-فيتش  
A+ستاندرد أند بورز  
Aموديز  
Aa3

طويل الأجل



أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام ٢٠٢١

نبذة عن QNB

عن هذا التقرير

”بصفتنا أكبر بنك في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا وأحد البنوك الرائدة في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا وجنوب شرق آسيا، نعتبر شريكاً مالياً موثقاً للملايين من العملاء في أكثر من ٣١ بلداً عبر ثلاث قارات.“

تم تأسيس QNB في عام ١٩٦٤ كأول بنك قطري، وهو يقوم على مبادئ تراثنا القطري. وتلهمنا إنجازاتنا على الاستمرار في لعب دور رائد للمساهمة في مستقبل بلادنا. نوّمن إيماناً راسخاً بأهمية تقديم الدعم للشعب القطري والاستثمار فيه لكي نتمكن جميعاً من المضي قدماً بثقة وتصميم.

## تاريخنا

٢٠١٦  
الاستحواذ على فاينانسبانك في تركيا



٢٠٠٧  
بدء مرحلة توسع امتدت لعشر سنوات مع افتتاح فروع ومكاتب في ١٥ بلداً وتنفيذ ثمانين عمليات استحواذ



١٩٩٧  
الإدراج في بورصة قطر



١٩٦٤  
تأسيس أول بنك قطري



٢٠٢١  
QNB يفتتح فرعاً في هونغ كونغ



٢٠١٥  
أكبر بنك في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا بكافة المقاييس المالية



٢٠١٣  
الاستحواذ على البنك الأهلي سوستيه جنرال في مصر



١٩٧٦  
QNB يفتتح أول فرع في الخارج بمدينة لندن



١٩٧٣  
طرح عملة الريال القطري



## ٣.١ أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام ٢٠٢١

## تجربة العملاء

صفر

خروقات  
أمن البيانات

%٧٧,٢

المعاملات الرقمية  
(عبر الإنترنت والهاتف الجوال  
كنسبة من إجمالي المعاملات)نشر ميثاق  
العملاءالالتزام بتقديم  
خدمة متميزة للعملاء

ISO 27001

شهادة نظام إدارة  
أمن المعلومات

## التمويل

١٠,٢٥ مليار ريال قطري

محفظة الإقراض  
 لتمويل الأنشطة  
 الصديقة للبيئة منخفضة  
 انبعاثات الكربون

٣٤

عدد المنتجات  
والخدمات المالية  
المستدامة المقدمة  
 للعملاء

جائزتان من غلوبال فاينانس

<"التميز في تقديم التمويل المستدام في  
الأسواق الناشئة"  
<"الريادة والتميز في إصدار السندات  
الخضراء" في فئة منطقة الشرق الأوسطأول طرح خاص أخضر لصالح  
البنك الأوروبي لإعادة الإعمار  
والتنمية في تركياEuropean Bank  
for Reconstruction and Development

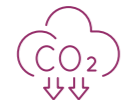
١٤,٩ مليار ريال قطري

قيمة محفظة قروض  
الشركات الصغيرة  
والمتوسطة والمشاريع  
متناهية الصغرأول اتفاقية إعادة  
شراء خضراءأول اتفاقية إعادة شراء لصالح  
QNB، والأولى في قطر

## المناخ

١,٢٦- طن

(ثاني أكسيد الكربون لكل موظف)

انخفاض كثافة انبعاثات ثاني  
أكسيد الكربون منذ ٢٠١٥

%١٦,٥

انخفاض في انبعاثات غازات  
الاحتباس الحراري (ثاني  
أكسيد الكربون) منذ ٢٠١٧

## التنوع الجنساني

%٣٢

نسبة النساء في  
الإدارة الوسطى  
والعليا

%٤٧

نسبة النساء  
من إجمالي  
الموظفين

%١٧

نسبة النساء الأعضاء  
في مجالس إدارات  
الشركات التابعة

٠,٩١

نسبة الأجور  
بين الجنسين

## الالتزامات والاعتراف

أول بنك في المنطقة يحصل على  
تصنيف AA من مؤسسة MSCI ESG

مكون

MSCI QSE  
ESG Index 20FTSE4Good  
Index

FTSE4Good

١٠ مبادئ

التزامنا وعضويتنا في  
الاتفاق العالمي  
للأمم المتحدة

## منهج مجموعة QNB في الاستدامة

في QNB، تُعرف الاستدامة على أنها تقديم قيمة طويلة الأمد من الناحية المالية والبيئية والاجتماعية والأخلاقية، لصالح عملائنا ومساهميننا وموظفينا والمجتمعات التي نخدمها.

### المحتويات:

- ١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
- ٢.٢ إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB
- ٣.٢ حوكمة الاستدامة
- ٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة
- ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية
- ٦.٢ الالتزامات الخارجية



## ١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

تلتزم مجموعة QNB بالمتطلبات الرقابية والتنظيمية الصادرة عن مصرف قطر المركزي وهيئة قطر للأسواق المالية وقانون الشركات التجارية وجميع السلطات التنظيمية ذات الصلة عبر جميع المناطق التي نعمل فيها.

تعتبر الحوكمة القوية للشركات أساس النمو الاقتصادي المستدام من خلال بناء ثقة المستثمرين وتعزيز الأسواق المالية. في مجموعة QNB، لا تعتبر حوكمة الشركات مجرد ممارسة للامتثال التنظيمي، ولكنها وسيلة لضمان التنفيذ الثابت لممارسات الحوكمة السليمة.

تجمع إجراءات الحوكمة الراسخة المعمول بها في QNB عبر كافة أجزاء المجموعة جميع جوانب الرقابة الداخلية والمخاطر والامتثال. ويتيح لنا هيكل الحوكمة والامتثال هذا قيادة السلوك الصحيح، وتلبية المتطلبات التنظيمية ومتطلبات السوق الآخذة في التطور، وحماية موظفينا وعملائنا ومجتمعنا. وهي ذات أهمية حيوية للبنك كمؤسسة، وتشكل جوهر نهجنا في الاستدامة.

من خلال التواصل المنتظم والمفتوح مع جميع أصحاب المصلحة لدينا، وتقييم اتجاهات السوق وأفضل الممارسات، بالإضافة إلى الحوار مع الأطراف المختصة، فإننا كمؤسسة نصغي ونتعلم ونفهم ثم نتصرف.

تم توثيق التفاصيل الكاملة لنهج الحوكمة في QNB في [تقرير الحوكمة لمجموعة QNB لعام ٢٠٢١](#) و[التقرير السنوي لمجموعة QNB لعام ٢٠٢١](#). ويتم تسليط الضوء على مبادرات وممارسات الحوكمة الرئيسية التي تعزز وتعالج بشكل مباشر الموضوعات المتعلقة بالاستدامة على النحو التالي:

### تحسينات ٢٠٢١

#### إفصاحات أعضاء مجلس الإدارة

أجرى QNB تقييماً شاملاً لاستقلالية أعضاء مجلس الإدارة بما يتوافق مع لوائح مصرف قطر المركزي وهيئة قطر للأسواق المالية في عام ٢٠٢١. ولتعزيز شفافية الحوكمة وفقاً لأفضل الممارسات وتعليقات السوق، تم تقديم المزيد من إفصاحات مجلس الإدارة في [تقرير الحوكمة لمجموعة QNB لعام ٢٠٢١](#). وتشمل هذه الإفصاحات الإضافية مكافآت مجلس الإدارة، وتحديد واضح للأعضاء المستقلين، وتقديم تفاصيل إضافية في السير الذاتية، بما في ذلك المؤهلات والخلفية المهنية لكل عضو من أعضاء مجلس الإدارة.

#### إدارة المكافآت والأداء

يشكل نظام المكافآت داخل المجموعة مكوناً رئيسياً لهيكل الحوكمة والحوافز والذي يقوم مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية من خلاله بتعزيز الأداء بما يتماشى مع السلوك المقبول لتحمل المخاطر.

إن "سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين" المستقلة تحدد الآلية التي يتم من خلالها ربط المكافآت مباشرة بالجهود والأداء على مستوى الإدارة والموظفين، بما في ذلك مجلس الإدارة، من خلال تحقيق الأهداف والغايات المحددة وفقاً للربحية وتقييم المخاطر والأداء العام للمجموعة. وتطبق هذه السياسة على رئيس وأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا وموظفي مجموعة QNB.

في عام ٢٠٢١، نشر QNB ولأول مرة إجمالي مكافآت الإدارة التنفيذية ومكونات بطاقة الأداء المتوازن الخاصة بأعضاء إدارتنا التنفيذية. ويتكون نهج بطاقة الأداء المتوازن لدينا من مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية عبر جوانب محددة من الأداء، مع سمات خاصة بالدور التنفيذي. وتشمل مؤشرات الأداء الرئيسية الشائعة تلك المرتبطة بالاستدامة والابتكار والامتثال والمخاطر والأمور المتعلقة بالموظفين، بما يتجاوز مؤشرات الأداء الرئيسية المالية وغيرها من مؤشرات الأداء الرئيسية غير المالية.

#### بيان الضرائب

تراقب مجموعة QNB جميع القوانين الضريبية المعمول بها ولديها ممارسات مناسبة لإدارة المخاطر المتعلقة بالضرائب. وتدرك المجموعة أهمية التحلي بالمسؤولية فيما يتعلق بدفع الضرائب وسداد المستحقات الضريبية في الوقت المناسب وذلك في إطار التزامها بأن تكون مؤسسة جيدة في البلدان التي تعمل فيها.

في عام ٢٠٢١، أصدر QNB بيان الضرائب الذي يحدد التزامات الحوكمة الخاصة بالضرائب، وعمليات إدارة المخاطر والإفصاح والامتثال. ولا يخرط QNB في تقديم المشورة لعملائه بشأن المسائل الضريبية.

مؤشرات الأداء الرئيسية: الحوكمة <sup>١</sup>	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح (العدد)	.	.	.
المبلغ الإجمالي للغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية (مليون ريال قطري)	.	.	.
الحالات المؤكدة للرشوة أو الفساد (العدد)	.	.	.
نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها مديرون مستقلون (%)	٦٠%	٤٠%	٤٠%
نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها النساء (%)	٠%	٠%	٠%
نسبة أجر الرئيس التنفيذي للمجموعة	٣٣,٠	٣٠,٠	٣٠,٠

<sup>١</sup>تشمل الأرقام المذكورة في هذا الجدول مجموعة QNB، بما في ذلك المكتب الرئيسي والفروع الدولية والشركات التابعة.

## الامتثال

ترشدنا **مدونة الأخلاق والسلوك** إلى فعل الشيء الصحيح مع أحداث تأثير إيجابي على عملائنا والأسواق التي نعمل فيها. وتُكمل هذه المدونة هدفنا وقيمنا وتعزز كيفية دعمنا للمعايير المهنية والامتثال للقوانين واللوائح في أنشطتنا اليومية.

يتم تضمين ثقافة الامتثال الخاصة بنا في جميع أنحاء المجموعة وذلك من خلال المبادرات المستمرة والمستهدفة، مثل نشر السياسات والإجراءات والتعاميم الداخلية والدورات التدريبية الإلزامية للموظفين وجلسات التوعية والإعلانات السنوية. في العام الحالي، قمنا بتعزيز سياسة تضارب المصالح والتعامل من الداخل. وذلك يسمح للمجموعة بتحديد ومعالجة تضارب المصالح في الأنشطة المتعلقة بجوانب الشراء والبيع. بالإضافة إلى ذلك، تم تطوير برنامج لتقييم مكافحة الرشوة والفساد، وقد مكّنتنا البرنامج من تقييم قدرة المجموعة على الكشف بشكل صحيح عن التهديدات المرتبطة بسوء التصرف والتخفيف من حدتها.

وخلال الفترة المشمولة في التقرير، لم يتم رفع دعاوى قانونية عامة تتعلق بالفساد ضد QNB أو موظفيه.

يتم أيضاً تشجيع الموظفين بشكل فعال على الإبلاغ عن مخاوفهم أو شكوكهم من خلال قنوات الإبلاغ عن المخالفات المعمول بها لدينا. وتشجع سياسة الإبلاغ عن المخالفات الخاصة بنا وتدعم الموظفين في الإبلاغ عن المخاوف الحقيقية. ويتم التحقيق في أي وجميع المخالفات المُبلغ عنها، مع التعامل بسرية مع جميع المعلومات المتعلقة بالتحقيق في أي جرائم فعلية أو مشتبه بها. ويتم إرسال تعميم بشأن الإبلاغ عن المخالفات إلى جميع الموظفين، مع وجود قنوات أخرى متاحة للأطراف الثالثة لإثارة مخاوفهم أو شكواهم.

توجد تفاصيل أكثر في أجزاء متفرقة من هذا التقرير عن تدابير الحوكمة المرتبطة تحديداً باستراتيجيتنا وبرنامجننا للاستدامة بالإضافة إلى التقدم المحرز في موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

## إدارة المخاطر

يسعى QNB لتحديد وتحليل وإدارة وتخفيف والإبلاغ بشكل استباقي عن مجموعة واسعة من المخاطر الحالية والناشئة، مثل تأثير المخاطر الاستراتيجية، ومخاطر الأنشطة المتعلقة بالتمويل، والمخاطر التشغيلية، ومخاطر التكنولوجيا/ تقنية المعلومات، والمخاطر القانونية، ومخاطر السمعة. وأصبحت موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بالإضافة إلى المخاطر المرتبطة بها، أكثر أهمية من أي وقت مضى بالنسبة للشركات. وبدأنا في QNB بدمج المخاطر المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في ممارسات إدارة المخاطر لدينا. وتُعرّف مخاطر الاستدامة بأنها حدث أو حالة تتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والتي، في حالة حدوثها، يمكن أن تسبب تأثيراً سلبياً فعلياً أو محتملاً داخلياً وخارجياً. وبناءً على المبادئ التي أوصت بها المبادرة العالمية لإعداد التقارير بشأن الأهمية النسبية ومشاركة أصحاب المصلحة، حددنا عدداً من مخاطر الاستدامة الناشئة عبر المجموعة. إن عملية إدارة مخاطر الاستدامة مدرجة حالياً في التمويل والعمليات وسلسلة التوريد. ويتم دعم هذا التكامل من خلال عدد من السياسات والأطر والمدونات والمواثيق التي تتماشى مع شهية المخاطرة للمجموعة وإطار قوي لإدارة المخاطر على مستوى المجموعة. ويضمن هذا الإطار معالجة مخاطر الاستدامة بشكل مناسب.

ويُعتبر فريق الاستدامة هو الوصي على استراتيجية QNB وإطار العمل المتعلق بالاستدامة. ويعمل الفريق كخط دفاع ثانٍ من خلال توفير التوجيه والدعم والوعي والتدريب اللازم لتحديد المخاطر المتعلقة بالاستدامة.

## ثقافة المخاطر

نعمل بنشاط على تعزيز ثقافة المخاطر في جميع أنحاء المؤسسة. وللقيام بذلك، قمنا بتضمين مقاييس محددة لإدارة المخاطر في جميع بطاقات الأداء الخاصة بموظفينا. وتشارك كل وحدة من وحدات إدارة المخاطر في تحديد هذه المقاييس سنوياً وتوفير الإشراف من خلال تقييمها وتصنيفها على مدار العام عبر عملية إدارة الأداء. وتعتبر مقاييسنا واسعة النطاق وتغطي جميع تخصصات المخاطر، بما في ذلك المخاطر غير المالية، مثل المخاطر التشغيلية ومخاطر أمن المعلومات والمخاطر المتعلقة بالاستدامة. بالإضافة إلى ذلك، يتعين على الموظفين إكمال التدريب الإلزامي المتعلق بالمخاطر كل عام لضمان تمتعهم بفهم شامل لسياسات وإجراءات البنك.

مؤشرات الأداء الرئيسية: إدارة المخاطر			
٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
نسبة كفاية رأس المال (CAR) (%)	١٩,٣%	١٩,١%	١٨,٩%
نسبة تغطية السيولة (LCR) (%)	١٤٧%	١٦٤%	١٦٠%

## أمثلة للمخاطر المرتبطة بالاستدامة

## التمويل المستدام



- < المخاطر البيئية والاجتماعية (بما في ذلك حقوق الإنسان)
- < مخاطر المناخ
- < مخاطر السلوك
- < مخاطر الأمن السيبراني

## العمليات المستدامة



- < مخاطر سلوك الموظف
- < مخاطر الموردين من الأطراف الثالثة
- < مخاطر خصوصية البيانات

## الأنشطة غير المصرفية



- < مخاطر السمعة

## الدعم

## الرقابة

## الأعمال



## ٢.٢ إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB

في QNB، نعرف الاستدامة بأنها تقديم قيمة طويلة الأمد من الناحية المالية والبيئية والاجتماعية والأخلاقية لصالح عملائنا ومساهميننا وموظفينا ومجتمعاتنا.

يتكون إطار الاستدامة الخاص بنا من ثلاث ركائز: التمويل المستدام، والعمليات المستدامة، والالتزامات غير المصرفية. وتدعم جميع هذه الركائز الثلاث هدف QNB المتمثل في تحقيق الأداء المالي المستدام من خلال الحد من المخاطر وإنشاء فرص أعمال جديدة وتعزيز علامتنا التجارية. وتحت كل ركيزة، حددنا موضوعات الاستدامة الأكثر أهمية لأعمالنا وأصحاب المصلحة، إلى جانب سلسلة من خطط العمل لتحسين أدائها.

## الأداء المالي المستدام

## الالتزامات غير المصرفية

تشير الالتزامات غير المصرفية إلى أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي يقوم بها QNB في المجتمعات التي يعمل فيها. نطمح إلى تقديم مساهمة إيجابية نحو المجتمع ككل مع التركيز على التعليم والتربية المالية. بالإضافة إلى ذلك، فإننا ندعم ونقدم مجموعة من المبادرات في إطار تركيزنا على المجالات الاجتماعية والإنسانية والفنون والثقافة والصحة والبيئة والشؤون الاقتصادية والدولية والرياضة. وقد حددنا القضايا المهمة لـ QNB في إطار الالتزامات غير المصرفية كالتالي:

- < الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية.

## العمليات المستدامة

العمليات المستدامة هي دمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في العمليات المرتبطة بأعمالنا وعبر سلسلة التوريد الخاصة بنا لضمان أننا نعمل على نحو أخلاقي وبكفاءة عالية. طموحنا هو تعزيز ممارسات الحوكمة وإدارة المخاطر وتعزيز المساواة بين القوى العاملة لدينا وتقليل انبعاثات الكربون الناتجة عن عملياتنا. وهذا النهج يجعلنا متوافقين مع الضوابط المتزايدة المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وفي ذات الوقت يساعد QNB ليكون جهة العمل المفضلة. وحددنا القضايا المهمة لـ QNB في إطار العمليات المستدامة كالتالي:

- < القيمة المقدمة للموظفين.
- < التنوع والشمول.
- < الشراء المسؤول وسلسلة التوريد.
- < التأثير البيئي والمناخي.

## التمويل المستدام

التمويل المستدام هو دمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في أنشطة QNB التمويلية لتحقيق الربح الذي يعود بالمنفعة على المجتمع. طموحنا هو مساعدة العملاء على إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، وإقراض الشركات التي تسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتحسين الوصول إلى التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة، والفئات التي لا تحظى بخدمات كافية، وتوفير خدمة مسؤولة للعملاء. إن تقديم التمويل المستدام هو الطريقة الأكثر أهمية التي يمكن من خلالها لـ QNB دعم أهداف التنمية المستدامة الوطنية والعالمية. علاوةً على ذلك، فإنه يتيح لنا تقليل مخاطر السمعة في محافظتنا وزيادة فرص الأعمال الناشئة عن التحول إلى اقتصاد أكثر خضرة وشمولاً.

وحددنا القضايا المهمة لـ QNB في إطار التمويل المستدام كالتالي:

- < تحسين تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول.
- < خصوصية العملاء وأمن البيانات.
- < الابتكار والتحول الرقمي.
- < الاستثمار والقروض والمنتجات والخدمات المستدامة.
- < دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وزيادة الأعمال.
- < الشمول المالي وإمكانية الوصول والتثقيف المالي.

## ٣.٢ حوكمة الاستدامة

إن برنامج QNB للاستدامة، الذي يتألف من استراتيجيتنا وخارطة الطريق الخاصة بالاستدامة على مستوى المجموعة، يخضع لملكية وإدارة لجنة الاستراتيجيات للمجموعة التي يرأسها الرئيس التنفيذي للمجموعة وتضم فريق الإدارة التنفيذية للمجموعة. ولجنة الاستراتيجيات هي الكيان الذي يتخذ القرارات بخصوص جميع المسائل المتعلقة ببرنامج الاستدامة للمجموعة.

وتشمل المسؤوليات مراجعة الإطار الاستراتيجي والأجندة واتخاذ القرارات بشأن المبادرات ذات الأولوية مع مجموعات العمل المسؤولة ومراقبة الأداء وتقييم المخاطر والفرص المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بما في ذلك القضايا المرتبطة بالمناخ.

عند الاقتضاء، تقوم لجنة الاستراتيجيات بإبلاغ مجلس الإدارة بالمخاطر والفرص الرئيسية من خلال لجنة الترشيحات والمكافآت والحوكمة والسياسات التابعة للمجلس. وكحد أدنى، يتلقى مجلس الإدارة تقريراً سنوياً بشأن التنفيذ العام لاستراتيجية الاستدامة للمجموعة والانجازات المرتبطة بجهودنا في مجال الاستدامة.

يعمل الفريق المعني بالاستدامة في المجموعة الذي يتبع لدائرة الاستراتيجيات للمجموعة كجهة استشارية

للجنة الاستراتيجيات والإدارة العليا في جميع المسائل المتعلقة بالاستدامة. ويتواصل فريق الاستدامة للمجموعة مع أصحاب المصلحة الخارجيين ويقود عملية إعداد جميع التقارير (من خلال خبراء مختصين في مجال الاستدامة معتمدين من قبل المبادرة العالمية لإعداد التقارير) والإفصاحات المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والتفاعل مع الهيئات والمؤسسات والمستثمرين والشركاء المعنيين. بالإضافة إلى ذلك، فإن الفريق يلعب دوراً محورياً في مبادراتنا المتنوعة بشأن البيئة والمجتمع والحوكمة، حيث يعمل كنقطة اتصال مركزية للمشاريع المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بالتعاون مع الإدارات المعنية، وذلك يشمل تقديم التدريب والتوعية بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر المجموعة.

وتخضع سياسة الاستدامة للمجموعة لمراجعة سنوية من قبل لجنة الاستراتيجيات ويتم تطبيقها على المجموعة بأكملها، بما في ذلك الفروع الدولية والشركات التابعة التي يملك فيها QNB حصة مسيطرة. ويتم إخطار الشركات التابعة بأي مراجعات أو تعديلات للسياسة لكي يتم اعتمادها محلياً بشكل صحيح وفقاً للمتطلبات التنظيمية السائدة.

ولدى المجموعة أيضاً لجنة للسندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة مكونة من كبار الممثلين من فرق الاستدامة والخدمات المصرفية للشركات والخزينة والمخاطر والتمويل. وعلى أساس ربع سنوي، تقوم هذه اللجنة بمراجعة التحديثات على محفظة السندات المؤهلة وتوافق على أي إجراء يتعلق بالامتثال لمعايير الأهلية، وإدارة العائدات، ومعايير الإبلاغ، وإجراءات التخفيف من التأثيرات البيئية للالتزام بالحدود المقررة للسندات.

لتعزيز عملية الإفصاح، نشرت المجموعة في عام ٢٠٢١ عدداً من السياسات والبيانات المتعلقة بالاستدامة على موقعها الإلكتروني، والتي تشمل **مدونة قواعد الأخلاق والسلوك، وبيان سياسة مكافحة الرشوة والفساد، وإطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية للمجموعة، ومدونة قواعد سلوك للموردين من الأطراف الثالثة، وقانون العبودية الحديثة (المملكة المتحدة).**

في عام ٢٠٢١، عززنا حوكمة الاستدامة بشكل أكبر من خلال إضافة موضوعات مثل التنوع بين الجنسين في مجلس الإدارة، وتعزيز الإفصاحات المرتبطة بالحوكمة، والمراجعة الخارجية للجاهزية في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

مجلس الإدارة

لجنة الاستراتيجيات للمجموعة

فريق الاستدامة للمجموعة\*

مجموعات عمل الاستدامة

\*يقوم فريق الاستدامة للمجموعة بتعميم الاستراتيجيات والسياسات والمبادرات ذات الأولوية على فرق الاستدامة بالشركات التابعة.

## ٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة

وُضعت استراتيجية الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB بالتشاور مع أصحاب المصلحة الرئيسيين - وهم العملاء والمستثمرون والموظفون والجهات التنظيمية والحكومة والمجتمع والموردون - مع أخذ احتياجاتهم وتوقعاتهم في الاعتبار من خلال التواصل المنتظم والموجه مع أصحاب المصلحة، فإننا نعمل على تعميق فهمنا لأولوياتهم، ومواءمة مبادراتنا مع اهتماماتهم واحتياجاتهم عند الاقتضاء.

تسترشد عملية اختيار أصحاب المصلحة لدينا بعملية مقارنة معيارية مع البنوك النظيرة في المنطقة وخارجها. بالإضافة إلى ذلك، فإن أصحاب المصلحة الأساسيين لدينا هم المجموعات التي تتأثر بشكل مباشر بأعمالنا وعملياتنا (العملاء والموظفون والموردون)، وتستثمر في أعمالنا (المستثمرون)، ولديها الإشراف والتأثير على أنشطتنا (الجهات التنظيمية والحكومية)، وأولئك الذين يتأثرون بشكل غير مباشر في المجتمعات التي نخدمها (المجتمع). وتتم مراجعة أهمية مجموعات أصحاب المصلحة هذه على أساس سنوي.

