



# تقرير الاستدامة ٢٠٢٠



## كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة (القائم بأعمال رئيس المجلس)

سعادة الشيخ فهد بن فيصل بن ثاني آل ثاني  
نائب رئيس مجلس الإدارة (القائم بأعمال رئيس المجلس)

أنا فخور بشكل خاص بإصدار QNB لسندات خضراء، وهو الإصدار الأول من نوعه في دولة قطر والأكبر لمؤسسة مالية في دول مجلس التعاون الخليجي.

وبأخذ ذلك في الاعتبار، فإننا نهدف إلى إحداث تغيير له مغزى وتقديم قيمة طويلة الأجل لجميع مساهمينا من خلال تركيزنا على الاستدامة. وأنا فخور بشكل خاص بإصدار QNB لسندات خضراء، وهو الإصدار الأول من نوعه في دولة قطر والأكبر لمؤسسة مالية في دول مجلس التعاون الخليجي.

أود أن أعرب عن خالص امتناني لعملائنا وموظفينا وشركائنا وجميع مساهمينا لالتزامهم ودعمهم المستمرين. ومن خلال تركيزنا وجهودنا المشتركة في مجال الاستدامة، فإننا نهدف إلى تقديم مساهمة إيجابية للمجتمع.

بالإنابة عن مجلس الإدارة، يسرني أن أقدم تقرير مجموعة QNB الخاص بالاستدامة لعام ٢٠٢٠ والذي يوثق مسيرتنا في هذا المجال حتى الآن.

لقد شهد العام الماضي تحديات تكاد تكون غير مسبوقة في جميع أنحاء العالم وفي الأسواق المالية. وبينما نشهد حالياً بعض التعافي مع طرح لقاحات كوفيد-١٩، يظل هناك قدر كبير من عدم اليقين. وقد ظل QNB يلعب دوراً حيوياً في دعم التعافي في المجتمعات التي نعمل فيها.

على الرغم من الصدمة الخارجية الناتجة عن كوفيد-١٩ وتداعياتها، ظلت مجموعة QNB متمسكة بالتزاماتها المتعلقة بالاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وكما ذكرت في تقريرنا السنوي الأخير، فقد أكد عام ٢٠٢٠ قناعتنا الراسخة بأن العمل المصرفي لا يقتصر على العمل كوسيط مالي وأن الاستدامة ليست مجرد توجه مؤقت، بل هي ضرورة استراتيجية. وقد عززنا قدراتنا بشكل استباقي للاستمرار في التعامل مع هذا الموضوع وتضمينه كجزء أصيل في صدارة أعمالنا وعملياتنا.

إن تركيزنا على تحقيق الربح الذي يعود بمنفعة بيئية واجتماعية سيتحقق من خلال قيامنا بشكل متزامن بتقديم الدعم لعملائنا وموظفينا ومجتمعاتنا وبيئتنا.



## كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

السيد/ عبدالله مبارك آل خليفة  
الرئيس التنفيذي للمجموعة

يسعدني أن أقدم لجميع المساهمين ولشركائنا أحدث تقرير بشأن أداء QNB في مجال الاستدامة والتقدم الذي تم تحقيقه خلال عام ٢٠٢٠.

كما ورد في كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة (القائم بأعمال رئيس المجلس)، فإن أحد أبرز الدروس التي خرجنا بها من هذه الجائحة هي أن الاستدامة تعتبر ذات أهمية استراتيجية وحيوية بالنسبة لنا عبر المجموعة ككل. وقد دفعتنا الجائحة إلى زيادة جهودنا وقدراتنا، ووضع الاستدامة في صميم أعمالنا وعملياتنا. في عام ٢٠٢٠، واصلنا تعزيز برنامج الاستدامة لدينا، بما يتماشى بالكامل مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

كان إصدار أول سندات خضراء لمجموعة QNB أحد أهم أحداث العام الماضي، وهو أول إصدار من نوعه من قبل بنك في دولة قطر ويعد إصدار أداة دين للتمويل المستدام إشارة لمجتمع المستثمرين بأننا قد طورنا استراتيجية استدامة هادفة. كما يوضح أننا حددنا المخاطر البيئية والفرص المهمة وأنا على استعداد للتصدي لها وإجراء التحسينات اللازمة. ويتيح لنا إدراج هذه السندات في بورصة لندن الاستفادة من رؤوس الأموال التي تدعم الانتقال نحو اقتصاد مستدام ومنخفض الكربون.

وفي إطار التزامنا بممارسات الأعمال المستدامة، واصلنا دعمنا للاتفاق العالمي للأمم المتحدة، وهو أكبر مبادرة استدامة للشركات في العالم لتعزيز ممارسات الأعمال في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد. وقد نشرنا أول بيان سنوي خاص بنا بشأن التقدم المحرز للإبلاغ عن مدى التقدم في هذه الموضوعات. بالإضافة إلى ذلك، انضمامنا إلى المشاركين الآخرين في شبكة الاتفاق العالمي للأمم المتحدة وأظهرنا دعمنا للتعددية الشاملة من خلال التوقيع على بيان قادة الأعمال للتعاون العالمي المتجدد. ويؤكد هذا البيان أننا ندعم مبادئ العمل كمؤسسة مسؤولة تراعي المبادئ الأخلاقية والشمول والشفافية. وقد تم تقديم البيان إلى الأمين العام للأمم المتحدة في إطار مبادرات الذكرى الرسمية الـ ٧٥ لتأسيس الأمم المتحدة.

ونتيجة لجهودنا المتواصلة، قمنا بتحسين تصنيفاتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في تقييم مؤسسة S&P السنوي

لاستدامة الشركات (CSA) ولدى شركة Sustainalytics، وهما من وكالات التصنيف الرائدة في هذا المجال. كما نفتخر بإدراجنا في مؤشر FTSE4Good، بالإضافة إلى إفصاحنا المستمر إلى مشروع الإفصاح عن انبعاث الكربون (CDP). وحافظنا على مكانتنا الريادية في الإفصاح لبورصة قطر عن أداء الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، كما تم تصنيفنا في المرتبة الأولى في دولة قطر من قبل ESG Invest، وهي ذراع أبحاث الاستثمار في وكالة Sustainability Excellence، الوكالة الرائدة في تصنيف الأداء في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في المنطقة.

وسيعمل نهجنا الاستباقي في إدارة العوامل البيئية والاجتماعية وقضايا الحوكمة على تعزيز أعمالنا وصلابة إطارنا التشغيلي على المدى الطويل. وأنا على يقين تام بأن ذلك سيدعم مكانة مجموعة QNB كبنك رائد في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا وجنوب شرق آسيا.

أود أن أنتهز هذه الفرصة لأشكر جميع الموظفين على جهودهم الكبيرة في هذه الأوقات العصيبة. إن التزامهم بالاستمرار في تزويد عملائنا بالخدمة المتميزة التي يتوقعونها من QNB هو حقاً نموذج يحتذى به. وأود أيضاً أن أتقدم بالشكر لعملائنا، الذين وثقوا بنا وظلوا معنا طوال هذه الرحلة. أخيراً، أود أن أتوجه بالشكر لنائب رئيس مجلس الإدارة (القائم بأعمال رئيس المجلس) وأعضاء المجلس على توجيهاتهم ودعمهم، فبفضل قيادتهم، أصبح QNB في وضع قوي لمواصلة مسيرة النمو.

## تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠

علي الرغم من أن الاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) كانت من المواضيع المهمة قبل الجائحة، إلا أن حجم وحدة الأزمة قد سُرعا وزادا من أهميتها عبر كافة القطاعات والأسواق. وقد سلطت الجائحة الضوء على الترابط بين الشركات والعديد من أصحاب المصلحة لديها، وأعادت التأكيد على أن المؤسسات يجب أن تحقق التوازن بين احتياجات الجميع وأن تركز على التأثير الإيجابي طويل الأمد لخلق القيمة.

وتلعب حالياً المعايير الدولية، وكذلك الأطر الوطنية، دوراً مهماً في توجيه الحكومات والشركات لتضمين موضوع الاستدامة بشكل أكبر في نماذج عملها وأعمالها. كما تطالب بزيادة الشفافية والإفصاح العلني عن تأثيرها على البيئة والمجتمع.

وقد ظل QNB يتعامل بحيوية مع موضوع الاستدامة، وهو يرحب بالشعور المتزايد بأهمية هذا الموضوع من قبل أصحاب المصلحة، فهو يعمل كمحفز لمبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. في QNB، نقدر بالكامل أهمية هذا الموضوع، ولذلك قمنا بتضمينه في استراتيجيتنا وفي خارطة الطريق الخاصة بنا.

وندرك المساهمة الكبيرة التي يمكن أن يقدمها QNB للمجتمع من خلال تبني ممارسات عمل للتصدي لهذه القضايا بشكل مباشر (من خلال عملياتنا) وبشكل غير مباشر (من خلال التمويل والأنشطة المجتمعية) وأيضاً من خلال غرس ثقافة الاستدامة في مرتكزاته الرئيسية. علاوة على ذلك، نؤمن بأن النهج الاستباقي للاستدامة يعزز صلابة أعمال QNB ويدعم الأداء المالي المستدام في أوقات عدم اليقين.

إن المبدأ القائل بأن الشركات ستكون أكثر نجاحاً وربحية عندما تأخذ في الاعتبار الاحتياجات الأوسع نطاقاً للمجتمع ينطبق الآن أكثر من أي وقت مضى. ويؤدي الاهتمام المتزايد بتغير المناخ والقضايا الاجتماعية والاستجابة للأوبئة إلى تغير غير مسبوق في طريقة توظيف البنوك لرؤوس أموالها.

ويستمر إطار الاستدامة الخاص بمجموعة QNB والمبادرات ذات الصلة في التعامل مع المطالب الخارجية ودعم رؤية QNB في أن يصبح أحد البنوك الرائدة في الشرق الأوسط وأفريقيا وجنوب شرق آسيا.

يسرنا أن نقدم هذا الإصدار الثالث من تقرير مجموعة QNB حول الاستدامة، الذي يسلط الضوء على التقدم المحرز في مسيرتنا في مجال الاستدامة. وقد تم إعداد هذا التقرير بما يتماشى مع المعايير والمبادئ التوجيهية التالية:

- معايير مبادرة إعداد التقارير العالمية (GRI)
- أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UNSDGs)
- الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC) وبيان التواصل بشأن التقدم المحرز (COP)
- إرشادات بورصة قطر بشأن إعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

أكدنا التزامنا بوصفنا من الموقعين على الاتفاق العالمي للأمم المتحدة. وبالإضافة إلى ذلك، تعهدنا بالالتزام بمبادرة UN75 بشأن التعاون العالمي المتجدد لبناء عالم أفضل. كما وأصلنا الإسهام والإفصاح الاستباقي، وحافظنا بشكل عام على تصنيفاتنا العالية في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات أو عززناها. ومن أبرز إنجازاتنا في العام الحالي إصدار سنداتنا الخضراء. وقد كان هذا الإصدار رسالة إلى مجتمع المستثمرين مفادها أننا قد وضعنا استراتيجية ذات مغزى بشأن الاستدامة. كما أكد ذلك أننا قد حددنا المخاطر والفرص البيئية الجوهرية، وأنها مستعدون لمواجهتها والاستثمار فيها والعمل عليها.

ونلتزم بخلق قيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة مع الالتزام في نفس الوقت بحماية البيئة وإسهامنا في المجتمعات التي نعمل فيها.

