QNB

تقرير الاستدامة

2023

كلمة رئيس مجلس الإدارة

سعادة السيد علي بن أحمد الكواري
رئيس مجلس الإدارة

بالإنابة عن مجلس الإدارة، يسرني أن أقدم تقرير مجموعة QNB للاستدامة لعام 2023، الذي يتضمن أبرز الإنجازات في مسيرتنا المتواصلة في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. إن جهودنا الاستباقية ومبادراتنا تدعم هدفنا المتمثل في تعزيز الازدهار والنمو المستدام في كافة الأسواق التي نعمل فيها.

تكمن رؤية QNB في الحفاظ على مكانته كأكبر بنك في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا. وتركز استراتيجيتنا على جوهر أعمالنا كبنك دولي للخدمات الإجمالية، مع الاستفادة من الابتكار كعامل تمكين استراتيجي، ودمج الاستدامة في نموذج أعمالنا وعملياتنا. ولتنفيذ هذه الاستراتيجية، يتعيّن علينا العمل باستمرار على تعزيز قدراتنا لتجاوز التحديات واغتنام الفرص في عالم دائم التغير.

تظل الاستدامة ضرورة استراتيجية مُلحة لمجموعة QNB. وللوفاء بالتزاماتنا تجاه أصحاب المصلحة، فإننا كمؤسسة مالية نهدف إلى تقديم مساهمة إيجابية للبيئة وللمجتمع ككل. ويتجسد ذلك من خلال التزامنا ودعمنا لرؤية قطر الوطنية 2030، واستراتيجية قطر الوطنية للبيئة والتغير المناخي، والاتفاق العالمي للأمم المتحدة، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

وقد تم دمج هذا الالتزام في استراتيجيتنا الشاملة على مستوى المجموعة، وذلك من خلال استراتيجية وإطار مخصصين للاستدامة. يتألف هذا الإطار من ثلاث ركائز، وهي التمويل المستدام والعمليات المستدامة والمسؤولية الاجتماعية، مما يتيح لنا معالجة المواضيع الجوهرية المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وتحقيق أداء مالي مستدام. تلتزم مجموعة QNB بتعزيز التأثير الإيجابي على المجتمع ككل وذلك من خلال توفير الخدمات المالية التي تدعم جهود عملائنا للوصول إلى منظومة بيئية محايدة للكربون مع المساهمة في النمو الاقتصادي. وتعتبر مسؤوليتنا تجاه القضايا البيئية والاجتماعية جزءاً لا يتجزأ من نموذج أعمالنا وعملياتنا.

كجزء من دور مجلس الإدارة ومسؤولياته المرتبطة بالإشراف والحوكمة، فإننا نضمن التعامل مع موضوع الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والاستدامة بشكل مناسب في تدابيرنا الخاصة بالرقابة، وإطارنا لتحمل وإدارة المخاطر، واستراتيجيتنا وآلياتنا المرتبطة بإدارة الأداء. وسيواصل مجلس إدارة البنك العمل على ضمان التنفيذ الفعّال لإطار الاستدامة واستراتيجية المجموعة. كما سيستمر المجلس في قيادة الجهود الرامية إلى تعزيز الشفافية والمساءلة والتعاون في كافة أنحاء المؤسسة بهدف ترسيخ القيم والسلوكيات التي تتيح اتخاذ إجراءات ملموسة وترك أثر إيجابي.

في الختام، أود أن أعرب عن خالص امتناني لعملائنا وموظفينا وشركائنا وجميع أصحاب المصلحة لمشاركتهم ودعمهم والتزامهم وتعاونهم، فجهودنا المشتركة تُمهد الطريق لمستقبل أكثر ازدهاراً واستدامة للجميع.

كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

السيد عبدالله مبارك آل خليفة
الرئيس التنفيذي للمجموعة

يشرفني أن أقدم أحدث تقرير لنا حول الاستدامة الذي يسلط الضوء على أبرز الإنجازات التي تحققت والالتزامات المحددة في مسيرتنا المستمرة في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

إن هدف مجموعة QNB هو تعزيز الازدهار والنمو المستدام في كافة الأسواق التي نعمل فيها. وتركز استراتيجيتنا على جوهرنا كبنك دولي للخدمات المصرفية المتكاملة القائمة على الحلول والمعاملات التي تعتمد على التحليلات، مع الاستفادة من الابتكار كعامل تمكين استراتيجي ودمج الاستدامة في نموذج أعمالنا وعملياتنا لتحقيق تأثير إيجابي.

نحن في QNB نمنح الأولوية لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والاستدامة ونخصص لها أعلى درجات التفاني والالتزام. ويتوافق هذا التوجه مع التركيز المتزايد على هذه المواضيع في كافة الأسواق التي نعمل فيها ولدى أصحاب المصلحة. وكما ورد في كلمة رئيس مجلس الإدارة، فإن استراتيجيتنا وإطارنا الراسخين للاستدامة يضمنان التعامل بشكل جيد مع قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر ثلاثة ركائز أساسية. الركيزة الأولى هي التمويل المستدام، وهي تدمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في أنشطتنا التمويلية لتحقيق الربح الذي يراعي البيئة والمجتمع. الركيزة الثانية هي العمليات المستدامة، وهي تعتمد على نهج شامل يركز على موظفينا وتأثيراتنا البيئية وإجراءاتنا المرتبطة بسلسلة التوريد. وتكمن الركيزة الثالثة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تمثل مساهمتنا في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المجتمعات التي نخدمها.

تعتبر أنشطتنا التمويلية هي أقوى وسيلة للتعامل بشكل فعّال مع موضوع الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. قمنا هذا العام بنشر الإصدار الثالث من إطارنا الرائد للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة. ويتيح لنا هذا الإطار الموسع تعزيز باقة منتجاتنا المخصصة للتمويل المستدام بما يتماشى مع أحدث معايير السوق في جميع أعمالنا. وقد أتاح لنا هذا الإطار تنفيذ أول معاملتين للودائع الخضراء بدولة قطر، إحداهما مع أحد البنوك والثانية مع صندوق ثروة سيادي، لتمويل مشاريع منخفضة الكربون وصديقة للبيئة. كما قمنا بتطوير محفظتنا للتمويل الأخضر والاجتماعي والمستدام، والتي تعزز خطط التحوّل المناخي والشمول الاجتماعي. ولكوننا ملتزمون بتقديم الدعم لعملائنا في جهودهم للانتقال نحو اقتصاد أخضر وشامل ومحايد للكربون، فإننا نستثمر باستمرار في إعداد موظفينا من خلال توفير التدريب الذي يركز على الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والشهادات المهنية ذات الصلة.

يدرك QNB أهمية مخاطر المناخ وتأثيرها على البيئة والمجتمعات وأصحاب المصلحة. ومن هذا المنطلق، قمنا بدمج مخاطر المناخ في إطار تقبل المخاطر وإطار إدارة مخاطر المؤسسة الخاصين بالبنك. وفي العام الحالي، قمنا بإعادة تقييم تعرض محفظتنا لسيناريوهات التغير المناخي، وأكدنا مجدداً أن البنك من المتوقع أن يثبت مرونته في مواجهة آثار مخاطر المناخ على المدى القصير والمتوسط والطويل. بالإضافة إلى ذلك، قمنا لأول مرة بتقييم أساسي للانبعاثات الممولة ضمن النطاق 3. وفي الفترة القادمة، نخطط للاستفادة من هذه المعلومات لتحديد وتقييم الآليات المناسبة لتطوير محفظتنا ونهجنا للتمويل المستدام.

بوصفها الركيزة الثانية لإطارنا، فإن العمليات المستدامة تهدف إلى تعزيز المساواة بين موظفينا مع دمج الممارسات المستدامة في كافة عملياتنا. ولكوننا جهة عمل مفضلة، فإننا نركز على تطوير موظفينا وتعزيز التنوع بين الجنسين والشمول والتوطين وتنمية المواهب. وهذا يتيح لنا التواصل مع موظفينا وإشراكهم بشكل مستمر.

نقوم باختبار وتعزيز عملياتنا لتحسين كفاءة استخدام الطاقة وتقليل أي تأثير سلبي على البيئة. ولضمان الممارسات المستدامة في كافة عمليات سلسلة التوريد لدينا، نقوم بمراجعة الاعتبارات البيئية لشركائنا التجاريين، ومدى التزامهم بمبادئ حقوق الإنسان، وممارسات الحوكمة القوية. وأخيراً وليس آخراً، نقوم بشكل مستمر بتقييم تدابيرنا في مجال الحوكمة وفقاً لمتطلبات السوق المرتبطة بالاستدامة من أجل الامتثال للوائح والمعايير وأفضل الممارسات.

بالتوافق مع هدفنا، فإن مبادراتنا في مجال المسؤولية الاجتماعية تدعم المجتمعات التي نخدمها عبر شبكتنا. ونواصل المساهمة وتعزيز الحوار من خلال طرح تجاربنا وخبراتنا في المحافل الوطنية والدولية، ومشاركة نهج البنك وأفكاره وإنجازاته. وتشمل أبرز الأحداث هذا العام مشاركتنا النشطة في مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP28) ضمن وفد دولة قطر، وشراكتنا المصرفية الاستراتيجية لإكسبو 2023 الدوحة، ومساهمتنا في حوار قطر الوطني حول تغير المناخ.

في الختام، نؤكد أننا نسعى جاهدين للمساهمة في تحقيق رفاهية المجتمع والحفاظ على موارده الطبيعية من خلال خدماتنا ومنتجاتنا الخضراء وممارساتنا المستدامة، وأيضاً عبر مشاركتنا المجتمعية. ونتيجة لهذه الجهود، تم الاعتراف بمجموعة QNB كمؤسسة رائدة في مجال الاستدامة، مع حصولها على أعلى تصنيفات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بين بنوك المنطقة، بالإضافة إلى الأوسمة والجوائز الدولية.

أنتهز هذه الفرصة لأتقدم بالشكر لعملائنا وأصحاب المصلحة وموظفينا على تفانيهم وجهودهم المتواصلة في مجال الاستدامة. وأخيراً، أود أن أعرب عن خالص شكري وتقديري لرئيس مجلس الإدارة ولأعضاء المجلس على توجيهاتهم الحكيمة ودعمهم الثابت لنا في بناء مستقبل مزدهر ومستدام.

تقرير مجموعة QNB بشأن الاستدامة لعام 2023

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:

- أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UNSDGs)
- الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC) وبيان التواصل بشأن التقدم المحرز (COP)
- معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
- فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD)
- مؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة للبنوك التجارية (SASB)
- لائحة الإفصاح عن التمويل المستدام (SFDR)
- إرشادات بورصة قطر بشأن تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

المحتويات

1 – مقدمة ونظرة عامة على الأعمال 5
1.1 عن هذا التقرير 6
2.1 نبذة عن QNB 7
3.1 مسيرتنا في مجال الاستدامة 10
4.1 أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام 2023 11

2 – منهج QNB في الاستدامة 12
0.2 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة 13
1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر 14
2.2 استراتيجية مجموعة QNB 17
3.2 إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB 18
4.2 حوكمة الاستدامة 20
5.2 التواصل مع أصحاب المصلحة 21
6.2 تقييم الأهمية النسبية 23
7.2 الالتزامات الخارجية 25

3 – التمويل المستدام 27
0.3 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة 28
1.3 إدارة مخاطر المناخ 30
2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام 34
3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال 39
4.3 التواصل بشكل مسؤول 55
5.3 أمن البيانات والخصوصية 57

4 – العمليات المستدامة 59
0.4 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة 60
1.4 القيمة المقدمة للموظفين 61
2.4 التنوع والشمول 68
3.4 التأثير البيئي 69
4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد 74

5 – المسؤولية الاجتماعية 77
1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية 78

6 – بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والمعلومات الإضافية 83
1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة 84
2.6 فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير 90
3.6 مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة 96
4.6 مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات 98
5.6 مؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة للبنوك التجارية 99
6.6 مؤشر لائحة الإفصاح عن التمويل المستدام 101
7.6 منهجية الاحتساب الخاصة بـ QNB 104

7 – بيان التأكيد 107
1.7 تقرير التأكيد المحدود المستقل 108

1. مقدمة ونظرة عامة على الأعمال

يعرض تقرير مجموعة QNB بشأن الاستدامة لعام 2023 نهجنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وأنشطتنا وإنجازاتنا وطموحاتنا عبر المجموعة. ويركز التقرير على الموضوعات التي نعتبرها نحن ومساهمونا جوهرية لأداء QNB وتقدمه، ولضمان مستقبل مستدام للجميع.

المحتويات:

1.1 عن هذا التقرير
2.1 نبذة عن QNB
3.1 مسيرتنا في مجال الاستدامة
4.1 أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام 2023

1.1 عن هذا التقرير

هذا التقرير هو جزء من منشورات مجموعة QNB لعام 2023 وهو يكمّل التقرير السنوي الخاص بمجموعة QNB لعام 2023 وتقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023.

فترة التقرير

يغطي هذا التقرير الفترة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023.

تاريخ النشر

نُشر هذا التقرير في مارس 2024.

العملة

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

محتوى التقرير وحدود الموضوعات

لقد التزمنا بمبادئ إعداد التقارير الخاصة بالمبادرة العالمية للتقارير، ضمن حدود ونطاق المعلومات المتاحة حالياً:

التواصل مع أصحاب المصلحة:

تم إدراج مجموعات أصحاب المصلحة لدينا في القسم 5.2 التواصل مع أصحاب المصلحة. وعلى مدار عام 2023، تواصل فريق الاستدامة بشكل مباشر مع أصحاب المصلحة وأيضاً مع المسؤولين الداخليين الذين يمثلون مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين. وسمح لنا هذا التواصل بتحديد الموضوعات الأكثر أهمية من خلال تحديد وتقييم الأهمية وترتيب الأولويات المرتبطة بالتأثيرات الفعلية والمحتملة.

سياق الاستدامة:

تم تضمين نهجنا الخاص بالحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر على مستوى المجموعة في القسم 1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، بما في ذلك أنظمة الحوكمة الخاصة بالاستدامة، في القسم 3.2 إطار واستراتيجية QNB للاستدامة والقسم 4.2 حوكمة الاستدامة. وتعكس كلمتا رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة التزامنا بالاستدامة مع تسليط الضوء على التقدم الذي حققناه خلال العام.

الأهمية النسبية:

بدأنا بشكل مباشر ومن خلال المسؤولين المعنيين في التواصل مع مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين لتحديد القضايا التي لها أكبر تأثير فعلي أو محتمل عليهم. ونقوم بمراجعة وإعادة تقييم موضوعاتنا المتعلقة بالأهمية النسبية سنوياً، لتعكس بيئة التشغيل التي تتطور بوتيرة سريعة وديناميكية، بالإضافة إلى أحدث معايير التقارير.

ولم يتم تقليل أولوية موضوعات السنة السابقة ولم يتم تصنيف أي موضوعات جديدة ذات أهمية نسبية في عملية هذا العام. يرجى الرجوع إلى القسم 6.2 تقييم الأهمية النسبية للحصول على مزيد من المعلومات بما في ذلك أي تغييرات في تحديد الأولويات.

لا تزال موضوعاتنا المرتبطة بالأهمية النسبية متوافقة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية قطر الوطنية 2030 وإرشادات بورصة قطر بشأن إعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وفريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ ومؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة ولائحة الإفصاح عن التمويل المستدام.

الاكتمال:

أخذنا في الاعتبار نتائج عمليات التواصل مع أصحاب المصلحة وكذلك توقعات السوق والمجتمع. وتعكس الموضوعات التي يغطيها التقرير مساهمتنا على مستوى المجموعة فيما يتعلق بالاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

تأكيد بشأن عملية إعداد التقارير

نسعى باستمرار إلى تعزيز مستوى الإفصاح في تقاريرنا لتحسين الجودة ولتقديم المعلومات ذات الصلة بطريقة شفافة ودقيقة ومُجدية.

قدمت شركة ديلويت آند توش الشرق الأوسط (DTME) رأياً تأكيدياً محدوداً ومستقلاً بموجب معيار ISAE 3000 (المنقح) بشأن إعداد هذا التقرير وفقاً للمعايير العالمية الخاصة بالمبادرة العالمية للتقارير. بالإضافة إلى ذلك، تم إعداد أربعة مؤشرات أداء رئيسية مخصصة للاستدامة وفقاً لمنهجية الاحتساب المنشورة الخاصة بـ QNB على النحو الموضح أدناه:

- نسبة توظيف النساء (%)
- نسبة النساء الأعضاء في مجالس إدارة الشركات التابعة (%)
- انبعاثات الغازات الدفيئة في النطاق 1 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
- انبعاثات الغازات الدفيئة في النطاق 2 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

تم اختيار هذه المؤشرات للتأكيد بناءً على أهميتها النسبية وأهميتها بالنسبة لأصحاب المصلحة.

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 مالكي البيانات. للتعرف على نطاق العمل ورأي DTME، يرجى الرجوع إلى القسم 1.7 تقرير التأكيد المحدود المستقل.

التعقيب

نرحب بتلقي التعقيبات على هذا التقرير وتبادل الآراء حول أدائنا في مجال الاستدامة. يرجى إرسال أي تعقيبات إلى قسم الاستدامة لمجموعة QNB على: sustainability@qnb.com.

[1] فروع QNB الدولية هي كيانات مرخصة لتقديم الخدمات المصرفية. ومن خلال فروعنا الدولية، نحن قادرون على خدمة عملائنا بالاستفادة من القدرات والمنتجات والخدمات العالمية للمجموعة. يمكن الاطلاع على القائمة الكاملة لفروع QNB الدولية في الصفحتين 220 و221 من التقرير السنوي لمجموعة QNB لعام 2023.

[2] يشمل QNB سويسرا، الذي لديه مجلس إدارة خاص به.

نطاق التقرير

تم إصدار هذا التقرير من قبل بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق) وهو يغطي عملياتنا في قطر وفروعنا الدولية وشركاتنا التابعة الرئيسية وهي: QNB فاينانسبانك (تركيا)، وQNB الأهلي (مصر)، وQNB إندونيسيا، وQNB تونس. تغطي البيانات الواردة في هذا التقرير النطاق الموضح أدناه، ما لم يُذكر خلاف ذلك. تغطي البيانات الواردة في هذا التقرير فترة الثلاث سنوات الممتدة من 2021 إلى 2023.

2021 – 2023

- قطر والفروع الدولية[1، 2]
- QNB الأهلي (مصر)
- QNB فاينانسبانك (تركيا)
- QNB إندونيسيا
- QNB تونس

حدود النطاق

يعتمد الإبلاغ عن البيانات والمقاييس الواردة في هذا التقرير على البيانات المتاحة من عملياتنا في قطر والفروع الدولية والشركات التابعة الرئيسية. في أي حالات لا تعكس فيها المقاييس النطاق بشكل كامل كما هو موضح أعلاه، يتم تضمين الملاحظات التوضيحية.

إعادة عرض المعلومات

في الحالات التي تم فيها إعادة عرض المؤشرات بسبب التغييرات في منهجية الاحتساب و/ أو التصنيف و/ أو تصحيح البيانات، يتم الإشارة إلى ذلك في الأقسام ذات الصلة من التقرير.

2.1 نبذة عن QNB

QNB هو بنك يتمتع بتصنيفات عالية وتواجد دولي كبير، ويخدم أكثر من 30 مليون عميل عبر شبكته. ونفتخر بتراثنا القطري وإسهامنا المتواصل في المنطقة وخارجها.

أعمالنا

الخدمات المصرفية الإجمالية والتجارية

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

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 الملاءة المالية العالية والثروات الكبيرة. وتُستكمل هذه العروض بخدمات الوساطة وأمانة الحفظ في أسواقنا الرئيسية.

الخدمات المصرفية للأفراد

تشكيلة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد يتم تقديمها من خلال شبكة متعددة القنوات تضم أكثر من ألف فرع وشبكة أجهزة صراف آلي مؤلفة من أكثر من 5,000 جهاز[1]. ويشمل ذلك تقديم خدمات مصرفية ممتازة مصممة لعملائنا الميسورين من خلال خدمة أوائل QNB وأوائل QNB بلس.

الأعمال الدولية

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

[1] يشمل الشركات التابعة والزميلة.

تصنيفاتنا العالية

	موديز	ستاندرد آند بورز	فيتش	كابيتال إنتليجانس
تصنيفات ائتمانية طويلة الأجل	Aa3	A+	A	AA

	MSCI	S&P Global	Sustainalytics	CDP
تصنيفات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية	A	50 (القطاع المئوي الـ85)	23.6	B

الشركات التابعة والزميلة

- %99.88 QNB فاينانسبانك (تركيا)
- %95.0 QNB الأهلي (مصر)
- %95.63 QNB إندونيسيا
- %99.99 QNB تونس
- %100 QNB سويسرا
- %100 QNB كابيتال ذ.م.م (قطر)
- %100 QNB للخدمات المالية (قطر)
- %100 Q-FS الرقمية المحدودة (المملكة المتحدة)
- %54.2 مصرف المنصور (العراق)
- %50.8 QNB سوريا
- %40.0 البنك التجاري الدولي (CBI) (الإمارات)
- %38.6 بنك الإسكان للتجارة والتمويل (HBTF) (الأردن)
- %20.1 إيكوبانك (Ecobank) (توغو)
- %20.0 شركة الجزيرة للتمويل (قطر)

تاريخنا

تم تأسيس QNB في عام 1964 كأول بنك قطري، وهو يقوم على مبادئ تراثنا القطري. وتلهمنا إنجازاتنا على الاستمرار في لعب دور رائد في مستقبل بلادنا. نؤمن إيماناً راسخاً بأهمية تقديم الدعم للشعب القطري والاستثمار فيه لكي نتمكن جميعاً من المضي قدماً بثقة وتصميم.

1964

تأسيس أول بنك قطري

1976

QNB يفتتح أول فرع في الخارج بمدينة لندن

1997

الإدراج في بورصة قطر

بورصة قطر
Qatar Stock Exchange

2007

بدء مرحلة توسع امتدت لعشر سنوات مع افتتاح فروع ومكاتب في 15 بلداً وتنفيذ ثماني عمليات استحواذ

2013

الاستحواذ على البنك الأهلي سوستيه جنرال في مصر

2015

أكبر بنك في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا

2016

الاستحواذ على فاينانسبانك في تركيا

2020

QNB يتخطى حاجز التريليون ريال قطري لإجمالي الأصول

2022

QNB الداعم الرسمي في الشرق الأوسط وإفريقيا لكأس العالم FIFA قطر 2022™

أصحاب المصلحة

العملاء
30 مليون عميل

المستثمرون
4 آلاف مستثمر

الجهات التنظيمية
28 سوقاً دولية مع جهاتها التنظيمية الخاصة

البيئة
كوكب واحد

الموظفون
31 ألف موظف

المجتمع
4 مليار عضو مجتمع نشط في البلدان التي تتواجد فيها

الموزّدون
5 آلاف موزّد

3.1 مسيرتنا في مجال الاستدامة

2023

التمويل المستدام

- نشر إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة الرائد في السوق ورأي طرف ثانٍ
- معاملات الودائع الخضراء الرائدة في قطر
- تحليل موسع لسيناريوهات مخاطر المناخ والانبعاثات الأولية المحسوبة ضمن النطاق 3
- تحقيق التخارج الكامل من تمويل الفحم (QNB فاينانسبانك)
- ثلاث جوائز من غلوبال فاينانس في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

العمليات المستدامة

- أول بنك في قطر يحصل على تأكيد محدود ومستقل بشأن انبعاثات الغازات الدفيئة ومعدل توظيف النساء ونسبة النساء في مجالس إدارة الشركات التابعة
- شهادة آيزو 45001 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
- الإدراج في مؤشر بلومبرغ للمساواة بين الجنسين (QNB فاينانسبانك)
- نشر دليل وأهداف المساواة بين الجنسين (QNB فاينانسبانك)

المسؤولية الاجتماعية

- الحصول على لقب رائد الاستدامة من مجلة فوربس الشرق الأوسط
- الشراكة الاستراتيجية مع إكسبو 2023 الدوحة وحوار قطر الوطني حول تغير المناخ

2022

- إصدار سندات خضراء بقيمة 600 مليون دولار أمريكي، وهو أول إصدار من نوعه في قطر
- نشر إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية
- التوقيع على مبادرة UN75
- شريك استراتيجي لأسبوع قطر للاستدامة
- إطلاق إطار ولجنة التمويل المستدام

2021

- أول صفقة معاملات إعادة شراء خضراء في قطر
- بدء تحليل سيناريو مخاطر المناخ وتوصيات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ
- راعي الدورة السابعة والعشرين لمؤتمر الأطراف (COP27) ومضيف ومشارك وعارض
- الالتزام باستبعاد عمليات تمويل الفحم والخر وج منها (QNB فاينانسبانك)
- 100% من الطاقة من مصادر متجددة (QNB فاينانسبانك)
- شهادات نظام الإدارة البيئية آيزو 14001 (QNB فاينانسبانك)
- أربع جوائز من غلوبال فاينانس في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

2020

- أول تأكيد محدود ومستقل لتقرير الاستدامة للمجموعة
- تقرير تخصيص السندات الخضراء المؤكد بشكل مستقل، وتقرير التأثير البيئي
- أول بنك في المنطقة يحصل على تصنيف AA في تقييم MSCI للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
- طرح خاص لسندات خضراء بقيمة 50 مليون دولار أمريكي مع البنك الأور وبي لإعادة الإعمار والتنمية ضمن أول صفقة من نوعها في تركيا (QNB فاينانسبانك)
- التوقيع على مبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة (QNB فاينانسبانك)
- جائزتان من غلوبال فاينانس في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وجائزة من مبادرة سندات المناخ

2019

- تقديم الدعم الكامل لمنصة بورصة قطر للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ومبادرة الأمم المتحدة للبورصات المستدامة
- نشر أول تقرير حول الاستدامة لمجموعة QNB
- التوقيع على الاتفاق العالمي للأمم المتحدة

2018

- إطلاق استراتيجية وإطار الاستدامة لمجموعة QNB

4.1 أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام 2023

التمويل المستدام

32.8 مليار ريال قطري
محفظة التمويل المستدام (المعاملات والاستثمارات الخضراء والاجتماعية والمرتبطة بالاستدامة)

37
عدد المنتجات والخدمات المالية المستدامة المقدمة للعملاء

3 جوائز من غلوبال فاينانس
بما في ذلك "الريادة المتميزة في تمويل المشاريع المستدامة" و"أفضل بنك للتمويل المستدام"

إطار للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة حاصل على عدة جوائز
نشر أحدث نسخة من إطارنا الرائد في السوق ورأي طرف ثانٍ من ISS-Corporate

1% من محفظة القروض
نسبة التعرض المباشر للقطاعات عالية المخاطر

تجربة العملاء

87%
المعاملات الرقمية (عبر الإنترنت والهاتف الجوال كنسبة من إجمالي المعاملات)

0
خروقات أمن البيانات

آيزو 27001
شهادة نظام إدارة أمن المعلومات

79 نقطة
نقاط صافي الترويج في قطر

التنوع الجنساني

33%
نسبة النساء في الإدارة الوسطى والعليا

48%
نسبة النساء من إجمالي الموظفين

20%
نسبة النساء في عضوية مجالس إدارة الشركات التابعة

0.92
نسبة تكافؤ الأجور بين الجنسين في قطر والفروع الدولية

المناخ

100%
الطاقة المستمدة من مصادر متجددة في QNB فاينانسبانك

48%
انخفاض في انبعاثات الغازات الدفيئة
إجمالي الانخفاض منذ عام 2017[1]

0%
التعرض لتمويل الفحم في QNB فاينانسبانك

آيزو 14001
شهادة نظام الإدارة البيئية

[1] استناداً إلى بروتوكول الإبلاغ عن الغازات الدفيئة القائم على السوق.

الالتزامات والاعتراف

10 مبادئ
التزامنا وعضويتنا في الاتفاق العالمي للأمم المتحدة

توقيع مبادرة تمويل برنامج البيئة التابع للأمم المتحدة ومبادئ الصيرفة المسؤولة من خلال QNB الأهلي

رائد إقليمي في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية مع أعلى التصنيفات بين بنوك دول مجلس التعاون الخليجي
بحسب S&P ESG وMSCI وSustainalytics وCDP

2. منهج QNB في الاستدامة

في QNB، نُعرف الاستدامة على أنها تقديم قيمة طويلة الأمد من الناحية المالية والبيئية والاجتماعية والأخلاقية لكافة أصحاب المصلحة والمجتمعات التي نخدمها والأجيال القادمة.

المحتويات:

0.2 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة
1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
2.2 استراتيجية مجموعة QNB
3.2 إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB
4.2 حوكمة الاستدامة
5.2 التواصل مع أصحاب المصلحة
6.2 تقييم الأهمية النسبية
7.2 الالتزامات الخارجية

0.2 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة

الوثائق المرجعية الرئيسية

التقرير السنوي لمجموعة QNB لعام 2023

تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023

دليل الحوكمة الخاص بمجموعة QNB

النظام الأساسي لمجموعة QNB

السياسات والأطر

- ميثاق مجلس إدارة مجموعة QNB
- سياسة مجموعة QNB لمكافآت مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين
- سياسة الاستدامة لمجموعة QNB
- سياسة الامتثال الخاصة بمجموعة QNB
- بيان سياسة مجموعة QNB لمكافحة الرشوة والفساد
- قواعد مجموعة QNB لسلوك وأخلاقيات المهنة
- البيان الضريبي لمجموعة QNB
- إدارة المخاطر والرقابة الداخلية

جوائز وأوسمة مختارة

Brand Finance
العلامة التجارية المصرفية الأعلى قيمة في الشرق الأوسط وإفريقيا (براند فاينانس)

Forbes Middle East
قائمة أفضل 100 خدمة مصرفية ومالية مستدامة في الشرق الأوسط (فوربس)

EUROMONEY
أفضل بنك في قطر (يوروموني)

تقييمات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

MSCI	تصنيف S&P Global في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية	Sustainalytics	CDP
A	50 (القطاع المئوي الـ 85)	23.6	B

1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

يقوم QNB بمراجعة واعتماد وتنفيذ المبادئ والمتطلبات التنظيمية الصادرة عن مصرف قطر المركزي وهيئة قطر للأسواق المالية وقانون الشركات التجارية وجميع السلطات التنظيمية ذات الصلة في كافة مناطق عملياتنا. في عام 2023، واصلت مجموعة QNB جهودها المكثفة لضمان تنفيذ جميع الإجراءات التنظيمية والتوجيهات والتوصيات الصادرة عن دولة قطر بشكل مناسب.

تدمج مجموعة QNB مبادئ جوهرية مثل المساءلة والشفافية والمسؤولية والعدالة في إطارها الخاص بالحوكمة والممارسات ذات الصلة.

تعتبر الحوكمة القوية للشركات أساس النمو الاقتصادي المستدام من خلال بناء ثقة المستثمرين وتعزيز الأسواق المالية. تعمل المجموعة بنشاط لحماية حقوق المساهمين، وتعزيز إطار وبيئة الرقابة الداخلية، وتنفيذ الإجراءات ذات الصلة بالمعايير البيئية والاجتماعية والمؤسسية والإبلاغ عنها.

تجمع إجراءات الحوكمة التي اعتمدتها المجموعة بين جميع عناصر الرقابة الداخلية والمخاطر والامتثال لمساعدة QNB على اتباع السلوكيات الصحيحة والتعامل بنجاح مع التطورات المستمرة في البيئة التنظيمية والسوق، إلى جانب الوفاء بالالتزامات التي قطعناها على أنفسنا تجاه موظفينا وعملائنا وأصحاب المصلحة والمجتمع على نطاق أوسع.

وتعتبر هذه الإجراءات ذات أهمية كبيرة للبنك، 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 ونتصرف ونتطور.

تم توثيق التفاصيل الكاملة لنهج الحوكمة في QNB في تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023 والتقرير السنوي لمجموعة QNB لعام 2023. ويتم تسليط الضوء على مبادرات وممارسات الحوكمة الرئيسية التي تعالج الموضوعات المتعلقة بالاستدامة على النحو التالي:

إفصاحات أعضاء مجلس الإدارة

خلال عام 2023، أجرى QNB التقييم السنوي لاستقلالية مجلس الإدارة وتضارب المصالح لفحص الاستقلالية وتقييم أي تضارب محتمل في المصالح قد يؤثر على الحياد فيما يتعلق بالاستقلالية. وأظهرت نتائج التقييم أن عدد أعضاء مجلس إدارة QNB المستقلين كافٍ، وأن أعضاء مجلس الإدارة قد أفصحوا بشكل صحيح عن جميع المعلومات المطلوبة.

أجرى QNB تقييماً سنوياً لأداء مجلس الإدارة لقياس كفاءة مجلس الإدارة ومشاركة الأعضاء خلال العام. وأظهرت النتائج أن هناك درجة عالية من الكفاءة في طبيعة عمليات اتخاذ القرارات في مجلس الإدارة، وتدفق المعلومات من مختلف لجان مجلس الإدارة إلى المجلس، ومشاركة اللجان، وسلوك أعضاء مجلس الإدارة.

بالإضافة إلى ذلك، ولتعزيز الشفافية وفقاً لأفضل الممارسات وتعليقات السوق، تم تقديم إفصاحات إضافية عن مجلس الإدارة في تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، بما في ذلك:

> عملية التعريف وتبادل المعرفة لأعضاء مجلس الإدارة.

> المكافآت على مستوى أعضاء مجلس الإدارة وعضوية اللجان.

> تحديد الأعضاء المستقلين وغير التنفيذيين.

> العضوية في لجان مجلس الإدارة لكل عضو من أعضاء المجلس.

> وتيرة انعقاد اجتماعات لجان مجلس الإدارة ومعدل الحضور.

> سير ذاتية موسعة تشمل المؤهلات والخلفية المهنية والأدوار الخارجية الحالية الأخرى والمناصب الرئيسية السابقة.

> تفويض المهام والفصل بين الواجبات.

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.

علاوة على ذلك، تأخذ السياسة في الاعتبار إلغاء واسترداد المكافآت في الحالات التي يؤدي فيها سوء التصرف أو الفشل أو الأداء الضعيف إلى خسارة الشركة أو يساهم في أو يفشل في منع ذلك أو يعرض الشركة لمخاطر كبيرة. وتنطبق هذه السياسة على رئيس وأعضاء مجلس الإدارة، والرئيس التنفيذي للمجموعة والإدارة التنفيذية العليا، وموظفي مجموعة QNB.

تم تضمين إجمالي مكافآت أعضاء مجلس الإدارة المقترحة (شاملة جميع الرسوم والبدلات) في تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB والتقرير السنوي لمجموعة QNB لعام 2023. وتتوافق هذه المكافآت مع أحكام المادة (119) من قانون الشركات التجارية، والمادة (50) من النظام الأساسي لـ QNB، وتعميم مصرف قطر المركزي رقم 18 لعام 2014.

يفصح QNB عن مكافآت الرئيس التنفيذي للمجموعة وفريق الإدارة التنفيذية في التقرير السنوي لمجموعة QNB لعام 2023 ومكونات بطاقة الأداء المتوازن الخاصة بأعضاء الإدارة التنفيذية.

ويتكون نهج بطاقة الأداء المتوازن لدينا 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 وبيئة الرقابة والأمور المتعلقة بالموظفين، بما يتجاوز مؤشرات الأداء الرئيسية المالية وغير المالية. ويتم تعميمها من أعلى إلى أسفل في جميع أنحاء المؤسسة بدءاً من المديرين التنفيذيين إلى الدوائر والإدارات والفرق والموظفين الأفراد لتعزيز وغرس الثقافة والسلوكيات الصحيحة.

1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر (تتمة)

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 منضبطة في البلدان التي تعمل فيها. يحدد بيان الضرائب الخاص بمجموعة QNB التزامات الحوكمة الخاصة بالضرائب، وعمليات إدارة المخاطر والإفصاح والامتثال. ولا ينخرط QNB في تقديم المشورة لعملائه بشأن المسائل الضريبية ولا يستخدم التخطيط الضريبي الجريء ولا الملاذات الضريبية لخفض الضرائب.

الانخراط في العمل السياسي

يعتبر QNB جهة محايدة سياسياً ولا يقدم أي مساهمات لأي أحزاب أو حملات سياسية. ويشمل ذلك عدم تقديم التبرعات لأغراض سياسية لأي سياسي أو حزب سياسي أو منظمة ذات صلة أو مسؤول في حزب سياسي أو مرشح لمنصب سياسي في أي ظرف من الظروف بشكل مباشر أو من خلال أطراف ثالثة.

ويندرج هذا المبدأ ضمن بيان سياسة مجموعة QNB لمكافحة الرشوة والفساد ووثيقة أخلاق المهنة الخاصة بمجموعة QNB.

الامتثال

إن وثيقة أخلاق المهنة الخاصة بنا هي دليلنا للتصرف بمسؤولية وترك أثر إيجابي على عملائنا والأسواق التي نعمل فيها. وتُكمل هذه الوثيقة هدفنا وقيمنا وتعزز كيفية دعمنا للمعايير المهنية والامتثال للقوانين واللوائح. يتم تضمين ثقافة الامتثال الخاصة بنا باستمرار في جميع أنحاء المجموعة وذلك من خلال المبادرات المستهدفة، مثل نشر السياسات والإجراءات، والتعاميم الداخلية، والتدريب الإلزامي، وجلسات التوعية، والإعلانات السنوية. وقد نجحنا هذا العام في تنفيذ نظام آلي لإدارة الامتثال والرقابة الداخلية لرصد وتوثيق الامتثال لجميع لوائح إدارة المخاطر والمتطلبات التنظيمية ذات الصلة، مما يعزز كفاءة آليات الرقابة الداخلية لدينا.

ستواصل فرق الامتثال تبني الحلول المبتكرة لمعالجة المخاطر المتزايدة وتحديات الامتثال التي تواجهها الشركات على مستوى العالم. ويشمل ذلك الاستفادة من المعلومات والتقنيات الذكية مثل التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والتحليلات لفهم الأنماط المعقدة في البيانات وتحديد المخاطر وحالات عدم الامتثال.

يتكون إطار مكافحة الرشوة والفساد الخاص بمجموعة QNB من مبدأين يعزز كل منهما الآخر، وهما بيان سياسة مكافحة الرشوة والفساد، الذي يحكم السلوك الأخلاقي ويحدد الأدوار والمسؤوليات لجميع موظفي QNB، وبرنامج تقييم مكافحة الرشوة والفساد، الذي يهدف إلى ردع واكتشاف ومنع المدفوعات المرتبطة بالرشوة والفساد عبر المجموعة[1]. في عام 2023، قامت إدارة الانضباط للمجموعة بتحديث برنامج التقييم الذاتي لمكافحة الرشوة والفساد عبر مجموعة QNB.

0
- عدد العقوبات غير النقدية
- مبلغ الغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية
- حالات الرشوة أو الفساد

خلال الفترة المشمولة في هذا التقرير، لم تكن هناك قضايا قانونية عامة تتعلق بالفساد مرفوعة ضد QNB أو موظفيه.

الإبلاغ عن المخالفات

وضعت مجموعة QNB سياسة الإبلاغ عن المخالفات والقنوات ذات الصلة للموظفين ليشعروا بالأمان والدعم عند الإبلاغ عن أي مخالفات أو انتهاكات لديهم علم بها أو يشعرون بالشك حيالها. بالنظر إلى مدى أهمية الإبلاغ عن المخالفات في حماية المؤسسات من حالات سوء التصرف أو الاحتيال الداخلي، فإن هذه السياسة تساعد QNB على متابعة عملية المساءلة على كافة المستويات، كما تمكن الموظفين من الإبلاغ عن أي ممارسات غير سليمة. وهذا يساعدنا على حماية أعمال المجموعة وسمعتها من عدد لا يحصى من المخاطر المالية ومخاطر السمعة.

[1] يتم الإبلاغ عن الاتصالات والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد في QNB للموظفين ويتم تقسيمها حسب فئة الموظفين. يلعب مجلس الإدارة، من خلال لجان المجلس (لجنة التدقيق والانضباط التابعة لمجلس الإدارة ولجنة الترشيحات والمكافآت والحوكمة والسياسات التابعة لمجلس الإدارة) دوراً حاسماً في مراجعة بيان سياسة مكافحة الرشوة والفساد والموافقة عليه. ويضمن ذلك بقاء أعضاء مجلس الإدارة على اطلاع كامل بالمعايير الموضوعة للموظفين والأطراف الثالثة وأن يكون لهم دور أساسي في الحوكمة والإشراف على بيان سياسة مكافحة الرشوة والفساد الخاص بـ QNB.

1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر (تتمة)

يتم تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن المخاوف أو الشكوك من خلال القنوات المحددة للإبلاغ عن المخالفات. يتم التحقيق في جميع المخالفات المبلغ عنها، مع التعامل بسرية مع جميع المعلومات المتعلقة بالتحقيق في أي مخالفات فعلية أو مشتبه بها. يتم إرسال تعميم للإبلاغ عن المخالفات إلى جميع الموظفين، مع إتاحة قنوات أخرى لأطراف ثالثة للتعبير عن المخاوف أو تقديم الشكاوى.

إدارة المخاطر والسيطرة عليها

تشكل الثقافة الراسخة لإدارة المخاطر والامتثال الأساس لقدرتنا على تحقيق نمو مدروس ومستدام. واصلنا استثمارنا في تعزيز معايير وأطر وأدوات الحوكمة. وشمل ذلك زيادة قدرات موظفي المخاطر والرقابة وتحسين نماذج المخاطر وتحليلات البيانات وتدعيم الأمن السيبراني. ولا نتسامح مطلقاً مع انتهاكات القوانين واللوائح ونسعى باستمرار للوصول إلى أعلى مستويات السلوك الأخلاقي والمهني. يتمثل جزء أساسي من مهمتنا في مكافحة الجرائم المالية بشكل فعّال ومنع استخدام بنيتنا التحتية في الأنشطة الاحتيالية.

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. وقد زادت أهمية المخاطر المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وبالتالي تم دمجها ضمن قابلية المجموعة لتحمل المخاطر، وإطار إدارة المخاطر المؤسسية على مستوى المجموعة، وفي ممارسات إدارة المخاطر لدينا. ونُعرّف مخاطر الاستدامة بأنها حدث أو حالة تتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والتي يمكن أن تسبب، في حال حدوثها، تأثيراً سلبياً فعلياً أو محتملاً داخلياً و/ أو خارجياً. وبناءً على مبادئ المبادرة العالمية للتقارير بشأن الأهمية النسبية ومشاركة أصحاب المصلحة، حددنا عدداً من المخاطر المرتبطة بالاستدامة عبر المجموعة. ويتم دمج المخاطر المرتبطة بالاستدامة في أنشطة التمويل والعمليات وسلسلة التوريد لدينا. ويتم دعم هذا التكامل من خلال السياسات والأطر والقواعد والمواثيق ذات الصلة. في حين أن فريق إدارة المخاطر هو الجهة المسؤولة عن قابلية تحمل المخاطر (بما في ذلك مخاطر المناخ) والإطار ذي الصلة، فإن فريق الاستدامة هو الوصي على استراتيجية QNB والإطار المتعلق بالاستدامة. يعمل فريق الاستدامة كخط دفاع ثانٍ من خلال توفير التوجيه والدعم والتوعية والتدريب الضروري لتمكين ودعم عملية تحديد المخاطر المتعلقة بالاستدامة.

للحصول على تفاصيل محددة حول نهجنا تجاه مخاطر المناخ، يرجى الاطلاع على القسم 1.3 إدارة مخاطر المناخ.

ثقافة المخاطر

يعمل QNB بنشاط على تعزيز ثقافة الوعي بالمخاطر في جميع أنحاء المؤسسة. ولتحقيق ذلك، قمنا بتضمين مقاييس محددة لإدارة المخاطر في بطاقات الأداء المتوازن الخاصة بجميع موظفينا. وتشارك وحدة إدارة المخاطر في تحديد هذه المقاييس سنوياً وتوفير الإشراف من خلال تقييمها وتصنيفها على مدار العام في إطار عملية إدارة الأداء. وتعتبر مقاييسنا واسعة النطاق وتغطي جميع مجالات المخاطر، بما في ذلك المخاطر غير المالية، مثل المخاطر التشغيلية ومخاطر أمن المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، يتعين على الموظفين إكمال التدريب الإلزامي المتعلق بالمخاطر كل عام لضمان تمتعهم بفهم شامل لسياسات وإجراءات البنك.

2.2 استراتيجية مجموعة QNB

نؤمن بأن تحديد الهدف الذي نريد تحقيقه يبرر وجودنا ويدعم مساهمتنا تجاه المجتمع. إن هدفنا في تعزيز الازدهار والنمو المستدام في الأسواق التي نعمل فيها يوجه رؤيتنا في الحفاظ على مركزنا الأول في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا. لقد قمنا بتضمين هدفنا في رؤيتنا واستراتيجيتنا ومهمتنا وقيمنا وسلوكياتنا. وتتمثل رؤيتنا لعام 2025 في أن نكون أحد البنوك الرائدة في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا وجنوب شرق آسيا مع الحفاظ على مركزنا الأول في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا.

هدفنا هو تعزيز الازدهار والنمو المستدام في الأسواق التي نعمل فيها.

تتمثل استراتيجيتنا على مستوى المجموعة في التركيز على جوهر أعمالنا كبنك للخدمات المصرفية الإجمالية الدولية القائمة على الحلول مع تعزيز أعمالنا المصرفية العالمية المدعومة بالتحليلات. وهناك ركيزتان تكملان استراتيجيتنا. فمن ناحية، نهدف إلى الاستفادة من الابتكار كعامل تمكين استراتيجي. ومن ناحية أخرى، نسعى إلى دمج ممارسات الاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في نموذج أعمالنا وعملياتنا لتقديم مساهمة إيجابية في المجتمعات التي نتواجد فيها.

وكما يتضح من خلال هذا التقرير، فإننا في QNB نعتبر الاستدامة والابتكار عنصرين أساسيين ومتكاملين، يعملان معاً على تعزيز ودعم أهداف رؤية قطر الوطنية 2030 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

لمزيد من المعلومات حول استراتيجية المجموعة، يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي الخاص بمجموعة QNB لعام 2023.

3.2 إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB

نحن نؤمن بأهمية تقديم قيمة طويلة المدى من النواحي المالية والبيئية والاجتماعية والأخلاقية، لصالح المجتمعات والكوكب الذي نعيش فيه.

التمويل المستدام

كيف نزاول الأعمال ومع من نتعامل

التمويل المستدام هو دمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في أنشطة QNB التمويلية لتحقيق الربح الذي يعود بالمنفعة على المجتمع.

هدفنا 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. علاوة على ذلك، فإنه يتيح لنا تقليل مخاطر السمعة في محفظتنا وزيادة فرص الأعمال الناشئة عن التحول العادل إلى اقتصاد أكثر خضرةً وشمولاً.

وتم تحديد القضايا المهمة لـ QNB في إطار التمويل المستدام كالتالي:

> الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر[1]

> أمن البيانات والخصوصية

> الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التمويل

> العمل المناخي

> تحسين تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول

العمليات المستدامة

إدارة تواجدنا وموظفينا وسلسلة التوريد الخاصة بنا

العمليات المستدامة هي دمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في العمليات المرتبطة بأعمالنا وعبر سلسلة التوريد الخاصة بنا لضمان أننا نعمل على نحو أخلاقي وبكفاءة عالية.

هدفها 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 والمؤسسية، وفي ذات الوقت يساعد QNB ليكون جهة عمل مفضلة.

وتم تحديد القضايا المهمة لـ QNB في إطار العمليات المستدامة كالتالي:

> الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

> العمل المناخي

> القيمة المقدمة للموظفين

> الشراء المسؤول وسلسلة التوريد

> التنوع والشمول

المسؤولية الاجتماعية

دعم المجتمعات والتنمية الاجتماعية والاقتصادية

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.

وتم تحديد القضايا المهمة لـ QNB في إطار الالتزامات غير المصرفية كالتالي:

> المسؤولية الاجتماعية

الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

[1] لمزيد من المعلومات حول القضايا المهمة المتعلقة بالأداء المالي والاستقرار وإدارة المخاطر النظامية والحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لمجموعة QNB لعام 2023 وتقرير الحوكمة لمجموعة QNB لعام 2023.

3.2 إطار واستراتيجية QNB للاستدامة (تتمة)

للاستمرار في تعزيز أدائنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ولكي نكون نموذجاً يحتذى به على المستوى الوطني والإقليمي، حدد QNB عدداً من التطلعات عبر ركائز إطار الاستدامة الخاص بنا.