الوتيرة	قنوات التواصل الخاصة بـ QNB	الموضوعات المهمة	الاحتياجات والتوقعات	أصحاب المصلحة
سنوياً باستمرار	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستطلاع الخاص برضا العملاء</li> <li>مركز رعاية العملاء</li> <li>الخدمات المصرفية عبر الجوال والإنترنت</li> <li>إدارة الشكاوى</li> <li>مدراء العلاقات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستقرار المالي والإدارة المنهجية للمخاطر</li> <li>تحسين تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول</li> <li>الأداء المالي</li> <li>خصوصية العملاء وأمن البيانات</li> <li>الابتكار والتحول الرقمي</li> <li>الاستثمار والإقراض والمنتجات والخدمات المستدامة</li> <li>دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال</li> <li>الشمول المالي وإمكانية الوصول والتثقيف المالي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة العملاء ورضاهم</li> <li>قنوات رقمية سهلة الاستخدام وأمنة</li> <li>أسعار ورسوم تنافسية</li> <li>الوصول إلى التمويل والخدمات</li> <li>المنتجات التي لها تأثير إيجابي</li> <li>حماية قوية لخصوصية البيانات</li> </ul>	العملاء
سنوياً كل ثلاثة أشهر	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاجتماع السنوي للجمعية العامة</li> <li>اجتماعات مجلس الإدارة</li> <li>اتصالات المحللين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستقرار المالي والإدارة المنهجية للمخاطر</li> <li>الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر</li> <li>التأثير البيئي والمناخي</li> <li>التنوع والشمول</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عائدات قوية ومستقرة</li> <li>الحوكمة القوية للشركات وإدارة المخاطر والتقييمات</li> <li>الشفافية والإفصاح</li> <li>نهج شامل للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سلسلة التوريد</li> </ul>	المستثمرون
حسب الاقتضاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>أيام وجولات إرشاد المستثمرين والحوار المستمر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>القيمة المقدمة للموظفين</li> <li>التنوع والشمول</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>رواتب واستحقاقات ومكافآت تنافسية</li> <li>التطوير المهني</li> <li>الإنصاف والتنوع والمساواة في الفرص</li> <li>التوازن بين العمل والحياة الشخصية</li> </ul>	الموظفون
سنوياً باستمرار	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإفصاحات العامة (مثل التقرير السنوي وتقرير الحوكمة)</li> <li>فرق الانضباط والتدقيق للمجموعة</li> <li>فرق العمل التنظيمية</li> <li>الجمعيات المصرفية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستقرار المالي والإدارة المنهجية للمخاطر</li> <li>الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر</li> <li>خصوصية العملاء وأمن البيانات</li> <li>التأثير البيئي والمناخي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية</li> <li>إجراءات صارمة لمكافحة الفساد والرشوة</li> <li>إدارة وحوكمة قوية للمخاطر</li> <li>التعامل مع مخاطر وفرص تغير المناخ</li> </ul>	الجهات التنظيمية والحكومة
سنوياً باستمرار	<ul style="list-style-type: none"> <li>المنتجات والخدمات ذات الفائدة البيئية أو الاجتماعية</li> <li>أنشطة المسؤولية الاجتماعية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستقرار المالي والإدارة المنهجية للمخاطر</li> <li>الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر</li> <li>القيمة المقدمة للموظفين</li> <li>التنوع والشمول</li> <li>التأثير البيئي والمناخي</li> <li>الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>خلق فرص عمل</li> <li>المساهمة بشكل إيجابي في التصدي للتحديات التي تواجه المجتمع</li> <li>التعامل مع مخاطر وفرص تغير المناخ</li> </ul>	المجتمع
حسب الاقتضاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>فرق توظيف الموارد البشرية</li> <li>المنظمات غير الحكومية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستقرار المالي والإدارة المنهجية للمخاطر</li> <li>الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر</li> <li>القيمة المقدمة للموظفين</li> <li>التنوع والشمول</li> <li>التأثير البيئي والمناخي</li> <li>الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>خلق فرص عمل</li> <li>المساهمة بشكل إيجابي في التصدي للتحديات التي تواجه المجتمع</li> <li>التعامل مع مخاطر وفرص تغير المناخ</li> </ul>	المجتمع
سنوياً باستمرار	<ul style="list-style-type: none"> <li>المناقصات والعطاءات</li> <li>البوابة الإلكترونية للموردين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الابتكار والتحول الرقمي</li> <li>الإدارة المسؤولة للمشتريات وسلسلة التوريد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الدفع في الموعد المحدد</li> <li>عمليات عادلة وشفافة</li> <li>فرص أعمال جديدة</li> </ul>	الموردون
حسب الاقتضاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>مراجعات الموردين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الابتكار والتحول الرقمي</li> <li>الإدارة المسؤولة للمشتريات وسلسلة التوريد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الدفع في الموعد المحدد</li> <li>عمليات عادلة وشفافة</li> <li>فرص أعمال جديدة</li> </ul>	الموردون



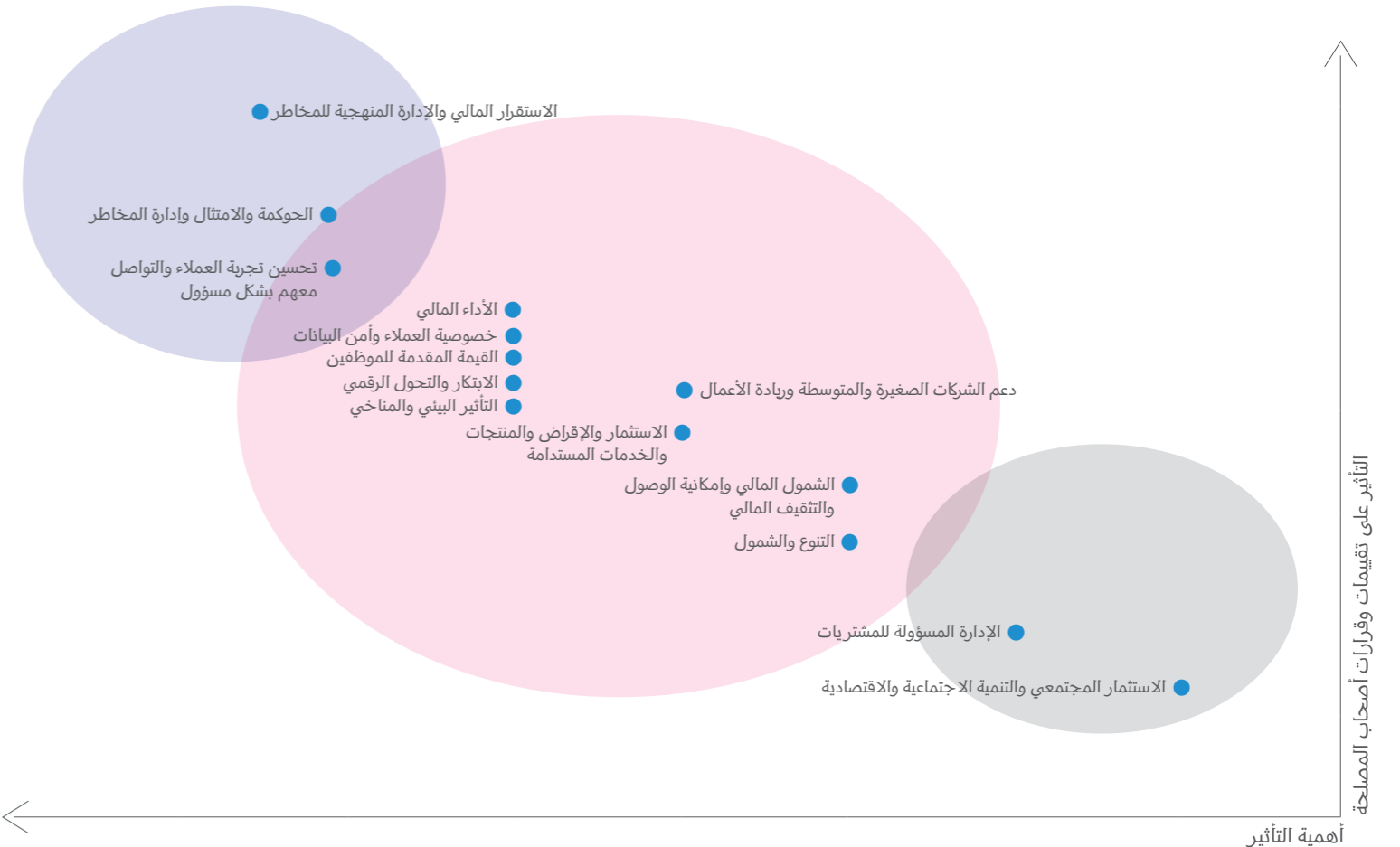


## ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية

من خلال تحديد وترتيب أولويات قضايا الاستدامة الأكثر أهمية، سيكون بمقدورنا التركيز على أهم القضايا التي تؤثر على أعمالنا وأصحاب المصلحة لدينا. وتماشياً مع عملية تقييم الأهمية النسبية المنصوص عليها في معايير مبادرة إعداد التقارير العالمية (GRI)، قامت مجموعة QNB بإعداد قائمة شاملة بالموضوعات ذات الصلة بالقضايا الاقتصادية والأخلاقية والاجتماعية والبيئية.

ويشمل النهج الذي تتبعه لترتيب هذه الموضوعات التواصل مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، والذي يتم إجراؤه من خلال الحوار والتعليقات المقدمة من قبل الوكلاء المرشحين في المجموعة.

### مصفوفة الأهمية النسبية الخاصة بمجموعة QNB



في عام ٢٠٢١، قمنا بإعادة تقييم موضوعاتنا المتعلقة بالأهمية النسبية لمواكبة البيئة التشغيلية التي تتطور بوتيرة سريعة وديناميكية. وتكمن التغييرات الرئيسية على تقييم الأهمية النسبية لهذا العام في زيادة ترتيب القيمة المقدمة للموظفين والتأثير البيئي والمناخي (تم تعديل المسمى من التأثير البيئي للعمليات في عام ٢٠٢٠).

إن التركيز المتزايد على القيمة المقدمة للموظفين هو جزء من استراتيجيتنا للحفاظ على مكانتنا كجهة عمل مفضلة وتعزيزها. وبالإضافة إلى ذلك، فإن تركيزنا المتزايد على موضوع التأثير البيئي والمناخي هو بمثابة إقرار بالأهمية المتزايدة لتغير المناخ وتنامي المخاطر المرتبطة به على استقرار الأنظمة المالية العالمية.

وتواصل بانتظام مع أصحاب المصلحة الخارجيين بما في ذلك الجهات التنظيمية ووكالات التصنيف والهيئات الحكومية والمنظمات غير الحكومية فيما يتعلق بموضوعات الاستدامة.

ونقوم بمقارنة موضوعاتنا المتعلقة بالأهمية النسبية بالنظراء الدوليين والإقليميين من خلال إجراء تحليل مقارن لهذه الموضوعات عبر المراجعة السنوية لأداء الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. ويتم ترتيب الموضوعات ذات الأولوية حسب التقييمات والتصنيفات والأوزان الخاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدى العديد من وكالات التصنيف المعترف بها دولياً.

وعلى الرغم من إعادة ترتيب موضوعاتنا المرتبطة بالأهمية النسبية، إلا أنها تظل متوافقة مع ركائز إطارنا الخاص بالاستدامة وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وإرشادات بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. ويوفر نهجنا تجاه الأهمية النسبية الأساس لاستراتيجية الاستدامة الخاصة بنا ويضمن تناولنا للقضايا الأكثر أهمية لأصحاب المصلحة. وقامت الإدارة التنفيذية بمراجعة مصفوفة الأهمية النسبية الخاصة بمجموعة QNB للتأكد من أن مجموعة القضايا المدرجة فيها توفر تمثيلاً كاملاً للتأثيرات الهامة للمؤسسة فيما يتعلق بالاستدامة.

### يبين الجدول أدناه كيف تتماشى قضايا الاستدامة الأكثر أهمية لدينا مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

التوافق بين موضوعاتنا المرتبطة بالأهمية النسبية وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
الاستقرار المالي والإدارة المنهجية للمخاطر <sup>٣</sup>	٨
الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	١٦
تحسين تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	٨، ١٠، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠
الأداء المالي <sup>٣</sup>	٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠
خصوصية العملاء وأمن البيانات	٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠
القيمة المقدمة للموظفين	٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠
الابتكار والتحول الرقمي <sup>٤</sup>	٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠
التأثير البيئي والمناخي	١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠
استثمارات وقروض ومنتجات وخدمات مستدامة	٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠
دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة وزيادة الأعمال	٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠
الشمول المالي وإمكانية الوصول والتثقيف المالي	٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠
التنوع والشمول	٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠
الإدارة المسؤولة للمشتريات وسلسلة التوريد	٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠
الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية	٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠

<sup>٣</sup> البيانات التي تدعم هذا الموضوع المرتبط بالأهمية النسبية مغطاة في تقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢١.

<sup>٤</sup> تمت تغطية هذا الموضوع المرتبط بالأهمية النسبية في عدة أجزاء من هذا التقرير.

٦.٢ الالتزامات الخارجية<sup>٥</sup>

تم إعداد استراتيجيتنا الخاصة بالاستدامة بما يتماشى مع الالتزامات الدولية والوطنية التالية، وأطر إعداد التقارير:

الالتزامات الدولية	الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
<p>في إطار التزامنا بممارسات الأعمال المستدامة، انضم QNB إلى الاتفاق العالمي للأمم المتحدة، وهو أكبر مبادرة استدامة للشركات في العالم، وذلك لتعزيز ممارسات الأعمال في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد. ونقوم سنوياً بنشر بياننا بشأن التقدم المحرز (COP) للإعلان عن التقدم الذي تم تحقيقه في هذه الموضوعات.</p>	<p>الاتفاق العالمي للأمم المتحدة</p>
<p>إن أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة تشكل الإطار العالمي الرئيسي لموضوع الاستدامة. وهدفها هو حماية كوكب الأرض، والقضاء على الفقر، ومكافحة عدم المساواة وضمان الازدهار ويتم دعم الأهداف الـ ١٧، التي تم إطلاقها في عام ٢٠١٦ من أجل العمل على تحقيقها بحلول ٢٠٣٠، بـ ١٦٩ هدفاً فرعياً. وقمنا بمواءمة موضوعاتنا المرتبطة بالأهمية النسبية مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.</p>	<p>أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة</p>
<p>تعد رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ بمثابة خارطة طريق واضحة لمستقبل قطر، حيث توجه التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية والبيئية للعقد القادم. وتُستكمل هذه الرؤية باستراتيجية التنمية الوطنية المؤلفة من خطط خمسية لدعم تنفيذها.</p>	<p>رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠</p>
<p>في عام ٢٠٢١، قدمت دولة قطر النسخة المحدثة من تقريرها بشأن المساهمة المحددة وطنياً إلى اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ. وتوضح المساهمة المحددة وطنياً الإجراءات المناخية للدولة والجهود المبذولة للحد من انبعاثات الغازات الدفيئة، في إطار الالتزام المستمر باتفاق باريس للمناخ.</p>	<p>مساهمة قطر المحددة وطنياً</p>
<p>في عام ٢٠٢١، أطلقت قطر استراتيجيتها البيئية التي تغطي خمسة مجالات بيئية رئيسية: انبعاثات غازات الاحتباس الحراري وجودة الهواء، والتنوع البيولوجي، والمياه، والاقتصاد الدائري، وإدارة النفايات، واستخدام الأراضي. وستدعم هذه الاستراتيجية طموح دولة قطر في أن تكون نموذجاً إقليمياً في تحقيق الأهداف التنموية والبيئية.</p>	<p>استراتيجية قطر الوطنية للبيئة وتغير المناخ</p>
<p>لتعزيز الشفافية في القطاع المصرفي، نقوم بإصدار تقارير سنوية عن أدائنا في مجال الاستدامة وذلك وفقاً لمعايير مبادرة الإبلاغ العالمية، الخيار الأساسي والجيل الرابع من إفصاحات قطاع الخدمات المالية. في عام ٢٠٢١، قدمت شركة DTME تأكيداً محدوداً ومستقلاً بموجب معيار ISAE 3000 (المنقح) بشأن إعداد تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠ وفقاً لمعايير مبادرة الإبلاغ العالمية. بالإضافة إلى ذلك، نشرنا تقريرنا الثاني حول الاستدامة في تركيا ونشرنا تقريرنا الأول المؤكد وفقاً لمبادرة الإبلاغ العالمية في مصر.</p>	<p>أطر إعداد التقارير</p>
<p>بدأنا في إعداد التقارير وفقاً لمؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة للبنوك التجارية.</p>	<p>مجلس معايير محاسبة الاستدامة</p>
<p>نلتزم بتخفيض الانبعاثات الكربونية للبنك بشكل مستمر وتوفير الشفافية في أدائنا البيئي.</p>	<p>مشروع الإفصاح عن انبعاثات الكربون</p>
<p>نؤيد مبادئ وتوصيات فريق العمل المعني بالإفصاح المالي المتعلق بالمناخ. ويتم حالياً الإفصاح عن المقاييس ذات الصلة بهذا الفريق بما يتماشى مع معايير مبادرة الإبلاغ العالمية ومن خلال المشاركة السنوية النشطة في مشروع الإفصاح عن انبعاثات الكربون.</p>	<p>فريق العمل المعني بالإفصاح المالي المتعلق بالمناخ</p>
<p>لقد التزمنا بالإفصاح عن أداء QNB في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات إلى بورصة قطر، وهي إحدى الجهات الموقعة على مبادرة الأمم المتحدة للبورصات المستدامة.</p>	<p>لوحة بيانات بورصة قطر بشأن الاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات</p>
<p>إن إطارنا الخاص بالسندات الخضراء والاجتماعية وسندات الاستدامة يتبع المكونات الأربعة لمبادئ الرابطة الدولية لأسواق رأس المال والمكونات الأربعة لمبادئ السندات الاجتماعية. ويحدد الإطار الحوكمة والنهج وفئات المشاريع المؤهلة واستخدام العائدات والالتزامات المرتبطة بالتقارير. قمنا هذا العام بتحديث إطارنا الخاص بالسندات الخضراء والاجتماعية وسندات الاستدامة لضمان توافقه مع خطط المشاريع الخضراء للرابطة الدولية لأسواق رأس المال وأحدث المبادئ والإرشادات الصادرة عن هذه الرابطة، ومبادرة السندات المناخية وتصنيفات الاتحاد الأوروبي، حسب الاقتضاء. وحصل الإطار بنجاح على رأي من مؤسسة S&amp;P Global Rating يؤكد أنه متوافق بالكامل. في عام ٢٠٢١، نشرنا تقريرنا السنوي بشأن السندات الخضراء، والذي يتألف من تقرير تخصيص مؤكد بشكل مستقل وتقرير عن الأثر البيئي تم إعدادهما مع جهة خارجية مختصة.</p>	<p>الرابطة الدولية لأسواق رأس المال</p>



<sup>٥</sup> تحتفظ مجموعة QNB بعضوية في العديد من جمعيات القطاع المصرفي والمالي في سياق الأعمال العادية من خلال مناصب في هيئات الحوكمة و/أو من خلال المشاركة في المشاريع أو اللجان. وتعتبر المجموعة عضويتها في معهد التمويل الدولي (IIF) استراتيجية بسبب دور رئيسنا التنفيذي كعضو في مجلس الإدارة والمجلس الاستشاري للأسواق الناشئة (EMAC). تأسس المجلس الاستشاري للأسواق الناشئة في عام ٢٠٠٨، وهو بمثابة منصة لمؤسسات الأسواق الناشئة للتأثير على أجندة إصلاح النظام المالي العالمي.

على استخدام، أو الانتقال إلى، المعايير والممارسات المعترف بها دولياً لإدارة المخاطر والتأثيرات البيئية والاجتماعية. بالنسبة لزيت النخيل، نطلب من العملاء الحصول على شهادة مبادرة المائدة المستديرة بشأن زيت النخيل المستدام أو أن يكونوا في طريقهم لأن يصبحوا أعضاء في هذه المبادرة.

والتزمت المجموعة بمراجعة إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية للمجموعة وتطويره بمرور الوقت، بما في ذلك تقييم تغطيته للمنتجات والقطاعات. وبعد طرح الإطار المذكور على مستوى المجموعة، قامت الشركتان التابعتان لنا في تركيا ومصر أيضاً بنشر أطر مشابهة خاصة بها تتماشى مع الحد الأدنى من معايير المجموعة وتأخذ في الاعتبار متطلبات العمليات المحلية.

## إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية

في عام ٢٠٢١، طرحنا رسمياً إطارنا الخاص بسياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، الذي تم إعداده وفقاً للقوانين واللوائح الوطنية والدولية وهو متاح للجمهور على موقعنا على الإنترنت. وضمن الإطار المذكور، تحدد قائمة الأنشطة المستبعدة بوضوح الأنشطة والقطاعات المحظورة التي لن ينخرط البنك في تمويلها عن قصد، بشكل مباشر أو غير مباشر. وتخضع جميع الأنشطة التي تعتبر ضمن النطاق المحدد وتجتاز فحص قائمة الاستبعاد وتتوافق مع حدود التمويل الخاصة بنا لفحص إضافي يتعلق بالتأثير البيئي والاجتماعي من خلال مقارنتها مع القطاعات المقيدة والأنشطة المحظورة. ولدى المجموعة أيضاً بيان بشأن موقفها من الصناعات الاستخراجية وزيت النخيل، والذي ينص على أننا ندعم ونشجع العملاء

## جدول التصنيفات والمؤشرات



FTSE4Good

مزود التصنيف	التصنيف
MSCI	AA
Sustainalytics	مخاطر متوسطة (٢٢,٤)
S&P CSA	٤٢ (القطاع المئوي الـ ٦٢)
مشروع الإفصاح عن انبعاثات الكربون	D
ESG Invest	الأول في قطر
المؤشر	التحديث
FTSE4GOOD	مكون
MSCI QSE 20 ESG	مكون

مرجع تصنيف MSCI:

في عام ٢٠٢١، حصلت مجموعة QNB على تصنيف AA (في مقياس يتراوح بين AAA و CCC) في تقييم مؤسسة MSCI الخاص بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. إن استخدام مجموعة QNB لأي بيانات خاصة بمؤسسة MSCI لأبحاث الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (د.م.م.) أو الشركات التابعة لها ("MSCI") واستخدام شعارات MSCI أو علاماتها التجارية أو علامات الخدمة أو أسماء المؤشرات الخاصة بها في هذه الوثيقة، لا يشكل رعاية أو تأييداً أو توصية أو ترويجاً لـ QNB من قبل MSCI. وتعتبر خدمات وبيانات MSCI ملكاً لـ MSCI أو لمقدمي المعلومات التابعين لها، ويتم توفيرها "كما هي" وبدون ضمانات. وتعتبر أسماء وشعارات MSCI علامات تجارية أو علامات خدمة تابعة لـ MSCI.

إخلاء مسؤولية خاص بشركة Sustainalytics:

حقوق نشر Sustainalytics ٢٠٢١ ©. جميع الحقوق محفوظة.

يحتوي هذا الجزء على معلومات تم تطويرها بواسطة شركة Sustainalytics وموقعها على الإنترنت هو [www.sustainalytics.com](http://www.sustainalytics.com). هذه المعلومات والبيانات مملوكة لشركة Sustainalytics و / أو مورديها الخارجيين (بيانات الأطراف الثالثة) ويتم توفيرها للأغراض الإعلامية فقط. وهي لا تشكل مصادقة على أي منتج أو مشروع، ولا تعتبر نصيحة استثمارية ولا يوجد ما يفيد بأنها مكتملة أو ملائمة لوقت محدد أو دقيقة أو مناسبة لغرض معين. ويخضع استخدامها للشروط المعلنة على <https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers>.





## مكافحة تغير المناخ

تماشياً مع مصادقة دولة قطر على اتفاق باريس للمناخ وإصدارها مؤخراً للنسخة الثانية من تقرير المساهمة المحددة وطنياً، يلتزم QNB بالاضطلاع بدوره في تخفيف تداعيات تغير المناخ والتأقلم معها. ونشجع العمل الطموح لمكافحة التغير المناخي من قبل جميع الأطراف وأصحاب المصلحة لتحقيق أهداف اتفاق باريس، ونؤكد أهمية التزام كل طرف بأداء دوره. ويعترف البنك بالمخاطر المناخية كأحد أبعاد المخاطر الرئيسية وبدأنا في إدراجها ضمن إطارنا الخاص بإدارة المخاطر.

## احترام وتعزيز حقوق الإنسان

بصفتنا مؤسسة مالية كبيرة، فإننا ندرك أن قضايا حقوق الإنسان يمكن أن تنشأ ليس فقط في عملياتنا، ولكن أيضاً من خلال تعاملنا مع أطراف خارجية، ولا سيما أثناء علاقات العمل، والتفاعلات مع العملاء، وتقديم التمويل والاستثمارات، وفي سلسلة التوريد، والمجتمعات التي نخدمها. وندرك أنه من واجبنا احترام حقوق الإنسان وتعزيزها عبر سلسلة القيمة الخاصة بنا.

وعلى هذا النحو، واصلنا مواصلة ممارسات أعمال الموارد البشرية لدينا مع المبادئ المنصوص عليها في إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. كما ندعم

أيضاً جهود تحديد واستئصال انتهاكات حقوق الإنسان والعبودية الحديثة من أعمالنا، على النحو الموضح في بياننا للشفافية بشأن العبودية الحديثة والاتجار بالبشر وهذا البيان متوافق مع القسم ٥٤ من قانون العبودية الحديثة في المملكة المتحدة لعام ٢٠١٥. تماشياً مع معايير رعاية العمال الصادرة عن اللجنة العليا للمشاريع والإرث، قمنا بإعداد وإطلاق التقييم الذاتي لرعاية العمال الخاص بالموردين من أجل قياس ورصد الالتزام بأفضل الممارسات وتوفير مدخلات بشأن العلاقات القائمة مع الموردين في إطار إدارة مخاطر الأطراف الثالثة.

في عام ٢٠٢١، تواصلنا مع مزود خدمات خارجي رائد في مجال حقوق الإنسان يتمتع بخبرة متخصصة في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان وذلك بغية التوصل لفهم أفضل لأبرز التحديات الفريدة التي تواجه المؤسسات المالية. واعتبرنا هذه المدخلات أساساً لتقييم أداء أعمالنا الحالي مقابل المعايير والممارسات الرائدة في هذا المجال. بناءً على هذا التقييم، حددنا خارطة طريق حول كيفية النهوض مستقبلاً بممارساتنا في مجال حقوق الإنسان عبر المؤسسة.

## التمويل المستدام

التمويل المستدام هو دمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في أنشطة QNB التمويلية لتحقيق الربح الهادف. طموحنا هو مساعدة العملاء على إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، ودعم الانتقال إلى ممارسات عمل تراعي البيئة بشكل أكبر وتتسم بمزيد من الإنصاف الاجتماعي، وتحسين الوصول إلى التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة والفئات التي لا تحظى بخدمات كافية. ويرتكز ذلك على توفير خدمة مسؤولة وأمنة للعملاء.

### المحتويات:

١.٣ نهج التمويل المستدام

٢.٣ الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات

٣.٣ الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال

٤.٣ خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول

٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء

٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول



تجربة العملاء والتواصل  
معهم بشكل مسؤولأمن البيانات  
وخصوصية العملاءخدمات الأفراد والشمول  
المالي وإمكانية الوصولالشركات الصغيرة والمتوسطة  
وريادة الأعمالالخدمات المصرفية  
للمؤسسات والشركاتنهج التمويل  
المستدام

## ١.٣ نهج التمويل المستدام

يهدف QNB إلى أن يكون رائداً ونموذجاً يحتذى به في تحقيق الأداء المالي المستدام، وذلك من خلال التزاماتنا الوطنية والدولية، ومبادراتنا المالية والاجتماعية والبيئية. وهذا يشمل الحد من مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في جميع أنحاء سلسلة القيمة، وتمكين الانتقال إلى اقتصاد أكثر اخضراراً ويتسم بمزيد من الإنصاف الاجتماعي.

### إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية

نلتزم بممارسات العمل المستدامة ونواصل العمل مع موردينا وعملائنا لتحديد وتقييم وإدارة ومراقبة التعرض لمخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ولذلك، قمنا بدمج المعايير والمقاييس ذات الصلة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في تقبلنا للمخاطر، والذي يندرج نزولاً إلى عملية تخصيص رأس المال المعدل حسب المخاطر من خلال تطوير وتطبيق إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية.

إن إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB، والذي تم دمجها في سياسة الائتمان الإجمالي لدينا، يُعتبر جزءاً أساسياً من إطارنا الخاص بإدارة مخاطر الائتمان، وهو جزء لا يتجزأ من السياسات والإجراءات الداخلية. وهذا الإطار مدعوم بسياسات لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية في شركاتنا التابعة الرئيسية بما يُلبّي الخصائص المحلية.

تم إنشاء إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لتقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية في تمويل المشاريع (التي تبلغ قيمتها ١٠ مليون دولار أمريكي فأكثر، وتستمر لعامين على الأقل). في عام ٢٠٢١، وكجزء من التزام البنك بتعزيز وتطوير آلية إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، تم تمديد وتوسيع نطاق هذا الإطار ليشمل جميع القروض لأجل الممنوحة للشركات (بقيمة ٢٥ مليون دولار أمريكي وما فوق، ولمدة عامين على الأقل).

في عام ٢٠٢١، تم تحديث إطار السندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة بما يتماشى مع أحدث مبادئ وإرشادات الرابطة الدولية لأسواق رأس المال، مع الحصول بنجاح على رأي طرف ثانٍ. وبالإضافة إلى ذلك، تمت مواءمة استخدام فئات العائدات مع مبادرة سندات المناخ وتصنيفات الاتحاد الأوروبي. وقد وفر ذلك الدعم للاكتتاب الأول في السندات الخضراء لبنك QNB فاينانسبانك، والذي كان

يوضح إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية الخاص بنا الاستثناءات والقطاعات التي تعتبر عالية المخاطر والأنشطة المحظورة وتصنيفات المخاطر. وهو يشمل موقفنا من الصناعات الاستخراجية (مثل الوقود الأحفوري والتعدين)، ودعمنا لمبادرة المائدة المستديرة بشأن زيت النخيل المستدام (RSPO)، مع الاعتراف بتأثيرنا وقدرتنا على دعم الانتقال إلى ممارسات العمل المسؤولة. وهذا يدعم التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة بيئياً في المجتمعات المحلية. وخلال عام ٢٠٢١، تم تقييم ٣٥ مشروعاً قابلاً للتطبيق، بقيمة ٢,٣ مليار دولار أمريكي في إطار عملية العناية الواجبة المتصلة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

### إطار السندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة

توفر السندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة فرصة لتعزيز منظومة التمويل المستدام، وتسمح لنا بالاستفادة من أسواق رأس المال من أجل توفير الأموال التي تدعم التحول نحو اقتصاد يتميز بالوعي الاجتماعي وانخفاض انبعاثات الكربون. وقد طوّرت مجموعة QNB إطار السندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة بما يتوافق بالكامل مع مبادئ السندات الخضراء الخاصة بالرابطة الدولية لأسواق رأس المال، ومبادئ السندات الاجتماعية، وإرشادات سندات الاستدامة. ووفقاً لأفضل الممارسات المتبعة في القطاع، حصل QNB على رأي طرف ثانٍ، وأجرى مراجعة قبل الإصدار لمحفظته المؤهلة. وقد مكّن ذلك QNB من إصدار أول سندات خضراء بقيمة ٦٠٠ مليون دولار أمريكي في عام ٢٠٢٠.