## المحتويات

٥	١ . مقدمة ونظرة عامة على الأعمال
٦	١.١ عن هذا التقرير
٧	٢.١ نبذة عن QNB
١٠	٣.١ أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في ٢٠٢٠
١١	٢ . منهج مجموعة QNB في الاستدامة
١٢	١.٢ إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB
١٣	٢.٢ حوكمة الاستدامة
١٤	٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة
١٥	٤.٢ تقييم الأهمية النسبية
١٦	٥.٢ الالتزامات الخارجية
١٨	٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
١٩	٣ . التمويل المستدام
٢٠	١.٣ حلول التمويل المستدام
٢٤	٢.٣ دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال
٢٦	٣.٣ الشمول المالي وإمكانية الوصول والتعليم
٢٧	٤.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء
٢٩	٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة
٣٠	٤ . العمليات المستدامة
٣١	١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
٣٣	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين
٣٧	٣.٤ التنوع والشمول
٣٨	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات
٤٠	٥.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد
٤١	٥ . الالتزامات غير المصرفية
٤٢	١.٥ الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية
٤٦	٦ . بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والمعلومات الإضافية
٤٧	١.٦ ملخص أداء الاستدامة في QNB (مؤشرات الأداء الرئيسية)
٤٨	٢.٦ مؤشرات الأداء الرئيسية لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة ببورصة قطر
٤٩	٣.٦ فهرس محتوى معايير مبادرة الإبلاغ العالمية
٥٥	٤.٦ مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
٥٧	٧ . تقرير التأكيد
٥٨	١.٧ تقرير التأكيد المحدود المستقل

## ١. مقدمة ونظرة عامة على الأعمال

يغطي تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠ أنشطتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ونهج عملياتنا عبر مختلف الأسواق التي نعمل فيها. ويركز التقرير على الموضوعات التي نعتبرها جوهرية لأداء وتقدم المجموعة، وكذلك لآفاق المستقبل.

المحتويات:

- ١.١ عن هذا التقرير
- ٢.١ نبذة عن QNB
- ٣.١ أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في ٢٠٢٠



## ١.١ عن هذا التقرير

هذا التقرير هو جزء من منشورات مجموعة QNB لعام ٢٠٢٠ وهو يكمل تقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢٠ وتقرير QNB للحوكمة لعام ٢٠٢٠.

## فترة التقرير

يغطي هذا التقرير الفترة من ١ يناير ٢٠٢٠ إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠.

## العملة

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

## محتوى التقرير وحدود الموضوعات

عند إعداد تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠، التزمنا بمبادئ إعداد التقارير الخاصة بمبادرة إعداد التقارير العالمية، ضمن حدود ونطاق المعلومات المتاحة حالياً:

**إشراك أصحاب المصلحة:** تم إدراج مجموعات أصحاب المصلحة لدينا في القسم ٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة. على مدار عام ٢٠٢٠، شارك فريق الاستدامة بشكل مكثف مع العديد من الوكلاء الداخليين الذين يمثلون أصحاب المصلحة الخارجيين. وسمحت لنا هذه المشاركة بتحديد أهم الموضوعات الجوهرية بالنسبة لنا وترتيبها حسب

الأولوية باستخدام نهج مبادرة إعداد التقارير العالمية الموصى به لتحديد الأولويات وترتيبها والتحقق منها.

**سياق الاستدامة:** تم توضيح إطارنا واستراتيجيتنا للاستدامة بالإضافة إلى إجراءات الحوكمة الداعمة لهما في البندين ٢.١ و ٢.٢ من هذا التقرير على التوالي. وتوفر كلمتا نائب رئيس مجلس الإدارة (القائم بأعمال رئيس المجلس) والرئيس التنفيذي للمجموعة في بداية التقرير لمحة عامة عن أداء الاستدامة والتقدم المحرز خلال عام ٢٠٢٠.

**الأهمية النسبية:** أشركنا مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة لتحديد القضايا التي تهمهم بشكل أكبر وتم إعداد القائمة الأولية للموضوعات الجوهرية لـ QNB من قبل جهة خارجية مستقلة. في عام ٢٠٢٠، قمنا بإعادة تقييم موضوعاتنا الجوهرية لمواكبة بيئة العمليات التي تتطور بوتيرة سريعة وديناميكية. وعلى الرغم من أنه قد تم إعادة ترتيب أولويات موضوعاتنا، فإنها تظل متوافقة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وإرشادات بورصة قطر بشأن إعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

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

## تأكيد بشأن عملية إعداد التقارير

نسعى كل عام إلى تعزيز مستويات إفصاحنا وعمقها في تقاريرنا المتعلقة بموضوعات الاستدامة في قطر وفروعنا الدولية وشركتنا التابعة الرئيسية. وذلك يساهم بشكل إيجابي في تحسين جودة تقريرنا. قامت شركة Deloitte & Touche الشرق الأوسط (DTME) بمهمة تأكيد محدود بموجب معيار ISAE 3000 (منفج) حول إعداد هذا التقرير وفقاً لمبادرة إعداد التقارير العالمية. وشركة Deloitte & Touche الشرق الأوسط هي شركة مستقلة عن QNB في وقت إصدار التقرير ويتم عرض نتائج التأكيد مع التوصيات ذات الصلة في تقرير الإدارة الذي تتم مراجعته على مستوى رفيع ويتم تعميمه على أصحاب البيانات. لمعرفة نطاق العمل والملاحظات، يرجى الرجوع إلى النسخة الكاملة من **تقرير التأكيد** المحدود المستقل.

## التعقيب

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

## نطاق التقرير

أصدر هذا التقرير بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق) وهو يغطي عمليات قطر والفروع الدولية والشركات التابعة الكبرى وهي: QNB فاينانسبانك (تركيا) وQNB الأهلي (مصر) وQNB إندونيسيا وQNB تونس. تغطي البيانات الواردة في هذا التقرير النطاق الموضح في الجدول التالي، ما لم يُذكر خلاف ذلك. تغطي البيانات الواردة في هذا التقرير فترة الثلاث سنوات الممتدة من ٢٠١٨ إلى ٢٠٢٠.

٢٠٢٠-٢٠١٨

- < قطر والفروع الدولية
- < QNB الأهلي (مصر)
- < QNB فاينانسبانك (تركيا)
- < QNB إندونيسيا
- < QNB تونس

## حدود النطاق

يعتمد إعداد التقارير الخاصة بكل مؤشر أداء رئيسي على البيانات التي توفرها عملياتنا في قطر وفروعنا الدولية والشركات التابعة الرئيسية. وفي أي حالات لا يعكس فيها مؤشر الأداء الرئيسي النطاق بالكامل كما هو موضح أعلاه، يتم تضمين الملاحظات التوضيحية.



## ٢.١ نبذة عن QNB

إن QNB بنك يتمتع بتصنيفات عالية وتواجد دولي كبير، ويخدم أكثر من ٢٥ مليون عميل عبر شبكته. ونفتخر بتراثنا القطري وإسهامنا المتواصل في المنطقة وخارجها.

## أعمالنا



## الأعمال الدولية

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



## 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 الملاحة 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 ١,١٨٣ فرعاً وشبكة أجهزة صراف آلي مؤلفة من أكثر من ٤,٤٠٠ جهاز\*. ويشمل ذلك تقديم خدمات مصرفية ممتازة مصممة لعملائنا الميسورين من خلال خدمة أوائل QNB وأوائل QNB بلس.

\*يشمل الشركات التابعة والزميلة.



## الخدمات المصرفية الإجمالية والتجارية

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

أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في ٢٠٢٠

نبذة عن QNB

عن هذا التقرير

تقرير QNB  
للاستدامة - ٢٠٢٠

## الشركات التابعة والزميلة

الاسم	الحصة %
QNB فاينانسبانك (تركيا)	٩٩,٨٨%
QNB الأهلي (مصر)	٩٥%
QNB إندونيسيا	٩٢%
QNB تونس	٩٩,٩٩%
QNB سوريا	٥١%
QNB سويسرا	١٠٠%
QNB كاييتال (قطر)	١٠٠%
QNB للخدمات المالية (قطر)	١٠٠%
مصرف المنصور (العراق)	٥٤%
البنك التجاري الدولي (الإمارات)	٤٠%
بنك الإسكان للتجارة والتمويل (الأردن)	٣٥%
إيكوبانك (توغو)	٢٠%
شركة الجزيرة للتمويل (قطر)	٢٠%

## تصنيفاتنا الائتمانية العالية

آفاق المستقبل	طويل الأجل	موديز
مستقر	مستقر	Aa3
مستقر	مستقر	A
مستقر	مستقر	A+
مستقر	مستقر	AA-

كايتال إنتليجانس

فيتش

ستاندرد أند بورز

ربح السهم

٠,٣٣ دولار أمريكي

نسبة كفاية رأس المال (بازل ٣)

١٩,١%

## قوتنا المالية

الموجودات

٢٨١,٦ مليار دولار أمريكي

صافي الأرباح

٣,٣ مليار دولار أمريكي



أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في ٢٠٢٠

نبذة عن QNB

عن هذا التقرير

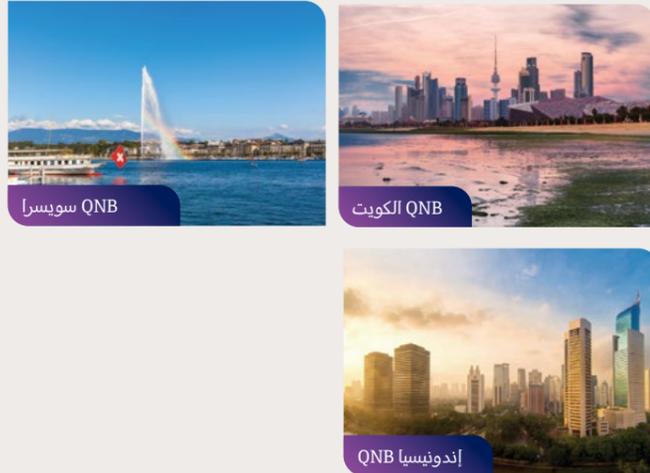
تقرير QNB  
للاستدامة - ٢٠٢٠

## قصة نجاحنا

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

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

## تراثنا

١٩٦٤  
تأسيس أول بنك قطري١٩٩٧  
الإدراج في بورصة قطر٢٠٠٧  
بدء مرحلة توسع امتدت لـ ١٠ سنوات مع افتتاح فروع ومكاتب في ١٥ بلداً وتنفيذ ٨ عمليات استحواذ٢٠١٦  
الاستحواذ على فاينانسبانك في تركيا١٩٧٣  
 طرح عملة الريال القطري١٩٧٦  
QNB يفتتح أول فرع في الخارج بمدينة لندن٢٠١٣  
الاستحواذ على البنك الأهلي سوستيه جنرال في مصر٢٠١٥  
أكبر بنك في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا بكافة المقاييس المالية

## ٣.١ أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في ٢٠٢٠

## المناخ

٤١٩ مليون  
ريال قطري إجمالي الاستثمار المجتمعي



-١٦.٤%

انخفاض في استهلاك الطاقة (جيجا جول) منذ ٢٠١٩ = ١٦.٤%

-١.٣١ طن



(ثاني أكسيد الكربون لكل موظف)  
انخفاض كثافة انبعاثات الكربون (ثاني أكسيد الكربون  
لكل موظف) منذ عام ٢٠١٥  
٢٠١٥ = ٥,٠ (طن ثاني أكسيد الكربون لكل موظف)  
٢٠٢٠ = ٣,٧ (طن ثاني أكسيد الكربون لكل موظف)

## الالتزامات العالمية



العمل العالمي

التزامنا بالتعاون الشامل  
ومتعدد الأطراف



١٠ مبادئ

التزامنا وعضويتنا في  
الاتفاق العالمي للأمم المتحدة

## التمويل

٦٠٠ مليون  
دولار أمريكي أكبر إصدار لسندات خضراء من قبل بنك في المنطقة



٢٢.٩ مليار  
ريال قطري قيمة محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة والمشاريع متناهية الصغر



٧.٥٤ مليار  
ريال قطري محفظة الإقراض لتمويل الأنشطة الصديقة للبيئة منخفضة انبعاثات الكربون



٣٢ عدد المنتجات والخدمات المالية المستدامة المقدمة للعملاء



## التنوع الجنساني



٤٨%

نسبة الموظفات النساء



٢٩%

نسبة النساء في الإدارة التنفيذية للمجموعة



٠.٩٢

نسبة الأجور بين الجنسين



٢١%

نسبة النساء في مجالس إدارات شركاتنا التابعة

## تجربة العملاء

٦٩.٢%

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



صفر

خروقات أمن البيانات



أيزو 27001



شهادة نظام إدارة أمن المعلومات

## ٢. منهج مجموعة QNB في الاستدامة

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

المحتويات:

١.٢	إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB
٢.٢	حوكمة الاستدامة
٣.٢	التواصل مع أصحاب المصلحة
٤.٢	تقييم الأهمية النسبية
٥.٢	الالتزامات الخارجية
٦.٢	تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

## ١.٢ إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB

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

## الأداء المالي المستدام

## التمويل المستدام

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

وحددنا القضايا المهمة لـ QNB في إطار التمويل المستدام كالتالي:

- < تجربة العملاء والتواصل المسؤول
- < خصوصية العملاء وأمن البيانات
- < الابتكار والتحول الرقمي
- < الاستثمار والقروض والمنتجات والخدمات المستدامة
- < دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال
- < الشمول المالي وإمكانية الوصول والتثقيف المالي

## العمليات المستدامة

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

وحددنا القضايا المهمة لـ QNB في إطار

العمليات المستدامة كالتالي:

- < الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
- < القيمة المقدمة للموظفين
- < التنوع والشمول
- < الشراء المسؤول وسلسلة التوريد
- < التأثير البيئي للعمليات

## الالتزامات غير المصرفية

تشير الالتزامات غير المصرفية إلى أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي يقوم بها QNB في المجتمعات التي يعمل فيها. طموحنا هو 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.