الاستدامة	الأفعال والتطلعات	الحالة خلال عام 2023	
التمويل المستدام	الامتثال **لإطار QNB للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة** لجميع المعاملات المستدامة	**على المسار الصحيح:**	تتم مراجعة جميع فرص التمويل المستدام المحتملة وفحصها مقابل إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة، ويتم تحديد الاختيار النهائي للمشاريع المؤهلة من قبل لجنة التمويل المستدام بمجرد حجز الفرصة. وفي عام 2023، تمت مراجعة 59 فرصة بقيمة 3.2 مليار دولار أمريكي، منها 47 فرصة تمت مواءمتها مع إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة بقيمة 2.9 مليار دولار أمريكي. انظر القسم 2.3 إدارة المخاطر والفرص في التمويل المستدام.
	إجراء فحص **لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية** لجميع تمويلات المشاريع والقروض لأجل للشركات[1]	**على المسار الصحيح:**	تم تقييم 63 مشروعاً قابلاً للتطبيق، بقيمة 3.9 مليار دولار أمريكي، كجزء من عملية العناية الواجبة لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من قبل فرق الأعمال والائتمان. ويشمل ذلك الصفقات المحتملة التي رفضها QNB. انظر القسم 2.3 إدارة المخاطر والفرص في التمويل المستدام.
	نشر معلومات حول **الانبعاثات الأولية الممولة في النطاق 3** لعام 2024	**على المسار الصحيح:**	تم تنفيذ المشروع لقياس الانبعاثات الأولية الممولة في النطاق 3، بما يتماشى مع منهجية الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون. تمثل تغطية الانبعاثات الممولة أكثر من 95% من محفظة المجموعة، مع تحسين النتائج الأولية ونشرها داخلياً. انظر القسم 1.3 إدارة مخاطر المناخ.
العمليات المستدامة	تعيين أول **امرأة في مجلس إدارة المجموعة** بحلول عام 2025	**خاضع لانتخابات مجلس الإدارة في عام 2025:**	لقد تم طرح الموضوع كجزء من مناقشات الحوكمة المؤسسية مع مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وأغلبية المساهمين.
	دعم خفض انبعاثات غازات الدفيئة في قطر بنسبة 25% بحلول عام 2030 وفقاً لاستراتيجية قطر الوطنية للبيئة وتغير المناخ[2]	**على المسار الصحيح:**	تم خفض الانبعاثات[5] بنسبة 48% على مستوى المجموعة اعتباراً من عام 2023 مقابل خط الأساس لعام 2017. التأكيد الخارجي الافتتاحي لانبعاثات الغازات الدفيئة في النطاق 1 والنطاق 2. انظر القسم 3.4 التأثير البيئي.
	إجراء **زيارات ميدانية لـ 100% من موردي القوى العاملة**[3] في قطربحلول عام 2023	**تم إنجازه:**	تم إجراء عمليات التفتيش الميداني للمواقع، وجمع الأدلة، وإعداد خطط الإصلاح حيثما كان ذلك مناسباً، وتم إجراء زيارات متكررة لجميع موردي القوى العاملة. انظر القسم 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد.
	زيادة **نسبة النساء في عضوية مجالس إدارة الشركات التابعة** إلى 30% بحلول عام 2030	**على المسار الصحيح:**	التأكيد الخارجي الافتتاحي لعدد النساء في عضوية مجالس إدارة الشركات التابعة. انظر القسم 2.4 التنوع والشمول.
	زيادة **نسبة التقطير للقوى العاملة** إلى **60%** بحلول عام 2025[4]	**على المسار الصحيح:**	انظر القسم 1.4 القيمة المقدمة للموظفين.
المسؤولية الاجتماعية	استثمار **2.5%**[6] من **الأرباح قبل الضريبة** في المجتمعات كل عام	**تم إنجازه:**	استثمار مجتمعي بنسبة 2.7% بقيمة 494 مليون ريال قطري. انظر القسم 1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية.

[1] وفقاً لحدود الفحص المعمول بها الخاصة بإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية.
[2] استراتيجية قطر الوطنية للبيئة وتغير المناخ، بناءً على سيناريو العمل كالمعتاد لعام 2019.
[3] من فئات خدمات: النظافة والتنظيف، والأمن المادي وتأمين النقد، والضيافة، وإدارة المرافق.
[4] التقطير المطبق على موظفي QNB قطر.
[5] النطاق 1 والنطاق 2، مؤشر قائم على السوق.
[6] تمت المراجعة من 4% لتتماشى مع تعميم صندوق دعم الأنشطة الاجتماعية والرياضية (دعم) رقم 2 لسنة 2022 الموجه لجميع الشركات المدرجة، ومع إعادة بيان استثمارات العام السابق.

4.2 حوكمة الاستدامة

تم اعتماد برنامج مجموعة QNB الخاص بالاستدامة، الذي يتألف من الاستراتيجية وخارطة الطريق الخاصة بالاستدامة وقضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الهامة، من قبل مجلس الإدارة. ويضطلع سعادة الشيخ حمد بن جبر بن جاسم آل ثاني بدور راعي الاستدامة (بما في ذلك مخاطر المناخ) في مجلس الإدارة. وتبعاً لما يقتضيه هذا الدور، فإنه يقود جهود المجلس في الإشراف على التنفيذ الكلي لاستراتيجية الاستدامة الخاصة بالمجموعة والأداء المتعلق بها والمخاطر المتربطة بقضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ويربط مجلس الإدارة أيضاً التعويضات التنفيذية بالأداء في قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال بطاقة الأداء المتوازن للإدارة التنفيذية، والتي تتضمن مؤشرات الأداء الرئيسية للاستدامة.

تتولى لجنة الاستراتيجيات للمجموعة، التي يرأسها الرئيس التنفيذي للمجموعة وتضم فريق الإدارة التنفيذية للمجموعة، إدارة جميع المسائل المتعلقة ببرنامج الاستدامة للمجموعة.

تشمل المسؤوليات مراجعة الإطار الاستراتيجي والأجندة واتخاذ القرارات بشأن المبادرات ذات الأولوية ومراقبة الأداء وتقييم المخاطر والفرص المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بما في ذلك القضايا المرتبطة بالمناخ. قبل تصعيد القضايا إلى لجنة الاستراتيجيات للمجموعة لاتخاذ القرارات بشأنها، تجتمع الأقسام المسؤولة لمواءمة وتطوير الموضوعات على المستوى التنفيذي. ويشمل ذلك التمثيل المناسب من فرق المخاطر والامتثال والمالية والأعمال والعمليات حسبما يتطلب الموضوع.

تقوم لجنة الاستراتيجيات للمجموعة بالإبلاغ عن التقدم والتطورات، بالإضافة إلى المخاطر والفرص الرئيسية، إلى مجلس الإدارة من خلال لجنة الترشيحات والمكافآت والحوكمة والسياسات التابعة لمجلس إدارة المجموعة. ويتم ذلك على الأقل على أساس سنوي. خلال عام 2023، تم طرح عدد من المواضيع على مجلس الإدارة، بما في ذلك تصنيفات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والوضع عند المنافسين، وتنمية التمويل المستدام، وتقييم مخاطر المناخ، ونتائج تقييم الأهمية النسبية لدينا للمصادقة عليها.

يعمل الفريق المعني بالاستدامة في المجموعة، والذي يتبع لدائرة الاستراتيجيات للمجموعة، كجهة استشارية رئيسية للجنة الاستراتيجيات للمجموعة والإدارة العليا في جميع المسائل المتعلقة بالاستدامة. ويتواصل فريق الاستدامة للمجموعة مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين ويقود عملية إعداد التقارير والإفصاحات المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والتفاعلات مع الهيئات والمؤسسات والمستثمرين والشركاء ذوي الصلة. 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 والمؤسسية بالتعاون مع الإدارات المعنية.

يتم تعزيز التزامنا بالاستدامة من خلال مراجعة سنوية لسياسة الاستدامة لمجموعة QNB. ويتم تطبيق هذه السياسة بشكل متسق 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.

لدى المجموعة أيضاً لجنة للتمويل المستدام (التي كان يشار إليها سابقاً باسم لجنة السندات الخضراء والاجتماعية والمستدامة) مكونة من كبار الممثلين من فرق الاستدامة والخدمات المصرفية للشركات والخزينة والخدمات المصرفية التجارية وإدارة المخاطر والمالية والانضباط. تجتمع هذه اللجنة كل ثلاثة أشهر وتحكم وتراقب المحفظة المؤهلة، وتضمن الامتثال لمبادئ التمويل المستدام ومتطلبات الإفصاح، وتؤيد الإجراءات حسب الاقتضاء.

لتعزيز الشفافية وأفضل الممارسات، نقوم بنشر السياسات والبيانات المتعلقة بالاستدامة على موقعنا الإلكتروني.[2]

خلال عام 2023، وكجزء من التزام مجموعة QNB بتقييم الرقابة ومراقبة الامتثال والتحسين المستمر، أكملت دائرة التدقيق الداخلي للمجموعة تقييماً لعمليات وأنشطة المجموعة المتعلقة بالاستدامة. وتضمنت النتائج نشر سياسة الاستدامة المحدثة بالإضافة إلى التحسينات الإجرائية لضمان استمرارية الأعمال.

من ناحية أخرى، وإدراكاً لأهمية إفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وجودة البيانات التي تدعمها، تم عقد جلسات توعية للفرق لتضمين العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في نطاق عمليات التدقيق الخاصة بها. نحن نهدف إلى تحديث نهج التدقيق لدينا لدعم تطوير الاستدامة في جميع أنحاء البنك وبما يتماشى مع القطاع المصرفي.

[1] يقوم فريق الاستدامة للمجموعة بتعميم الاستراتيجية والسياسات والمبادرات ذات الأولوية على فرق الاستدامة بالشركات التابعة.
[2] تتم الموافقة على سياسات مجموعة QNB من قبل الدائرة المالكة للسياسة، أي نائب رئيس تنفيذي أول، ومن قبل إدارة المخاطر التشغيلية للمجموعة ودائرة التدقيق للمجموعة ودائرة الانضباط والمتابعة للمجموعة وإدارة الشؤون القانونية للمجموعة و/ أو اللجان ذات الصلة حسب الاقتضاء. تعتمد موافقة مجلس الإدارة على السياسة ذات الصلة. تمت الموافقة على سياسة الاستدامة للمجموعة من قبل أعلى هيئة للحوكمة (لجنة الترشيحات والمكافآت والحوكمة والسياسات التابعة لمجلس الإدارة) كما هو محدد بموجب حوكمة الاستدامة.

5.2 التواصل مع أصحاب المصلحة

مجموعات أصحاب المصلحة	قنوات التواصل	الوتيرة	التأثيرات والاحتياجات والتوقعات	الموضوعات المهمة
العملاء	الاستبيان السنوي لرضا العملاء	سنوياً	> خدمة العملاء وتحقيق رضاهم > خدمات مصرفية سهلة الاستخدام وآمنة عبر القنوات الرقمية، بالإضافة إلى التواصل الشخصي > أسعار ورسوم تنافسية > الوصول إلى التمويل والخدمات > المنتجات ذات التأثير الإيجابي	> الأداء المالي والاستقرار والإدارة المنهجية للمخاطر > الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر > أمن البيانات وإدارة المخاطر > الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التمويل > العمل المناخي > تحسين تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول
	مركز رعاية العملاء	باستمرار		
	الخدمات المصرفية عبر الجوال والإنترنت			
	إدارة الشكاوى			
	مدراء العلاقات			
المستثمرون	الاجتماع السنوي للجمعية العامة	سنوياً	> عائدات قوية ومستقرة > الحوكمة القوية للشركات وإدارة المخاطر والتصنيفات > الشفافية ومواءمة الإفصاح الدولي > نهج شامل تجاه معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في سلسلة القيمة > إدارة المخاطر والفرص المناخية	> الأداء المالي والاستقرار والإدارة المنهجية للمخاطر > الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر > العمل المناخي > الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التمويل > التنوع والشمول
	اجتماع مجلس الإدارة	كل ثلاثة أشهر		
	اتصالات المحللين			
	أيام وجولات إرشاد المستثمرين والحوار المستمر وطلبات المعلومات	باستمرار		
الموظفون	استبيان رضا الموظفين	مرتين في السنة[1]	> رواتب واستحقاقات ومكافآت تنافسية > التطوير المهني > الإنصاف والتنوع وتكافؤ الفرص > التوازن بين العمل والحياة الشخصية > استقرار جهة العمل	> القيمة المقدمة للموظفين > التنوع والشمول > الأداء المالي والاستقرار والإدارة المنهجية للمخاطر
	تحليل احتياجات التدريب	سنوياً		
	الشبكة الداخلية	باستمرار		
	البرنامج التعريفي			
	برامج التعلم والتطوير			
	إدارة الأداء			
	عروض خاصة بالاستراتيجيات			
	التدريب المرتبط بالاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية			
الجهات التنظيمية والحكومة	الإفصاحات العامة (مثل التقرير السنوي وتقرير الحوكمة)	سنوياً	> الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية > إجراءات صارمة لمكافحة الفساد وغسل الأموال والرشوة > إدارة وحوكمة قوية للمخاطر > التعامل مع مخاطر وفرص تغير المناخ	> الأداء المالي والاستقرار والإدارة المنهجية للمخاطر > الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر > أمن البيانات والخصوصية > الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التمويل > العمل المناخي
	مكتب الرئيس التنفيذي للمجموعة	باستمرار		
	فرق الانضباط والتدقيق للمجموعة			
	فرق العمل التنظيمية			
	فرق العمل القطاعية			
	الجمعيات المصرفية			
	مجموعات العمل التابعة للوزارات والبنك المركزي			
	طلبات المعلومات			

[1] سنوياً في تركيا.

5.2 التواصل مع أصحاب المصلحة (تتمة)

مجموعات أصحاب المصلحة	قنوات التواصل	الوتيرة	التأثيرات والاحتياجات والتوقعات	الموضوعات المهمة
المجتمع	المنتجات والخدمات ذات الفائدة البيئية أو الاجتماعية أنشطة المسؤولية الاجتماعية فرق توظيف الموارد البشرية المؤتمرات الدولية والوطنية المنظمات غير الحكومية	باستمرار	> خلق فرص العمل > المساهمة الإيجابية في التصدي للتحديات التي تواجه المجتمع > التعامل مع مخاطر وفرص تغير المناخ	> الأداء المالي والاستقرار والإدارة المنهجية للمخاطر > الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر > العمل المناخي > القيمة المقدمة للموظفين > التنوع والشمول > المسؤولية الاجتماعية
الموردون	العطاءات والمناقصات البوابة الإلكترونية للموردين استبيان أوضاع العاملين لدى الموردين والزيارات الميدانية مراجعات الموردين	باستمرار	> الدفع في الوقت المحدد > عمليات عادلة وشفافة > فرص عمل جديدة	> تحسين تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول > الشراء المسؤول وسلسلة التوريد
وكالات التصنيف والبورصة	الاتفاقيات الثنائية	سنوياً	> أساس حوكمة متين لتحقيق الاتساق المؤسسي > تنمية الموارد البشرية > حماية عملاء الخدمات المالية > الوصول إلى التمويل والشمول المالي > ز يادة الشفافية من خلال مواءمة التقارير	> الأداء المالي والاستقرار والإدارة المنهجية للمخاطر > الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر > أمن البيانات والخصوصية > الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التمويل > العمل المناخي > القيمة المقدمة للموظفين > تحسين تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول
الأوساط الأكاديمية ومراكز البحوث الخاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية	الاتفاقيات الثنائية/ الشراكات	باستمرار	> تطبيق التكنولوجيا والابتكار لدعم أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بما في ذلك الفوائد البيئية وتجربة العملاء > تمكين المرأة وإشراكها > تمكين التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف معها والتحسينات الاجتماعية من خلال حلول التمويل	> الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التمويل > العمل المناخي > القيمة المقدمة للموظفين > التنوع والشمول > تحسين تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول > المسؤولية الاجتماعية
	المقابلات	سنوياً		
الاقتصاديون	الاتفاقيات الثنائية	سنوياً	> التوظيف وتطوير المهارات القيادية > توفير السيولة للقطاع المصرفي > توفير المنتجات والخدمات للأسواق التي تعاني من نقص الخدمات المصرفية وانخفاض التصنيف الائتماني > قيادة أجندة الاستدامة في الأسواق ذات الحصة السوقية العالية	> الأداء المالي والاستقرار والإدارة المنهجية للمخاطر > الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر > الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التمويل > الشراء المسؤول وسلسلة التوريد > القيمة المقدمة للموظفين

6.2 تقييم الأهمية النسبية

من خلال تحديد التأثيرات على نطاق واسع من المساهمين والسوق، يمكننا تحديد المواضيع الأكثر أهمية بالنسبة لـ QNB وترتيبها حسب الأولوية. وهذا يضمن أننا نركز ونتصرف بناءً على ما هو أكثر أهمية. وتماشياً مع توجيهات المبادرة العالمية لإعداد التقارير لتحديد الموضوعات الجوهرية، تقوم مجموعة QNB بانتظام بتقييم قائمة شاملة من الموضوعات الاقتصادية والأخلاقية والاجتماعية والبيئية ذات الصلة.

في تقييمنا المستمر للتأثيرات والموضوعات الجوهرية، نقوم بفحص وقياس أدائنا ومجالات التركيز لدينا مقارنة بنظرائنا الإقليميين والدوليين. تتضمن هذه العملية إجراء تحليل مقارن شامل للموضوعات المهمة الرئيسية، بالإضافة إلى المراجعة المنتظمة لأدائنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. نقوم باختيار الموضوعات الجوهرية وترتيب أولوياتها بناءً على أهميتها بالنسبة لأصحاب المصلحة، والتأثيرات الفعلية والمحتملة التي قد تحدثها، ومدى خطورتها على الاقتصاد والبيئة والأشخاص وحقوق الإنسان.

تحديد المواضيع وتقييمها

تحديد المواضيع التي قد تؤثر على أصحاب المصلحة لدينا وعلى تنفيذ استراتيجية QNB. ويشمل ذلك تقييم التأثيرات المحتملة والفعلية، وأهمية التأثيرات

- التواصل المباشر
- المسؤولون الداخليون
- معيار النظراء
- اتجاهات السوق

ترتيب الأولويات

تحديد وترتيب أولويات التأثيرات الأكثر أهمية على أصحاب المصلحة لدينا وقدرتنا على تعزيز الازدهار والنمو المستدام

دمج المواضيع وتضمينها

دمج الموضوعات المهمة لدفع أجندة الاستدامة لدينا ومجالات التركيز للفترة القادمة وما بعدها

- بطاقة الأداء المتوازن
- خطط العمل ومؤشرات الأداء الرئيسية
- المبادرات الرئيسية المتعلقة بجوانب الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
- التدريب والتوعية
- التقارير والإفصاحات

يوضح الجدول أدناه كيف تتوافق موضوعات الاستدامة الأكثر أهمية لدينا مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

الموضوعات المهمة (2023)	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
الأداء المالي والاستقرار والإدارة المنهجية للمخاطر	٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد
الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	١٣ العمل المناخي، ١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية
أمن البيانات والخصوصية	٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية، ١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية
الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التمويل	٢ القضاء التام على الجوع، ٣ الصحة والرفاه، ٤ التعليم الجيد، ٥ المساواة بين الجنسين، ٦ المياه النظيفة والنظافة الصحية، ٧ طاقة نظيفة وبأسعار معقولة، ٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد، ٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية، ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة، ١١ مدن ومجتمعات محلية مستدامة، ١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان، ١٣ العمل المناخي، ١٤ الحياة تحت الماء، ١٥ الحياة على البر، ١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
العمل المناخي	٧ طاقة نظيفة وبأسعار معقولة، ٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد، ١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان، ١٣ العمل المناخي
القيمة المقدمة للموظفين	٣ الصحة الجيدة والرفاه، ٤ التعليم الجيد، ٥ المساواة بين الجنسين، ٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد
الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	١ القضاء على الفقر، ٢ القضاء التام على الجوع، ٣ الصحة الجيدة والرفاه، ٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد، ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة، ١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان، ١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية
تحسين تجربة العملاء والتواصل معهم بشكل مسؤول	٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية، ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة
التنوع والشمول	٥ المساواة بين الجنسين، ٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد، ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة، ١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية
المسؤولية الاجتماعية	١ القضاء على الفقر، ٢ القضاء التام على الجوع، ٣ الصحة الجيدة والرفاه، ٤ التعليم الجيد، ٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد

6.2 تقييم الأهمية النسبية (تتمة)

وبعد إجراء مراجعة شاملة لموضوعاتنا المهمة، ظلت مجالات التركيز الأساسية متسقة مع تقييمنا السابق، بما في ذلك ترتيب الموضوعات الأربعة الأولى. لم تتم إضافة أي موضوعات مهمة جديدة، ولم تتم إزالة أي موضوعات موجودة مسبقاً أثناء هذه المراجعة. التطورات الجديرة بالذكر هي كما يلي:

أهمية العمل المناخي: زيادة ملحوظة في أولوية موضوع المناخ. نتيجةً لتزايد وعي السوق وتركيز أصحاب المصلحة على معالجة التحديات المتعلقة بالمناخ، تمت إعادة تسمية الموضوع الجوهري إلى "العمل المناخي"، مما يؤكد التزامنا بالتخفيف من الآثار السلبية لتغير المناخ والمخاطر المرتبطة به.

تضمين حقوق الإنسان: لا يتم التعامل مع قضايا حقوق الإنسان باعتبارها اهتماماً قائماً بذاته، ولكنها جزء لا يتجزأ من جميع موضوعاتنا المهمة. ويعزز هذا النهج التزامنا باحترام وتعزيز حقوق الإنسان في جميع جوانب سلسلة القيمة لدينا.

التنوع البيولوجي في المدى المنظور: في حين أن التنوع البيولوجي لا يزال موضوعاً ناشئاً في تقييمنا، لكن تتم الإشارة إليه عند الاقتضاء في هذا التقرير. على الرغم من أن هذا الموضوع ليس جوهرياً في أعمالنا وعملياتنا في الوقت الحالي، إلا أننا ندرك الأهمية المتزايدة لقضايا التنوع البيولوجي على مستوى العالم. نحن ندرك الحاجة إلى الرصد والتضمين المحتمل للتنوع البيولوجي في المستقبل.

صعود الذكاء الاصطناعي: نظراً للخطاب الإعلامي البارز حول المخاطر والفوائد المحتملة لمحركات الذكاء الاصطناعي وسهولة الوصول إليها، فقد حظيت هذه التقنيات بقدر كبير من الاهتمام خلال عام 2023. وبينما أثير الموضوع خلال الاجتماعات مع أصحاب المصلحة، إلا أن مثل هذه المناقشات تظل عامة جداً. على الرغم من أن الذكاء الاصطناعي لا يشكل أهمية كبيرة في أعمالنا وعملياتنا حالياً، إلا أننا ندرك الأهمية المتزايدة للذكاء الاصطناعي في السوق.

لقد أكد تقييمنا للأهمية النسبية أهمية موضوعاتنا المهمة الأساسية، مع الاعتراف بالمشهد المتطور لتحديات الاستدامة. يعد التقييم بمثابة شهادة على تحديد وفهم ومعالجة القضايا العالمية الأكثر إلحاحاً مع حماية أصحاب المصلحة والكوكب.

يقوم مجلس الإدارة بمراجعة واعتماد الموضوعات الجوهرية للمجموعة بشكل مستمر، مع التأكد من أن مجموعة القضايا المضمنة توفر تمثيلاً شاملاً لتأثيرات QNB الكبيرة على الاستدامة

7.2 الالتزامات الخارجية

في إطار التزامنا بممارسات الأعمال المستدامة، يعد QNB مشاركاً نشطاً في مبادرات الاستدامة العالمية والوطنية الرئيسية، مما يدعم جهودنا في الالتزام بالمعايير الدولية وتعزيز السلوكيات المسؤولة. لقد تم تطوير استراتيجية الاستدامة الخاصة بنا بما يتماشى مع هذه المبادرات والالتزامات الدولية والوطنية بالإضافة إلى أطر إعداد التقارير.

المبادرات الدولية	**الاتفاق العالمي للأمم المتحدة**	لا نزال عضواً في الاتفاق العالمي للأمم المتحدة، وهو أكبر مبادرة استدامة للشركات في العالم. يركز الاتفاق العالمي للأمم المتحدة على تعزيز ممارسات الأعمال في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد. ونقوم سنوياً بنشر بياننا بشأن التقدم المحرز في هذا التقرير.
	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	تشكل أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة الإطار العالمي الرئيسي لموضوع الاستدامة. وتهدف الأهداف السبعة عشر، التي يدعمها 169 هدفاً فرعياً، إلى حماية الكوكب، والقضاء على الفقر، ومكافحة عدم المساواة، وضمان الازدهار. لقد قمنا بمواءمة موضوعاتنا المهمة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.
	مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان	تماشياً مع إطار مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية، نعمل على منع ومواجهة ومعالجة أي مخاطر تتعلق بحقوق الإنسان في سلسلة القيمة لدينا. بعد التواصل مع كبار الخبراء الخارجيين في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية وحقوق الإنسان، قمنا بإجراء تدريب إلزامي للتوعية بحقوق الإنسان لدى موظفينا.
	مبادرة تمويل برنامج البيئة التابع للأمم المتحدة ومبادئ الأمم المتحدة للخدمات المصرفية المسؤولة	مبادرة تمويل برنامج البيئة التابع للأمم المتحدة هي عبارة عن شراكة عالمية أُنشئت بين برنامج الأمم المتحدة للبيئة والقطاع المالي لتحفيز العمل عبر النظام المالي لمواءمة الاقتصادات مع التنمية المستدامة. من خلال فرعنا الرئيسي، QNB الأهلي في مصر، انضممنا إلى مبادرة تمويل برنامج البيئة التابع للأمم المتحدة وأصبحنا من الموقعين على مبادئ الأمم المتحدة للخدمات المصرفية المسؤولة.
	مبادئ تمكين المرأة	مبادئ تمكين المرأة هي مبادرة مشتركة بين الاتفاق العالمي للأمم المتحدة وهيئة الأمم المتحدة للمرأة، وهي تقدم التوجيه للشركات حول كيفية تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة في مكان العمل والمجتمع. يعتبر QNB، من خلال QNB فاينانسبانك، وهو شركتنا التابعة الرئيسية في تركيا، أحد الموقعين على مبادئ تمكين المرأة وشارك في برنامج الأمم المتحدة المستهدف للمساواة بين الجنسين.
المبادرات الوطنية	**رؤية قطر الوطنية 2030**	تعد رؤية قطر الوطنية 2030 بمثابة خارطة طريق واضحة لمستقبل قطر، حيث توجه التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية والبيئية خلال العقد الجاري. وتستكمل هذه الرؤية باستراتيجية التنمية الوطنية المكونة من خطط خمسية لدعم تنفيذها.
	مساهمة قطر المحددة وطنياً	قدمت دولة قطر مساهماتها المحددة وطنياً إلى اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ. وتحدد المساهمات المحددة وطنياً الإجراءات المناخية والجهود التي تبذلها الدولة من أجل الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة، في إطار الالتزام المستمر باتفاقية باريس.
	استراتيجية قطر الوطنية للبيئة وتغير المناخ	تغطي هذه الاستراتيجية، التي تم إطلاقها عام 2021، خمسة مجالات بيئية رئيسية: انبعاثات الغازات الدفيئة وجودة الهواء، والتنوع البيولوجي، والمياه، والاقتصاد الدائري، وإدارة النفايات، واستخدام الأراضي. وتدعم هذه الاستراتيجية طموح دولة قطر في أن تكون نموذجاً للاستدامة على المستوى الإقليمي، ويتم تمكينها من خلال خطة العمل الوطنية للتغير المناخي 2030.

WE SUPPORT UN GLOBAL COMPACT

أهداف التنمية المستدامة

UNEP FINANCE INITIATIVE | PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

UN WOMEN United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women

رؤية قطر الوطنية Qatar National Vision

7.2 الالتزامات الخارجية (تتمة)

أطر ومبادئ إعداد التقارير	معايير المبادرة العالمية للتقارير	تماشياً مع التزامنا بالشفافية، نقوم سنوياً بإعداد تقرير عن أدائنا في مجال الاستدامة، مع الالتزام بأحدث معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، بما في ذلك المعايير العالمية والمعايير الموضوعية. علاوة على ذلك، حصلنا على تأكيد محدود مستقل بموجب معيار ISAE 3000 (المنقح) لضمان أن إعداد تقرير الاستدامة هذا يتوافق مع تلك المعايير.	GRI
	فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ	ندعم المبادئ والتوصيات التي حددها فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ. يتم الكشف عن المقاييس ذات الصلة في هذا التقرير، إلى جانب نظرة عامة ونتائج الخطوات الاستباقية المتخذة لتحديد وتقييم وإدارة وحوكمة المسائل المتعلقة بالمناخ، بما يتماشى مع توصيات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ.	TCFD Task Force on Climate-Related Financial Disclosures
	مشروع الإفصاح عن انبعاثات الكربون	نعتمد الممارسات الموصى بها للتحكم في مخاطر المناخ ومعالجتها في أعمالنا، مع تقليل الانبعاثات الكربونية التشغيلية للبنك بشكل مستمر وتوفير الشفافية بشأن أدائنا البيئي.	
	مجلس معايير محاسبة الاستدامة	واصلنا إعداد التقارير مقابل مؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة للبنوك التجارية.	بورصة قطر Qatar Stock Exchange
	لائحة الإفصاح عن التمويل المستدام	ندرك أن لائحة الإفصاح عن التمويل المستدام قابلة للتطبيق على العديد من المستثمرين المؤسسيين لدينا في الاتحاد الأوروبي، ولذلك قمنا بتضمين جدول طوعي افتتاحي متوافق مع لائحة الإفصاح عن التمويل المستدام لتسهيل المقارنة ومراقبة خصائص الاستدامة والأداء.	
	الرابطة الدولية لأسواق رأس المال	يتوافق إطارنا الخاص بالتمويل المستدام والمنتجات المستدامة مع مبادئ السندات الخضراء للرابطة الدولية لأسواق رأس المال، ومبادئ السندات الاجتماعية، وإرشادات سندات الاستدامة، ومبادئ السندات المرتبطة بالاستدامة، بالإضافة إلى مبادئ القروض الخضراء، ومبادئ القروض الاجتماعية، ومبادئ القروض المرتبطة بالاستدامة الصادرة عن رابطة سوق القروض. يحدد إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة نهج الحوكمة والفرز، وفئات المشاريع المؤهلة، وآلية استخدام العائدات، والتزامات الإبلاغ، ويوسع تصنيفنا للتمويل المستدام والانتقالي. يتماشى الإطار مع خطط المشاريع الخضراء الخاصة بالرابطة الدولية لأسواق رأس المال وكذلك مبادرة السندات المناخية وتصنيفات الاتحاد الأوروبي، عند الاقتضاء. حصل الإطار بنجاح على رأي طرف ثانٍ من ISS Corporate Solutions.	ICMA International Capital Market Association
	رابطة سوق القروض		
	مبادرة مسار الانتقال		LMA Loan Market Association

تصنيفات QNB في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية	2021	2022	2023
MSCI	AA	A	AA
S&P Global	42 (القطاع المئوي الـ 62)	46 (القطاع المئوي الـ 82)	50 (القطاع المئوي الـ 85)
Sustainalytics	22.4	22.6	23.6
CDP	D	C	B

FTSE4Good

تم الاعتراف بـ QNB كشركة

رائدة إقليمياً

في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال تصنيفاته الخارجية

3. التمويل المستدام

التمويل المستدام هو دمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في أنشطة التمويل الخاصة بـ QNB لتحقيق عوائد مالية وأثر إيجابي، أي الربح الذي لا يقتصر مردوده على العائد المادي. نطمح إلى مساعدة العملاء على إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، ودعم الانتقال العادل إلى ممارسات أعمال أكثر اخضراراً وعادلة اجتماعياً، وتعزيز الوصول إلى التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة والمجموعات التي لا تحظى بقدر كافٍ من الخدمات. وهذا يرتكز على تقديم خدمات مسؤولة وآمنة لعملائنا.

المحتويات:

0.3 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة
1.3 إدارة مخاطر المناخ
2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام
3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال
4.3 التواصل بشكل مسؤول
5.3 أمن البيانات والخصوصية

0.3 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة

تشكل السياسات والأطر التالية الأسس والقاعدة التشغيلية على مستوى المجموعة والتي يجب اتباعها وتنفيذها. يمكن للشركات التابعة توسيع هذه السياسات والأطر، عند الاقتضاء، للوفاء باللوائح المحلية أو ممارسات السوق.

إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام

- إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية
- إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة
- رأي الجهة الخارجية المحايدة
- سياسة الائتمان الإجمالي والمؤسسي
- سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية QNB فاينانسبانك

التواصل بشكل مسؤول

- ميثاق خدمة العملاء الخاص بـ QNB
- سياسة الخصوصية والأمن الخاصة بـ QNB
- المعلومات التكميلية لإشعار الخصوصية الخاص بـ QNB
- التوعية بالتصيد الاحتيالي وأفضل الممارسات
- الالتزام تجاه العملاء QNB فاينانسبانك
- مبدأ تحسين تجربة العملاء QNB فاينانسبانك

أمن البيانات

- عضو مجلس الأمن التابع لشركة غارتنر
- شهادة معيار أمان بيانات قطاع بطاقات الدفع (PCI DS)
- آيزو 27001 إدارة أمن المعلومات لعمليات مركز البيانات
- آيزو 22301 إدارة استمرارية الأعمال
- آيزو 27001 (تركيا)
  - QNB فاينانسبانك كريستال كول
  - QNB فاينانسبانك عمرانية مربع E
  - مبنى عمليات QNB فاينانسبانك بأرضروم

الشهادات المهنية

- شهادة الرابطة العالمية لمحترفي إدارة المخاطر (GARP)، والاستدامة ومخاطر المناخ (SCR)
- شهادة محترف خصوصية المعلومات المعتمد (CIPP)، IAPP
- شهادة مدير خصوصية المعلومات المعتمد (CIPP)، IAPP
- شهادة تقني خصوصية المعلومات المعتمد (CIPP)، IAPP

0.3 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة (تتمة)

جوائز وأوسمة مختارة

فوربس الشرق الأوسط

- قائمة أفضل 100 خدمة مصرفية ومالية مستدامة في الشرق الأوسط

جوائز غلوبال فاينانس لعام 2023

- الريادة المتميزة في السندات الخضراء في جميع أنحاء الشرق الأوسط
- الريادة المتميزة في تمويل المشاريع المستدامة في منطقة الشرق الأوسط
- أفضل بنك للتمويل المستدام في قطر
- أفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة – الشرق الأوسط
- أفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة – قطر

جوائز يوروموني لعام 2023

- رائد السوق لعام 2023 في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في قطر
- رائد السوق لعام 2023 في الخدمات المصرفية للشركات في قطر
- رائد السوق لعام 2023 في الحلول الرقمية في قطر
- أفضل بنك للحلول الرقمية في قطر

جوائز ذا ديجيتال بانكر لعام 2023

- أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط
- أفضل محفظة رقمية لهذا العام

جوائز التميز المصرفي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لعام 2023 من مجلة الشرق الأوسط الاقتصادية (ميد)

- أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الجوال
- أفضل ابتكار للدفع
- التميز في تسويق المنتجات

منتدى ماستركارد إيدج 2023

- الشركة الرائدة في السوق في رقمنة المدفوعات الحكومية

جوائز فيزا لعام 2023

- أفضل برنامج ولاء
- التميز في تقديم الحلول الجديدة

جائزة الشريك الرائع من إندوسات أوريدو هتشيسون لعام 2023

- المنتج الرقمي الأكثر ابتكاراً

1.3 إدارة مخاطر المناخ

حوكمة وتكامل مخاطر المناخ

يتولى الإشراف على عملية إدارة مخاطر المناخ رئيس قطاع المخاطر للمجموعة ودائرة المخاطر للمجموعة، حيث تلعب وظائف المخاطر الاستراتيجية والائتمان دوراً حيوياً في تقييم المخاطر والفرص الناشئة عن تغير المناخ. ويتم دعم ذلك من خلال المبادرات المشتركة مع فريق الاستدامة وفرق أخرى حسب الحاجة. يتم تطوير عملية إدارة مخاطر المناخ من خلال بناء الوعي والقدرات الداخلية، ويتم تضمينها كجزء من التقارير المنتظمة المقدمة إلى اللجان التنفيذية من المستوى الأول. تمثل مخاطر المناخ تهديداً حقيقياً ووشيكاً للبيئة التي نعيش فيها، ويعتبر هذا الموضوع من مخاطر الأعمال لكنه يوفر أيضاً فرصاً للبنك. وعلى هذا النحو، فإن بيان قابلية تحمل المخاطر للمجموعة المعتمد من قبل مجلس الإدارة يعترف بالمخاطر ويحدد بوضوح موقف البنك من المخاطر ومدى قبوله لمخاطر المناخ.

وفي عام 2023، قمنا بتعيين شركة استشارية خارجية لإجراء مراجعة لسياسات المخاطر المتعلقة بالمناخ. وتم تحديث السياسات على مستوى البنك لتضمين الاعتبارات المتعلقة بالمناخ عند الاقتضاء، بما يتماشى مع أفضل الممارسات. علاوة على ذلك، تم الانتهاء من تقييم الجاهزية للإفصاحات المناخية وفقاً لتوصيات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ.[1]

التعامل مع مخاطر المناخ في التمويل

يدرك QNB أهمية مخاطر المناخ وتأثيرها على البيئة والمجتمعات وأصحاب المصلحة والبنك. وعلى هذا النحو، تعد مخاطر المناخ جزءاً لا يتجزأ من إطارنا الخاص بإدارة المخاطر المؤسسية.

يقدم الجدول التالي نظرة عامة على مستوى الاعتماد الذي تم تقييمه ذاتياً فيما يتعلق بهذه التوصيات.

الحوكمة

أ) إشراف مجلس الإدارة على المخاطر/ الفرص المناخية:

> عرض عام على مجلس الإدارة ومسؤول الاستدامة على مستوى مجلس الإدارة (بما في ذلك مخاطر المناخ)

> المواضيع المرفوعة إلى مجلس الإدارة كجزء من حوكمة الاستدامة (لجنة الترشيحات والمكافآت والحوكمة والسياسات التابعة لمجلس الإدارة) ولجنة المخاطر للمجموعة[2] حسب الاقتضاء

ب) تقييم الإدارة وإدارة المخاطر/ الفرص المناخية:

> تقييم المخاطر/ الفرص ذات الصلة وإدارتها في لجنة الاستدامة ولجنة مخاطر المناخ للمجموعة

> لجنة إدارة المخاطر التابعة للإدارة التنفيذية وإدارة المخاطر المؤسسية للمجموعة[2,3]

> بالنسبة للتمويل، لجنة الائتمان[2] ولجنة التمويل المستدام للمجموعة

الاستراتيجيات

أ) المخاطر والفرص المناخية على المدى القصير والمتوسط والطويل للمؤسسة

ب) تأثير فرص المخاطر المناخية على الأعمال والاستراتيجية والتخطيط المالي:

> التمويل والمنتجات والخدمات المستدامة لدعم عملية التحول إلى اقتصاد محايد أكثر للكربون

> تشجيع العملاء والموردين على تحقيق التحول واعتماد ممارسات تجارية صديقة للبيئة

ج) مرونة استراتيجية المؤسسة، مع الأخذ في الاعتبار السيناريوهات المناخية المختلفة:

> وضع نهج لتحليل سيناريوهات المناخ باستخدام شبكة تخضير النظام المالي لنمذجة التأثيرات المناخية (بما في ذلك سيناريوهات العالم المنظم وغير المنظم والبيت الساخن)

> تغطية المحفظة بنسبة تز يد عن 95% من دفتر القروض

إدارة المخاطر

أ) عمليات المؤسسة لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر المناخية:

> مخاطر المناخ مدمجة في إطار المجموعة لإدارة المخاطر المؤسسية ونهجها وعملية إعداد التقارير

> حساب الانبعاثات الممولة ضمن النطاق 3

> وضع إطار وإجراءات لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية

ب) مرونة استراتيجية المؤسسة، مع الأخذ في الاعتبار السيناريوهات المناخية المختلفة:

> المناقشات مع الفرق متعددة التخصصات والتواصل مع الخبراء/ المستشارين الخارجيين حسب الاقتضاء

المقاييس والأهداف

أ) المقاييس التي تستخدمها المؤسسة لتقييم المخاطر والفرص المناخية

ب) انبعاثات الغازات الدفيئة والمخاطر للنطاقين 1 و2، والنطاق 3، إذا لزم الأمر:

> يتم الإفصاح عن انبعاثات النطاقين 1 و2 بانتظام

> الإفصاح عن انبعاثات النطاق 3 بشأن النفايات وسفريات الأعمال

> تم احتساب الانبعاثات الممولة ضمن النطاق 3 لأكثر من 95% من المحفظة

ج) الأهداف التي تستخدمها المؤسسة لإدارة المخاطر والفرص المناخية والأداء مقابل الأهداف:

> لا تمويل للفحم والتخارج منه بحلول 2032[4]

> دعم دولة قطر لخفض انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 25%

> المبادرات الرامية لتحفيز خفض الانبعاثات، على سبيل المثال، الألواح الشمسية والطاقة المتجددة

> بطاقة الأداء المتوازن من المستوى التنفيذي فما دون بما في ذلك مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالاستدامة

[1] وفقاً لإطار إعداد التقارير الخاص بفريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ. يستند مستوى اعتماد توصيات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ على التقييم الذاتي لـ QNB والأدلة العامة.

[2] تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023.

[3] التقرير السنوي الخاص بمجموعة QNB لعام 2023.

[4] QNB فاينانسبانك.

تم اعتماده | تم اعتماده جزئياً | قيد الإنشاء

1.3 إدارة مخاطر المناخ (تتمة)

في عام 2023، قمنا بدمج مخاطر المناخ في إطار إدارة المخاطر الخاص بالبنك من خلال بناء قدراتنا في تحديد مخاطر المناخ وقياسها وإعداد التقارير عنها:

تحليل السيناريوهات المناخية

في عام 2023، قمنا بإعادة تقييم تعرض محفظة البنك لسيناريوهات تغير المناخ. في حين أن التحليل السابق غطى قطر والفروع الدولية، فقد قمنا هذا العام بتوسيع النطاق ليشمل الشركات التابعة لنا وبذلنا جهداً إضافياً لإعادة التحقق من صحة الافتراضات وتحسين المدخلات وجودتها. ووفر التحليل تغطية لأكثر من 95% من محفظة المجموعة.

قيّم تحليل المناخ التأثيرات المحتملة للمخاطر والفرص المرتبطة بالمناخ بالنسبة للبنك واستراتيجيته وخططه المالية. تم تطبيق العديد من السيناريوهات المناخية، ويعتمد كل منها على النماذج المعيارية للقطاع الخاصة بشبكة تخضير النظام المالي (بما في ذلك سيناريوهات العالم المنظم وغير المنظم والبيت الساخن)، والتي تتضمن افتراضات شاملة حول حالة المناخ والسكان والنمو الاقتصادي والتطور التكنولوجي واللوائح.

كان الهدف هو تقييم مرونة أعمالنا ومحفظتنا في مواجهة تأثيرات مخاطر المناخ، سواءً من حيث المخاطر المادية أو الانتقالية. وتم تقييم التأثير المحتمل على ربحية البنك في ظل افتراضات وأطر زمنية مختلفة تتراوح بين عام 2025 و2030 إلى عام 2050.

وأكدت هذه العملية مجدداً أنه من المتوقع أن تثبت نتائج البنك مرونتها في مواجهة آثار المخاطر المادية والانتقالية. ولم تتأثر محفظة القروض والاستثمارات الخاصة بالبنك بشكل كبير بهذه السيناريوهات من الناحية المالية. ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى القدرة على التكيف لدى المدينين الرئيسيين، واللوائح الجديدة، وتعرضنا المحدود للقطاعات التي من المحتمل أن تتأثر مادياً بمخاطر التحول. نقوم باستمرار بتقييم تعرضنا للقطاعات عالية المخاطر والتي تضر بسمعتنا، بما في ذلك القطاعات كثيفة الكربون مع التركيز بشكل خاص على الوقود الأحفوري والمعادن والتعدين. إن تعرضنا المباشر الحالي لهذه القطاعات يبلغ حوالي 1% من دفتر قروضنا.

1%

فقط من محفظة قروضنا معرض للقطاعات كثيفة الكربون، مثل الوقود الأحفوري والمعادن والتعدين

الانبعاثات الممولة في النطاق 3

بالإضافة إلى النطاقين 1 و2 والنطاق التشغيلي 3 (انظر القسم 3.4 التأثير البيئي)، بدأنا أيضاً في معالجة الانبعاثات الممولة في النطاق 3. لقد أجرينا، للمرة الأولى، تقييماً على مستوى البنك للانبعاثات الممولة بالنطاق 3 لمحفظة القروض والاستثمارات، مع تغطية لأكثر من 95% من محفظة المجموعة.

كبنك، ندرك أن الانبعاثات الممولة – تلك المرتبطة بالأنشطة والعملاء الذين نمولهم – هي الأكثر أهمية والمفتاح لفهم تأثيرنا الكامل على المناخ.

1.3 إدارة مخاطر المناخ (تتمة)

تجدر الإشارة إلى أن قياس الانبعاثات الممولة يمثل تحدياً، لأنه يتطلب بيانات دقيقة وكاملة عن الانبعاثات من عملائنا، أو استخدام الافتراضات والمتوسطات الخاصة بالقطاعات في حالة عدم توفر بيانات مؤسسية. ويتعين استخدام أساليب محاسبية موحدة ومتسقة وسليمة. ولذلك عملنا مع جهة استشارية خارجية في مجال المناخ لحساب الانبعاثات الممولة، بناءً على معيار المحاسبة والإبلاغ عن الغازات الدفيئة للقطاع المالي، الذي طورته الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون.

تمت مراجعة هذه الشراكة بواسطة بروتوكول الغازات الدفيئة وهي تتوافق مع المتطلبات الموضحة في معيار المحاسبة وإعداد التقارير لسلسلة القيمة المؤسسية (النطاق 3) للفئة 15: الأنشطة الاستثمارية.

يوفر القياس الكمي للانبعاثات الممولة ضمن النطاق 3 نظرة شاملة عن بصمتنا الكربونية لا تقتصر على عملياتنا، بل تشمل التأثير غير المباشر الناشئ عن أنشطتنا التمويلية والاستثمارية. سنستخدم هذه المعلومات لتوجيه استراتيجية أعمالنا ورغبتنا في قبول المخاطر وأهدافنا، بالإضافة إلى الاستفادة منها في إطار عملية التواصل مع عملائنا ودعم الانتقال إلى اقتصاد أكثر اخضراراً.

إن الإفصاح عن الانبعاثات الممولة ضمن النطاق 3 ليس متطلباً إلزامياً بعد في دولة قطر. ومع ذلك، وباعتبارنا أحد البنوك الرائدة في المنطقة، فقد قمنا بشكل استباقي بتحديد كمية الانبعاثات الممولة من جانبنا، بينما نواصل تطوير قدراتنا في قياس المخاطر وإعداد التقارير. علاوة على ذلك، فإن هذا سيجعلنا في وضع جيد لمواجهة التحدي المتمثل في الالتزام بالإبلاغ عن انبعاثات النطاق 3، والذي من المتوقع أن يدخل حيز التنفيذ في عام 2024. ويخضع نشر خط الأساس للانبعاثات الممولة من جانبنا للمراجعة الداخلية وموافقة الإدارة. للحصول على تفاصيل حول الانبعاثات التشغيلية الخاصة بنا، اطلع على القسم 3.4 التأثير البيئي.

سيقوم QNB بتقييم وإدارة وتخفيف مخاطر المناخ وأي تأثيرات سلبية محتملة و/ أو فعلية على البيئة في أنشطتنا التمويلية. وسنستمر في معالجة هذه المواضيع من خلال الأنشطة والوسائل التالية:

أ. إدارة المخاطر

- القطاعات المستبعدة والأنشطة المحظورة
- الفحص وتصنيف المخاطر وتطوير إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية
- تحليل المحفظة والانبعاثات الممولة في النطاق 3 لتحديد النقاط الحرجة
- قرارات وقيود الإقراض المستنيرة
- التزامات القطاع أي استبعاد الطاقة غير التقليدية والتخارج الكامل من تمويل الفحم[1]

ب. اغتنام الفرص

- إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة ومعايير الأهلية
- التدريب على الأعمال، والشهادات المهنية في إدارة مخاطر المناخ، وتوعية الموظفين، ومؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف
- التعاون مع الشركاء

ج. انتقال العملاء والتواصل مع السوق

- التوعية والتواصل والتثقيف
- دعم وتشجيع الخطط الانتقالية للعملاء
- المشاركة في منتديات القطاع
- نموذج يحتذى به في المنطقة

د. تقييم تطورات القطاع

- اللوائح الجديدة
- التقنيات الجديدة
- نماذج التشغيل الجديدة
- الاستثمارات
- مخططات الكربون (التداول/ التعويض/ الائتمانات)

[1] التخارج الكامل من تمويل الفحم في QNB فاينانسبانك.