#### دراسة حالة:

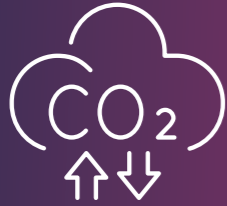
البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية يستثمر ٥٠ مليون دولار أمريكي في إصدار QNB فاينانسبانك الأول للسندات الخضراء

أصدر QNB فاينانسبانك أول دفعة من سنداتته الخضراء وذلك بدعم من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية. ويُعد هذا الإصدار الأول للسندات الخضراء والذي بلغت قيمته ٥٠ مليون دولار أمريكي أول استثمار للبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في سندات خضراء صادرة عن بنك تركي. ويتم إصدار السندات الخضراء من قبل QNB فاينانسبانك بموجب إطار السندات الخضراء والاجتماعية وسندات الاستدامة للمجموعة، والذي تم تحديثه وحصل على رأي طرف ثانٍ في وقت سابق من عام ٢٠٢١.

سيتم استخدام العائدات البالغ قيمتها ٥٠ مليون دولار أمريكي لتمويل مشاريع الميناء الخضراء المعتمدة دولياً في محافظة البنك. ويُعتبر حجم محفظة السندات الخضراء المؤهلة للبنك أكبر بكثير من هذا الإصدار، مما يوفر مجالاً لمزيد من الإصدارات مستقبلاً.

وتؤكد هذه الصفقة التزام المجموعة بالتمويل المستدام، وهي تتيح لـ QNB فاينانسبانك أيضاً تنوع قاعدته التمويلية الدولية بنجاح والاستفادة من رؤوس الأموال التي تدعم التحول نحو اقتصاد مستدام ومنخفض انبعاثات الكربون.

## التأثير البيئي:



تخفيض انبعاثات الغازات الدفيئة بواقع ٤٨٦ ألف طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون



توفير استهلاك الكهرباء بمقدار ٧٤٥ ألف ميغاوات ساعة



معالجة ٢٦,٠٠٠ ألف متر مكعب من مياه الصرف الصحي

## التقرير المؤكد بشأن تخصيص السندات الخضراء بعد الإصدار

معدل الفائدة  
١,٦٢٥%

المبلغ الأساسي  
٦٠٠ مليون دولار أمريكي

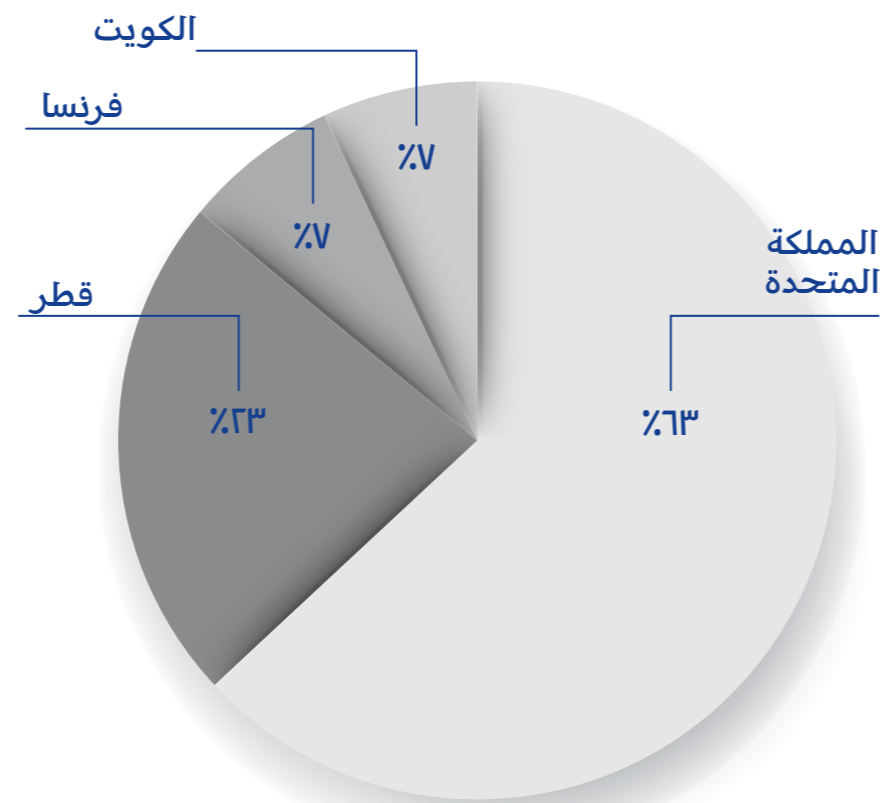
تاريخ الاستحقاق  
سبتمبر ٢٠٢٥

تاريخ الإصدار  
سبتمبر ٢٠٢٠

رقم ISIN  
XS2233288353

## إجمالي محفظة السندات الخضراء المؤهلة مقسمة حسب...

## ...المنطقة الجغرافية



الإجمالي (بالدولار الأمريكي) = ١,٠٤٦ مليون

## ...فئة السندات الخضراء

فئة السندات الخضراء <sup>٧,٦</sup>	النسبة من إجمالي المحفظة	مبلغ المحفظة <sup>٨</sup>
المباني الخضراء	٨٤%	٨٧٦ مليون
كفاءة الطاقة	٩%	٩٥ مليون
استدامة مصادر المياه وإدارة مياه الصرف الصحي	٧%	٧٥ مليون
الإجمالي (بالدولار الأمريكي)	١٠٠%	١,٠٤٦ مليون

## ملاحظات:

- تمت مطابقة عائدات السندات البالغ قيمتها ٦٠٠ مليون دولار مع المحفظة الخضراء المؤهلة<sup>٩</sup>.
- تم تخصيص ١٠٠% من صافي عائدات التمويل الأخضر بالكامل عند الإصدار.
- تتكون محفظة القروض الخضراء المؤهلة من الأصول المحجوزة قبل يناير ٢٠٢٠.

## التأكيد المحدود المستقل

قدمت شركة DTME تأكيداً محدوداً بشأن معلومات مختارة في هذه الصفحة وطريقة إعدادها وفقاً لإطار QNB للسندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة (فبراير ٢٠٢٠ ومايو ٢٠٢١) والحواشي المبينة أدناه. وتقرير DTME متاح على موقع QNB الإلكتروني.

<sup>١</sup> كما هو محدد في إطار QNB للسندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة (فبراير ٢٠٢٠ ومايو ٢٠٢١).  
<sup>٢</sup> تم تقييم القروض المدرجة في محفظة السندات الخضراء من أجل ضمان أهليتها، وتم تقييمها بواسطة Sustainalytics (مارس ٢٠٢٠) مع تأكيد التضمين من قبل لجنة السندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة.  
<sup>٣</sup> القيم المبلغ عنها هي حسب البيانات المالية كما في ٣٠ يونيو ٢٠٢١.  
<sup>٤</sup> يطبق QNB تدابير إدارة المخاطر في قراراته المتعلقة بتخصيص رأس المال. ويقيم QNB المشاريع الممولة من العائدات مقابل الحد الأدنى من المعايير المنصوص عليها في إطار السندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة. وتقوم لجنة السندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة بمراجعة هذه المعايير بشكل منتظم ويحق لها تعديل هذه المعايير عند الضرورة.

## المنتجات والخدمات المستدامة

لتقديم تأثير ذي مغزى من خلال أنشطتنا التمويلية ولتلبية رغبة عملائنا المتزايدة في دعم القيم المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ستكون المنتجات والخدمات المستدامة جزءاً من الوضع الطبيعي الجديد. ولكي تكون المنتجات أو الخدمات مستدامة، يجب أن تعالج إحدى التحديات البيئية (مثل، تغير المناخ وتخفيض النفايات والاستهلاك) أو الاجتماعية (مثل، حقوق الإنسان، ودعم أعضاء المجتمع المحرومين)، أو تحمي عملائنا أثناء الجائحة وبعدها، أو تعزز بشكل مباشر منظومة التمويل المستدام. وتتوافق هذه المنتجات والخدمات مع القيود الخاصة بإطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، وتتم مراجعتها وفقاً للفئات المؤهلة من السندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة، كما يتم تقييمها من قبل مختصين في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لضمان استمرار أهليتها. وهذا يتيح لنا كبنك تحديد وتقييم وإدارة وتخفيف مخاطر السمعة المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

في عام ٢٠٢١، واصلنا تعزيز ثقافة الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في مكتبتنا الأمامي من خلال بناء الوعي والمعرفة. وقمنا بتحسين منتجاتنا وخدماتنا من خلال تضمين مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وإرشاداتها لدعم التنمية المستدامة. وتضم محافظتنا الحالية ٣٤ منتجاً وخدمة مستدامة.

ويتم تسليط الضوء على المنتجات البارزة في قطاعات الأعمال ذات الصلة.

مؤشرات الأداء الرئيسية: الاستثمار والإقراض والمنتجات والخدمات المستدامة <sup>١</sup>			
٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
١٠,٢٥٢	٧,٥٣٨	٧,٣٤٨*	محفظة الإقراض لتمويل الأنشطة الصديقة للبيئة منخفضة انبعاثات الكربون (مليون ريال قطري) <sup>١١</sup>
٣٤	٣٢	٢٧	المنتجات أو الخدمات التي تساعد العملاء في التغلب على التحديات البيئية أو الاجتماعية (العدد)

## تجربة العملاء

في QNB، نعتبر عملائنا في صميم أعمالنا، ويسعى موظفونا، كسفراء لعلامتنا التجارية، إلى تقديم خدمة ممتازة لهم كل يوم. وقد رسخنا ثقافة تهدف إلى تحسين تجربة العملاء باستمرار ونرى أن كل تفاعل مع عملائنا هو فرصة لإسعادهم. ونقوم بتلبية احتياجات عملائنا من خلال تقديم المنتجات والخدمات الرائدة في السوق، مما يمكننا من تحقيق الازدهار في الوضع الطبيعي الجديد.

ونستفيد من منصاتنا المادية والرقمية لتزويد عملائنا بحلول ومنتجات وخدمات مصممة حسب الطلب، والهدف من كل ذلك هو تقديم تجربة عملاء متميزة. ويسعى QNB إلى تلبية احتياجات العملاء في أي مكان وفي أي وقت.

## الابتكار والتحول الرقمي

في إطار استراتيجيتنا على مستوى المجموعة، قمنا بتعريف الابتكار على أنه عامل تمكين استراتيجي. ومن هذا المنطلق، نؤكد على الحاجة إلى الابتكار والتحول الرقمي عبر المجموعة. وبدأنا رحلة دمج التحول الرقمي التي تشمل جميع جوانب الأنشطة والعمليات الداخلية التي تواجه عملائنا. وقد ساعدنا ذلك في تعزيز مسيرة عملائنا وتحسين الكفاءة التشغيلية وتطوير أمن البيانات.

## الشمول المالي

نؤمن بأن الشمول المالي ضروري لتحقيق المساواة الاجتماعية والتمكين الاقتصادي. ونرى أن الشمول المالي يخلق فرص عمل ويقلل عدم المساواة ويحمي الاستقرار المالي. وفي كافة مناطق تواجدنا، نلعب دوراً رئيسياً في تقديم خدمات ومنتجات مالية ميسورة التكلفة ومتاحة للشرائح التي لا تحظى بخدمات كافية، وللشباب والمجموعات الديموغرافية الأخرى التي لا تتعامل مع البنوك، مما يعزز الشمول للجميع. وتماشياً مع خططنا في مجال الابتكار والتحول الرقمي، فإن نشر التكنولوجيا الجديدة يتيح لنا أيضاً تقديم خدمات ومنتجات رقمية تدعم الوصول والشمول المالي في المجتمعات التي نعمل فيها.

## الاستجابة المستمرة لتداعيات كوفيد-١٩

إن التركيز على العملاء هو في صميم أنشطتنا وفي طبيعتها. ونهدف إلى حماية عملائنا من خلال ضمان رفاهيتهم وتمكين الاستقرار المالي أثناء فترة تفشي الجائحة وما بعدها.

ونقوم بذلك من خلال برنامج الضمان الوطني للاستجابة لجائحة كوفيد-١٩ التابع لبنك قطر للتنمية، وهو برنامج لتقديم تمويل مضمون بنسبة ١٠٠٪ أطلقته حكومة دولة قطر في عام ٢٠٢٠ للتخفيف من تداعيات الجائحة، وتم تمديده حتى عام ٢٠٢١. ومكّن هذا البرنامج QNB من ضمان استمرار آلاف الشركات في العمل من خلال دعم المدفوعات قصيرة الأجل الأكثر أهمية لأرباب العمل في القطاع الخاص. وتلقينا آلاف الطلبات التي لم تُحسب عليها نسبة فائدة خلال فترة السماح في السنة الأولى. وقد أتاح ذلك، على سبيل المثال، الوفاء بتكاليف الإيجار وسداد أجور الموظفين، لضمان الاستقرار الاقتصادي في القطاع الخاص.

بالإضافة إلى ذلك، حافظنا على تدابير الصحة والسلامة التي وضعناها لعملائنا وأصحاب العمل في جميع أنحاء شبكة الفروع والمكاتب، وعززنا قدرة العملاء على الاستفادة من الخدمات الذاتية من خلال عروضنا الرقمية الشاملة وقنواتنا المتعددة.

<sup>١٠</sup> البيانات الواردة في هذا الجدول تغطي قطر والفروع الدولية وQNB فاينانسبانك وQNB الأهلي فقط.

<sup>١١</sup> يشمل فقط الأصول التي تلي معايير الأهلية المنصوص عليها في إطار QNB للسندات الخضراء والسندات الاجتماعية والسندات المستدامة. وكما في نهاية عام ٢٠٢١، بلغت محفظة قروضنا لتمويل الأنشطة الصديقة للبيئة ومنخفضة انبعاثات الكربون ١٠,٣ مليار ريال قطري من إجمالي دفتر الإقراض البالغ ٧٣,٧ مليار ريال قطري.

\*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.



تجربة العملاء والتواصل  
معهم بشكل مسؤولأمن البيانات  
وخصوصية العملاءخدمات الأفراد والشمول  
المالي وإمكانية الوصولالشركات الصغيرة والمتوسطة  
وريادة الأعمالالخدمات المصرفية  
للمؤسسات والشركاتنهج التمويل  
المستدام

## ٢.٣ الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات

مشاركة وتعزيز أفضل ممارسات الاستدامة. تماشياً مع أجندة الشمول المالي الخاصة بنا، فإننا نستفيد أيضاً من امتيازاتنا المصرفية الكبيرة في مجال الخدمات المصرفية للشركات وعلاقاتنا القوية مع المؤسسات وبنيتنا التحتية الرقمية لدعم جهودنا في هذا الجانب. في قطر، ووفقاً لتوجيهات مصرف قطر المركزي، يتعين على الشركات القطرية تحويل الرواتب إلكترونياً عبر البنوك إلى الموظفين. ولإدارة هذا التوجه والتأكد من دفع رواتب العمال بالكامل وفي الوقت المحدد، قام QNB بتنفيذ ونشر نظام حماية الأجور (WPS) بما يتوافق مع المعايير الوطنية. وقد استمر هذا في دعم مجتمع العمال والعاملين، وأدى إلى دفع الأجور على وجه السرعة وتقليل الانتهاكات المرتبطة بالأجور، على النحو الذي أقرته منظمة العمل الدولية.

المنتجات والخدمات المستدامة المخصصة للشركات	الوصف	السوق
السندات الخضراء والاجتماعية و/ أو المستدامة	سندات مع عائدات مستخدمة لدعم المشاريع البيئية و/ أو الاجتماعية على وجه التحديد	مجموعة QNB
القروض المرتبطة بالاستدامة	قروض مرتبطة بمقاييس أداء الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، لتحقيق أهداف الأداء المتصلة بالاستدامة، والانتقال إلى الممارسات المستدامة	مجموعة QNB
تسهيلات تمويل الاقتصاد الأخضر	برنامج أطلقه البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية لتمويل مشاريع الطاقة المستدامة من خلال تقديم التمويل محدد الأجل إلى جانب الاستشارات والمحفزات الفنية المجانية	QNB الأهلي
تمويل مشاريع الطاقة المتجددة	تمويل مخصص لمحطات الطاقة الشمسية والطاقة الكهرومائية وطاقة الرياح	QNB فاينانسبانك

من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وتعكس استثمارنا في المباني الخضراء والطاقة المتجددة والنقل النظيف ومنع التلوث.

تلعب الخدمات المصرفية للشركات دوراً مهماً في دعم تنويع الاقتصاد المحلي والدولي من خلال هذه الأنشطة المستدامة. في الوقت نفسه، نشارك بشكل متزايد معرفتنا وخبرتنا ورؤيتنا مع أصحاب المصلحة والأطراف المهتمة عبر سلسلة القيمة لدينا للارتقاء بهذا الموضوع وزيادة الوعي وتمكين الانتقال. وهذا يشمل التواصل بين فرق متعددة التخصصات عند

يمكن للتمويل المستدام أن يساعد في إحداث تغيير كبير وتحقيق نتائج ذات مغزى لصالح البيئة والمجتمع. وسيعزز هذا التمويل بشكل متزايد انتقال الصناعات والشركات نحو اقتصاد منخفض الكربون. وهذا يساعد أيضاً في مكافحة الآثار السلبية لتغير المناخ، ويلبي طموحات مؤتمر الأمم المتحدة لتغير المناخ ٢٠٢١ (COP26).

يلتزم QNB بتمويل ودعم المشاريع المستدامة المؤهلة. وتتوافق معايير الأهلية لمحفظة القروض الخضراء والاجتماعية من QNB مع ١٣ هدفاً عالمياً

## جوائز مجموعة QNB

الريادة في سوق السندات الخضراء في قطر، ٢٠٢١  
 < مبادرة سندات المناخ، النسخة السادسة من جوائز سندات المناخ  
 الريادة والتميز في إصدار السندات الخضراء، ٢٠٢١  
 < جوائز غلوبال فاينانس للتمويل المستدام لعام ٢٠٢١  
 التميز في تقديم التمويل المستدام في الأسواق الناشئة، ٢٠٢١  
 < جوائز غلوبال فاينانس للتمويل المستدام لعام ٢٠٢١

تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول

أمن البيانات وخصوصية العملاء

خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول

الشركات الصغيرة والمتوسطة وزيادة الأعمال

الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات

نهج التمويل المستدام

## المعاملات الخاصة بتقديم التمويل المستدام

معاملة التمويل المستدام الخاصة بـ QNB	معاملة التمويل المستدام الخاصة بـ QNB	معاملة التمويل المستدام الخاصة بـ QNB	معاملة التمويل المستدام الخاصة بـ QNB
<p>أول إصدار لسندات خضراء في دولة قطر</p> <p>أكبر إصدار لسندات خضراء تقليدية من قبل بنك في دول مجلس التعاون الخليجي</p> <p>مدرجة في سوق السندات المستدامة في بورصة لندن</p> <p>مُعترف بها من خلال الجوائز الدولية</p> <p>تقرير التخصيص السنوي (مؤكد بشكل مستقل)</p> <p>تقرير التأثير السنوي، حدد أنه تم تقليل الانبعاثات بواقع ٤٨٦ ألف طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، وتم تخفيض استهلاك الطاقة بواقع ٧٤٥ ألف ميجاوات ساعة، إلى جانب معالجة ٢٦ مليون متر مكعب من مياه الصرف الصحي</p>	<p>أول إصدار لسندات خضراء من قبل QNB فاينانسبانك لتمويل المشاريع المرتبطة بالاستدامة، مع مؤشرات تسعير تتعلق بمعايير محددة للاستدامة</p> <p>قرض مرتبط بالاستدامة</p> <p>يوليو ٢٠٢١</p>	<p>أول إصدار لسندات خضراء من قبل QNB فاينانسبانك</p> <p>أول استثمار من قبل البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في سندات خضراء صادرة عن مؤسسة مالية في تركيا</p> <p>الإصدار متوافق مع إطار مجموعة QNB للسندات الخضراء والسندات الاجتماعية والسندات المستدامة، ومبادئ السندات الخضراء للرابطة الدولية لأسواق رأس المال، ومدعوم برأي طرف ثانٍ</p>	<p>٦٠٠ مليون دولار أمريكي سندات خضراء ممتازة غير مضمونة</p> <p>١,٦٢٥٪ مستحقة في ٢٠٢٥</p> <p>المصدر ومدير الطرح المشترك</p> <p>سبتمبر ٢٠٢٠</p>
<p>أول إصدار لسندات خضراء من قبل QNB فاينانسبانك</p> <p>أول استثمار من قبل البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في سندات خضراء صادرة عن مؤسسة مالية في تركيا</p> <p>الإصدار متوافق مع إطار مجموعة QNB للسندات الخضراء والسندات الاجتماعية والسندات المستدامة، ومبادئ السندات الخضراء للرابطة الدولية لأسواق رأس المال، ومدعوم برأي طرف ثانٍ</p>	<p>أول صفقة إعادة شراء خضراء من قبل QNB وفي دولة قطر</p> <p>تشمل الأصول الخضراء التي تم التحقق منها بشكل مستقل</p> <p>يتم استخدام الأموال في تمويل الأنشطة الخضراء</p> <p>اتفاقية إعادة شراء خضراء مشتركة</p> <p>ديسمبر ٢٠٢١</p>	<p>أول إصدار لسندات خضراء من قبل QNB فاينانسبانك</p> <p>أول استثمار من قبل البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في سندات خضراء صادرة عن مؤسسة مالية في تركيا</p> <p>الإصدار متوافق مع إطار مجموعة QNB للسندات الخضراء والسندات الاجتماعية والسندات المستدامة، ومبادئ السندات الخضراء للرابطة الدولية لأسواق رأس المال، ومدعوم برأي طرف ثانٍ</p>	<p>٥٠ مليون دولار أمريكي طرح خاص سندات ممتازة غير مضمونة المصدر</p> <p>يونيو ٢٠٢١</p>
<p>أول إصدار لسندات خضراء من قبل QNB فاينانسبانك</p> <p>أول استثمار من قبل البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في سندات خضراء صادرة عن مؤسسة مالية في تركيا</p> <p>الإصدار متوافق مع إطار مجموعة QNB للسندات الخضراء والسندات الاجتماعية والسندات المستدامة، ومبادئ السندات الخضراء للرابطة الدولية لأسواق رأس المال، ومدعوم برأي طرف ثانٍ</p>	<p>أول بنك في مصر يشارك في برنامج التمويل الخاص بالبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وصندوق المناخ الأخضر</p> <p>يقدم QNB الأهلي الدعم المالي والتقني للمقترضين الفرعيين من القطاع الخاص (الشركات والأفراد) الذين يطورون مشاريع الطاقة الخضراء والمتجددة وتوليد الطاقة والمياه وكفاءة استخدام الموارد</p> <p>يعزز استخدام التقنيات والخدمات عالية الأداء في أنشطة التخفيف من حدة تغير المناخ والتكيف معه، ويدعم الانتقال إلى اقتصاد أكثر اخضراراً</p> <p>برنامج التمويل الخاص بـ QNB الأهلي والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وصندوق المناخ الأخضر</p> <p>مقترض (العملاء مقترضون فرعيون)</p> <p>أغسطس ٢٠٢١</p>	<p>أول إصدار لسندات خضراء من قبل QNB فاينانسبانك</p> <p>أول استثمار من قبل البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في سندات خضراء صادرة عن مؤسسة مالية في تركيا</p> <p>الإصدار متوافق مع إطار مجموعة QNB للسندات الخضراء والسندات الاجتماعية والسندات المستدامة، ومبادئ السندات الخضراء للرابطة الدولية لأسواق رأس المال، ومدعوم برأي طرف ثانٍ</p>	<p>٣٣٥ مليون دولار أمريكي و٣٥٠ مليون دولار أمريكي قرض مشترك مرتبط بالاستدامة مقترض</p> <p>مايو ونوفمبر ٢٠٢١</p>

تجربة العملاء والتواصل  
معهم بشكل مسؤولأمن البيانات  
وخصوصية العملاءخدمات الأفراد والشمول  
المالي وإمكانية الوصولالشركات الصغيرة والمتوسطة  
وريادة الأعمالالخدمات المصرفية  
للمؤسسات والشركاتنهج التمويل  
المستدام

## دراسة حالة:

### برجا كتارا التوأم في لوسيل

إن الرؤية وراء مشروع برجى كتارا التوأم في لوسيل مدهشة مثل المبنى نفسه الذي يبلغ ارتفاعه ما يقرب من ٤٠ طابقاً في سماء الدوحة الزرقاء الصافية.

لقد لعب QNB دوراً رئيسياً في هذا المشروع، حيث قدم الدعم والمشورة في كل مرحلة من مراحله، بدءاً من مرحلة التخطيط ووصولاً إلى الإنجاز النهائي. ولا نزال نساهم بحيوية في تمويل كل مستوى من مستويات البناء والتسليم تقريباً. وقام QNB بتقديم التمويل للمطور والمقاول الرئيسي والعديد من المقاولين الفرعيين والموردين للاستفادة من المشروع وتغطية سلسلة التوريد بأكملها.

وسيضم هذا المبنى المبهر، المصمم على شكل برجين متناظرين يرمزان إلى السيفين المتقاطعين في شعار دولة قطر، فندقين فاخرين وشققاً سكنية ومكاتب ومرافق ترفيهية ومجلات متخصصة والعديد من المطاعم الراقية. وفي الحديقة الفخمة أسفل المبنى وحوله، يتم إنشاء مجموعة من الأماكن الترفيهية ومرافق للرياضات المائية، بما في ذلك حديقة مائية ومتاجر ومزيد من المطاعم.

وحصل المشروع على تصنيف خمس نجوم في المنظومة العالمية لتقييم الاستدامة (جي ساس) في البناء والتصميم وهي شهادة قائمة على الأداء في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لمشاريع البنية التحتية. وتعمل المنظومة على تقييم وتصنيف المباني والهياكل وفقاً لتأثيرها على الاستدامة.

سيتم تقليل التأثيرات البيئية باستخدام أحدث أنظمة الطاقة والمياه وإدارة النفايات، بما في ذلك تركيب أجهزة السباكة الفعالة، وإعادة تدوير المياه، ونظام التحكم في الإضاءة للمساعدة في تقليل استخدام الطاقة بنسبة ٤٠٪.

ويعتبر المشروع جزءاً من المساعي التي نبذلها كبنك مسؤول لتطوير مبادرات التمويل المستدام.



تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول

أمن البيانات وخصوصية العملاء

خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول

الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال

الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات

نهج التمويل المستدام



## ٣.٣ الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال

عن بُعد من قبل مديري العلاقات، مما سمح لهم بتنفيذ جميع معاملاتهم عبر الهاتف. كما وأصلت "Enpara Şirketim"، وهي علامة تجارية فرعية لبنك التجزئة الرقمي الناجح للغاية التابع لنا، رحلة نموها. وواصلنا جذب الشركات الصغيرة والمتوسطة الجديدة، وزادت قاعدة عملائنا بنسبة ٤٧٪ لتصل إلى ١٠٠,٠٠٠ شركة و٢٠,٠٠٠ عميل مستفيد من منصات نقاط البيع كما في نهاية ٢٠٢١.