وحددنا القضايا المهمة لـ QNB في إطار

الالتزامات غير المصرفية كالتالي:

< الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية

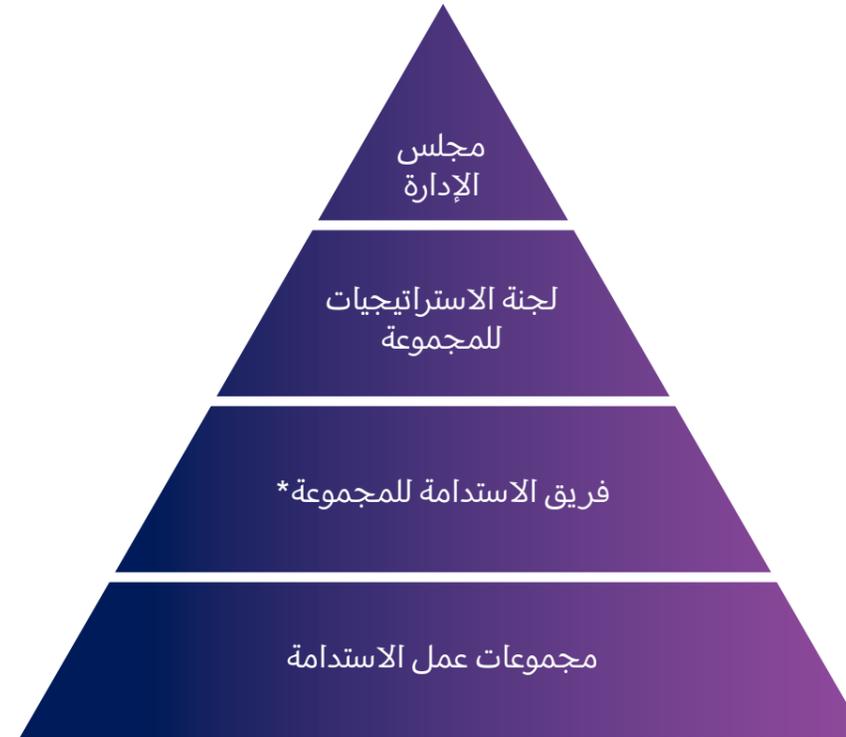
## ٢.٢ حوكمة الاستدامة

فإن الفريق هو في صميم مبادراتنا المتنوعة بشأن البيئة والمجتمع والحوكمة، حيث يعمل كنقطة اتصال مركزية للمشاريع المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بالتعاون مع الإدارات المعنية. وتخضع سياسة الاستدامة للمجموعة لمراجعة سنوية من قبل لجنة الاستراتيجيات ويتم تطبيقها على المجموعة بأكملها بما في ذلك الفروع الدولية والشركات التابعة التي يملك فيها QNB حصة مسيطرة. ويتم إخطار الشركات التابعة بأي مراجعات أو تعديلات للسياسة لكي يمتد اعتمادها محلياً بشكل صحيح وفقاً للمتطلبات التنظيمية السائدة.

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

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

عند الاقتضاء، تقوم لجنة الاستراتيجيات بالإبلاغ عن المخاطر والفرص الرئيسية لمجلس الإدارة من خلال لجنة الترشيحات والمكافآت والحوكمة والسياسات التابعة للمجلس. كجد أدنى، يتلقى مجلس الإدارة تقريراً سنوياً بشأن التنفيذ الكلي لاستراتيجية وأداء الاستدامة للمجموعة. يعمل الفريق المعني بالاستدامة في المجموعة، والذي يتبع لدائرة الاستراتيجيات للمجموعة، كجهة استشارية للجنة الاستراتيجيات والإدارة العليا في جميع المسائل المتعلقة بالاستدامة. ويتواصل فريق الاستدامة للمجموعة مع أصحاب المصلحة الخارجيين ويقود عملية إعداد جميع التقارير والإفصاحات المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والتفاعل مع الهيئات والمؤسسات والمستثمرين والشركاء المعنيين. بالإضافة إلى ذلك،



\* يضطلع فريق الاستدامة للمجموعة بمسؤولية نشر الاستراتيجية والسياسات والمبادرات ذات الأولوية على فرق الاستدامة بالشركات التابعة.



## ٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة

وُضعت استراتيجية استدامة مجموعة QNB بالتشاور مع أصحاب المصلحة الرئيسيين - وهم العملاء والمستثمرون والموظفون والمنظمون والحكومة والمجتمع والموردون - مع وضع احتياجاتهم وتوقعاتهم في الاعتبار. وعليه فقد حددنا أهم القضايا التي نرى أنها تقدم أعلى قيمة لأصحاب المصلحة.



من خلال التواصل المنتظم والمستهدف مع أصحاب المصلحة، فإننا نعمق فهمنا لأولوياتهم، وعند الاقتضاء، نوائم مبادراتنا مع اهتماماتهم واحتياجاتهم. وتسترشد عملية اختيار أصحاب المصلحة بممارسات قياس الأداء في البنوك النظيرة في المنطقة وخارجها. بالإضافة إلى ذلك، فإن أصحاب المصلحة الأساسيين بالنسبة لنا هم المجموعات المتأثرة بشكل مباشر بأعمالنا وعملياتنا (العملاء والموظفين والموردين)، والجهات التي تستثمر في أعمالنا (المستثمرون)، والتي لديها إشراف وتأثير على أنشطتنا (الجهات التنظيمية والحكومية)، إلى جانب أولئك المتأثرين بشكل غير مباشر في المجتمعات التي نخدمها (المجتمع). وتتم مراجعة أهمية مجموعات أصحاب المصلحة على أساس سنوي.

أصحاب المصلحة	الاحتياجات والتوقعات	قنوات تواصل مجموعة QNB
<b>العملاء</b> نعمل في أكثر من ٣١ بلداً ونخدم ما يزيد على ٢٥ مليون فرد وشركة	<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة العملاء ورضاهم</li> <li>قنوات رقمية سهلة الاستخدام</li> <li>أسعار ورسوم تنافسية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستطلاع السنوي لرضا العملاء</li> <li>مركز رعاية العملاء</li> <li>الخدمات المصرفية عبر الجوال</li> <li>وعبر الإنترنت</li> <li>إدارة الشكاوى</li> </ul>
<b>المستثمرون</b> QNB مملوك من قبل جهاز قطر للاستثمار بنسبة ٥٠% ومن العامة بنسبة ٥٠%	<ul style="list-style-type: none"> <li>عائدات قوية ومستقرة</li> <li>الحوكمة القوية للشركات وإدارة المخاطر والتقييمات</li> <li>الشفافية والإفصاح</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اجتماعات مجلس الإدارة</li> <li>التقارير العامة</li> <li>مكالمات المحللين ربع السنوية</li> <li>أيام وجولات إرشاد المستثمرين</li> </ul>
<b>الموظفون</b> تتألف القوى العاملة لدينا مما يزيد على ٢٨,٠٠٠ موظف على مستوى العالم	<ul style="list-style-type: none"> <li>رواتب واستحقاقات ومكافآت تنافسية</li> <li>التطوير المهني</li> <li>الإنصاف والمساواة في الفرص</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>استطلاع ارتباط الموظفين</li> <li>برامج التعلم والتطوير</li> <li>تحليل الاحتياجات التدريبية</li> </ul>
<b>الجهات التنظيمية والحكومية</b> نلتزم باللوائح والقوانين المحلية السارية في الأسواق كافة	<ul style="list-style-type: none"> <li>الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية</li> <li>تدابير قوية لمكافحة الفساد والرشوة</li> <li>إدارة قوية للمخاطر والحوكمة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عمليات الإفصاح العامة (كالنقل السنوي وتقرير الحوكمة)</li> <li>فُرَق الامتثال والتدقيق في المجموعة</li> </ul>
<b>المجتمع</b> ندرك تحديات العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة التي يواجهها المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> <li>توفير فرص التوظيف</li> <li>الإسهام الإيجابي في التغلب على التحديات التي يواجهها المجتمع</li> <li>التعامل مع مخاطر تغير المناخ والفرص ذات الصلة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المنتجات والخدمات ذات الفائدة البيئية أو الاجتماعية</li> <li>أنشطة المسؤولية الاجتماعية</li> <li>فُرَق توظيف الموارد البشرية</li> </ul>
<b>الموردون</b> تتعامل مع أكثر من ٢,٨٠٠ مورد لدعم أعمالنا	<ul style="list-style-type: none"> <li>الدفع في الموعد</li> <li>عملية تقديم مناقصات عادلة وشفافة</li> <li>فرص العمل الجديدة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم العطاءات والمناقصات</li> <li>البوابة الإلكترونية للموردين</li> <li>مراجعات الموردين</li> </ul>

## ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية

من خلال تحديد وترتيب أولويات قضايا الاستدامة الأكثر أهمية، سيكون بمقدورنا التركيز على أهم القضايا التي تؤثر على أعمالنا وأصحاب المصلحة لدينا. وتماشياً مع عملية تقييم الأهمية النسبية المنصوص عليها في معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، قامت مجموعة QNB بإعداد قائمة شاملة بمجالات التأثير ذات الصلة بالقضايا الاقتصادية والأخلاقية والاجتماعية والبيئية. في عام ٢٠٢٠، قمنا بإعادة تقييم موضوعاتنا المتعلقة

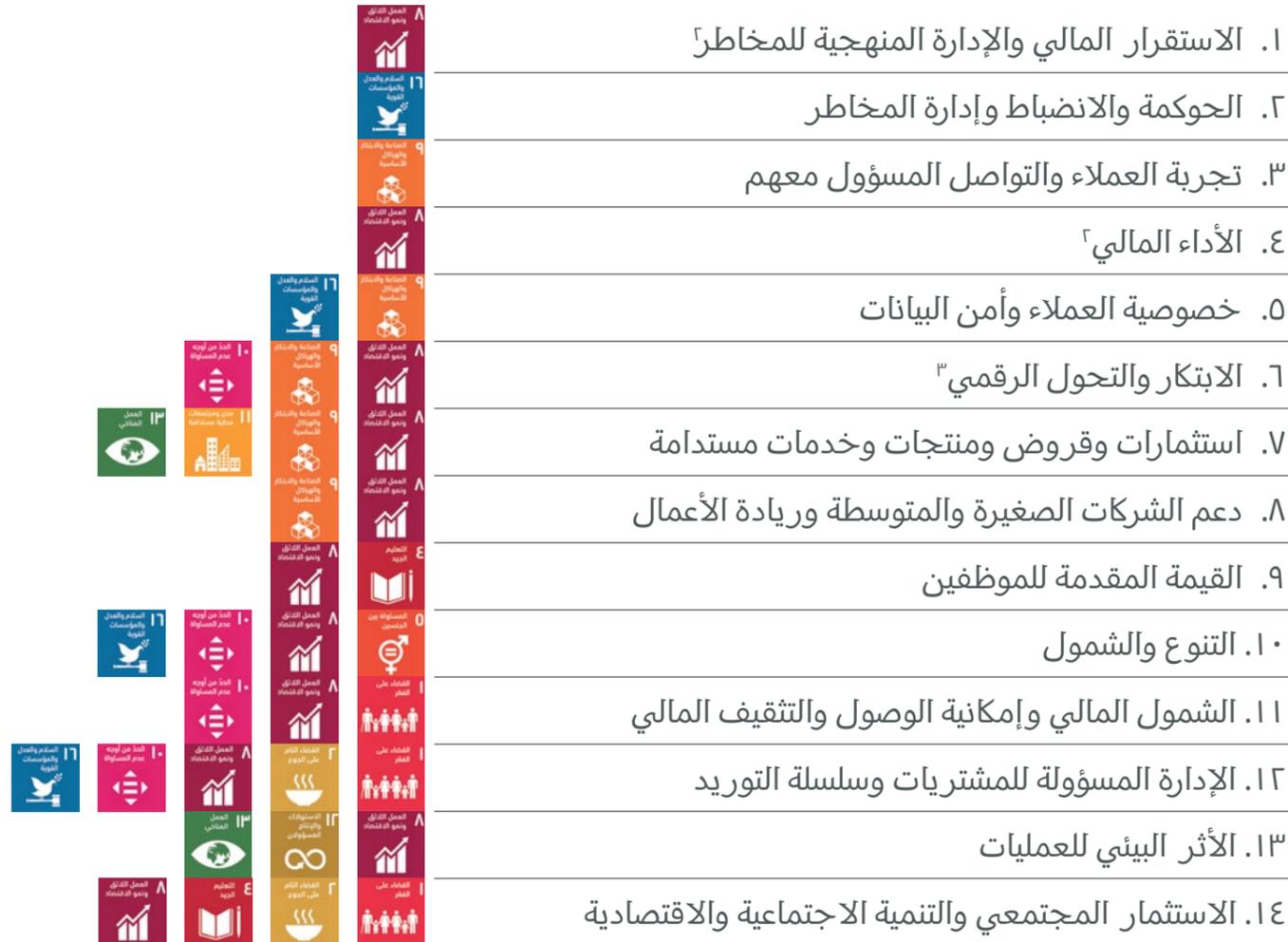
بالأهمية النسبية لمواكبة البيئة التشغيلية التي تتطور بوتيرة سريعة وديناميكية. وتشمل التغييرات الأكثر أهمية على موضوعاتنا الجوهرية في عام ٢٠٢٠ ما يلي:

< تغيير اسم بند استقطاب المواهب وتطويرها والاحتفاظ بها إلى القيمة المقدمة للموظفين. وتعتبر القيمة المقدمة للموظفين بشكل أفضل وتعكس المجموعة الفريدة من العروض والقيم التي تسمح لنا باجتذاب الموظفين المهرة وذوي الأداء العالي والاحتفاظ بهم بطريقة إيجابية;

< دمج موضوع التواصل المسؤول مع العملاء وموضوع التسويق وتجربة العملاء في موضوع واحد وهو تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة. وعلى الرغم من إعادة ترتيب الموضوعات، إلا أنها تظل متوافقة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وإرشادات بورصة قطر بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

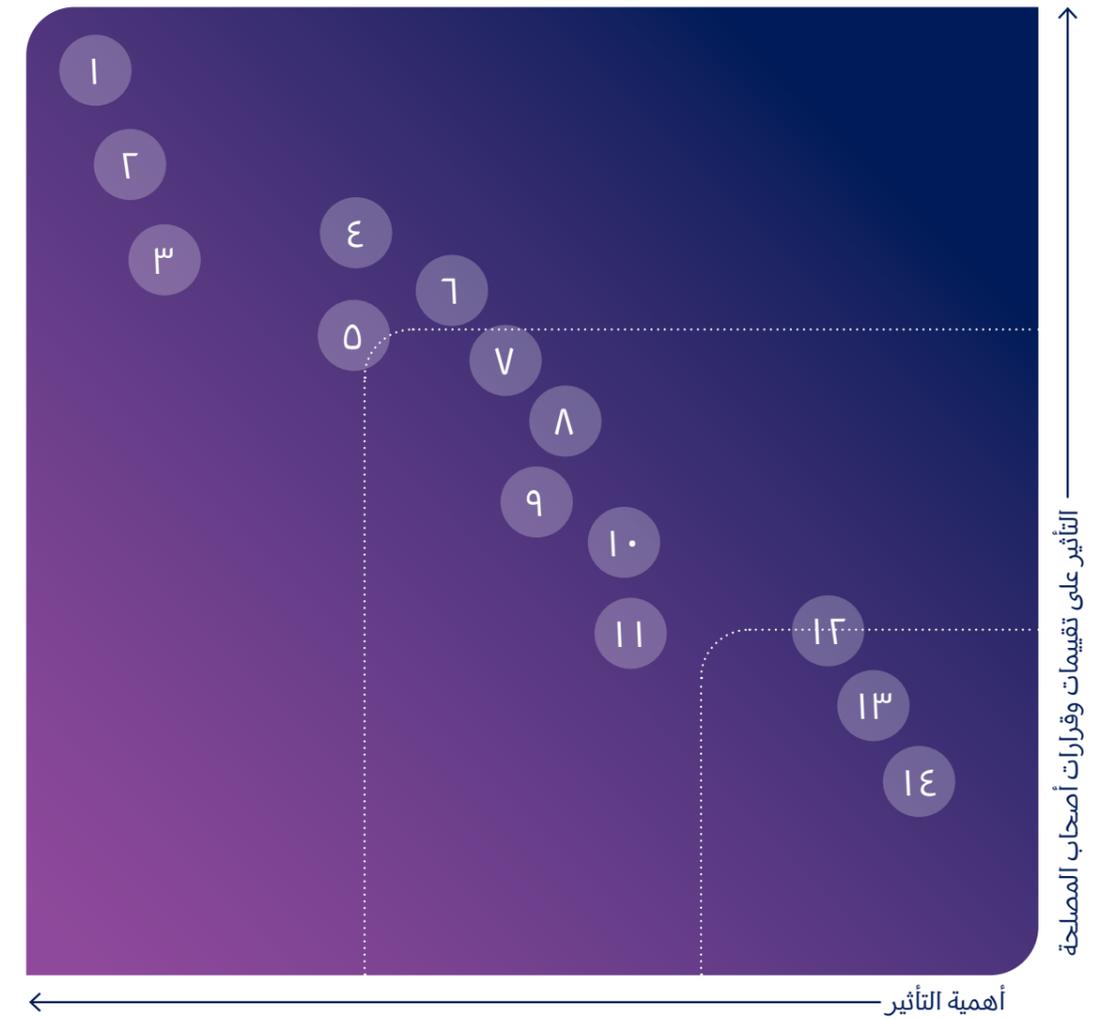
ويوفر نهجنا تجاه الأهمية النسبية الأساس لاستراتيجية الاستدامة الخاصة بنا ويضمن تناولنا للقضايا الأكثر أهمية لأصحاب المصلحة. وقامت الإدارة التنفيذية بمراجعة مصفوفة الأهمية النسبية الخاصة بمجموعة QNB للتأكد من أن مجموعة القضايا المضمنة فيها توفر تمثيلاً كاملاً للتأثيرات الهامة للمؤسسة فيما يتعلق بالاستدامة.

## ترتيب القضايا الأكثر أهمية المتوافقة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة



تمت تغطية البيانات التي تدعم هذا الموضوع الرئيسي في تقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢٠. يتم تناول الموضوع الرئيسي في أجزاء متعددة من هذا التقرير.

## مصفوفة مجموعة QNB الخاصة بالأهمية النسبية



٥.٢ الالتزامات الخارجية<sup>٤</sup>

## نلتزم بالتوافق مع:

## رؤية قطر ٢٠٣٠ واستراتيجية التنمية الوطنية ٢٠١٨-٢٠٢٢



التنمية الاجتماعية



التنمية الاقتصادية



التنمية البيئية



التنمية البشرية

## أطر العمل والالتزامات الوطنية والدولية

نحن ملتزمون بأهداف رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وكذلك بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة والاتفاق العالمي للأمم المتحدة، وقد طورنا استراتيجية الاستدامة لدينا بما يتماشى مع هذه المبادرات الدولية والوطنية.

## رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠

تعتبر رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ بمثابة خارطة طريق لمستقبل قطر ودليلاً للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية والبيئية خلال العقد القادم. ويتم دعم هذه الرؤية باستراتيجية التنمية الوطنية، مع خطط خمسية لدعم التنفيذ.

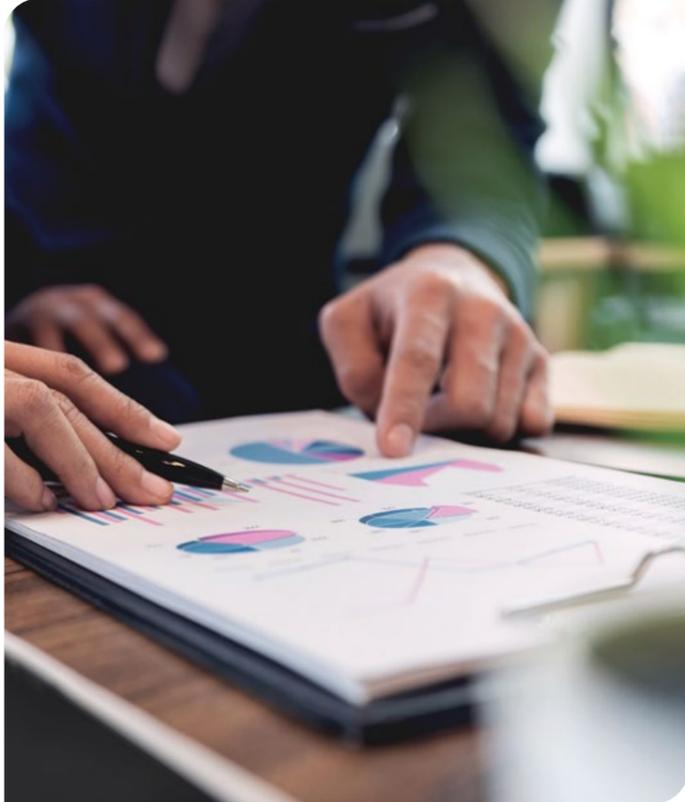
## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

تعد أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة بمثابة مبادئ للإطار العالمي للاستدامة، وتهدف إلى حماية الكوكب والقضاء على الفقر ومحاربة عدم المساواة وضمان الازدهار ويتم دعم الأهداف الـ ١٧، التي تم إطلاقها عام ٢٠١٦ من أجل العمل على تحقيقها بحلول ٢٠٣٠، بـ ١٦٩ هدفاً فرعيًا.

## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة



<sup>٤</sup> لدى مجموعة QNB عضويات في العديد من اتحادات القطاع المصرفي والمالي في سياق الأعمال العادية، وذلك من خلال شغل مناصب في الهيئات الإدارية و/ أو من خلال المشاركة في المشاريع أو اللجان ذات الصلة. وتعتبر المجموعة عضويتها في معهد التمويل الدولي (IIF) استراتيجية نظراً لدور الرئيس التنفيذي للمجموعة كعضو في مجلس الإدارة والمجلس الاستشاري للأسواق الناشئة. ويعمل المجلس الاستشاري للأسواق الناشئة، الذي تأسس في عام ٢٠٠٨، كمنصة لمؤسسات الأسواق الناشئة للتأثير على أجندة إصلاح النظام المالي العالمي.



تمويل الأصول الخضراء المؤهلة. وتجاوزت قيمة الاكتتاب ١,٨ مليار دولار أمريكي، مما يدل على ثقة المستثمرين في أسسنا المالية المتينة وأدائنا المالي القوي. وكان الإصدار جزءاً من التزامنا المستمر بدعم التحول نحو اقتصاد يراعي بشكل أكبر التزاماتنا البيئية، وأهدافنا المالية المستدامة، وطموحات رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠.

### مكافحة تغير المناخ

تماشياً مع مصادقة دولة قطر على اتفاقية باريس للمناخ، يلتزم QNB بالاضطلاع بدوره للتخفيف من تغير المناخ والتكيف معه. ونذكر ونشجع العمل المناخي الطموح من قبل جميع الأطراف وأصحاب المصلحة لتحقيق أهداف اتفاقية باريس، ونؤكد أن كل شخص لديه دور يلعبه.

بدأ QNB في العمل المناخي من خلال عملياتنا التمويلية والتجارية. وكما هو مفصل في قسم **التمويل المستدام**، فإننا ندعم الانتقال إلى اقتصاد أكثر استدامة من خلال إطارنا الخاص بالسندات الخضراء والاجتماعية والمستدامة، ونسعى إلى عدم إحداث أي أضرار من خلال إطارنا لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية. وذلك يمكننا من تمويل التغيير البيئي والاجتماعي الإيجابي، مع ضمان الحد من التعرض للتمويل الذي تنتج عنه تأثيرات خارجية سلبية. في **العمليات المستدامة**، نقوم باستمرار بتقييم وإدارة تأثير عملياتنا بشكل فعال، بما في ذلك الحد من انبعاثات الكربون.