1.3 إدارة مخاطر المناخ (تتمة)

شارك QNB في مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP28) بدولة الإمارات العربية المتحدة، ضمن وفد جناح دولة قطر الذي أقامته وزارة البيئة والتغير المناخي. وخلال هذا الحدث الذي يعتبر أكبر مؤتمر للمناخ على مستوى العالم، شارك QNB في حلقة نقاش حول التمويل المستدام ضمت مؤسسات بارزة أخرى مثل الرابطة الدولية لأسواق رأس المال، وHSBC، ووزارة الاقتصاد والتجارة، وهيئة المناطق الحرة في قطر، ومؤسسة العطية. وقدم QNB عرضاً تقديمياً منفصلاً أمام جمهور دولي يضم عدداً من أصحاب المصلحة في مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ، حيث شرح نهج البنك ورؤيته فيما يتعلق بالتمويل الأخضر والمناخي.

وكان QNB أيضاً راعياً استراتيجياً خلال حوار قطر الوطني حول تغير المناخ لعام 2023، حيث تبادل الخبرات والرؤى حول التمويل الأخضر والمستدام، وكيف يمكن أن يساهم ذلك في المبادرات الوطنية والدولية لمواجهة تحديات المناخ.

لجنة التمويل الأخضر والمستدام (مؤتمر COP28 في الإمارات العربية المتحدة)

حوار قطر الوطني حول تغير المناخ (إكسبو 2023 الدوحة)

2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام

يهدف QNB إلى أن يكون مؤسسة رائدة ونموذجاً يحتذى به في تحقيق الأداء المالي المستدام وذلك من خلال التزاماتنا في السوق ومبادراتنا المالية والاجتماعية والبيئية. يشمل ذلك تضمين عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في علاقاتنا التمويلية والتجارية لتقليل المخاطر عبر سلسلة القيمة الخاصة بنا، مع تمكين الانتقال العادل نحو اقتصاد محايد للكربون.

في إطار جهودنا للتخفيف من المخاطر البيئية والاجتماعية التي نواجهها، فإننا نطبق إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية. وللانتفاع من فرص التمويل المستدام، فإننا نستفيد من إطارنا الخاص بالتمويل المستدام والمنتجات المستدامة.

إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية

يحدد إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية الحد الأدنى من المعايير والتوقعات على مستوى المجموعة، وهو يسمح أيضاً للشركات التابعة بالتوسع بشكل أكبر بما يتماشى مع المواصفات واللوائح المحلية وأفضل الممارسات المتبعة في السوق.

تلعب وظيفة الائتمان في مجموعة QNB دوراً استباقياً في إدارة سياسة وإجراءات إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية للمجموعة، مما يضمن الوعي والامتثال للممارسات الائتمانية المقبولة عبر شبكتنا العالمية. لقد ساعد فريقنا المتفاني المتخصص في مجال إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، إلى جانب أداة حساب النقاط الخاصة بنا، في تعزيز عمليات الفحص والتقييم البيئية والاجتماعية الشاملة للمعاملات المؤهلة لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية.

هذا العام، تم دمج إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية على مستوى المجموعة رسمياً في سياسة الخدمات الإجمالية للمجموعة والوثائق والإجراءات ذات الصلة. وقمنا بتعزيز هذا الإطار من خلال توسيع لائحة الأنشطة المقيدة ضمن مجال الطاقة لمنع تمويل الحفر والتنقيب عن النفط في المياه العميقة للغاية. كما تم أيضاً تسجيل مختصي وفرق أعمال الائتمان رسمياً في التدريب الخارجي المتعلق بالجوانب البيئية والاجتماعية والمؤسسية، لتدعيم التدريب والسياسات والإجراءات الداخلية.

يتيح إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية للبنك إمكانية تحديد وتقييم وإدارة تعرضه للمخاطر البيئية والاجتماعية بشكل استباقي. كما أنه يحدد ويعرف بوضوح ما يلي:

> القطاعات المستبعدة بشكل كامل في مجال التمويل

> القطاعات عالية المخاطر

> الأنشطة المحظورة حسب القطاع

يتم اتخاذ الخطوات التالية في عملية العناية الواجبة لتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية ودمجها في إطارنا لاتخاذ القرارات الائتمانية وفي محفظتنا الائتمانية:

1 فحص المعاملات
مدير علاقات الأعمال

أ. فحص العميل/ النشاط مقابل القطاعات المستبعدة.

ب. فحص العميل/ النشاط مقابل القطاعات المحظورة والأنشطة المستبعدة والحوادث والخلافات البيئية والاجتماعية التاريخية.

2 تحديد القروض المؤهلة
مدير علاقات الأعمال

أ. تحديد ما إذا كان القرض مؤهلاً وفقاً للمعايير الموضحة في إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية ويتماشى مع استراتيجية QNB الخاصة بالجوانب البيئية والاجتماعية والمخاطر المناخية.

ب. تحديد ما إذا كانت فئة المخاطر البيئية والاجتماعية للمعاملة منخفضة/ متوسطة/ عالية بناءً على التقييم الأولي.

3 العناية الواجبة وتصنيف المخاطر
إدارة الأعمال

أ. إجراء العناية الواجبة باستخدام أدوات وموارد المخاطر الخاصة بالبنك وتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة المرتبطة بأنشطة الأعمال.

ب. مراجعة واعتماد التصنيف النهائي للمخاطر والاعتبارات البيئية والاجتماعية.

4 تقديم مقترح الائتمان لإدارة الائتمان للمجموعة
إدارة الأعمال

أ. تقديم طلب الائتمان، بما في ذلك تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية ونموذج العناية الواجبة الخاص بإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية.

5 تقييم الائتمان والمخاطر البيئية والاجتماعية والتوصية بشأنها
إدارة الائتمان للمجموعة

أ. تقييم الائتمان والجوانب البيئية والاجتماعية وإعداد توصية بشأن قرار لجنة الائتمان، مع موازنة العوامل البيئية والاجتماعية وعوامل الحوكمة مع الجدارة الائتمانية ورغبة البنك في قبول المخاطر بشكل عام.

ب. التحقق من صحة تصنيف المخاطر البيئية والاجتماعية وتحديد رقم مرجعي فريد للمعاملة لإدراجها في قاعدة بيانات محفظة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لإعداد التقارير وإجراء المراقبة.

6 قرار منح التمويل
لجنة الائتمان

أ. اتخاذ قرارات التمويل التي تتضمن المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية، مع الأخذ في الاعتبار الجدارة الائتمانية والجوانب المالية والتوجه الاستراتيجي والرغبة في قبول المخاطر.

2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام (تتمة)

يدمج نهج QNB في تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية جوانب معايير العمل والصحة والسلامة والتنوع البيولوجي في أنشطة الإقراض لدينا.

معايير العمل

يقوم QNB بتمويل المشاريع فقط في البلدان التي تلتزم بالاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية مع ضمان الامتثال والالتزام بقوانين العمل المحلية. تتوافق ممارسات أعمالنا مع المبادئ المنصوص عليها في إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، فضلاً عن مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية. وندعم الجهود الرامية إلى تحديد واستئصال قضايا حقوق الإنسان والعبودية الحديثة من أعمالنا، كما هو موضح في بيان الشفافية الخاص بالعبودية الحديثة والاتجار بالبشر. يتوافق هذا البيان مع المادة 54 من قانون العبودية الحديثة في المملكة المتحدة لعام 2015. كما يتم أيضاً استبعاد العمل القسري وعمالة الأطفال بشكل صريح وحظرهما كجزء من إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية للمجموعة.

الصحة والسلامة

اعتماداً على العميل ونوع المشروع، قد تخضع المعاملات لمعايير أداء مؤسسة التمويل الدولية، آيزو 45001 (أوساس 18001 سابقاً)، أو المعايير الوطنية ذات الصلة كحد أدنى. حسب الاقتضاء وعند الضرورة، يقوم QNB بجمع وثائق الصحة والسلامة المعمول بها والمخططات التنظيمية وسجلات الوقائع لتقييم المخاطر المرتبطة بها. إذا اعتبرت المعاملة عالية المخاطر، فقد يتم أيضاً تعيين طرف ثالث لتقييم المعاملة ومراقبتها بشكل مستقل.

التنوع البيولوجي

على الرغم من أنه لم يتم تحديده بعد كموضوع جوهري من خلال نهجنا للتواصل مع أصحاب المصلحة، إلا أننا ندرك أن حماية التنوع البيولوجي والحفاظ عليه هي أمور أساسية لتأقلم كوكب الأرض مع تغير المناخ. يضمن QNB احترام التنوع البيولوجي من خلال الاستخدام المؤهل للعائدات في تمويلنا المستدام، وكذلك ضمن إطارنا لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية الذي يحدد القطاعات والأنشطة المقيدة بما في ذلك تلك المتعلقة برعاية الحيوانات ومصائد الأسماك والمناطق المحمية (بما في ذلك مواقع التراث العالمي لليونسكو، والموائل الطبيعية المسجلة لدى الاتحاد الدولي لحفظ الطبيعة).

بالنسبة للمشاريع التي تعتبر عالية المخاطر، أو حيثما تطلب السلطات المحلية ذلك، يتم إجراء تقييم للأثر البيئي وتقديمه إلى السلطة المختصة للحصول على الموافقات اللازمة وفقاً للقوانين والمتطلبات الوطنية. اعتماداً على المشروع، قد يقوم اختصاصي الشؤون البيئية والاجتماعية بتقييم ما إذا كان أي نشاط ممول يقع في منطقة محمية أو منطقة حساسة، وإذا كان الأمر كذلك، يتم التأكد من استلام التصاريح/ الإعفاءات اللازمة من الهيئات المرخصة المعنية للسماح بمواصلة المشروع. تتوافق أي مشاريع مشتركة يساهم فيها QNB مع معايير الأداء الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية، ويتم تقييمها ومراقبتها من قبل استشاريين خارجيين وفقاً لما تقتضيه المعايير ذات الصلة.

في تركيا، قام QNB فاينانسبانك بتطوير أداة تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية الخاصة به لتقييم الأبعاد والمعايير البيئية والاجتماعية المتعددة من أجل تصنيف مستوى المخاطر، بما يتماشى مع التشريعات الوطنية وأفضل الممارسات الدولية.

بالإضافة إلى ذلك، أصدر QNB فاينانسبانك التزاماً علنياً باستبعاد محطات توليد الطاقة الحرارية الجديدة التي تعمل بالفحم ومشاريع تعدين الفحم من أنشطته التمويلية. ومن المقرر أن يتم التخلص من أي تعرض قديم للفحم في المحفظة في موعد لا يتجاوز عام 2032. وبفضل نهجنا المرحلي، نجح QNB فاينانسبانك في تحقيق التخلص التدريجي الكامل في عام 2023، مما أدى إلى إنهاء التعرض للفحم بالكامل.

ومع استمرار تطور القطاع المصرفي في هذا المجال، نظل ملتزمين أيضاً بضمان أن سياساتنا وإجراءاتنا وممارساتنا قوية ومتوافقة مع تطورات السوق والتطورات التنظيمية في البلدان التي يعمل فيها QNB.

خلال عام 2023، تم تقييم 63 مشروعاً قابلاً للتطبيق، بقيمة تبلغ 3.9 مليار دولار أمريكي، كجزء من عملية العناية الواجبة المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر مجموعة QNB. ويشمل ذلك المعاملات المحتملة التي رفضها QNB.

فئة مخاطر إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية	عدد المشاريع حسب فئة مخاطر إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية	القيمة (ألف دولار أمريكي)
مخاطر عالية	4	273
مخاطر متوسطة	42	2,240
مخاطر منخفضة	17	1,440

0% التعرض للفحم في محفظة QNB فاينانسبانك

QNB FINANSBANK

2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام (تتمة)

إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة

لتقديم تأثير ذي مغزى من خلال أنشطة التمويل الخاصة بنا ولتلبية رغبة عملائنا المتزايدة في دعم قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، تعد المنتجات والخدمات المستدامة جزءاً من مجموعة منتجاتنا وعروضنا الشاملة. تتوافق هذه المنتجات والخدمات مع قيود إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، وتتم مراجعتها وفقاً للفئات والمعايير المؤهلة، ويتم تقييمها من قبل مختصين في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لضمان اعتمادات الاستدامة الخاصة بها. وهذا يمكننا كبنك من تحديد وتقييم وإدارة وتخفيف مخاطر السمعة المحتملة على البيئة والمجتمع والحوكمة بشكل أفضل، وضمان التأثير الإيجابي على البيئة والصحة والسلامة في عروضنا.

يبلغ عدد المنتجات والخدمات المستدامة في محفظتنا الحالية 37. وقد تم تسليط الضوء على المنتجات البارزة والتطورات الرائدة في أنشطة دوائر الأعمال المعنية في القسم 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال.

تم نشر إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة، بما في ذلك رأي الجهة الخارجية المحايدة الصادر عن ISS-Corporate، رسمياً في يناير 2023. ويعتبر هذا الإطار أحدث نسخة من نهجنا الحائز على جوائز في التمويل المتوافق مع معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ويوفر إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة شرحاً مفصلاً للنهج والمنهجية المستخدمة في تصنيف أي منتجات أو خدمات أو معاملات على أنها تمويل مستدام أو انتقالي وذلك بهدف إحداث تأثير إيجابي على المجتمع والبيئة. ويشمل ذلك الموضوعات والفئات والأنشطة والمعايير المؤهلة، بما يتماشى مع التصنيفات الدولية.

يمكن أن تشمل المنتجات والخدمات والعروض المرتبطة بالتمويل المستدام عمليات التمويل والتسهيلات والاستثمارات المؤهلة على النحو المحدد في إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة:

> يشمل التمويل أي نوع من أدوات القر وض، أو الالتزامات الطارئة، لأي عميل حيثما يتم تقديم تمويل جديد أو إجراء إعادة تمويل.

> تشمل التسهيلات أي خدمات لدعم العملاء الذين يصدرون أدوات دين جديدة، مثل إدارة عمليات الاكتتاب والإصدار وما إلى ذلك.

> إطلاق منتجات الدخل الثابت المستدامة والاستثمارات فيها.

> توفير منتجات الودائع والادخار لأجل محدد المدة.

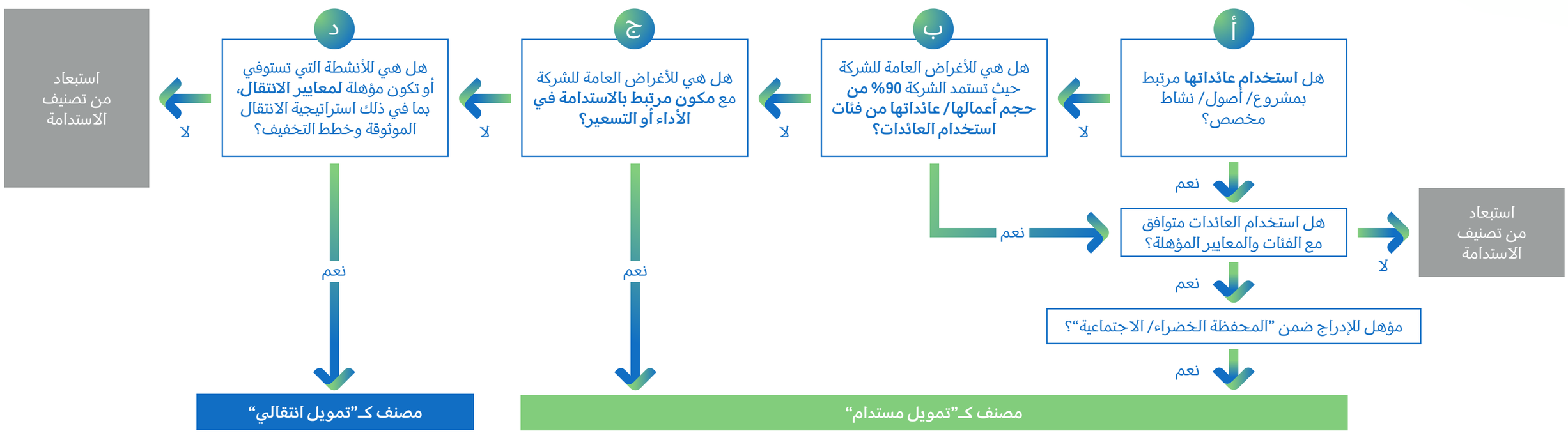
يتم تصنيف عروض المنتجات أو التمويل ضمن أربعة أغراض محتملة، ويمكن اعتبارها مستدامة أو انتقالية إذا كانت تلبي معايير الأهلية الخاصة بالغرض ذي الصلة:

أ. غرض محدد لاستخدام العائدات

ب. تمويل لغرض عام[1]

ج. تمويل مرتبط بالاستدامة

د. تمويل انتقالي



[1] بالنسبة للكيانات التي تعتبر في مرحلة ما قبل الإيرادات، يجب على الشركة تخصيص أكثر من 90% من النفقات الرأسمالية/ نفقات البحث والتطوير لفئات استخدام العائدات. أما بالنسبة لبنوك التنمية، والمنظمات الحكومية الدولية، والمنظمات فوق الوطنية، والجمعيات الخيرية، والمشاريع والمؤسسات الاجتماعية، فيجب عليها تخصيص أكثر من 90% من توزيعات التمويل الخاصة بها لفئات استخدام العائدات.

2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام (تتمة)

الفئات المؤهلة لاستخدام العائدات

تمت مراجعة الفئات المؤهلة في إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة وتمت مواءمتها مع أحدث المبادئ والتصنيفات الدولية:

مبادئ السندات الخضراء

- الطاقة المتجددة
- المباني الخضراء
- وسائل النقل النظيف
- منع والتحكم في التلوث
- الإدارة المستدامة للمياه ومياه الصرف الصحي
- كفاءة الطاقة
- الاقتصاد الدائري
- الإدارة المستدامة بيئياً للثروات الطبيعية الحية والأراضي
- التكيف مع التغير المناخي

مبادئ السندات الاجتماعية

- الوصول إلى الخدمات الأساسية
- الإسكان الاجتماعي
- توفر البنية التحتية الأساسية
- الاستجابة للأوبئة
- التقدم والتمكين الاجتماعي والاقتصادي
- توليد فرص العمل
- الأمن الغذائي وأنظمة الغذاء المستدامة

يعد إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة الخاص بـ QNB الأول من نوعه في قطر، وهو إطار رائد في السوق على مستوى المنطقة، ويتماشى مع المبادئ الدولية الداعمة للتمويل المناخي.

نطاق إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة	التمويل المستدام			التمويل الانتقالي
	الأنشطة الخضراء/ الاجتماعية		متصلة بالاستدامة	
التصنيف	أ نشاط أو مشروع أخضر/ اجتماعي مؤهل لاستخدام العائدات	ب تمويل شركة "أحادية النشاط" بنسبة 90% من إيرادات الاستخدام الأخضر/ الاجتماعي للعائدات	ج التمويل بعنصر تسعير مرتبط بالاستدامة	د تمويل القطاعات[1] "التي يصعب تخفيفها" لتحويل ممارسات الأعمال
			KPI	
المبادئ والتصنيفات والتوجيهات الدولية	ICMA International Capital Market Association The Green Bond Principles The Sustainability Bond Guidelines The Social Bond Principles LMA Loan Market Association Green Loan Principles Social Loan Principles Climate Bonds Initiative EU Taxonomy		The Sustainability-Linked Bond Principles Sustainability-Linked Loan Principles	Climate Transition Finance Transition Pathway Initiative

لمزيد من المعلومات، بما في ذلك المبادئ الأساسية والحوكمة ونطاق المنتجات والأنشطة المؤهلة ومؤشرات الأداء الرئيسية، يرجى الرجوع إلى النسخة الكاملة من إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة ورأي الجهة الخارجية المحايدة (ISS-Corporate).

[1] تشمل الأنشطة غير الخضراء التصنيع والنقل والطاقة والهيدروجين غير الأخضر، بما يتماشى مع أطر النظراء الدوليين والإقليميين.

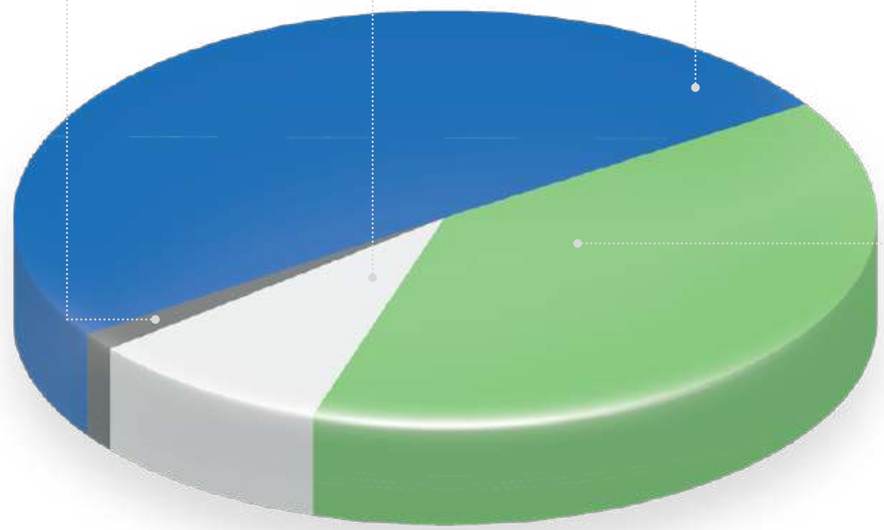
2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام (تتمة)

بعد نشر وتنفيذ إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة، بما في ذلك المنهجية والمعايير التي تم التحقق منها خارجياً لتصنيف محفظتنا الخاصة بالتمويل المستدام والخدمات المستدامة، بلغ إجمالي محفظة التمويل المستدام 32,804 مليار ريال قطري في 31 ديسمبر 2023.

يواصل QNB الاستفادة من إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة وإشراك العملاء لمواصلة تطوير وتنمية محفظته لدعم التحول المناخي

يبلغ إجمالي محفظة التمويل المستدام لمجموعة QNB 9.0 مليار دولار أمريكي

القروض الخضراء	القروض الاجتماعية	القروض المرتبطة بالاستدامة	الاستثمارات المستدامة[1]
3,530 مليون دولار أمريكي	4,516 مليون دولار أمريكي	820 مليون دولار أمريكي	145 مليون دولار أمريكي

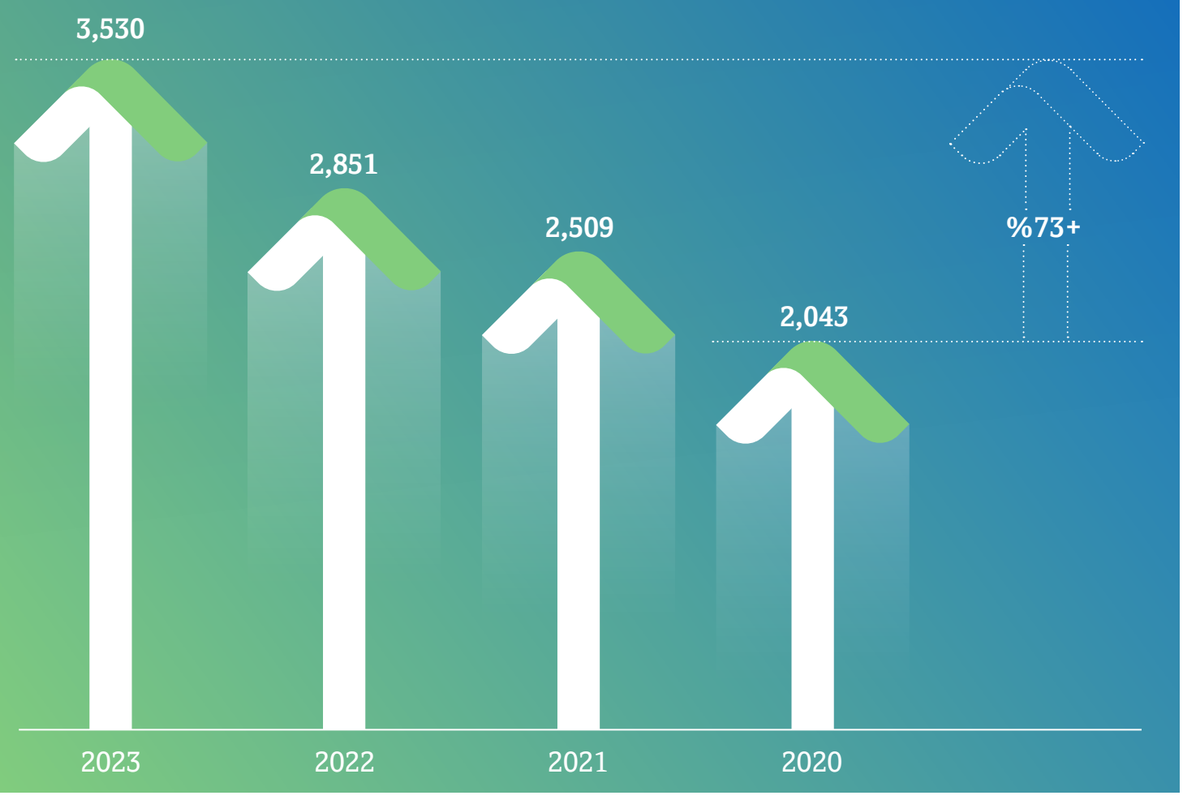


زيادة بنسبة
>70%
في التمويل الأخضر منذ عام 2020

المساهمة في الإقراض المجمع المرتبط بالاستدامة
> 13 مليار دولار أمريكي

مع مساهمة مباشرة تزيد عن
820 مليون دولار أمريكي

محفظة الإقراض الأخضر لمجموعة QNB (مليون دولار أمريكي)



[1] يشمل السندات المستدامة.

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال

1.3.3 الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات

كبنك، فإن الطريقة الأكثر تأثيراً للتعامل مع موضوع الاستدامة هي من خلال أنشطتنا التمويلية. لتحقيق تأثير هادف، ودعم القيم البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعملائنا وطموحاتهم لتحقيق الانتقال، قمنا بدمج منتجات وخدمات مستدامة في باقة عروضنا المصرفية للشركات. لقد مكننا إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة والتركيز على البيئة والمجتمع والحوكمة من توسيع محفظة التمويل المستدام للشركات المحلية والدولية، وتحديد ومتابعة وتعزيز الفرص المتعلقة بموضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بهدف تحقيق تأثير مجتمعي وبيئي إيجابي من خلال مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المستدامة. على سبيل المثال، أتاح لنا إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة توسيع باقة منتجاتنا المتوافقة مع معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية التي تركز على الخزينة. وفي هذا العام، قمنا بتنفيذ أول وديعة خضراء بين البنوك في قطر، بالإضافة إلى إتمام عمليتي إيداع أخضر لدى صندوق ثروة سيادي كبير.

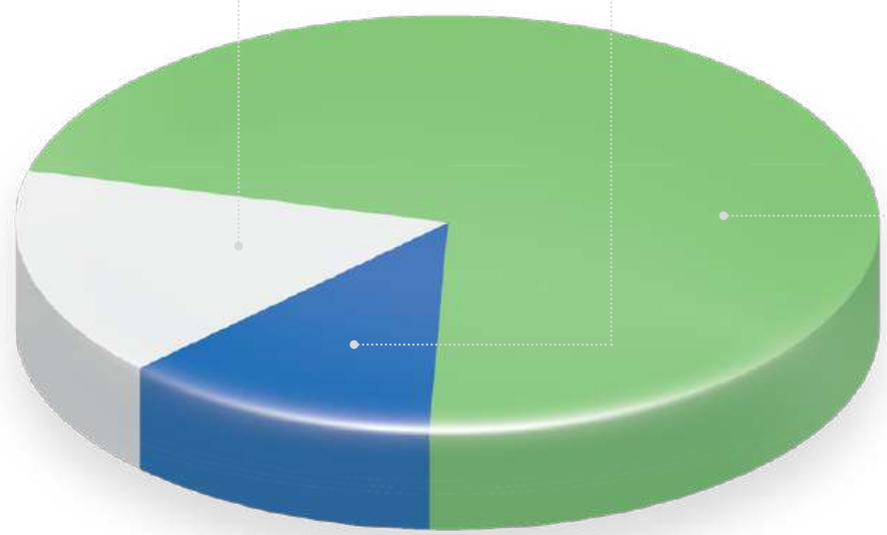
ونظراً لتواجدنا في المراكز المالية الكبرى بالاقتصادات المتقدمة، فقد شهدنا زيادة كبيرة في فرص التمويل التي تمكنا من الوصول إليها من خلال إطارنا الخاص بالتمويل المستدام والمنتجات المستدامة، وتدابيرنا المركزية لحوكمة الائتمان، وآلياتنا لفحص الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. وكان موظفو QNB أيضاً في صميم طموحاتنا، حيث قدمنا برامج تدريبية مكثفة حول التمويل المستدام لفرقنا التي تتعامل مع العملاء في الفروع الدولية.

محفظة الإقراض المستدام للخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات في مجموعة QNB تبلغ 4.9 مليار دولار أمريكي

القروض الخضراء
3,530 مليون دولار أمريكي

القروض الاجتماعية
585 مليون دولار أمريكي

القروض المرتبطة بالاستدامة
820 مليون دولار أمريكي



3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

1.3.3 الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات (تتمة)

أمثلة على المنتجات والخدمات المصرفية المستدامة المقدمة للشركات من QNB	الوصف	السوق
السندات الخضراء و/ أو الاجتماعية و/ أو المستدامة	سندات مع استخدام العائدات لدعم المشاريع البيئية و/ أو الاجتماعية على وجه التحديد. متوافقة مع مبادئ السندات الخضراء ومبادئ السندات المستدامة وإرشادات سندات الاستدامة الخاصة بالرابطة الدولية لأسواق رأس المال.	مجموعة QNB
القروض الخضراء و/ أو الاجتماعية و/ أو المستدامة	قروض مع استخدام العائدات لدعم المشاريع البيئية و/ أو الاجتماعية على وجه التحديد. متوافقة مع مبادئ القروض الخضراء ومبادئ القروض المستدامة الخاصة برابطة أسواق القروض.	مجموعة QNB
القروض المرتبطة بالاستدامة	قروض مرتبطة بمؤشرات أداء رئيسية/ أهداف أداء الاستدامة لتحفيز عملية إنجاز أهداف أداء الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والانتقال إلى الممارسات المستدامة. متوافقة مع مبادئ القروض المرتبطة بالاستدامة الخاصة برابطة أسواق القروض.	مجموعة QNB
الودائع الخضراء	ودائع يتم فيها استخدام العائدات لتمويل الأنشطة الخضراء المؤهلة.	مجموعة QNB
معاملات إعادة الشراء الخضراء	التمويل المضمون أو الاقتراض الذي يتم فيه استخدام العائدات لتمويل الأنشطة الخضراء المؤهلة.	مجموعة QNB
المعاملات المصرفية المستدامة	تمويل سلسلة التوريد، والضمانات، وخطابات الاعتماد، والقروض التجارية، والتخصيم، وتمويل الفواتير، وخدمات الذمم المدينة، وما إلى ذلك، بما يدعم بشكل مباشر الاستخدام الأخضر/ الاجتماعي للعائدات. متوافق مع معايير غرفة التجارة الدولية للتجارة المستدامة والتمويل التجاري المستدام.	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 الفنية والحوافز المجانية.	QNB الأهلي
محفظة التجارة الخضراء	محفظة لتمويل التجارة ممولة من قبل بنوك دولية، حيث تكون التجارة الأساسية هي أدوات تمويل التجارة الخضراء.	QNB فاينانسبانك

الوعي والتدريب وتعزيز ممارسات الأعمال المستدامة

خلال عام 2023، واصلنا تعزيز ثقافة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر شبكة الأعمال والشبكة الدولية لتعزيز وتنمية سوق التمويل المستدام. تلقى جميع موظفي الخطوط الأمامية وفرق الائتمان في قطر والشبكة الدولية تدريباً مباشراً حول موضوع الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، ومبادئ التمويل المستدام، وحقوق الإنسان، وضرورات المناخ، وعملية الانتقال إلى خفض الكربون.

لقد وضعنا أيضاً أهدافاً داخلية على مستوى الدول فيما يتعلق بنمو التمويل المستدام هذا العام، ونعمل على تطوير أهداف طويلة المدى حتى عام 2030.

وهذا يمكّن المؤسسة من أن تكون في وضع جيد لمتابعة الفرص المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بنشاط، وإشراك العملاء وتثقيفهم حول الاتجاهات والمخاطر ذات الصلة، بالإضافة إلى تشجيع العملاء ودعمهم في رحلات الانتقال الخاصة بهم.

يتم الاعتراف بـ QNB كمؤسسة رائدة في مجال الاستدامة وجهة مختصة في القطاع المصرفي. وفي إطار عملية التواصل مع عملائنا والسوق فيما يتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، فإننا نشارك في الفعاليات والمنتديات الوطنية والإقليمية والدولية. ويعتبر QNB هذا الجانب جزءاً من مسؤوليته ونهجه لدعم عملية التحول في الصناعة والقطاع والمنطقة، مع دعم طموحات إزالة الكربون على الصعيدين الوطني والدولي:

- **التواصل المباشر:** التواصل الفردي مع العملاء وشركاء سلسلة القيمة للحوار حول الموضوعات المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ودمج الاستدامة في العلاقات والفرص المستمرة
- **رفع مستوى الوعي:** فرصة للتثقيف والتوعية بأهمية الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والتمويل المستدام بين جمهور عريض
- **عرض أفضل الممارسات:** مشاركة التقدم الذي حققناه في مجال الاستدامة وخبراتنا وأفضل الممارسات لتعزيز الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التمويل، والتي يمكن أن تلهم الآخرين لتبني مبادرات مماثلة
- **بناء شراكات رئيسية:** تجمع مؤتمرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية مختلف أصحاب المصلحة في مجال التمويل المستدام، مما يسمح بتشكيل شراكات يمكن أن تدفع الجهود المشتركة في مجال الاستدامة إلى الأمام
- **قيادة التغيير في القطاع:** منصة للدعوة إلى التغيير والدفع باتجاه تبني ممارسات مستدامة على نطاق أوسع، مما يساعد في مشاركة الرؤى والاتجاهات والسياسات السائدة في القطاع المصرفي لإحداث تغيير وتأثير إيجابيين

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

1.3.3 الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات (تتمة)

في تركيا، وعلى الرغم من الزلزال المدمر الذي وقع خلال العام الجاري، حافظ QNB فاينانسبانك على مكانته الرائدة في السوق من خلال الالتزام بدعم عملائنا في جميع احتياجاتهم المالية. وكنا في طليعة الجهات التي قدمت المساعدة المالية للتخفيف من الآثار المدمرة للزلزال. تعاون QNB فاينانسبانك مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في شراكة ناجحة وحصل على حزمة مساعدات مالية بقيمة 110 مليون دولار أمريكي مقسمة على شريحتين. وقد تم بالفعل استخدام الدفعة الأولى من المساعدات المالية وتوزيعها.

كما جدد QNB فاينانسبانك قروضه المجمعة المرتبطة بالاستدامة بقيمة 860 مليون دولار أمريكي.

في إطار استراتيجيتنا الشاملة في مجال الاستدامة، أطلق QNB فاينانسبانك حزمة التحول الأخضر في ديسمبر 2023، التي توفر عضوية مجانية في منصة احتساب انبعاثات الكربون التابعة لاتحاد الغرف وبورصات السلع في تركيا، وذلك بالتعاون مع الاتحاد المذكور وشركة كابتانومي. سيتم منح أول 240 عميلاً يستغلون هذه الفرصة الائتمانية عضوية مجانية لمدة عام واحد في منصة المناخ التابعة لاتحاد الغرف وبورصات السلع في تركيا، لتوجيه الشركات بشأن حساب البصمة الكربونية وتمكينها من تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة.

في إطار برنامج الائتمان المرتبط بالتحول الأخضر، تُمنح الشركات تخفيضاً في أسعار الفائدة وفرصة لمدة 36 شهراً لاستثماراتها في عملية التحول إلى شركات صديقة للبيئة.

في مصر، ومن خلال الاستفادة من قدرة QNB الأهلي باعتباره أحد الرواد في السوق المصرية لتمويل منتجي الطاقة المستقلين في القطاع الخاص، ركزنا على التواصل مع السوق لتمويل المشروعات صغيرة الحجم، من بينها مشروعان بقيمة إجمالية تبلغ 450 مليون جنيه مصري لإنشاء محطة تبريد وتدفئة وتوليد مشتركة بقدرة 3 ميجاوات و14 ميجاوات بهدف تعزيز كفاءة توليد الكهرباء وتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة.

بالإضافة إلى ذلك، يجري النظر في إنشاء محطتين للطاقة الشمسية بقدرة 1 ميجاوات لكل منهما، واحدة في القطاع الصناعي والأخرى في القطاع الزراعي.

اليوم العالمي للبنوك

التزاماً باليوم العالمي للبنوك، نظم QNB ورشة عمل حول الاستدامة، جمعت كبار القادة من الإدارات وفرق العمل في QNB بهدف التأكيد على أهمية الاستدامة ورفع مستوى الوعي والفهم بشأنها. وركزت ورشة العمل على عدة مجالات رئيسية، بما في ذلك التمويل المستدام، وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، ومخاطر المناخ. وقد زودت الورشة الموظفين بالمعرفة والأطر اللازمة للتعرف على التطورات المستمرة في مجال الاستدامة بالقطاع المصرفي.

شارك QNB في ندوة تصنيف الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية التي استضافتها بورصة قطر ومؤسسة MSCI

تم عقد ورشة عمل حول الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في اليوم العالمي للبنوك

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

1.3.3 الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات (تتمة)

تقرير تخصيص السندات الخضراء بعد الإصدار

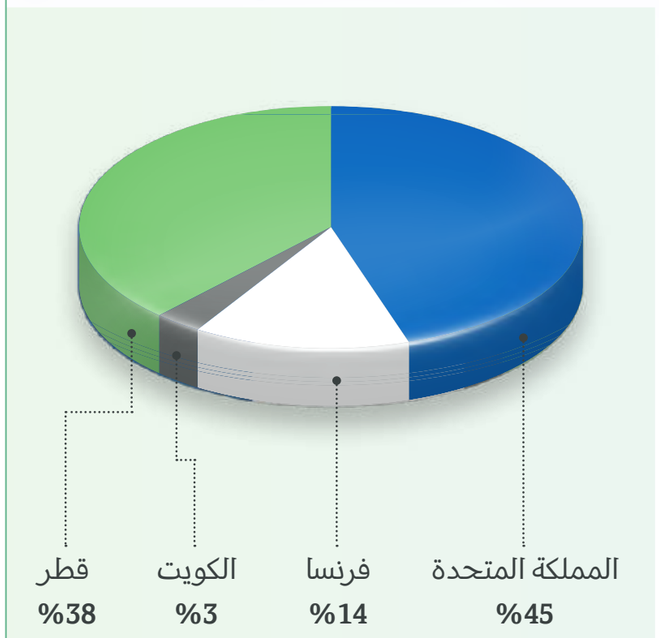
ISIN	تاريخ الإصدار	تاريخ الاستحقاق	رأس المال	سعر الكوبون
XS2233288353	سبتمبر 2020	سبتمبر 2025	600 مليون دولار أمريكي	%1.625

إجمالي محفظة السندات الخضراء المؤهلة مقسمة حسب ...

فئة السندات الخضراء ...

فئة السندات الخضراء[1،2]	مبلغ المحفظة[3]	النسبة من إجمالي المحفظة	أهداف التنمية المستدامة
المباني الخضراء	2,297 مليون دولار أمريكي	%96	11 مدن ومجتمعات محلية مستدامة، 12 الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
استدامة مصادر المياه وإدارة مياه الصرف الصحي	66 مليون دولار أمريكي	%3	6 المياه النظيفة والنظافة الصحية
كفاءة الطاقة	33 مليون دولار أمريكي	%1	7 طاقة نظيفة وبأسعار معقولة، 13 العمل المناخي
المجموع	2,396 مليون دولار أمريكي	%100	

المنطقة الجغرافية ...



الأثر البيئي لإصدار QNB الافتتاحي لسندات خضراء بقيمة 600 مليون دولار أمريكي[5]

تخفيض انبعاثات الغازات الدفيئة
486,072 طن
من مكافئ ثاني أكسيد الكربون

توفير استهلاك الكهرباء
744,682 ميجاوات ساعة

معالجة مياه الصرف الصحي
26,078,467 متر مكعب

ملاحظات:

> تمت مطابقة عائدات السندات البالغة قيمتها 600 مليون دولار أمريكي مع المحفظة الخضراء المؤهلة[4]
> تم تخصيص 100% من صافي عائدات التمويل الأخضر بشكل كامل عند الإصدار
> تتكون محفظة القروض الخضراء المؤهلة من 64% من الأصول الجديدة (تم حجزها خلال 24 شهراً)
> يتم استخدام 5% من محفظة القروض الخضراء المؤهلة أيضاً لهياكل التمويل غير الخضراء
> وثائق وتقارير QNB للتمويل المستدام متاحة كمرجع للجمهور العام

[1] كما هو محدد في إطار QNB للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة.
[2] تم تقييم القروض المدرجة في محفظة السندات الخضراء للتأكد من أهليتها من خلال التقييم الذي أجرته Sustainalytics (مارس 2020) ولجنة التمويل المستدام.
[3] القيم مبلغ عنها وفقاً للبيانات المالية كما في 31 ديسمبر 2023
[4] يطبق QNB تدابير إدارة المخاطر في قرارات توزيع رأس المال. يقوم QNB بتقييم المشاريع الممولة مع العائدات مقابل الحد الأدنى من المعايير المحددة في إطار التمويل المستدام والمنتجات المستدامة. وتحدد لجنة التمويل المستدام هذه المعايير على أساس منتظم ولديها الحق في تعديلها حسبما تراه مناسباً.
[5] من تقرير تأثير سندات QNB الخضراء، بناء على المحفظة في وقت الإصدار.

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

1.3.3 الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات (تتمة)

معاملات مختارة في مجال التمويل المستدام من QNB

QNB
600 مليون دولار أمريكي
سندات خضراء
ممتازة غير مضمونة
1.625% مستحقة في 2025
المُصدر ومدير الطرح المشترك
سبتمبر 2020

HSBC
اتفاقية إعادة شراء خضراء
مشترٍ
QNB
ديسمبر 2021

مصرف الريان MASRAF AL RAYAN
100 مليون دولار أمريكي
وديعة خضراء
مقرض
QNB
يونيو 2023

European Bank for Reconstruction and Development
50 مليون دولار أمريكي
طرح خاص
لسندات خضراء ممتازة غير مضمونة
المُصدر
QNB
يونيو 2021

BARCLAYS
اتفاقية إعادة شراء مرتبطة بالاستدامة
مقترض
QNB FINANSBANK
فبراير 2022

صندوق ثروة سيادي
50 مليون دولار أمريكي و55 مليون
دولار أمريكي
مقترض وديعة خضراء
QNB
أكتوبر ونوفمبر 2023

GREEN CLIMATE FUND | European Bank for Reconstruction and Development
50 مليون دولار أمر يكي
برنامج التمويل الأخضر
مقترض
(العملاء مقترضون فرعيون)
QNB ALAHLI
أغسطس 2021

جهات إصدار متعددة
145 مليون دولار أمريكي
الاستثمار في السندات المستدامة
مشترٍ
QNB
طوال عام 2023

QNB FINANSBANK
500 مليون دولار أمريكي
تسهيلات قرض مجمع مرتبط بالاستدامة
مقترض
نوفمبر 2023

قروض مختارة مرتبطة بالاستدامة مقدمة من QNB

Glenmark
228 مليون دولار أمريكي
المنظم الرئيسي المفوض وماسك الدفاتر
لتسهيلات القرض المرتبط بالاستدامة
QNB
مارس 2022

ESR
330 مليون دولار سنغافوري
المنظم الرئيسي المفوض لتسهيلات
القرض المرتبط بالاستدامة
QNB
أغسطس 2022

OUE
978 مليون دولار سنغافوري
المنظم الرئيسي المفوض
وماسك الدفاتر لتسهيلات
القرض الممتاز غير المضمون
المرتبط بالاستدامة
QNB
أغسطس 2022

CROMWELL FUNDS MANAGEMENT
180 مليون يورو
المنظم الرئيسي المفوض
وماسك الدفاتر
لتسهيلات القرض المرتبط
بالاستدامة
QNB
أكتوبر 2022

GUNVOR
1,885 مليون دولار أمريكي
تسهيلات القرض
المرتبط بالاستدامة
كبير المنظمين الرئيسيين
المفوضين
QNB
نوفمبر 2023

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

2.3.3 الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال

في قطر، تلعب الشركات الصغيرة والمتوسطة دوراً حيوياً في تعزيز التنويع الاقتصادي ونمو الناتج المحلي الإجمالي، حيث تمثل ما يقرب من 98% من شركات القطاع الخاص المسجلة. وقد ساهم القطاع مجتمعاً بنحو 17% من الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي هذا العام.

إن رعاية الشركات المنشأة حديثاً، وتشجيع مشاركة القطاع الخاص، وتوسيع نطاق الشركات الصغيرة والمتوسطة القائمة، يعد جزءاً مهماً من التزامنا بتنويع الاقتصاد ودعمنا لرؤية قطر الوطنية 2030. وخلال العقد الماضي، اتخذت البلاد تدابير مهمة لدعم نمو القطاع الخاص من خلال الإصلاحات الهيكلية، مثل تشجيع حوافز الاستثمار الأجنبي المباشر، وإصلاحات العمل، وبرامج الإقامة الدائمة، وتخفيف شروط الإقامة لزيادة دعم النمو غير النفطي.

نسعى لأن نكون حاضنة لمشاركة القطاع الخاص والشركات الصغيرة والمتوسطة، ونطمح إلى أن نكون الشريك المصرفي المفضل ونقطة خدمة شاملة لهذه الشريحة. ومن خلال مجموعة منتجاتنا المتكاملة، فإننا نعمل بنشاط على تعزيز ريادة الأعمال وتطوير القطاعات الاستراتيجية، بما في ذلك البنية التحتية الحديثة.

قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة في قطر (مليار ريال قطري)

2023	1.9
2022	2.1
2021	2.0

الشركات الصغيرة والمتوسطة

3,931
مليون دولار أمريكي
إجمالي محفظة مجموعة QNB لإقراض الشركات الصغيرة والمتوسطة

SME

%7
نمو ودائع الشركات الصغيرة والمتوسطة في قطر

%9
نمو في عمليات فتح الحسابات الجديدة للشركات الصغيرة والمتوسطة في قطر

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

2.3.3 الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال (تتمة)

أمثلة على المنتجات والخدمات المصرفية المستدامة المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة من QNB	الوصف	السوق	الأثر
القروض الصغيرة	قروض تجارية محلية تتم الموافقة عليها بسرعة في غضون 5 أيام وفقاً لأفضل المعايير المتبعة في السوق.	QNB قطر	43% من القروض التجارية المحلية للشركات الصغيرة والمتوسطة ناتجة عن هذا المنتج في عام 2023
تمويل المنظمات غير الحكومية	دعم المنظمات غير الحكومية من خلال توفير تسهيلات ائتمانية مخصصة لتمويل المشاريع الصغيرة في المناطق الريفية والنائية، وتقديم التمويل المصغر للنساء.	QNB الأهلي	10 عملاء من المنظمات غير الحكومية 1,671 مليون جنيه مصري إجمالي قيمة القرض
برنامج سيدات الأعمال في مصر (حياة)	جزء من برنامج سيدات الأعمال في مصر التابع للبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية لتقديم خدمات التمويل وبناء القدرات وتقديم الخدمات الاستشارية للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تقودها النساء لدعم رائدات الأعمال (بما في ذلك ندوات سيدات الأعمال، التي ينظمها QNB الأهلي وشركاؤه).	QNB الأهلي	عقد ورشة عمل تدريبية واحدة في عام 2023، بحضور 19 من رائدات الأعمال، بالتنسيق مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية ومؤسسة التمويل الدولية
تمويل مشاريع الطاقة المتجددة	تمويل لدعم مشاريع الطاقة المتجددة (بما في ذلك محطات الطاقة الكهرومائية ومصادر الطاقة المتجددة الأخرى) للشركات التي تنتج الكهرباء دون ترخيص، بما يتماشى مع اللوائح المحلية.	QNB فاينانسبانك	5.2 مليار ليرة تركية
برنامج المرأة في الأعمال التجارية في تركيا	جزء من برنامج الدعم الذي يقدمه البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية لتقديم التمويل لرائدات الأعمال والشركات القانونية التي لديها مديرات تنفيذيات.	QNB فاينانسبانك	34.4 مليون ليرة تركية لرائدات الأعمال والشركات التي تقودها النساء

أمثلة على المنتجات والخدمات المصرفية المستدامة الرقمية المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة من QNB	الوصف	السوق	الأثر
QNB Simplify	منصة تجارة إلكترونية مبتكرة ورقمية بالكامل وقائمة على تقنية السحابة، وتسمح للتجار بإنشاء متجر إلكتروني كامل الوظائف للتواصل مع العملاء والاستحواذ على حصة في سوق التجارة عبر الإنترنت.	QNB قطر	تم تسجيل 310 تجار منذ الإطلاق 35.586 معاملة في 2023 97 مليون ريال قطري حجم المعاملات في 2023
تطبيق myPOS للهاتف الجوال	يمكّن التجار من استخدام هواتفهم الذكية بدلاً من أجهزة نقاط البيع لإجراء المعاملات بدون تلامس.	QNB قطر	تم تسجيل 639 تاجراً في عام 2023
منصة الجسر الرقمي	توفر حلولاً رقمية بالدرجة الأولى للشركات الصغيرة والمتوسطة (مثل الفاتورة الإلكترونية، ودفتر الأستاذ الإلكتروني، وبوليصة الشحن الإلكترونية، وما إلى ذلك) بالإضافة إلى إنشاء منظومات للتعاون مع الخبراء والأطراف الخارجية في مجال التكنولوجيا المالية.	QNB فاينانسبانك	يستخدم 270 ألف عميل هذه الخدمة المصرفية يستفيد 113 ألف عميل من الحلول الرقمية للخدمة
SME Easy Line	خدمة موجهة نحو العملاء من الشركات الصغيرة والمتوسطة لتلقي الدعم الفوري من مديري العلاقات عن بعد، إلى جانب خدمات الشركات الصغيرة والمتوسطة داخل الفرع المتاحة للمعاملات الأكثر تعقيداً.	QNB فاينانسبانك	26.5 ألف عميل يستخدمون Easy Line في عام 2023 (زيادة بنسبة 20% مقارنة بعام 2022)

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

2.3.3 الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال (تتمة)

تحسين تجربة العملاء من الشركات الصغيرة والمتوسطة وطرق التواصل معهم

يدعم QNB بنشاط الجهود الطموحة لتعزيز ورعاية مشاركة القطاع الخاص.