منذ عام ٢٠١٩، قدم QNB فاينانسبانك خدمات مصرفية وغير مصرفية مميزة للشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال منصة الجسر الرقمي. ومع أكثر من ٤١,٠٠٠ عميل نشط، قدمت المنصة منتجات رقمية بالدرجة الأولى، مثل الفواتير الإلكترونية، ودفتر الأستاذ الإلكتروني، والأرشيف الإلكتروني، وبوليصة الشحن الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، مكّنت المنصة مزودي الخدمات الخارجيين من شركات التكنولوجيا المالية من المشاركة في منظومة البنك وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة لعملائنا، بما في ذلك خدمات الموارد البشرية والتجارة الإلكترونية والرقمنة، من بين أمور أخرى. كما توفر أكاديمية منصة الجسر الرقمي الفرصة لعملاء QNB فاينانسبانك لإدارة شركاتهم بما يتماشى مع التقنيات الجديدة. وتتيح هذه المنصة للعملاء التواصل الافتراضي مع المختصين في مجال أعمالهم

تستخدم منصتنا الخاصة بالتجارة الإلكترونية إلى ٨٣٪. واصلنا تطوير وتعزيز مجموعة الخدمات الرقمية التي نقدمها لعملائنا. ومن خلال جعل الخدمات المصرفية أسرع وأسهل وأكثر أماناً، فإننا نمنح عملائنا المزيد من الوقت للتركيز على تنمية أعمالهم الأساسية. وقدمنا دعماً نشطاً لمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة على تسخير قوة التقنيات الناشئة للمساعدة في تحسين إنتاجيتها وتعزيز الكفاءة ودفع النمو. وتظل منصتنا الناجحة للتجارة الإلكترونية "QNB Simplify" أداة أساسية في مساعدة الشركات الصغيرة على عرض منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنت. وشهدنا في العام الحالي زيادة في أحجام التجارة الإلكترونية بنسبة ٢٩٪.

في تركيا، واصل QNB فاينانسبانك دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، التي يُنظر إليها على أنها شريان الحياة للاقتصاد، حيث تم تخصيص أكثر من ١,٥٠٠ موظف فيما يقرب من ٤٠٠ فرع. وتعد الشركات الصغيرة والمتوسطة فئة مهمة من الشركات لعملياتنا في تركيا، حيث تمثل حوالي ربع إجمالي محفظتنا قروض QNB فاينانسبانك. وللاستمرار في تقديم الدعم لعملائنا خلال هذه الفترة الصعبة، وفر QNB فاينانسبانك مجدداً المساندة للشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال دعم احتياجاتها التمويلية وتقديم خدمات عن بُعد رائدة في السوق، مثل الخط الهاتفي المخصص للشركات الصغيرة والمتوسطة "SME Easy Line" ومنصة الجسر الرقمي "Digital Bridge".

ووفر حل SME Easy Line لعملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة في تركيا دعماً فورياً واحترافياً

في إطار رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، يظل QNB ملتزماً بالعمل كحاضنة للقطاع الخاص وبدعم هذا القطاع المتنامي في البلاد. على هذا النحو، يعمل QNB كنافذة موحدة شاملة للشركات الصغيرة والمتوسطة في السوق. وتشكل الشركات الصغيرة والمتوسطة في قطر ٩٨٪ من جميع الشركات الخاصة، وتقدم مساهمة كبيرة في الاقتصاد.

بالإضافة إلى توفير الخدمات المالية والوصول إلى الأسواق المحلية والدولية، فإننا نقدم لعملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة مجموعة واسعة من المزايا لمساعدتهم على إدارة أعمالهم وتنميتها. كما نقدم مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات، بدءاً من أبحاث السوق والتدريب على المهارات ووصولاً إلى الاستشارات الفردية. علاوة على ذلك، نحن نعمل بالشراكة مع عملائنا، لتعزيز نجاح كل من الشركات الناشئة والشركات الكبيرة في هذا القطاع.

في عام ٢٠٢١، على الرغم من التأثير الاقتصادي والاجتماعي المستمر لجائحة كوفيد-١٩، نجحنا في تنمية قاعدة عملائنا وميزانيتنا العمومية مع الحفاظ على جودة واستقرار الأصول. ونمت عمليات فتح الحسابات الجديدة في قطر بنسبة ٧٪، مع استمرار تدفق العملاء الجدد الذين اجتذبناهم سمعنا في تقديم الخدمات والمنتجات المتفوقة، وخبرتنا في السوق، والدعم الشخصي الذي لا يواهي. كما نمت الودائع بنسبة ١٧٪ خلال العام.

يستمر QNB في تأييد التحول الرقمي، وبعد الاستثمارات التي قمنا بها في العام الماضي، ارتفع عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة القطرية التي

### جوائز QNB فاينانسبانك

الجسر الرقمي: حلول ذكاء الأعمال (ذهبية)، ٢٠٢١  
< جوائز ستيفي

البنوك الأكثر ابتكاراً، ٢٠٢١  
< جوائز ورلد فاينانس بانكينغ، أوروبا ٢٠٢١

المبتكرون ٢٠٢١: التميز في الابتكار في الخدمات المصرفية للشركات  
< غلوبال فاينانس

أفضل استراتيجية رقمية، ٢٠٢١  
< الجوائز الأوروبية في التركيز على العملاء

### جوائز QNB الأهلي

أفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة، ٢٠٢١  
< غلوبال بانكينغ أند فاينانس

أفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة - مصر ٢٠٢١  
< مجلة كايبتال فاينانس

أفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة - عموم إفريقيا، ٢٠٢١  
< إيميا فاينانس

تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول

أمن البيانات وخصوصية العملاء

خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول

الشركات الصغيرة والمتوسطة وزيادة الأعمال

الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات

نهج التمويل المستدام

الشركات الصغيرة والمتوسطة ومنتجاتها وكيفية بدء الأعمال التجارية. وكان هدفنا الرئيسي هو تحويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة من عملاء لا يتعاملون مع البنوك إلى عملاء متعاملين مع البنوك.

بناء على تركيزنا على تدريب الموظفين ولضمان خدمة جميع عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة بأعلى مستوى من الاحترافية، بدأ QNB الأهلي هذا العام في اعتماد جميع مديري العلاقات مع الشركات الصغيرة والمتوسطة بصفتهم "خبراء معتمدين في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة"، وذلك بالتنسيق مع المعهد المصرفي المصري ومدرسة فرانكفورت للأعمال.

بالإضافة إلى ذلك، واصلنا ووسعنا مشاركتنا في مبادرة رواد النيل في مصر في عام ٢٠٢١، مع ثلاثة مكاتب فرعية جديدة للوصول إلى رواد الأعمال الشباب وأصحاب المشاريع المبتكرة، وذلك من خلال تقديم الدعم والخدمات غير المالية ودورات التثقيف المالي. رواد النيل هي مبادرة وطنية يقودها البنك المركزي بالتعاون مع جامعة النيل وتهدف إلى تطوير مهارات وقدرات رواد الأعمال الشباب.

والحصول على التدريب عبر الإنترنت. وتلقت منصة الجسر الرقمي العديد من الجوائز، مثل جوائز ستيفي والجوائز الأوروبية في التركيز على العملاء، بفضل نهجها المبتكر وريادتها في الرقمنة.

في مصر، واصلنا دعم الشمول المالي ومساهمة قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد المحلي. وبعد نجاح جهودنا لتحقيق النسبة المستهدفة للبنك المركزي المصري وهي ٢٠٪ من محفظة القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة، قبلنا تحدياً آخر لزيادة هذا المعدل المعياري إلى ٢٥٪ من إجمالي المحفظة. كما تم الاعتراف بـ QNB الأهلي كأحد أوائل البنوك التي حققت نسبة ١٠٪ المقررة لمحفظة المشاريع الصغيرة.

لتحقيق هذه الأهداف، نظم QNB الأهلي فعاليات الشمول المالي في مراكز محددة لخدمة تطوير الأعمال على مدار العام. وقد شمل ذلك تنظيم جلسات توعية مالية لرواد الأعمال بشأن أنشطة

الوصف	المنتجات والخدمات المستدامة المخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة	السوق
منصة للتجارة الإلكترونية مبتكرة ورقمية بالكامل وقائمة على الحوسبة السحابية، وتسمح للتجار بإنشاء متجر إلكتروني مكتمل للتعامل مع العملاء والاستحواذ على حصة في سوق التجارة عبر الإنترنت	QNB Simplify	QNB قطر
دعم المنظمات غير الحكومية من خلال توفير تسهيلات ائتمانية مخصصة لتمويل المشاريع الصغيرة في المناطق الريفية والنائية، وكذلك تقديم قروض التمويل الأصغر للمرأة	تمويل المنظمات غير الحكومية	QNB الأهلي
جزء من برنامج البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في مصر لتقديم التمويل وبناء القدرات والخدمات الاستشارية للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تقودها سيدات لدعم رائدات الأعمال. يضم البرنامج ندوات لسيدات الأعمال ينظمها QNB الأهلي وشركاؤه	برنامج دعم سيدات الأعمال	QNB الأهلي
صندوق ذو تأثير اجتماعي وبيئي لتعزيز التنمية الاقتصادية وازدهار الأعمال التجارية المرتبطة بالزراعة	الصندوق الأوروبي لجنوب شرق أوروبا (EFSE)	QNB فاينانسبانك
تقديم برنامج قروض لشركات رواد الأعمال، وتستهدف على وجه التحديد رواد الأعمال الشباب و/ أو النساء	قروض لرواد الأعمال مقدمة من منظمة تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة (KOSGEB)	QNB فاينانسبانك

مؤشرات الأداء الرئيسية: الشركات الصغيرة والمتوسطة وزيادة الأعمال	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
العملاء من الشركات متناهية الصغر (العدد) <sup>١٢</sup>	١,٤١٢,٠٥٧	١,٣٣٣,٨١٥	١,٣٩٩,٨٦٩*
العملاء من الشركات الصغيرة والمتوسطة (العدد) <sup>١٣</sup>	١٥٣,٧٧٨	١٤٧,٦٢١	١٥٣,٣٨٥
التسهيلات الائتمانية الممنوحة للشركات متناهية الصغر (مليون ريال قطري)	٣,٠٤٦	*٤,٩٦١	*٥,٧٨٨
التسهيلات الائتمانية الممنوحة للشركات الصغيرة والمتوسطة (مليون ريال قطري)	١٣,٨٢٠	*١٤,٧٥٠	*١٤,٥٠١
محفظة إقراض المؤسسات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة (%)	٢,٢٪	*٢,٧٪	*٣,٠٪

<sup>١٢</sup> يختلف تعريف الشركات متناهية الصغر بين QNB وشركائه التابعة، فقد شمل لكل كيان باستخدام تعريفه الخاص في جميع البيانات لهذا الجدول. توصف الشركة متناهية الصغر عموماً بأنها شركة بها أقل من عشرة موظفين، ولها ميزانية عمومية أو معدل دوران أقل من مبلغ معين. ويشمل نطاق ذلك QNB الأهلي وQNB فاينانسبانك وQNB تونس فقط.

<sup>١٣</sup> يختلف تعريف الشركة الصغيرة والمتوسطة بين QNB وشركائه التابعة، فقد شمل لكل كيان باستخدام تعريفه الخاص في جميع البيانات لهذا الجدول.

\*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.

تجربة العملاء والتواصل  
معهم بشكل مسؤولأمن البيانات  
وخصوصية العملاءخدمات الأفراد والشمول  
المالي وإمكانية الوصولالشركات الصغيرة والمتوسطة  
وريادة الأعمالالخدمات المصرفية  
للمؤسسات والشركاتنهج التمويل  
المستدام

## ٤.٣ خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول

السوق	الوصف	المنتجات والخدمات المستدامة المخصصة للأفراد
QNB قطر QNB الأهلي	قروض تحفيزية لتعزيز وتشجيع ودعم الانتقال إلى استخدام السيارات الهجينة أو منخفضة الانبعاثات مقارنة بمحركات الاحتراق العادية	قروض المركبات الخضراء / الهجينة
QNB قطر	قروض تحفيزية لتعزيز وتشجيع ممارسات البناء المستدامة، وترتبط بمعايير البناء المعترف بها دولياً	القروض العقارية الخضراء
QNB الأهلي	تسمح لعملائنا بمتابعة تعليمهم بعد التخرج، أو دعم تعليم أطفالهم	قروض التعليم
QNB الأهلي	قروض تحفيزية لتعزيز وتسهيل شراء أنظمة الطاقة الشمسية ومنتجات الطاقة الشمسية لمنازل العملاء	قروض الطاقة الشمسية
QNB الأهلي QNB فاينانسبانك	منتجات التأمين المخصصة لتلبية احتياجات العملاء المحددة، بما في ذلك التأمين التكميلي، مثل حماية الراتب وتغطية تكاليف علاج سرطان الثدي	منتجات التأمين الاجتماعي

لقد واصلنا تعزيز قدراتنا الرقمية والابتكار، وتحويل أعمالنا وتعزيز الطريقة التي ندعم بها عملائنا. وشمل ذلك حلول الدفع المبتكرة، والقنوات المصرفية الرقمية، ومنصات التحويلات المدعومة بسلاسل الكتل، والإدخال الرقمي.

أطلقنا هذا العام QNBpay، وهي خدمة مصرفية عبر الهاتف الجوال تمكن العملاء من إجراء معاملات دفع آمنة عبر الجوال. وكل بطاقة جديدة نصدرها مزودة بخاصية الدفع اللاتلامسي، ويستمر عدد المعاملات اللاتلامسية في الارتفاع، حيث شهد نمواً بنسبة ٣٧٪ مقارنة بـ ١٩٪ في العام الماضي. وقاد QNB السوق في إطلاق أكثر وسائل الدفع أماناً وملاءمة، بما في ذلك شراكتنا الحصرية مع PayPal لإجراء معاملات آمنة عبر الإنترنت. وأطلقنا أيضاً خدمات Fitbit Pay وGarmin Pay وApple Pay لعملائنا. ومنذ إطلاقها في أغسطس، بلغ إجمالي معاملات Apple Pay أكثر من ٢,٢ مليون معاملة، بمبلغ إجمالي يزيد عن ٥٤٨ مليون ريال قطري، مما يدل على إقبال العملاء القوي على وسائل الدفع الرقمية المريحة. وتوفر خدمة QNB المصرفية عبر WhatsApp، التي تم إطلاقها العام الماضي، للعملاء معلومات حول المنتجات والخدمات، كما تتيح لهم التواصل مع موظفي QNB للحصول على الدعم المباشر وشهدنا انخفاضاً كبيراً في عدد المكالمات الواردة إلى مراكز الاتصال الخاصة بنا، حيث نقدم طرفاً بديلة ورقمية لمساعدة العملاء.

في عام ٢٠٢١، أعاد QNB قطر إطلاق عرضه الترويجي لقروض السيارات الخضراء بأسعار فائدة تفضيلية لتشجيع اعتماد السيارات الكهربائية والبنية التحتية الخاصة بها. كما أطلقنا منتجاً مبتكراً للقروض العقارية الخضراء، بالاستفادة من تصنيف المنظومة العالمية لتقييم الاستدامة (جي ساس) المعترف به دولياً. وقام البنك بتوقيع مذكرة تفاهم مع المنظمة الخليجية للبحث والتطوير (جورد) لتعزيز ممارسات البناء المستدامة من خلال استخدام تصنيف جي ساس، والذي سيتم استخدامه لتحديد أهلية العملاء للاستفادة من القروض الخضراء لتمويل العقارات والأصول المستدامة. وQNB هو أول بنك في المنطقة يطبق معايير جي ساس في إطار جهوده لتحقيق التنمية المستدامة والتخفيف من آثار تغير المناخ. ويهدف هذا التعاون مع منظمة جورد إلى زيادة الوعي وتعزيز العقارات والأصول الخضراء.

في تركيا، أطلق QNB فاينانسبانك صندوقاً مشتركاً يركز على موضوع محدد، وهو "صندوق الطاقة النظيفة والمياه"، الذي يدعم الاستدامة البيئية. ويتيح هذا الصندوق لعملائنا الاستثمار في الصناديق العالمية والمحلية ذات الموضوعات المرتبطة بالتأثير البيئي، مثل الطاقة النظيفة وإدارة المياه وشركات ومشاريع صناعة السيارات الكهربائية. وتم إطلاق هذا الصندوق في ديسمبر ٢٠٢١ ووصل حجم الأصول الخاضعة لإدارته إلى ١١ مليون دولار أمريكي بحلول نهاية العام.

في مصر، شارك QNB الأهلي في مبادرة البنك المركزي المصري الخاصة بـ "السيارات البديلة التي تعمل بالوقود المزدوج"، ووفر تسهيلات للدفع وأسعار فائدة خاصة للعملاء الذين يستبدلون سياراتهم القديمة بسيارات أخرى صديقة للبيئة للحد من تلوث الهواء الناتج عن محركات الاحتراق التقليدية.

تحقيق رضا العملاء - (برونزية) لأوائل QNB وأوائل QNB ديجيتال، ٢٠٢١  
< جوائز ستيفي

جوائز QNB الأهلي

أفضل بنك تجزئة، ٢٠٢١  
< غلوبال بانكينغ أند فاينانس

أفضل بنك تجزئة في مصر، ٢٠٢١  
< مجلة كاييتال فاينانس

أفضل منتج مصرفي إلكتروني - الخدمات المصرفية عبر الجوال في مصر، ٢٠٢١  
< مجلة إنترناشونال فاينانس

تعتبر دائرة الخدمات المصرفية للأفراد في وضع جيد لمساعدة العملاء على تحقيق النجاح والازدهار في الوضع الطبيعي الجديد. في عام ٢٠٢١، أنصب تركيزنا على مواجهة التحديات المستمرة الناتجة عن الجائحة واحتياجات عملائنا المتغيرة بسرعة.

كما يقر QNB بالفرصة العظيمة لرفع مستوى الوعي بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في المجتمع، وإظهار التقدم المحرز في مجال الاستدامة، ودعم عملية التحول لاقتصاد أخضر من خلال خدماتنا المصرفية للأفراد ومحفظة أعمالنا.

تجربة العملاء والتواصل  
معهم بشكل مسؤولأمن البيانات  
وخصوصية العملاءخدمات الأفراد والشمول  
المالي وإمكانية الوصولالشركات الصغيرة والمتوسطة  
وريادة الأعمالالخدمات المصرفية  
للمؤسسات والشركاتنهج التمويل  
المستدام

## دراسة حالة:

## دعم الشمول المالي في إندونيسيا

بالشراكة مع إحدى شركات التكنولوجيا المالية الرائدة عالمياً Indosat Ooredoo، إحدى أكبر شركات الاتصالات في إندونيسيا، أطلق QNB إندونيسيا عرضاً رقمياً جديداً بالكامل يحمل اسم UCan.

يجمع هذا الحل بين تحليلات البيانات المتقدمة وخوارزميات اتخاذ القرار لتوفير تطبيق جديد وقوي لخدمات القروض يمكن العملاء من اقتراض ما يصل إلى ٢٠٠ دولار أمريكي نقداً، بسرعة وسهولة من خلال أجهزة الجوال الخاصة بهم. ويمنح التطبيق وصولاً أكثر سهولة للخدمات المصرفية في سوق التجزئة المحلي ويستخدم تحليلات البيانات المتطورة لتقديم أئتمان للعملاء المؤهلين في دقيقتين فقط. وتوفر خوارزميات البيانات المتقدمة ذاكرة تخزين مؤقت لبيانات البديلة للتحقق بدقة من الجدارة الائتمانية للعميل لمنح الائتمان للأشخاص لأول مرة.

سمح هذا الحل لـ QNB بتعزيز الشمول المالي في إندونيسيا من خلال تقديم الدعم للأشخاص الذين قد لا يتمكنون عادةً من الحصول على الائتمان من المقرضين التقليديين بسبب نقص المعلومات.

يتم تنفيذ ٩٦٪ من التحويلات المالية في  
QNB فاينانسبانك عبر القنوات الرقمية

تجرى ٩٠٪ من المعاملات المالية في  
QNB فاينانسبانك عبر قنوات أخرى غير  
الفروع

لدعم طموحاتنا في الدفع عبر الحدود، أطلق QNB خدمة تحويل تم تطويرها بالشراكة مع Ripple، المزود الرائد لحلول سلاسل الكتل. وطرح QNB في البداية تقنية شبكة Ripple المالية العالمية خلال "RippleNet" مع QNB فاينانسبانك في تركيا. ومن خلال RippleNet، نهدف إلى توسيع خدمة التحويلات لدينا عبر بلدان متعددة. وتم وضع خطط لتوسيع نطاق هذه الخدمة لتشمل قنوات تحويل رئيسية أخرى عبر شبكتنا وخارجها في المستقبل.

في مصر، أضاف QNB الأهلي العديد من التحسينات إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتعزيز الراحة وإمكانية الوصول والخدمة الذاتية وتغيير حدود البطاقات الإضافية وإصدار شهادات إيداع جديدة واستبدال نقاط الولاء لبطاقات الائتمان.

قدم QNB إندونيسيا حلول تسجيل الدخول البيومتري والإلحاق الرقمي للعملاء الجدد في إطار عروضه للخدمات المصرفية عبر الجوال، مع نفس مستوى الراحة والفوائد البيئية الناتجة عبر جميع أنحاء المجموعة. عند الانضمام بنجاح، يكون العميل قادراً على استخدام جميع الميزات في الخدمات المصرفية عبر الجوال مثل فتح حساب وديعة لأجل، وخدمة الدفع بواسطة رمز QR، وتسديد فواتير بطاقة QNB الائتمانية، ومعاملات الفواتير والتحويلات.

في تركيا، يقدم QNB فاينانسبانك لعملائه تجربة مصرفية رقمية متواصلة ويمكن الوصول إليها بسهولة، مع الحفاظ على أعلى مستويات رضا العملاء. بصفته بنكاً يركز على التكنولوجيا، تم تحسين وظائف قنواتنا الرقمية لدعم العملاء في جميع متطلبات أعمالهم. ويشمل ذلك تجديد تطبيق الهاتف الجوال، والمساعد الشخصي "Digital Intelligence Q" وخيارات المساعدة المباشرة، بالإضافة إلى تطبيقات القروض وفتح الحساب، بحيث يمكن للعملاء الوصول إلى الخدمات المصرفية بطريقة سهلة وأمنة.

منذ مايو ٢٠٢١، تمكن عملاء QNB فاينانسبانك المحتملين من فتح الحسابات المصرفية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عبر الخدمات المصرفية عبر الجوال. وتم تحقيق ذلك من خلال تلقي الطلبات عبر الإنترنت ومكالمات الفيديو مع موظفي خدمة العملاء، مما يلغي حاجة العملاء لزيارة الفروع أو تقديم الطلبات الورقية. وتمكن QNB فاينانسبانك من توفير ما لا يقل عن ٤,٠٠٠ ورقة يومياً بفضل الإلحاق الرقمي للعملاء، كما وفر أكثر من مليون ورقة خلال ٨ أشهر ونتيجة لهذه المبادرات، زاد انتشار القنوات الرقمية من ٦٧٪ في عام ٢٠٢٠ إلى ٧١٪ في عام ٢٠٢١، مع إلحاق أكثر من ٦٠,٠٠٠ عميل جديد.

تجربة العملاء والتواصل  
معهم بشكل مسؤولأمن البيانات  
وخصوصية العملاءخدمات الأفراد والشمول  
المالي وإمكانية الوصولالشركات الصغيرة والمتوسطة  
وريادة الأعمالالخدمات المصرفية  
للمؤسسات والشركاتنهج التمويل  
المستدام

واصلنا برنامج التوسع في أجهزة الصراف الآلي الخاصة بنا في قطر والمزودة بخدمة الإيداع الذاتي للشيكات وتسهيلات المقاصة. بالتوازي مع ذلك، واصل QNB فاينانسبانك التركيز على نقل العملاء من الفروع إلى القنوات البديلة، بما في ذلك زيادة حدود المعاملات لعمليات السحب من خلال رمز الاستجابة السريعة من أجهزة الصراف الآلي في تركيا، مما يسمح للعملاء بإجراء المعاملات دون الحاجة إلى الاتصال المادي. وواصلنا أيضاً توسيع تواجد أجهزة الصراف الآلي التابعة لنا في مصر عبر جميع المحافظات، بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي لخدمة السيارات التي تحترم احتياجات المسافة الاجتماعية.

كما اتبع QNB الأهلي توجيهاً البنك المركزي المصري لدعم العملاء أثناء تفشي جائحة كورونا، واستمر في تعزيز الخدمات المقدمة للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة. ويشمل ذلك منحهم الأولوية في صفوف الانتظار في الفروع وخدمة الدردشة من خلال الخدمات المصرفية عبر الجوال، علاوة على ذلك، تم إنشاء مدارج إضافية للكراسي المتحركة في فروع مختارة لتسهيل الوصول إلى الفرع وأجهزة الصراف الآلي.

## إمكانية الوصول

نلتزم، عبر المجموعة، بجعل خدماتنا سهلة الوصول وأمنة لجميع عملائنا. وبينما يتم تعزيز إمكانية الوصول من خلال مجموعة قنواتنا الرقمية الشاملة، فإننا ندرك أيضاً التركيبة السكانية الكاملة لعملائنا، والحاجة إلى ضمان إمكانية الوصول من خلال القنوات والفروع المادية.

ولتقليل الازدحام في الفروع وتزويد عملائنا بنقاط وصول إضافية، قمنا بنشر أجهزة صراف آلي تفاعلية إضافية في قطر، والتي تتيح للعملاء إجراء معاملات آمنة عبر الفيديو. في المواقع التي يكون فيها الفرع مجهزاً بجهاز صراف آلي تفاعلي، يتم تنفيذ أكثر من ٢٨٪ من إجمالي المعاملات من خلال هذه القناة. لقد قمنا أيضاً بتوسيع مدى توفر خدمة أجهزة الصراف الآلي التفاعلية، مما ساعد على زيادة الاستخدام الإجمالي بنسبة ٣٥٪. وشجعنا نجاح هذه المبادرة على التخطيط لمزيد من التوسع في عدد أجهزة الصراف الآلي التفاعلية لدينا في المستقبل.

السوق	الوصف	منتجات وخدمات مستدامة مختارة تدعم الشمول المالي
QNB قطر	شراكة مع مزود خدمات اتصالات رائد لتوفير محفظة مالية عبر الجوال للسكان الذين لا يتعاملون مع البنوك. من خلال دعم نظام حماية الأجور (WPS) في دولة قطر، فإنه يسهل على العمال الحصول على رواتبهم في الوقت المحدد، مع توفير مجموعة شاملة من الخدمات المالية مثل التحويلات، ودفع الفواتير، وتعبئة رصيد الهاتف الجوال، والمدفوعات من نظير إلى نظير، والسحب النقدي حتى الآن لدينا أكثر من ١٧٥,٠٠٠ محفظة نشطة	محفظة أوريدو المالية 
QNB قطر	حل بطاقة مسبقة الدفع في متناول الأشخاص الذين لا يتعاملون مع البنوك، مما يتيح لهم إجراء معاملاتهم في الأماكن التي تكون فيها مدفوعات البطاقات إلزامية (على سبيل المثال، الخدمات الحكومية)	بطاقة E-Cash 
QNB قطر	أسعار فائدة تفضيلية على القروض مقدمة لجميع المتقاعدين بغض النظر عن أعمارهم أو حالة الدخل	قرض المتقاعدين 
QNB الأهلي	مجموعة من المنتجات والخدمات المصرفية المختارة المقدمة بأسعار مخفضة للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين ١٦ و ٢١ عاماً. وتم تحسين حزمة YO! لتلائم الاحتياجات الديموغرافية من خلال إضافة مزايا مثل الأجهزة القابلة للارتداء وخدمات الحفظ	عرض YO! المخصص للشباب 
QNB الأهلي	مبادرة البنك المركزي المصري لتمويل الرهن العقاري لذوي الدخل المنخفض والمتوسط، ومنح قروض مدعومة لفترات طويلة تصل إلى ٣٠ سنة تهدف إلى تحقيق العدالة الاجتماعية، وتوفير فرص السكن اللائق لجميع المواطنين.	التمويل العقاري 
QNB إندونيسيا	فرصة استثمارية بمبالغ صغيرة (حوالي ٧٠ دولار أمريكي) للفئات ذات الدخل المنخفض	السندات الحكومية 



تجربة العملاء والتواصل  
معهم بشكل مسؤولأمن البيانات  
وخصوصية العملاءخدمات الأفراد والشمول  
المالي وإمكانية الوصولالشركات الصغيرة والمتوسطة  
وريادة الأعمالالخدمات المصرفية  
للمؤسسات والشركاتنهج التمويل  
المستدام

## ٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء

يُعتبر القطاع المصرفي هدفاً بارزاً لمجرمي الإنترنت، فقد أصبحت التهديدات والهجمات المتزايدة أكثر تكراراً وتعقيداً من أي وقت مضى. على الصعيد العالمي، زادت مستويات التهديدات السيبرانية منذ تفشي جائحة كوفيد-١٩ نتيجة لزيادة العمل عن بُعد ورقمنة المنتجات والخدمات.