ونؤيد أيضاً المبادئ وتوصيات فريق العمل المعني بالمناخ والإفصاحات المالية ذات الصلة، وتتطلع إلى تقييم كيفية معالجتها من خلال تقاريرنا وممارساتنا. حالياً يتم الإفصاح عن المقاييس ذات الصلة بمجموعة العمل عندما تتماشى مع معايير مبادرة الإبلاغ العالمية ومن خلال المشاركة السنوية النشطة في مشروع الإفصاح عن انبعاثات الكربون.

### إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية

بعد دمج متطلبات الاستدامة في سياسة الائتمان بالجملة الخاصة بنا في عام ٢٠١٩، قمنا بتحقيق تقدم إضافي من خلال إدماج تدابير العناية الواجبة المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من خلال إنشاء إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية على مستوى المجموعة. وتتيح **سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية** للبنك تحديد المخاطر البيئية والاجتماعية وإدارتها بشكل استباقي. وتوضح هذه السياسة الاستثناءات والقطاعات التي تعتبر عالية المخاطر والأنشطة المحظورة وعملية تصنيف المخاطر ويتم تدعيم الإطار الشامل لسياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية للمجموعة بسياسات متوافقة ذات صلة في شركاتنا التابعة الرئيسية لتلبية المتطلبات المحلية.

### السندات الخضراء

قمنا هذا العام بتأسيس إطارنا الخاص بالسندات الخضراء والاجتماعية وسندات الاستدامة الذي يتوافق بالكامل مع مبادئ الرابطة الدولية لأسواق رأس المال (ICMA) بشأن السندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة. وفقاً للممارسات المتبعة في القطاع، حصلنا على رأي طرف ثان يؤكد أن إطار عملنا كان مؤثراً ومتوافقاً مع مبادئ وإرشادات الرابطة الدولية لأسواق رأس المال المذكورة أعلاه. بالإضافة إلى ذلك، أجرينا أيضاً مراجعة قبل الإصدار من قبل طرف ثالث لمحفظة السندات الخضراء الخاصة بنا. وكان إصدارنا لسندات خضراء بقيمة ٦٠٠ مليون دولار أمريكي هو الأول من نوعه من قبل بنك قطري، والأكبر من قبل شركة خدمات مالية في المنطقة وقت صدوره. وتم إدراج السندات في بورصة لندن ضمن قطاع سوق السندات المستدامة كما تم تخصيص عائدات الإصدار لتمويل و/أو إعادة

### الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)

في إطار التزامنا بممارسات الأعمال المستدامة، انضم QNB إلى الاتفاق العالمي للأمم المتحدة، وهو أكبر مبادرة استدامة للشركات في العالم، وذلك لتعزيز ممارسات الأعمال في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد. وفي العام الحالي، نشرنا أول بيان سنوي بشأن التقدم المحرز (COP) للإبلاغ عن مدى التقدم في هذه الموضوعات. ونحن ندرك أهمية زيادة الشفافية والمساءلة في المؤسسات العامة والخاصة. ولذلك، إلى جانب إصدارنا لبياننا الأول حول التقدم المحرز، انضمنا إلى المشاركين الآخرين في شبكة الاتفاق العالمي للأمم المتحدة وأظهرنا دعمنا للتعددية الشاملة من خلال التوقيع على بيان قادة الأعمال للتعاون العالمي المتجدد. ويؤكد هذا البيان أننا ندعم مبادئ العمل كمؤسسة مسؤولة تراعي المبادئ الأخلاقية والشمول والشفافية. وقد تم تقديم بياننا إلى الأمين العام للأمم المتحدة في إطار مبادرات الذكرى الرسمية الـ ٧٥ لتأسيس الأمم المتحدة.

WE SUPPORT



## ٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

## أبرز الإنجازات في ٢٠٢٠

خلال ٢٠٢٠، قمنا بتقديم وإطلاق عدد من المشاريع لتحقيق مزيد من التقدم في أجندتنا المرتبطة بالاستدامة. على سبيل المثال، قمنا بالآتي:

< أكبر إصدار لسندات تقليدية خضراء، من قبل مؤسسة مالية، في المنطقة والأول من نوعه في قطر، بقيمة ٦٠٠ مليون دولار أمريكي. وقد تتطلب ذلك منا القيام بالآتي:

- إصدار إطار QNB للسندات الخضراء والاجتماعية والمستدامة بما يتوافق مع مبادئ الرابطة الدولية لأسواق رأس المال (ICMA);

- الحصول على رأي طرف ثان بشأن إطارنا للسندات الخضراء والاجتماعية والمستدامة.

- إجراء مراجعة قبل الإصدار من قبل طرف ثالث لمحفظة الإقراض الأخضر والاجتماعي المؤهلة الخاصة بنا.

< تحسين إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية على مستوى المجموعة بغرض تحديد وتصنيف وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية;

< تعزيز التزامنا بالاستدامة من خلال تقديم بياننا الافتتاحي حول "التقدم المحرز" إلى الاتفاق العالمي للأمم المتحدة وتوقيع بيان UN75 الصادر من قادة الأعمال للتعاون العالمي المتجدد.

< الحفاظ على أو تحسين تقييماتنا في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدى MSCI و CDP وفي تقييم مؤسسة S&P السنوي لاستدامة الشركات (CSA) لدى شركة Sustainalytics.

< تصدر قائمة الجهات المفصحة عن أدائها في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات إلى بورصة قطر للسنة الثانية على التوالي.

< انضمنا لمكونات مؤشر FTSE4Good.

< نشر تقريرنا السنوي حول الاستدامة وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للإبلاغ، بما في ذلك الإفصاح عن محفظة الإقراض الأخضر.

لتعزيز الشفافية في القطاع المصرفي، نقوم بإصدار تقارير سنوية عن أدائنا في مجال الاستدامة وفقاً لمعايير مبادرة الإبلاغ العالمية (GRI): الخيار الأساسي والجيل الرابع من إفصاحات قطاع الخدمات المالية. علاوة على ذلك، تعهدنا بالإفصاح عن أداء QNB في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لبورصة قطر، التي تعتبر من الجهات الموقعة على مبادرة الأمم المتحدة للبورصات المستدامة. وفي إطار تعزيز روح الشفافية، تتم إتاحة البيانات الخاصة بأدائنا للجمهور طوال عام ٢٠٢٠، عملنا بشكل استباقي وأفصحنا عن أدائنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للعديد من وكالات التصنيف والمؤشرات المعنية بهذا المجال. وفي العام الحالي، تم تصنيفنا في المرتبة الأولى في قطر من قبل ESG Invest، وهي ذراع أبحاث الاستثمار في وكالة Sustainability Excellence، الوكالة الرائدة في تصنيف الأداء في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في المنطقة، وحافظنا أيضاً على مكانتنا الريادية في الإفصاح لبورصة قطر عن أداء الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، كما قمنا بتحسين تقييماتنا في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في تقييم مؤسسة S&P السنوي لاستدامة الشركات (CSA) ولدى شركة Sustainalytics وانضمنا لمؤشر FTSE4Good.

وفي عام ٢٠٢٠، حافظنا أيضاً على تصنيف A (في مقياس من AAA إلى CCC) في تقييم MSCI للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.



FTSE4Good

MSCI  
ESG RATINGS

CCC B BB BBB A AA AAA

إن استخدام بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق) لأي بيانات تابعة لشركة MSCI ESG Research LLC ("MSCI") أو شركاتها التابعة واستخدام شعارات MSCI وعلاماتها التجارية وعلامات الخدمة أو أسماء المؤشرات التابعة لها الواردة في هذه الوثيقة، لا يشكل رعاية أو تأييداً أو توصية أو ترويجاً لبنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق) من قبل MSCI. وتعتبر خدمات وبيانات MSCI ملكاً لشركة MSCI أو موفري المعلومات التابعين لها، وهي مقدمة "كما هي" وبدون ضمان. إن أسماء وشعارات MSCI هي علامات تجارية أو علامات خدمة تابعة لـ MSCI.

أصبح QNB أحد مكونات مؤشر  
FTSE4Good.



### ٣. التمويل المستدام

التمويل المستدام هو دمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في أنشطة QNB التمويلية لتحقيق الربح الذي يعود بالمنفعة على المجتمع. طموحنا هو مساعدة العملاء على إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، وتحسين الوصول إلى التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة، والفئات التي لا تحظى بخدمات كافية. وذلك مدعوم بتقديم خدمة مسؤولة وأمنة للعملاء.

المحتويات:

- ١.٣ حلول التمويل المستدام
- ٢.٣ دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وزيادة الأعمال
- ٣.٣ الشمول المالي وإمكانية الوصول والتعليم
- ٤.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء
- ٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة



### ١.٣ حلول التمويل المستدام

يتجلى طموح الاستدامة لدى QNB في تقديم أداء مالي مستدام، وذلك بالاستناد إلى مبادراتنا المالية والاجتماعية والبيئية. ويشمل ذلك الحد من مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر منظومتنا البيئية، والتركيز أكثر على الانتقال إلى اقتصاد صديق للبيئة يراعي القضايا الاجتماعية أكثر إن طموحنا معنن وصداه يتردد عبر كامل المجموعة، وهو مدعوم بعملائنا والمستثمرين والمحليين ووكالات التصنيف والجهات التنظيمية والشركاء.

#### إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية (ESRM)

وفقاً لالتزامنا بممارسات الأعمال المستدامة- بالتوافق التام مع مبادئ أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة والاتفاق العالمي للأمم المتحدة ورؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠- نستمر في العمل مع عملائنا على تحديد وتقييم وإدارة ورصد المخاطر على البيئة والمجتمع. وعندما تكون هناك مخاطر تهدد الناس ومحيطهم بسبب التأثيرات الخارجية السلبية المحتملة، من الضروري لهذا التعاون أن يدعم ويعزز الممارسات المستدامة للتخفيف من تلك المخاطر والتأثيرات، مع الحفاظ في نفس الوقت على النتائج المالية.

يتم دمج متطلبات الاستدامة والعناية الواجبة بشأن قضايا البيئة والمجتمع والحوكمة في سياسة الائتمان الإجمالي لدينا وفي إطارنا الحالي لإدارة مخاطر الائتمان من خلال طرح إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية (ESRM) لمجموعة QNB. ويمكن هذا الإطار البنك من تحديد وإدارة التعرض للمخاطر البيئية والاجتماعية في أنشطتنا التمويلية بشكل

استباقي. كما يوضح إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية الخاص بنا الاستثناءات والقطاعات التي تعتبر عالية المخاطر والأنشطة المحظورة وتصنيف المخاطر. ويشمل أيضاً موقفنا من الصناعات الاستخراجية (مثل الوقود الأحفوري والتعدين) وزيت النخيل، مع تأكيد تأثيرنا وقدرتنا على دعم الانتقال إلى ممارسات أعمال أكثر مسؤولية. ويتيح هذا الأمر تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة بيئياً في المجتمعات المحلية. علاوة على ذلك، فإننا ندعم ونشجع العملاء على استخدام أو اعتماد المعايير المعترف بها دولياً (على سبيل المثال، المائدة المستديرة حول زيت النخيل المستدام (RSPO)). يتم دعم إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية (ESRM) الشامل على مستوى المجموعة من خلال سياسات إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية المتوافقة في الشركات التابعة الرئيسية لدينا من أجل تلبية الخصائص المحلية.

#### إطار السندات الخضراء والاجتماعية وسندات الاستدامة

اعتمدت مجموعة QNB إطار السندات الخضراء والاجتماعية وسندات الاستدامة بما يتماشى بشكل كامل مع المبادئ والإرشادات المنصوص عليها في مبادئ السندات الخضراء والاجتماعية للرابطة الدولية لأسواق رأس المال (ICMA). ونحن فخورون بإصدار سنداتنا الخضراء لأول مرة في سبتمبر ٢٠٢٠. تماشياً مع أفضل الممارسات في القطاع، حصل QNB على رأي طرف ثان بشأن إطار السندات الخاص بنا، ومراجعة قبل الإصدار، في محافظتنا المؤهلة، مع إصدار تقارير التأثير لمتابعة الذكرى السنوية للإصدار.