باعتبارنا شركة رائدة في توفير الخدمات الرقمية للشركات الصغيرة والمتوسطة، فإننا نقدم حلولاً بسيطة ومبتكرة تعمل على تعميق علاقاتنا مع العملاء. ونهدف أيضاً إلى تعزيز قدراتنا في مجال تكنولوجيا المعلومات لضمان زيادة التفاعلات الرقمية والآمنة عن بُعد. نواصل العمل على تبسيط واجهات العملاء والعمليات الخاصة بالائتمان من أجل المعالجة الآلية لوقت الموافقة وصرف القرض والاستجابة. ونعمل على الحفاظ على مكانتنا الرائدة في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال باقة منتجات مؤتمتة بالكامل هي الأفضل في فئتها وعروض القنوات الشاملة.

وفي تركيا، واصل QNB فاينانسبانك دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، التي تمثل الآن 11% من إجمالي محفظة القروض للبنك، من خلال شبكة مخصصة تضم أكثر من 800 موظف في 372 فرعاً. وظل عرض القيمة للشركات الصغيرة والمتوسطة لدينا تنافسياً للغاية بفضل نموذج الأعمال الذي أثبت كفاءته والعروض المبتكرة والجذابة.

الرقمنة والأتمتة

وفي عام 2023، كان QNB أول بنك في قطر يقدم عملية مبسطة لفتح حسابات عبر الإنترنت للشركات الصغيرة والمتوسطة، مما أدى إلى المعالجة الآلية للأنشطة التي كانت تتطلب في السابق التدخل البشري.

لقد أطلقنا تطبيقاً مخصصاً للهاتف الجوال، وعززنا تجربة العملاء الرقمية من خلال التطبيقات عبر الإنترنت، بالإضافة إلى العمليات التشغيلية المعقدة المؤتمتة مثل أنظمة التحصيل، والتسعير الديناميكي، وخصم الشيكات، ورسوم التزام المنشأة، والتواصل مع العملاء.

على نحو هام، فإن 90% من الشركات الصغيرة والمتوسطة القطرية تستخدم قنواتنا الرقمية، مما يدل على نجاح جهودنا في التحول الرقمي. نقدم حالياً 60% من جميع خدماتنا للشركات الصغيرة والمتوسطة رقمياً ونهدف إلى زيادة أتمتة عروضنا.

نحن ملتزمون بدمج الاستدامة في عروض القيمة التي نقدمها للشركات الصغيرة والمتوسطة. وكموضوع ضمن جهودنا للتمويل المستدام للشركات الصغيرة والمتوسطة، واصلنا دفع الشمول المالي ومشاركة القطاع الخاص من خلال الرقمنة.

تظل QNB Simplify، منصة التجارة الإلكترونية الشهيرة لدينا، أداة حاسمة لمساعدة الشركات الصغيرة من خلال حلول مبتكرة لقبول الدفع مع منحها منصة سهلة الاستخدام لبيع منتجاتها وخدماتها.

QNB فاينانسبانك يقود التحول الرقمي – SME Easy Line

إن الخدمات الموجهة نحو العملاء مثل SME Easy Line، والتي يتلقى العملاء من خلالها الدعم من مديري العلاقات عن بعد مع خدمات متاحة داخل الفرع للمعاملات الأكثر تعقيداً، كانت جميعها مفتاح نجاحنا في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة. لقد أطلقنا نظام عمل جديد للاكتتاب الائتماني الرقمي الشامل، مع إضافة حلول خارجية مصممة خصيصاً لتعزيز التكامل مع شركات التجارة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، قدمنا عملية جديدة للإلحاق الرقمي، وخدمة تجميع الحسابات، بما في ذلك الحسابات مع البنوك الأخرى، وأداة لمراقبة التدفقات النقدية والتنبؤ بها لمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة على إدارة احتياجاتها من السيولة ورأس المال العامل بشكل أفضل.

منصة الجسر الرقمي

واصل QNB فاينانسبانك ريادة السوق من خلال حل الجسر الرقمي المبتكر الذي يتيح رؤية شاملة للمعاملات المصرفية للشركات والوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات الرقمية. تمت إضافة ميزات جديدة إلى حل الجسر الرقمي هذا العام، بما في ذلك بطاقات الوجبات الرقمية، وتقارير الحالة المالية، والمحاسبة الآلية، وحلول خدمات الدفع، والتي ساعدت جميعها على زيادة التواصل الشامل مع العملاء.

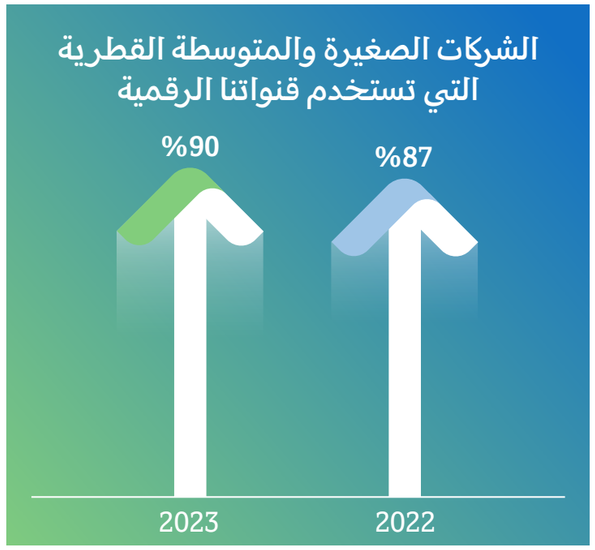
يقوم أكثر من 300,000 عميل بالوصول إلى قنواتنا المصرفية الرقمية للشركات عبر منصة الجسر الرقمي ويستخدم 113,572 عميلاً خدمات الجسر الرقمي المحسنة.

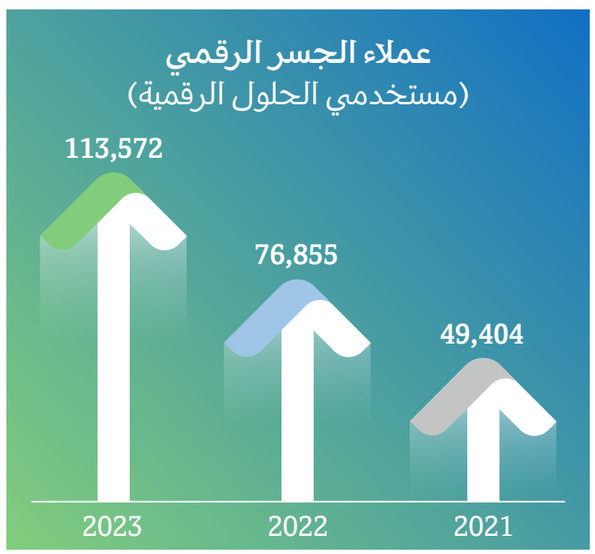
كما هو الحال في السنوات الأخرى، فاز QNB فاينانسبانك بأربع جوائز دولية مرموقة في عام 2023 عن الجسر الرقمي، بابتكاراته على المنصة وميزاته الفريدة في القطاع، على سبيل المثال، أداة قياس البصمة الكربونية "Captanomy"، التي تتيح للعملاء قياس انبعاثات الكربون لديهم.

المدفوعات الرقمية

في مجال المدفوعات، نهدف إلى ترسيخ مكانتنا كمُجمِّع مدفوعات يقدم خدمات متكاملة.

بهدف توسيع عروضنا وتوفير تجربة سلسة للعملاء من خلال شراكات النظام البيئي، واصلنا دعم شركات التكنولوجيا المالية المحلية ومجمعي خدمات الدفع لتوسيع نطاق رقمنة المدفوعات لتشمل القطاعات غير المستغلة من خلال الشراكات الاستراتيجية والرعاية والإرشاد في مجال التكنولوجيا المالية.





تم إطلاق تطبيق الهاتف الجوال المخصص للشركات الصغيرة والمتوسطة في عام 2023 في قطر

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

2.3.3 الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال (تتمة)

أتاحت لنا هذه الشراكات الوصول إلى أحدث تقنيات الدفع، بما في ذلك منصة تحكم إلكترونية متقدمة لمعالجة ومراجعة معاملات الشركات، والقدرة على إرسال طلبات الأعمال المالية والمدفوعات الإلكترونية، وتصفح التقارير التحليلية التي تغطي المعاملات السابقة أو المستقبلية، وهي خدمات وأنظمة لا مثيل لها تتيح لعملائنا تنفيذ معاملاتهم بسهولة عبر المواقع الإلكترونية ذات الأنظمة الأكثر أماناً وموثوقية في قطر.

يدعم QNB أيضاً المشاريع متناهية الصغر فيما يتعلق بقبول الدفع الرقمي من خلال حل قبول منخفض التكلفة بما في ذلك مبادرات الدفع باستخدام الجوال وبرمجيات نقاط البيع.

في مصر، ركزت رحلة التحول الرقمي لدينا على مختلف المبادرات المخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة. أطلقنا حل WhatsApp للأعمال، والذي يمكّن عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة من الاستفسار عن مجموعة منتجات وخدمات QNB الأهلي من خلال التطبيق الشهير في أي وقت. وقمنا أيضاً بإثراء عروض بطاقات الشركات الخاصة بفئة الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال تجميع باقات الأعمال والتسهيلات الائتمانية لتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية.

الشمول المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة

في مصر، واصل QNB الأهلي، باعتباره رائداً في السوق المحلية، دوره القيادي في تقديم الدعم الكامل لعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال قدرات الإقراض المتطورة ومجموعة واسعة من برامج الإقراض المصممة خصيصاً والتي تغطي رأس المال العامل وتمويل القروض متوسطة الأجل، والتسهيلات غير النقدية، والخدمات التجارية.

ومن خلال برنامج حياة في مصر، نواصل تقديم دعمنا لسيدات الأعمال، بهدف تسهيل حصولهن على الخدمات المصرفية وتلبية احتياجاتهن التجارية والشخصية، من خلال مجموعة واسعة من المنتجات المصرفية وغير المصرفية.

علاوة على ذلك، تم تقديم برامج إقراض جديدة للسوق: برنامج الثروة الحيوانية لدعم صغار المزارعين/ رواد الأعمال/ مؤسسات التمويل الأصغر في كل من التسمين وإنتاج الحليب، وبرنامج الشباب في مجال الأعمال تحت مظلة البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية الذي يستهدف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر التي يقودها أو يملكها رواد أعمال محليون.

بالإضافة إلى تقديم الخدمات المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة فيما يتعلق بالمعاملات والتمويل والتوفير وإدارة رأس المال العامل، يقدم QNB الأهلي لعملائنا مجموعة من المزايا بخلاف الخدمات المصرفية. وتشمل هذه المزايا رؤى السوق، والتدريب على المهارات، وتنمية القدرات، والتثقيف حول تمويل الأعمال، والاستشارات الشخصية، فضلاً عن فرص تكوين شبكة العلاقات داخل المنظومات المحلية.

مبادرة رواد النيل

باعتباره رائداً في تقديم الدعم المبتكر للشركات الصغيرة والمتوسطة بما يتجاوز حدود الخدمات المالية، جدد QNB الأهلي رعايته لمركز حاضنة التصميم الإبداعي بجامعة النيل في إطار مبادرة رواد النيل التابعة للبنك المركزي المصري. تم اختيار 42 شركة ناشئة (37 في عام 2022).

في قطر وخارجها، يتم التأكيد على التزامنا بتعزيز مشاركة القطاع الخاص من خلال ارتباطنا مع السوق، بما في ذلك الرعاية الاستراتيجية لجوائز التميز للشركات الصغيرة والمتوسطة لعام 2023، التي ينظمها بنك قطر للتنمية. يكرم هذا الحدث الشركات الصغيرة والمتوسطة ويكافئها على إنجازاتها ونموها وربحيتها ومساهمتها في بيئة الأعمال المحلية.

احتفل QNB بمشاركته في معرض صنع في قطر 2023 بصفته الراعي الرسمي، كما استعرض مجموعة من خدمات ومنتجات الشركات الصغيرة والمتوسطة، بما في ذلك الخدمات الرقمية، ونظام حماية الأجور، وبوابة التجارة، وغيرها.

دراسة حالة

الابتكار في الدفع - أول بوابة دفع محلية

تم إطلاق بوابة QNB للدفع في أكتوبر 2023 كأول بوابة دفع محلية في قطر وهي أحدث حل لقبول البطاقات تم إعداده لتزويد التجار المحليين بطريقة دفع قوية ومتقدمة للغاية لتبسيط مدفوعات التجارة الإلكترونية الرقمية. وهو يوفر طريقة دفع آمنة عبر الإنترنت للمدفوعات والخدمات ببطاقات الائتمان وبطاقات الدفع المسبق وبطاقات الخصم (QPay) مثل حلول الفواتير الإلكترونية والمحافظ الرقمية المحلية والدولية والقبول عبر الإنترنت لنقاط الولاء الخاصة بـ QNB.

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

3.3.3 الخدمات المصرفية للأفراد

ما نقوم به

نقدم مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات من خلال تجربة عملاء متكاملة ومتعددة القنوات:

- 48 فرعاً في قطر و918 فرعاً على المستوى الدولي
- 423 جهاز صراف آلي و12 جهاز صراف آلي تفاعلي في قطر – أكبر شبكة في الدولة – و4,570 جهازاً في الخارج
- منصات مصرفية مبتكرة وسهلة الاستخدام عبر الهاتف الجوال والإنترنت
- البنية التحتية والخدمات للتجارة الإلكترونية وقبول المدفوعات
- عروض متميزة رائدة في السوق من خلال خدمات أوائل QNB وأوائل QNB بلاس
- عروض الخدمات المصرفية الدولية للأفراد مع إمكانية الوصول إلى الحساب العالمي عبر شبكتنا الدولية

تحسين تجربة العملاء الأفراد وطرق التواصل معهم

في QNB، يشكل عملاؤنا جوهر أعمالنا. يسعى موظفونا، بصفتهم سفراء علامتنا التجارية، إلى تقديم خدمة ممتازة في جميع الأوقات. نحن نرعى ثقافة تسعى إلى التحسين المستمر لتجربة العملاء مع كل تفاعل كفرصة لإسعاد عملائنا. ونستفيد من منصاتنا المادية والرقمية لتقديم حلول ومنتجات وخدمات مخصصة، كل ذلك بهدف تقديم تجربة عملاء متميزة وتمكين مستقبل مستدام. يهدف QNB إلى التواجد في خدمة عملائنا في أي وقت وفي أي مكان.

تنعكس جهودنا في أحدث سجل لنقاط صافي الترويج (NPS)، حيث حقق QNB قطر (الخدمات المصرفية للأفراد) صافي نقاط ترويج قدره 79، مقابل متوسط سوق التجزئة القطرية البالغ 64. وما زلنا نُصنَّف كواحد من البنوك الرائدة في قطر من حيث رضا العملاء.

نواصل في مجموعة QNB تعزيز الازدهار والنمو من خلال دمج الممارسات المستدامة في عروض التجزئة لدينا. نحن في وضع جيد لرفع مستوى الوعي حول أهمية معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في المجتمع، ودعم التحول الأخضر من خلال أعمالنا في مجال الخدمات المصرفية للأفراد ومحفظتنا الخضراء والاجتماعية، عبر المبادرات التالية:

تسريع نمو السيارات الكهربائية

في عام 2023، تماشياً مع إطار QNB للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة، تمكنا من دعم عملائنا لاقتناء "سيارات خضراء" صديقة للبيئة. ومع زيادة الطلب على السيارات الكهربائية والموديلات الجديدة التي تدخل السوق المحلية، أطلق QNB منتجاً هو الأول من نوعه في السوق لدعم مسيرة الاستدامة. في هذا العام، هدفنا إلى تسريع نمو قروض السيارات الخضراء من خلال العروض الترويجية والحملات المخصصة. ففي قطر، على سبيل المثال، قمنا بتنشيط صالات عرض السيارات لستة شركات مختلفة لصناعة السيارات، مع التركيز على سياراتهم الكهربائية وقدمنا تدريباً مباشراً لوكلاء المبيعات. يوفر قرض السيارة الخضراء الخاص بنا شروط إقراض خاصة وحوافز تسعيرية، مثل أسعار الفائدة المخفضة، والتأمين الشامل المجاني على المركبات لمدة عام واحد، وعدم وجود رسوم إدارية، والموافقة السريعة، ودفعات مقدمة أقل، من بين مزايا أخرى.

ومن خلال الاستفادة من خبرة المجموعة، تم تقديم عروض تمويل تفضيلية للسيارات الكهربائية والصديقة للبيئة عبر شركاتنا التابعة الرئيسية، بما في ذلك قرض السيارات الصديقة للبيئة من QNB فاينانسبانك، ومشاركة QNB الأهلي المستمرة في مبادرة البنك المركزي المصري لإحلال المركبات للعمل بالوقود المزدوج. يقدم كلاهما أسعاراً محفزة وأسعار فائدة خاصة ورسوماً تفضيلية لدعم الانتقال إلى المركبات ذات الانبعاثات الصفرية/ المنخفضة.

تشجيع ممارسات البناء المستدام

QNB هو أول بنك في المنطقة يطبق تصنيف النظام العالمي لتقييم الاستدامة "جي ساس" للمباني الخضراء كجزء من جهوده نحو التنمية المستدامة والتخفيف من آثار تغير المناخ.

وفي تركيا، أطلق QNB فاينانسبانك أيضاً قرض الإسكان الصديق للبيئة، لدعم تطوير المنازل ذات الكفاءة العالية في استخدام الطاقة لتشجيع الوعي البيئي في سوق الإسكان. تم إطلاق هذا المنتج مع تسعير محفز، مع تحسين نسبة القرض إلى القيمة، ومزايا رسوم تخصيص القروض.

من خلال منتج قرض السيارات الصديقة للبيئة، QNB هو الشريك التمويلي الحصري لسيارات تسلا في قطر

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

3.3.3 الخدمات المصرفية للأفراد (تتمة)

دراسة حالة

الشراكة مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية لدعم المجتمع والاقتصاد المصريين

نهدف إلى أن نكون مساهماً رئيسياً في ازدهار المجتمع والاقتصاد المصريين، وننظر إلى الشراكات الاستراتيجية كوسيلة لزيادة مساهمتنا في البلاد. منذ عام 2015، قمنا ببناء شراكة قوية مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية والتي شملت اتفاقيات تعاون بقيمة تزيد عن 750 مليون دولار أمريكي. وتغطي الشراكة العديد من المجالات الأكثر أهمية لتحقيق النمو المستدام في مصر، مثل دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتمكين ريادة الأعمال في صفوف النساء والشباب، وتمويل البنى التحتية الخضراء والمستدامة، وتسهيل التجارة الدولية، فضلاً عن توفير تدابير الإغاثة الطارئة أثناء الجائحة. هذه الشراكة، التي تم تقديمها في الأصل إلى السوق المصرية كنموذج مبتكر للتعاون بين بنك تجاري محلي ومؤسسة مالية تنموية أجنبية، لا تقتصر على التمويل فحسب، بل تشمل أيضاً تصميم السياسات والأطر والمنتجات والخدمات ذات الصلة، وتقديم المساعدة الفنية والتدريب المجاني.

وفي شهر مارس من هذا العام، أعلنا عن إطلاق أول برنامج للتمويل الأخضر للأفراد، بالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وبدعم من الاتحاد الأوروبي وصندوق المناخ الأخضر، وهو صندوق أنشئ في إطار اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ. يتيح هذا البرنامج الجديد للأسر الاستفادة من استرداد نقدي بنسبة 10% على التسهيلات المصرفية للأفراد مثل القروض النقدية عند شراء منتجات موفرة للطاقة وصديقة للبيئة. ومن خلال هذه المبادرة، أصبح QNB الأهلي أول بنك في مصر يقدم تمويلاً من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية للأفراد، بالإضافة إلى الاتفاقيات الحالية التي تعمل على تطوير مشاريع كفاءة الطاقة، وكفاءة المياه، والطاقة المتجددة، وكفاءة الموارد. وسيعمل ذلك على تعزيز استخدام التكنولوجيات والخدمات عالية الأداء في أنشطة التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف معها، كما سيساعد في التحول إلى الاقتصاد الأخضر. ويتوافق برنامج التمويل أيضاً بشكل كامل مع استراتيجية البنك المركزي المصري لتعزيز الاستدامة وخطة الحكومة المصرية للوصول إلى بيئة محلية صحية ونظيفة وخالية من الكربون.

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

3.3.3 الخدمات المصرفية للأفراد (تتمة)

أمثلة على منتجات وخدمات التجزئة المستدامة التي يقدمها QNB	الوصف	السوق	مثال على التأثير
قروض المركبات الخضراء/الهجينة	قروض تحفيزية لتشجيع وترويج ودعم التحول إلى استخدام المحركات الهجينة أو خفض انبعاثات الغازات الدفيئة مقارنة بمحركات الاحتراق العادية (مصر: مبادرة البنك المركزي المصري بشأن "إحلال المركبات للعمل بالوقود المزدوج").	مجموعة QNB	QNB قطر: زيادة الإقبال على الحملات الترويجية والحوافز رفيعة المستوى بنسبة 100% QNB فاينانسبانك: 695 ألف ليرة تركية QNB الأهلي: 263 مليون جنيه مصري
القروض العقارية الخضراء	قروض تحفيزية لتعزيز وتشجيع ممارسات البناء المستدامة المرتبطة بمعايير البناء المعترف بها دولياً.	مجموعة QNB	QNB فاينانسبانك: 310 مليون ليرة تركية QNB الأهلي: 4.2 مليار جنيه مصري
قروض الطاقة الشمسية	قروض تحفيزية لتشجيع وتسهيل شراء أنظمة الطاقة الشمسية ومنتجات الطاقة الشمسية لمنازل العملاء.	QNB الأهلي QNB فاينانسبانك	QNB الأهلي: 43 ألف جنيه مصري QNB فاينانسبانك: من المقرر إطلاق المنتج في عام 2024
Enpara.com	أول خدمة مصرفية رقمية بالكامل بدون فروع بنكية في تركيا، بأسلوب مريح وفعال من حيث التكلفة، مما يؤدي إلى توفير التكاليف إلى العميل.	QNB فاينانسبانك	5.98 مليون عميل (زيادة بنسبة 36% مقارنة بعام 2022)
صناديق الاستثمار المواضيعية	ضمن نطاق إدارة أصول QNB Finans – من خلال صندوق صناديق الطاقة النظيفة والمياه – نستثمر في الصناديق العالمية التي تتكون من شركات الطاقة المتجددة ومعالجة وحفظ المياه والصرف الصحي.	QNB فاينانسبانك	142 مليون ليرة تركية
منتجات التأمين الاجتماعي	منتجات تأمينية مخصصة لتلبية احتياجات العملاء المحددة، بما في ذلك التأمين التكميلي، مثل حماية الرواتب وتغطية سرطان الثدي.	QNB الأهلي	261 مليون جنيه مصري
برنامج التجزئة الخضراء (بالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وصندوق المناخ الأخضر التابع للاتحاد الأوروبي)	يتيح البرنامج الجديد للعملاء الاستفادة من استرداد نقدي بنسبة 10% على التسهيلات المصرفية للأفراد مثل القروض النقدية عند شراء منتجات موفرة للطاقة ومستدامة بالكامل.	QNB الأهلي	تم إطلاقه في مارس 2023

أمثلة عن منتجات وخدمات QNB الداعمة للشمول المالي	الوصف	السوق	مثال على التأثير
خدمات Ooredoo المالية (OMM)	شراكة مع مزود الاتصالات الرائد لتوفير محفظة أموال عبر الهاتف الجوال للسكان الذين ليس لديهم حسابات مصرفية. ومن خلال دعم نظام حماية الأجور في قطر، فإنه يُسهّل حصول العمال على الرواتب في الوقت المحدد، مع توفير مجموعة شاملة من الخدمات المالية مثل التحويلات المالية، ودفع الفواتير، وتعبئة رصيد الهاتف الجوال، والمدفوعات من نظير إلى نظير، والسحب النقدي.	QNB قطر	550 ألف محفظة نشطة[1] 23 مليار ريال قطري قيمة المعاملات في 2023
بطاقة E-Cash	حل البطاقة المدفوعة مسبقاً متاح للأشخاص الذين ليس لديهم حسابات مصرفية، مما يتيح لهم إجراء المعاملات عندما تكون الدفعات بالبطاقة إلزامية (مثل الخدمات الحكومية).	QNB قطر	207 مليون ريال قطري قيمة المعاملات في 2023
التمويل العقاري	مبادرة البنك المركزي المصري للتمويل العقاري لمحدودي ومتوسطي الدخل، ومنح قروض مدعومة بفترات ممتدة تصل إلى 30 عاماً، تهدف إلى تحقيق العدالة الاجتماعية، وتوفير فرصة السكن المناسب لجميع المواطنين.	QNB الأهلي	4.2 مليار جنيه مصري
عرض الشباب YO!	حزمة من المنتجات والخدمات المصرفية المختارة المقدمة بسعر مخفض للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 16 إلى 21 عاماً، والتي تم تحسينها في عام 2023 لتتناسب مع الاحتياجات الديموغرافية من خلال إضافة مزايا، مثل الأجهزة القابلة للارتداء التي تدعم تقنية NFC للمدفوعات غير التلامسية.	QNB الأهلي	19 ألف من العملاء الشباب

[1] انخفاض من 750 ألف محفظة في عام 2022 نتيجة إغلاق المحافظ غير النشطة.

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

3.3.3 الخدمات المصرفية للأفراد (تتمة)

أن نصبح بنكاً رقمياً في المقام الأول

يظل الابتكار وإيجاد طرق جديدة لدعم عملائنا بشكل أفضل في طليعة تفكيرنا. نهدف إلى الجمع بين الخدمات المصممة وفقاً لاحتياجات العملاء والتكنولوجيا المتطورة.

لكي نصبح بنكاً رقمياً في المقام الأول في قطر، نواصل تنفيذ الجيل الثالث من برنامج التحول الرقمي الخاص بنا، Digital 3.1. يتمثل نطاق هذا البرنامج في الانتقال من القنوات المادية إلى الرقمية لتحسين تجربة العملاء عبر جميع القنوات. حتى الآن، تمت رقمنة 90% من عمليات التفاعل مع العملاء لدينا. كما نستفيد أيضاً من الرقمنة لتعزيز الكفاءة والأتمتة من خلال الروبوتات والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والتبسيط المستمر لعملياتنا. ونسعى جاهدين لتحسين قنواتنا لتبسيط تفاعلات العملاء للتكيف مع التوقعات الجديدة للعملاء.

يهدف تطوير مسيرة العملاء الرقمية إلى تعزيز تجربتهم من خلال عمليات خدمة ذاتية أبسط وأكثر سهولة. وكان أحد أبرز جهودنا هو أننا قمنا برقمنة عملية إلحاق العملاء الجدد بالكامل، مما مكّن من فتح حسابات التوفير والحسابات الجارية باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال دون الحاجة إلى زيارة أحد الفروع. وأضفنا أيضاً ميزات تتيح لعملائنا تنفيذ وتحديث تفاصيل "اعرف عميلك" الخاصة بهم باستخدام الخدمات المصرفية عبر الجوال عند التقدم بطلب للحصول على قرض جديد أو زيادة مبلغ قرض حالي. وتشمل الميزات الأخرى المقدمة القدرة على تفعيل وإلغاء تفعيل البطاقات والطلبات الإضافية غير الورقية مثل استلام شهادات رقم الحساب الدولي (IBAN) المختومة ونسخ SWIFT الرقمية للمدفوعات، كل ذلك باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الجوال والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

لقد كنا أول بنك في قطر يطلق حل قبول الدفع البيومتري باستخدام ملامح الوجه. وهذا يسمح لعملائنا بالمصادقة على المدفوعات لشراء السلع والخدمات من خلال التحقق من ملامح الوجه، بدون بطاقة فعلية أو هاتف جوال بعد التسجيل الأولي.

وفي تركيا، يسعى QNB فاينانسبانك باستمرار إلى تقديم أفضل الحلول الرقمية في فئتها. ومن الأمثلة الرئيسية على ذلك، عملية الإعداد الرقمي الجديدة لتفاصيل "اعرف عميلك"، وميزات رمز الاستجابة السريعة التي تُمكن العملاء من إجراء المعاملات اللاتلامسية، ومستودع جديد داخل التطبيق للمستندات الموقعة، ومجمع حسابات مُفعّل للخدمات المصرفية المفتوحة. ومن بين الإضافات الأخرى، تم إطلاق منتج القرض لأغراض عامة بالتعاون مع Hepsipay، وإضافة العديد من الميزات الجديدة في تطبيق QNB عبر الجوال "Mobil App"، مثل عملية طلب قرض سهلة الاستخدام بنقرة واحدة للعملاء المعتمدين مسبقاً، وعملية طلب السحب على المكشوف للعملاء الجدد، وخاصية سداد المصاريف بالتقسيط. ونتيجة لذلك، ارتفع معدل انتشار قنواتنا الرقمية من 78% في عام 2022 إلى 96% في عام 2023.

QNB Digital 3.1

1 الانتقال من القنوات المادية إلى الرقمية

- تسريع عملية إلحاق العملاء بالقنوات الإلكترونية
- تقليل التفاعلات عبر القنوات المادية لتحسين تجربة العملاء عبر جميع القنوات

2 تعزيز قدرات تكنولوجيا المعلومات كعامل تمكين

- تعديل قدرات تكنولوجيا المعلومات والقدرة على التعامل مع المتطلبات الرقمية المتزايدة
- زيادة أمان التفاعلات عن بعد مع الموظفين والعملاء

3 زيادة الكفاءة والأتمتة

- إطلاق برنامج لقيادة أتمتة العمليات الروبوتية في المكاتب الأمامية والخلفية
- تبسيط العمليات المدفوعة بالعملاء في الائتمان/ الشركات الصغيرة والمتوسطة/ الخدمات المصرفية للشركات لتحسين وقت الاستجابة

4 تحسين القنوات والشبكة

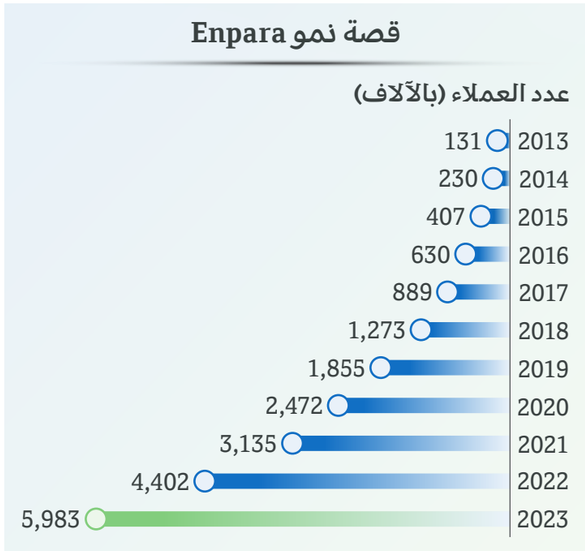
- تحسين الشبكة المادية والبعيدة للاستجابة للانتقال نحو تفاعلات العملاء الرقمية
- نقاط الاتصال المادية الرقمية للتكيف مع السلوكيات الجديدة للعملاء

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

3.3.3 الخدمات المصرفية للأفراد (تتمة)

توسيع تواجدنا المصرفي الرقمي من خلال Enpara وQNB Bebasata

بدأنا مسيرتنا الرقمية في وقت مبكر مع إطلاق Enpara، البنك الرقمي الأول والرائد في تركيا، من خلال QNB فاينانسبانك. تأسس Enpara في عام 2012، وكانت الغاية الرئيسية هي بناء البنك الذي يرغب العملاء في التعامل معه. انطلاقاً من الحرص على رضا العملاء، فإن المبادئ التأسيسية الرئيسية لـ Enpara هي معالجة مشاكل العملاء وتبسيط الخدمات. يتمتع Enpara بصافي نقاط ترويج يبلغ 78 وما يقرب من ستة ملايين عميل، وهذا يعكس قوة رؤيته والقيمة التي يقدمها.



%280
نمو صافي أرباح Enpara في تركيا

%63
نمو ودائع Enpara في تركيا

ومن أجل الاستفادة الكاملة من رأس المال الفكري والتكنولوجيا لدى Enpara، قمنا بفصل وإعادة هيكلة أعمال Enpara كشركة قابضة منفصلة في أوروبا، ونقوم بترتيب وضع هذه الشركة لقيادة جهود QNB المصرفية الرقمية عبر الشبكة.

في مصر، وكخطوة بارزة أولى، أطلقنا أول تجربة مصرفية رقمية بالكامل، تسمى QNB Bebasata. وتهدف المنصة المصرفية الجديدة، وهي شركة تابعة لبنك QNB الأهلي، إلى تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي عبر قطاع الخدمات المالية في مصر. تم إطلاق QNB Bebasata في مارس 2023 وهي تعمل وفق نموذج عرض قيمة واضح:

> بدون أي فروع
> لا توجد رسوم اشتراك أو رسوم دورية
> التركيز على خدمة العملاء
> تقديم منتجات تنافسية عالية الجودة مثل الودائع والحسابات والبطاقات والتسهيلات والتحويلات والمدفوعات

وقد لاقى إطلاق QNB Bebasata استحساناً كبيراً في السوق المصرية، حيث نجح في استقطاب أكثر من 20,000 عميل منذ إطلاقه. طموحنا هو أن نكون الشركة الرائدة في السوق في السنوات الخمس المقبلة.

المدفوعات الرقمية

نحن ملتزمون بالاستثمار في التكنولوجيا، والمساعدة في تعزيز بنية تحتية واسعة النطاق وآمنة للتجارة الإلكترونية. أدى طلب العملاء على حلول الدفع الآمنة والأكثر سرعة إلى تمكين مجموعة من الطرق الجديدة للدفع مقابل السلع والخدمات. ونتيجة لذلك، أدركت العديد من الشركات الحاجة إلى التواجد الكامل عبر الإنترنت، وقبول مجموعة واسعة من المدفوعات الرقمية.

قام QNB بتطوير مجموعة واسعة من حلول الدفع الرقمية لإسعاد العملاء ودعم الشركات لقبولها. يتم تمكين حاملي البطاقات والتجار لدينا من خلال مجموعة كاملة من خدمات الدفع الرقمي، بما في ذلك محافظ Apple Pay وGoogle Pay وSamsung Pay، مما يسمح بإجراء المعاملات باستخدام مجموعة من الأجهزة. تستمر وسائط الدفع الرقمي في إظهار أداء مثير للإعجاب مع زيادة المعاملات بنسبة 113% خلال العام.

شهدنا هذا العام نمواً يزيد عن 115% في الدفع عبر الهاتف الجوال والأجهزة القابلة للارتداء والمدفوعات اللاتلامسية، أي ما يعادل 32 مليون معاملة، بحجم إجمالي يزيد عن 7.3 مليار ريال قطري. تسمح هذه المنظومة الجديدة بإجراء مدفوعات رقمية بسيطة وآمنة ومبتكرة لضمان تجربة سلسة للعملاء.

إن سمعتنا في تزويد العملاء بأحدث التقنيات هي أحد الأسباب التي تجعلنا الشركة الرائدة في السوق في مجال الخدمات المصرفية للأفراد.

Apple Pay | Samsung Pay | Google Pay | fitbit pay | Garmin Pay | WeChat Pay | Alipay

%44
نسبة المعاملات اللاتلامسية في قطر

%40
زيادة حجم معاملات البطاقات التجارية في قطر

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

3.3.3 الخدمات المصرفية للأفراد (تتمة)

دراسة حالة

حماية عملائنا من الاحتيال الرقمي

استمر نمو التجارة الإلكترونية في إحداث طفرة في المعاملات الرقمية. ومع معالجة المزيد من المعاملات بدون بطاقة فعلية، يزداد خطر الاحتيال المحتمل. نحن نراقب عن كثب مخاطر البطاقات واكتساب التجار، وفي حالة حدوث أي احتيال محتمل، نتخذ إجراءات تصحيحية فورية لحماية عملائنا وتأمين أي خسارة محتملة.

طوال عام 2023، كانت مهمتنا هي التأكد من أننا اعتمدنا أفضل الممارسات والعمليات ضمن أنظمة إدارة مخاطر البطاقات لدينا والتي تهدف في نهاية المطاف إلى استباق التهديدات المتطورة واتجاهات القطاع. مع النمو السريع لخدمات المحافظ الإلكترونية مثل Apple Pay وGoogle Pay، يتم استهداف العملاء والبنوك بشكل متزايد من خلال هجمات الهندسة الاجتماعية المتطورة، لذلك ركزنا على المراقبة في الوقت الفعلي ومنع الاحتيال عبر الهندسة الاجتماعية. ونذير حملات توعية منتظمة وواضحة لتزويد عملائنا بإمكانية التعرف على هجمات الهندسة الاجتماعية وأنواع الاحتيال الأخرى وتجنبها. ونطبق نفس القدر من اليقظة لمراقبة مخاطر المحافظ الإلكترونية والاستجابة لها على غرار مخاطر البطاقات.

على المستوى الدولي، قمنا بتنفيذ ضوابط وعمليات إضافية تهدف إلى تحسين قدراتنا وأدائنا في مجال إدارة مخاطر البطاقات.

فيما يتعلق بمخاطر التجار، واصلنا إنشاء مجموعة قوية من الضوابط لتقييم مخاطر الأمن السيبراني للتجارة الإلكترونية ومعالجتها بحلول مخصصة. وبما أن العديد من الشركات القطرية تقبل الآن الدفع عبر الإنترنت، فقد قمنا بتوسيع ضوابطنا وإرشاداتنا لإدارة المخاطر لضمان أفضل الممارسات، بما في ذلك التقييم الشامل والمتطلبات الأكثر صرامة لمقدمي الطلبات. وقد تم دعم ذلك من خلال برنامج رعاية تسهيل الدفع الخاص بنا، والذي عزز سلامة وأمن البنية التحتية لخدمات الدفع لدينا.

3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال (تتمة)

3.3.3 الخدمات المصرفية للأفراد (تتمة)

يضمن QNB قطر أن ممارساته وعروضه تتماشى مع الخطة الاستراتيجية الثانية لتنظيم القطاع المالي لمصرف قطر المركزي، والتي تتضمن هدف تعزيز الشمول والتثقيف المالي من خلال:

1. توفير الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية دون فرض حد أدنى للرصيد أو رسوم
2. تطوير وإطلاق منتجات وخدمات مخصصة للفئات التي لا تتلقى خدمات كافية
3. إدخال المعاملات الرقمية لضمان تقديم الخدمات المالية بشكل أسرع وأكثر أماناً وكفاءة
4. تطبيق أسعار خاصة على الشركات الصغيرة والموردين الأساسيين

الشمول المالي في الخدمات المصرفية للأفراد

نؤمن بأن الشمول المالي ضروري لتحقيق المساواة الاجتماعية والتمكين الاقتصادي. عبر نطاق تواجدنا، نلعب دوراً رئيسياً في تقديم خدمات ومنتجات مالية ميسورة التكلفة ومتاحة للفئات التي لا تتلقى خدمات كافية، والتي لا تملك حسابات مصرفية، والشباب، والمجموعات الديموغرافية الأخرى، مما يعزز الشمول للجميع. وتماشياً مع ابتكاراتنا وعمليتنا للتحول الرقمي، يتيح لنا استخدام التكنولوجيا الجديدة أيضاً تقديم خدمات ومنتجات رقمية تدعم الوصول والشمول في المجتمعات التي نعمل فيها، تماماً مثل أحدث مثال في مصر مع QNB Bebasata. وتشمل هذه الخدمات الرقمية المريحة وظائف الدفع عبر الهاتف الجوال والتحويلات المالية والتمويل والسحب.

في قطر، على سبيل المثال، ومن أجل تقليل الازدحام في الفروع وتزويد عملائنا بنقاط وصول إضافية، قمنا بإطلاق أجهزة صراف آلي تفاعلية إضافية، والتي تتيح للعملاء إجراء معاملات آمنة عبر الفيديو. في المواقع التي يكون فيها الفرع مزوداً بجهاز الصراف الآلي التفاعلي، يتم تنفيذ أكثر من 20% من إجمالي المعاملات المماثلة من خلال هذه القناة. قمنا بتوسيع عدد أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الصراف الآلي التفاعلية بالإضافة إلى أجهزة إيداع الشيكات للخدمة الذاتية، وأضفنا قدرات قبول البطاقات اللاتلامسية إلى أكثر من 139 جهاز من أصل 423 في قطر. توفر هذه الحلول مزيداً من الراحة وتعزز عروض الخدمة الذاتية لدينا.

في تركيا، يواصل QNB فاينانسبانك شراكته، التي تم إطلاقها في عام 2022، مع BlindLook – وهي مؤسسة اجتماعية تركز على التقنيات الشاملة والخالية من العوائق لتوفير إمكانية الوصول للمكفوفين وضعاف البصر – لدمج وظيفة تحويل النص إلى كلام في قنواتنا الرقمية. يفخر QNB فاينانسبانك بحصوله على شهادة EyeBrand العالمية تقديراً لخدماتنا الشاملة والملائمة للمكفوفين.

في مصر، تماشياً مع نهج QNB الأهلي لتوسيع نطاق الوصول إلى الشمول المالي، تم تجهيز 14% من فروعنا و106 أجهزة صراف آلي لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن باقة "أهلاً" المصممة وفقاً لمتطلبات العملاء منتجات مصرفية أساسية وهي مخصصة للأشخاص الذين لا يستطيعون إثبات دخلهم بسبب عدم وجود دفعات شهرية منتظمة. وفي مجال التعليم، تم تقديم 24 جلسة تثقيف مالي لـ 2,658 شخصاً في مختلف محافظات مصر. وأخيراً، يستهدف QNB الأهلي أيضاً المدارس والجامعات لجذب فئة الشباب من خلال تقديم حلول مصرفية مخصصة لهم.

بهدف الارتقاء برفاهية مجتمعاتنا في مصر والمساهمة في مهمة البنك المركزي المصري للشمول المالي، أطلقنا برنامج "حياة"، وهو برنامج جديد متكامل مخصص لخدمة المرأة وتمكينها من خلال توفير خدمات مالية قابلة للتعديل، بما في ذلك باقة "لكي" وبطاقة الإنترنت والخدمات المصرفية الإلكترونية وتأجير صناديق حفظ الأمانات ومزايا التأمين.

4.3 التواصل بشكل مسؤول

الحد من أوجه عدم المساواة

نهدف في QNB إلى حماية حقوق عملائنا من خلال التعامل والتواصل معهم بطريقة مسؤولة. نقوم بذلك من خلال ضمان أن عملاءنا لديهم إمكانية الوصول إلى معلومات واضحة وشفافة حول منتجاتنا وخدماتنا وقنواتنا. يضمن نهجنا وإطار الحوكمة الراسخ الخاص بنا الامتثال للمتطلبات التنظيمية في كل ولاية قضائية نعمل فيها، مما يدعم معايير السوق. ونطلب موافقة الجهات التنظيمية قبل طرح أي منتج أو وثائق أو مواد تسويقية ذات صلة لعملائنا بما يتماشى مع الولايات القضائية المعنية. وبهدف تزويد عملائنا بمعلومات متوازنة وشفافة، نضمن أن تكون جميع موادنا التسويقية واضحة وبسيطة ومكتوبة بلغة يسهل فهمها وتحتوي على كافة المعلومات الأساسية لعملائنا. كما نقوم أيضاً بإبلاغ العميل بالأسباب في حالة رفض طلبه، ونسعى إلى دعم العملاء الذين يواجهون صعوبات مالية.

ميثاق QNB لخدمة العملاء

يؤكد ميثاق خدمة العملاء الشامل الخاص بنا، والذي تم تحديثه في عام 2023، التزامنا بتقديم خدمة عملاء مثالية بالإضافة إلى ممارسات عادلة وشفافة لتلبية احتياجات عملائنا. تكشف جميع مواد تسويق المنتجات بوضوح عن المخاطر المادية والرسوم والعمولات ذات الصلة دون أي تكاليف أو شروط خفية أو غير واضحة. 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 لإتاحة التواصل والتعامل بين العملاء والموظفين.

يتضمن نهج QNB للتواصل المسؤول ما يلي:

حماية المستهلك – يلتزم QNB باللوائح المعمول بها في كل ولاية قضائية نعمل فيها من أجل حماية حقوق العملاء والمستهلكين، والتي تشمل الحق في الحصول على معلومات ومعاملات مصرفية شفافة وعادلة، والحق في الوصول إلى جميع الخدمات والمنتجات المالية بالتكلفة المناسبة. ويتضمن ذلك توفير الوصول إلى معلومات كاملة وواضحة عن المنتج والخدمة. يضمن إطار حوكمة المنتجات والمخاطر في QNB الامتثال للمتطلبات التنظيمية في كافة الولايات القضائية، ويساعد على منع الأخطاء، ويدعم التوقعات المرتبطة بالجودة السائدة في السوق.

الإقراض المسؤول – يوافق QNB على الطلبات فقط بعد التأكد من أن المقترض لديه القدرة على سداد الائتمان وفقاً للشروط ذات الصلة، وذلك باستخدام طريقة تقييم مناسبة لنوع المعاملة الائتمانية. ويشمل ذلك مراجعة وتقييم نسبة عبء ديون العميل وأي مصادر دخل لتأكيد قدرته على تحمل التكاليف، من بين عمليات التحقق الأخرى المتعلقة بالائتمان. كما يتم إجراء التدريب على الإقراض المسؤول مع فريق إدارة منتجات الإقراض. ويضمن QNB تدريب موظفيه على المنتجات الجديدة قبل إطلاقها، ويجب على مندوبي المبيعات تزويد العملاء بالمعلومات الكاملة وشرح الشروط والأحكام وأي رسوم تتعلق بمنتجاتهم/ خدماتهم.

ممارسات المبيعات والتسويق المسؤولة – ترتبط مكافآت إدارة المبيعات في QNB بتقييم الأداء الشامل، والذي يشمل الكفاءات السلوكية، والسمات الشخصية، ومعايير جودة الخدمة، والتسويق المسؤول للمنتجات، والجودة الائتمانية للعملاء.

تكشف جميع المواد التسويقية للمنتجات بوضوح عن المخاطر، وتتضمن جميع الرسوم والعمولات والتزامات العملاء ذات الصلة. وكما هو مطلوب من قبل السلطات القضائية المعنية، تتم مراجعة المواد التسويقية والموافقة عليها من قبل الجهة التنظيمية قبل طرحها في السوق. ونجري تدريباً منتظماً على تقديم المنتجات وتسويقها بشكل مسؤول لضمان التزام ممثلي المبيعات لدينا بالمبادئ التوجيهية.