وأدى تزايد التحول الرقمي في القطاع المصرفي، وظهور عدد كبير من المنصات التكنولوجية الخاصة بالدفع إلى نمو سريع في عدد الأجهزة المتصلة بالإنترنت. ونتيجة لذلك، يتعرض الأمن الإلكتروني إلى تهديدات كبيرة، وهو اليوم أحد الركائز الأساسية للحوكمة ضمن أطر الاستدامة لأغلب المؤسسات بالنظر للمخاطر المالية والتشغيلية ومخاطر السمعة التي قد يتسبب بها. ولهذا السبب، فإن لدى QNB إطار حوكمة مخصص للأمن السيبراني من أجل تصعيد هذا الموضوع إلى مستوى الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة حيث يظل من أبرز اهتماماتنا.

لضمان بقاء استراتيجيتنا الخاصة بالأمن الإلكتروني في حالة تأهب، مع الموازنة في نفس الوقت بين الرغبة في المخاطرة والأمان وراحة المستخدمين، لدينا لجنة للأمن السيبراني في المجموعة يرأسها الرئيس التنفيذي للمجموعة. ويقدم رئيس أمن المعلومات للمجموعة تقارير منتظمة حول برنامج الأمن الإلكتروني، ويعرض المخاطر الرئيسية، ويقدم توصيات عند الحاجة إلى تغيير التوجه أو اتخاذ قرارات حاسمة. ومن خلال لجنة الأمن السيبراني للمجموعة، نقوم بتعريف ومراقبة تنفيذ الحوكمة وإطار أمن تكنولوجيا المعلومات والأمن الإلكتروني، بما في ذلك الاستراتيجية والسياسات والضوابط والقدرات والميزانية والمهارات والأدوار والمسؤوليات عبر المجموعة.

كمؤسسة مالية رائدة، لدى مجموعة QNB استراتيجية قوية للأمن الإلكتروني، ويظل تنفيذها من جوانب التركيز الرئيسية. وفي نفس الوقت، عملنا عن كثب مع شركة Gartner المتخصصة في الأمن الإلكتروني العالمي لتطوير استراتيجيتنا. وأصبح QNB الآن واحداً من ٥٠ مؤسسة عالمية منضوية إلى مجلس الأبحاث المرموق التابع للشركة.

ونولي الأولوية القصوى لإدخال تحسينات مستمرة على الركائز الثلاث الخاصة بأمن تكنولوجيا المعلومات لدينا، المتمثلة في الأنظمة والعمليات والأشخاص، وذلك بهدف حماية بياناتنا. ويجب أن تكون كل ركيزة من هذه الركائز مرنة، كما يجب أن يتم تعزيزها باستمرار لدعم البنك وحمايته.

### الأمن الإلكتروني

نحن ملتزمون بالاستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات الأفضل في فئتها على مستوى العالم وأفضل وسائل الحماية المتوفرة في السوق. ونقوم بنشر أحدث المنصات التكنولوجية لدعم عملية رصد ومنع الأنشطة المشبوهة والهجمات التي تتم باستخدام البرمجيات الخبيثة. وبالإضافة إلى ذلك، نقوم بتقييم أمن أجهزة شبكتنا وبرامج الحماية بصفة مستمرة لفحص جوانب الضعف. وظل تركيزنا منصباً في العام الحالي على تطوير هذه الأنظمة واختبار وتحديث التكنولوجيا التي نستخدمها عبر البنك.

كما واصلنا استثمارنا في كل من ضوابط الرصد والوقاية من خلال تعزيز قدراتنا على كشف برامج الاختراق والتعرف على البرمجيات الخبيثة. وأجرينا تدريبات مكثفة للفريق الأزرق (المُدافع) / الفريق الأحمر (المهاجم)، وقمنا باختبار الضغط لقدرتنا على حماية الأصول الحيوية باستخدام المعرفة المباشرة

بالهجمات الإلكترونية. ونقوم بمحاكاة أساليب وتقنيات وإجراءات الهجمات الإلكترونية الحقيقية دون عواقب سلبية. وقد ساعد الدرس المستخلص من هذا التمرين في تحسين فعالية ضوابط أمن المعلومات لدينا بشكل كبير. واستعان البنك بخدمات مجلس مختبري الأمن الإلكتروني المسجلين (CREST) في هذا التمرين لاختبارات الاختراق من أجل ضمان جودة وشمولية الاختبار وتساعد دعوة QNB للانضمام إلى مجلس أبحاث Gartner على ضمان مواءمة التركيز الاستراتيجي مع النظراء في القطاع، كما أنه يساعد في توفير التوجيه والمدخلات لبائعي البرامج من أجل التحسينات التكنولوجية المطلوبة لحماية البنك من التهديدات المتطورة.

### تطوير عملياتنا الخاصة بالأمن الإلكتروني

تعتبر حماية البيانات الهامة وتوفير الوصول الآمن إلى تطبيقاتنا أمراً بالغ الأهمية في QNB. لقد تحولنا هذا العام إلى استخدام ما يسمى بالرموز المصرفية اللينة وفقاً لتوجيه خدمات الدفع المنفج للاتحاد الأوروبي (PSD2) لتوفير أعلى مستوى ممكن من الأمان. ونحن بصدد التخلص التدريجي من الرموز المادية الصلبة التي تنشئ كلمة مرور أو رمز لمرة واحدة لصالح أساليب المصادقة الأكثر فاعلية المستخدمة في الهواتف الذكية. ومع اعتماد عدد متزايد من عملائنا على هواتفهم لتلبية احتياجاتهم المصرفية اليومية، تجعل الرموز الرقمية الدخول إلى حساباتهم أكثر أماناً دون الحاجة إلى تتبع كلمات المرور.

في حين أن معظم اهتمامنا موجه نحو التهديدات الخارجية، ندرك أنه من الضروري أيضاً أن نضمن تمتع عمليات الحماية الداخلية لدينا بنفس القدر من القوة. ولذلك، قمنا بتحسين عملية فحص جوانب الضعف في منظومتنا الداخلية.

تجربة العملاء والتواصل  
معهم بشكل مسؤولأمن البيانات  
وخصوصية العملاءخدمات الأفراد والشمول  
المالي وإمكانية الوصولالشركات الصغيرة والمتوسطة  
وريادة الأعمالالخدمات المصرفية  
للمؤسسات والشركاتنهج التمويل  
المستدام

خلال عام ٢٠٢١، عززت مجموعة QNB مشهد حماية البيانات من خلال إدخال معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وضمان دمج الخصوصية في إطار العمل، وتنفيذ نظام إدارة حماية البيانات المستقل لإدارة مهام خصوصية البيانات الرئيسية. علاوة على ذلك، قامت المجموعة أيضاً بدمج برنامج ضمان حماية البيانات وفحص سلامة المؤسسة في مشهد حماية البيانات في محاولة لتحقيق التكامل مع أفضل الممارسات. لقد ساعدت هذه البرامج والمبادرات المختلفة QNB في الحفاظ على إطار عمل قوي لخصوصية وأمن البيانات، والذي بدوره ساعدنا في الحصول على تصنيفات رفيعة المستوى من وكالات تصنيف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

مؤشرات الأداء الرئيسية: أمن البيانات وخصوصية العملاء	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
خروقات أمن البيانات (عدد)	٠	٠	٠
مبلغ أنشطة المعاملات الاحتيالية (مليون ريال قطري) <sup>١٤</sup>	١,٩	١,٧	٢,٨

<sup>١٤</sup> تتكون الأرقام من إجمالي صافي الخسائر نتيجة للاحتيال الخارجي والاحتيال عبر البطاقات والاحتيال عبر وسائل أخرى غير البطاقات. يشمل النطاق QNB قطر والفروع الدولية وQNB الأهلي وQNB فاينانسبانك وQNB إندونيسيا فقط.

## البرنامج العالمي لحماية وضمان خصوصية البيانات

يتطور مشهد حماية البيانات الذي يؤثر في شبكة QNB باستمرار حيث تعتمد الجهات التنظيمية أكثر فأكثر إلى تحديث قوانينها الخاصة بحماية البيانات. بشكل عام، تفرض غالبية السلطات القضائية التي يعمل بها QNB شروطاً خاصة بها لحماية البيانات، وتصف بشكل عام الالتزامات والمعايير الدنيا التي يجب التقيد بها عند معالجة البيانات الشخصية. في عام ٢٠١٨، دخل نظام اللائحة العامة لحماية البيانات حيز التنفيذ ورفع سقف المعدلات الدنيا بشكل ملحوظ. وبالتالي، أدى ذلك إلى زيادة العبء والمسؤولية على QNB للاحتفاظ بقوائم جرد للبيانات وإجراء تقييمات أكثر صرامة لمخاطر الخصوصية وفرض التزامات أكثر حزمًا عند معالجة البيانات كمرآب.

## تعزيز ثقافتنا الخاصة بأمن المعلومات

لتعزيز ثقافتنا الخاصة بأمن المعلومات، نستثمر بصفة مستمرة في برامج التدريب والتوعية. وكجزء من هذا النهج، يشمل برنامج التدريب الإلزامي والتوعية كافة قاعدة الموظفين، ويشمل ذلك هجمات التصيد الاحتيالي والهندسة الاجتماعية التي أصبحت ذات تعقيد متزايد.

بالإضافة إلى ذلك، فإن جميع سياساتنا المتعلقة بأمن المعلومات متاحة لكافة الموظفين عبر شبكتنا الداخلية. وفي عام ٢٠٢١، لم نسجل أي خرق لأمن البيانات، وتم تسجيل صفر شكوى تتعلق بخروقات خصوصية البيانات.



تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول

أمن البيانات وخصوصية العملاء

خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول

الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال

الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات

نهج التمويل المستدام



## ٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول

في عام ٢٠٢١، نشرنا **ميثاق خدمة العملاء** والذي يوضح كيف نتسم بالشفافية والإنصاف ونقدم معلومات كاملة لعملائنا. تكشف جميع مواد تسويق المنتجات بوضوح عن المخاطر المادية الموجودة في منتجاتنا وخدماتنا، فضلاً عن الرسوم والعمولات ذات الصلة. ويتم تدريب موظفينا بشكل كامل على منتجاتنا وخدماتنا للرد على أي استفسارات يطرحها عملاؤنا. علاوة على ذلك، نسعى أيضاً إلى الحفاظ على بيئة فروع آمنة وسهلة الوصول من أجل التواصل والتعامل بين العملاء والموظفين.

مؤشرات الأداء الرئيسية: تجربة العملاء			
٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
٧٩	٥٦	٦٢	صافي نقاط الترويج (QNB قطر - الخدمات المصرفية للأفراد) <sup>١٥</sup>
٥١	٤٨	٤٣	صافي نقاط الترويج (QNB فاينانسبانك)
٧٨	٧٧	٧٥	صافي نقاط الترويج (Enpara.com)

<sup>١٥</sup> صافي نقاط الترويج (NPS) هو مقياس معترف به عالمياً لقياس تجربة العملاء والتصور العام للعلامة التجارية للشركة. ويتم احتساب صافي نقاط الترويج كفرق بين النسبة المئوية للمرضين والمنتقدين، ويتم التعبير عنه كرقم مطلق بين ١٠٠٠+ و ١٠٠٠-. تم الحصول على صافي نقاط الترويج بين أغسطس وديسمبر ٢٠٢١.

**التواصل المسؤول**  
نهدف في QNB إلى حماية حقوق عملائنا من خلال التعامل والتواصل معهم بطريقة مسؤولة. نقوم بذلك من خلال ضمان وصول عملائنا إلى معلومات واضحة وشفافة حول منتجاتنا وخدماتنا وقنواتنا. يضمن إطار حوكمة المنتجات والمخاطر لدينا الامتثال للمتطلبات التنظيمية في كل ولاية قضائية نعمل فيها، ويمنع سوء البيع، ويدعم معايير جودة السوق. ونسعى للحصول على موافقة مصرف قطر المركزي قبل طرح أي منتج في السوق. وبهدف تزويد عملائنا بمعلومات متوازنة وشفافة، نضمن أن تكون جميع موادنا التسويقية واضحة وبسيطة وبلغة سهلة الفهم وتحتوي على جميع المعلومات الأساسية لعملائنا، بما في ذلك الرسوم والميزات والمخاطر والشروط والأحكام.

يتم حل أي شكاوى تُرفع من خلال قنوات فروع الأفراد لدينا على الفور من خلال فرق جودة الخدمة المخصصة لدينا في إدارة الخدمات المصرفية للأفراد. ونظراً لانتشار استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بين قاعدة عملائنا، تقوم فرق وسائل التواصل الاجتماعي لدينا أيضاً بمراقبة قنوات البنك المختلفة بشكل استباقي لضمان حل أي طلبات أو شكاوى يتم رفعها عبر هذه المنصات في الوقت المناسب. وفي مجال الخدمات المصرفية للشركات، قمنا بتمكين مديري العلاقات من التعامل مع أي أسئلة أو مخاوف أو شكاوى يثيرها عملاؤهم. وكجزء من عملية إدارة الشكاوى، نقوم بتحليل جميع الشكاوى الموجهة إلينا لفهم أسبابها الجذرية. ثم نقوم باستخدام هذه الأفكار والرؤى في مبادرات التحسين من أجل زيادة تعزيز تجربة عملائنا.

في حالة تم رفع الشكاوى إلى مصرف قطر المركزي واستلامها منه، يتم توجيهها إلى قسم الأعمال المعني (خدمات الشركات، وخدمات الشركات الصغيرة والمتوسطة، والخدمات المصرفية للأفراد) ويتم التعامل معها من قبل ممثل فريق جودة الخدمة المعني. ويتم أيضاً إشراك واستشارة إدارة الانضباط لمجموعة QNB لضمان التعامل مع أي من هذه الشكاوى بشكل ملائم، وإبلاغ مصرف قطر المركزي بشكل مناسب.

نحن فخورون بأن نقدم لعملائنا تجربة شاملة، من القنوات الرقمية والمتنقلة إلى شبكة الفروع ومراكز الاتصال، بالإضافة إلى أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الصراف الآلي التفاعلية، مما يوفر لنا حضوراً متعدد القنوات ويتيح لعملائنا الوصول إلى حلولنا ومنتجاتنا وخدماتنا بكل راحة.

بينما نلاحظ توجه العملاء بشكل متزايد نحو القنوات الرقمية والمتنقلة، فإننا نركز أيضاً على الشبكة المادية وخدمة العملاء وجهاً لوجه والتي تظل أساسية لضمان تقديم تجربة شاملة للعملاء. تنعكس جهودنا في أحدث درجات صافي نقاط الترويج الخاصة بنا، حيث حقق QNB قطر (الخدمات المصرفية للأفراد) صافي نقاط ترويج بواقع ٧٩ نقطة، مقابل متوسط سوق التجزئة في قطر البالغ ٦٧. وما زلنا مصنفين كأفضل بنك في قطر من حيث رضى العملاء.

### إدارة الشكاوى

بينما نبذل قصارى جهدنا لتقديم أفضل خدمة ممكنة لعملائنا، فإننا نقر بأن هناك ظروفًا يشعر فيها عملاؤنا بأن خدمتنا يمكن أن تكون أفضل. نوفر لعملائنا العديد من القنوات لتقديم الشكاوى. ولمعالجة هذه الشكاوى، وضعنا عملية شاملة يتم من خلالها تلقي شكاوى العملاء وإدارتها وحلها.

## العمليات المستدامة

العمليات المستدامة هي دمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عملياتنا وأعمالنا وعبر سلسلة التوريد الخاصة بنا لضمان أننا نعمل بطريقة أخلاقية وفعالة. ونطمح إلى تعزيز المساواة بين موظفينا وتقليل انبعاثات الكربون الناتجة عن عملياتنا. ويحافظ هذا النهج على امتثالنا للوائح المتزايدة المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، مع مساعدة QNB ليستمر في كونه جهة عمل مفضلة.

### المحتويات:

- ١.٤ القيمة المقدمة للموظفين
- ٢.٤ التنوع والشمول
- ٣.٤ التأثير البيئي والمناخي
- ٤.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد

## ١.٤ القيمة المقدمة للموظفين



## نظرة عامة على الموظفين والارتباط

يفخر QNB بالاعتراف به باعتباره العلامة التجارية المصرفية الأعلى قيمة في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا. وتعكس علامتنا التجارية هدفنا المتمثل في تعزيز الازدهار والنمو المستدام في المجتمعات التي نخدمها، وهو ما ينطبق بالتساوي على موظفينا. جنباً إلى جنب مع قيمنا، فإن علامتنا التجارية تؤثر على ثقافتنا وتسمح لنا بتمييز أنفسنا عن منافسينا، وبالتالي جذب والحفاظ على أفضل المواهب من التنوع الذي تقدمه مجتمعاتنا.

كما يقوم QNB بإشراك موظفيه من خلال مبادراته الشاملة لتنمية المواهب، وممارساتنا وسياساتنا التي تركز على موظفينا وتمنحهم الأولوية، فضلاً عن التزامنا بالتنوع والشمول. ركزنا العام الماضي على تنفيذ النتائج التي توصلنا إليها من استطلاع ارتباط الموظفين (EES)، والذي أدى إلى تحسينات في التعلم والتطوير، وإدارة الأداء، وإشراك القيادة. في عام ٢٠٢١، تم إجراء الحوار والتواصل على مستوى الأقسام والإدارات والفرق، لتسهيل الارتباط الشخصي، والمزيد من المناقشات ذات الصلة فيما يتعلق بنطاق ودور الفرق والأفراد.

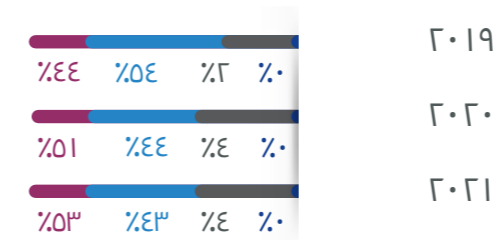
يعتمد نجاحنا على التزام موظفينا الدؤوب بتقديم خدمة مثالية كل يوم. تقديراً لهذه الجهود، نهدف إلى تمكين ومكافأة موظفينا من خلال تعزيز ثقافة عالية الأداء، والاستثمار في التدريب والتطوير المستمر، فضلاً عن تشجيع الولاء والاحترام.

في عام ٢٠٢١، حددنا هدفنا المتمثل في تعزيز النمو والازدهار المستدام عبر المجتمعات التي نعمل فيها. نهدف إلى ضمان انعكاس هدفنا بشكل صحيح عبر رؤيتنا واستراتيجيتنا وقيمنا وسلوكياتنا.

## أفضل أماكن العمل في قطر

دخل QNB قائمة LinkedIn لسنة ٢٠٢١ لأفضل الشركات في قطر، والتي تصنف أفضل ١٠ أماكن عمل لتنمية المسار المهني للفرد. تتكون منهجية LinkedIn من سبع ركائز أساسية، يكشف كل منها عن عنصر مهم للتقدم الوظيفي: القدرة على التقدم، ونمو المهارات، واستقرار الشركة، والفرص الخارجية، وتقارب الشركة، والتنوع بين الجنسين، والخلفية التعليمية. تم تكريم QNB على برنامجها للمنج الدراسية الذي يمول الطلاب الجامعيين في جامعات في قطر أو في الخارج.

## عقود محددة الأجل أو مؤقتة حسب المنطقة



الشرق الأوسط ■ آسيا ■ إفريقيا ■ أوروبا

## عقود غير محددة الأجل أو دائمة حسب المنطقة



الشرق الأوسط ■ آسيا ■ إفريقيا ■ أوروبا

مؤشرات الأداء الرئيسية: التوظيف	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
إجمالي الموظفين (العدد)	٢١,٥٩٧	٢١,٤٥٤	٢٢,٦٥٨
الموظفون بدوام كامل (العدد)	٢١,٥٨٧	٢١,٤٥٤	٢٢,٦٥٨
الذكور بدوام كامل (العدد)	١١,٣٨٥	١١,٢٥٧	١١,٩٣٠
الإناث بدوام كامل (العدد)	١٠,٢٠٢	١٠,١٩٧	١٠,٧٢٨
الموظفون بدوام جزئي (العدد)	١٠	*٠	*٠
الذكور بدوام جزئي (العدد)	٧	٠	٠
الإناث بدوام جزئي (العدد)	٣	٠	٠
مقسّمين حسب نوع التعاقد			
عقود بأجل غير مسمى أو دائمة (العدد)	٢١,٥١٨	٢١,٤٠٩	٢٢,٥٩٩
الذكور بعقود بأجل غير مسمى أو دائمة (العدد)	١١,٣٣٦	١١,٢١٢	١١,٨٨٥
الإناث بعقود بأجل غير مسمى أو دائمة (العدد)	١٠,١٨٢	١٠,١٩٧	١٠,٧١٤
عقود بمدة محددة أو مؤقتة (العدد)	٧٩	٤٥	٥٩
الذكور بعقود بمدة محددة أو مؤقتة (العدد)	٥٣	٤٠	٤٠
الإناث بعقود بمدة محددة أو مؤقتة (العدد)	٢٦	٥	١٩
مقسّمين حسب المستوى الوظيفي			
موظفو الإدارة العليا (العدد)	٢٠٢	١٩٤	١٩٥
موظفو الإدارة الوسطى (العدد)	٢,٩١٠	*٢,٧٤٠	*٢,٨٩٦
موظفون غير إداريين (العدد)	١٨,٤٨٥	*١٨,٥٢٠	١٩,٥٦٧
مقسّمين حسب العمر			
الموظفون في سن ١٨-٣٠ (العدد)	٧,٤٤٤	٧,٠٨٦	٨,٣١٦
الموظفون في سن ٣١-٥٠ (العدد)	١٣,٢٣٠	١٣,٤٧٧	١٣,٤٥٢
الموظفون في سن أكبر من ٥١ (العدد)	٩٢٣	*٨٩١	٨٩٠
نسبة الموظفين الشباب (%)	%٣٤	%٣٣	%٣٧
مقسّمين حسب النوع			
الموظفون (العدد)	١١,٣٩٢	*١١,٢٥٧	*١١,٩٣٠
الموظفات (العدد)	١٠,٢٠٥	١٠,١٩٧	١٠,٧٢٨
نسبة الموظفات (%)	%٤٧	%٤٨	%٤٧
توطين الوظائف			
التقطير (%) <sup>١</sup>	%٥٦	%٥٦	%٥٥

<sup>١</sup> كنسبة من إجمالي موظفي QNB قطر  
\*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها

الشراء المسؤول وسلسلة التوريد

التأثير البيئي والمناخي

التنوع والشمول

القيمة المقدمة للموظفين

## منصة إثراء لإدارة التعلم



منصة جديدة للتعلم الإلكتروني متوفرة في قطر، والفروع الدولية + QNB تونس



توفر أكثر من 1,000 دورة تدريبية، مع إضافة الدورات وتحديثها باستمرار



وصول الموظفين إلى التدريب عن بعد في أي وقت ومن أي مكان

واصلنا برنامجنا المعترف به للمنج الدراسية، حيث وفرنا العديد من الفرص للشباب القطري للتميز وتحقيق أهداف النمو الوظيفي الشخصية. برنامج المنج الدراسية لدينا مفتوح لخريجي المدارس الثانوية وطلاب الجامعات ذوي السجلات الأكاديمية المتميزة. في عام ٢٠٢١، رعى QNB ١٦ طالباً للدراسة في جامعات محلية رفيعة المستوى مثل جامعة قطر، بالإضافة إلى جامعات دولية داخل قطر، بما في ذلك جامعة كارنيجي ميلون وجامعة نورث وسترن. وتقدم هذه الجامعات المرموقة تخصصات تعليمية عالية القيمة ومتقدمة وتعتبر من بين الأفضل في العالم.

<sup>١٧</sup> عدد الموظفين اللواتي عدن للعمل بعد انتهاء إجازة الأمومة.

<sup>١٨</sup> عدد الموظفين اللواتي عدن من إجازة الأمومة وما زلن على رأس العمل بعد اثني عشر شهراً من عودتهن إلى العمل.

<sup>١٩</sup> تغطي درجة ارتباط الموظفين قطر والفروع الدولية فقط.

<sup>٢٠</sup> يغطي معدل الغياب والفروع الدولية وQNB فاينانسبانك وQNB الأهلي وQNB تونس فقط.

\* تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.

## المواهب والتعلم والتطوير

تظل تنمية الأفراد جزءاً أساسياً من القيمة المقدمة للموظفين في QNB. هدفنا هو إجراء تحسينات عالية التأثير في الأداء وضمان تحديد مجموعة من المواهب عالية الجودة وتطويرها ونشرها عبر المجموعة لدعم أهدافنا الاستراتيجية. نهجنا في التطوير متعدد الأوجه. فنحن نقدم التعلم الرسمي مع كل من الحلول التقنية والسلوكية التي يقدمها الخبراء الداخليون وشركاء التطوير المعترف بهم دولياً. نحن نقدم أيضاً فرص التعلم أثناء العمل أو التعلم التجريبي مدعوماً بالإعارات. علاوة على ذلك، فإننا ندعم موظفينا للحصول على مؤهلات مهنية تخصصية معترف بها دولياً للتقدم في حياتهم المهنية وصقل مهاراتهم القيادية.

زاد QNB من استخدام المنصات الرقمية للتدريب والتطوير، ودعم إجراءات السلامة المتعلقة بجائحة كوفيد-١٩. وشمل ذلك ندوات عبر الإنترنت، وفصول دراسية افتراضية بقيادة معلم، والتعلم عبر الإنترنت، بالإضافة إلى إطلاق وتطبيق نظام إدارة المواهب والتعلم الجديد القائم على الحوسبة السحابية من QNB "إثراء". وتمكن منصة إثراء موظفينا من التحكم في تطويرهم، مع توفير أدوات للمديرين لدعم تطوير أعضاء الفريق. توفر المنصة الجديدة تجربة تعليمية محسّنة وشخصية، يمكن الوصول إليها في أي وقت وفي أي مكان من خلال تطبيق يدعم الهاتف الجوال. وقدم QNB متوسط ٣٦,٥ ساعة تدريب لكل موظف، بزيادة نسبتها ٤٢% مقارنة بعام ٢٠٢٠.

مؤشرات الأداء الرئيسية: الاحتفاظ بالمواهب	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
الدوران			
إجمالي دوران الموظفين (العدد)	٢,٩٣٧	٢,٧٨٩	٢,٩٨٣
إجمالي دوران الموظفين (%)	١٣,٦%	١٣,٠%	١٣,٢%
دوران الموظفين الطوعي (العدد)	٢,٠٩٥	١,٣٣٥	٢,٠٧٤
دوران الموظفين الطوعي (%)	٩,٧%	٦,٢%	٩,٢%
الدوران حسب السن (الطوعي)			
الموظفون في سن ١٨-٣٠ (العدد)	١,٤٨٣	٨٦٩	١,٤٧٨
الموظفون في سن ٣١-٥٠ (العدد)	٥٨٠	٤٢٣	٥١٢
الموظفون في سن أكبر من ٥١ (العدد)	٣٢	٤٣	٨٤
الدوران حسب النوع (الطوعي والإلزامي)			
ذكور (العدد)	١,٤١٦	١,٣٩١	١,٤٥٦
إناث (العدد)	١,٥٢١	١,٣٩٨	١,٥٢٧
الموظفون الجدد			
إجمالي الموظفين الجدد	٣,٠٦٩	١,٥٥٩	٢,٩٨٥
الموظفون الجدد حسب السن			
الموظفون في سن ١٨-٣٠ (العدد)	٢,١٠٥	١,٢٥٣	٢,٥٥٣
الموظفون في سن ٣١-٥٠ (العدد)	٣٤١	٢٧٥	٤١٥
الموظفون في سن أكبر من ٥١ (العدد)	٦٢٣	٣١	١٧
الموظفون الجدد حسب النوع			
ذكور	١,٥٥٠	٦٩٣	١,٥٨٢
إناث	١,٥١٩	٨٦٦	١,٤٠٣
الموظفون الجدد حسب المنطقة			
الشرق الأوسط	٨%	١٢%	١١%
آسيا	٢%	٦%	٣%
إفريقيا	٢١%	٧%	١٧%
أوروبا	٦٩%	٧٥%	٦٩%
إجازة الأمومة / الأبوة			
عدد الموظفين الذكور الذين أخذوا إجازة الأمومة / الأبوة	٢٠٨	٢٨٤	٣١٥
عدد الموظفات الإناث اللواتي أخذن إجازة الأمومة / الأبوة	٨٧٠	٩٠٧	٩٦٠
معدل عودة الإناث إلى العمل (%) <sup>١٧</sup>	٨٣,٢%	٧٧,١%	٨٠,٣%
معدل عودة الذكور إلى العمل (%)	١٠٠%	١٠٠%	١٠٠%
نسبة الاحتفاظ بالموظفات (%) <sup>١٨</sup>	٧٧,٠٧%	٦٧,٠%	٧٥,١%
نسبة الاحتفاظ بالموظفين (%)	٩٢,٣%	٨٥,٦%	٨٩,٨%
ارتباط الموظفين			
معدل ارتباط الموظفين (%) <sup>١٩</sup>	لا يوجد	لا يوجد	٥٧%
معدل الغياب (%) <sup>٢٠</sup>	٣,٨%	٣,٨%	٢,٨%

## الدوران حسب المنطقة (طوعي وإلزامي)



QNB قطر برنامجيه الرائدین للتقل الدولي، سفير QNB ومبعوث QNB. وتستفيد هذه البرامج من تواجدنا الدولي الكبير لتزويد المواهب المرشحة بالتعرض للأسواق الدولية من أجل تطوير كفاءاتهم القيادية وصقل مهاراتهم الفنية. ويسمح لنا هذا الأمر بتطوير قوة عاملة مواكبة للمستقبل تكون أكثر استعداداً للازدهار في بيئة مؤسسية دائمة التطور

التدريب التالي هو مزيج من التدريب التنظيمي الإلزامي والمطلوب من قبل الأقسام لموظفينا. جمهور التدريب هو في المقام الأول موظفينا المقيمين في قطر وفروعنا الدولية.