#### دراسة حالة: أول إصدار لسندات خضراء من مجموعة QNB

المخاطر لإدارة مدة المحفظة وتمركزها، بالإضافة إلى ضمان أن محفظة القروض المؤهلة تتكون من أصول كافية لمطابقة و/ أو تجاوز عائدات السند خلال فترة حياة السند.

تلقت مجموعة QNB طلبات اكتتاب تزيد عن ١,٨ مليار دولار أمريكي، مما يدل على ثقة المستثمرين العالميين في الأداء المالي القوي لمجموعة QNB، والتزامها بأفضل ممارسات السندات الخضراء الدولية والالتزام بالاستدامة.

ولا يزال هذا الإصدار الأول حتى الآن أكبر طرح لسندات خضراء تقليدية تصدرها أي مؤسسة مالية في منطقة الخليج.

أكملت مجموعة QNB بنجاح إصدارها الأول للسندات الخضراء القياسية وهو الأول من نوعه على الإطلاق من قبل بنك قطري.

تم إصدار سندات خضراء بقيمة ٦٠٠ مليون دولار أمريكي بأجل استحقاق خمس سنوات وتم إدراجها في بورصة لندن ضمن قطاع سوق السندات المستدامة. وسيتم استخدام عائدات إصدار السندات الخضراء لتمويل و/ أو إعادة تمويل الأصول في المشاريع الخضراء المؤهلة، مثل المباني الخضراء، وكفاءة الطاقة، وقطاعي الإدارة المستدامة للمياه ومياه الصرف الصحي. وقمنا، تحت إشراف لجنة السندات الخضراء والاجتماعية وسندات الاستدامة، بإدخال عدد من ضوابط

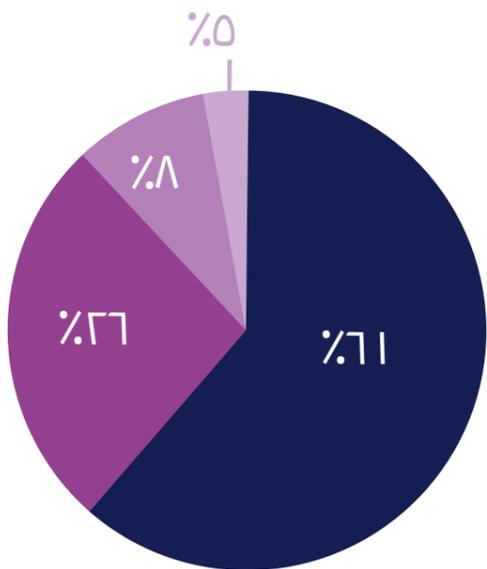


تجربة العملاء  
والمشاركة المسؤولةأمن البيانات  
وخصوصية العملاءالشمول المالي وإمكانية  
الوصول والتعليمدعم الشركات الصغيرة  
والمتوسطة وزيادة الأعمالحلول التمويل  
المستدامتقرير QNB  
للاستدامة - ٢٠٢٠

يبلغ إجمالي قيمة محفظة القروض الخضراء المؤهلة التي تم التحقق منها ٩٦٩ مليون دولار أمريكي وتتألف من أصول في المملكة المتحدة وفرنسا والكويت ودولة قطر.

### المبلغ المؤهل لمحفظة السندات الخضراء عند الإصدار

#### مواقع المشاريع



المملكة المتحدة  
قطر  
الكويت  
فرنسا

#### فئة السندات الخضراء<sup>٥</sup>

الفئة	مبلغ المحفظة (مليون دولار أمريكي) <sup>٦,٧</sup>	النسبة من إجمالي المحفظة	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
المباني الخضراء	٧٧٣	80%	11 من أهداف التنمية المستدامة 12 من أهداف التنمية المستدامة
كفاءة استهلاك الطاقة	١١٩	12%	7 من أهداف التنمية المستدامة 13 من أهداف التنمية المستدامة
الإدارة المستدامة للمياه والمخلفات المائية	٧٧	8%	6 من أهداف التنمية المستدامة
<b>المجموع</b>	<b>٩٦٩</b>	<b>100%</b>	

تتكون محفظة القروض الخضراء المؤهلة الكاملة من الأصول المحجوزة قبل يناير ٢٠٢٠.

<sup>٥</sup> الفئات المؤهلة على النحو المحدد في إطار عمل QNB للسندات الخضراء والاجتماعية.  
<sup>٦</sup> عملية التحقق والمراجعة قبل الإصدار التي أجرتها شركة Sustainalytics، مارس ٢٠٢٠.  
<sup>٧</sup> رصيد القروض القائمة كما في ٣١ يوليو ٢٠٢٠.

"إن إصدار أداة دين للتمويل المستدام هو إشارة لمجتمع المستثمرين بأننا قد طورنا استراتيجية استدامة هادفة. كما يوضح أننا حددنا المخاطر البيئية والفرص المهمة وأننا على استعداد لمواجهةها والاستثمار فيها وإجراء التحسينات اللازمة.

تعتبر بورصة لندن بيئة التمويل المستدام الرائدة في العالم. ويسمح لنا الإدراج في بورصة لندن بالوصول إلى مجتمع المستثمرين العالميين. كما يتيح لنا الاستفادة من رؤوس الأموال التي تدعم الانتقال نحو اقتصاد مستدام ومنخفض الكربون. في الوقت نفسه، يضمن سوق السندات المستدامة المخصص في بورصة لندن وصولاً سلساً ومرئياً وشفافية للمستثمرين والمصدرين.

ويعد هذا الإدراج اليوم خطوة هامة وعامل تمكين لتنفيذ استراتيجيتنا، ومن شأنه أن يساعد على تحقيق تطلعات عملائنا. كما سيساعد في خلق قيمة طويلة الأجل للبيئة، ويساهم في تنمية المجتمعات التي نعمل فيها. أخيراً وليس آخراً، من شأن هذا الإدراج تعزيز مرونة أعمالنا على المدى الطويل."

عبدالله مبارك آل خليفة  
الرئيس التنفيذي لمجموعة QNB



مراجعة قبل الإصدار لمحفظة  
السندات الخضراء من قبل  
Sustainalytics



## المنتجات والخدمات المستدامة

نواصل تقديم منتجات وخدمات مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات البيئية والاجتماعية المتطورة لعملائنا. في عام ٢٠٢٠، وأصلنا تطوير عروض منتجاتنا المستدامة من خلال إطلاق ٥ منتجات جديدة. وأصبح لدينا الآن ٣٢ منتجاً مستداماً ضمن محافظتنا. وبالتوازي مع ذلك قمنا بتحسين خصائص ووظائف باقة منتجاتنا الحالية لتلبية متطلبات العملاء الآخذة في التطور وتتصدى هذه المنتجات أو الخدمات للتحديات البيئية أو الاجتماعية، كما تحمي عملائنا خلال فترة الجائحة وبعدها.

مؤشرات الأداء الرئيسية: الاستثمار والإقراض والمنتجات والخدمات المستدامة <sup>٩</sup>	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
محفظة الإقراض لتمويل الأنشطة الصديقة للبيئة منخفضة انبعاثات الكربون (مليون ريال قطري) <sup>٩</sup>	*٦,٥٤٨	*٧,٦٨٩	٧,٥٣٨
المنتجات أو الخدمات التي تساعد العملاء في التغلب على التحديات البيئية والاجتماعية (العدد)	*٢٢	*٢٧	٣٢

<sup>٩</sup>البيانات الواردة في هذا الجدول تغطي قطر والفروع الدولية وQNB فاينانسبانك وQNB الأهلي فقط.

<sup>٩</sup>يشمل فقط الأصول التي تلي معايير الأهلية المنصوص عليها في إطار QNB للسندات الخضراء والسندات الاجتماعية وسندات الاستدامة. وكما في نهاية عام ٢٠٢٠، بلغت محفظة قروضنا لتمويل الأنشطة الصديقة للبيئة ومنخفضة انبعاثات الكربون ٧,٥ مليار ريال قطري من إجمالي دفتر الإقراض البالغ ٧٢٣,٨ مليار ريال قطري.

\*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.

وتعمل بعض المنتجات البارزة التي قمنا بإطلاقها لعملائنا الأفراد على تقليل التأثير السلبي على البيئة، ومن ضمن هذه المنتجات:

< التمويل الأخضر: تقديم تسهيلات تمويل محددة للسيارات الكهربائية الصديقة للبيئة (EV) والسيارات الكهربائية الهجينة (HEV). وتولد هذه الأنواع من السيارات قدراً أقل من الانبعاثات وتستهلك وقوداً أحفورياً أقل، وأحياناً لا تستهلك أي وقود أحفوري، بالمقارنة مع السيارات التقليدية ومحركات الاحتراق. ويشجع هذا أيضاً على اعتماد المركبات الكهربائية والبنية التحتية الداعمة لتمكين الانتقال إلى وسائل النقل الخضراء؛

< تقليل الإيصالات: طرح خيار للعملاء لإلغاء إيصالات المعاملات لدى التجار حالياً، يختار العملاء عدم إصدار إيصالات في أكثر من ١٨٪ من المعاملات.

< الإيصالات الإلكترونية في أجهزة الصراف الآلي: تم إطلاق حل غير ورقي جديد يتيح لمستخدمي أجهزة الصراف الآلي استلام إيصالات معاملاتهم عبر البريد الإلكتروني بدلاً من الإيصالات المادية. ويلغي الحل الجديد الحاجة إلى الإيصالات الورقية ويوفر طريقة سهلة لتتبع معاملات أجهزة الصراف الآلي.

دعمت المنتجات البارزة الأخرى التي قمنا بإطلاقها لعملائنا الأفراد الشمول المالي وساعدت العملاء الذين يحتاجون للمساعدة. ومن ضمن هذه المنتجات:

< المعاملات اللاتلامسية: طرح مجموعة من الخيارات اللاتلامسية لزيادة الرقمنة وراحة العملاء، بالإضافة إلى تقليل الحاجة إلى الاتصال الجسدي في الفروع والمتاجر أو في أجهزة الصراف الآلي في قطر، بما يتماشى مع تدابير الوقاية من كوفيد-١٩. وتضمن ذلك تقديم أجهزة NFC قابلة للارتداء مجاناً لجميع عملائنا الأفراد، وإمكانية الدفع عبر QNB Pay وApple Pay وFitbit Pay من خلال الأجهزة المحمولة والأجهزة القابلة للارتداء، وتفعيل ميزة التحقق عبر تمرير البطاقة وإدخال رمز الاستجابة السريعة في أجهزة الصراف الآلي التابعة لنا.

< الشمول المالي في سلطنة عُمان: طرح حل لمقاصة وتحويل المدفوعات عبر الجوال في سلطنة عمان لتسهيل تحويل الأموال بشكل آمن ومحمي من خلال الهاتف الجوال، وتوفير حلول الدفع للأشخاص الذين لا يتعاملون مع البنوك.

< مساعدة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة المتحدة: تدريب وتجهيز فرع QNB في المملكة المتحدة لتلبية احتياجات العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة وفقاً لقانون المساواة لعام ٢٠١٠ ونظام حماية المستهلك من اللوائح غير العادلة لعام ٢٠٠٨، اللذين يحظران التمييز ضد العملاء أو مضايقتهم أو إيذائهم.

في إطار مواجهة كوفيد-١٩، قمنا بتعزيز وزيادة التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت بالإضافة إلى قدراتنا اللاتلامسية لاستيعاب سلوكيات العملاء المتغيرة، فضلاً عن تقليل الحاجة إلى المعاملات المادية خلال فترة الجائحة. وزاد عدد العملاء الذين يتعاملون من خلال حل التمويل التجاري الخاص بنا بأكثر من ٢٠٠٪ في عام ٢٠٢٠. وبالمثل، ارتفع عدد المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت بنسبة ٢٨٪ و٢٧٪ على التوالي خلال نفس الفترة. من خلال التطبيق الحصري لتدابير مراقبة وإدارة المخاطر، تمكنا من تحقيق هذا النمو مع الحفاظ على عدد منخفض جداً من أحداث الاحتيال ومشابه لمستويات العام الماضي. وقد تم دعم هذا الانتقال إلى التجارة الإلكترونية من خلال برنامج توعية وثقيف العملاء الذي استمر على مدار العام.