التعامل بطريقة مسؤولة مع العملاء الذين يعانون من مشاكل في سداد الديون – يتخذ QNB إجراءات وقائية للحيلولة دون تعرض العملاء لمشاكل في سداد الديون، مثل استخدام هيكل حدود الائتمان والاستثناءات وتحديد المخاطر الرئيسية ومؤشرات الإنذار المبكر. ونراقب مستويات ديون العملاء ونضمن إدارة المخاطر بشكل مناسب. يتم إجراء المراجعات السنوية للعملاء من الشركات الصغيرة والمتوسطة للتحقق من البيانات المالية والمدفوعات والتأمينات والتأكد من سداد الالتزامات في الوقت المحدد. ويجتمع مدراء العلاقات أيضاً مع العملاء بشكل منتظم لفهم موقفهم، وإذا لزم الأمر وكان ذلك مناسباً، فقد يساعدونهم في إعادة الجدولة أو تمديد شروط السداد.

في حالات خاصة (مثل جائحة كوفيد)، قد يطلق QNB برامج خاصة لمساعدة العملاء على مواجهة تحديات السداد. في حالة وجود مشاكل في سداد الديون، يقدم QNB استشارات حول الديون لمساعدة العملاء على سداد ديونهم.

4.3 التواصل بشكل مسؤول (تتمة)

عملية الموافقة على المنتجات الجديدة

من أبرز إنجازات عام 2023 إنشاء عملية جديدة للموافقة على المنتجات الجديدة على مستوى البنك في قطر وفروعنا الدولية. ندرك أن إطلاق منتجات وخدمات مالية جديدة يمكن أن يكون عملية معقدة تتطلب مدخلات من العديد من أصحاب المصلحة. ومن هذا المنطلق، أنشأ QNB عملية جديدة مُحكمة تتضمن تقييمات المنتجات الجديدة (بما في ذلك المنتجات المالية المهيكلة) من خلال مجموعة متسقة من نماذج التقييم وهياكل الحوكمة وآليات الموافقة الموحدة.

تم تصميم نموذج عملية الموافقة على المنتجات الجديدة بحيث لا يقتصر على منتج أو خدمة أو إدارة أو موقع جغرافي محدد، لكي يتم استخدامه باتساق عبر المجموعة، ولكي يكون موحداً من حيث نوع المخاطر التي يجب أخذها في الاعتبار، على الرغم من الاختلافات في التفاصيل والأهمية النسبية بين مختلف مقترحات المنتجات والخدمات. تتم عملية المراجعة ما بعد إطلاق المنتج بعد 12 شهراً من طرحه في السوق، لدعم الالتزامات التنظيمية والتزامات العملاء، وكذلك لقياس مدى نجاح المنتج. تمت الموافقة الآن على جميع مقترحات المنتجات الجديدة، مع نموذج تقييم عملية الموافقة على المنتجات الجديدة المصاحب، من قبل لجنة الموافقة على المنتجات الجديدة.

لا يجوز إطلاق أي منتج جديد قبل أن تتم الموافقة عليه أولاً من قبل لجنة الموافقة على المنتجات الجديدة. وتتألف اللجنة من كبار المسؤولين التنفيذيين من إدارات المخاطر والشؤون القانونية والانضباط وتكنولوجيا المعلومات والعمليات والمالية، بالإضافة إلى مالك المنتج والمدير التنفيذي المسؤول.

يوضح الجدول أدناه الموافقات المحتملة على المنتجات الجديدة.

نتائج القرارات المحتملة للجنة الموافقة على المنتجات الجديدة	
موافقة	تتم الموافقة على المنتج عندما يحتوي على أهداف تجارية سليمة ويقدم نتائج ملموسة للعملاء، ويعمل ضمن حدود قدرة البنك على تحمل المخاطر ولا ينطوي على أي مخاوف جوهرية بشأن الأداء التشغيلي، أو غيرها من المخاطر ذات الصلة أو المخاوف المرتبطة بالامتثال أو التمويل.
موافقة مشروطة	ستتم الموافقة على المنتج شريطة إجراء تعديلات محددة على تصميمه، أو تسعيره، أو تسويقه، أو مبيعاته، أو نموذج التشغيل، أو المتطلبات التكنولوجية الخاصة به.
رفض	يتم رفض المنتج من قبل اللجنة إذا ثبت أنه لا يحقق الأهداف التجارية أو أهداف العملاء أو إذا كان يعتبر خارج نطاق رغبة البنك في تحمل المخاطر أو قدرته التشغيلية.

إدارة الشكاوى

بينما نبذل قصارى جهدنا لتقديم أفضل خدمة ممكنة لعملائنا، فإننا نقر بأن هناك حالات قد يشعر فيها عملاؤنا بأن خدمتنا يمكن أن تكون أفضل. في قطر، قمنا بتنفيذ عملية شاملة يتم من خلالها رفع شكاوى العملاء ومعالجتها وإدارتها وحلها عبر العديد من القنوات.

يتم حل أي شكاوى تُرفع من خلال قنوات فروع الأفراد لدينا على الفور من خلال فرق جودة الخدمة التابعة لنا في إدارة الخدمات المصرفية للأفراد في الدوحة. ونظراً لانتشار استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بين عملائنا، تقوم فرق وسائل التواصل الاجتماعي لدينا أيضاً بمراقبة قنوات QNB المختلفة بشكل استباقي لضمان حل أي طلبات أو شكاوى يتم نشرها 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 الرؤى في المبادرات لدفع التحسين المستمر. في حال تم رفع الشكاوى إلى مصرف قطر المركزي واستلامها منه، يتم توجيهها إلى قسم الأعمال المعني (خدمات الشركات، خدمات الشركات الصغيرة والمتوسطة، الخدمات 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.

خلال عام 2023، تلقينا 28,607 شكوى من العملاء في قطر، وتم حل 27,373 منها في نفس الشهر، والمتبقية قيد التنفيذ في نهاية العام.

فيما يتعلق بموضوع خصوصية العملاء وحماية البيانات وجمع بيانات العملاء ومعالجتها والاحتفاظ بها، يرجى الاطلاع على القسم التالي 5.3 أمن البيانات والخصوصية.

5.3 أمن البيانات والخصوصية

حوكمة واستراتيجية الأمن السيبراني

في ظل زيادة تطور المهاجمين اليوم، وتمتعهم بالتمويل الجيد، والتنظيم والتدريب العاليين، فإن موضوع الأمن السيبراني يظل على رأس أجندتنا. يعد الحفاظ على أمان البنك وسلامة عملائنا وسمعتنا من الهجمات الإلكترونية عنصراً حاسماً في نهج مجموعة QNB لإدارة المخاطر. نعتمد على إطار قوي للتخفيف من مخاطر الأمن السيبراني، مع نموذج حوكمة مخصص ورقابة على مستوى مجلس الإدارة.

ولضمان الحفاظ على نهج يقظ في استراتيجيتنا الخاصة بالأمن السيبراني، مع الموازنة في الوقت نفسه بين الرغبة في المخاطرة والأمن وراحة المستخدم، لدينا لجنة للأمن السيبراني للمجموعة، برئاسة الرئيس التنفيذي للمجموعة. من خلال لجنة الأمن السيبراني، نقوم بتحديد ومراقبة تنفيذ إطارنا الخاص بحوكمة أمن تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني، بما في ذلك الاستراتيجية والسياسات والضوابط والقدرات والميزانية والمهارات والأدوار والمسؤوليات عبر المجموعة.

نمنح أولوية قصوى للتحسينات المستمرة للركائز الثلاث لأمن تكنولوجيا المعلومات لدينا والتي تتمثل في الأنظمة والعمليات والأشخاص لحماية عملائنا وبياناتنا. ويجب أن تكون كل ركيزة من هذه الركائز مرنة وأن يتم تعزيزها باستمرار لدعم البنك وحمايته.

التحسينات في أنظمة الأمن السيبراني

نحن ملتزمون بالاستثمار في حلول الأمن السيبراني التي توفر أفضل حماية متاحة في السوق. ونستخدم أحدث التكنولوجيا لدعم الاكتشاف الاستباقي للأنشطة الضارة وهجمات البرامج الخبيثة والوقاية منها. بالإضافة إلى ذلك، نقوم بتقييم أمان أجهزة الشبكة وجدران الحماية الخاصة بنا للتحقق من عدم وجود ثغرات أمنية من خلال إجراء أنشطة الاختبار التي يقوم بها الفريق الأحمر/ المهاجم.

في عام 2023، ركزنا بشكل أساسي على استقرار النظام للتأكد من أن الأنظمة والعمليات لدينا مضبوطة بدقة، ولديها قدرة مناسبة وتعمل بشكل صحيح.

يتزايد استخدام الحوسبة السحابية، لا سيما في قطر، حيث يستثمر مزودو هذه الخدمات في إنشاء مراكز بيانات محلية بينما يواصلون توسيع خدماتهم في البلاد. قمنا هذا العام بإنشاء مخطط رئيسي للتصميم السحابي الذي أصبح معياراً للقطاع المصرفي في دولة قطر. وقد تم تقديم هذا المخطط إلى مصرف قطر المركزي وجميع البنوك النظيرة في الدولة. كانت أولوياتنا الرئيسية هي التأكد من إنشاء البنية التحتية السحابية بشكل آمن لحماية الأنظمة والبيانات المستضافة. وسيساعد ذلك في تعزيز اعتماد الحوسبة السحابية ليس فقط في QNB، ولكن أيضاً في القطاع المالي في دولة قطر بشكل عام.

يتمثل نهجنا في البدء دائماً بتقييم وتحديد التهديدات الأمنية المحتملة والتخفيف منها قبل إنشاء خدماتنا عبر التخزين السحابي. وبهذه الطريقة يمكننا ضمان حماية جيدة لكل من عملائنا والبنك. ولدعم الابتكار واستراتيجية اعتماد الحوسبة السحابية الخاصة بالمجموعة، صمم مهندسو الأمن لدينا هيكلاً شاملاً لهندسة الأمن يتسم بالمرونة والأمان. تمت مراجعة هذا التصميم أيضاً واعتماده من قبل شركة متخصصة تابعة لجهة خارجية.

تماشياً مع الاتجاهات السائدة في القطاع، يقوم QNB بزيادة استخدام واجهات برمجة التطبيقات التي تساعد في تحسين تجربة العملاء، وتدعم المبادرات التنظيمية مثل التوجيه المنقح لخدمات الدفع (PSD2) وتعزز التعاون مع مزودي خدمات التكنولوجيا المالية الآخرين. لقد قام QNB باستثمارات كبيرة لضمان حماية واجهات برمجة التطبيقات هذه من الهجمات الإلكترونية.

تعزيز عملياتنا المرتبطة بالأمن السيبراني

في حين أن الكثير من اهتمامنا موجه نحو التهديدات الخارجية، فإننا ندرك أنه من الضروري أن تكون عمليات الحماية الداخلية لدينا بنفس القدر من الصرامة. ولتحقيق هذه الغاية، قمنا أيضاً بتعزيز إطار اختبار الاختراق وعمليات فحص الثغرات الأمنية. لقد أطلقنا برنامجاً لاختبار الاختراق بشكل مستمر في جميع التطبيقات الأكثر أهمية التي يستخدمها العملاء. تماشياً مع هدفنا المتمثل في تحسين إطار الاختبار الخاص بنا لتقييم كل خدمة رقمية جديدة تطلقها المجموعة والتحقق من الثغرات الأمنية، قمنا بتغيير الآلية التي نصدر بها التعليمات البرمجية. إن مرونتنا في هذا المجال التنافسي أمر بالغ الأهمية. مع زيادة عدد الخدمات الرقمية الجديدة وتعقيدها، من المهم أن نتمكن من إطلاق خدمات جديدة مبتكرة بسرعة ودون المساومة على الأمن. إحدى الطرق التي سعينا من خلالها لتسريع هذه العملية هي تعزيز مراجعات الشفرة المصدرية الخاصة بنا. ويهدف هذا التقييم إلى تحديد أي ثغرات أمنية أو نقاط ضعف وترتيبها حسب الأولوية مباشرة في الشفرة المصدرية لكل تطبيق يتم تطويره للبنك. وللقيام بذلك، قمنا بتضمين عملية لتحليل الشفرة المصدرية أثناء عملية تطوير التطبيق – وليس بعدها – بحيث تكون الشفرة آمنة حتى قبل مرحلة اختبار المستخدم أو الإنتاج.

5.3 أمن البيانات والخصوصية (تتمة)

قدرات تدقيق الأمن السيبراني

يقوم فريق متخصص من دائرة التدقيق الداخلي المستقلة بمراجعة منتظمة لقدرات تكنولوجيا المعلومات وأمن المعلومات وأمن البيانات في البنك. يقوم هذا الفريق بإجراء العديد من عمليات التدقيق السنوية الشاملة القائمة على المخاطر والتي تتضمن مراجعة للسياسات والإجراءات ذات الصلة. ويتم إبلاغ النتائج إلى لجنة التدقيق والانضباط التابعة لمجلس الإدارة، كما يتم مشاركتها أيضاً مع الإدارة التنفيذية وأعضاء لجنة الأمن السيبراني للمجموعة. وتتابع دائرة التدقيق الداخلي أي توصيات ترد في التقارير حتى يتم حلها.

في الوقت ذاته، واصلنا شراكتنا مع شركة جارتنر، المتخصصة في الأمن الإلكتروني العالمي، لتعزيز نهجنا الاستراتيجي. ويعد البنك واحداً من 50 مؤسسة عالمية منضوية إلى مجلس الأبحاث المرموق التابع للشركة، والذي يلعب دوراً هاماً في رسم خارطة الطريق للتطورات التكنولوجية ويقيّم التهديدات القادمة. في عام 2023، تركزت المناقشات الرئيسية داخل مجلس أبحاث جارتنر على الذكاء الاصطناعي وآثاره على الأمن السيبراني للشركات.

يحتفظ QNB بشهادة آيزو 27001، وهي منهجية معتمدة بشكل مستقل تستخدم لتشغيل ومراقبة وتحسين نظام إدارة أمن المعلومات في البنك. كما حصل QNB على شهادة معيار أمان بيانات بطاقات الدفع (DSS PCI) والتي تُعتبر دليلاً آخر على قوة الضوابط الخاصة بنا.

تعزيز ثقافة الأمن السيبراني لدينا

لا تقتصر حماية عملائنا وسمعتنا من الجرائم الإلكترونية فقط على استخدام أفضل التقنيات المتاحة، بل يتطلب الأمر أيضاً التأكد من أن موظفينا وعملاءنا على دراية بمخاطر الأمن السيبراني وأنهم مدربون جيداً على اكتشاف الهجمات وصدها.

ويعتبر التواصل أمراً بالغ الأهمية فيما يتعلق بتعزيز ثقافة الأمن السيبراني لدينا. نحن نستثمر في مبادرات التدريب والتوعية المستمرة لإبقاء الموظفين على اطلاع بكيفية الحفاظ على أمان البيانات، والإبلاغ عن الانتهاكات، والوعي بالتهديدات الجديدة. جميع سياسات أمن المعلومات لدينا متاحة لجميع الموظفين من خلال الشبكة الداخلية الخاصة بنا. كما أننا نشيطون أيضاً في رفع مستوى الوعي بين عملائنا من خلال الحملات المنتظمة.

برنامج حماية وخصوصية البيانات العالمي

تعتبر خصوصية البيانات ضرورة ومسؤولية أساسية لـ QNB. نحن نلتزم بالمعايير الأخلاقية الصارمة للخصوصية لجميع البيانات الحساسة التي يجمعها البنك. تضمن سياساتنا ونظام حماية البيانات ووحدة حماية البيانات معالجة جميع المعلومات بطريقة أخلاقية ومسؤولة من خلال الحفاظ على سلامة البيانات وسريتها.

يتم تحديد ثقافة الخصوصية في QNB من القمة وهناك التزام قوي بحماية البيانات الشخصية، وهو أمر أساسي لتحقيق رؤيتنا طويلة المدى.

تضمن عمليات وأنظمة QNB الداخلية سرية العميل وسلامة بيانات العملاء التي تتم حمايتها من خلال الضوابط الداخلية. نقوم بجمع موافقات صريحة مع مستندات فتح الحساب عند التوقيع كعميل باستخدام خيار المشاركة، ونبلغ العملاء بكيفية جمع بياناتهم وتخزينها وحمايتها واستخدامها داخل البنك وفقاً للوائح حماية البيانات، وأيضاً بالمواقع الإلكترونية التي تقوم فعلاً بطلب الموافقة على ملفات تعريف الارتباط. يتم تطبيق تدابير حماية البيانات وأمن المعلومات هذه بشكل كامل على جميع بيانات العملاء التي تتم معالجتها عبر مصادر خارجية من خلال عملية وأحكام إدارة مخاطر الموردين الخارجيين المرتبطة بالتدقيق الميداني في عقود البنك. كما قام QNB بدمج برنامج ضمان حماية البيانات وفحص سلامة المؤسسة في مجال حماية البيانات في محاولة لدمج أفضل الممارسات وتقييم الامتثال المستمر للوائح حماية البيانات والمعايير الأخلاقية.

0 خروقات أمن البيانات

في عام 2023، لم تكن هناك أي انتهاكات جوهرية أو غرامات فيما يتعلق بخصوصية البيانات على مستوى المجموعة.

يتم تضمين ثقافة خصوصية البيانات في QNB من خلال الآليات التالية:

الحوكمة:

يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح لجميع الموظفين فيما يتعلق بخصوصية البيانات بما في ذلك مؤشرات الأداء الرئيسية في التقييمات السنوية.

التكنولوجيا:

للعمل ضمن الأنظمة الرقابية التي تحكمها قوانين ولوائح حماية البيانات المعقدة، يستخدم QNB ويستفيد من حلول الخصوصية الرائدة، OneTrust، لأتمتة مهام حماية البيانات الرئيسية بالإضافة إلى الاستفادة من وسائل رصد تسرب البيانات عبر الذكاء الاصطناعي، وحوكمة البيانات، وأدوات الاكتشاف.

وحدة متخصصة في حماية البيانات:

نوظف فريقاً متخصصاً لحماية البيانات يضم مسؤول حماية البيانات للمجموعة وموظفي حماية البيانات المحليين ذوي الخبرة والمؤهلات ذات الصلة والعلاقات مع السلطات التنظيمية التي تراقب الامتثال للوائح، بما في ذلك اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR).

التوعية:

نقدم تحديثات سنوية وننشر دورات تدريبية وتوعوية بشأن خصوصية البيانات تهدف إلى تعزيز وعي جميع الموظفين من خلال قنوات مختلفة بما في ذلك التدريب القائم على الأدوار، والتعليم الإلكتروني، وحملات وسائل التواصل الاجتماعي، والدروس التثقيفية المستفادة.

إطار المساءلة:

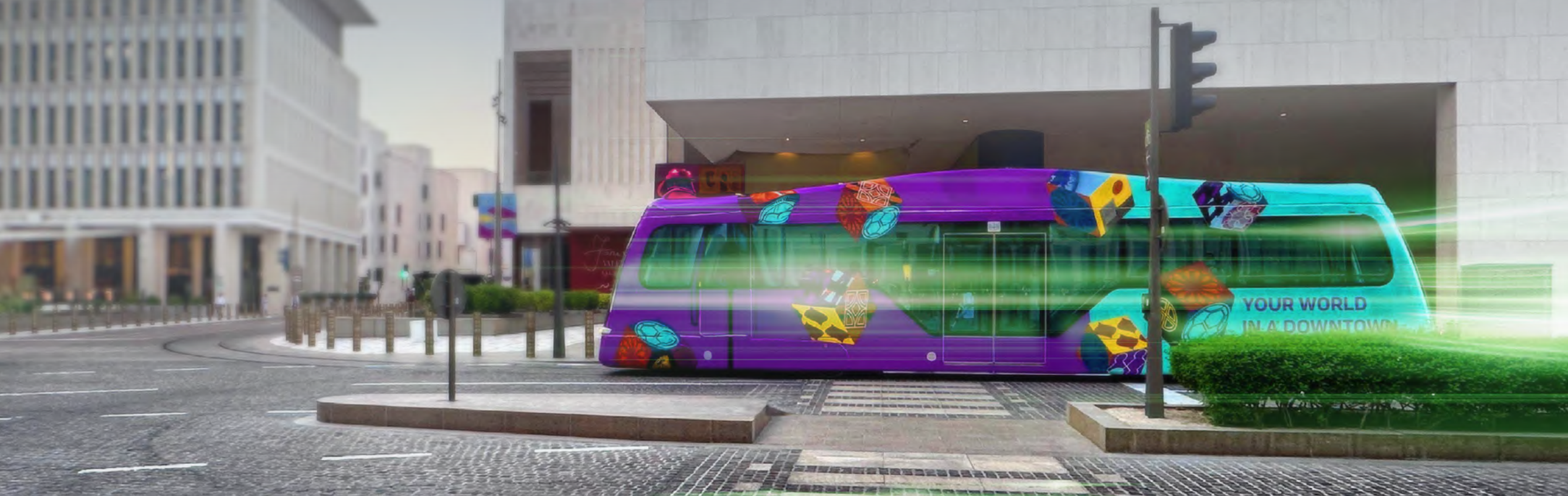
نستخدم إطار المساءلة، الذي أقرته العديد من السلطات التنظيمية المعنية بحماية البيانات، مثل مكتب مفوضي المعلومات (ICO) في المملكة المتحدة. يضمن الإطار وجود مساءلة طوال مدة حفظ المعلومات من إنشائها إلى حذفها.

4. العمليات المستدامة

العمليات المستدامة هي نهج QNB الشامل لدمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عملياتنا وعبر سلسلة التوريد الخاصة بنا لضمان أننا نعمل مع شركائنا بطريقة أخلاقية وفعالة. ونطمح إلى تعزيز المساواة بين جميع القوى العاملة لدينا وترسيخ الممارسات الصديقة للبيئة في جميع عملياتنا. من خلال القيام بذلك، فإننا لا نهدف فقط إلى الامتثال للوائح والتوقعات المتزايدة المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ولكن أيضاً إلى ترسيخ مكانتنا كجهة عمل مفضلة مع تطوير موظفينا. هذا النهج للعمليات المستدامة هو جزء أساسي من استراتيجيتنا الشاملة للاستدامة ويساعدنا على المساهمة في مستقبل أكثر استدامة.

المحتويات:

0.4 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة
1.4 القيمة المقدمة للموظفين
2.4 التنوع والشمول
3.4 التأثير البيئي
4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد



0.4 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة

السياسات والأطر

- سياسة الاستدامة لمجموعة QNB
- بيان سياسة مجموعة QNB لمكافحة الرشوة والفساد
- قواعد مجموعة QNB لسلوك وأخلاقيات المهنة
- مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين من الأطراف الثالثة
- دليل المساواة بين الجنسين QNB فاينانسبانك
- سياسة الصحة والسلامة المهنية — سياسة داخلية
- سياسة إدارة مخاطر الأطراف الثالثة — سياسة داخلية
- سياسة المشتريات وإدارة الموردين للمجموعة — سياسة داخلية
- سياسة الموارد البشرية العالمية — سياسة داخلية
- سياسة الامتثال للمجموعة — سياسة داخلية
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات — سياسة داخلية

الشهادات

آيزو 14001 نظام الإدارة البيئية

- QNB فاينانسبانك كريستال كول
- QNB فاينانسبانك عمرانية مربع E
- مبنى عمليات QNB فاينانسبانك بأرضروم

آيزو 50001 نظام إدارة الطاقة

- QNB فاينانسبانك كريستال كول
- QNB فاينانسبانك عمرانية مربع E

شهادة LEED (فضية)

- QNB فاينانسبانك كريستال كول

آيزو 450001 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية

آيزو 9001 نظام ادارة الجودة

جوائز وأوسمة مختارة

- العلامة التجارية المصرفية الأعلى قيمة في الشرق الأوسط وإفريقيا — براند فاينانس

جوائز QNB فاينانسبانك

- استراتيجية التعلم والتطوير – فضية — جوائز غلوبي للأعمال
- فريق التعلم/ التدريب لهذا العام – ذهبية — جوائز ستيفي لأفضل جهات العمل
- الإنجاز في تطوير القوى العاملة والتعلم – برونزية — جوائز ستيفي لأفضل جهات العمل

1.4 القيمة المقدمة للموظفين

نظرة عامة على الموظفين والارتباط

يفخر QNB بالتقدير المستمر الذي يحظى به باعتباره العلامة التجارية المصرفية الأعلى قيمة في الشرق الأوسط وإفريقيا وفقاً لتقرير ذا بانكر لأفضل 500 علامة تجارية عالمية لعام 2024 الصادر عن وكالة براند فاينانس®، وذلك إلى جانب الاعتراف به كواحدة من أفضل الشركات في الشرق الأوسط.

Brand Finance®

العلامة التجارية المصرفية الأعلى قيمة في الشرق الأوسط وإفريقيا

تعكس علامتنا التجارية هدفنا المتمثل في تعزيز الازدهار والنمو المستدام في المجتمعات التي نخدمها. وهذا ينطبق بالمثل على موظفينا ويسمح بتكوين بيئة وثقافة شاملة تتيح لهم التطور والازدهار وإحداث فرق. ونهدف إلى جذب أفضل المواهب ورعايتها والاحتفاظ بها بالاستفادة من التنوع الذي توفره مجتمعاتنا.

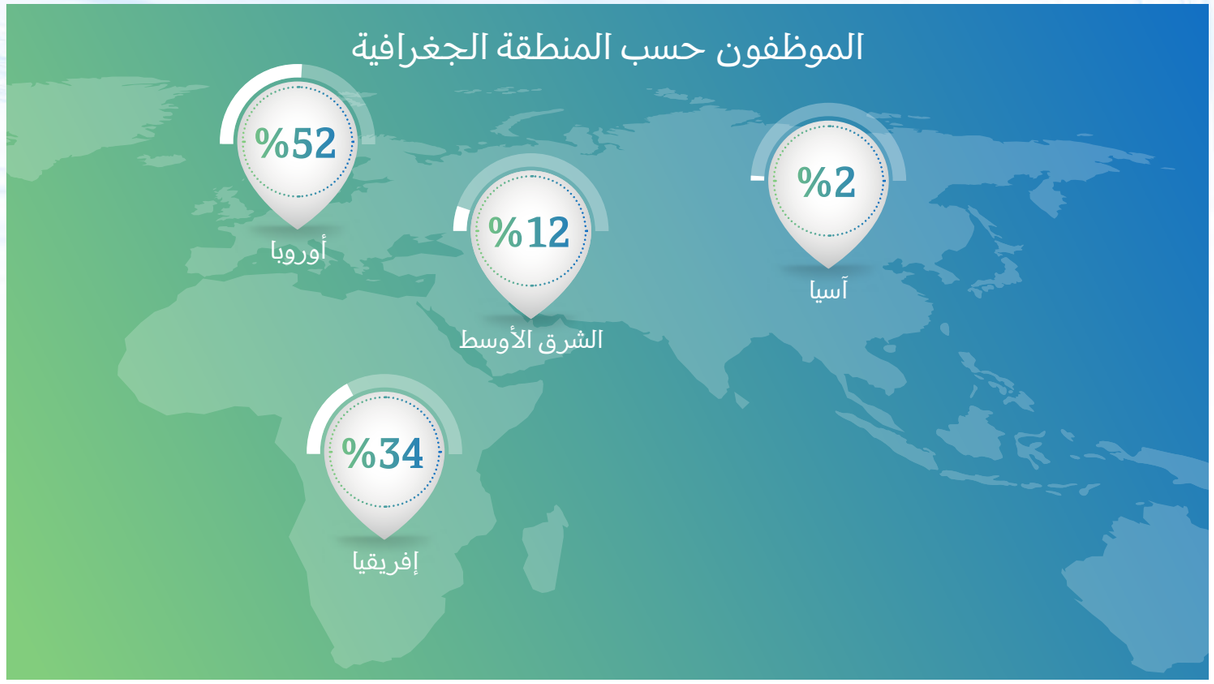
يهدف QNB إلى أن يكون جهة عمل مفضلة، ويدرك حقيقة أن موظفي البنك لهم أهمية قصوى في تقديم تجربة استثنائية للعملاء وتعزيز أدائنا. ونعمل على إشراك موظفينا من خلال مبادرات شاملة لتنمية المواهب، ومبادرات الاتصالات والمشاركة المنتظمة متعددة القنوات، والممارسات والسياسات التي تركز على الموظفين وتضعهم في المقام الأول، والالتزام المستمر بالتنوع والشمول.

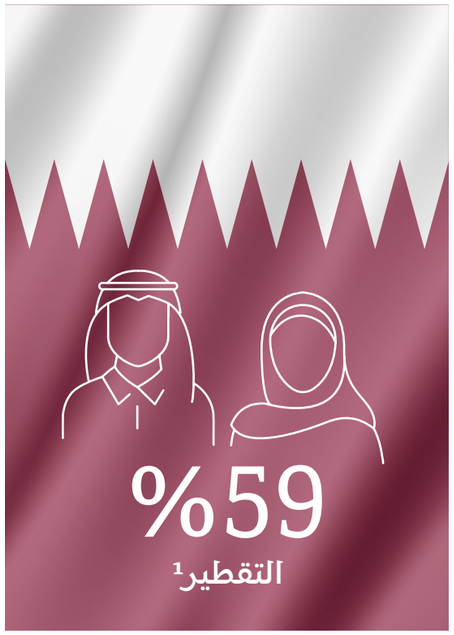
إن نجاحنا يعتمد على شغف موظفينا والتزامهم بتقديم خدمات مثالية كل يوم. وتقديراً لهذه الجهود، نهدف إلى تمكين موظفينا ومكافأتهم من خلال ترسيخ ثقافة تشمل الجميع وتدعم الأداء العالي، والاستثمار في التدريب والتطوير المستمر، فضلاً عن تشجيع الولاء والاحترام.

يعد استبيان ارتباط الموظفين الخاص بنا عنصراً أساسياً لكي نكون جهة عمل مفضلة. في قطر، يتم إجراء استبيان ارتباط الموظفين كل عامين، وتم إجراء أحدث استبيان في نهاية عام 2022 ونُشرت النتائج في مطلع عام 2023. وتسمح وتيرة إجراء الاستبيان كل سنتين بتحليل الردود ونشرها، وإطلاق الإجراءات والمبادرات المناسبة لدفع التحسينات المستمرة. ووفقاً لأحدث استبيان، فإننا نعتبر في مستوى متوافق مع معايير البنوك التجارية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. يعتبر QNB متفوقاً أو متوافقاً مع مقاييس الأداء مثل الإشراف والتمكين والاستقلالية. بعد نشر النتائج الداخلية لاستبيان ارتباط الموظفين، أجرت دائرة الموارد البشرية جولات ترويجية مخصصة للموظفين في عام 2023 لمشاركة الأفكار المستمدة من الاستطلاع، وتسهيل الحوار المفتوح بين الموظفين، واستخلاص المدخلات لتحديد خطط العمل المصممة خصيصاً لكل دائرة.

وفي شركاتنا التابعة الرئيسية، يتم إجراء استبيان ارتباط الموظفين على أساس سنوي في تركيا وكل عامين في مصر. هذا العام، بلغت نسبة مشاركة موظفينا في تركيا 82%، وبلغت نسبة ارتباط الموظفين 64%. وفي مصر، بلغت نسبة مشاركة الموظفين 83%، ونسبة ارتباطهم 45% – وهذا يعكس عام 2023 باعتباره العام الأساسي لـ QNB الأهلي، مع نسبة ارتباط تتماشى مع متوسط السوق المحلية.

[1] القوى العاملة القطرية المحلية في قطر مقابل جميع الموظفين في قطر.





1.4 القيمة المقدمة للموظفين (تتمة)

المواهب والتعلم والتطوير

يظل تطوير الأفراد جزءاً أساسياً من القيمة التي يقدمها QNB للموظفين. هدفنا هو تقديم أداء ذي تأثير كبير، وتحديد وتطوير مجموعة من الموظفين الذين يتمتعون بمواهب عالية الجودة لنشرهم عبر المجموعة. من خلال أنشطة المواهب والتعلم والتطوير، نقوم بتزويد موظفينا بالأدوات والأساليب والمهارات العملية اللازمة والخبرة القائمة على التدريب في موقع العمل لتنفيذ رؤيتنا واستراتيجيتنا بنجاح. ويعتبر نهجنا في التطوير متعدد الأوجه، حيث نتيح التعلم الرسمي في المهارات الفنية والشخصية الذي يتم تقديمه من خلال شركاء خارجيين معترف بهم دولياً، وبالاستفادة من الخبراء الداخليين المختصين في المجالات ذات الصلة. ونقدم أيضاً التعلم التجريبي الذي يتم تمكينه من خلال تناوب الأدوار والإعارات. وبالإضافة إلى ذلك، فإننا ندعم موظفينا في الحصول على مؤهلات مهنية معترف بها دولياً وفي مجالات محددة ليحققوا التقدم في حياتهم المهنية ويصقلوا مهاراتهم القيادية.

يقدم QNB مجموعة واسعة من فرص التدريب والتطوير ويستخدم مزيجاً من الخيارات الرقمية والمختلطة في موقع العمل وخارج موقع العمل لتقديم التدريب وتسريع التعلم وتحقيق الاستفادة القصوى لموظفينا. يتيح نظام QNB للتعلم وإدارة المواهب القائم على السحابة، إثراء، لموظفينا التحكم في عملية التطوير الخاصة بهم، مع توفير أدوات للمديرين لدعم تطوير فرقهم. توفر المنصة تجربة تعليمية مخصصة، يمكن الوصول إليها في أي وقت وفي أي مكان، بما في ذلك تطبيق خاص بالهاتف الجوال. ويتم تحديث دليل التدريب والدورات التدريبية المقدمة باستمرار بما يتماشى مع متطلبات الأعمال وأحدث الاتجاهات ومعايير السوق والمتطلبات التنظيمية. تقدم منصة إثراء أكثر من 1,700 دورة تدريبية في 16 مجال موضوعي.

في عام 2023، واصل فريق المواهب والتعلم والتطوير تعزيز فرص التدريب والتطوير في جميع المجالات، بما في ذلك زيادة التركيز على التدريب المرتبط بقضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والشهادات المهنية في مجال الاستدامة:

- أكثر من 60 دورة تدريبية تتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية/ الاستدامة متاحة عند الطلب
- متخصصو الاستدامة المعتمدون بموجب المبادرة العالمية للتقارير
- شهادة في مجال الاستدامة والمخاطر المناخية من الرابطة العالمية لمحترفي المخاطر
- التعاقدات التدريبية الثنائية المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية مع خبراء خارجيين ومؤسسات أكاديمية
- تطوير برنامج تدريب خاص حول التمويل المستدام
- تدريب إلزامي للتوعية بحقوق الإنسان، يسلط الضوء على تأثيرنا المحتمل وكيفية تعزيز أفضل الممارسات، تم تطويره بمحتوى من الاتفاق العالمي للأمم المتحدة ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

التدريب والشهادات الخاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (على سبيل المثال، شهادات اعتماد المبادرة العالمية للتقارير والرابطة العالمية لمحترفي المخاطر)

أمثلة على التدريب الإلزامي السنوي على مستوى المجموعة في عام 2023	
مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب	التوعية بقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية ومعايير الإبلاغ المشتركة
التوعية بمكافحة الاحتيال والفساد (بما في ذلك مكافحة الرشوة)	أساسيات إدارة المخاطر التشغيلية
التوعية التدقيقية بالمخاطر الرئيسية والضوابط	حقوق الانسان
إدارة استمرارية الأعمال	التوعية بالضوابط الخاصة بإدارة المخاطر الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات
التوعية بالضوابط للفروع المحلية	الوعي بالعقوبات
التوعية بالحوكمة	الوعي الأمني (بما في ذلك السلامة في المكاتب)
التوعية بالأمن السيبراني	روح الامتثال
سياسات وإجراءات المجموعة	إدارة مخاطر الأطراف الثالثة
التوعية بحماية البيانات	عملية وسياسة الإبلاغ عن المخالفات

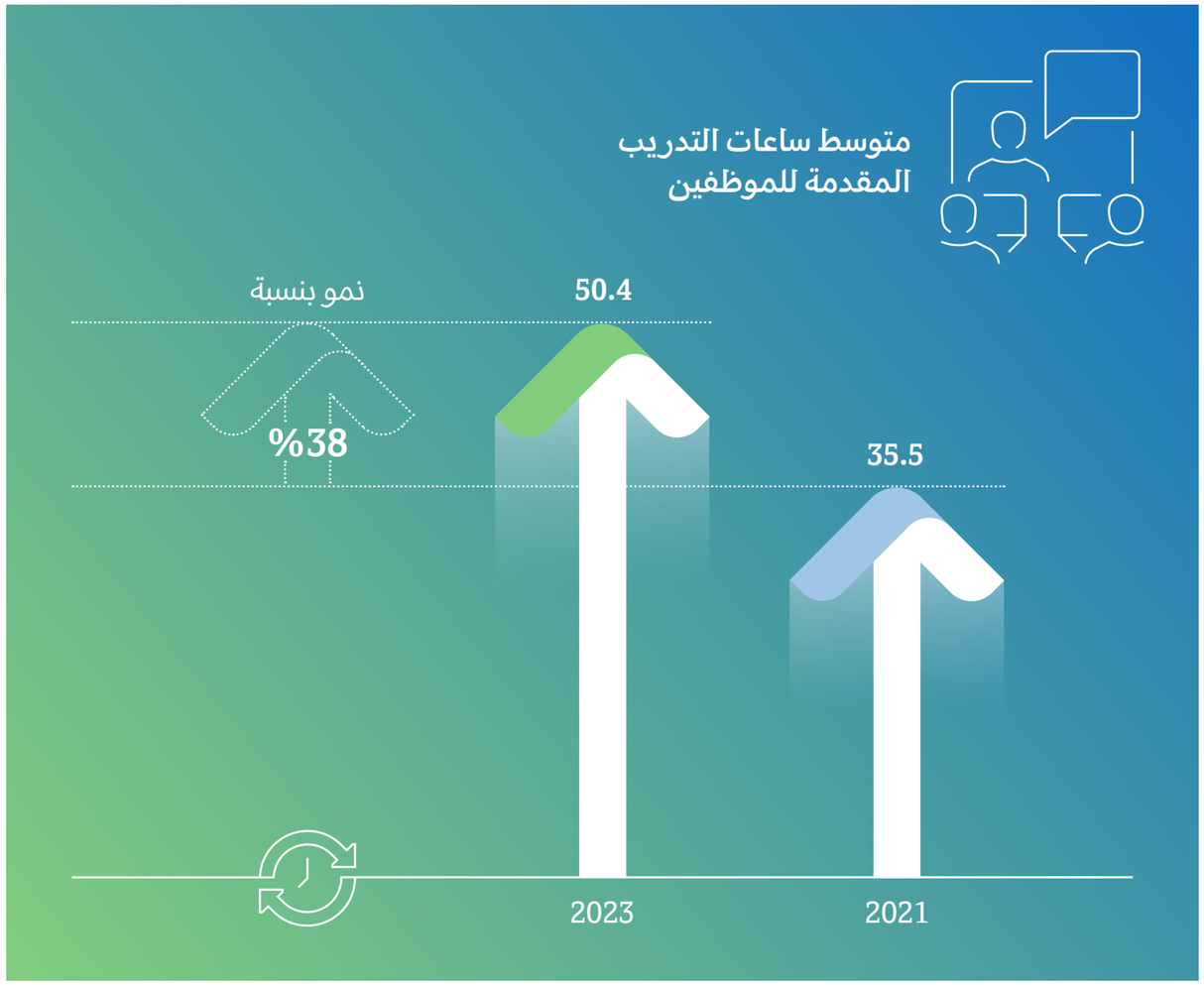
1.4 القيمة المقدمة للموظفين (تتمة)

إشراك المواهب الجديدة على مستوى المبتدئين

تلتزم مجموعة QNB بتأمين مكانتها كبنك إقليمي رائد من خلال إشراك المواهب الجديدة بشكل استراتيجي. عبر شراكاته مع المؤسسات الأكاديمية الرائدة، يضمن QNB تحلي القوى العاملة لديه بالمعرفة المالية والعقلية التقدمية. ويعد هذا النهج محورياً في الحفاظ على سمعة QNB المتميزة وتفانيه في وضع معايير في مجال الخدمات المصرفية.

يشارك QNB بانتظام في معارض التوظيف لإشراك الطلاب وجذب المواهب. كجزء من أنشطتنا المستمرة في ستة معارض توظيف تقام في قطر، يهدف QNB إلى تحديد الأشخاص الموهوبين وتوظيفهم ورعايتهم في بداية حياتهم المهنية. نقدم فرصاً غنية ومتنوعة لتجربة أجزاء مختلفة من أعمالنا وتطوير مجموعة من المهارات في بيئة عمل دولية. ويتلقى المرشحون المحتملون الدعم والمشورة والتوجيه من المتخصصين في QNB، ومن أقرانهم، بالإضافة إلى التعويضات والمزايا الرائدة في السوق.

وفي قطر، واصلنا برنامجنا المعروف للمنح الدراسية والتدريب الداخلي، الذي يوفر العديد من الفرص للشباب القطري للتميز وتحقيق أهداف النمو المهني الشخصية. تماشياً مع رؤية قطر الوطنية 2030، فإن برنامجنا الخاص بالمنح الدراسية مفتوح لخريجي المدارس الثانوية وطلاب الجامعات ذوي السجلات الأكاديمية المتميزة. في عام 2023، قام QNB برعاية 20 طالباً في قطر للدراسة في جامعات محلية رفيعة المستوى مثل جامعة قطر، بالإضافة إلى جامعات دولية، بما في ذلك جامعة كارنيجي ميلون وجامعة نورث وسترن. بالإضافة إلى ذلك، قبلنا 57 متدرباً في الدوحة و3,607 متدربين على مستوى المجموعة.



إجمالي ساعات التدريب في عام 2023

1,148,611

1.4 القيمة المقدمة للموظفين (تتمة)

"يسعدنا العمل مع أحد أهم شركائنا، جامعة قطر، وتعزيزعلاقتنا طويلة الأمد مع هذه المؤسسة التعليمية التي تتمتع بمكانة مرموقة محلياً ودولياً.

نحن على ثقة بأن هذا التعاون سيخدم رؤيتنا في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للطلاب والأكاديميين والموظفين في الجامعة."

عادل علي المالكي، نائب رئيس تنفيذي أول – الخدمات المصرفية للأفراد في مجموعة QNB

في عام 2023، أبرم QNB مذكرة تفاهم مع جامعة قطر لتعزيز التعاون والاستفادة من القدرات المشتركة لكلا المؤسستين، بما في ذلك تبادل المعرفة بين الخبراء الأكاديميين ومختصي الخدمات المالية (ويشمل ذلك الموضوعات المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية)، بالإضافة إلى دعم ورعاية الأنشطة الجامعية والأبحاث والمبادرات الطلابية.

في تركيا، يقدم QNB فاينانسبانك فرص التدريب الداخلي في ثلاثة مجالات رئيسية: التدريب على إدارة الفروع، والتدريب بعد التخرج في التدقيق، والتدريب في المكتب الرئيسي الذي يقدم رؤى تشغيلية. ويعمل النادي المهني Finans Up، الذي تم اختياره على أنه "النادي المهني الأكثر شعبية من قبل الجامعات" والذي فاز سابقاً بـ "جائزة التميز في الأعمال العالمية"، على ربط الطلاب بالخريجين المحترفين لتمكينهم من الحصول على التدريب والاستشارات الشخصية فيما يتعلق بتطويرهم المهني. في عام 2023، كان لدى QNB فاينانسبانك 954 متدرباً في جميع الإدارات.

تهدف فعالية استدامة الطاقات الشابة إلى جذب المواهب الجديدة لـ QNB فاينانسبانك، وقد سمحت هذه الفعالية لـ 223 طالباً بالمشاركة في العروض التقديمية وحلقات النقاش والأسئلة والأجوبة المفتوحة حول موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية مع التركيز بشكل خاص على حماية وصون البيئة.

مبادرات تطوير الموظفين في عام 2023

يمتد التزام QNB بالتميز إلى موظفيه من خلال برامج التطوير المخصصة. وقد تم تصميم هذه المبادرات لتسخير الإمكانات الكاملة لكل موظف، وتعزيز ثقافة الابتكار والرؤية المشتركة للنجاح.

في عام 2023، أطلق QNB العديد من المبادرات في قطر وواصل البرامج القائمة بما في ذلك:

برنامج تسريع الإدارة والقيادة عالية التأثير

أطلق QNB شراكة جديدة مع جامعة الدراسات العليا لإدارة الأعمال HEC Paris في قطر، وهي إحدى أفضل كليات إدارة الأعمال في العالم، لتصميم وتقديم برنامجين مخصصين لتنمية المهارات القيادية للمواهب القطرية:

> أولاً، قام برنامج تسريع الإدارة بتمكين القادة الناشئين، البالغ عددهم 22 مشاركاً في عام 2023، لتعزيز قدراتهم الإدارية، وتمكينهم من قيادة التغيير والانتقال إلى الأدوار القيادية داخل المؤسسة

> ثانياً، قام برنامج القيادة عالية التأثير بتزويد 19 قائداً في عام 2023 بمهارات متقدمة في الإدارة وحل المشكلات للتعامل مع بيئات العمل المعقدة، واتخاذ قرارات مستنيرة، وقيادة فرقهم بشكل فعال.

1.4 القيمة المقدمة للموظفين (تتمة)

برنامج فيتش للأعمال المصرفية

كما تعاون QNB أيضاً مع شركة فيتش للتعليم، وهي جزء من مجموعة فيتش، لتصميم برنامج الأعمال المصرفية. ويهدف هذا التعاون إلى تزويد القادة بفهم للأعمال المصرفية وكيفية تأثير هذه العناصر على أدوارهم فيما يتعلق بالتوجه الاستراتيجي للبنك. وقد حضر هذا البرنامج 41 مشاركاً في عام 2023.

ورش التخطيط الاستراتيجي

واصل البنك تنظيم ورش العمل لكبار المسؤولين التنفيذيين كجزء لا يتجزأ من تعزيز المهارات في مجال تطوير الاستراتيجيات.

وقد شارك في إدارة ورشة العمل موظفون من دائرة الاستراتيجيات ودائرة الموارد البشرية في QNB، مع التركيز على استراتيجية مجموعة QNB لعام 2025، ونشر أدوات وأطر الإدارة الاستراتيجية، بالإضافة إلى عملية صنع القرار.

تعاون QNB مع شركة هوبرو، وهي شركة عالمية متخصصة في تكنولوجيا التعلم والمحاكاة، لتقديم ورشة عمل لمدة يومين، تعتمد على محاكاة تنافسية للأعمال على شبكة الإنترنت. قامت الفرق بإدارة شركاتها الافتراضية الخاصة، وتنافست في نفس السوق مما منحهم بيئة خالية من المخاطر لإدارة القرارات الاستراتيجية المعقدة. وقد حضر البرنامج 56 مشاركاً منذ إطلاقه.

برنامج سفير QNB – يوفر هذا البرنامج للمديرين القطريين من المستوى المتوسط ذوي الإمكانات العالية خبرة دولية عبر شبكة QNB. ويتم من خلال البرنامج إرسال الموظفين القطريين الموهوبين إلى دول مثل المملكة المتحدة وفرنسا وسنغافورة والكويت وعُمان لمدة تصل إلى ستة أشهر. ومنذ إطلاقه، تم اختيار 20 فرداً للمشاركة في هذا البرنامج.

برنامج مبعوث QNB – يتم من خلال هذا البرنامج إيفاد موظفين قطريين ذوي إمكانات عالية لمدة تصل إلى 24 شهراً إلى لندن وباريس وإسطنبول في أدوار قائمة على التعامل مع العملاء. ومنذ إطلاقه، تم اختيار 15 فرداً للمشاركة في هذا البرنامج.

برنامج تطوير القيادة – تم إطلاق هذا البرنامج بالشراكة مع فرانكلين كوفي، شركة التدريب التنفيذي المشهورة عالمياً، في عام 2023. ركزت الدورة على التطبيق العملي للأدوار الأساسية الأربعة للقيادة، وتمكين القادة ذوي الأداء العالي وفرقهم من خلال الثقة الملهمة، وخلق رؤية مشتركة، وتنفيذ الاستراتيجية، والتدريب التنفيذي. خلال عام 2023، شارك 25 موظفاً في هذا البرنامج.

1.4 القيمة المقدمة للموظفين (تتمة)

برنامج تطوير المهارات الإدارية – تم تطوير هذا البرنامج بالشراكة مع شركة Protraining، وهو يزود المديرين المتوسطين بالمهارات والمعرفة الحديثة اللازمة لأداء أدوارهم. يُتوقع من المديرين إشراك أعضاء فريقهم وتطويرهم، مما يتيح لهم المساهمة في تحقيق رؤية QNB واستراتيجيته بأداء عالٍ. يحدد شركاء الموارد البشرية بالاشتراك مع الدوائر المعنية الإنجازات الرئيسية للمديرين لخلق تأثير ذي مغزى. يزود برنامج التطوير الإداري المديرين بالمهارات والسلوكيات القيادية لتحديد الأهداف وتقديم الملاحظات وحل النزاعات وتطوير علاقات العمل وتحفيز أعضاء الفريق. خلال عام 2023، شارك 75 موظفاً في هذا البرنامج.