الملاحظات من قبل الإدارة وكان مطلوباً من المرشحين إكمال عدد من التقييمات النفسية. ثم عملت إدارة المواهب والتعلم والتطوير مع الأفراد المختارين ومديريهم لإنشاء خطط تنمية فردية مخصصة تغطي جميع جوانب القيادة وفرص التطوير الوظيفي. وأطلق QNB برنامجاً مدته عشرة أشهر بالشراكة مع شركة كابلان للتعليم لتطوير قادة المستقبل المختارين.

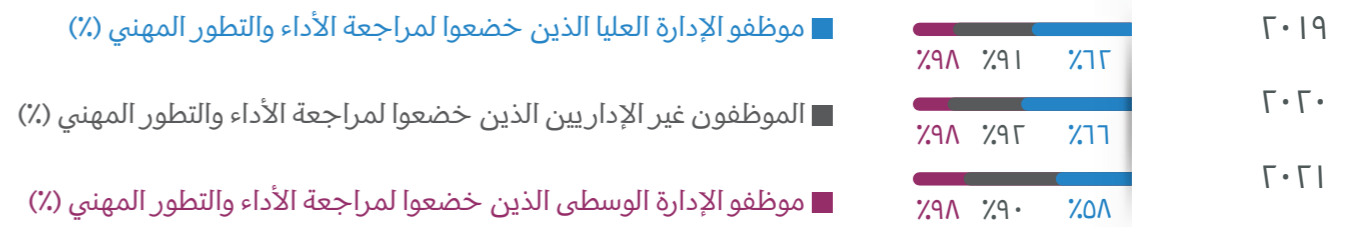
كما أطلق البنك برنامجاً جديداً، وهو برنامج تطوير المسؤولين من درجة مساعد مدير عام، لزيادة تطوير التفكير الاستراتيجي وعملية صنع القرار لكبار قادتنا. ويتألف البرنامج من سلسلة من ورش عمل التخطيط الاستراتيجي. تم تصميم ورش العمل وتسهيلها من قبل أقسام الموارد البشرية بالمجموعة وركزت على استراتيجية ٢٠٢٥ لـمجموعة QNB وتطبيق أدوات الإدارة الاستراتيجية وأطر العمل وصنع القرار

واصلت إدارة المواهب والتعلم والتطوير تقديم مجموعتها من برامج القيادة والإدارة لدعم وتطوير القادة والمديرين الحاليين عبر البنك. وشمل ذلك برنامج تطوير القيادة وبرامج التطوير الإداري. كما وأصل QNB برنامج التطوير الإشرافي وبرنامج الفعالية الشخصية. ويطور برنامج التطوير الإشرافي قدرة قادة فرق العمل الذين يشرفون على الموظفين الآخرين. كما يدعم برنامج الفعالية الشخصية الموظفين الذين يظهرون إمكانات قيادة الفريق، مما يتيح الانتقال السلس إلى درجة مشرف. في عام ٢٠٢١، قمنا بتغيير نهج التقديم من التدريب المباشر وجهاً لوجه إلى تدريب بقيادة مدرب افتراضي للمواهب عبر المجموعة.

لا يزال التنقل العالمي محور تركيز لتطوير موظفينا. نحن ملتزمون بدعم المواهب في بناء حياتهم المهنية في المجموعة، وتوسيع نظرهم للعالم، وتطوير مهاراتهم المهنية. في عام ٢٠٢١، وأصل

مؤشرات الأداء الرئيسية: التعلم والتطوير	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
إجمالي ساعات التدريب (العدد) <sup>٢١</sup>	٧٨٨,٧٨٨	٥٥٢,١٨٧	٩٦٠,٢٩٠
متوسط ساعات التدريب لكل موظف (العدد)	٣٦,٥	٢٥,٧	٤٢,٤
ساعات التدريب مقسمة حسب المستوى الوظيفي			
متوسط ساعات التدريب لموظفي الإدارة العليا (العدد)	٣٠,٢	١١,٧	١٦,٢
متوسط ساعات التدريب لموظفي الإدارة الوسطى (العدد)	٢٧,٧	٢٥,٧	٢٧,١
متوسط ساعات التدريب للموظفين غير الإداريين (العدد)	٣٨,٠	٢٥,٩	٤٤,٩
ساعات التدريب مقسمة حسب النوع			
متوسط ساعات التدريب للموظفين الذكور (العدد)	٣٠,٣	٢٢,٢	٣٩,٨
متوسط ساعات التدريب للموظفات (العدد)	٤٣,٤	٢٩,٧	٤٥,٣
مراجعات الأداء			
الموظفين الذين خضعوا لمراجعة الأداء والتطور المهني (%)	٩٢%	٨٨%	٨٨%
مراجعات الأداء			
الموظفين الذكور الذين خضعوا لمراجعة الأداء والتطور المهني (%)	٩٣%	٩٤%	٩٣%
الموظفات اللواتي خضعن لمراجعة الأداء والتطور المهني (%)	٩١%	٩١%	٩٠%

## مراجعات الأداء حسب المستوى الوظيفي<sup>٢٢</sup>



## تخطيط التعاقب الوظيفي

نقوم بتقييم قوة رأس المال البشري لدينا باستمرار من أجل تحقيق استراتيجيتنا الشاملة. ويشمل ذلك مراجعة خطط التعاقب والتطوير للإدارة العليا. تم نشر إطار عمل تخطيط التعاقب، بما في ذلك السياسات والإجراءات الداعمة، في الشركات التابعة لنا في تركيا ومصر وإندونيسيا من أجل تحقيق الاتساق عبر المجموعة. ويتكون هذا الإطار من ثلاث مراحل تسمح لنا بتحديد وتطوير واستخدام المواهب ضمن

القوى العاملة لدينا. يتم بعد ذلك رعاية المواهب المحددة من خلال العديد من برامج التطوير الداخلية والخارجية، فضلاً عن فرص التنقل العالمية. في عام ٢٠٢١، وأصل QNB عملية تحديد وتطوير الخلفاء المحتملين داخل البنك. وتضمنت إحدى المبادرات الرئيسية تحديد الموظفين القطريين الذين يتمتعون بسجل من الأداء العالي وإمكانية التقدم في مناصب إدارية خلال العامين المقبلين. تتكون عملية الاختيار من مدخلين. من ناحية، تم تقديم

<sup>٢١</sup> لا يتم إضافة التدريب أثناء العمل رسمياً لساعات التدريب.

<sup>٢٢</sup> يشمل نطاق مراجعات الأداء حسب المستوى الوظيفي QNB قطر والفروع الدولية وQNB الأهلي وQNB فاينانسبانك وQNB إندونيسيا فقط.

\* تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.

## التطلعات

يظل التركيز على موظفينا من أولوياتنا، وذلك إلى جانب جهودنا لخلق بيئة عمل وثقافة مؤسسية تقوم على الإنصاف والمساواة والاحترام. خلال عام ٢٠٢١، أنشأنا لجنة تحقيق الموارد البشرية، المكونة من أعضاء من إدارة الشؤون القانونية للمجموعة، ودائرة الانضباط للمجموعة، ودائرة الموارد البشرية للمجموعة وأي مدعويين آخرين يعتبرون مناسبين. وتضمن هذه اللجنة المستقلة كذلك أنه في حالة حدوث أي حالات تحرش أو تمييز أو سوء سلوك آخر، يتم التعامل مع شكاوى الموظفين بشكل عادل وفي الوقت المناسب وبطريقة محايدة. وتم التحقيق في جميع تظلمات الموظفين المبلغ عنها خلال العام وحلها.

برنامج التطوير التنفيذي. ومن أجل تعميق وتعزيز مهارات موظفيه، يقدم البنك فرصة لمتابعة التعليم الإضافي في مجالات التمويل والهندسة المالية والأمن السيبراني في الجامعات التركية الرائدة. في مصر، واصل QNB الأهلي إطلاق برنامجه الدولي للقيادة التنفيذية. وتم تصميم البرنامج لتدريب وتطوير الأفراد الذين تم تحديدهم كأصحاب إمكانات قيادية.

## حرية تكوين الجمعيات

أقرت دولة قطر، من خلال المادة (١٢٧) من قانون العمل القطري، تشكيل اتفاقيات المفاوضة الجماعية في عام ٢٠١٩. في قطر وفي جميع الأسواق التي يعمل فيها QNB، يدعم QNB حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية بما يتماشى مع قوانين العمل المحلية. في عام ٢٠٢١، تماشياً مع متطلبات مبادرة إعداد التقارير العالمية، بدأنا في الإبلاغ عن النسبة المئوية لإجمالي الموظفين عبر نطاق تواجدنا المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية.

## اتفاقيات التفاوض الجماعي

نسبة الموظفين المشمولين باتفاقيات التفاوض الجماعي

٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
٢,٢%	٢,١%*	٢,٠%*

\*يشمل نطاق الاتفاقيات الفروع الدولية وQNB تونس فقط



## أمثلة عن البرامج التدريبية للموظفين

التوعية بعملية الإبلاغ عن المخالفات ومكافحة الرشوة		التوعية بقانون فاتكا ومعيار الإبلاغ المشترك	
أسس إدارة المخاطر التشغيلية		التوعية بالعقوبات	
التوعية بحماية البيانات		التوعية بالأمن السيبراني	
السياسات والإجراءات		روح الامتثال	
السلامة في المكتب		التوعية بالجرائم المالية	
إدارة استمرارية الأعمال		التوعية بمكافحة الاحتيال	

## برنامج مبعوث QNB

يتم من خلال برنامج مبعوث QNB إيفاد موظفين قطريين ذوي إمكانات عالية إلى لندن وباريس واسطنبول لمدة تصل إلى ٢٤ شهراً في أدوار وظيفية للتعامل المباشر مع العملاء.

في الشركات التابعة لنا، يظل تطوير القيادة مكوناً رئيسياً في إطار عمل إدارة المواهب لدينا. في تركيا، واصل QNB فاينانسبانك التدريب والإرشاد كجزء من

## برنامج سفير QNB

يوفر برنامج السفير للمديرين القطريين من المستوى المتوسط ذوي الإمكانيات العالية خبرة دولية عبر شبكة QNB. ويتم من خلال البرنامج إرسال المواهب الوطنية القطرية إلى دول مثل المملكة المتحدة وفرنسا وسنغافورة والكويت وعمان لمدة تصل إلى ستة أشهر.





## ٢.٤ التنوع والشمول

مؤشرات الأداء الرئيسية: توظيف الإناث	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
معدل توظيف الإناث (%)	٤٧%	٤٨%	٤٧%
حسب المستوى الوظيفي			
النساء في الإدارة العليا (%) <sup>٢٣</sup>	٢٣%	٢٢%	٢١%
النساء في الإدارة الوسطى (%) <sup>٢٤</sup>	٣٣%	٣٣%	٣٣%
نسبة الأجر حسب النوع أو الجنس <sup>٢٥</sup>	٠,٩١	٠,٩٢	٠,٩٣

<sup>٢٣</sup> يتم تعريف الإدارة العليا على أنها المناصب في مستوى مدير عام ومساعد مدير عام.  
<sup>٢٤</sup> يتم تعريف الإدارة الوسطى على أنها المناصب في الدرجات من ٤ إلى ٧.  
<sup>٢٥</sup> متوسط راتب الموظفة مقابل متوسط راتب الموظف لـ QNB قطر والفروع الدولية فقط.

المبادرات العالمية الرئيسية التي تهدف إلى تمكين المرأة وإشراكها في جميع القطاعات وعلى جميع المستويات في الاقتصاد، وهي مبادرة مشتركة بين الاتفاق العالمي للأمم المتحدة ووحدة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة) لتعزيز المساواة بين الجنسين من خلال سبعة مبادئ لإعلام وتعزيز سياسات وممارسات الشركات. والتزم QNB فاينانسبانك من خلال إعلان الدعم الصادر عن رئيس مجلس الإدارة بتنفيذ مبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة ابتداءً من غرف مجلس الإدارة ووصولاً إلى أماكن العمل والمجتمع من خلال سلسلة التوريد وفي جميع الجوانب.

كما نسعى جاهدين لتمكين النساء على مستوى مجلس الإدارة والمستوى التنفيذي داخل شبكتنا ومجموعتنا. واعتباراً من ٣١ ديسمبر ٢٠٢١، كانت ٢٣% من أدوار الإدارة العليا تشغلها النساء وشكلت النساء ١٧% من فريق الإدارة التنفيذية. وشغلت النساء ١٧% من مناصب مجلس الإدارة في الشركات التابعة لنا. ولا يزال التنوع بين الجنسين محط تركيز مستمر بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وكذلك مع مجموعات الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

من خلال عملياتنا في أكثر من ٣١ دولة عبر ثلاث قارات وموظفين من ٨٣ جنسية مختلفة، فإننا نعتبر بالفعل مؤسسة متنوعة ومتعددة الجنسيات. ويحترم QNB حقوق الإنسان بشكل كامل ويضمن الكرامة والمساواة بين الجميع، بغض النظر عن العرق أو الدين أو الجنس أو السن أو الإعاقة أو اللغة. ونعمل باستمرار ونشاط على تعزيز ثقافة الاحترام والمساواة والثقة المتبادلة عبر شبكتنا.

### توظيف الإناث

نحن فخورون بأن ٤٧% من القوى العاملة لدينا كانت من الإناث كما في نهاية عام ٢٠٢١. وتسعد مجموعة QNB بتعزيز التنوع والشمول بين القوة العاملة. في قطر، كجزء من الاحتفالات باليوم العالمي للمرأة، تحدثت القيادات النسائية في الفعاليات وشاركن خبراتهن في QNB والفرص القيادية التي أتيحت لهن للنمو والتطور في حياتهن المهنية. تمت مشاركة هذه الرسائل الملهمة عبر جميع منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالبنك.

في تركيا، وقع QNB فاينانسبانك على مبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة (WEPEs)، وهي إحدى



## ٣.٤ التأثير البيئي والمناخي

خفض انبعاثات الغازات الدفيئة  
(طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

وقدمنا مجموعة من المبادرات لتحسين كفاءتنا وتقليل بصمتنا البيئية عبر البنك.

## المبادرات البيئية في قطر

- < استبدال وحدة عزل أنابيب التبريد ومعالجة الهواء لتقليل التبادل الحراري وزيادة الكفاءة.
- < مراقبة المعدات الكهروميكانيكية لأي تبديد مفرط للحرارة.
- < تحويل جميع مصابيح الهالوجين والفلوريسنت الموجودة إلى مصابيح LED لتقليل استهلاك الكهرباء.

## المبادرات البيئية في تركيا:

- < زيادة استخدامنا لمصادر الطاقة المتجددة عبر عملياتنا.
- < إدخال ممارسات مسؤولة لإدارة سلسلة التوريد مثل إعطاء الأولوية للمنتجات الصديقة للبيئة ودعم رواد الأعمال المحليين.
- < إدخال الإعداد الرقمي الذي يلغي حاجة العملاء للتوقيع الفعلي على أي ورقة.
- < الاستفادة من نظام تبريد مركز البيانات الذي تمت ترقيته، وتكييف الهواء عالي الدقة المدمج بعكس تيار مباشر للتبريد المجاني، لتقليل استهلاك الطاقة.

## المبادرات البيئية في مصر

- < تركيب محطات طاقة شمسية في جميع المباني المملوكة والمستقلة بمساحة أسطح مناسبة.

أبرزت الدورة السادسة والعشرون من مؤتمر الأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ أن العالم قد وصل إلى نقطة قد تصبح فيها آثار تغير المناخ لا رجعة فيها ويكون التأثير أكثر حدة من أي وقت مضى. تلعب الحكومات والشركات والأفراد دوراً في مكافحة تغير المناخ.

وبينما تعتبر بصمتنا البيئية، كمزود للخدمات المالية، محدودة مقارنة بالصناعات الأخرى، فإننا ندرك أنه نظراً لتواجدنا الدولي وقاعدة الموظفين والعملاء الكبيرة، فإن تأثيرنا البيئي لا يزال ذا أهمية.

على هذا النحو، اتخذنا تدابير استباقية لتقليل استهلاكنا للموارد الطبيعية وتقليل العوامل الخارجية السلبية عبر عملياتنا العالمية.

## تقليل التأثير البيئي

يلتزم QNB التزاماً كاملاً بحماية البيئة بالشراكة مع أصحاب المصلحة لدينا وتماشياً مع توقعاتهم. وفي إطار التزامنا الدائم تجاه البيئة، كان QNB شريكاً استراتيجياً للنسخة السادسة من أسبوع قطر للاستدامة (QSW). وأقيمت الحملة الوطنية التي استمرت لمدة أسبوع في الفترة من ٢٣ أكتوبر ٢٠٢١ إلى ٣٠ أكتوبر ٢٠٢١. ويواصل أسبوع قطر للاستدامة زيادة الوعي في صفوف المجتمع المحلي، من خلال تعزيز رؤية قطر للاستدامة وإبراز التقدم الذي أحرزه البلد.

لقد اتخذنا إجراءات مباشرة بشأن انبعاثات الكربون واستهلاك الموارد في عملياتنا عبر البنك. ونواصل العمل من أجل تحقيق هدفنا لخفض الكربون بنسبة ٢٠٪ بحلول عام ٢٠٢٢، وفقاً للمخطط الأساسي لعام ٢٠١٧.

مؤشرات الأداء الرئيسية: التأثير البيئي والمناخي	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
الطاقة			
إجمالي استهلاك البنزين (لتر)	٢,٠٥٨,٨٨٢	٩٩٦,٦٧١	٩٢٧,٥٨٠
إجمالي استهلاك الديزل (لتر)	١,١٨١,٤٥٨	١,٨٢٨,٤٥٣	٢,٥٩٢,٠٧٧
استهلاك الغاز الطبيعي (متر مكعب) <sup>٢٦</sup>	١,٧٤٣,٢٧٥	١,٥٧٧,٣٤٩	١,٧٩٤,٤٩٨
إجمالي استهلاك الطاقة من الوقود (جيجا جول)	١٨٤,٠٠٦	١٦٦,١٨١	٢٠١,٧٦٣
إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلووات في الساعة)	١١٤,٤٢٨,٠٤١	١١١,٩١٠,٥٧٥	١٢٧,٦٠٦,٨٠٣
إجمالي استهلاك الطاقة من الكهرباء (جيجا جول)	٤١١,٩٤١	٤٠٢,٨٧٨	٤٥٩,٣٨٤
إجمالي استهلاك الطاقة (جيجا جول) <sup>٢٧</sup>	٥٩٥,٩٤٧	*٥٦٩,٠٥٩	*٦٦١,١٤٧
كثافة الطاقة (جيجا جول/موظف) <sup>٢٨</sup>	٢٨,٠	*٢٦,٧	*٢٩,٥
إجمالي استهلاك الطاقة من المصادر المتجددة (جيجا جول) <sup>٢٩</sup>	١٨٠,٣٠٥	-	-
انبعاثات الغازات الدفيئة			
النطاق ١ انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	١١,٥١٨	*١٠,٣٧٨	*١٢,٦٨٩
النطاق ٢ انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	٦٧,٥٨٦	*٦٧,٠٤٨	*٧٥,٨٠٥
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون) <sup>٣٠</sup>	٧٩,١٠٤	*٧٧,٤٦٢	*٨٨,٤٩٤
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون/الموظف)	٣,٧	٣,٦	٣,٩
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون			
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المباشرة من البنزين (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	٤,٩٩١	٢,٤٠٧	٢,٢٤٠
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المباشرة من الديزل (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	٣,١٦٥	٤,٩٣١	٦,٩٩٠
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المباشرة من الغاز الطبيعي (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	٣,٣٥٩	٣,٠٤٠	٣,٤٥٩
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون غير المباشرة من الكهرباء (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	٦٧,٦٦٦	٦٧,٠٤٨	٧٥,٨٠٥
الماء			
استهلاك الماء (م <sup>٣</sup> )	٥٣٢,٣٧٨	*٦٠٢,٩٠٨	*٦٩١,٩٥٦
كثافة استهلاك الماء (م <sup>٣</sup> /موظف)	٢٥,٢	*٢٨,٧	*٣١,٢
المواد والنفايات			
إجمالي استهلاك الورق (كجم)	٨٣٣,٤١٣	*٧٢٥,٧٧١	*١,٠٣٧,٩٢٨
الكثافة الإجمالية لاستهلاك الورق (كجم/موظف)	٣٩	*٣٥	*٤٧

<sup>٢٦</sup> يتم قياس انبعاثات الغازات الدفيئة التي يخلفها QNB وفقاً لبروتوكول قياس الغازات الدفيئة الدولي الذي يحدد نطاقات الإبلاغ ١ و٢. ويقوم QNB بالإبلاغ على أساس مكافئ ثاني أكسيد الكربون الذي يشمل جميع أنواع الغازات.

<sup>٢٧</sup> إجمالي استهلاك الطاقة من الوقود يشمل البنزين والديزل والغاز الطبيعي. عوامل التحويل المستخدمة لتحويل استهلاك الطاقة إلى جيجا جول: [http://w.astro.berkeley.edu/~wright/fuel\\_energy.html](http://w.astro.berkeley.edu/~wright/fuel_energy.html)

<sup>٢٨</sup> أنواع الطاقة في هذه النسبة تشمل البنزين والديزل والغاز الطبيعي والكهرباء. تستخدم النسبة استهلاك الطاقة داخل المؤسسة فقط.

<sup>٢٩</sup> يشمل النطاق فقط QNB فاينانسبانك الذي حصل على شهادة I-Rec لعام ٢٠٢١.

<sup>٣٠</sup> انبعاثات الغازات الدفيئة على أساس طريقة إجمالي الموقع. تم توحيد جرد الغازات الدفيئة باستخدام منهجية الرقابة المالية.

\* تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.



## ٤.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد

في عام ٢٠١٤، أطلقت اللجنة العليا للمشاريع والإرث معايير رعاية العمال الخاصة بها، والتي تعد إلزامية للمقاولين العاملين في مشاريع اللجنة العليا وتتطلب من المقاولين ضمان امتثال المقاولين من الباطن. خلال عام ٢٠٢١، لم تكن هناك تغييرات جوهرية في سلسلة التوريد الخاصة بنا نتيجة للتعديلات على ترتيبات الموردين أو الاستعانة بمصادر خارجية.

مؤشرات الأداء الرئيسية: الشراء المسؤول وسلسلة الإمداد <sup>٣</sup>	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
إنفاق الشراء محلياً (%)	٨٤%	٨٦%	٨٦%

<sup>٣</sup>تغطي البيانات الواردة في هذا الجدول QNB قطر والفروع الدولية وQNB الأهلي وQNB إندونيسيا وQNB تونس فقط.

**العلاقات المسؤولة**  
نحن نؤمن بنهج مسؤول ومستدام لممارسة الأعمال التجارية. لهذا السبب قمنا بوضع اللمسات الأخيرة على **مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين الخارجيين** وقمنا بنشرها. وتم تطوير هذه المدونة كجزء من التزامنا بالاستدامة، وتعزيز العناية الواجبة في سلسلة التوريد لدينا للترويج للموضوعات البيئية والاجتماعية والمتعلقة بالحوكمة. وتوقع من جميع مورديننا تلبية أو تجاوز متطلبات قواعد السلوك، وتوقع نفس الشيء ممن يعملون معهم. وفي إطار هذا الالتزام المستمر، تم أيضاً دمج التقييمات الذاتية لرعاية العمال لدى الأطراف الثالثة، والتي تم تطويرها بما يتماشى مع معايير رعاية العمال الخاصة باللجنة العليا للمشاريع والإرث في قطر، كجزء من مراجعات سلسلة التوريد الخاصة بنا لتقييم ممارسات رعاية العمال لدينا.

وجعلت اللجنة العليا للمشاريع والإرث، التي تشرف على جميع مشاريع البناء والبنية التحتية لكأس العالم لكرة القدم FIFA ٢٠٢٢™، معايير رعاية العمال إلزامية لجميع المقاولين العاملين في مشاريع اللجنة العليا. وتضمن هذه المعايير حماية صحة العمال ورفاههم وسلامتهم وأمنهم.

تم تصميم وتطوير إطار إدارة مخاطر الأطراف الثالثة سياسات وأدوار ومسؤوليات وإجراءات وأنظمة وموارد محددة بوضوح من أجل دعم أهداف إدارة مخاطر الأطراف الثالثة. يتم تقييم الارتباطات مقابل سبعة أبعاد رئيسية للمخاطر: المرونة والاستمرارية، والمالية، وأمن المعلومات، وخصوصية البيانات، والامتثال والتقاضي، والاستراتيجية، والاستدامة. تعتبر أبعاد المخاطر هذه ذات أهمية جوهرية في تقييم ومراجعة ومراقبة وتخفيف تعرض البنك للمخاطر، خاصة فيما يتعلق بالطبيعة المترابطة للمخاطر وأهميتها بالنسبة لخدمات الأعمال الهامة.

يتم تسهيل عملية إدارة مخاطر الأطراف الثالثة من خلال ثلاث مراحل تقييم رئيسية: التقييم المسبق، المستوى ١ والمستوى ٢. تم تصميم كل مرحلة لتكون أعمق بشكل تدريجي في تحليلها للعلاقة مع طرف ثالث فردي، مما يسمح لـ QNB بإدارة المخاطر وتخفيفها. وتتمثل المرحلة الأولى في العملية في تحديد نطاق عالي المستوى للنشاط يحدد المخاطر الموجودة وما إذا كانت المهمة جوهرية بدرجة كافية لتبرير مزيد من المراجعة. وتحدد المرحلة الثانية مقدار التعرض للمخاطر الكامنة للبنك من هذه العلاقة. إذا كانت المخاطر الكمية المحددة تفي بمتطلبات التحليل الإضافي (أي المصنفة على أنها مرتفعة أو متوسطة إلى مرتفعة)، يتم إكمال المرحلة الثالثة، وهي عملية "تقييم الضوابط" المفصلة، من قبل الطرف الثالث ومراجعتها من قبل QNB كخطوة نهائية.

ندرك أن لدينا القدرة والمسؤولية لاتباع ممارسات مستدامة وتخفيف التأثيرات السلبية البيئية والاجتماعية عبر سلسلة التوريد الخاصة بنا. ولذلك فإننا نعمل مع جميع البائعين والموردين الذين نتعامل معهم لإدارة المخاطر التشغيلية والمالية والتنظيمية ومخاطر السمعة حيث نهدف إلى تحسين تأثيرنا الإيجابي على المجتمع من خلال اتباع ممارسات مسؤولة فيما يتعلق بالمشتريات. وذلك يعني أننا نعتمد ونطبق أعلى المعايير الأخلاقية على كافة المعاملات المرتبطة بالمشتريات. وتهدف إجراءاتنا الخاصة بالمشتريات إلى دعم وتطوير الموردين المحليين، مع العمل في نفس الوقت على مواءمتهم مع معايير المجموعة الخاصة بالاستدامة والعدالة والأعمال التجارية. ونسعى دائماً إلى شراء السلع والخدمات التي لها تأثير منخفض على البيئة وعلى عملياتنا.