## دراسة حالة: تسليط الضوء على الطاقة الشمسية في مصر

يلعب QNB الأهلي دوراً رائداً في سوق الطاقة الشمسية بمصر من خلال دعم مطوري مشاريع الطاقة الشمسية وتزويدهم بالتمويل والحلول الاستشارية المبتكرة. على سبيل المثال، قمنا بدعم عملينا، شركة سولاريز إيجيبت، لبناء محطة طاقة شمسية مثبتة على الأرض بقدرة إنتاجية تبلغ ٧ ميغاوات في مدينة العين السخنة. وقد تم تمويل الصفقة في إطار برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر، "GEFF" وهو برنامج ويقدمه البنك الأوروبي لإعادة البناء والتنمية (EBRD) بدعم من الاتحاد الأوروبي. ويعتبر QNB الأهلي أول بنك في مصر يشارك مع البنك الأوروبي لإعادة البناء والتنمية والاتحاد الأوروبي في هذا البرنامج. أكملت شركة سولاريز إيجيبت بناء محطة إنتاج الطاقة الشمسية في أوائل عام ٢٠٢٠. وعلى مدار عمر المحطة الذي يبلغ ٢٥ عاماً، يُقدر أن محطة الطاقة سوف تنتج وتبيع ما يقرب من ٢٩٤ جيغاوات في الساعة من الكهرباء. وبمجرد توصيلها بالشبكة، سينتج عن المحطة انخفاضاً تقديرياً في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون يبلغ ١٧٠,٨٦٨ طناً سنوياً، وهو ما يعادل حوالي ٧٣٠,٠٠٠ شجرة مزروعة على مدار عمر المحطة. وتم الاعتراف بهذا المشروع كأفضل مشروع في منطقة الشرق الأوسط من قبل جمعية مهندسي الطاقة.

وقد شجعت وكافأت حملة "ابق آمناً"، التي أطلقناها خلال الوباء، العملاء على استخدام بطاقات الائتمان الخاصة بهم عبر الإنترنت مع معاملات لائتمانية لا تتطلب إدخال الرقم السري. ولتقديم مزيد من الدعم للمعاملات الآمنة واللائتمانية، حصلنا أيضاً على موافقة من مصرف قطر المركزي لزيادة الحد الأعلى لمعاملات بطاقات الائتمان والخصم التي لا تتطلب إدخال الرقم السري. وكانت جميع المبادرات المتعلقة بالبطاقات التي تم إطلاقها خلال العام تهدف إلى تزويد عملائنا بقنوات آمنة ومحمية، مع الحفاظ على معاييرنا العالية في خدمة العملاء وإدارة المخاطر والأمان. وتمكننا من طرح هذه الميزات الجديدة بسرعة بفضل استثماراتنا المستمرة في التكنولوجيا والبنية التحتية الداعمة. وأجرينا أيضاً حملة توعية وثقيف واسعة للعملاء للترويج لاستخدام المعاملات التي لا تتطلب إدخال الرقم السري. وتم إجراء ما مجموعه ٩ ملايين معاملة لائتمانية في عام ٢٠٢٠، وهو نمو كبير مقارنة بعام ٢٠١٩. ولدعم الجهود الحكومية في مجال التحول إلى خدمات غير نقدية في مصر وتركيا، قمنا بزيادة نطاق أجهزتنا القابلة للارتداء لمعاملات الدفع اللائتمانية، والاستفادة من أحدث تكنولوجيا لائتمانية للدفع. وقد وفر ذلك لعملائنا خيارات دفع أكثر أماناً وراحة.

## ٢.٣ دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال

### التقدم المحرز في ٢٠٢٠

فرضت جائحة كوفيد-١٩ بعض التحديات الاستثنائية والصعبة لعملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة. على الصعيد العالمي، تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة قائمة طويلة من الاضطرابات، تراوحت بين الخسارة الهائلة للدخل في بعض القطاعات بسبب الإغلاق القسري وانقطاع سلاسل التوريد وصعوبة إدارة ترتيبات العمل من المنزل وانخفاض ثقة المستهلكين. وقد تأثرت بشكل خاص بعض القطاعات، مثل السياحة والنقل والبيع بالتجزئة، حيث كانت الشركات الصغيرة والمتوسطة أكثر عرضة لضغوط السيولة من الشركات الأكبر والأعرق.

لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في بيئة السوق الصعبة في عام ٢٠٢٠، عزز البنك بسرعة قدرات قنواته الإلكترونية، وخفض الرسوم المفروضة على العملاء على مختلف الخدمات وقام بإعفائهم من رسوم الحد الأدنى للرصيد. وعلى وجه التحديد، أنشأنا برنامجاً استباقياً لمساعدة ودعم عملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة خلال هذه الأوقات العصيبة، مع حماية البنك في ذات الوقت. وشملت تدابير الدعم هذه:

< تأجيل جميع قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة والتسهيلات الائتمانية المستندية لمدة ٣ أشهر بمعدل فائدة صفر في المائة خلال ذروة الوباء;

< تأجيل إضافي لمدة ٦ أشهر إضافية بسعر فائدة مخفض بما يتماشى مع إرشادات مصرف قطر المركزي.

< تعديل الرسوم المصرفية لإغاثة الشركات التي كانت تعاني من نقص السيولة.

< إطلاق عدة مبادرات لتمكين إجراء جميع المعاملات عن بعد دون الحاجة إلى الحضور إلى الفروع.

< تقديم الخدمات لعملائنا مع اتخاذ الإجراءات الاحترازية عبر فروعنا على مستوى العالم ومركز الشركات الصغيرة والمتوسطة في قطر.

إن قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة النابض بالحياة هو مصدر رئيسي لفرص العمل والابتكار، مما يحفز الإنتاجية والنمو الاقتصادي والتنوع. كما أن عدم القدرة على الحصول الائتمان منخفض التكلفة يعتبر عادةً من التحديات الرئيسية التي تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة في جميع أنحاء العالم. وإدراكاً لهذه الحاجة، استثمر QNB بشكل كبير خلال الأعوام القليلة الماضية في بناء قدراته ليصبح متجراً موحداً يقدم خدمات متكاملة لعملائه. وبفضل باقة منتجاتنا المبتكرة ومديري العلاقات ذوي الخبرة، بمقدورنا تقديم الدعم للشركات الصغيرة والمتوسطة في جميع مراحل نموها، من مرحلة البداية الأولية إلى التوسع.

ويلتزم QNB بشكل كامل برؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ ويدعم أهدافها. والهدف الأساسي هو تنويع الاقتصاد من خلال تعزيز القطاع الخاص. بصفتنا وسيطاً مالياً، فإننا نعمل كميسر رئيسي لرعاية نمو القطاع الخاص والشركات الصغيرة والمتوسطة.

تمثل الشركات الصغيرة والمتوسطة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا حوالي ٨٠ إلى ٩٠٪ من الشركات المسجلة و٤٥٪ من الوظائف الجديدة المستحدثة، وفقاً لبحث تم إجراؤه من قبل صندوق النقد الدولي. يعتبر الدعم الذي نقدمه للشركات الصغيرة والمتوسطة في أماكن أخرى من شبكتنا، مثل تركيا ومصر، عاملاً حيوياً في النمو الاقتصادي والاستقرار وكذلك في تعزيز فرص العمل في تلك الاقتصادات.



بالإضافة إلى المبادرات المذكورة أعلاه، شاركنا في برنامج الضمانات الوطني للاستجابة لتداعيات كوفيد-١٩ الذي أطلقه بنك قطر للتنمية. وكان البرنامج عبارة عن خطة ضمان بنسبة ١٠٠٪ أطلقتها حكومة دولة قطر تهدف إلى التخفيف من انعكاسات وتأثير ولاء كوفيد-١٩ من خلال تسهيل المدفوعات قصيرة الأجل الأكثر أهمية التي يواجهها أصحاب العمل في القطاع الخاص، مثل رواتب الموظفين ورسوم الإيجار وخلال مدة البرنامج، تلقينا أكثر من ١,٤٠٠ من الطلبات، التي لم نحسب عليها أي فوائد خلال فترة السماح للعام الأول. ويعكس نجاح هذا البرنامج، إلى جانب استمرار تنفيذ نظام حماية الأجور، التزام دولة قطر بتحقيق هدفها في حماية حقوق العمال من خلال ضمان علاقة صحية بين أصحاب العمل والموظفين وتأمين الشمول المالي لجميع سكانها.

واستجابةً لمتطلبات العملاء الجديدة بشأن "التباعد الاجتماعي" في منافذ البيع بالتجزئة، عززنا مجموعة منتجاتنا التي تتيح للشركات الصغيرة نقل وتقديم منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنت. ومنصة التجارة الإلكترونية الخاصة بنا، QNB Simplify، هي عبارة عن منصة رقمية فعالة من حيث التكلفة للشركات الصغيرة والمتوسطة تتيح لها إمكانية التواجد في السوق عبر الإنترنت، والاستفادة من الخبرة التقنية والموارد السحابية لـ QNB. وكانت هذه المنصة أداة قوية لعملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة لدعم التحول الرقمي وتلبية الاحتياجات المتغيرة لعملائهم من خلال تمكينهم من ولوج السوق عبر الإنترنت. ونتيجة لذلك، فقد نمت أحجام التجارة الإلكترونية في قطر بما يزيد عن ١,٤٣٪ هذا العام.

لزيادة حماية البنك وتعزيز مرونته، قمنا بتنفيذ إجراءات تحصيل جديدة واتخذنا بعض الإجراءات المستهدفة لحماية جودة الائتمان ودفتر قروضنا. في تركيا، أثبت QNB فاينانسبانك مرونته في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة. وكان عرضنا المرتكز على خدمة العملاء، والذي يتضمن التحول الرقمي وترحيل القنوات، محورياً في نجاحنا. لقد قمنا بتعميق علاقاتنا مع عملائنا لفهم احتياجاتهم وتوقع متطلباتهم المرتبطة بالتدفقات النقدية بشكل أفضل أثناء فترة الوباء. كما قمنا أيضاً، كلما دعت الضرورة إلى ذلك، بإعادة هيكلة التسهيلات الائتمانية الحالية للتكيف مع تراجع النشاط التجاري. وواصلنا بناء قنواتنا للخدمات المصرفية عبر الهاتف لتمكين عملائنا من إجراء معاملاتهم المصرفية دون الحاجة إلى دخول الفروع. وقد ساهم الخط الهاتفي المخصص للشركات الصغيرة والمتوسطة "Easy Line" في تزويد العملاء بالدعم في الوقت الحقيقي وسمح لهم بإجراء المعاملات عبر الهاتف بأمان وفعالية.

يظل التحول الرقمي في أعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة محور تركيز رئيسي بالنسبة لـ QNB فاينانسبانك. نحن الآن قادرون على تزويد أكثر من ٢٠,٠٠٠ عميل من الشركات الصغيرة والمتوسطة الرقمية النشطة لدينا بإمكانية الوصول إلى حلول إدارة موارد المؤسسات بشكل مجاني لإدارة أعمالهم بشكل أكثر كفاءة. كما عززت شراكاتنا مع الأطراف الثالثة المقدمة للخدمات الرقمية مجموعة منتجاتنا ومكنتنا من تقديم حلول للعملاء لتحسين أداء مبيعاتهم. ونتيجةً لجهودنا، حصلنا على جائزة "أفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة في أوروبا الوسطى والشرقية" في حفل توزيع جوائز يوروموني للتميز لعام ٢٠٢٠.

في مصر، عزز QNB الأهلي مكانته الرائدة في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال توسيع عروضه لتشمل خدمات الاستشارات المالية والتطبيقات الرقمية الجديدة لتسهيل التواصل الآمن والمريح بين البنك وعملائه. وقد تمكنا من خلال هذه التحسينات من البقاء على اتصال بعملائنا وتزويدهم بخدمات تناسب احتياجاتهم ودون انقطاع خلال فترة الوباء. كما تم الاعتراف بجهودنا لدعم وتطوير قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في مصر من خلال سلسلة من الجوائز رفيعة المستوى. في عام ٢٠٢٠، تم تصنيفنا كأفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة

في مصر من قبل مجلة غلوبال بانكينغ أند فاينانس ريفيو ومجلة إنترناشيونال فاينانس ومجلة كاييتال فاينانس إنترناشيونال.