برنامج تطوير المهارات الإشرافية – يعزز هذا البرنامج قدرة المديرين وقادة الفرق الجدد على تطوير المهارات الإدارية وتوفير التدريب لتمكين الموظفين الذين يتحملون مسؤوليات إدارية من تحقيق النجاح. خلال عام 2023، شارك 68 موظفاً في هذا البرنامج.

برنامج الكفاءة الشخصية – هذا البرنامج مخصص للموظفين المبتدئين والمتوسطين، ويدعم أولئك الذين يُظهرون إمكانات قيادة الفريق، مما يتيح الانتقال السلس من دور المساهم الفردي إلى المشرف. خلال عام 2023، شارك 93 موظفاً في هذا البرنامج.

نادي القادة – في تركيا، واصل QNB فاينانسبانك عقد جلسات نادي القادة التابع له، وتجمع هذه الجلسات بين المديرين التنفيذيين والخبراء من مختلف المجالات لمناقشة أحدث اتجاهات وتطورات السوق. ركزت الجلسات التي عُقدت بمشاركة كبار المسؤولين، بما في ذلك رئيس المجلس التنفيذي والمدراء العامين وغيرهم، على الموضوعات ذات الصلة بما في ذلك أزمة المناخ والاستدامة، وتوازن العالم الجديد، ومستقبل التعلم، والتكنولوجيا المالية.

التدريب والتوجيه – واصل QNB فاينانسبانك دورات التدريب والتوجيه مما أتاح الفرصة لمواصلة التعليم في مجالات التمويل والهندسة المالية والأمن السيبراني في الجامعات التركية الرائدة. وخلال عام 2023، استفاد 564 موظفاً من هذه الفرصة.

رعاية الدراسات العليا – يوفر QNB فاينانسبانك الرعاية لنيل درجات الماجستير من الجامعات الرائدة، بما في ذلك جامعة MEF وجامعة إسطنبول بيلجي وجامعة كوتش. وقد استفاد 237 موظفاً من هذه الرعاية حتى الآن.

برنامج الابتكار المرن – يشجع QNB فاينانسبانك موظفيه على العمل في مشاريع داخلية لتطوير المهارات واكتساب خبرات جديدة، حيث يمكنهم تخصيص 50% من وقتهم لهذه المشاريع لمدة تصل إلى 3 أسابيع، والمشاركة في مشروعين كل عام. يتيح هذا للموظفين اتخاذ مبادرات شخصية، واختبار تجارب جديدة، وتعزيز ملكية المشاريع. وخلال عام 2023، شارك 16 موظفاً في هذا البرنامج.

برنامج التخطيط المهني – إن هذا البرنامج المحدث يعزز التطوير المهني الشخصي والمسؤوليات ذات الصلة. من خلال نهج المسيرة المهنية الشخصية، فإن البرنامج يمكّن الموظفين من تخطيط وتشكيل عملية تطورهم المهني، وتوسيع مسارات التعلم، وهو يدعمهم في تحقيق أهدافهم المهنية. تم تطبيق هذا البرنامج على 837 موظفاً في تركيا.

المشاركة عبر وسائل التواصل الاجتماعي

واصلت قنوات التواصل الاجتماعي المخصصة لموظفي QNB قطر ازدهارها في عام 2023 باعتبارها وسيلة إضافية للتواصل مع الموظفين. يتيح حسابا موظفي QNB على انستغرام ولينكدن لموظفينا الاطلاع على أحدث الأخبار والإعلانات والإنجازات الرئيسية للموظفين من خلال أنشطة وسائل التواصل الاجتماعي اليومية، بالإضافة إلى إنجازات QNB المهمة.

تعمل وسائل التواصل الاجتماعي للموظفين في QNB فاينانسبانك أيضاً على إبقاء الموظفين على اطلاع بالأنشطة الداخلية والخارجية والمنتجات المبتكرة وحملات البنك من خلال حساب البنك على تطبيق انستغرام. تركز هذه القناة أيضاً على الصحة العقلية للموظفين، كما توفر ميزة المحادثات والبث المباشر واستضافة المسابقات. في نهاية عام 2023، كان للحساب 6,873 متابعاً.

تخطيط التعاقب الوظيفي

يضمن إطارنا لتخطيط التعاقب الوظيفي وجود عملية مناسبة لاستمرارية التعاقب والقيادة للإدارة العليا والمناصب المهمة. كما يهدف إلى الحفاظ على القدرات المطلوبة لتحقيق استراتيجية البنك طويلة المدى. تضمن مجموعة QNB تطبيق ممارسات تعاقب وظيفي متجانسة ومتسقة عبر الفروع الدولية والشركات التابعة. يتضمن نهجنا لتخطيط التعاقب الوظيفي ثلاث مراحل رئيسية لجذب الأشخاص الموهوبين وقادة المستقبل والاحتفاظ بهم وتطويرهم.

1.4 القيمة المقدمة للموظفين (تتمة)

باعتباره جهة عمل مفضلة، يهدف QNB إلى توفير بيئة آمنة تتسم بالشفافية وإنشاء آليات وعمليات لمعالجة بواعث القلق وتقديم الإيضاحات. وهذا يشمل نهجنا في حرية تكوين الجمعيات، والتظلمات، وشهادتنا الخارجية في عمليات الموارد البشرية الشاملة بما يتماشى مع المعايير العالمية.

حرية تكوين الجمعيات والتفاوض الجماعي

أقرت دولة قطر، من خلال المادة (127) من قانون العمل القطري، تشكيل اتفاقيات المفاوضة الجماعية في عام 2019. بالإضافة إلى ذلك، مكنت وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية بالتعاون مع منظمة العمل الدولية من تشكيل لجان عمل مشتركة. في قطر وفي جميع الأسواق التي يعمل فيها QNB، يدعم البنك حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية بما يتماشى مع قوانين العمل المحلية. ونواصل الإبلاغ عن النسبة المئوية لإجمالي الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية عبر نطاق تواجدنا.

التظلمات

يظل التركيز على الموظفين من أولوياتنا، وذلك إلى جانب جهودنا لخلق بيئة عمل وثقافة مؤسسية تقوم على الإنصاف والمساواة والاحترام. وتعتبر لجنة تحقيق الموارد البشرية، المكونة من أعضاء من إدارة الشؤون القانونية للمجموعة، ودائرة الانضباط للمجموعة، ودائرة الموارد البشرية للمجموعة وأي مدعوين آخرين يعتبرون مناسبين، هي اللجنة المستقلة التي تضمن 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.[1]

في تونس، لدى QNB لجنة مستقلة مكونة من الإدارة العامة وممثلي الموظفين المسؤولين عن ضمان العدالة والمساواة وحماية حقوق الموظفين في حالة حدوث أي مشكلة تؤثر على الموظف. انظر القسم 6. بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والمعلومات الإضافية.

%100
نسبة التظلمات التي تم حلها

الصحة والسلامة المهنية

تلتزم دائرة المشاريع والخدمات العامة للمجموعة في QNB بالحفاظ على بيئة مادية آمنة لموظفي البنك وعملائه وموردیه وزواره عبر مكاتبنا وفروعنا. وهي تحافظ على السياسات والعمليات والإجراءات والتدريب والضمانات وفقاً لمعايير الصحة والسلامة المهنية العالمية.

في عام 2023، وبعد نشر سياسة مجموعة QNB للصحة والسلامة المهنية وإجراء التدقيق الخارجي الصارم من قبل شركة مكتب فيريتاس، والتي أثبت خلاله QNB التزامه بالمعايير مع عدم وجود حالات عدم امتثال، نجح QNB قطر في الحصول على شهادة آيزو 45001:2018 لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الخاص به. تؤكد هذه الشهادة والتزامنا بتحقيق التحسين المستمر على أن QNB يظل رائداً في ممارسات الأمن والسلامة.

يسخر QNB كافة الإمكانيات لتوفير بيئة عمل فريدة لموظفيه تأخذ في الاعتبار أعلى المعايير الدولية في مجال الصحة والسلامة المهنية لضمان رفاهيتهم، مع تعزيز الإدارة الفعالة لجوانب الصحة والسلامة في عملياته.

ISO 9001 | 45001

إدارة الجودة

تحتفظ دائرة الموارد البشرية في QNB قطر بشهادة آيزو 9001، نظام إدارة الجودة الأكثر شهرة في العالم. ويساعد هذا النظام المؤسسة على مراقبة الجودة وإدارتها باستمرار عبر جميع العمليات، ويحدد طرقاً لتحقيق وقياس اتساق الأداء والخدمة من خلال وضع عمليات تسمح لها بتحسين طريقة عملها على جميع المستويات.

[1] يتم توثيق كافة تظلمات الموظفين بمحضر الاجتماع مع خطة عمل لحلها والتي تتم مشاركتها مع الموظف. يقوم مدير علاقات الموارد البشرية بإجراء متابعة أسبوعية حول حالة حل التظلمات. لدى كل قسم شريك مخصص للموارد البشرية، حيث يمكن للموظفين التعبير عن مخاوفهم أو مشاركة ملاحظاتهم.

2.4 التنوع والشمول

من خلال عملياتنا في 28 دولة عبر ثلاث قارات وموظفين من 87 جنسية مختلفة، فإننا نُعتبر بالفعل مؤسسة متنوعة ومتعددة الجنسيات. ويحترم QNB حقوق الإنسان بشكل كامل ويضمن الكرامة والمساواة بين الجميع، بغض النظر عن العرق أو الدين أو الجنسية أو الجنس أو السن أو الإعاقة أو اللغة. ونعمل باستمرار ونشاط على تعزيز ثقافة الاحترام والمساواة والثقة المتبادلة عبر شبكتنا.[1]

توظيف الإناث

نحن فخورون بأن 48% من القوى العاملة لدينا كانت من الإناث كما في نهاية عام 2023. وتسعد مجموعة QNB بتعزيز التنوع والشمول بين القوة العاملة. وتواصل القيادات النسائية لدينا التحدث في الفعاليات ومشاركة خبراتهن وإبراز الفرص القيادية التي أتيحت لهن للنمو والتطور في حياتهن المهنية.

في قطر، حضرت القيادات النسائية فعالية مركز الإدارة بأوروبا (MCE) الخاصة بالتحديث التنفيذي للمركز لكبار سيدات الأعمال في قطر والتي أُقيمت في الدوحة بتاريخ 30 مايو 2023 تحت شعار "دور النساء كقائدات أعمال اليوم".

في تركيا، يعد QNB فاينانسبانك أحد الموقعين على مبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة. وقد واصل البنك المشاركة في هذه المبادرة العالمية الرئيسية التي تهدف إلى تمكين المرأة وإشراكها في جميع القطاعات وعلى جميع المستويات في الاقتصاد. ومبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة هي عبارة عن 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. وعقب عقد شراكة QNB فاينانسبانك مع جامعة قادر هاس، تم نشر دليل المساواة بين الجنسين في عام 2023. ويحدد الدليل المبادئ المصرفية للمساواة بين الجنسين وخطة عمل مع التزامات قصيرة ومتوسطة الأجل لتقليل الفجوات المحتملة في الأجور بين الجنسين، وتعزيز المزيد من التنوع في القوى العاملة وكذلك في سلسلة التوريد في QNB فاينانسبانك.[2]

من خلال هذا الدليل وخطة العمل والتزامات المساواة بين الجنسين، تم إدراج QNB فاينانسبانك في مؤشر بلومبرغ للمساواة بين الجنسين لعام 2023، تقديراً لجهودنا كمؤسسة تدعم أهداف المساواة بين الجنسين وتعمل على تحقيقها.

Bloomberg Gender-Equality Index 2023

كما نسعى جاهدين لتمكين النساء على مستوى مجلس الإدارة والمستوى التنفيذي داخل مجموعة QNB. وندرك أنه يمكن تحسين التنوع على مستوى مجلس إدارة المجموعة، ونواصل الانخراط في الحوار مع مجلس الإدارة ومساهمينا حول هذا الموضوع. وتم طرح موضوع تعيين أول سيدة في عضوية مجلس إدارة المجموعة بحلول عام 2025، بحسب انتخابات مجلس الإدارة لعام 2025، في إطار مناقشات الحوكمة المؤسسية مع مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والمساهمين الرئيسيين.

وحيث يمتلك QNB تأثيراً مباشراً على مناصب مجلس الإدارة، فإننا نفخر أنه اعتباراً من 31 ديسمبر 2023، شغلت النساء 20% من مناصب مجلس الإدارة في الشركات التابعة لنا. ونهدف إلى زيادة نسبة النساء في عضوية مجالس إدارة الشركات التابعة إلى ما لا يقل عن 30% بحلول عام 2030.

وكما في 31 ديسمبر 2023 عبر كامل المجموعة، كانت 24% من أدوار الإدارة العليا عبر المجموعة تشغلها النساء وشكلت النساء 20% من فريق الإدارة التنفيذية. وتعكس هذه الجهود تركيزنا المستمر على التنوع بين الجنسين بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030 وكذلك مع مجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

%48
معدل توظيف الإناث (%)

%20
نسبة النساء في عضوية مجالس إدارة الشركات التابعة

%24
النساء في الإدارة العليا

0.92
نسبة الأجر حسب النوع أو الجنس[3]

الموظفون حسب العمر

الفئة العمرية	% من الموظفين
30 – 18	%35
50 – 31	%59
51+	%6

[1] وفقاً لسياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB، ص.7.
[2] يرجى الرجوع إلى الدليل للحصول على مزيد من التفاصيل حول الأهداف والجداول الزمنية.
[3] متوسط راتب الموظفة مقابل متوسط راتب الموظف.

3.4 التأثير البيئي

خلال مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP28) الذي عُقد هذا العام، خلص التقييم العالمي للتقدم المحرز منذ اتفاق باريس في عام 2015 إلى أن العالم ليس في المسار الصحيح لتحقيق أهداف المناخ العالمية. وأكدت المناقشات من جديد أن العالم يقترب من نقطة تحول قد يصبح فيها تأثير التغير المناخي غير قابل للعلاج وأكثر حدة من أي وقت مضى. لدى كل من الحكومات والشركات والأفراد دور يلعبونه في مكافحة تغير المناخ وضمان تحقيق الانتقال العادل.

إن أهم طريقة يمكن لـ QNB من خلالها تقييم مخاطر المناخ ومعالجتها هي من خلال أنشطته التمويلية، الموضحة بالتفصيل في القسم 1.3 إدارة مخاطر المناخ. في حين أن بصمتنا البيئية كمقدم للخدمات المالية محدودة مقارنة بالقطاعات الأخرى، إلا أننا نتحمل المسؤولية ونتخذ تدابير استباقية لتقليل استهلاكنا وتقليل أي آثار سلبية عبر عملياتنا الدولية.

العمل البيئي في عملياتنا

تلتزم مجموعة QNB بالإشراف البيئي المسؤول في عملياتها. وتماشياً مع المبادرات الوطنية المتعلقة بمبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، يقوم QNB بدمج الممارسات المستدامة في نموذج أعماله. وتشمل جهود البنك تدابير كفاءة استخدام الطاقة في المكاتب، واستخدام الطاقة المتجددة، وتعزيز الوعي البيئي لدى الموظفين. تعكس الإجراءات التالية التزام QNB بالمساهمة في تحقيق هدف المساهمة المحددة وطنياً لدولة قطر والمتمثلة في خفض انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 25% بحلول عام 2030.[1]

يقوم QNB باستمرار بتقييم عملياته لفهم الطلب على استهلاك الطاقة ومصادر الانبعاثات، مع ضمان الالتزام بأحدث بروتوكولات إعداد التقارير عن الغازات الدفيئة. وتشمل التحسينات في عام 2023 ما يلي:

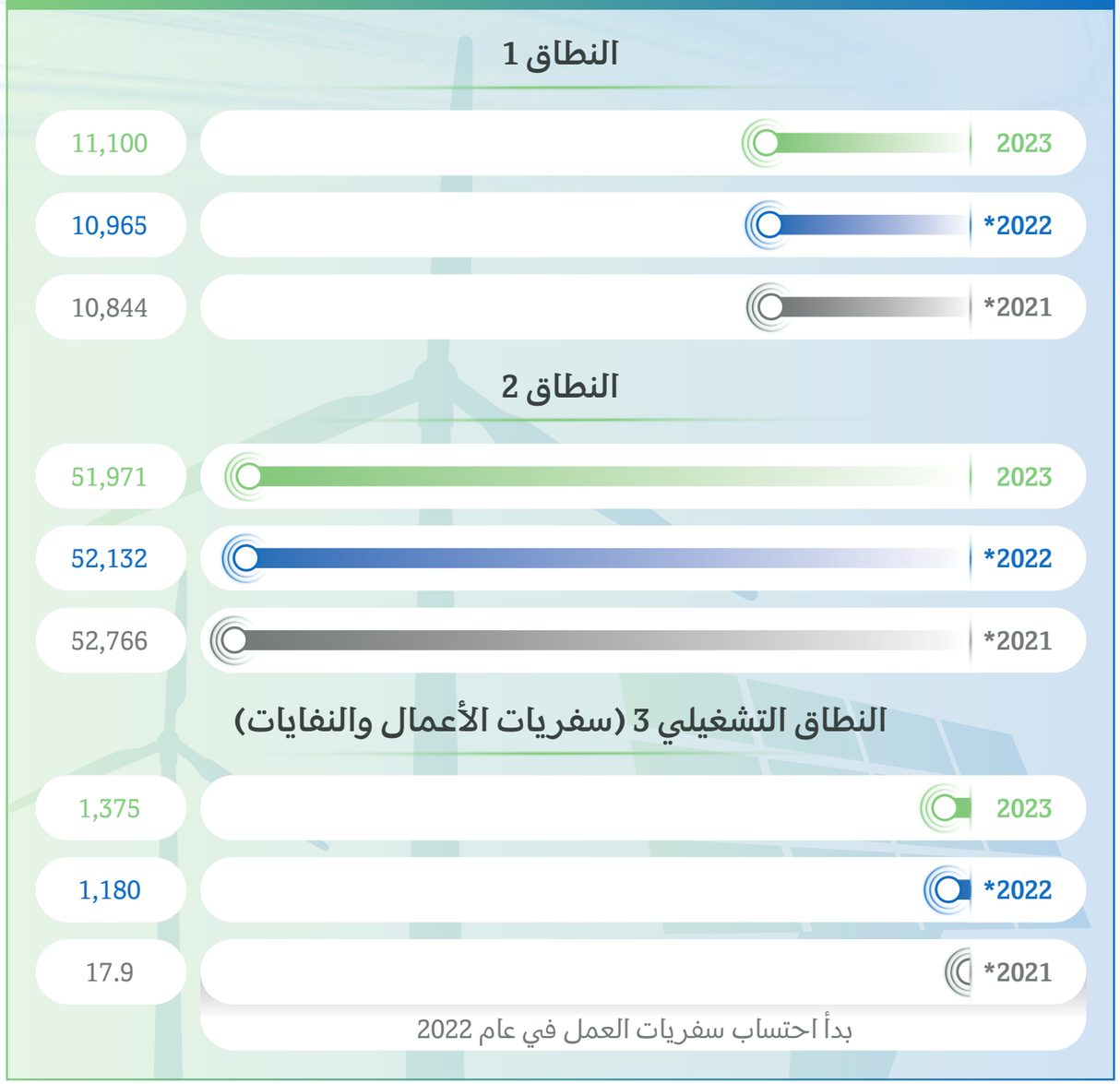
> نشرنا أول تحليل لانبعاثات الغازات الدفيئة عبر مناطق تواجدنا

> قمنا بتحديث طريقة احتساب انبعاثات النطاقين 1 و2 الخاصة بتقارير الغازات الدفيئة، بما في ذلك أحدث معامِلات التحويل والانبعاثات

أدت هذه العملية إلى إعادة عرض انبعاثات الغازات الدفيئة وخفضها مقارنة بالسنوات السابقة – وبالتالي قمنا بتطبيق العوامل المحدثة بأثر رجعي وأعدنا بيان الفترات السابقة لضمان الشفافية والاتساق وقابلية المقارنة.

تم التحقق من انبعاثات الغازات الدفيئة للنطاق 1 والنطاق 2 خارجياً وحصلت على تأكيد محدود ومستقل

إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة للأعوام 2021 – 2023: النطاقين 1 و2 والنطاق التشغيلي 3 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.

[1] المساهمة المحددة وطنياً لوزارة البيئة والتغير المناخي في دولة قطر: خفض 25% من انبعاثات الغازات الدفيئة بحلول عام 2030، مقارنة بالسيناريو الأساسي (سيناريو العمل المعتاد، سنة الأساس المرجعية 2019).

3.4 التأثير البيئي (تتمة)

انبعاثات الغازات الدفيئة: النطاقين 1 و2 والنطاق التشغيلي 3 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

البلد	2021*	2022*	2023	المساهمة في 2023
تركيا	31,509	33,254	33,523	%52.0
مصر	18,527	17,749	17,076	%26.5
قطر	11,261	10,907	10,468	%16.2
إندونيسيا	934	787	727	%1.1
تونس	336	564	740	%1.1
أخرى	1,061	1,016	1,913	%3.0
المجموع	63,628	64,277	64,446	%100

للإقرار بمختلف تفضيلات بروتوكول الإبلاغ عن الغازات الدفيئة لأصحاب المصلحة لدينا، فإننا نأخذ في الاعتبار مناهج الإبلاغ عن الكربون التي تستند إلى الموقع والسوق:

> تعكس طريقة الاحتساب على أساس الموقع متوسط كثافة انبعاثات الشبكات التي يحدث فيها استهلاك الطاقة. حصلت تقارير QNB عن الغازات الدفيئة من خلال الطريقة المعتمدة على الموقع على تأكيد محدود ومستقل

> تعكس طريقة الاحتساب المستندة إلى السوق الانبعاثات الناتجة عن الكهرباء التي اختارتها المؤسسات عن قصد، وتدعم استخدام تعريفات الطاقة الخضراء والإبلاغ عنها، على سبيل المثال، شهادات الطاقة المتجددة (I-REC). وتأخذ هذه الطريقة في الاعتبار القرارات الهادفة المتعلقة بالطاقة البيئية، بما في ذلك عندما يقوم QNB بشراء الطاقة من مصادر متجددة بالكامل

*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.
[1]بلغ إجمالي استهلاك الطاقة داخل المؤسسة من المصادر المتجددة 52,859 ميغاوات في الساعة في عام 2023.
[2]تمت إعادة احتساب خط الأساس لعام 2017 باستخدام عوامل الانبعاثات الجديدة.

انبعاثات الغازات الدفيئة في النطاقين 1 و2 في نهاية عام 2023 مقابل سنوات خط الأساس
(المعاد حسابها باستخدام عوامل الانبعاثات لعام 2023)

بروتوكول الإبلاغ عن الغازات الدفيئة	طريقة الاحتساب على أساس الموقع	طريقة الاحتساب المستندة إلى السوق بناء على حسابات المجموعة وتطبيق شهادات الطاقة المتجددة الدولية (منذ 2022)[1]
2023 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	63,072	40,088
خط الأساس للمساهمة المحددة وطنياً لدولة قطر لعام 2019 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	70,617	
خط الأساس التاريخي لـ QNB لعام 2017 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	77,270	
دعم مبادرات الحد من الغازات الدفيئة	يعكس التخفيضات التي تم تحقيقها ويدعم تحديد فرص إجراء التحسينات	يعكس الإنجاز من خلال الجمع بين مبادرات الحد من الغازات الدفيئة والشراء الهادف للطاقة المتجددة

إجمالي التخفيض من انبعاثات الغازات الدفيئة في النطاقين 1 و2

خط الأساس	طريقة الاحتساب على أساس الموقع	طريقة الاحتساب المستندة إلى السوق
2019	%11	%43
2017[2]	%18	%48

إجمالي التخفيض من كثافة الكربون في النطاقين 1 و2

طريقة الاحتساب على أساس الموقع	طريقة الاحتساب المستندة إلى السوق
0.41	1.43
0.72	1.73
طن ثاني أكسيد الكربون/ للموظف	طن ثاني أكسيد الكربون/ للموظف

3.4 التأثير البيئي (تتمة)

بالإضافة إلى تقارير النطاقين 1 و2، يلتزم QNB أيضاً بتعزيز تقارير النطاق التشغيلي 3. بدأ QNB في اتخاذ تدابير لرصد الانبعاثات والإبلاغ عنها نتيجة لسفريات العمل وإدارة النفايات على مستوى المجموعة. تعد هذه المبادرة جزءاً من استراتيجية QNB الأوسع لتقليل بصمته البيئية والمواءمة مع معايير الاستدامة العالمية.

ومع إدراك أن معظم الانبعاثات المادية بالنسبة للبنوك تأتي من عملياتها التمويلية، يرجى أيضاً مراجعة القسم 1.3 إدارة مخاطر المناخ.

انبعاثات النطاق التشغيلي 3 (سفريات العمل[1] والنفايات[2]، طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

البلد	2021*	2022*	2023	المساهمة في 2023
تركيا	3.6	905.5	969.3	%70.5
مصر	12.1	117.5	112.3	%8.2
قطر	1.5	121.3	254.1	%18.5
إندونيسيا	0.1	31.3	35.3	%2.6
تونس	0.3	4.4	3.7	%0.3
أخرى	0.2	0.2	0.2	%0.0
المجموع	17.9	1,180	1,375	%100

*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.

[1] تم تضمين انبعاثات ثاني أكسيد الكربون فقط في عملية الاحتساب. معاملات التحويل المستخدمة: (حاسبة انبعاثات الكربون) – توفر هذه الحاسبة معدل ثاني أكسيد الكربون/ للرحلة بالكيلو جرام لكل راكب.

[2] يتم تحويل بيانات النفايات إلى انبعاثات الغازات الدفيئة من خلال تطبيق عوامل الانبعاثات المتاحة للجمهور من وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية في المملكة المتحدة (التخلص من النفايات، والورق، والورق والكرتون: الورق، وعمليات إعادة التدوير ذات الحلقة المغلقة/ الحرق): 21.28 إجمالي كجم من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل وحدة طن.

[3] النطاق 2: يغطي عملية احتساب الانبعاثات غير المباشرة المتعلقة بتوليد الكهرباء أو الحرارة أو البخار المستورد/ المشترى. يمكن الاطلاع على شهادة محايدة الكربون لفرعنا عبر الإنترنت لخدمات الأفراد Enpara.com، والفرع المتنقل، والموقع الإلكتروني والفرع عبر الإنترنت لخدمات الشركات ومنصات الفروع المتنقلة، هنا. يمكن الاطلاع على شهادة منصات QNB eFinans، وDigital Bridge، وNeovade، وTüzel Mobil، وTüzel Internet Branch، وFinans Yıldızı، هنا. يمكن الاطلاع على شهادة منصاتنا للخدمات المصرفية للأفراد والفروع المتنقلة، هنا. يمكن الاطلاع على شهادة موقع QNB فاينانسبانك الإلكتروني، وموقع QNB Finansbank Miles&Smiles، وموقع CardFinans الإلكتروني، ومنصات موقع QNBeyond الإلكترونية، هنا.

دراسة حالة

منصات QNB فاينانسبانك الرقمية الصديقة للمناخ

في QNB فاينانسبانك، نواصل التزامنا تجاه محايدة الكربون في عام 2023 من خلال الاستثمار الطوعي في أرصدة الكربون من مشروع طاقة الرياح. نحن نعوض بشكل فعال انبعاثات الكربون الناتجة عن تشغيل مراكز البيانات في عام 2023. وقد حصلنا على أربع شهادات[3] لتعويض الكربون من أجل ضمان حيادية الكربون لشبكاتنا الرقمية. ومن خلال استخدام محطة BARES II لطاقة الرياح في تركيا، نجحنا في تعويض كمية تراكمية قدرها 169 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون من يوليو 2022 إلى يوليو 2023.

3.4 التأثير البيئي (تتمة)

تحسينات موفرة للطاقة

من خلال الاستفادة من التقنيات الجديدة الموفرة للطاقة، يعمل QNB على تحسين استخدام الطاقة من خلال التقييمات المنتظمة لعملياته. ويواصل فريق عمل QNB المشترك بين الأقسام ومتعدد البلدان تبادل الخبرات وأفضل الممارسات وإطلاق المبادرات عبر عملياته لتعزيز الإجراءات المستدامة للحد من استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة.

THE INTERNATIONAL REC STANDARD

%100 من الكهرباء من مصادر متجددة عبر عمليات البنك في تركيا

أمثلة على المبادرات والممارسات البيئية عبر QNB	قطر	تركيا	مصر
تخفيض الطاقة/ كفاءة الطاقة	التحسين المستمر للمكاتب والفروع، بما في ذلك الإضاءة الموفرة للطاقة/ المبردات/ التدفئة/ تكييف الهواء والتهوية/ أجهزة استشعار الحركة/ المصاعد والعمليات الكهروميكانيكية/ معدات الكمبيوتر والأجهزة الطرفية/ فوهات صنابير المياه ذات الضغط المنخفض.		
	تنسيق فرقة عمل مشتركة بين الأقسام ومتعددة البلدان لتحديد المبادرات وقيادتها ومشاركة الدروس المستفادة.	الحصول على شهادة نظام الإدارة البيئية آيزو 14001 وشهادة نظام إدارة الطاقة آيزو 50001.	المعايرة الوطنية من قبل البنك المركزي المصري، حيث حصل المكتب الرئيسي على تصنيف "A" لانخفاض كثافة الانبعاثات وتصنيف "A" لكثافة الكهرباء، من بين أكثر من 20 بنكاً تم تقييمها.
الطاقة المتجددة		توفير الطاقة من مصادر متجددة بنسبة 100% في جميع العمليات، عبر شهادات الطاقة المتجددة الدولية. انخفاض بنسبة 33% في إجمالي انبعاثات النطاقين 1 و2 في QNB فاينانسبانك منذ عام 2017.[1]	تم تركيب سبع محطات للطاقة الشمسية في المباني المملوكة والمستقلة، مما يوفر إجمالي طاقة شمسية تبلغ 194 كيلووات سنوياً.
مراكز البيانات	الاستمرار في تحديد والاستفادة من الفرص المتاحة لمراكز البيانات السحابية وحلول التطبيقات ذات التأثير المنخفض للكربون.		
		تم استبدال نظام تبريد مركز البيانات بالجيل الجديد من تكييف الهواء الدقيق المتكامل بتقنية DC Inverter لتقليل استهلاك الطاقة. يقوم هذا النظام بتعطيل محرك الضغط جزئياً أو كلياً ويستخدم التبريد المجاني، اعتماداً على درجة الحرارة الخارجية، مما يوفر ما قدره 400,000 كيلووات في الساعة سنوياً.	
التعامل بدون ورق	تم إنشاء نهج رقمي افتراضي عبر عدد لا يحصى من العمليات التشغيلية والعملاء والبائعين، بما في ذلك قنوات الإلحاق والتواصل لتقليل الورق والاستغناء عنه. يتم تقييم الفرص الإضافية لتحسين العمليات واعتماد النهج الرقمي أولاً وتنفيذها بشكل مستمر.		
	تنفيذ البوابة الإلكترونية للموردين والمناقصات الإلكترونية الإلزامية في عملية المناقصة.		تمت إعادة تدوير 295,099 كجم من الورق خلال عام 2023.
سلسلة التوريد	تضمين ممارسات إدارة سلسلة التوريد المسؤولة، مثل إعطاء الأولوية للمنتجات الصديقة للبيئة ودعم رواد الأعمال المحليين.		

[1] يعتمد الحساب على الطريقة المستندة إلى السوق للانبعاثات المحلية في تركيا.

3.4 التأثير البيئي (تتمة)

رفع مستوى الوعي بالاستدامة

في إطار التزامنا المستمر برفع مستوى الوعي وإشراك موظفينا وزيادة دمج الاستدامة في ثقافتنا، أطلقنا هذا العام حملة داخلية تتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في قطر تحت شعار "عالم للجميع" لدعم أهداف QNB ورؤيته واستراتيجيته وقيمه.

تستمر هذه الحملة متعددة القنوات في تثقيف موظفينا وإشراكهم، مما يضمن أن يكون كل عضو في الفريق على دراية بالتأثير الذي يمكن أن يحدثه QNB والموظفون كأفراد، وإدراك الدور الذي يتعين أن يلعبه كل شخص. تشمل أبرز النقاط ما يلي:

- التأكيد على المبادئ الأساسية للاستدامة
- التأكيد على نهج QNB للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وإطار الاستدامة
- تعزيز جهود وإنجازات الاستدامة المستمرة
- إشراك موظفي QNB في المبادرات التي تركز على الاستدامة داخل المجموعة
- التعاون مع الكيانات المحلية لرفع مستوى الوعي بالاستدامة

4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد

ندرك أن لدينا القدرة والمسؤولية لضمان اتباع ممارسات مستدامة وتخفيف التأثيرات السلبية الاجتماعية والبيئية عبر سلسلة التوريد لدينا. وعلى هذا النحو، فإننا نتواصل ونعمل مع جميع البائعين والموردين لدينا من أجل إدارة المخاطر التشغيلية والمالية والتنظيمية ومخاطر بالسمعة، حيث نهدف إلى تعزيز تأثيرنا الإيجابي من خلال اتباع ممارسات الشراء المسؤولة. يختلف الموردون الذين نتعامل معهم، عبر شبكتنا، من حيث الحجم ونوع الملكية والهيكل. ويمتد نطاق شبكة الموردين لدينا من الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى الشركات متعددة الجنسيات.

كما إننا نشجع ونعزز المشتريات المحلية من أجل دعم الأسواق المحلية ذات الصلة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية في الأسواق التي نتواجد فيها.

مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين من الأطراف الثالثة

تغطي مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين من الأطراف الثالثة لدينا عمليات QNB قطر والفروع الدولية، في حين تتبنى الشركات التابعة السياسات والأطر الخاصة بكل بلد. وتحدد المدونة توقعات ومبادئ ومعايير واضحة يجب على جميع الموردين الخارجيين الحاليين والمحتملين الالتزام بها، وهي متاحة على موقعنا الإلكتروني. تحدد المدونة سياسة عدم التسامح المطلق في QNB تجاه السلوك غير الأخلاقي وتتطلب الالتزام بجميع القوانين واللوائح والسياسات المعمول بها عند إجراء الأعمال مع QNB. تم تطوير المدونة بهدف تعزيز العناية الواجبة في سلسلة التوريد الخاصة بنا وتعزيز الموضوعات المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. نتوقع من جميع الموردين لدينا تلبية متطلبات مدونة قواعد السلوك أو تجاوزها، والمطالبة بالمثل من أولئك الذين يعملون معهم.

تحدد مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين من الأطراف الثالثة الحد الأدنى للتوقعات من الموردين، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

> ممارسات مكافحة الرشوة ومكافحة الفساد
> تقييم تضارب المصالح
> مكافحة غسل الأموال ومنع العقوبات
> الالتزام بحقوق الإنسان، بما في ذلك منع التمييز والمعاملة غير العادلة
> حظر عمالة الأطفال والعمل القسري
> التوظيف المختار بحرية والتوظيف الأخلاقي
> التعويضات وشر وط العمل والتظلمات وعملية الإبلاغ عن المخالفات
> الالتزام بجميع القوانين واللوائح المعمول بها

بشكل عام، تعد مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين من الأطراف الثالثة في QNB قطر وفروعه الدولية أداة مهمة لضمان التزام الموردين الخارجيين بأعلى المعايير الأخلاقية والقانونية عند إجراء الأعمال مع QNB.

في حين يحتفظ QNB بالحق في إنهاء أي علاقات عمل مع الموردين في حال تم تحديد الانتهاكات أو عدم تلبية التوقعات، فإننا نسعى جاهدين للعمل مع شركائنا لدعم التحسينات وتشجيع اعتماد ممارسات الأعمال الأخلاقية والمستدامة.

4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد (تتمة)

إدارة مخاطر الأطراف الثالثة

تعد إدارة مخاطر الأطراف الثالثة جانباً أساسياً من عملية إدارة المخاطر التشغيلية لأي مؤسسة. ونتيجة لذلك، فإن أي مخاطر مرتبطة بهؤلاء البائعين يمكن أن يكون لها تأثير كبير على عمليات المؤسسة وسمعتها. نحن نستفيد من إطار عمل إدارة مخاطر الأطراف الثالثة الخاص بنا في قطر وجميع الفروع الدولية لتحديد مخاطر الأطراف الثالثة وتقييمها والتخفيف منها والسيطرة عليها ومراقبتها بشكل منهجي عبر مجموعة QNB. تم تصميم إطار العمل وتطويره باستخدام سياسات وأدوار ومسؤوليات وإجراءات وأنظمة وموارد محددة بوضوح لدعم أهداف إدارة مخاطر الأطراف الثالثة لدينا.

يتم تقييم جميع الارتباطات بالموردين الخارجيين مقابل سبعة أبعاد رئيسية للمخاطر: المرونة والاستمرارية، والشؤون المالية، وأمن المعلومات، وخصوصية البيانات، والامتثال والتقاضي، والاستراتيجية، والاستدامة. وتعتبر أبعاد المخاطر هذه ذات أهمية جوهرية في تقييم ومراجعة ومراقبة وتخفيف تعرض البنك للمخاطر، خاصة فيما يتعلق بالطبيعة المترابطة للمخاطر وتأثيرها على خدمات الأعمال الحيوية. في عام 2023، قمنا بفحص أكثر من 700 عقد من عقود الموردين الخارجيين.

تشتمل منهجية تقييم مخاطر الأطراف الثالثة على ثلاث مراحل موجهة لرصد المخاطر. أولاً، مراجعة عالية المستوى تحدد المخاطر الموجودة وما إذا كان الارتباط جوهرياً بدرجة كافية لتبرير المزيد من التحليل. ثانياً، تحديد مقدار التعرض للمخاطر الكامنة للبنك. ثالثاً، إذا تم اعتبار مستوى المخاطر كبيراً، يتم إجراء عملية "تقييم الضوابط" المفصلة من قبل الطرف الثالث ومراجعتها من قبل البنك.

دراسة حالة

رعاية شؤون العمال في سلسلة التوريد الخاصة بنا

نحن ندرك أنه من واجبنا احترام وتعزيز ممارسات حقوق الإنسان في جميع أنحاء سلسلة القيمة. نقوم أيضاً بدمج ونشر تقييم رعاية عمال البائعين، الذي يدرس ظروف العمل والمعيشة والمزايا والحالة العامة للعمال العاملين لدى البائعين الذين نتعامل معهم. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، قضايا مثل الأجور العادلة وبيئة العمل والسكن الآمنة وتوفير الرعاية الصحية والإجازات مدفوعة الأجر. توفر هذه التقييمات الذاتية عرضاً تفصيلياً للعمليات والإجراءات الداخلية للبائعين، مما يساعدنا على تقييم الالتزام بأفضل الممارسات وتوجيه استراتيجية ارتباط الموردين لدينا، بما في ذلك جمع الأدلة والعناية الواجبة. ويتماشى نهجنا مع مبادرة دولة قطر لإصلاح قوانين العمل بالتعاون مع منظمة العمل الدولية، وكذلك التزام QNB تجاه المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة وكجهة موقعة على الاتفاق العالمي للأمم المتحدة.

للتحقق من هذه التقييمات، أجرى QNB قطر عمليات تفتيش ميدانية لمواقع موردي القوى العاملة الرئيسيين لتحديد أوجه القصور المحتملة في المعايير وكذلك لدفع التحسينات في رعاية العمال وصحتهم وسلامتهم. من خلال إجراء زيارات وعمليات تفتيش منتظمة، نحن قادرون على التأكد من التزام البائعين لدينا بمعايير رعاية العمال، وأننا ندعم ممارسات العمل العادلة والأخلاقية.

خلال عام 2023، أجرى البنك 9 زيارات ميدانية تغطي 100% من موردي القوى العاملة الرئيسيين لدينا الذين يقدمون خدمات الصيانة والتنظيف والأمن والضيافة. منذ بداية برنامج تقييم رعاية عمال البائعين في عام 2022، ارتفع عدد موردي القوى العاملة المشمولين من 4 إلى 9 في عام 2023 في قطر ومن 0 إلى 27 في فروعنا الدولية.

خلال عام 2023، تم وضع سبع خطط عمل مع أصحاب الأعمال للمضي قدماً في العمل مع الموردين ومعالجة الفجوات. وقد تم تطوير خطط العمل لرصد الثغرات وتحديد الإجراءات العلاجية وضمان التحسينات. وتم تتبع خطط العمل هذه ومراجعتها بالأدلة الداعمة، مما سمح بإجراء المزيد من الزيارات الميدانية للتحقق أو المتابعة. في حالة عدم حل الانتهاكات، يتم اتخاذ خطوات تصعيد واضحة مع البائع وأصحاب العلاقات والإدارة العليا. يجوز لـ QNB إنهاء علاقاته مع البائعين إذا لم يتم استيفاء المعايير بشكل مرضٍ. وفي عام 2023، قمنا بتعزيز عملية إدارة مخاطر الأطراف الثالثة من خلال تقديم مستويات الخدمة عبر المجموعة لإدارة وقياس أوقات الاستجابة مركزياً. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتقييم جدوى تنسيق العمليات من أجل تحديد مخاطر الموردين في مرحلة مبكرة. لمواصلة دعم التزامنا تجاه المجتمعات التي نعمل فيها، قمنا بتقييم جدوى تعزيز وتوسيع نهج تقييم رعاية عمال البائعين الخاص بنا ليشمل شبكة فروعنا الدولية وكذلك الشركات التابعة لنا في الولايات القضائية التي تتزايد فيها المخاطر المرتبطة بشؤون العمال.

تم إجراء زيارات ميدانية وعمليات تفتيش لـ

100%

من موردي القوى العاملة في قطر

4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد (تتمة)

نظام المشتريات المركزية

تماشياً مع مكانتنا كمؤسسة مالية دولية رائدة، فإننا نبحث باستمرار عن فرص لتعزيز نموذج التشغيل لدينا لدعم أعمالنا وعملياتنا. في عام 2023، قررنا تعديل نهج الشراء الخاص بنا بشكل استراتيجي من النموذج اللامركزي إلى النموذج المركزي. لقد قمنا بذلك لضمان اتباع أفضل الممارسات من منظور الحوكمة ونموذج تشغيل سلسلة التوريد والكفاءة وارتباط البائعين. وقد أدى ذلك إلى إنشاء دائرة مخصصة للمشتريات في عملياتنا في قطر، تعمل تحت الإشراف المباشر لرئيس قطاع العمليات للمجموعة.

وكجزء من عملية التطوير هذه، تم إنشاء آلية حوكمة مخصصة تتعلق بالمشتريات، وإطار سياسة على مستوى المجموعة، وفريق عمل، وحل تقني للمشتريات.

تشتمل الدائرة على أربعة أقسام، بما يتماشى مع أفضل ممارسات القطاع وتستلزم الوظائف التالية وفقاً للرسم البياني أدناه. وقد حقق هذا النهج المركزي العديد من الفوائد بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

الرؤية والتحكم: من خلال اتباع نهج مركزي لعملية المشتريات، يحقق QNB وفورات الحجم، فضلاً عن تحسين الامتثال وجودة المراقبة.

تحسين القوة الشرائية: تتيح المشتريات المركزية تحسين تقسيم الموردين وتدعم QNB للاستفادة من توحيد معلومات وتاريخ الشراء للتفاوض على شروط تسعير أفضل مع الموردين.

التوحيد القياسي: تقوم إدارة المشتريات المركزية بإنشاء عملية وسياسة موحدة، وتنتج نتائج متسقة ويمكن التنبؤ بها، وتحسن مسار التدقيق.

ومن خلال اعتماد نهج مركزي لدائرة المشتريات على مستوى المجموعة، يتجه QNB نحو إزالة المخاطر المرتبطة بالمشتريات اللامركزية، مثل: الامتثال للسياسات والإجراءات التنظيمية والالتزام باللوائح والمعايير الخارجية.

خلال عام 2023، حققت دائرة المشتريات الإنجازات التالية:

الحوكمة: تم إنشاء لجنة المناقصات الجديدة للإشراف على عمليات طلب تقديم العروض، بما في ذلك السلطة المفوضة لمنح التوصيات للعقود وتجديد العقود التي تتجاوز قيمتها 1 مليون ريال قطري.

الموظفون: توظيف محترفي المشتريات ذوي الخبرة بهدف نهائي يتمثل في الحصول على قسم كامل معتمد من المعهد القانوني للمشتريات والتوريدات.

السياسات والإجراءات: تطوير سياسة مشتريات شاملة مع حدود جديدة لمصفوفة السلطة المالية، ومجموعة كاملة من أدوات وقوالب المشتريات الموحدة الجديدة، ومجموعة من الشروط والأحكام التعاقدية لـ QNB، والإصدار المركزي لجميع أوامر الشراء.

التكنولوجيا والمعالجة الآلية: إدخال تحسينات كتالوجات المشتريات (iProcurement) على النظام الحالي بهدف إطلاق نظام مشتريات إلكتروني جديد تماماً في عام 2024.

إدارة قاعدة التوريد: تنقيح قاعدة بيانات الموردين مع استمرار التسجيل المركزي. البدء في عملية تقسيم الموردين بهدف تحديد وتطوير استراتيجيات مختلفة لموردي QNB الاستراتيجيين.

دائرة المشتريات المركزية في QNB

التوريد والشراء

دعم شامل مع عروض الأسعار والمناقصات وعمليات معالجة العقود

العمليات

الإصدار المركزي لأوامر الشراء لجميع الأقسام والكتالوجات للعناصر المطلوبة بشكل متكرر

إدارة علاقات الموردين والأداء

الحفاظ على قاعدة بيانات دقيقة للموردين، وتعزيز الأداء، وبناء علاقات مع الموردين

إدارة الفئات

نهج عالمي للشراء لتحسين القيمة والكفاءة والابتكار للمجموعة

%85

من المشتريات تم إنفاقها على الموردين المحليين[1]

[1] لا يشمل QNB فاينانسبانك.

5. المسؤولية الاجتماعية

يشير مصطلح المسؤولية الاجتماعية إلى الالتزامات غير المصرفية التي يضطلع بها QNB في المجتمعات التي نعمل فيها. طموحنا هو تقديم مساهمة إيجابية نحو المجتمع الأوسع مع التركيز على التعليم والتثقيف المالي. بالإضافة إلى ذلك، نحن ندعم ونقدم مجموعة من المبادرات ضمن مجالات تركيزنا الرئيسية والتي تشمل الجوانب الاجتماعية والإنسانية والفنون والثقافة والصحة والبيئة والشؤون الاقتصادية والدولية والرياضة.

المحتويات:

1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية

1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية

نحن في وضع مميز لإحداث تأثير إيجابي على مجتمعنا.

إن تحقيق الازدهار بطريقة تشمل الجميع أمر يتجاوز نطاق الأنشطة المصرفية والأعمال. وتلتزم مجموعة QNB بتعزيز الازدهار والنمو المستدام لموظفيها وعملائها والمجتمعات التي نعيش ونعمل فيها جميعاً. بفضل حجمنا وانتشارنا الدولي، فإننا في وضع جيد لإحداث تأثير إيجابي على مجتمعنا.

الجوائز

أفضل بنك في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات في دولة قطر

مؤتمر ومعرض قطر للمسؤولية الاجتماعية لعام 2023

قادة السوق 2023 – تقدير كبير لجهود المسؤولية الاجتماعية في قطر

يوروموني

ترتكز أنشطة المسؤولية الاجتماعية للبنك على قدرتنا على تعزيز الفرص للأفراد والشركات والمجتمعات، والتي تمكنهم من رفع مستويات المعيشة وتقوية النسيج الاجتماعي للأمة. نركز على خمسة مواضيع عامة نعتقد أن لها التأثير الأكبر على مبادراتنا الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، وهي: المجتمع والقضايا الإنسانية، والصحة والبيئة، والشباب والتعليم، والفنون والثقافة، والرياضة.

يتطوع عدد متزايد من موظفينا كل عام لدعم مجموعة واسعة من المشاريع المجتمعية في كل مكان يتواجد فيه البنك حول العالم. وبفضل الوقت الذي يخصصونه والخبرة التي يقدمونها، فإنهم يساعدون عشرات المبادرات من جمع التبرعات البسيطة وحملات النظافة إلى جلسات التدريب والتثقيف حول أساسيات الإدارة المالية وإدارة الأموال. نقدم أيضاً اتفاقيات الرعاية وفرص جمع التبرعات التي تساعد على دعم نجاح العديد من المبادرات المهمة، مثل تحسين الرعاية الصحية والتنوع والشمول والاستدامة والتكنولوجيا والشمول المالي ومشاركة المعرفة.