في QNB، نعمل مع الموردين وندعمهم في قطر وفروعنا الدولية والشركات التابعة لنا. ويتنوع الموردون الذين نتعامل معهم من حيث الحجم ونوع الملكية والهيكل. ويمتد نطاق الموردين لدينا من الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى الشركات متعددة الجنسيات. كما إننا نشجع ونعزز المشتريات المحلية. وتتضمن أرقام المشتريات المحلية المبلغ عنها جميع نفقات الفروع الدولية التي إما تتم إدارتها مركزياً أو تكون أعلى من حد معين في أرقام المشتريات المحلية المبلغ عنها لدينا.

تماشياً مع قوانين العمل والبيئة المحلية، يتم استخدام إطار إدارة مخاطر الأطراف الثالثة التابع لنا لتحديد مخاطر الأطراف الثالثة وتقييمها وتخفيفها ومراقبتها بشكل منهجي. ونسعى إلى تعزيز ثقافة مخاطر متسقة من خلال دعم الأعمال المختلفة ودعم الأقسام في عملية صنع القرار.

الاستثمار المجتمعي والتنمية  
الاجتماعية والاقتصادية

## الالتزامات غير المصرفية

يشير مصطلح الالتزامات غير المصرفية إلى أنشطة المسؤولية الاجتماعية الخاصة بـ QNB في المجتمعات التي نعمل فيها. ويتمثل طموحنا في تقديم مساهمة إيجابية نحو المجتمع الأوسع مع التركيز على التعليم ومحو الأمية المالية. بالإضافة إلى ذلك، ندعم ونقدم مجموعة من المبادرات الاجتماعية والإنسانية، والفنون والثقافة، والصحة والبيئة، والشؤون الاقتصادية والدولية، والرياضة ضمن مجالات تركيزنا.

### المحتويات:

١.٥ الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية



## ١.٥ الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية

تماشياً مع هدفنا المتمثل في تعزيز الازدهار والنمو المستدام، فإننا نلتزم بالمساهمة في المجتمعات التي نخدمها.

**موظفونا والمسؤولية الاجتماعية**  
تماشياً مع هدفنا، فإننا نسعى إلى التمكين الاقتصادي والاجتماعي من خلال خدماتنا في جميع مناطق تواجدنا، لا سيما في الاقتصادات النامية والناشئة التي لا تتلقى خدمات كافية من البنوك الأخرى.

ونفتخر بتنوعنا، حيث تضم شبكتنا موظفين من حوالي ٨٣ جنسية مختلفة يعملون في أكثر من ٣١ دولة عبر ثلاث قارات. وتتطلب قيمنا العمل بطريقة تعاونية، مما يعزز، في نفس الوقت، الاحترام والدعم المتبادل. ونرى أن دورنا يتمثل في أن نكون مثلاً يحتذى به. ولذلك فإننا فخورون بأن موظفينا قد أخذوا زمام المبادرة للمشاركة في العمل المجتمعي. فعلى مر السنين، قدم متطوعون من البنك الدعم لمجموعة واسعة من المشاريع المجتمعية، بما في ذلك جمع التبرعات، وتنظيم حملات التنظيف، وإطلاق مبادرات التثقيف المالي، والتوجيه والإرشاد، وتدريب فرق رياضية للأطفال، وكذلك تقديم وجبات دافئة للمحتاجين. ويتماشى العديد من هذه المبادرات مع مجالاتنا الخمسة الرئيسية المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية المتمثلة في الآتي:

أثبتت الجائحة أهمية الموضوعات الاجتماعية، من بين موضوعات أخرى، مما يجعل المسؤولية الاجتماعية للشركات من أبرز أولوياتنا. ويتمثل هدفنا في تعزيز الازدهار والنمو المستدام. ونحن ملتزمون بالمساهمة في المجتمعات التي نخدمها.

كبنك مستدام يراعي مسؤولياته الاجتماعية، نؤمن أن عملنا في المجتمع يساعد على خلق فرص جديدة للأفراد والشركات، مما يمكنهم من تحسين مستويات المعيشة وتطوير مجتمعاتهم. وبفضل قوة موظفيها وعملائها وخدماتها ومنتجاتها، تتمتع مجموعة QNB بفرصة لا مثيل لها لجعل المجتمعات التي تعمل فيها مكاناً أفضل. وتؤكد ذلك بشكل خاص خلال الجائحة، حيث ساعدنا عملاءنا في جميع مناطق تواجدنا على التغلب على التحديات المختلفة، من خلال التطويرات التكنولوجية ومجموعة واسعة من خيارات التمويل.

"بفضل قوة موظفيها وعملائها وخدماتها ومنتجاتها، تتمتع مجموعة QNB بفرصة لا مثيل لها لجعل المجتمعات التي تعمل فيها مكاناً أفضل."



"نلتزم ببناء مجتمع أفضل للمجتمعات والشركات والأفراد."

### الأعمال الاجتماعية والإنسانية

في إطار أنشطتنا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، نعتبر العمل الاجتماعي والإنساني ضرورياً لتحقيق هدفنا. وملتزم ببناء مجتمع أفضل للمجموعات والشركات والأفراد. وقمنا بذلك في العام الحالي من خلال الآتي:

- < دعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في العديد من دول شبكتنا من خلال المشاركة في برامج الدعم الحكومية، مثل برنامج الاستجابة الوطنية في دولة قطر، وبالتالي تقديم المزيد من المساعدات للشركات المتضررة من كوفيد-١٩. وساعدنا عملائنا على الحفاظ على رصيد التدفقات النقدية والسيولة في ظل بيئة السوق الصعبة من خلال الرد السريع على طلبات إعادة جدولة الديون ومنح القروض الجديدة.
- < التطوع ضمن حملة "حفنة من السعادة" التي ساعدت في توزيع الهدايا والكتب على الأطفال المحتاجين في تركيا.
- < المشاركة في برنامج التمكين الاقتصادي بالتنسيق مع مؤسسة مصر الخير في مصر وقد استهدف المشروع ١٠٠ متدربة ونجح في زيادة عدد المتدربات ليبلغ ١٢٠ متدربة للالتحاق بعدد من البرامج التدريبية التي تضمنت صنع الملابس الجاهزة ومنتجات الجلود وصناعة الأحذية وغيرها.

الاستثمار المجتمعي والتنمية  
الاجتماعية والاقتصادية

- < المشاركة في مبادرة "حياة كريمة" في مصر وهي مبادرة وطنية أقرها رئيس جمهورية مصر العربية وتهدف إلى معالجة الفقر وتعزيز مستويات الثقافة المالية بين مواطني مصر.
- < تنظيم ورش عمل تعليمية حول "التمويل والاقتصاد المبسط" مع مدرسة الأمل الابتدائية لطلاب المدارس الابتدائية في تونس. قامت ورش العمل بتعليم الطلاب أساسيات النظام المصرفي والمالي. بالإضافة إلى ذلك، تم التبرع بالكتب والقواميس للمدرسة.

- < إقامة برنامج التثقيف المالي السنوي في إندونيسيا بعنوان "QNB Goes to Schools"، والذي قدم دروساً في التثقيف المالي تتعلق بإدارة الأموال والاستثمار وتم تنظيم البرنامج هذا العام عبر الإنترنت بسبب الجائحة المستمرة وحظي بإقبال كبير من قبل الطلاب.
- < مواصلة المشروع السنوي لتعليم الصغار مهارات البرمجة، حيث قمنا بتنظيم دروات عبر الإنترنت في مجال البرمجة لما يقرب من عشرة آلاف طفل. وبالإضافة إلى ذلك، قمنا بتنظيم مسابقات قام خلالها الأطفال بعرض مواهبهم الجديدة في البرمجة.
- < الدخول في شراكة مع جامعة قطر تجسد هذه الشراكة سنوات من التعاون المستمر والمثمر مع جامعة قطر وتهدف إلى تعزيز التعاون في المجالات الأكاديمية والبحثية، فضلاً عن دعم تبادل المعلومات.



قمنا بالتنسيق مع وزارة الصحة والسكان في مصر لتنظيم حملة تطعيم لأسر موظفينا.

مؤشرات الأداء الرئيسية: الاستثمار المجتمعي			
٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	
٦٣٢,٤	*٥٥٤,٣	*٥٧٩,٤	القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية (مليون ريال قطري)
%٤,٣	*%٤,٢	*%٣,٧	الاستثمار المجتمعي كنسبة من الربح قبل الضريبة (%) <sup>٣٢</sup>



نلتزم ببناء مجتمع أفضل للمجتمعات والشركات والأفراد.

- < إطلاق مسابقة رمضانية عبر الإنترنت بالشراكة مع كيدزانيا قطر لنشر الثقافة المالية بين الأطفال. وتهدف هذه المبادرة إلى تشجيع الأطفال على البدء في تكوين مدخراتهم الخاصة.
- < إطلاق مبادرة بعنوان "زيادة قيمة الكتب عن طريق المشاركة" تستهدف الطلاب الذين تتراوح أعمارهم بين ٧ و١٢ سنة في مدرسة أرضروم الابتدائية بتركيا. وقد جمع فريقنا أكثر من ٨٠٠ كتاب للأطفال لبناء مكتبة للمدرسة، بالإضافة إلى جمع الملابس والأحذية والأدوات المدرسية والألعاب.

## الشباب والتعليم

إن مستقبلنا يعتمد على الشباب ولذلك فإن تعليم الجيل القادم ضروري لتطوير اقتصاد ومجتمع قائم على المعرفة. وكنك، فإن هدفنا هو تثقيف الأطفال بالأسس المالية، مثل الادخار والإنفاق والمشاركة. بالإضافة إلى ذلك، نسعى إلى تأكيد أهمية مفاهيم إدارة الأموال والاستثمار للجيل الناشئ. وقد شملت حملات وفعاليات العام الحالي ما يلي:

"كنك، فإن هدفنا هو تثقيف الأطفال بالأسس المالية، مثل الادخار والإنفاق والمشاركة."

<sup>٣٢</sup>يشمل هذا الرقم المساهمات النقدية مثل التبرعات الطوعية واستثمارات الأموال في المجتمع الأوسع، حيث يكون المستفيدون المستهدفون خارج QNB. ونستثنى من ذلك الأنشطة القانونية والتجارية أو الأنشطة الخاصة بالعلامة التجارية أو لأغراض التسويق التي لا تلبى احتياجات المجتمع الواضحة. \*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.

الاستثمار المجتمعي والتنمية  
الاجتماعية والاقتصادية

- < واصلنا دعمنا لرياضة السباحة حيث كنا الراعي الوطني لبطولة العالم لماراثون السباحة في المياه المفتوحة لعام ٢٠٢١.
- < دخلنا في شراكة مع الاتحاد العالمي لألعاب القوى لنصبح الراعي الرسمي لبطولة العالم لألعاب القوى تحت ٢٠ سنة التي أقيمت في نيروبي.
- < حافظنا على رعايتنا الاستراتيجية لمنتخب قطر الوطني لكرة القدم في البطولات المختلفة، وذلك في إطار العمل للتحضير لكأس العالم فيفا ٢٠٢٢™.



يهدف QNB إلى دعم الأحداث الرياضية الوطنية والدولية، بما يتماشى مع رؤى وطموحات الدولة.



إن تقاليدنا وثقافتنا تساعد على تحديد من نحن وما نريد أن نكون عليه.

## الرياضة

- < تعتبر الرياضة حلقة وصل بين التنمية الاجتماعية والاقتصادية والبشرية. وقد نجحت دولة قطر في ترسيخ مكانتها كمركز عالمي للرياضة. كمؤسسة وطنية رائدة، يهدف QNB إلى دعم الأحداث الرياضية الوطنية والدولية، بما يتماشى مع رؤى وطموحات الدولة. في العام الحالي، قمنا بما يلي:
- < أصبحنا الداعم الرسمي لكأس العالم فيفا ٢٠٢٢™ في الشرق الأوسط وإفريقيا والداعم الوطني الرسمي لكأس العالم للأندية فيفا قطر ٢٠٢٠™ والداعم الإقليمي الرسمي لكأس العرب فيفا ٢٠٢١™.

## الفن والثقافة

- < إن تقاليدنا وثقافتنا تساعد على تحديد من نحن وما نريد أن نكون عليه. وهذا يتوافق بالكامل مع مشاركتنا الثقافية للحفاظ على تقاليدنا وتراثنا عبر مجتمعاتنا، وهو ما يدعم التنوع والشمول والتنمية الاجتماعية. في العام الحالي، نفتخر بتقديمنا الدعم في هذا الجانب من خلال القيام بما يلي:
- < الاستمرار في شراكتنا طويلة الأمد مع نادي السباق والفروسية في قطر، من خلال الرعاية الرسمية لمهرجان سيف الأمير، وهو حدث مترسخ في الثقافة التقليدية لدولة قطر.
- < تمديد رعايتنا لمتحف الرياضيات 'Tales Mathematics Museum' من خلال إطلاق منصة رقمية جديدة. وبموجب هذه المبادرة، يمكن لجميع الأطفال في تركيا الوصول بحرية إلى نماذج المتحف عبر الإنترنت وسبر غور علم الرياضيات. وتجاوز عدد مستخدمي هذه المنصة الرقمية الجديدة ٢٢ ألف طفل.



واصلنا دعمنا لرياضة السباحة حيث كنا الراعي الوطني لبطولة العالم لماراثون السباحة في المياه المفتوحة لعام ٢٠٢١.

## الصحة والبيئة

- < في ضوء جائحة كوفيد-١٩ وتزايد أهمية الاستدامة، نرى أن تعزيز الصحة وحماية البيئة أمران حيويان لمستقبل مجتمعاتنا. قمنا في العام الحالي بالمساهمة في المجتمع من خلال الآتي:
- < رعاية حملة "أزهري" الخاصة بالجمعية القطرية للسرطان. وتهدف هذه الحملة إلى زيادة الوعي بالتهديد الذي يشكله سرطان الثدي وكيفية الوقاية منه، بوصفه أحد أكثر أنواع السرطانات انتشاراً بين النساء في جميع أنحاء العالم.
- < التنسيق مع وزارة الصحة والسكان في مصر لتنظيم حملة تطعيم لأسر موظفينا.
- < العمل في شراكة مع مجلس قطر للأبنية الخضراء في النسخة السادسة من أسبوع قطر للاستدامة. ويركز هذا الحدث على زيادة الوعي في المجتمع، وتشجيع المبادرات الإيجابية، وإبراز التقدم الذي أحرزته دولة قطر في مجالات الاستدامة.

"في ضوء جائحة كوفيد-١٩ وتزايد أهمية الاستدامة، نرى أن تعزيز الصحة وحماية البيئة هما أمران حيويان لضمان مستقبل مجتمعاتنا."

## بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والمعلومات الإضافية

لتعزيز الشفافية في قطاع البنوك، نلتزم بالإفصاح علناً عن أدائنا السنوي في مجال الاستدامة بما يتماشى مع معايير مبادرة الإبلاغ العالمية وتوجيهات بورصة قطر بشأن تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. واعتباراً من عام ٢٠١٩، قمنا أيضاً بتضمين مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز الذي سيكون بمثابة إفصاح سنوي يوضح مدى تقدمنا في تنفيذ مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة.

### المحتويات:

- ١.٦ فهرس محتوى معايير مبادرة إعداد التقارير العالمية
- ٢.٦ مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
- ٣.٦ مؤشرات الأداء الرئيسية لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة ببورصة قطر
- ٤.٦ مؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) الخاص بالبنوك التجارية
- ٥.٦ منهجية الاحتمال الخاص بـ QNB





منهجية الاحتساب  
الخاصة بـ QNBمؤشر مجلس معايير محاسبة  
الاستدامة للبنوك التجاريةمؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن  
الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركاتمؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ  
مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدةفهرس محتوى معايير  
مبادرة الإبلاغ العالمية

## ١.٦ فهرس محتوى معايير مبادرة إعداد التقارير العالمية

معياري مبادرة الإبلاغ العالمية	رقم الإفصاح وعنوانه	رقم الصفحة	الأخطاء/ الحذف
	١٤-١٠٢ بيان كبير صانعي القرار	كلمة رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة	
الاستراتيجية	١٥-١٠٢ التأثيرات والمخاطر والفرص الرئيسية	١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر ٢.٢ إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB ٣.٢ حوكمة الاستدامة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية ٦.٢ الالتزامات الخارجية	
	١٦-١٠٢ القيم والمبادئ والمعايير والقواعد السلوكية	١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر ٣.٢ حوكمة الاستدامة	
	١٧-١٠٢ آليات النصح والمخاوف بشأن الأخلاقيات	١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	
الأخلاقيات والنزاهة	١٨-١٠٢ هيكل الحوكمة	٣.٢ حوكمة الاستدامة	
	١٩-١٠٢ تفويض السلطة	اطلع على تقرير الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢١ - الصفحة ٣١، وتقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢١ - الصفحات ٦٠-٥٨	
وصف المؤسسة	٢٠-١٠٢ المسؤولية في المستوى التنفيذي عن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	٣.٢ حوكمة الاستدامة	
	٢١-١٠٢ استشارة أصحاب المصلحة بشأن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية	
	٢٢-١٠٢ تأسيس أعلى هيئة للحوكمة واللجان التابعة لها	اطلع على تقرير الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢١ - الصفحات ٣١ و٣٩، وتقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢١ - الصفحات ٥٨ و٦٠-٦١	
	٢٣-١٠٢ رئاسة أعلى هيئة للحوكمة	اطلع على النظام الأساسي لـ QNB - الصفحات ١٢-١١ ١٤	
	٢٤-١٠٢ ترشيح واختيار أعلى هيئة للحوكمة	اطلع على تقرير الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢١ - الصفحة ١٤	
	٢٥-١٠٢ تضارب المصالح	اطلع على تقرير الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢١ - الصفحة ٥٣ دليل الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢١ - الصفحة ٢٧	
	٢٦-١٠٢ دور أعلى هيئة للحوكمة في تحديد الغرض والقيم والاستراتيجية	اطلع على تقرير الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢١ - الصفحات ٣٠-٣١، وتقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢١ - الصفحة ٥٨	
	٢٨-١٠٢ تقييم أداء أعلى هيئة للحوكمة	اطلع على تقرير الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢١ - الصفحات ٩ و٣٣، وتقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢١ - الصفحة ٦٤	

معياري مبادرة الإبلاغ العالمية	رقم الإفصاح وعنوانه	رقم الصفحة	الأخطاء/ الحذف
GRI 101: تأسيس			
GRI 102: إفصاح عام			
وصف المؤسسة	١-١٠٢ اسم المؤسسة	صفحة الغلاف	
	٢-١٠٢ الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	٢.١ نبذة عن QNB	
	٣-١٠٢ موقع المقر الرئيسي	الدوحة، قطر	
	٤-١٠٢ موقع العمليات	٢.١ نبذة عن QNB	
	٥-١٠٢ الملكية والشكل القانوني	٢.١ نبذة عن QNB ٤. العمليات المستدامة اطلع على تقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢١ - الصفحة ٥٨	
	٦-١٠٢ الأسواق التي تخدمها المؤسسة	٢.١ نبذة عن QNB	
	٧-١٠٢ حجم المؤسسة	٢.١ نبذة عن QNB اطلع على تقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢١ - الصفحات ١٠٤-١٠٣	
	٨-١٠٢ معلومات الموظفين	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين	
	٩-١٠٢ سلسلة الإمداد	٤.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	
	١٠-١٠٢ التغييرات الجوهرية في المؤسسة وسلسلة الإمداد فيها	لم يطرأ أي تغيير جوهري على سلسلة الإمداد لدينا	
	١١-١٠٢ المبدأ أو المنهج الوقائي	٦.٢ الالتزامات الخارجية ٤.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد تعد سياسة إدارة مخاطر الأطراف الثالثة (TPRM) فيما يتعلق بالعمليات وإطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية (ESRM) فيما يتعلق بالإقراض تدابير ضمن "المنهج الوقائي"	
	١٢-١٠٢ المبادرات الخارجية	٦.٢ الالتزامات الخارجية ٥. الالتزامات غير المصرفية	
	١٣-١٠٢ عضوية الاتحادات/الهيئات	٦.٢ الالتزامات الخارجية	

منهجية الاحتساب  
الخاصة بـ QNB

مؤشر مجلس معايير محاسبة  
الاستدامة للبنوك التجارية

مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن  
الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ  
مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة

فهرس محتوى معايير  
مبادرة الإبلاغ العالمية

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معيار مبادرة الإبلاغ العالمية
	٤.٢	٤٠-١٠٢ قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	مشاركة أصحاب المصلحة
	١.٤	٤١-١٠٢ اتفاقيات التفاوض الجماعي	
	٤.٢	٤٢-١٠٢ تحديد أصحاب المصلحة واختيارهم	
	٤.٢	٤٣-١٠٢ منهج مشاركة أصحاب المصلحة	
	٤.٢	٤٤-١٠٢ الموضوعات والمخاوف الرئيسية المطروحة	
	١.١	٤٥-١٠٢ الكيانات المدرجة في القوائم المالية الموحدة	ممارسة الإبلاغ
	١.١	٤٦-١٠٢ تحديد محتوى التقرير وحدود الموضوعات	
	٥.٢	٤٧-١٠٢ قائمة المواضيع المهمة	
	١.٣	٤٨-١٠٢ إعادة عرض المعلومات	
	١.٤	٤٩-١٠٢ التغييرات في الإبلاغ	
	١.٤	٥٠-١٠٢ مدة الإبلاغ	
	٣.٤	٥١-١٠٢ تاريخ آخر تقرير	
	٤.٤	٥٢-١٠٢ دورة الإبلاغ	
	١.١	٥٣-١٠٢ نقطة الاتصال لطرح الأسئلة بشأن التقرير	
	١.١	٥٤-١٠٢ مطالبات الإبلاغ وفقاً لمعايير مبادرة الإبلاغ العالمية	
	١.٦	٥٥-١٠٢ فهرس محتوى مبادرة الإبلاغ العالمية	
	١.٧	٥٦-١٠٢ الضمان الخارجي	

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معيار مبادرة الإبلاغ العالمية
	٢.٢	٢٩-١٠٢ تحديد وإدارة التأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	الحوكمة
	٣.٢	٣٠-١٠٢ فاعلية عمليات إدارة المخاطر	
	٤.٢	٣١-١٠٢ مراجعة الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	
	٥.٢	٣٢-١٠٢ دور أعلى هيئة للحوكمة في الإبلاغ عن الاستدامة	
	٦.٢	٣٣-١٠٢ الإبلاغ عن المخاوف الخطيرة	
	٣.٢	٣٤-١٠٢ دور أعلى هيئة للحوكمة في الإبلاغ عن الاستدامة	
	٤.٢	٣٥-١٠٢ سياسات المكافآت	
	٥.٢	٣٦-١٠٢ عملية تحديد المكافآت	
	٤.٢	٣٧-١٠٢ مشاركة أصحاب المصلحة في المكافآت	
	٣.٦	٣٨-١٠٢ نسبة الأجر الإجمالية السنوية	
	٤.٢	٣٩-١٠٢ نسبة الزيادة في إجمالي معدل الأجر السنوي	
	٤.٢	لا تغيير من السنة السابقة	

منهجية الاحتساب  
الخاصة بـ QNB

مؤشر مجلس معايير محاسبة  
الاستدامة للبنوك التجارية

مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن  
الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ  
مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة

فهرس محتوى معايير  
مبادرة الإبلاغ العالمية

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معياري مبادرة الإبلاغ العالمية
	١.٣ نهج التمويل المستدام ٢.٣ الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات ٣.٣ الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال ٤.٣ خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول ٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء ٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	٢-٢٠٣ التأثيرات الاقتصادية الكبيرة غير المباشرة	التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة
GRI 204: ممارسات الشراء			
	٤.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده ٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته ٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة ١-٢٠٤ نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	ممارسات الشراء
GRI 205: مكافحة الفساد			
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	مكافحة الفساد
	أطلع على تقرير الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢١ - الصفحات ٥٥-٥٦ ١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته ٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية	٣-٢٠٥ الحالات المؤكدة من الفساد والإجراءات المتخذة	
	١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر		
GRI 300 - المعايير البيئية			
GRI 301: المواد			
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية ٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	المواد
	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٣.٤ التأثير البيئي للعمليات ٣.٦ مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	١-٣٠١ المواد المستخدمة حسب الوزن والحجم	

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معياري مبادرة الإبلاغ العالمية
GRI 200 - المعايير الاقتصادية			
GRI 201: الأداء الاقتصادي			
	أطلع على تقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢١ - الصفحات ٩٨-١٦٥	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده ٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته ٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة ١-٢٠١ القيمة الاقتصادية المباشرة الناتجة والموزعة	الأداء الاقتصادي
GRI 203: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة			
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية ١.٣ نهج التمويل المستدام ٢.٣ الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات ٣.٣ الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال ٤.٣ خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة
	١.٣ نهج التمويل المستدام ٢.٣ الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات ٣.٣ الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال ٤.٣ خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول ٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء ٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	١.٣ نهج التمويل المستدام ٢.٣ الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات ٣.٣ الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال ٤.٣ خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول ٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء ٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية ٣.٤ التأثير البيئي والمناخي		

منهجية الاحتمال  
الخاصة بـ QNB

مؤشر مجلس معايير محاسبة  
الاستدامة للبنوك التجارية

مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن  
الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ  
مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة

فهرس محتوى معايير  
مبادرة الإبلاغ العالمية

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معيار مبادرة الإبلاغ العالمية
GRI 308: التقييم البيئي للموردين			
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية ٤.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	التقييم البيئي للموردين
	٤.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٤.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
GRI 400 - المعايير الاجتماعية			
GRI 401: التوظيف			
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية ١.٤ القيمة المقدمة للموظفين	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	التوظيف
	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين	١-٤٠١ تعيينات الموظفين الجدد ودوران الموظفين	التوظيف
لا تشمل إجازة الأمومة/ الأبوة إجمالي عدد الموظفين الذين استحقوا إجازة الأمومة/ الأبوة، حسب النوع في نظام الإبلاغ. سيتم تحسين عملية الرصد للإبلاغ عن البيانات خلال التقرير القادم.	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٣-٤٠١ إجازة الأمومة/ الأبوة	
GRI 404: التدريب والتعليم			
	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	التدريب والتعليم
	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين	١-٤٠٤ متوسط ساعات التدريب السنوية لكل موظف	
	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٢-٤٠٤ برامج ترقية مهارات الموظفين وبرامج المساعدة في الانتقال	
	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٣-٤٠٤ نسبة الموظفين الذين يخضعون لمراجعات أداء وتطوير مهني منتظمة	

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معيار مبادرة الإبلاغ العالمية
GRI 302: الطاقة			
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية ٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	الطاقة
	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
الكهرباء والتدفئة والتبريد والبخار المباع غير مبلغ عنه حيث لا ينطبق على QNB	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي ٣.٦ مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	١-٣٠٢ استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	الطاقة
	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي ٣.٦ مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	٣-٣٠٢ كثافة الطاقة	
GRI 305: الانبعاثات			
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية ٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	الانبعاثات
	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	١-٣٠٥ انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق ١)	
	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	٢-٣٠٥ انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق ٢)	
	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	٤-٣٠٥ كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	
GRI 307: الامتثال البيئي			
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية ٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	الامتثال البيئي
	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٣.٤ التأثير البيئي والمناخي	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	١-٣٠٧ حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح البيئية	

منهجية الاحتساب  
الخاصة بـ QNB

مؤشر مجلس معايير محاسبة  
الاستدامة للبنوك التجارية

مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن  
الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ  
مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة

فهرس محتوى معايير  
مبادرة الإبلاغ العالمية

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معيار مبادرة الإبلاغ العالمية
إرشادات مبادرة الإبلاغ العالمية الإصدار G4 - بشأن عمليات الإفصاح في قطاع الخدمات المالية			
	١.٣ نهج التمويل المستدام	FS1 سياسات بها مكونات بيئية واجتماعية محددة سارية على خطوط الأعمال	محفظة المنتجات
	١.٣ نهج التمويل المستدام	FS2 إجراءات تقييم وتصنيف المخاطر البيئية والاجتماعية في خطوط الأعمال	
نظراً لصغر حجم محفظة المشروعات الصغيرة والمتوسطة نسبياً، لم يتم الإفصاح عن التقسيم الإقليمي والقطاعي. وبسبب قيود السرية، لم يتم الكشف عن نسبة المحفظة لكبار العملاء.	١.٣ نهج التمويل المستدام	FS6 النسبة المئوية لمحفظة خطوط الأعمال حسب كل منطقة، والحجم (كالمتناهية الصغر/الصغيرة أو المتوسطة/أو الكبيرة) وحسب القطاع	
	١.٣ نهج التمويل المستدام	FS8 القيمة المالية للمنتجات والخدمات المصممة لتقديم فائدة بيئية محددة لكل خط أعمال مقسمة حسب الغرض منها	الملكية النشطة
	٤.٣ خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول	FS14 مبادرات تحسين وصول المحرومين من الخدمة إلى الخدمات المالية	
	٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	FS15 سياسات التصميم والبيع العادل للمنتجات والخدمات المالية	
	٤.٣ خدمات الأفراد والشمول المالي وإمكانية الوصول	FS16 مبادرات تحسين الوعي المالي مقسمة حسب نوع المتلقين	الأداء الاقتصادي
لا يتم تقسيم الاستثمار المجتمعي حسب الموضوع في نظام الإبلاغ، سيتم تحسين عملية الرصد للإبلاغ عن البيانات خلال التقرير القادم.	١.٥ الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية	EC1 القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معيار مبادرة الإبلاغ العالمية
GRI 405: التنوع والفرص المتساوية			
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية ٦.٤ التنوع والشمول	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	التنوع والفرص المتساوية
	٦.٤ التنوع والشمول	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٦.٤ التنوع والشمول	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
لا يقوم QNB حالياً بالإبلاغ عن سن وجنسية أعضاء مجلس الإدارة. سيتم تحسين تقارير الحوكمة الخاصة بـ QNB خلال الدورة القادمة	٦.٤ التنوع والشمول	١-٤٠٥ تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	
	٦.٤ التنوع والشمول	٢-٤٠٥ نسبة الراتب الأساسي والأجر المقدم للنساء مقارنة بالرجال	
GRI 417: التسويق والتسمية			
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية ٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	التسويق والتسمية
	٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	١-٤١٧ متطلبات معلومات المنتجات والخدمات وتسميتها	
GRI 418: خصوصية العملاء			
	٤.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٥.٢ تقييم الأهمية النسبية ٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء ٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	خصوصية العملاء
	٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء ٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء ٦.٣ تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	١-٤١٨ الشكاوى الموثقة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء	

## ٢.٦ مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة

الفئة الرئيسية	المبدأ	الجزئية ذات الصلة في التقرير / الإفصاح / السياسة
البيئة	المبدأ ٧: يجب أن تدعم الشركات نهجاً احترازياً إزاء التحديات البيئية	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢١ ٦.٢ الالتزامات الخارجية ١.٣ نهج التمويل المستدام ٣.٤ التأثير البيئي والمناخي وثائق أخرى متاحة للجمهور سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
	المبدأ ٨: يجب على الشركات القيام بمبادرات لتعزيز قدر أكبر من المسؤولية البيئية	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢١ ٦.٢ الالتزامات الخارجية ١.٣ نهج التمويل المستدام ٣.٤ التأثير البيئي والمناخي وثائق أخرى متاحة للجمهور سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار QNB للسندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
	المبدأ ٩: يجب على الشركات تشجيع تطوير ونشر التقنيات الصديقة للبيئة	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠ ٦.٢ الالتزامات الخارجية ١.٣ نهج التمويل المستدام ٣.٤ التأثير البيئي والمناخي وثائق أخرى متاحة للجمهور سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار QNB للسندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
مكافحة الفساد	المبدأ ١٠: يجب أن تعمل الشركات على مكافحة الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك الابتزاز والرشوة	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢١ ١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر ١.٤ القيمة المقدمة للموظفين وثائق أخرى متاحة للجمهور بيان QNB لسياسة مكافحة الرشوة والفساد قواعد QNB لسلوك وأخلاقيات المهنة سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB

الفئة الرئيسية	المبدأ	الجزئية ذات الصلة في التقرير / الإفصاح / السياسة
حقوق الإنسان	المبدأ ١: يجب على الشركات دعم واحترام حماية حقوق الإنسان المعترف بها دولياً	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢١ ١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر ٦.٢ الالتزامات الخارجية ١.٤ القيمة المقدمة للموظفين وثائق أخرى متاحة للجمهور قواعد QNB لسلوك وأخلاقيات المهنة سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
	المبدأ ٢: يجب على الشركات التأكد من أنها ليست متواطئة في انتهاكات حقوق الإنسان	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢١ ١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر ٦.٢ الالتزامات الخارجية ١.٤ القيمة المقدمة للموظفين وثائق أخرى متاحة للجمهور قواعد QNB لسلوك وأخلاقيات المهنة سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
العمل	المبدأ ٣: يجب أن تدعم الشركات حرية تكوين النقابات والاعتراف الفعلي بالحقوق في المفاوضات الجماعية	١.٤ القيمة المقدمة للموظفين
	المبدأ ٤: يجب على الشركات القضاء على جميع أشكال العمل القسري والإجباري	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢١ ٦.٢ الالتزامات الخارجية وثائق أخرى متاحة للجمهور سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
	المبدأ ٥: يجب على الشركات الإلغاء الفعلي لعمل الأطفال	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢١ ٦.٢ الالتزامات الخارجية وثائق أخرى متاحة للجمهور سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
	المبدأ ٦: يجب على الشركات القضاء على التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والمهن	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢١ ١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر ٦.٢ الالتزامات الخارجية ١.٤ القيمة المقدمة للموظفين ٢.٤ التنوع والشمول وثائق أخرى متاحة للجمهور قواعد QNB لسلوك وأخلاقيات المهنة سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB

## ٣.٦ مؤشرات الأداء الرئيسية لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة ببورصة قطر

المؤشرات الاجتماعية لبورصة قطر	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
هل تحظر الشركة تشغيل الأطفال أو العمل الإجباري على مستوى سلسلة الإمداد؟ (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
عدد التظلمات بشأن قضايا حقوق الإنسان التي تم رفعها والتعامل معها وحلها	٠	٠	٠
إجمالي عدد الإصابات والحوادث الخطيرة (للموظفين)	٠	٠	٠
إجمالي عدد الإصابات والحوادث الخطيرة (للمقاولين)	٠	٠	٠
إجمالي عدد الإصابات والحوادث الخطيرة (للموظفين والمقاولين)	٠	٠	٠
هل تم الإفصاح عن سياسة حقوق الإنسان والالتزام بها؟ (نعم/لا)	لا	لا	لا
معدل دوران الموظفين (%)	٩,٧%	٦,٢%	٩,٢%
إجمالي القوى العاملة (العدد)	٢١,٥٩٧	٢١,٤٥٤	٢٢,٦٥٨
معدل توظيف الوظائف (%) <sup>٣٣</sup>	٥٦%	٥٦%	٥٥%
الإنفاق على الموردين المحليين (%) <sup>٣٤</sup>	٨٤%	٨٦%	٨٦%
أجور الموظفين واستحقاقاتهم (ألف ريال قطري)	٩٢٩	٩٣٤	٩٦٠
متوسط ساعات التدريب لكل موظف (ساعة)	٣٦,٥	٢٥,٧	٤٢,٤
نسبة النساء في القوة العاملة (%)	٤٧%	٤٨%	٤٧%
هل تنشر الشركة سياسة للمساائل المهنية والصحية العالمية وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	لا	لا	لا
أرباح ما قبل الضريبة تم استثمارها في المجتمع (%)	٤,٣%	٤,٢%	٣,٧%

مؤشرات الحوكمة لبورصة قطر	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
الإفصاح عن نتائج التصويت في آخر اجتماع سنوي للجمعية العامة (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
نسبة أجر الرئيس التنفيذي للمجموعة	٣٣	٣٠	٣٠
نسبة متوسط راتب الذكور إلى متوسط راتب الإناث	٠,٩١	٠,٩٢	٠,٩٣
هل تنشر الشركة قواعد سلوك للموردين وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	نعم	لا	لا
فصل منصب رئيس مجلس الإدارة عن منصب الرئيس التنفيذي للمجموعة (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
الأعضاء المستقلون في مجلس الإدارة (%)	٦٠%	٤٠%	٤٠%
أعضاء مجلس الإدارة من النساء (%)	٠	٠	٠
مكافآت تنفيذية مرتبطة بمؤشرات الأداء (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
هل تنشر الشركة قواعد سلوك أخلاقي وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
تم نشر تقرير الاستدامة أو المسؤولية الاجتماعية. (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
الاستعانة بشركة كطرف ثالث لضمان المعلومات غير المالية (نعم/لا)	نعم	نعم	لا
هل تنشر الشركة قواعد لمكافحة الرشوة/الفساد وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم

يلتزم QNB بدعم بورصة قطر من خلال جعل عملية نشر تقارير البيئة والمجتمع والحوكمة ممارسة اعتيادية عبر المجموعة والإعلان عن أدائه مقابل مجموعة مؤشرات الأداء الرئيسية الموصى بها في إرشادات بورصة قطر في عام ٢٠٢١، ساهم QNB وشارك بنشاط في منتدى بورصة قطر ومؤشر MSCI للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر الإنترنت، من أجل تعزيز ممارسات وإفصاحات الاستدامة، تماشياً مع جهودنا المتواصلة لتكون من المساهمين الرائدة في هذا الموضوع في قطر والمنطقة.

في عام ٢٠١٦، انخرطت بورصة قطر في مبادرة الأمم المتحدة للبورصات المستدامة والتزمت بإصدار إرشادات طوعية لإعداد التقارير المرتبطة بقضايا البيئة والمجتمع والحوكمة من قبل الشركات المدرجة في قطر وتم إطلاق إرشادات تقارير البيئة والمجتمع والحوكمة من قبل بورصة قطر في ٢٠١٧. وفي ٢٠١٨، أطلقت بورصة قطر "منصة بورصة قطر للاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات" لتشجيع الشركات المدرجة على الإفصاح عن بيانات أدائها فيما يتعلق بالبيئة والمجتمع والحوكمة ولتعزيز الشفافية.

فيما يلي أداء مجموعة QNB وفقاً لمؤشرات العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في بورصة قطر.

المؤشرات البيئية لبورصة قطر	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
هل تنشر الشركة سياسة بيئية وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	لا	لا	لا
هل هناك أي مسؤولية قانونية أو تنظيمية عن التأثير البيئي؟ (نعم/لا)	لا	لا	لا
كثافة الطاقة (جيجا جول/موظف بدوام كامل)	٢٨,٠	*٢٦,٧	*٢٩,٥
إجمالي حجم الطاقة المستخدمة (جيجا جول)	٥٩٥,٩٤٧	٥٦٩,٠٥٩	٦٦١,١٤٧
إجمالي حجم الماء المعاد تدويره/استخدامه (م <sup>٣</sup> )	٠	٠	٠
إجمالي النفايات المخلفة (كجم)	٧٧,٠٨٩	٣٩١,١٤١	٢٢١,٥٤٧
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد كربون)	٧٩,١٠٤	*٧٧,٤٢٦	*٨٨,٤٩٤
نسبة الطاقة المتجددة المستخدمة (%)	٣٠%	٠	٠
المصدر الرئيسي للطاقة المستخدمة (%)	الكهرباء	الكهرباء	الكهرباء
إجمالي استخدام الماء (م <sup>٣</sup> )	٥٣٢,٣٧٨	*٦٠٢,٩٠٨	*٦٩١,٩٥٦

<sup>٣٣</sup>قطر فقط.

<sup>٣٤</sup>البيانات غير متوفرة لـ QNB قطر وفروعه الدولية.

\*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.

## ٤.٦ مؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) الخاص بالبنوك التجارية

القطاع	معايير المحاسبة	الفئة	وحدة القياس	الرمز	المرجع
الموضوع: دمج العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في تحليلات الائتمان					
البنوك التجارية	عدد خروقات البيانات	كمي	رقم	FN-CB-230a.1	لا يوجد، لم يحدث أي خرق للبيانات
البنوك التجارية	النسبة المئوية لمعلومات التعريف الشخصية (PII)	كمي	نسبة مئوية	FN-CB-230a.1	لا يوجد، لم يحدث أي خرق للبيانات
البنوك التجارية	عدد أصحاب الحسابات المتأثرين	كمي	رقم	FN-CB-230a.1	لا يوجد، لم يحدث أي خرق للبيانات
البنوك التجارية	وصف النهج المتبع في تحديد ومعالجة مخاطر أمن البيانات	مناقشة وتحليل	لا ينطبق	FN-CB-230a.2	اطلع على البند ٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء
الموضوع: أخلاقيات الأعمال					
البنوك التجارية	إجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الإجراءات القانونية المرتبطة بالاحتيال أو التداول من الداخل أو مكافحة الاحتيال أو السلوك المضاد للمنافسة أو التلاعب بالسوق أو سوء التصرف أو قوانين أو لوائح القطاع المالي الأخرى ذات الصلة	كمي	عملة الإبلاغ	FN-CB-510a.1	اطلع على البند ٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء
البنوك التجارية	وصف سياسات وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات	مناقشة وتحليل	لا ينطبق	FN-CB-510a.2	اطلع على البند ١.٢ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
الموضوع: إدارة المخاطر النظامية					
البنوك التجارية	سجل البنك العالمي ذي التأثير الهام، حسب الفئة	كمي	نقطة أساس	FN-CB-550a.1	لا ينطبق
البنوك التجارية	وصف النهج المتبع في دمج نتائج اختبارات الإجهاد الإلزامية والطوعية في تخطيط كفاية رأس المال واستراتيجية الشركة طويلة الأجل وأنشطة الأعمال الأخرى	مناقشة وتحليل	لا ينطبق	FN-CB-550a.2	اطلع على تقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢١ (المخاطر الاستراتيجية) - الصفحة ٥٣
مقاييس النشاط					
البنوك التجارية	عدد الحسابات الجارية وحسابات التوفير حسب الفئة: (أ) شخصية (ب) الأعمال التجارية الصغيرة	كمي	رقم	FN-CB-000.A	١٤,٤٣٨,٥٣٨
البنوك التجارية	قيمة الحسابات الجارية وحسابات التوفير حسب الفئة: (أ) شخصية (ب) الأعمال التجارية الصغيرة	كمي	عملة الإبلاغ	FN-CB-000.A	٥٩,٢٢١,٥٤٣
البنوك التجارية	عدد القروض حسب الفئة: (أ) شخصية (ب) الأعمال التجارية الصغيرة (ج) الشركات	كمي	رقم	FN-CB-000.B	٨,١٣٦,٩٧١
البنوك التجارية	قيمة القروض حسب الفئة: (أ) شخصية (ب) الأعمال التجارية الصغيرة (ج) الشركات	كمي	عملة الإبلاغ	FN-CB-000.B	٧٨٦,٢٥٦,١١١

القطاع	معايير المحاسبة	الفئة	وحدة القياس	الرمز	المرجع
الموضوع: أمن البيانات					
البنوك التجارية	عدد خروقات البيانات	كمي	رقم	FN-CB-230a.1	لا يوجد، لم يحدث أي خرق للبيانات
البنوك التجارية	النسبة المئوية لمعلومات التعريف الشخصية (PII)	كمي	نسبة مئوية	FN-CB-230a.1	لا يوجد، لم يحدث أي خرق للبيانات
البنوك التجارية	عدد أصحاب الحسابات المتأثرين	كمي	رقم	FN-CB-230a.1	لا يوجد، لم يحدث أي خرق للبيانات
البنوك التجارية	وصف النهج المتبع في تحديد ومعالجة مخاطر أمن البيانات	مناقشة وتحليل	لا ينطبق	FN-CB-230a.2	اطلع على البند ٥.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء
الموضوع: الشمول المالي وبناء القدرات <sup>٣٥</sup>					
البنوك التجارية	عدد القروض المستحقة المؤهلة للبرامج المصممة لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	كمي	رقم	FN-CB-240a.1	٦٠٠,٢٠٣
البنوك التجارية	مبلغ القروض المستحقة المؤهلة للبرامج المصممة لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	كمي	عملة الإبلاغ	FN-CB-240a.1	اطلع على البند ٣.٣ الشركات الصغيرة والمتوسطة وزيادة الأعمال
البنوك التجارية	عدد القروض متأخرة السداد وغير التراكمية المؤهلة للبرامج المصممة لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	كمي	رقم	FN-CB-240a.2	١٤٤,١٢٠
البنوك التجارية	مبلغ القروض متأخرة السداد وغير التراكمية المؤهلة للبرامج المصممة لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	كمي	عملة الإبلاغ	FN-CB-240a.2	١,٩٩٦,١٥٧
البنوك التجارية	عدد الحسابات الجارية للأفراد بدون تكلفة المقدمة للعملاء الذين لم يتعاملوا مع البنوك في السابق أو الذين يعانون من نقص في خدمات البنوك	كمي	رقم	FN-CB-240a.3	٢,٢٣٨,٨٥٤
البنوك التجارية	عدد المشاركين في مبادرات محو الأمية المالية للعملاء الذين لا يتعاملون مع البنوك، أو الذين يعانون من نقص في خدمات البنوك	كمي	رقم	FN-CB-240a.4	٥٩,٨٣١

<sup>٣٥</sup>يشمل النطاق الفروع الدولية والشركات التابعة فقط



## 5.6 منهجية الاحتساب الخاصة بـ QNB

المصدر	الحساب	النطاق / الحدود	وحدة القياس	مؤشر الأداء الرئيسي
تم استخراج بيانات التوظيف والنوع لكل من الكيانات المدرجة في نطاق التقرير من نظام إدارة المعلومات للموارد البشرية.	إجمالي عدد الموظفين الإناث / إجمالي عدد الموظفين لم يتم إجراء تقديرات أو افتراضات	يغطي نطاق مؤشر الأداء الرئيسي قطر وفروعنا الدولية وشركتنا التابعة الرئيسية: QNB فاينانسبانك (تركيا)، وQNB الأهلي (مصر)، وQNB إندونيسيا، وQNB تونس يستند حساب مؤشر الأداء الرئيسي هذا إلى عدد الأشخاص كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٢١ يشمل عدد الموظفين الإناث كل من الموظفين بدوام كامل والموظفات بدوام جزئي، وأيضاً العقود الدائمة والمؤقتة. ويشمل إجمالي عدد الموظفين كل من الموظفين بدوام كامل والموظفين بدوام جزئي، وأيضاً العقود الدائمة والمؤقتة	نسبة مئوية	معدل توظيف الإناث

## بيان التأكيد

إننا نسعى باستمرار لتحسين مستوى الإفصاح في تقاريرنا عن مواضيع الاستدامة في دولة قطر وفروعنا الدولية والشركات التابعة الرئيسية.

لقد قدمت DTME ضماناً محدوداً ومستقلاً بموجب المعيار رقم ISAE 3000 (المنقح) بشأن إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير مبادرة إعداد التقارير العالمية: الخيار الأساسي، بالإضافة إلى مؤشر أداء رئيسي محدد متعلق بالاستدامة تم إعداده وفقاً لمنهجية الاحتمال الخاصة بـ QNB.

### المحتويات:

١.٧ تقرير التأكيد المحدود المستقل





Independent limited assurance report to Qatar National Bank (Q.P.S.C) (“QNB”) on the preparation of the QNB Group's Sustainability Report 2021 (the “Report”) for the year ended 31 December 2021, in accordance with the Global Reporting Initiative Standards: Core Option (the “GRI: Core Option”) and on a single selected sustainability performance indicator (“KPI”) within the Report.

### What we looked at: scope of our work

QNB has engaged Deloitte to perform limited assurance procedures on the following selected sustainability information (“Subject Matter”) reported in the QNB Group's Sustainability Report 2021.

### Selected Subject Matter for assurance

- > QNB’s declaration of preparing the QNB Group's Sustainability Report 2021 in accordance with the GRI: Core Option;
- > QNB’s reported performance during the given reporting period for a selected key sustainability performance indicator (“KPI”) presented in the table below.

KPI	Assured Figure for the year ended 31 December 2021	Report page
Female employment rate	47%	37

### Reporting criteria

The above Subject Matter has been assessed against the reporting criteria provided by the GRI: Core Option as published by the Global Reporting Initiative, and the reporting criteria shown in Section 6.5 – page 58 of the Report (“QNB calculation methodology”), collectively “Reporting criteria”.

### What standards we used: basis of our work, criteria used and level of assurance

We carried out limited assurance procedures over QNB’s selected Subject Matter in accordance with the International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) “Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” (“ISAE 3000”). To achieve limited assurance, ISAE 3000 requires that we review the processes, systems and competencies used to compile the Report, on which we provide limited assurance. It does not include detailed testing for each of the KPI reported, or of the operating effectiveness of processes and internal controls.

The procedures performed in a limited assurance engagement vary in nature and timing from, and are less in extent than for, a reasonable assurance engagement. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed. Consequently, our conclusion is not expressed as an audit opinion.

### What we did: key limited assurance procedures

To form our conclusion, we undertook the following procedures:

- > Interviewed Management and those with operational responsibility for sustainability performance to assess the application of the GRI: Core Option in the preparation of the Report;
- > Understood, analysed and assessed the key structures, processes, procedures and controls relating to the preparation of the Report;
- > Evaluated whether the management approach for the material sustainability issues presented in the Report are consistent with our overall knowledge and experience of sustainability management and performance at QNB;
- > Assessed the completeness and accuracy of the GRI Standards content index with respect to the GRI: Core Option, including review of reasons for omission;
- > Interviewed management to understand the process of identification, data collection, consolidation and reporting for the selected KPI;
- > Reviewed and evaluated QNB calculation methodology for the selected KPI against the actual calculation performed by QNB to support the figure disclosed in the Report;
- > Agreed the selected KPI to QNB’s internal calculations and supporting documentation; and
- > Compared the content of the Report against the findings of the aforementioned procedures.

## ١.٧ تقرير التأكيد المحدود المستقل

### Inherent Limitations

The process an organisation adopts to define, gather, and report information on its non-financial performance is not subject to the formal processes adopted for financial reporting. Therefore, data of this nature is subject to variations in definitions, collection and reporting methodology, often with no consistent, accepted external standard. This may result in non-comparable information between organisations and from year to year within an organisation as methodologies develop. To support clarity in this process, QNB has developed a reporting criteria document for 2021 (QNB calculation methodology), which defines the scope of the assured metric and the method of calculation. This is available in Section 6.5 – page 58 of the Report and should be read together with this report.

In relation to our work performed on the selected subject matter, we note the following specific limitations:

- > Our assurance procedures did not include detailed testing of IT controls of the underlying systems used by QNB to collate and report data for the selected metric; and
- > With the exception of the selected KPI shown in the table above, our testing did not include assurance of, or detailed testing of the underlying data for each of the KPI reported, or of published assertions. As such, our work does not involve procedures to verify the accuracy of the performance data or assertions published.

## Our Independence and Quality Control

In carrying out our work, we have complied with the independence and other ethical requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA Code), which are founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behaviour and the ethical requirements that are relevant in Qatar. We have fulfilled our other ethical responsibilities in accordance with these requirements and the IESBA Code.

In performing our work, we applied International Standard on Quality Control 1 and accordingly maintain a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

## Roles and responsibilities

### QNB:

QNB's Group Sustainability Team (as part of Group Strategy) is responsible for the preparation of the Report in accordance with the GRI: Core Option and for the calculation of the selected KPI in accordance with QNB calculation methodology. Specifically, QNB is responsible for determining sustainability objectives in relation to the sustainability performance, identifying stakeholder groups and determining material topics to be included in the Report, ensuring that the information provided under the selected KPI is properly prepared in accordance with QNB calculation methodology and confirming the measurement or evaluation of the Subject Matter against Reporting Criteria. The Management is also responsible for establishing and maintaining appropriate performance management and internal control systems from which the reported information is derived.

### Deloitte:

Our responsibility is to provide a limited level of assurance on the subject matters as defined within the scope of work above to QNB in accordance with our letter of engagement, and report thereon. In conducting our limited assurance engagement, we have complied with the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA Code).

We confirm that we apply International Standard on Quality Control 1 and accordingly maintain a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

Our work has been undertaken so that we might state to QNB those matters we are required to state to them in this limited assurance report and for no other purpose. To the fullest extent permitted by law, we do not accept or assume responsibility to anyone other than QNB for our work, for this report, or for the conclusion we have formed.

## Conclusions

Based on our limited assurance procedures performed, limitations and evidence obtained:

- > nothing has come to our attention that causes us to believe that the Sustainability Report for the year ended 31 December 2021 has not been prepared, in all material respects, in accordance with the GRI: Core Option; and
- > nothing has come to our attention that causes us to believe that the selected KPI for the year ended 31 December 2021, has not been prepared, in all material respects, in accordance with QNB calculation methodology.

For and on behalf of Deloitte & Touche (M.E.), Qatar Branch

**Walid Slim**

Partner

License No. 319

QFMA Auditor License No. 120156

Doha - Qatar

24 May 2022

بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق.)

ص.ب. ١٠٠٠، الدوحة، قطر

هاتف: ٧٢١١ ٤٤٤٠ ٩٧٤+

فاكس: ٧٦٨٧ ٤٤٠٠ ٩٧٤+

**qnb.com**

تم إعداد المعلومات الواردة في هذه المطبوعة ("المعلومات") من قبل بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق) ("QNB") ويشمل هذا المصطلح فروعه وشركائه التابعه. يُعتقد بأن هذه المعلومات قد تم الحصول عليها من مصادر موثوقة، ومع ذلك فإن QNB لا يقدم أي ضمان أو إقرار أو تعهد من أي نوع، سواء كان صريحاً أو ضمنياً، فيما يتعلق بدقة المعلومات أو اكتمالها أو موثوقيتها كما لا يتحمل المسؤولية بأي شكل من الأشكال (بما في ذلك ما يتعلق بالتقصير) عن أي أخطاء أو نقصان في المعلومات. يُخلى QNB بشكل صريح مسؤوليته عن كافة الضمانات أو قابلية التسويق فيما يتعلق بالمعلومات أو ملاءمتها لغرض معين. يتم توفير بعض الروابط لمواقع إلكترونية خاصة بأطراف ثالثة فقط لراحة القارئ، ولا يؤيد QNB محتوى هذه المواقع، ولا يعتبر مسؤولاً عنه، ولا يقدم للقارئ أي اعتماد فيما يتعلق بدقة هذه المواقع أو ضوابط الحماية الخاصة بها. ولا يتصرف QNB بصفته مستشاراً مالياً أو خبيراً استشارياً أو وكيلاً فيما يتعلق بالمعلومات ولا يقدم استشارات استثمارية أو قانونية أو ضريبية أو محاسبية. إن المعلومات المقدمة ذات طبيعة عامة، وهي لا تعتبر نصيحة أو عرضاً أو ترويجاً أو طلباً أو توصية فيما يتعلق بأي معلومات أو منتجات مقدمة في هذه المطبوعة. يتم تقديم هذه المطبوعة فقط على أساس أن المتلقي سيقوم بإجراء تقييم مستقل للمعلومات على مسؤوليته وحده. ولا يجوز الاعتماد عليها لاتخاذ أي قرار استثماري. يوصي QNB المتلقي بالحصول على استشارات استثمارية أو قانونية أو ضريبية أو محاسبية من مستشارين محترفين مستقلين قبل اتخاذ أي قرار استثماري. الآراء الواردة في هذه المطبوعة هي آراء المؤلف كما في تاريخ النشر وهي لا تعكس بالضرورة آراء QNB الذي يحتفظ بحق تعديل أي معلومات في أي وقت ودون إشعار لا يتحمل QNB أو مديروه أو موظفوه أو ممثلوه أو وكلائه أي مسؤولية عن أي خسارة أو إصابة أو أضرار أو نفقات قد تنجم عن أو ترتبط بأي شكل من الأشكال باعتماد أي شخص على المعلومات. يتم توزيع هذه المطبوعة مجاناً ولا يجوز توزيعها أو تعديلها أو نشرها أو إعادة نشرها أو إعادة استخدامها أو بيعها أو نقلها أو إعادة إنتاجها كلياً أو جزئياً دون إذن من QNB. وعلى حد علم QNB، فإنه لم تتم مراجعة المعلومات من قبل مصرف قطر المركزي أو هيئة قطر للأسواق المالية أو أي جهة حكومية أو شبه حكومية أو تنظيمية أو استشارية سواء داخل قطر أو خارجها، كما لم يتم QNB بطلب أو تلقي أي موافقة فيما يتعلق بالمعلومات.