المجتمع والقضايا الإنسانية

يعد العمل الاجتماعي والإنساني مكوناً أساسياً في مشاركتنا الواسعة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية. إن المجتمعات والشركات والأفراد هم المستفيدون المباشرون من التزامنا ببناء مجتمع أفضل.

تم الاعتراف بأنشطة QNB للمسؤولية الاجتماعية من خلال جائزة "أفضل بنك في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات في دولة قطر"

1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية (تتمة)

قدّم QNB الأهلي، بالتعاون مع مؤسسة مصر الخير، التدريب الحرفي للسيدات في قرى محافظة المنوفية بهدف التمكين الاقتصادي للمرأة

تعاونا هذا العام مع مؤسسة حمد الطبية في رعاية وتنظيم إفطار رمضاني للمرضى من كبار السن وأسرهم في مركز الرعاية التخصصية "دعم" وحفل بوفيه في يوم الزهايمر العالمي لدعم مرضى الزهايمر وأسرهم.

بالإضافة إلى ذلك، قمنا بدعم حملة "زي العيد" للأشخاص ذوي الإعاقة، بالتعاون مع الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة.

كالتزام إضافي بأن يكون داعماً رائداً ومبتكراً للشركات الصغيرة والمتوسطة خارج الحدود المباشرة للخدمات المالية، جدد QNB الأهلي لمدة عام آخر رعايته لمركز حاضنة التصميم الإبداعي بجامعة النيل في إطار مبادرة "رواد النيل" التي أطلقها البنك المركزي المصري. وتم اختيار 37 شركة ناشئة تحت شعار "المنتجات الإبداعية وتصميم الأثاث" و"إحياء الثقافة والتراث، وتصميم المنتجات المستدامة". علاوة على ذلك، أطلقنا أيضاً برنامجاً آخر في مصر مخصصاً لسيدات الأعمال، يهدف إلى تسهيل حصولهن على الخدمات المصرفية وتلبية احتياجاتهن التجارية والشخصية، مع مجموعة واسعة من المنتجات المصرفية وغير المصرفية.

يتطوع عدد متزايد من موظفينا كل عام لدعم مجموعة واسعة من المشاريع المجتمعية في كل مكان يتواجد فيه البنك حول العالم.

وأخيراً، في إطار سعينا لنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية للشركات على جماهير مختلفة في جميع أنحاء المجتمع، كنا الراعي الرسمي لمؤتمر ومعرض قطر للمسؤولية الاجتماعية لعام 2023 الذي استضافته جامعة قطر. وقد مثل هذا الحدث فرصة ثمينة لنا لمناقشة المبادئ التوجيهية الدولية وأفضل الممارسات لتطوير سياسات الشركات تجاه المسؤولية الاجتماعية.

دراسة حالة

اليونيسف (القضايا الإنسانية)

بالتعاون مع اليونيسف، قام QNB فاينانسبانك بتجديد 100 مدرسة بمناسبة الذكرى المئوية لتأسيس الجمهورية التركية حتى لا يتخلف أطفالنا في منطقة الزلزال عن تعليمهم.

1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية (تتمة)

لقد كنا الشريك المصرفي الاستراتيجي لمعرض إكسبو 2023 الدوحة قطر™

الصحة والبيئة

إن المجتمعات المزدهرة هي انعكاس لرفاهية الناس وبيئتهم. ولهذا السبب، نرى أن تعزيز الرعاية الصحية والسلوكيات الصحية، فضلاً عن حماية البيئة، هي أمور أساسية في مهمتنا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية. قمنا هذا العام بدعم مبادرات مختلفة في المناطق الجغرافية التي نعمل فيها.

في قطر، قمنا برعاية فعاليات مهمة عززت أهمية الاستدامة للدولة والمجتمع ككل. لقد كنا الشريك المصرفي الاستراتيجي لمعرض إكسبو 2023 الدوحة قطر™، أول معرض دولي للبستنة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. عزز الحدث، الذي نُظم تحت شعار "صحراء خضراء، بيئة أفضل"، الممارسات المستدامة ورفع مستوى الوعي بالتحديات العالمية المرتبطة بالبيئة. كنا الراعي الذهبي لمسابقة ترشيد 2023، وهي مسابقة أطلقتها المؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء (كهرماء) لتوليد أفكار مبتكرة لتبني أفضل الممارسات لترشيد استهلاك الطاقة والمياه. وباعتباره الراعي الاستراتيجي لمؤتمر ومعرض "نقل مستدام وإرث للأجيال" الذي نظمته وزارة المواصلات، شارك QNB في هذا الحدث بجناح خاص تم استخدامه كمنصة فريدة لعرض إنجازاتنا في المساهمة في النمو المستدام، تماشياً مع رؤية قطر الوطنية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

لتعزيز الشعور القوي بالمسؤولية الاجتماعية لدى موظفينا، قمنا بتنظيم حملتنا السنوية للتبرع بالدم لموظفينا بالتعاون مع مركز التبرع بالدم التابع لمؤسسة حمد الطبية. وبالمثل، قام QNB تونس برعاية يوم التبرع بالدم بالتعاون مع المركز الوطني لنقل الدم. وفي مصر، وبناءً على العلاقات القوية مع الكيانات المحلية الرئيسية، واصل QNB الأهلي دعمه لنظام الرعاية الصحية من خلال التبرع بالمعدات الطبية وتمويل إنشاء وحدات طبية في المستشفيات العامة والجامعية.

الشباب والتعليم

يدرك QNB تماماً أن بناء اقتصاد ومجتمع قائمين على المعرفة يعتمد على أساس قوي للتعليم الشامل والتثقيف المالي. نركز على تحسين فرص التوظيف والمهارات المالية اللازمة لمساعدة مجتمعاتنا على الازدهار وتمكين الجيل القادم من القادة في منطقتنا. هدفنا هو تثقيف الأطفال حول القيم المالية مثل الادخار والإنفاق والمشاركة. بالإضافة إلى ذلك، نهدف إلى توعية جيل الشباب بأهمية إدارة الأموال ومبادئ الاستثمار.

قمنا هذا العام بتنظيم برنامج أصول المستقبل، بالشراكة مع أكاديمية قطر للمال والأعمال، وهي مبادرة تهدف إلى توسيع معرفة طلاب المدارس الثانوية والخريجين حول القطاع المالي. خلال البرنامج الذي استمر لمدة أسبوع واحد، قدمنا فرصة خاصة للطلاب لزيارة مكاتبنا، حيث تعرفوا على أعمالنا وعملياتنا، وتم إعلامهم أيضاً ببرامج المنح الدراسية المتاحة لدينا.

يعمل برنامج أصول المستقبل على توسيع معرفة طلاب المدارس الثانوية والخريجين حول القطاع المالي

1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية (تتمة)

علاوة على ذلك، كان QNB الراعي الماسي "لبرنامج كوادر 2023" للخريجين التابع لأكاديمية قطر للمال والأعمال، والذي يهدف إلى تقديم الدعم المهني للمواطنين القطريين الذين تخرجوا حديثاً أو الذين انضموا مؤخراً إلى سوق العمل في مجالات التمويل والأعمال.

وفي مصر، ركزت أنشطة QNB الأهلي على تسهيل حصول الشباب على التعليم من خلال تجديد مدرستين في محافظة الدقهلية بالشراكة مع الجمعيات المحلية. علاوة على ذلك، تعاونا مرة أخرى مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في برنامج "الشباب في مجال الأعمال"، الذي يتيح لرواد الأعمال الشباب الوصول إلى التمويل والمساعدة الفنية التي هم في أمس الحاجة إليها لتنمية أعمالهم الصغيرة ومتناهية الصغر.

الفنون والثقافة

يؤمن QNB إيماناً راسخاً بأن تقاليدنا وثقافتنا تشكل هويتنا وما نريد أن نصبح عليه. ويتماشى ذلك مع مشاركتنا الثقافية للحفاظ على تقاليدنا وتراثنا في مجتمعاتنا، ودعم التنوع والشمول والتنمية المجتمعية.

وفي سبيل تعزيز الوعي الثقافي داخل QNB، قمنا بتنظيم مسابقة فنية للموظفين حيث تم منح الفائزين حقيبة يد مستدامة طُبعت عليها تصاميمهم الفنية. كما قمنا خلال شهر رمضان المبارك بتوزيع حقائب مصنوعة من مواد صديقة للبيئة ومستدامة للاحتفال بليلة القرنقعوه. وفي نفس المناسبة قمنا بزيارة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في مركز الشفلح.

يقوم موظفونا بتكريس وقتهم وخبراتهم في سبيل إنجاح مختلف المبادرات

دراسة حالة

QNB الأهلي يشارك في ملتقى مصر للتأهيل والتوظيف

في إطار حرصه الدائم على التواصل المستمر مع أفضل مواهب المستقبل، شارك QNB الأهلي كشريك في "ملتقى مصر للتأهيل والتوظيف" في الحرم اليوناني تحت رعاية وحضور الدكتور محمد أيمن عاشور – وزير التعليم العالي. وتمكن فريق التوظيف في QNB الأهلي، خلال الملتقى الذي نُظم في في سبتمبر 2023، من التفاعل مع أكثر من 4,000 طالب وخريج جديد حول كيفية بناء حياة مهنية ناجحة بالإضافة إلى الإجابة على جميع استفسارات الطلاب من خلال جلسات توعية لمناقشة جميع الأفكار والتجارب في القطاع المصرفي. علاوة على ذلك، تم إطلاع الطلاب والخريجين على الفرص المتاحة لهم في المجال المالي، مع إكسابهم المهارات المطلوبة للتفوق في سوق العمل.

1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية (تتمة)

وفي عام 2023، واصلنا شراكتنا مع مدينة كيدزانيا التعليمية والترفيهية في الدوحة، حيث قمنا بتنظيم "المخيم الصيفي لفنون الاستدامة" كجزء من مبادرة تهدف إلى إشراك الأطفال في ممارسات الاستدامة الإبداعية المرتبطة بحياتهم اليومية.

الاستثمار المجتمعي كنسبة من الأرباح قبل الضريبة
%2.7

إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية[1]
494 مليون ريال قطري

الرياضة

إن الرياضة تسد الفجوة بين التنمية الاجتماعية والاقتصادية والبشرية. بعد عام هام للرياضة في دولة قطر، حيث كنا الداعم الرسمي لبطولة كأس العالم FIFA قطر 2022™ عن منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا، واصلنا في عام 2023 بكل فخر مساهمتنا في هذا القطاع من خلال المبادرات الاستراتيجية.

وتقديراً للدور الذي تلعبه الرياضة في ثقافة قطر وتاريخها، أكدنا مجدداً شراكتنا مع المسابقات المهمة التي تحتفي بالتراث الرياضي المحلي، مثل مهرجان سيف سمو الأمير، الذي ينظمه نادي السباق والفروسية القطري.

كما قام QNB برعاية الفعاليات الدولية التي أقيمت في دولة قطر، مما يدعم مكانة الدولة كوجهة رئيسية للمجتمع الرياضي المحترف. وعلى وجه التحديد، كنا الراعي الذهبي لبطولتي التنس الرائدتين في البلاد، بطولة قطر توتال إنرجيز المفتوحة 2023 وبطولة قطر إكسون موبيل المفتوحة 2023. كما قمنا برعاية كأس سمو الأمير 2023 لكرة القدم الذي يُنظم من قبل الاتحاد القطري لكرة القدم.

إيماناً منه بأن الرياضة يمكن أن تلعب دوراً هاماً في الارتقاء برفاهية المجتمع وتعزيز الشمول، تعاون QNB مع الاتحاد القطري لرياضة ذوي الاحتياجات الخاصة خلال بطولة غرب آسيا لكرة الهدف للمكفوفين لتمكين الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. علاوة على ذلك، قمنا برعاية فعاليتي "كن نشطاً" في كيدزانيا و"نحن ندير الدوحة" اللتين نظمهما باريس سان جيرمان لدعم الجهود المبذولة لرفع مستوى المشاركة الرياضية في المجتمعات المحلية، بدءاً من الشباب بشكل خاص. وبالمثل، قمنا بتنظيم بطولات البادل وكرة القدم لموظفينا احتفالاً باليوم الرياضي لدولة قطر، وشارك فريق QNB لكرة القدم في بطولة البنوك والمؤسسات المالية التي استضافتها أكاديمية أسباير.

أكدنا مجدداً شراكتنا مع المسابقات المهمة التي تحتفي بالتراث الرياضي المحلي، مثل مهرجان سيف سمو الأمير

[1] يتم تتبع الاستثمارات وقياسها على أساس الحد الأدنى (وفقاً لتقرير الاستدامة لمجموعة QNB لعام 2023). سيحظى أصحاب الحملات ذوي الصلة بجلسات استخلاص المعلومات/ الدروس المستفادة، حسب الاقتضاء.

6. بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والمعلومات الإضافية

لتعزيز الشفافية في القطاع المصرفي، نلتزم بالإفصاح علناً عن أدائنا السنوي في مجال الاستدامة بما يتماشى مع معايير المبادرة العالمية للتقارير وتوجيهات بورصة قطر بشأن تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. واعتباراً من عام 2019، قمنا أيضاً بتضمين مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز الذي سيكون بمثابة إفصاح سنوي يوضح مدى تقدمنا في تنفيذ مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة.

المحتويات:

1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة
2.6 فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير
3.6 مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
4.6 مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
5.6 مؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة للبنوك التجارية
6.6 مؤشر لائحة الإفصاح عن التمويل المستدام
7.6 منهجية الاحتساب الخاصة بـ QNB

1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة

مؤشرات الأداء الرئيسية: الحوكمة[1]	2021	2022	2023
حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح (العدد)	–	–	–
العقوبات غير النقدية (العدد)	–	–	–
المبلغ الإجمالي للغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية (مليون ريال قطري)	–	–	–
الحالات المؤكدة للرشوة أو الفساد (العدد)	–	–	–
نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون (%)	%60	%50	%50
نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال (%)	%100	%100	%100
نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها النساء (%)	%0	%0	%0
نسبة أعضاء مجلس الإدارة الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة (%)	%0	%0	%0
نسبة أعضاء مجلس الإدارة الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و50 سنة (%)	%20	%30	%30
نسبة أعضاء مجلس الإدارة الذين تفوق أعمارهم 50 سنة (%)	%80	%70	%70
نسبة أجر الرئيس التنفيذي للمجموعة	33	34	35
نسبة الزيادة في المكافأة السنوية لأعلى فرد في المؤسسة من حيث الأجر إلى متوسط نسبة الزيادة في المكافأة السنوية لجميع الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى أجراً)	تم الإفصاح عنها لأول مرة في 2022	1.4	1.8

مؤشرات الأداء الرئيسية: إدارة المخاطر	2021	2022	2023
نسبة كفاية رأس المال (%)	%19.3	%19.6	%19.8
نسبة تغطية السيولة الخاصة ببازل 3 (%)	%147	%104	%206

مؤشرات الأداء الرئيسية: مكافحة الفساد[2]	2021	2022	2023
عدد العمليات التي تم تقييمها للمخاطر المتعلقة بالفساد	–	–	–
نسبة العمليات التي تم تقييمها للمخاطر المتعلقة بالفساد	%0	%0	%0
إجمالي عدد الحالات المؤكدة للرشوة أو الفساد	–	–	–
إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي تم فيها فصل أو معاقبة موظفين بسبب الفساد	–	–	–
إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي تم فيها إنهاء العقود أو لم يتم تجديدها مع شركاء الأعمال بسبب انتهاكات ذات صلة بالفساد	–	–	–

مؤشرات الأداء الرئيسية: مكافحة الفساد[2]	2021	2022	2023
الدعاوى القانونية بشأن الفساد المرفوعة ضد المؤسسة أو موظفيها خلال فترة التقرير (العدد)	–	–	–
إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا تدريبات بشأن مكافحة الفساد، مقسم حسب المستوى الوظيفي والمنطقة الجغرافية:	تم الإفصاح عنها لأول مرة في 2022	14,040	15,103
موظفو الإدارة العليا		36	66
موظفو الإدارة الوسطى		1,834	1,874
موظفون غير إداريين		12,170	13,163
الموظفون حسب المنطقة: الشرق الأوسط		2,409	2,320
الموظفون حسب المنطقة: آسيا		572	490
الموظفون حسب المنطقة: إفريقيا		426	450
الموظفون حسب المنطقة: أوروبا		10,633	11,843
إجمالي نسبة الموظفين الذين تلقوا تدريبات بشأن مكافحة الفساد، مقسم حسب المستوى الوظيفي والمنطقة الجغرافية:		%93	%97
موظفو الإدارة العليا		%20	%35
موظفو الإدارة الوسطى		%100	%87
موظفون غير إداريين		%93	%99
الموظفون حسب المنطقة: الشرق الأوسط		%17	%15
الموظفون حسب المنطقة: آسيا		%4	%3
الموظفون حسب المنطقة: إفريقيا		%3	%3
الموظفون حسب المنطقة: أوروبا		%76	%78

مؤشرات الأداء الرئيسية: الاستثمارات وعمليات الإقراض والمنتجات والخدمات المستدامة	2021	2022	2023
إجمالي محفظة الإقراض المستدام (المعاملات المتعلقة بالإقراض الأخضر والاجتماعي والمستدام، مليون ريال قطري)	*30,227	*32,689	32,804
تمويل محفظة الإقراض للأنشطة الصديقة للبيئة ومنخفضة الكربون (مليون ريال قطري)[3، 4]	*9,133	10,378	12,852
المنتجات أو الخدمات التي تساعد العملاء على مواجهة التحديات البيئية أو الاجتماعية (العدد)	33	33	37

*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.
[1] تغطي البيانات المذكورة في هذا الجدول قطر والفروع الدولية والشركات التابعة.
[2] تغطي البيانات المذكورة في هذا الجدول قطر والفروع الدولية وQNB فاينانسبانك وQNB إندونيسيا وQNB تونس فقط.
[3] تغطي البيانات المذكورة في هذا الجدول قطر والفروع الدولية وQNB فاينانسبانك وQNB الأهلي فقط.
[4] يشمل فقط الأصول التي تلبي معايير الأهلية المنصوص عليها في إطار QNB للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة. كما في نهاية عام 2023، بلغت قيمة محفظة الإقراض الخاصة بنا لتمويل الأنشطة الصديقة للبيئة ومنخفضة انبعاثات الكربون 12,852 مليون ريال قطري.

1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة (تتمة)

مؤشرات الأداء الرئيسية: دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال	2021	2022	2023
العملاء من الشركات متناهية الصغر[1] (العدد)	1,412,057	1,516,163	1,626,174
العملاء من الشركات الصغيرة والمتوسطة[2] (العدد)	*153,167	157,189	164,169
التسهيلات الائتمانية الممنوحة للشركات متناهية الصغر (مليون ريال قطري)	3,046	3,723	2,973
التسهيلات الائتمانية الممنوحة للشركات الصغيرة والمتوسطة (مليون ريال قطري)	15,869	14,470	11,337
إجمالي التسهيلات الائتمانية الممنوحة للشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة (مليون ريال قطري)	18,915	18,193	14,310
محفظة إقراض المؤسسات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة (%)	%2.5	%2.3	%1.7

مؤشرات الأداء الرئيسية: تجربة العملاء	2021	2022	2023
صافي نقاط الترويج[3] (QNB قطر)	79	72	79
صافي نقاط الترويج (QNB فاينانسبانك)	51	*55	58
صافي نقاط الترويج (Enpara.com)	78	78	78
إجمالي عدد حالات عدم الامتثال للوائح و/ أو القواعد الطوعية ذات الصلة بمعلومات وتسميات المنتجات والخدمات:	–	–	–
إجمالي عدد حالات عدم الامتثال للوائح التي أدت إلى غرامة أو جزاء	–	–	–
إجمالي عدد حالات عدم الامتثال للوائح التي أدت إلى تلقي إنذار	–	–	–
إجمالي عدد حالات عدم الامتثال للقواعد الطوعية	–	–	–
إجمالي عدد حالات عدم الامتثال للوائح و/ أو القواعد الطوعية ذات الصلة بنصوص التسويق، بما في ذلك الإعلانات والترويج والرعاية:	–	–	3
إجمالي عدد حالات عدم الامتثال للوائح التي أدت إلى غرامة أو جزاء	–	–	–
إجمالي عدد حالات عدم الامتثال للوائح التي أدت إلى تلقي إنذار	–	–	3
إجمالي عدد حالات عدم الامتثال للقواعد الطوعية	–	–	–
المعاملات الرقمية (عبر الإنترنت والهاتف الجوال كنسبة من المجموع)	%77.2	*%84.5	%86.8

مؤشرات الأداء الرئيسية: أمن البيانات وخصوصية العملاء	2021	2022	2023
خروقات أمن البيانات (العدد)	–	–	–
مبلغ أنشطة المعاملات الاحتيالية (مليون ريال قطري)[4]	*11.1	*9.7	17.1
إجمالي عدد الشكاوى الموثقة التي تم تلقيها بشأن خروقات لخصوصية العملاء[5]:	تم الإفصاح عنها لأول مرة في 2022	–	–
شكاوى تم تلقيها من جهات خارجية وتم إثباتها من قبل المؤسسة		–	–
شكاوى تم تلقيها عن طريق الجهات الرقابية		–	–

مؤشرات الأداء الرئيسية: التوظيف	2021	2022	2023
إجمالي عدد الموظفين، مقسم حسب النوع والمنطقة الجغرافية:	21,597	22,269	22,811
الموظفون الذكور	11,392	11,714	11,851
الموظفات الإناث	10,205	10,555	10,960
الموظفون حسب المنطقة: الشرق الأوسط	2,536	2,566	2,669
الموظفون حسب المنطقة: آسيا	603	508	515
الموظفون حسب المنطقة: إفريقيا	7,353	7,601	7,704
الموظفون حسب المنطقة: أوروبا	11,105	11,594	11,923
إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل، مقسم حسب النوع والمنطقة الجغرافية:	21,587	22,259	22,809
الموظفون الذكور	11,385	11,711	11,851
الموظفات الإناث	10,202	10,548	10,958
الموظفون حسب المنطقة: الشرق الأوسط	2,536	2,566	2,669
الموظفون حسب المنطقة: آسيا	603	508	515
الموظفون حسب المنطقة: إفريقيا	7,353	7,601	7,704
الموظفون حسب المنطقة: أوروبا	11,095	11,584	11,921
إجمالي عدد الموظفين بدوام جزئي، مقسم حسب النوع والمنطقة الجغرافية:	10	10	2
الموظفون الذكور	7	3	–
الموظفات الإناث	3	7	2
الموظفون حسب المنطقة: الشرق الأوسط	–	–	–
الموظفون حسب المنطقة: آسيا	–	–	–
الموظفون حسب المنطقة: إفريقيا	–	–	–
الموظفون حسب المنطقة: أوروبا	10	10	2

*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.
[1] يختلف تعريف الشركات متناهية الصغر بين QNB وشركاته التابعة، فقد سُمح لكل كيان باستخدام تعريفه الخاص في تجميع 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.
[2] يختلف تعريف الشركة الصغيرة والمتوسطة بين QNB وشركاته التابعة، فقد سُمح لكل كيان باستخدام تعريفه الخاص في تجميع البيانات لهذا الجدول.
[3] 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 للمروجين والمنتقدين، ويتم التعبير عنه كرقم مطلق بين -100 و+100.
[4] تتكون الأرقام من إجمالي صافي الخسائر الناتجة عن الاحتيال الخارجي والاحتيال عبر البطاقات والاحتيال غير المرتبط بالبطاقات.
[5] في عام 2023، لم يرصد QNB أي شكاوى موثقة تتعلق بانتهاكات خصوصية العملاء، ولا تسريبات أو سرقات أو فقدان بيانات العملاء.

1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة (تتمة)

مؤشرات الأداء الرئيسية: التوظيف	2021	2022	2023
إجمالي عدد الموظفين بعقود بمدة غير محددة أو دائمة، مقسم حسب النوع والمنطقة الجغرافية:	21,518	22,225	22,771
الموظفون الذكور	11,336	11,690	11,824
الموظفات الإناث	10,182	10,535	10,947
الموظفون حسب المنطقة: الشرق الأوسط	2,533	2,564	2,667
الموظفون حسب المنطقة: آسيا	569	488	493
الموظفون حسب المنطقة: إفريقيا	7,311	7,579	7,688
الموظفون حسب المنطقة: أوروبا	11,105	11,594	11,923
إجمالي عدد الموظفين بعقود بمدة محددة أو مؤقتة، مقسم حسب النوع والمنطقة الجغرافية:[1]	79	44	40
الموظفون الذكور	53	24	27
الموظفات الإناث	26	20	13
الموظفون حسب المنطقة: الشرق الأوسط	3	2	2
الموظفون حسب المنطقة: آسيا	34	20	22
الموظفون حسب المنطقة: إفريقيا	42	22	16
الموظفون حسب المنطقة: أوروبا	–	–	–
الموظفون مقسمون حسب المستوى الوظيفي (العدد):			
موظفو الإدارة العليا[2]	202	205	217
موظفو الإدارة الوسطى[3]	2,910	3,077	3,445
موظفون غير إداريين	18,485	18,987	19,149
الموظفون مقسمون حسب العمر:			
الموظفون في سن 18-30 (العدد)	7,444	7,915	7,956
الموظفون في سن 31-50 (العدد)	13,230	13,230	13,559
الموظفون في سن أكبر من 51 (العدد)	923	1,124	1,296
نسبة الموظفين الشباب (%)	%34	%36	%35
توطين الوظائف:			
التقطير (%)[4]	%59*	%59*	%59

مؤشرات الأداء الرئيسية: الموظفون من الجهات الخارجية[5،6]	2021	2022	2023
إجمالي عدد العمال غير الموظفين الذين تتم مراقبة عملهم من قبل المؤسسة	971*	1,059*	1,147

مؤشرات الأداء الرئيسية: الاحتفاظ بالمواهب	2021	2022	2023
ارتباط الموظفين (%):[7]			
سجل ارتباط الموظفين	لا يوجد	%55	لا يوجد
معدل الغياب	%3.8	%3.2	%2.7
الدوران:[8]			
إجمالي دوران الموظفين (العدد)	2,937	3,680	3,480
إجمالي دوران الموظفين (%)	%13.6	%16.5	%15.3
دوران الموظفين الطوعي (العدد)	2,095	2,739	2,661
دوران الموظفين الطوعي (%)	%9.7	%12.3	%11.7
الدوران (الطوعي وغير الطوعي) مقسم حسب النوع والمنطقة الجغرافية:			
الموظفون الذكور (العدد)	1,416	1,771	1,720
الموظفات الإناث (العدد)	1,521	1,908	1,760
الشرق الأوسط (%)	%8	%7	%6
آسيا (%)	%4	%3	%2
إفريقيا (%)	%11	%13	%14
أوروبا (%)	%78	%76	%78
الدوران (الطوعي وغير الطوعي) مقسم حسب العمر (العدد):			
الموظفون في سن 18-30	1,881	2,398	2,324
الموظفون في سن 31-50	958	1,154	1,022
الموظفون في سن أكبر من 51	98	127	134

1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة (تتمة)

مؤشرات الأداء الرئيسية: الاحتفاظ بالمواهب	2021	2022	2023
الموظفون الجدد:			
إجمالي الموظفين الجدد (العدد)	3,069	4,348	4,021
إجمالي الموظفين الجدد (المعدل)	%14	%20	%18
الموظفون الجدد مقسمون حسب النوع والمنطقة الجغرافية:			
الموظفون الذكور (العدد)	1,550	2,100	1,859
الموظفات الإناث (العدد)	1,519	2,248	2,162
الشرق الأوسط (%)	%8	%7	%8
آسيا (%)	%2	%1	%2
إفريقيا (%)	%21	%17	%15
أوروبا (%)	%69	%76	%75
الموظفون الجدد مقسمون حسب العمر (العدد):			
الموظفون في سن 18-30	2,105	3,879	3,418
الموظفون في سن 31-50	341	447	577
الموظفون في سن أكبر من 51	623	22	26
إجازة رعاية المواليد الجدد:			
إجمالي عدد الموظفين الذين استحقوا إجازة رعاية المواليد الجدد:	3,061	2,933	2,869
الموظفون الذين استحقوا إجازة رعاية المواليد الجدد	*706	*700	714
الموظفات اللواتي استحققن إجازة رعاية المواليد الجدد	*2,355	*2,233	2,155
إجمالي عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة رعاية المواليد الجدد:	1,078	981	880
الموظفون الذين أخذوا إجازة رعاية المواليد الجدد	208	210	184
الموظفات اللواتي أخذن إجازة رعاية المواليد الجدد	870	771	696

مؤشرات الأداء الرئيسية: الاحتفاظ بالمواهب	2021	2022	2023
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة رعاية المواليد الجدد:	932	800	707
الموظفون الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة رعاية المواليد الجدد	208	210	184
الموظفات اللواتي عُدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة رعاية المواليد الجدد	724	590	523
معدل العودة إلى العمل (%):	%86	%82	%80
معدل عودة الذكور إلى العمل	%100	%100	%100
معدل عودة الإناث إلى العمل	%83	%77	%75
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا من إجازة رعاية المواليد الجدد والذين ظلوا في عملهم بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل	868	735	666
الموظفون الذين عادوا من إجازة رعاية المواليد الجدد والذين ظلوا في عملهم بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل	192	198	176
الموظفات اللواتي عُدن من إجازة رعاية المواليد الجدد واللواتي ظللن في عملهن بعد 12 شهراً من عودتهن إلى العمل	676	537	490
نسبة الاحتفاظ (%):	%81	%75	%76
نسبة الاحتفاظ بالموظفين الذكور (%)	%92	%94	%96
نسبة الاحتفاظ بالموظفات الإناث (%)	%78	%70	%70

*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.

1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة (تتمة)

مؤشرات الأداء الرئيسية: التدريب والتطوير	2021	2022	2023
إجمالي ساعات التدريب (العدد)	788,788	1,142,805	1,148,611
متوسط ساعات التدريب لكل موظف (العدد)	36.5	51.3	50.4
ساعات التدريب مقسمة حسب المستوى الوظيفي (العدد):			
متوسط ساعات التدريب لموظفي الإدارة العليا	15.6	32.9	16.7
متوسط ساعات التدريب لموظفي الإدارة الوسطى	24.6	31.5	51.7
متوسط ساعات التدريب للموظفين غير الإداريين	38.6	54.7	50.5
ساعات التدريب مقسمة حسب النوع (العدد):			
متوسط ساعات التدريب للموظفين الذكور	30.3	45.6	43.6
متوسط ساعات التدريب للموظفات الإناث	43.4	57.7	57.6
الاستثمار في التعلم والتطوير			
الانفاق على التعلم والتطوير لموظفينا (مليون ريال قطري)	17.2	18.8	24.7
مراجعات الأداء:			
الموظفون الذين خضعوا لمراجعة الأداء والتطور المهني (%)	%92	%92	%92
مراجعات الأداء مقسمة حسب النوع (%):			
الموظفون الذكور الذين خضعوا لمراجعة الأداء والتطور المهني (%)	%93	%94	%95
الموظفات اللواتي خضعن لمراجعة الأداء والتطور المهني (%)	%91	%91	%92
مراجعات الأداء مقسمة حسب المستوى الوظيفي (%):			
موظفو الإدارة العليا الذين يخضعون لمراجعة الأداء والتطور المهني بصفة منتظمة	%64	%68	%70
موظفو الإدارة الوسطى الذين يخضعون لمراجعة الأداء والتطور المهني بصفة منتظمة	%99	%96	%99
الموظفون غير الإداريين الذين يخضعون لمراجعة الأداء والتطور المهني بصفة منتظمة	%91	%91	%93

مؤشرات الأداء الرئيسية: اتفاقيات التفاوض الجماعي[1]	2021	2022	2023
نسبة الموظفين المشمولين باتفاقيات التفاوض الجماعي	%2.2	%4.0	%3.8

مؤشرات الأداء الرئيسية: التظلمات	2021	2022	2023
عدد التظلمات المسجلة خلال فترة التقرير	1,411	1,753	657
عدد تلك التظلمات التي تمت معالجتها أو حلها	1,410	1,753	657

مؤشرات الأداء الرئيسية: حالات التمييز	2021	2022	2023
إجمالي عدد حالات التمييز	–	–	–

مؤشرات الأداء الرئيسية: توظيف الإناث	2021	2022	2023
معدل توظيف الإناث (%)	%47	%47	%48
النساء في الإدارة العليا (%)[2]	%23	%23	%24
النساء في الإدارة الوسطى (%)[3]	%33	%34	%34
النساء في المناصب غير الإدارية (%)	%44	%43	%42
نسبة الأجر حسب النوع أو الجنس[4]	0.91	0.92	0.92

*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.
[1] يشمل النطاق الفروع الدولية وQNB إندونيسيا وQNB تونس فقط.
[2] يتم تعريف الإدارة العليا على أنها المناصب في مستوى نائب رئيس أول ونائب رئيس تنفيذي.
[3] يتم تعريف الإدارة الوسطى على أنها المناصب في الدرجات من 11 إلى 14.
[4] متوسط راتب الإناث إلى متوسط راتب الذكور.

1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة (تتمة)

مؤشرات الأداء الرئيسية: التأثير البيئي والمناخي	2021	2022	2023
الطاقة:			
إجمالي استهلاك البنزين (لتر)	2,060,532	3,218,736	3,660,938
إجمالي استهلاك الديزل (لتر)	1,181,808	493,031	313,728
استهلاك الغاز الطبيعي (م^3)	1,743,425	1,459,580	1,292,012
إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلووات ساعة)	*115,583,110	*114,401,262	113,502,234
إجمالي استهلاك الطاقة (جيجا جول)[1]	*600,181	*597,880	596,310
إجمالي استهلاك الطاقة من المصادر المتجددة (ميجاوات ساعة)	50,205	51,658	52,859
إجمالي استهلاك الطاقة من المصادر غير المتجددة (ميجاوات ساعة)	116,512	114,420	112,783
إجمالي استهلاك الطاقة من الوقود (جيجا جول)	184,082	186,035	187,702
إجمالي استهلاك الطاقة من الكهرباء (جيجا جول)	*416,099	*411,845	408,608
كثافة الطاقة (جيجا جول لكل موظف)[2]	*28.0	*27.1	26.3
إجمالي خفض استهلاك الطاقة (جيجا جول)	*29,236	*2,301-	1,569-
انبعاثات الغازات الدفيئة:[3، 4]			
النطاق 1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	*10,844	*10,965	11,100
النطاق 2 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	*52,766	*52,132	51,971
النطاق 3 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى الناتجة عن سفريات العمل (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)[5]	تم الإفصاح عنها لأول مرة في 2022	1,164	1,359
النطاق 3 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى الناتجة عن التخلص من النفايات (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)[6]	17.9	16.3	15.8
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)[7]	*63,610	*63,097	63,072
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف)[8]	*3.0	*2.9	2.8
خفض انبعاثات الغازات الدفيئة منذ تحديد الهدف الأساس في 2017 (%)[9]	*%17.7-	*%18.3-	%18.4-
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (طن):			
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المباشرة من البنزين	*4,322	*6,751	7,679
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المباشرة من الديزل	*2,969	*1,239	788
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المباشرة من الغاز الطبيعي	*3,554	*2,975	2,634
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون غير المباشرة من الكهرباء	*52,766	*52,132	51,971
الماء:			
استهلاك الماء (م^3)	498,357	482,010	528,459
كثافة استهلاك الماء (م^3 لكل موظف)	23.3	21.8	23.3
المواد والنفايات			
إجمالي استهلاك الورق (كجم)	840,087	*763,967	740,921
الكثافة الإجمالية لاستهلاك الورق (كجم لكل موظف)	39.2	34.6	32.7

مؤشرات الأداء الرئيسية: الشراء المسؤول وسلسلة التوريد[10]	2021	2022	2023
إجمالي إنفاق الشراء محلياً (%)[11]	%84	%84	%85
نسبة الموردين الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية[12]	%0	%0	%0
عدد الموردين الذين تم تقييم تأثيرهم الاجتماعي[13]	4	–	26
عدد الموردين الذين تم تحديد أن لديهم تأثيرات اجتماعية سلبية حقيقية أو محتملة كبيرة[14]	–	–	–
التأثيرات الاجتماعية السلبية الحقيقية أو المحتملة الكبيرة التي تم تحديدها في سلسلة التوريد (العدد)[15]	–	–	–
نسبة الموردين الذين تم تحديد أن لديهم تأثيرات اجتماعية سلبية حقيقية أو محتملة كبيرة والذين تم الاتفاق معهم على إدخال تحسينات نتيجة لعملية التقييم[16]	%0	%0	%0
نسبة الموردين الذين تم تحديد أن لديهم تأثيرات اجتماعية سلبية حقيقية أو محتملة كبيرة والذين تم إنهاء العلاقة معهم نتيجة لعملية التقييم، وأسباب ذلك[17]	%0	%0	%0

مؤشرات الأداء الرئيسية: الاستثمار المجتمعي	2021	2022	2023
القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية (مليون ريال قطري)	*422	*562	494
الاستثمار المجتمعي كنسبة من الربح قبل الضريبة (%)	*%2.9	*%3.3	%2.7
الموظفون المشاركون في برامج البنك التطوعية (العدد)	883	*1,147	550
إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين	2,133	*275,720	16,180

*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.

[1] إجمالي استهلاك الطاقة من الوقود بما في ذلك البنزين والديزل والغاز الطبيعي. معاملات التحويل استُخدمت لتحويل استهلاك الطاقة إلى جيجا جول.

[2] تشمل أنواع الطاقة في هذه النسبة البنزين والديزل والغاز الطبيعي والكهرباء. تستخدم النسبة استهلاك الطاقة داخل المؤسسة فقط.

[3] يتم احتساب انبعاثات الغازات الدفيئة في QNB وفقاً لمعيار المحاسبة والإبلاغ الخاص ببرتوكول قياس الغازات الدفيئة الدولي. يقدم QNB تقارير على أساس ثاني أكسيد الكربون الذي يشتمل على جميع أنواع الغازات.

[4] مرجع قيم إمكانية الاحتباس الحراري العالمي.

[5] تم تضمين انبعاثات ثاني أكسيد الكربون فقط في عملية الاحتساب. معاملات التحويل المستخدمة: (حاسبة انبعاثات الكربون) – توفر هذه الآلة الحاسبة ثاني أكسيد الكربون/ للرحلة بالكيلوجرام لكل راكب.

[6] يتم تحويل بيانات النفايات إلى انبعاثات الغازات الدفيئة من خلال تطبيق معاملات الانبعاث المتاحة للجمهور من وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية في المملكة المتحدة (التخلص من النفايات، والورق، والورق والكرتون: الورق، وعمليات إعادة التدوير ذات الحلقة المغلقة/ الحرق): 21.28 إجمالي كجم من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل وحدة طن.

[7] انبعاثات الغازات الدفيئة على أساس طريقة الموقع الإجمالي. تم توحيد عملية جرد الغازات الدفيئة باستخدام نهج الرقابة المالية.

[8] تم تضمين الانبعاثات المباشرة (النطاق 1) وغير المباشرة (النطاق 2) فقط.

[9] تم إعادة احتساب خط الأساس لعام 2017 باستخدام عوامل الانبعاثات الجديدة.

[10] تغطي البيانات المذكورة في هذا الجدول قطر والفروع الدولية وQNB الأهلي وQNB تونس فقط.

[11] يُعرّف المورد المحلي بأنه المؤسسات التي تقدم منتجاً أو خدمة إلى QNB والتي يقع مقرها في نفس البلد مثل تلك المذكورة في نطاق التقارير لدينا فقط.

[12، 13، 14، 15، 16، 17] تغطي البيانات قطر فقط.

2.6 فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير

قدمت مجموعة QNB تقاريرها وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير عن الفترة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023.

معيار المبادرة العالمية للتقارير	رقم الإفصاح وعنوانه	المرجع	الأخطاء/ الحذف
إفصاح عام			
GRI 2: إفصاحات عامة 2021	2-1 تفاصيل المؤسسة	2.1 نبذة عن QNB، الصفحة 7 تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023، الصفحة 82، 166 موقع المقر الرئيسي – الدوحة، قطر	
	2-2 الجهات المضمنة في تقرير الاستدامة للمؤسسة	1.1 عن هذا التقرير، الصفحة 6	
	2-3 فترة التقرير ووتيرته ومسؤول الاتصال	1.1 عن هذا التقرير، الصفحة 6	
	2-4 إعادة عرض المعلومات	1.1 عن هذا التقرير، الصفحة 6 3.4 التأثير البيئي، الصفحة 70، 72 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 84-89 4.6 مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، الصفحة 97	
	2-5 التأكيد الخارجي	1.7 تقرير التأكيد المحدود المستقل، الصفحة 108-109	
	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل	2.1 نبذة عن QNB، الصفحة 7 3. التمويل المستدام، الصفحة 34-56 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-76	
	2-7 الموظفون	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 61-62، 67 2.4 التنوع والشمول، الصفحة 68 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 85-86	
	2-8 العمال الذين ليسوا ضمن الموظفين	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 61، 67 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-76 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 86	
	2-9 هيكل وتكوين الحوكمة	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 4.2 حوكمة الاستدامة، الصفحة 20 تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 7-9، 21-29، 31-36، 50-53 تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023، الصفحة 82-83، 87-89	
	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة للحوكمة	النظام الأساسي لمجموعة QNB، الصفحة 11-15 تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 21-25	
	2-11 رئاسة أعلى هيئة للحوكمة	تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 44، 26-27 تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023، الصفحة 82-83	
	2-12 دور أعلى هيئة للحوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 4.2 حوكمة الاستدامة، الصفحة 20 تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 7-9، 25-29 تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023، الصفحة 31-34، 82-84	
	2-13 تفويض مسؤوليات إدارة التأثيرات	4.2 حوكمة الاستدامة، الصفحة 20	
	2-14 دور أعلى هيئة للحوكمة في الإبلاغ عن الاستدامة	4.2 حوكمة الاستدامة، الصفحة 20	

2.6 فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير (تتمة)

معيار المبادرة العالمية للتقارير	رقم الإفصاح وعنوانه	المرجع	الأخطاء/ الحذف
إفصاح عام			
GRI 2: إفصاحات عامة 2021	2-15 تضارب المصالح	تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 44-45 دليل الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2022 – الصفحة 9، 12، 15-17، 25	
	2-16 الإبلاغ عن المخاوف الخطيرة	تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 25-28، 31-32، 34، 44	يتم الإبلاغ عن جميع الأنشطة الحرجة بعناية إلى مجلس الإدارة من خلال لجنة التدقيق والانضباط التابعة لمجلس إدارة المجموعة عبر تقارير ربع سنوية شاملة. تضمن آلية إعداد التقارير المتسقة والمنظمة أن يكون مجلس الإدارة على علم دائم بالمخاوف الحرجة. لا يتم الكشف علناً عن عدد ونوع المخاوف المبلغ عنها بسبب قيود السرية
	2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة للحوكمة	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14 4.2 حوكمة الاستدامة، الصفحة 20 تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023، الصفحة 34، 82 تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 23، 50-53	
	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة للحوكمة	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14 تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 24، 28 تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023، الصفحة 82-88	
	2-19 سياسات المكافآت	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14 تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 28، 30-31 تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023، الصفحة 84-85، 184، 193-195	
	2-20 عملية تحديد المكافآت	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14 تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 24، 28-31 تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023، الصفحة 84-85، 193-195	
	2-21 نسبة الأجر الإجمالي السنوي	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 84	
	2-22 بيان عن استراتيجية تطوير الاستدامة	كلمة رئيس مجلس الإدارة، الصفحة 2 كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة، الصفحة 3 2.2 استراتيجية مجموعة QNB، الصفحة 17 3.2 إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB، الصفحة 18-19	
	2-23 الالتزام بالسياسات	7.2 الالتزامات الخارجية، الصفحة 26 0.3 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة، الصفحة 28-29 0.4 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة، الصفحة 60 سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB، الصفحة 7-8	

2.6 فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير (تتمة)

معيار المبادرة العالمية للتقارير	رقم الإفصاح وعنوانه	المرجع	الأخطاء/ الحذف
إفصاح عام			
GRI 2: إفصاحات عامة 2021	2-24 تضمين الالتزام بالسياسات	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 4.2 حوكمة الاستدامة، الصفحة 20 7.2 الالتزامات الخارجية، الصفحة 26 1.3 إدارة مخاطر المناخ، الصفحة 30-31 2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام، الصفحة 34-35، 36-37 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال، الصفحة 39-40، 54 4.3 التواصل بشكل مسؤول، الصفحة 55-56 5.3 أمن البيانات والخصوصية، الصفحة 57-58 1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 62، 67 2.4 التنوع والشمول، الصفحة 68 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-76 4.6 مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، الصفحة 97 تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 11، 21-22، 44، 46 سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB، الصفحة 5-7	
	2-25 عملية معالجة التأثيرات السلبية	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14 1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 59 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 88	
	2-26 آليات طلب المشورة والإبلاغ عن المخاوف	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 15-16 4.3 التواصل بشكل مسؤول، الصفحة 55-56 1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 67 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-75 تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 11، 44	
	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 84-85	
	2-28 عضوية الجمعيات	7.2 الالتزامات الخارجية، الصفحة 26	
	2-29 منهج مشاركة أصحاب المصلحة	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 5.2 التواصل مع أصحاب المصلحة، الصفحة 21-22	
	2-30 اتفاقيات التفاوض الجماعي	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 67 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 88	لا ينطبق: للموظفين غير المشمولين باتفاقيات التفاوض الجماعي، تتوافق ظروف عملهم وشروط التوظيف مع قوانين العمل المحلية بحد أدنى

2.6 فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير (تتمة)

معيار المبادرة العالمية للتقارير	رقم الإفصاح وعنوانه	المرجع	الأخطاء/ الحذف
المواضيع المهمة			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	1-3 عملية تحديد المواضيع المهمة	5.2 التواصل مع أصحاب المصلحة، الصفحة 21-22 6.2 تقييم الأهمية النسبية، الصفحة 23-24	
	2-3 قائمة المواضيع المهمة	6.2 تقييم الأهمية النسبية، الصفحة 23-24	
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	1.1 عن هذا التقرير، الصفحة 6 1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 6.2 تقييم الأهمية النسبية، الصفحة 23-24 7.2 الالتزامات الخارجية، الصفحة 26 2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام، الصفحة 34-38 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال، الصفحة 35-54 4.3 التواصل بشكل مسؤول، الصفحة 55-56 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-76 1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية، الصفحة 78-82 تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023، الصفحة 30-39	
الأداء الاقتصادي	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة الناتجة والموزعة	3.2 إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB، الصفحة 19 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال، الصفحة 38-39، 41-45 1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية، الصفحة 78-82 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 84-85، 89 تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023، الصفحة 2، 117-122، 139-141، 144-177	
GRI 203: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة 2016			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	1.3 إدارة مخاطر المناخ، الصفحة 30-32 2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام، الصفحة 34-38 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال، الصفحة 39-43 4.3 التواصل بشكل مسؤول، الصفحة 55-56 3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-73 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-76 1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية، الصفحة 78-82	
التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة	1-203 الاستثمارات في البنية التحتية والخدمات المدعومة	1.3 إدارة مخاطر المناخ، الصفحة 30-32 2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام، الصفحة 34-38 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال، الصفحة 39-54 1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية، الصفحة 78-82	

معيار المبادرة العالمية للتقارير	رقم الإفصاح وعنوانه	المرجع	الأخطاء/ الحذف
التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة	2-203 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الكبيرة	4.3 التواصل بشكل مسؤول، الصفحة 55-56 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-76 1.5 الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية، الصفحة 78-82	
GRI 204: ممارسات الشراء 2016			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-76	
ممارسات الشراء	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 76 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	
GRI 205: مكافحة الفساد 2016			
المواضيع المهمة			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-76	
مكافحة الفساد	1-205 العمليات التي تم تقييمها للمخاطر المتعلقة بالفساد	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 84 تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023، الصفحة 96 تقرير الحوكمة الخاص بمجموعة QNB لعام 2023، الصفحة 10-11	
	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 4.2 حوكمة الاستدامة، الصفحة 20 1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 62 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-76 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 84 بيان سياسة مجموعة QNB لمكافحة الرشوة والفساد، الصفحة 1-2	
	3-205 الحالات المؤكدة من الفساد والإجراءات المتخذة	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 15 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 84	
GRI 301: المواد 2016			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-73	
المواد	1-301 المواد المستخدمة حسب الوزن والحجم	3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-72 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	

2.6 فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير (تتمة)

معيار المبادرة العالمية للتقارير	رقم الإفصاح وعنوانه	المرجع	الأخطاء/ الحذف
GRI 302: الطاقة 2016			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	1.3 إدارة مخاطر المناخ، الصفحة 30-33 3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-73	
المواضيع المهمة: الطاقة	302-1 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	4.1 أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام 2023، الصفحة 11 3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-72 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	لا ينطبق: الكهرباء والتدفئة والتبريد والبخار المباع
	302-2 استهلاك الطاقة خارج المؤسسة	3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-72 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	المعلومات غير متوفرة/ غير مكتملة: لا يتم حالياً التقاط استهلاك الطاقة خارج المؤسسة في نظام التقارير. سيتم البحث في الموضوع والإطار الزمني
	302-3 كثافة الطاقة	3.4 التأثير البيئي، الصفحة 70-71 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	
	302-4 خفض استهلاك الطاقة	3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-72 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	
GRI 305: الانبعاثات 2016			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 1.3 إدارة مخاطر المناخ، الصفحة 30-33 2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام، الصفحة 34-38 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال، الصفحة 39-54 3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-73	
الانبعاثات	305-1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-70 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	
	305-2 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)	3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-70 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	

معيار المبادرة العالمية للتقارير	رقم الإفصاح وعنوانه	المرجع	الأخطاء/ الحذف
المواضيع المهمة: الانبعاثات	305-3 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (النطاق 3)	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 3.2 إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB، الصفحة 19 1.3 إدارة مخاطر المناخ، الصفحة 30-32 3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-70، 73 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	
	305-4 كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	4.1 أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام 2023، الصفحة 11 3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-70 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	
	305-5 خفض انبعاثات الغازات الدفيئة	3.2 إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB، الصفحة 19 1.3 إدارة مخاطر المناخ، الصفحة 30-32 2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام، الصفحة 34-38 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال، الصفحة 41-42 3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-72 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	
GRI 401: التوظيف 2016			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 61-67 2.4 التنوع والشمول، الصفحة 68	
التوظيف	401-1 تعيينات الموظفين الجدد ودوران الموظفين	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 63 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 86-87	
	401-2 المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل غير المتوفرة للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 86	
	401-3 إجازة الأمومة/ الأبوة	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 87	
GRI 404: التدريب والتعليم 2016			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 61-67	
التدريب والتعليم	404-1 متوسط ساعات التدريب لكل موظف	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 63 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 88	

2.6 فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير (تتمة)

معيار المبادرة العالمية للتقارير	رقم الإفصاح وعنوانه	المرجع	الأخطاء/ الحذف
التدريب والتعليم	2-404 برامج ترقية مهارات الموظفين وبرامج المساعدة في الانتقال	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 64-66	
	3-404 نسبة الموظفين الذين يخضعون لمراجعات أداء وتطوير مهني منتظمة	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 88	
GRI 405: التنوع والفرص المتساوية 2016			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	2.4 التنوع والشمول، الصفحة 68	
التنوع والفرص المتساوية	1-405 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	4.1 أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام 2023، الصفحة 11 3.2 إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB، الصفحة 18-19 2.4 التنوع والشمول، الصفحة 68 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 85-88	
	2-405 نسبة الراتب الأساسي والأجر المقدم للنساء مقارنةً بالرجال	4.1 أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام 2023، الصفحة 11 1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 61 2.4 التنوع والشمول، الصفحة 68 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 88	قيود السرية: في عام 2023، بدأ QNB في التحقيق في موضوع تقسيم فئات الموظفين حسب المستوى ويقوم بجمع البيانات لعام 2023 لـ QNB قطر والفروع الدولية والشركات التابعة وسيستمر في تقييم ما إذا كان سيتم الإفصاح عنها في المستقبل
GRI 406: عدم التمييز 2016			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 61-67 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-76	
عدم التمييز	1-406 حالات التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 67 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 88	

معيار المبادرة العالمية للتقارير	رقم الإفصاح وعنوانه	المرجع	الأخطاء/ الحذف
GRI 414: التقييم الاجتماعي للموردين 2016			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-76	
التقييم الاجتماعي للموردين	1-414 الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-76 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	
	2-414 التأثيرات الاجتماعية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 75 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89	
GRI 417: التسويق والتسمية 2016			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 4.3 التواصل بشكل مسؤول، الصفحة 55-56	
التسويق والتسمية	1-417 متطلبات معلومات المنتجات والخدمات وتسميتها	2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام، الصفحة 36 4.3 التواصل بشكل مسؤول، الصفحة 55-56 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 85	
	2-417 حالات عدم الامتثال ذات الصلة بمعلومات وتسميات المنتجات والخدمات	4.3 التواصل بشكل مسؤول، الصفحة 55-56 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 85	
	3-417 حالات عدم الامتثال ذات الصلة بنصوص التسويق	4.3 التواصل بشكل مسؤول، الصفحة 55-56 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 85	
GRI 418: خصوصية العملاء			
GRI 3: المواضيع المهمة 2021	3-3 إدارة المواضيع المهمة	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 14-16 5.3 أمن البيانات والخصوصية، الصفحة 57-58	
خصوصية العملاء	1-418 الشكاوى الموثقة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء	4.1 أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في عام 2023، الصفحة 20 5.3 أمن البيانات والخصوصية، الصفحة 57-58 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 85	

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

الفئة الرئيسية	المبدأ	الجزئية ذات الصلة في التقرير/ الإفصاح/ السياسة
حقوق الإنسان	**المبدأ 1:** يجب على الشركات دعم واحترام حماية حقوق الإنسان المعترف بها دولياً	**تقرير مجموعة QNB للاستدامة لعام 2023** 1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر 6.2 تقييم الأهمية النسبية 7.2 الالتزامات الخارجية 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال 1.4 القيمة المقدمة للموظفين 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد **وثائق أخرى متاحة للجمهور** وثيقة أخلاق المهنة الخاصة بمجموعة QNB سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار مجموعة QNB للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB مدونة QNB لقواعد السلوك الخاصة بالموردين من الأطراف الثالثة بيان الشفافية بشأن العبودية العصرية والاتجار بالبشر
	المبدأ 2: يجب على الشركات التأكد من أنها ليست متواطئة في انتهاكات حقوق الإنسان	**تقرير مجموعة QNB للاستدامة لعام 2023** 1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر 6.2 تقييم الأهمية النسبية 7.2 الالتزامات الخارجية 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال 1.4 القيمة المقدمة للموظفين 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد **وثائق أخرى متاحة للجمهور** وثيقة أخلاق المهنة الخاصة بمجموعة QNB سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار مجموعة QNB للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB مدونة QNB لقواعد السلوك الخاصة بالموردين من الأطراف الثالثة بيان الشفافية بشأن العبودية العصرية والاتجار بالبشر

الفئة الرئيسية	المبدأ	الجزئية ذات الصلة في التقرير/ الإفصاح/ السياسة
العمل	**المبدأ 3:** يجب أن تدعم الشركات حرية تكوين النقابات والاعتراف الفعلي بالحق في المفاوضة الجماعية	**تقرير مجموعة QNB للاستدامة لعام 2023** 1.4 القيمة المقدمة للموظفين 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة
	المبدأ 4: يجب على الشركات القضاء على جميع أشكال العمل القسري والإجباري	**تقرير مجموعة QNB للاستدامة لعام 2023** 7.2 الالتزامات الخارجية 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد **وثائق أخرى متاحة للجمهور** سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار مجموعة QNB للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB بيان الشفافية بشأن العبودية العصرية والاتجار بالبشر
	المبدأ 5: يجب على الشركات الإلغاء الفعلي لعمل الأطفال	**تقرير مجموعة QNB للاستدامة لعام 2023** 7.2 الالتزامات الخارجية 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد **وثائق أخرى متاحة للجمهور** سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار مجموعة QNB للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
	المبدأ 6: يجب على الشركات القضاء على التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والمهن	**تقرير مجموعة QNB للاستدامة لعام 2023** 1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر 7.2 الالتزامات الخارجية 1.4 القيمة المقدمة للموظفين 2.4 التنوع والشمول **وثائق أخرى متاحة للجمهور** وثيقة أخلاق المهنة الخاصة بمجموعة QNB سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB

3.6 مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (تتمة)

الفئة الرئيسية	المبدأ	الجزئية ذات الصلة في التقرير/ الإفصاح/ السياسة
البيئة	**المبدأ 7:** يجب أن تدعم الشركات نهجاً احترازياً إزاء التحديات البيئية	**تقرير مجموعة QNB للاستدامة لعام 2023** 7.2 الالتزامات الخارجية 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال 3.4 التأثير البيئي **وثائق أخرى متاحة للجمهور** سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار مجموعة QNB للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
	المبدأ 8: يجب على الشركات القيام بمبادرات لتعزيز قدر أكبر من المسؤولية البيئية	**تقرير مجموعة QNB للاستدامة لعام 2023** 7.2 الالتزامات الخارجية 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال 3.4 التأثير البيئي **وثائق أخرى متاحة للجمهور** سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار مجموعة QNB للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
	المبدأ 9: يجب على الشركات تشجيع تطوير ونشر التقنيات الصديقة للبيئة	**تقرير مجموعة QNB للاستدامة لعام 2023** 7.2 الالتزامات الخارجية 3.3 التمويل المستدام حسب دوائر الأعمال 3.4 التأثير البيئي **وثائق أخرى متاحة للجمهور** سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار مجموعة QNB للتمويل المستدام والمنتجات المستدامة إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB

الفئة الرئيسية	المبدأ	الجزئية ذات الصلة في التقرير/ الإفصاح/ السياسة
مكافحة الفساد	**المبدأ 10:** يجب أن تعمل الشركات على مكافحة الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك الابتزاز والرشوة	**تقرير مجموعة QNB للاستدامة لعام 2023** 1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر 1.4 القيمة المقدمة للموظفين 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد **وثائق أخرى متاحة للجمهور** بيان QNB لسياسة مكافحة الرشوة والفساد قواعد QNB لسلوك وأخلاقيات المهنة سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB مدونة QNB لقواعد السلوك الخاصة بالموردين من الأطراف الثالثة

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

يلتزم QNB بدعم بورصة قطر من خلال جعل عملية نشر تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ممارسة اعتيادية عبر المجموعة والإعلان عن أدائه مقابل مجموعة مؤشرات الأداء الرئيسية الموصى بها في إرشادات بورصة قطر. يمكن الاطلاع على أداء مجموعة QNB فيما يتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية على منصة بورصة قطر للاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

المؤشرات البيئية	2021	2022	2023
هل تنشر الشركة سياسة بيئية وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	لا	لا	لا
الطاقة المستخدمة (جيجا جول لكل موظف بدوام كامل)	*28.0	27.0	26.3
نسبة الطاقة المتجددة المستخدمة (%)	%30	%31	%32
تحديد المصدر الرئيسي للطاقة المستخدمة من قبل الشركة	الكهرباء	الكهرباء	الكهرباء
إجمالي حجم الطاقة المستخدمة (جيجا جول)	*599,611	*597,388	596,310
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد كربون)	*63,499	*63,001	63,072
إجمالي النفايات المخلّفة (كجم)[1]	71,875	78,483	43,283
إجمالي استخدام الماء (م^3)	498,357	482,010	528,459

المؤشرات الاجتماعية	2021	2022	2023
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	36.5	51.3	50.4
هل تم الإفصاح عن سياسة حقوق الإنسان والالتزام بها؟ (نعم/لا)	لا	لا	لا
هل تحظر الشركة تشغيل الأطفال أو العمل الإجباري على مستوى سلسلة الإمداد؟ (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
هل تنشر الشركة سياسة للمسائل المهنية والصحية العالمية وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	لا	لا	نعم
معدل دوران الموظفين (%)	%9.7	%12.3	%11.7
أجور الموظفين واستحقاقاتهم (مليون دولار أمريكي)	929	1,001	1,129
معدل توطين الوظائف (%)[2]	*%59	*%59	*%59
عدد التظلمات بشأن قضايا حقوق الإنسان التي تم رفعها والتعامل معها وحلها	–	–	–
أرباح قبل الضريبة تم استثمارها في المجتمع (%)	*%2.9	*%3.3	%2.7

المؤشرات الاجتماعية	2021	2022	2023
الإنفاق على الموردين المحليين (%)	%84	%84	%85
إجمالي عدد الإصابات والحوادث الخطيرة (للمقاولين)[3]	–	–	–
إجمالي عدد الإصابات والحوادث الخطيرة (للموظفين والمقاولين)[4]	3	–	–
إجمالي عدد الإصابات والحوادث الخطيرة (للموظفين)[5]	3	–	–
إجمالي القوى العاملة (العدد)	21,597	22,269	22,811
نسبة النساء في القوة العاملة (%)	%47	%47	%48

مؤشرات الحوكمة	2021	2022	2023
نسبة أجر الرئيس التنفيذي	33	34	35
الإفصاح عن نتائج التصويت في آخر اجتماع سنوي عام (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
هل تنشر الشركة قواعد لمكافحة الرشوة/الفساد وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
هل تنشر الشركة قواعد سلوك للموردين وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
هل تنشر الشركة قواعد سلوك أخلاقي وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
مكافآت تنفيذية مرتبطة بمؤشرات الأداء (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
أعضاء مجلس الإدارة من النساء (%)	%0	%0	%0
الأعضاء المستقلون في مجلس الإدارة (%)	%60	%50	%50
نسبة متوسط راتب الذكور إلى متوسط راتب الإناث	*1.09	*1.09	1.08
فصل منصب رئيس مجلس الإدارة عن منصب الرئيس التنفيذي (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
تم نشر تقرير الاستدامة (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم

*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.
[1، 2، 3، 4، 5] قطر فقط.

5.6 مؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة للبنوك التجارية

القطاع	معيار المحاسبة	الفئة	وحدة القياس	الرمز	2023
الموضوع: أمن البيانات					
البنوك التجارية	عدد خروقات البيانات	كمي	عدد	FN-CB-230a.1	لا يوجد، لم يحدث أي خرق للبيانات
البنوك التجارية	النسبة المئوية للخروقات التي تتضمن معلومات التعريف الشخصية (PII)	كمي	نسبة مئوية	FN-CB-230a.1	لا يوجد، لم يحدث أي خرق للبيانات
البنوك التجارية	عدد أصحاب الحسابات المتأثرين	كمي	عدد	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: – تقرير QNB للاستدامة لعام 2023: البند 5.3 أمن البيانات وخصوصية العملاء – تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023: المخاطر التشغيلية والأمن السيبراني، الصفحة 74-79
الموضوع: الشمول المالي وبناء القدرات					
البنوك التجارية	عدد القروض المستحقة المؤهلة للبرامج المصممة لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	كمي	عدد	FN-CB-240a.1	595,239
البنوك التجارية	مبلغ القروض المستحقة المؤهلة للبرامج المصممة لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	كمي	عملة الإبلاغ	FN-CB-240a.1	20,225,286,750
البنوك التجارية	عدد القروض متأخرة السداد وغير التراكمية المؤهلة للبرامج المصممة لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	كمي	عدد	FN-CB-240a.2	104,016
البنوك التجارية	مبلغ القروض متأخرة السداد وغير التراكمية المؤهلة للبرامج المصممة لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	كمي	عملة الإبلاغ	FN-CB-240a.2	789,162
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	عدد	FN-CB-240a.3	3,800,074
البنوك التجارية	عدد المشاركين في مبادرات محو الأمية المالية للعملاء الذين لا يتعاملون مع البنوك، أو الذين يعانون من نقص في خدمات البنوك	كمي	عدد	FN-CB-240a.4	59,021
الموضوع: دمج العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في تحليلات الائتمان					
البنوك التجارية	وصف النهج المتبع في دمج العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في تحليلات الائتمان	مناقشة وتحليل	لا ينطبق	FN-CB-410a.2	اطلع على تقرير QNB للاستدامة لعام 2023: البند 2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام
الموضوع: الانبعاثات الممولة					
البنوك التجارية	إجمالي الانبعاثات الممولة المطلقة، مصنفة حسب النطاق 1	كمي	طن متري من ثاني أكسيد الكربون	FN-CB-410b.1	من المقرر أن يتم الإفصاح عنها في عام 2024، بعد صدور الموافقات الداخلية
البنوك التجارية	إجمالي الانبعاثات الممولة المطلقة، مصنفة حسب النطاق 2	كمي	طن متري من ثاني أكسيد الكربون	FN-CB-410b.1	
البنوك التجارية	إجمالي الانبعاثات الممولة المطلقة، مصنفة حسب النطاق 3	كمي	طن متري من ثاني أكسيد الكربون	FN-CB-410b.1	
البنوك التجارية	إجمالي التعرض لكل قطاع حسب فئة الأصول	كمي	عملة الإبلاغ (بالآلاف)	FN-CB-410b.2	
البنوك التجارية	النسبة المئوية للمنهجية المستخدمة لحساب الانبعاثات الممولة	كمي	نسبة مئوية	FN-CB-410b.3	
البنوك التجارية	وصف للمنهجية المستخدمة لحساب الانبعاثات الممولة	مناقشة وتحليل	لا ينطبق	FN-CB-410b.4	

5.6 مؤشر مجلس معايير محاسبة الاستدامة للبنوك التجارية (تتمة)

القطاع	معيار المحاسبة	الفئة	وحدة القياس	الرمز	2023
الموضوع: أخلاقيات الأعمال					
البنوك التجارية	إجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الإجراءات القانونية المرتبطة بالاحتيال أو التداول من الداخل أو مكافحة الاحتكار 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: – تقرير QNB للاستدامة لعام 2023: البند 5.3 أمن البيانات وخصوصية العملاء، والبند 1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر – تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023: المخاطر التشغيلية والأمن السيبراني، الصفحة 74-79
البنوك التجارية	وصف سياسات وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات	مناقشة وتحليل	لا ينطبق	FN-CB-510a.2	اطلع على: – تقرير QNB للاستدامة لعام 2023: البند 1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر – تقرير مجموعة QNB السنوي لعام 2023: الحوكمة، الصفحة 88
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 مجموعة QNB السنوي لعام 2023: المخاطر الاستراتيجية، الصفحة 72-73
مقاييس النشاط					
البنوك التجارية	عدد الحسابات الجارية وحسابات التوفير حسب الفئة: (أ) شخصية (ب) الأعمال التجارية الصغيرة	كمي	عدد	FN-CB-000.A	18,334,876
البنوك التجارية	قيمة الحسابات الجارية وحسابات التوفير حسب الفئة: (أ) شخصية (ب) الأعمال التجارية الصغيرة	كمي	عملة الإبلاغ (بالآلاف)	FN-CB-000.A	21,366,091
البنوك التجارية	عدد القروض حسب الفئة: (أ) شخصية (ب) الأعمال التجارية الصغيرة (ج) الشركات	كمي	عدد	FN-CB-000.B	12,784,958
البنوك التجارية	قيمة القروض حسب الفئة: (أ) شخصية (ب) الأعمال التجارية الصغيرة (ج) الشركات	كمي	عملة الإبلاغ (بالآلاف)	FN-CB-000.B	852,987,250

6.6 مؤشر لائحة الإفصاح عن التمويل المستدام (SFDR)[1]

يلتزم QNB بدعم مستثمريه العالميين في الامتثال للائحة الإفصاح عن التمويل المستدام عن طريق توجيههم من خلال توفير معلومات عن الأداء ومؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة على طول هيكل إعداد تقارير لائحة الإفصاح عن التمويل المستدام الموضح في النظرة العامة التالية.

مؤشر الاستدامة السلبي		المرجع
مؤشر المناخ الإلزامي والمؤشرات الأخرى المتعلقة بالبيئة		
انبعاثات الغازات الدفيئة	1. النطاق 1 لانبعاثات الغازات الدفيئة	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89
	النطاق 2 لانبعاثات الغازات الدفيئة	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89
	النطاق 3 لانبعاثات الغازات الدفيئة	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89
	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89
	2. البصمة الكربونية	لا ينطبق
	3. كثافة الغازات الدفيئة للشركات المستثمر فيها	انبعاثات الغازات الدفيئة: انظر 1 أعلاه الإيرادات: انظر التقرير السنوي لمجموعة QNB لعام 2023
	4. الانكشاف على الشركات العاملة في قطاع الوقود الأحفوري	لا ينطبق، رمز NACE لمجموعة QNB: 64.19
	5. حصة استهلاك الطاقة غير المتجددة وإنتاجها — أ) الاستهلاك	أ) 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89
	5. حصة استهلاك الطاقة غير المتجددة وإنتاجها — ب) الانتاج	ب) لا ينطبق
	6. كثافة استهلاك الطاقة لكل قطاع عالي التأثير على المناخ	لا ينطبق، رمز NACE لمجموعة QNB: 64.19
التنوع البيولوجي	7. الأنشطة التي تؤثر سلباً على مناطق التنوع البيولوجي الحساسة	لا ينطبق، رمز NACE لمجموعة QNB: 64.19
الماء	8. تلوث المياه	لا ينطبق، رمز NACE لمجموعة QNB: 64.19
النفايات	9. نسبة النفايات الخطرة	لا ينطبق، رمز NACE لمجموعة QNB: 64.19

مؤشر الاستدامة السلبي		المرجع
المؤشرات الإلزامية للقضايا الاجتماعية والموظفين، واحترام حقوق الإنسان، ومكافحة الفساد، ومكافحة الرشوة		
القضايا الاجتماعية والموظفين	10. عدم احترام المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للشركات متعددة الجنسيات أو المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بما في ذلك المبادئ والحقوق المنصوص عليها في الاتفاقيات الأساسية الثماني المحددة في إعلان منظمة العمل الدولية والشرعة الدولية لحقوق الإنسان	لا توجد انتهاكات
	11. فجوة الأجور غير المعدلة بين الموظفين والموظفات	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 88
	12. التنوع بين الجنسين في الإدارة وهيئة الإشراف	2.4 التنوع والشمول، الصفحة 68
	13. مبلغ الأرباح المتراكمة في الولايات القضائية الضريبية غير المتعاونة المطبقة على الشركات المستثمر فيها حيث يتجاوز إجمالي الإيرادات الموحدة في تاريخ ميزانيتها العمومية لكل من السنتين الماليتين المتتاليتين الأخيرتين إجمالي 750 مليون يورو	اعتباراً من 2023/12/31، أصبحت تركيا جزءاً من الملحق الثاني من قائمة الاتحاد الأوروبي للولايات القضائية غير المتعاونة للأغراض الضريبية
	14. التعرض للأسلحة المثيرة للجدل	لا ينطبق، رمز NACE لمجموعة QNB: 64.19
	15. التعرض للشركات العاملة في مجال زراعة وإنتاج التبغ	لا ينطبق، رمز NACE لمجموعة QNB: 64.19
	16. حصة العاملين في الشركات المستثمر فيها الذين يتقاضون أجراً أقل من الأجر المناسب	تحصل القوى العاملة في مجموعة QNB على أجور مناسبة وتلتزم المجموعة بمتطلبات الأجور وفقاً لقوانين العمل المحلية في مختلف الولايات القضائية التي نعمل فيها
مؤشرات المناخ الإضافية والمؤشرات الأخرى المتعلقة بالبيئة		
الانبعاثات	1. انبعاثات الملوثات غير العضوية	لا ينطبق
	2. انبعاثات ملوثات الهواء	لا ينطبق (انبعاثات الغازات الدفيئة: انظر 1 أعلاه)
	3. انبعاثات المواد المستنفدة للأوزون	لا ينطبق
	4. الاستثمارات في الشركات التي ليس لديها مبادرات للحد من انبعاثات الكربون	3.4 التأثير البيئي، الصفحة 69-73
أداء الطاقة	5. توزيع استهلاك الطاقة حسب نوع مصادر الطاقة غير المتجددة	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89

[1] التقرير النهائي عن مسودة المعايير الفنية التنظيمية، JC 2023 55 4 ديسمبر 2023.

6.6 مؤشر لائحة الإفصاح عن التمويل المستدام (SFDR) (تتمة)

مؤشر الاستدامة السلبي			المرجع
المياه والنفايات والانبعاثات الكبيرة	6. استخدام المياه وإعادة التدوير	أ) حجم استهلاك المياه (بالمتر المكعب)	أ) 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89
		ب) نسبة تدوير وإعادة استخدام المياه	ب) لا ينطبق
	7. الاستثمارات في الشركات التي ليس لديها سياسات لإدارة المياه		لا ينطبق
	8. التعرض للمناطق ذات الإجهاد المائي العالي		1.1 عن هذا التقرير، الصفحة 6
	9. الاستثمارات في الشركات المنتجة للمبيدات الحشرية وغيرها من المنتجات الكيماوية الزراعية		لا ينطبق
	10. تدهور الأراضي والتصحر وتغطية سطح التربة		لا ينطبق
	11. الاستثمارات في الشركات التي ليس لديها ممارسات أو سياسات مستدامة في مجال الأراضي/ الزراعة		لا ينطبق
	12. الاستثمارات في الشركات التي ليس لديها ممارسات أو سياسات مستدامة في مجال المحيطات/ البحار		لا ينطبق
	13. نسبة النفايات غير المعاد تدويرها		1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 89
	14. نسبة النفايات المشعة		لا ينطبق
	15. الأنواع الطبيعية والمناطق المحمية	أ) العمليات التي تؤثر على الأنواع المهددة بالانقراض	أ) لا ينطبق
		ب) الشركات التي ليس لديها سياسة لحماية التنوع البيولوجي تغطي المواقع التشغيلية المملوكة أو المستأجرة أو المدارة في أو بالقرب من منطقة محمية أو منطقة ذات قيمة تنوع بيولوجي عالية خارج المناطق المحمية	ب) لا ينطبق
	16. إزالة الغابات		لا ينطبق
الأوراق المالية الخضراء	17. حصة سندات دين الشركات غير الصادرة بموجب تشريعات الاتحاد بشأن السندات المستدامة بيئياً		لا ينطبق

مؤشر الاستدامة السلبي		المرجع
مؤشرات إضافية للقضايا الاجتماعية والموظفين، واحترام حقوق الإنسان، ومكافحة الفساد، ومكافحة الرشوة		
القضايا الاجتماعية والموظفين	1. الاستثمارات في الشركات التي ليس لديها سياسات أو أنظمة إدارة للوقاية من حوادث مكان العمل	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 67 (آيزو 45001)
	2. معدل إصابات العمل القابلة للتسجيل	4.6 مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، الصفحة 98
	3. عدد الأيام الضائعة بسبب إصابات العمل والحوادث واعتلال الصحة والوفيات	4.6 مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، الصفحة 98
	4. انخفاض تغطية اتفاقيات المفاوضة الجماعية	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 88
	5. عدم وجود مدونة سلوك للموردين	4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-75 مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين الخارجيين
	6. عدم وجود آلية للتعامل مع التظلمات والشكاوى المتعلقة بشؤون الموظفين	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 67
	7. عدم توفير حماية كافية للمبلغين عن المخالفات	1.2 الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، الصفحة 15-16
	8. حالات التمييز والحالات المتعلقة بأي نوع من التمييز التي تؤدي إلى عقوبات نقدية وغير نقدية في الشركات المستثمر فيها	أ) 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 88 ب) 1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 88
	9. نسبة الأجر المفرط للرئيس التنفيذي	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 84
	10. الاستخدام المفرط للموظفين غير المضمونين بساعات العمل في الشركات المستثمر فيها	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 85-86
	11. الاستخدام المفرط لموظفي العقود المؤقتة في الشركات المستثمر فيها	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 85-86
	12. الاستخدام المفرط للعمال غير الموظفين في الشركات المستثمر فيها	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 85-86
	13. عدم كفاية توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن القوى العاملة	مجموعة QNB هي جهة عمل تشمل الجميع، ولا يتم الإبلاغ عن بيانات الإعاقة

6.6 مؤشر لائحة الإفصاح عن التمويل المستدام (SFDR) (تتمة)

مؤشر الاستدامة السلبي		المرجع
حقوق الإنسان	14. الافتقار إلى العمليات وآليات الامتثال لرصد الامتثال للمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للشركات متعددة الجنسيات أو المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بما في ذلك المبادئ والحقوق المنصوص عليها في الاتفاقيات الأساسية الثماني المحددة في إعلان منظمة العمل الدولية والشرعة الدولية لحقوق الإنسان	7.2 الالتزامات الخارجية، الصفحة 25 2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام، الصفحة 35 2.4 التنوع والشمول، الصفحة 68 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-75
	15. غياب سياسات حقوق الإنسان	7.2 الالتزامات الخارجية، الصفحة 25 2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام، الصفحة 35 2.4 التنوع والشمول، الصفحة 68 4.6 مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، الصفحة 98
	16. الافتقار إلى العمليات والتدابير اللازمة لمنع الاتجار بالبشر	2.3 إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتمويل المستدام، الصفحة 35 بيان الشفافية السنوي حول العبودية الحديثة والاتجار بالبشر 4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-75
	17. العمليات والموردين الذين يستخدمون القوى العاملة التي تعتبر ضمن عمالة الأطفال	لا ينطبق – تحظر مجموعة QNB صراحةً عمالة الأطفال في عملياتها وفي علاقاتها مع الأطراف الثالثة
	18. العمليات والموردين المعرضين لمخاطر كبيرة خاصة بالعمل القسري أو الإلزامي	4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-75
	19. عدد الحالات التي تم تحديدها لقضايا وحوادث خطيرة تتعلق بحقوق الإنسان	4.4 الشراء المسؤول وسلسلة التوريد، الصفحة 74-75
	20. عدم وجود آلية علاجية للمجتمعات المتضررة فيما يتعلق بعمليات الشركات المستثمر فيها	1.4 القيمة المقدمة للموظفين، الصفحة 67 4.3 التواصل بشكل مسؤول، الصفحة 56
	21. عدم وجود آلية علاجية للتعامل مع المستهلكين/ المستخدمين النهائيين للشركة المستثمر فيها	4.3 التواصل بشكل مسؤول، الصفحة 56

مؤشر الاستدامة السلبي		المرجع
مكافحة الفساد والرشوة	22. غياب سياسات مكافحة الفساد والرشوة	0.2 السياسات والأطر والأوسمة ذات الصلة، الصفحة 13 4.6 مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، الصفحة 98
	23. عدم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة انتهاكات معايير مكافحة الفساد والرشوة	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 84
	24. الإدانة والغرامات في حالة مخالفة قوانين مكافحة الفساد والرشوة	1.6 ملخص أداء QNB في مجال الاستدامة، الصفحة 84

7.6 منهجية الاحتساب الخاصة بـ QNB

مؤشر الأداء الرئيسي	وحدة القياس	النطاق	الحساب	المصدر
معدل توظيف النساء (%)	نسبة مئوية (%)	يغطي نطاق مؤشر الأداء الرئيسي قطر وفروعنا الدولية بما في ذلك QNB سويسرا وشركاتنا التابعة الرئيسية: QNB فاينانسبانك (تركيا)، وQNB الأهلي (مصر)، وQNB إندونيسيا، وQNB تونس. يستند حساب مؤشر الأداء الرئيسي هذا إلى عدد الموظفين كما في 31 ديسمبر 2023. يشمل عدد الموظفات الإناث كلاً من الموظفات بدوام كامل والموظفات بدوام جزئي، وأيضاً العقود الدائمة والمؤقتة. ويشمل إجمالي عدد الموظفين كلاً من الموظفين بدوام كامل والموظفين بدوام جزئي، وأيضاً العقود الدائمة والمؤقتة.	إجمالي عدد الموظفات الإناث/ إجمالي عدد الموظفين لم يتم إجراء تقديرات أو افتراضات	تم استخراج بيانات التوظيف والنوع لكل من الكيانات المدرجة في نطاق التقرير من نظام إدارة المعلومات الخاص بإدارة الموارد البشرية
نسبة النساء في عضوية مجالس إدارة الشركات التابعة (%)	نسبة مئوية (%)	يغطي نطاق مؤشر الأداء الرئيسي هذا QNB فاينانسبانك (تركيا)، وQNB الأهلي (مصر)، وQNB إندونيسيا، وQNB تونس وQNB سويسرا. يعتمد حساب مؤشر الأداء الرئيسي هذا على عدد الموظفين كما في 31 ديسمبر 2023.	إجمالي عدد النساء في عضوية مجالس الإدارة في الشركات التابعة مقسوماً على إجمالي عدد أعضاء مجالس الإدارة في الشركات التابعة لم يتم إجراء أي تقديرات أو افتراضات	تم الحصول على البيانات من كتاب حقائق الشركات التابعة لمجموعة QNB، ودائرة الأعمال الدولية عن الربع الأخير من عام 2023 ومن الموافقات التنظيمية على أعضاء مجالس الإدارة من النساء لكل دولة ضمن النطاق

7.6 منهجية الاحتساب الخاصة بـ QNB (تتمة)

مؤشر الأداء الرئيسي	الفئة	التعريف	وحدة القياس	الحدود	بيانات النشاط	طريقة الاحتساب والمصدر
النطاق 1 لانبعاث غازات الاحتباس الحراري	**الاحتراق الثابت**	الانبعاثات المتعلقة باحتراق الغاز الطبيعي داخل المولدات/ الغلايات	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	يغطي نطاق مؤشرات الأداء الرئيسية ما يلي: – QNB فاينانسبانك (تركيا) – QNB الأهلي (مصر) – QNB إندونيسيا – QNB تونس – QNB قطر والفروع الدولية[1]	**تركيا** – يتم الحصول على استهلاك الغاز لمباني المقر الرئيسي (بالمتر المكعب) مباشرة من فواتير الموردين. يتم احتساب استهلاك الغاز للفروع (بالمتر المكعب) على أساس مبالغ الفاتورة الشهرية المدفوعة مقسومة على سعر وحدة الغاز الطبيعي في الشهر المعني. يتم الحصول على أسعار الوحدات من موقع هيئة تنظيم سوق الطاقة في الجمهورية التركية. **تونس** – يتم احتساب استهلاك الغاز (بالمتر المكعب) عن طريق أخذ المبلغ المدفوع من فواتير الموردين مقسوماً على السعر للمتر المكعب غير السكني، المحدد من قبل الشركة التونسية للكهرباء والغاز (STEG). **مصر وقطر وإندونيسيا** – لا يوجد استهلاك للغاز الطبيعي.	إجمالي استهلاك الغاز الطبيعي بالمتر المكعب* معامل التحويل للغاز الطبيعي (كجم ثاني أكسيد الكربون/ متر مكعب)/ 1000 معامل التحويل: www.gov.uk
	الاحتراق الثابت	الانبعاثات المرتبطة باستهلاك الديزل في المولدات	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	يغطي نطاق مؤشرات الأداء الرئيسية ما يلي: – QNB فاينانسبانك (تركيا) – QNB الأهلي (مصر) – QNB إندونيسيا – QNB تونس – QNB قطر والفروع الدولية[1]	**تركيا** – يتم احتساب استهلاك الديزل (باللتر) عن طريق تقسيم التكلفة الإجمالية للديزل المستخرجة من نظام المالية على سعر الوحدة لكل لتر، كما هو موجود في الموقع الإلكتروني لتنظيم سوق الطاقة. **مصر** – يعتمد استهلاك الديزل (باللتر) للمولدات في الفروع على البيانات الواردة لعينة من المولدات (إجمالي المبلغ المدفوع للبائع بناءً على الإيصال، مقسوماً على سعر الوحدة من نظام المالية). ومن ثم، يتم استنتاج البيانات لجميع المولدات، بناءً على سعتها. **إندونيسيا** – يتم جمع البيانات بناءً على الجدول الزمني لتسخين نظام المولد وجدول الصيانة الوقائية للمولد. يتم الاحتساب باستخدام الافتراض الخاص بالمولد على النحو الموصى به من قبل الحكومة: www.interjaya.com. **تونس** – يتم جمع البيانات بناءً على الفواتير الواردة من المورد واستهلاك الديزل المقدر للمولدات (باللتر). **قطر** – يتم احتساب استهلاك الديزل (باللتر) بناءً على مواصفات المولد فيما يتعلق بمعدل استهلاك الديزل في فترة معينة من وقت التشغيل. يتم تقدير إجمالي الاستهلاك بناءً على وقت تشغيل المولد.	إجمالي استهلاك الديزل باللتر* معامل التحويل للاحتراق الثابت للديزل (كجم ثاني أكسيد الكربون/ لتر)/ 1000 معامل التحويل: www.gov.uk
	الاحتراق المتنقل	الانبعاثات المرتبطة باستهلاك الديزل في سيارات الشركة	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	يغطي نطاق مؤشرات الأداء الرئيسية ما يلي: – QNB فاينانسبانك (تركيا) – QNB الأهلي (مصر) – QNB إندونيسيا – QNB تونس – QNB قطر والفروع الدولية[1]	**تركيا** – يعتمد استهلاك الديزل (باللتر) على إجمالي الإنفاق على الوقود كما هو مستخرج من السجلات الداخلية للمورد. تتضمن هذه السجلات استهلاك الوقود وتكلفة الوقود لكل لتر في كل موقع. يتم تحديد سعر الوحدة لكل عملية شراء لوقود المركبات في كل موقع في تركيا من قبل المورد. **تونس** – يتم الحصول على استهلاك الديزل (باللتر) مباشرة من فواتير الموردين. **قطر** – يعتمد استهلاك الديزل (باللتر) على الفواتير المقدمة من موردي الوقود ومعدلاتها وكمياتها المقابلة. **مصر وإندونيسيا** – لا يوجد استهلاك للديزل في سيارات الشركة.	إجمالي استهلاك الديزل باللتر* معامل التحويل لاحتراق الديزل الثابت (كجم ثاني أكسيد الكربون/ لتر)/ 1000 معامل التحويل: www.gov.uk
	الاحتراق المتنقل	الانبعاثات الناتجة عن احتراق الوقود (البنزين) داخل سيارات الشركة	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	يغطي نطاق مؤشرات الأداء الرئيسية ما يلي: – QNB فاينانسبانك (تركيا) – QNB الأهلي (مصر) – QNB إندونيسيا – QNB تونس – QNB قطر والفروع الدولية[1]	**تركيا** – يعتمد استهلاك البنزين (باللتر) على إجمالي الإنفاق على الوقود كما هو مستخرج من السجلات الداخلية للمورد، والتي تشمل استهلاك الوقود وتكلفة الوقود لكل لتر في كل موقع. يتم تحديد سعر الوحدة لكل عملية شراء لوقود المركبات في كل موقع في تركيا من قبل المورد. **مصر** – يتم استخراج التكلفة الإجمالية ونوع البنزين وسعر الوحدة وإجمالي المبلغ المدفوع لكل رحلة من نظام الموردين. يعتمد الاستهلاك (باللتر) على إجمالي المبلغ المدفوع طوال العام مقسوماً على متوسط سعر البنزين لكل لتر. **إندونيسيا** – بالنسبة لسيارات المكتب الرئيسي، يعتمد استهلاك البنزين (باللتر) على فواتير الوقود لاحتساب إجمالي استخدام الوقود عن طريق تقسيم إجمالي مدفوعات الوقود على سعر الوقود الحالي للتر. وللوصول إلى إجمالي استهلاك البنزين، يتم استخدام فواتير سيارات المكتب الرئيسي لتقدير متوسط السعر للسيارة الواحدة، والذي يتم بعد ذلك قسمته على سعر ثابت للوصول إلى متوسط الاستهلاك لكل سيارة. ثم يتم تطبيق ذلك على متوسط عدد سيارات الشركة خلال العام (سيارات المكتب الرئيسي والفروع). **تونس** – يتم الحصول على استهلاك البنزين (باللتر) مباشرة من فواتير الموردين. **قطر** – يعتمد استهلاك البنزين (باللتر) على الفواتير المقدمة من موردي الوقود والأسعار والكميات المقابلة لها.	إجمالي استهلاك البنزين باللتر* معامل التحويل للسيارة التي تعمل بالبنزين (كجم ثاني أكسيد الكربون/ لتر)/ 1000 معامل التحويل: www.gov.uk

[1] تشمل الفروع الدولية: الصين وفرنسا والهند والكويت ولبنان وعمان وجنوب السودان وسنغافورة وسويسرا والمملكة المتحدة وفيتنام واليمن.

7.6 منهجية الاحتساب الخاصة بـ QNB (تتمة)

مؤشر الأداء الرئيسي	الفئة	التعريف	وحدة القياس	الحدود	بيانات النشاط	طريقة الاحتساب والمصدر
النطاق 2 لانبعاث غازات الاحتباس الحراري	**الكهرباء المشتراة**	الانبعاثات المتعلقة بشراء الكهرباء للاستخدام الخاص	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	يغطي نطاق مؤشرات الأداء الرئيسية ما يلي: – QNB فاينانسبانك (تركيا) – QNB الأهلي (مصر) – QNB إندونيسيا – QNB تونس – QNB قطر والفروع الدولية[1]	**تركيا** – بالنسبة لمباني الإدارة العامة، يعتمد استهلاك الكهرباء (بالكيلووات ساعة) على الفواتير المستلمة مباشرة من المورد. بالنسبة للفروع، هناك أربعة أسعار مختلفة للوحدات حسب مساحة الفرع وحجمه. تم تحديد التعريفات من قبل هيئة تنظيم سوق الطاقة في الجمهورية التركية وتم حصرها في الفواتير. بالنسبة لأجهزة الصراف الآلي، هناك سعران للوحدة حسب الموقع. للوصول إلى إجمالي استهلاك الكهرباء (بالكيلووات ساعة)، يتم استخراج تقرير إجمالي الفواتير المدفوعة من قبل الإدارة المالية، ويتم تطبيق أسعار الوحدات على كل فرع/ صراف آلي كما هو محدد أعلاه للحصول على استهلاك الكيلووات ساعة الخاص بكل فرع/ صراف آلي. **مصر** – يتم احتساب استهلاك الكهرباء (بالكيلووات ساعة) باستخدام إجمالي التكلفة المدفوعة، المستخرجة من نظام المالية، مقسومة على سعر الكيلووات ساعة (سعر الوحدة). يتم احتساب سعر الوحدة باستخدام عينة من الفواتير من 11 فرعاً تمثل جميع المناطق الجغرافية للوصول إلى متوسط سعر الوحدة. **إندونيسيا** – يعتمد استهلاك الكهرباء (بالكيلووات ساعة) على الفواتير المستلمة مباشرة من المورد. تعتمد التكلفة الإجمالية على معلومات مستخرجة من نظام المالية، بما في ذلك جميع فواتير الكهرباء المدفوعة، باستخدام أسعار موحدة لكل كيلووات ساعة من موقع البائع. **تونس** – بالنسبة للمباني والفروع المختارة، يعتمد استهلاك الكهرباء (بالكيلووات ساعة) على الفواتير المستلمة مباشرة من المورد. أما بالنسبة لبقية المباني والفروع، فيتم احتساب استهلاك الكهرباء (بالكيلووات ساعة) على إجمالي المبلغ المدفوع عن طريق الخصم المباشر، والمستخرج من نظام المالية، مقسوماً على سعر الكيلووات ساعة (سعر الوحدة). يتم احتساب سعر الكيلووات ساعة باستخدام الفواتير الواردة مباشرة من المورد وتقسيم إجمالي المبلغ المدفوع على إجمالي استهلاك الكيلووات ساعة لجميع الفواتير. **قطر** – يعتمد استهلاك الكهرباء (بالكيلووات ساعة) على قراءات العدادات في الموقع والفواتير المستلمة مباشرة من المورد. يتم استخدام كلا القراءتين لمقارنة وتأكيد استهلاك الكهرباء الفعلي لكل شهر.	إجمالي استهلاك الكهرباء بالكيلووات ساعة * معامل التحويل لشبكة الكهرباء للدولة (كجم ثاني أكسيد الكربون مكافئ/ كيلووات ساعة)/ 1000 معامل التحويل: – قطر: www.statista.com – الفروع الدولية: قاعدة بيانات Ecoinvent – مصر: EgyptEra جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك – تركيا: قاعدة بيانات الوكالة الدولية للطاقة www.iea.org – إندونيسيا: www.statista.com – تونس: تقرير الوكالة الوطنية للتحكم في الطاقة، طبعة 2014

[1] تشمل الفروع الدولية: الصين وفرنسا والهند والكويت ولبنان وعمان وجنوب السودان وسنغافورة وسويسرا والمملكة المتحدة وفيتنام واليمن.

7. بيان التأكيد

نسعى باستمرار لتحسين مستوى الإفصاح في تقاريرنا عن مواضيع الاستدامة في دولة قطر وفروعنا الدولية والشركات التابعة الرئيسية. قدمت شركة DTME تأكيداً محدوداً ومستقلاً بموجب المعيار رقم ISAE 3000 (المنقح) بشأن إعداد هذا التقرير وفقاً للمعايير العالمية الخاصة بالمبادرة العالمية للتقارير بالإضافة إلى مؤشرات أداء رئيسية محددة متعلقة بالاستدامة تم إعدادها وفقاً لمنهجية الاحتساب الخاصة بـ QNB.

المحتويات:

1.7 تقرير التأكيد المحدود المستقل

1.7 تقرير التأكيد المحدود المستقل

Deloitte.

Independent limited assurance report to Qatar National Bank (Q.P.S.C) ("QNB") on the preparation of the QNB Group's Sustainability Report 2023 (the "Report") for the year ended 31 December 2023, in accordance with the Global Reporting Initiative Standards 2021 (the "GRI"); and on the preparation of selected sustainability performance indicators ("KPIs") presented within the Report, in accordance with the QNB Calculation Methodology.

What we looked at: scope of our assurance 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 2023.

Subject Matter:

> QNB's declaration of preparing the Report in accordance with the GRI;

> QNB's reported performance during the given reporting period for the preparation of selected KPIs as presented in the table below:

KPI	Assured Figure for the year ended 31 December 2023	Report page
Female employment rate	48%	11, 68, 88
Percentage of female Board members in the subsidiaries	20%	11, 68
GHG Scope 1 emissions	11,100 tCO_2e	69, 89
GHG Scope 2 emissions	51,971 tCO_2e	69, 89

Applicable Criteria

QNB's declaration of preparing the Report in accordance with the GRI has been assessed against the reporting criteria presented in the GRI (Section 3, GRI 1:Foundation 2021); and the selected KPIs have been assessed against the Basis of Reporting shown in Section 6.7 – pages 104 to 106 of the Report ("QNB calculation methodology"), collectively the "Applicable 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") and with the International Standard on Assurance Engagements 3410 "Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements" ("ISAE 3410"). To achieve limited assurance, ISAE 3000 and ISAE 3410 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 the development of the Report to assess the application of the GRI in the preparation of the document;

> 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 content index with respect to the GRI requirements, including the review of the reasons for omission;

> Compared the content of the Report against the findings of the aforementioned procedures;

> Understood the roles and responsibilities of the preparation, governance and oversight arrangements of the selected sustainability KPIs and assessed their preparation against the Basis of Reporting included in the Report;

> Performed enquiries with Management to understand how the Basis of Reporting has been applied in the preparation of the selected sustainability KPIs;

> Assessed the computation of the Basis of Reporting against market practice;

> Reviewed and evaluated the Basis of Reporting for measurement and reporting for the selected sustainability KPIs against the actual calculations performed by QNB to support the selected sustainability KPIs disclosed in the Report; and,

> Agreed the selected sustainability KPIs to QNB's internal calculations and supporting documentation.

1.7 تقرير التأكيد المحدود المستقل (تتمة)

Deloitte.

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 Basis of Reporting for the year 2023, which defines the scope of the assured metrics and the method of calculation. This is available in Section 6.7 – pages 104 to 106 of the Report and should be read together with this report.

In relation to our work performed on the 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 metrics.

> With the exception of the selected KPIs 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 Management ("ISQM") 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 and for the calculation of the selected sustainability KPIs in accordance with the 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 sustainability KPIs is properly prepared in accordance with the QNB Calculation Methodology and confirming the measurement or evaluation of the Subject Matter against the Applicable Criteria. 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 matter 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).

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 and evidence obtained, subject to the limitations mentioned above:

> nothing has come to our attention that causes us to believe that the Report for the year ended 31 December 2023 has not been prepared, in all material respects, in accordance with the GRI; and

> nothing has come to our attention that causes us to believe that the selected sustainability KPIs for the year ended 31 December 2023, have not been prepared, in all material respects, in accordance with the QNB Calculation Methodology, as appropriate.

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

Walid Slim

Partner
License No. 319
QFMA Auditor License No. 120156
Doha – Qatar
18th of March 2024

تم إعداد المعلومات الواردة في هذه المطبوعة ("المعلومات") من قبل بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق) ("QNB") ويشمل هذا المصطلح فروعه وشركاته التابعة. 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، سواءً 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. يُخلي 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 نصيحةً أو عرضاً أو ترويجاً أو طلباً أو توصيةً 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 سواءً داخل قطر أو خارجها، كما لم يقم QNB بطلب أو تلقي أي موافقة فيما يتعلق بالمعلومات.

بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق)
ص.ب. 1000، الدوحة، قطر

هاتف: 7211 4440 974+
فاكس: 7687 4400 974+

qnb.com