مستقبلاً، سنعمل على الاستمرار في مكانتنا كشريك مفضل للشركات الصغيرة والمتوسطة في قطر وتركيا ومصر، مع الاستفادة من مركزنا الريادي لتعزيز التجربة الكلية للعملاء. وبالتطلع إلى الوضع الجديد بعد فترة الجائحة، فإننا نهدف إلى زيادة تعزيز مجموعة منتجاتنا التي تمكن عملائنا من التفاعل بسلاسة، ليس فقط مع البنك، بل أيضاً مع عملائهم عن بعد وبشكل آمن.

#### مؤشرات الأداء الرئيسية: دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	
١,٣٣٣,٨١٥	١,٣٩٩,٨٦٠	١,٢٧٦,١٧٠	عملاء المشروعات متناهية الصغر <sup>١</sup> (العدد)
١٤٧,٦٢١	١٥٣,٣٨٥	١٢٩,٨٢٨	العملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة <sup>١١</sup> (العدد)
٦,٩٠٧	٦,٤٩٥	١٣,٧٥١	تسهيلات ائتمانية مقدمة إلى الشركات متناهية الصغر (مليون ريال قطري)
١٦,٠٧٩	١٤,٦٠٧	١٢,٨٠٢	تسهيلات ائتمانية مقدمة إلى الشركات الصغيرة والمتوسطة (مليون ريال قطري)
٣,٢٪	٣,١٪	٤,٣٪	محفظة القروض المقدمة للشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة (%)

<sup>١٠</sup> يتفاوت تعريف المشروعات متناهية الصغر بين مجموعة QNB وشركائها التابعة، فقد شمل لكل كيان استخدام التعريف الخاص به لتجميع البيانات لهذا الجدول. يوضح المشروع متناهي الصغر بأنه مشروع يضم أقل من ١٠ موظفين، وبه موازنة أو معدل دوران أقل من مبلغ محدد.

<sup>١١</sup> يتفاوت تعريف الشركات الصغيرة والمتوسطة بين مجموعة QNB وشركائها التابعة، فقد شمل لكل كيان استخدام التعريف الخاص به عند تجميع البيانات لهذا الجدول.

تجربة العملاء  
والمشاركة المسؤولةأمن البيانات  
وخصوصية العملاءالشمول المالي وإمكانية  
الوصول والتعليمدعم الشركات الصغيرة  
والمتوسطة ور زيادة الأعمالحلول التمويل  
المستدامتقرير QNB  
للاستدامة - ٢٠٢٠

### ٣.٣ الشمول المالي وإمكانية الوصول والتعليم

لا يزال الشمول المالي يمثل مشكلة سائدة عبر عدد من الأسواق التي نعمل فيها. وبصفتنا مزوداً رائداً للخدمات المالية، نسعى جاهدين لتوفير الوصول إلى منتجاتنا وخدماتنا، حيث لدينا دور رئيسي في تمكين التحول الاجتماعي والاقتصادي. إننا ملتزمون بتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الشاملة، لا سيما إلى الفئات ذات الدخل المنخفض، من خلال الابتكار المستمر لتقديم منتجات وخدمات منخفضة التكلفة مع إدارة أي مخاطر ناشئة وتخفيفها بطريقة حكيمة.

في حين أن تأثير التحول الرقمي على الخدمات المالية ظل يتزايد بوتيرة سريعة خلال السنوات القليلة الماضية، فقد سلطت جائحة كوفيد-١٩ الضوء على الحاجة لمنصات رقمية موثوقة وفعالة للخدمات المالية لدعم النمو الاقتصادي و دفع الشمول المالي وإمكانية الوصول والتعليم. ونتيجة لذلك، سرّح QNB وتيرة تطوره الرقمي لتقديم حلول متنوعة لعملائه عبر شبكته الدولية. وقد أسفرت هذه الجهود عن حصول QNB على جائزتي "أفضل محفظة رقمية" و"أفضل خدمة مصرفية ذاتية" في الشرق الأوسط لعام ٢٠٢٠ من مجلة "ذا ديجيتال بانكر".

#### التقدم المحرز في ٢٠٢٠

##### الشمول المالي

في قطر، يسعى QNB دائماً إلى رعاية الفعاليات التي تهدف إلى تعزيز الوعي بالشمول المالي والمشاركة فيها. في عام ٢٠٢٠، عززنا محفظة الهاتف الجوال الخاصة بنا وبدأنا في إصدار البطاقات من خلال حل خدمات Ooredoo المالية عبر الجوال، مما يدعم طموح دولة قطر في زيادة الشمول المالي وضمان دفع رواتب العمال في الوقت المحدد ودون تأخير ونظل ملتزمين بالاستثمار وتنمية قطاع المدفوعات ودفع الشمول المالي والنمو الاقتصادي في الأسواق التي تتواجد فيها. في قطر، يمكن الوصول إلى منتج البطاقات مسبقاً الدفع لجميع الأفراد سواء كانوا عملاء QNB أم لا. وتوفر لهم البطاقة وسيلة دفع آمنة وبسيطة لإجراء عمليات شراء يومية. في سلطنة عُمان، قدمنا حلاً لمقاصة وتبديل المدفوعات عبر الهاتف المحمول لتسهيل تحويل الأموال بشكل آمن عبر الهاتف الجوال، وتوفير حلول الدفع للسكان الذين ليس لديهم حسابات مصرفية. بالإضافة إلى ذلك، في مصر، شارك QNB الأهلي في أربع مبادرات للشمول المالي نظمتها البنك المركزي المصري طوال عام ٢٠٢٠ ونجح في جذب ما يقرب من ٥٥,٠٠٠ عميل جديد في فئة العملاء الأفراد خلال هذه الفعاليات.

##### إمكانية الوصول

نحن ملتزمون، على مستوى المجموعة ككل، بجعل خدماتنا متاحة وأمنة لجميع عملائنا. ومكنتنا الاستثمارات التي قمنا بها من خدمة عملائنا عن بعد بطريقة آمنة. في قطر، قمنا بزيادة أسطولنا من أجهزة الصراف الآلي التفاعلي (ITMs). تقدم أجهزة الصراف الآلي التفاعلي الخاصة بنا خدمات أكثر من أجهزة الصراف الآلي التقليدية، مما يتيح للعملاء إجراء معاملات آمنة مباشرة عبر الفيديو. يمكن للعملاء الآن إكمال ما يصل إلى ٩٥٪ من جميع المعاملات بأمان وسهولة دون الحاجة إلى زيارة الفرع. وبالمثل، طرحنا أيضاً أجهزة إضافية لخدمة الإيداع الذاتي للشيكات.

بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتنفيذ التدابير الاحترازية اللازمة لضمان استمرارية الأعمال التشغيلية مع إعطاء الأولوية لسلامة وأمن عملائنا وموظفينا وأصحاب المصلحة الآخرين وكذلك المجتمع الأوسع. وهذا يشمل تدابير التباعد الاجتماعي، وعلامات جديدة للسلامة، وتركيب المطهرات وتوزيع الأقنعة والقفازات في جميع مواقعنا المادية. وهذا يضمن بيئة آمنة لعملائنا وموظفينا ومقاولينا في جميع الأوقات أثناء وجودهم في مواقع QNB.

في مصر، أطلق QNB الأهلي خدماته للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة. في العديد من فروعنا لدينا الآن منحدرات لتسهيل الوصول إلى فروعنا، بالإضافة إلى صرافين مدربين على لغة الإشارة ومستشاري العملاء لمساعدة عملائنا.

في تركيا، وأصل QNB فاينانسبانك التركيز على تحويل العملاء من الفروع إلى القنوات البديلة. تم إعادة إعداد أجهزة الصراف الآلي للسماح بالسحب النقدي عبر البطاقات اللاتلامسية ورموز الاستجابة السريعة، مما يوفر تديراً وقائياً إضافياً لسلامة العملاء كما تم زيادة حدود السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي، مما يلغي حاجة العملاء لزيارة الفرع.

##### التعليم

قامت مجموعة QNB بتقديم عدد من المبادرات عبر عملياتها العالمية لتثقيف العملاء الحاليين والمحتملين بمختلف جوانب الإدارة المالية. في قطر، وأصلنا شراكتنا مع كيدزانيا في إطار التزامنا طويل الأمد بدعم تنمية مهارات الأطفال وتعليمهم المالي. كيدزانيا هي مدينة تفاعلية للأطفال، وتشجع التعلم التجريبي من خلال لعب الأدوار الواقعي. باستخدام "كيدزو"، العملة الرسمية لكيدزانيا، يمكن للأطفال تعلم أساسيات الإدارة المالية في فرعنا داخل مدينة الملاهي. كما وأصلنا توزيع كتيب "Money Made Easy" الخاص بنا. يروج الكتيب، الذي تم توزيعه بشكل رقمي هذا العام، لمحو الأمية المالية ويعمل كدليل مرجعي للأطفال الصغار وهم يتعلمون عن المال والتمويل.



## ٤.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء

يُعد القطاع المصرفي هدفاً بارزاً لمجرمي الإنترنت، حيث أصبحت التهديدات والهجمات المتزايدة أكثر تكراراً وتعقيداً من أي وقت مضى. على الصعيد العالمي، زادت مستويات التهديدات السيبرانية منذ بداية وباء كوفيد-١٩ نتيجة لزيادة العمل عن بُعد إلى جانب رقمنة المنتجات والخدمات. وتشير الدراسات إلى أنه منذ بداية الوباء، زادت الهجمات التي تستهدف المؤسسات المالية بمقدار أربعة أضعاف، بينما أبلغت أكثر من ٨٠٪ من البنوك المشاركة في هذه الدراسات عن زيادة في عدد الهجمات الإلكترونية وتعقيدها. لهذا السبب، نعتبر الأمن الإلكتروني أولوية قصوى ونصنفه ضمن أبرز اهتمامات مؤسستنا، بما في ذلك مجلس الإدارة والإدارة العليا. وأدى إنشاء تجارب رقمية جديدة للعملاء وابتكارات تكنولوجية أخرى إلى زيادة أهمية الأمن الإلكتروني إلى أعلى المستويات.

ومن أجل ضمان بقاء استراتيجيتنا للأمن السيبراني في حالة تأهب، مع الموازنة في نفس الوقت بين الرغبة في المخاطرة والأمان وراحة المستخدم،

أنشأنا لجنة الأمن السيبراني للمجموعة، برئاسة الرئيس التنفيذي للمجموعة. ويقدم رئيس أمن المعلومات للمجموعة تحديثات منتظمة حول برنامج الأمن الإلكتروني، ويعرض المخاطر الرئيسية، ويقدم توصيات عند الحاجة إلى تغيير الاستراتيجية أو اتخاذ قرارات حاسمة. ومن خلال لجنة الأمن السيبراني للمجموعة، نقوم بتطوير ومراقبة تنفيذ حوكمة وإطار أمن تكنولوجيا المعلومات والأمن الإلكتروني، بما في ذلك الاستراتيجية والسياسات والضوابط والقدرات والميزانية والمهارات والأدوار والمسؤوليات عبر المجموعة. ولدينا استراتيجية قوية للأمن السيبراني، ويظل هذا المجال من جوانب التركيز الرئيسية. ونولي الأولوية القصوى للتحسينات المستمرة لأنظمة أمن تكنولوجيا المعلومات لدينا وعملياتنا لحماية البيانات. وهناك ثلاث ركائز أساسية تدعم نهجنا: التكنولوجيا والأفراد والعمليات.

كل ركيزة من هذه الركائز بحاجة إلى أن تكون قوية ومدعومة باستمرار لدعم وحماية البنك، ونستثمر في كل واحدة منها وفقاً لذلك.

ركائزنا الثلاث الخاصة  
بأمن المعلومات

التكنولوجيا

الأفراد

العمليات

## التقدم المحرز في ٢٠٢٠

## الأمن الإلكتروني

أكدت جائحة كوفيد-١٩ الحاجة إلى اتخاذ إجراءات تحكم قوية وفورية لتمكين الموظفين من العمل من المنزل. في بداية الجائحة، قمنا بتفعيل خطتنا الخاصة باستمرارية الأعمال وسرّعنا عملية إطلاق منصتنا للعمل عن بعد ونظام اجتماعات الفيديو. واستطعنا زيادة قدراتنا على توسيع نطاق نظام العمل من المنزل بشكل سريع وسلس بفضل الهيكل التقني والبنية التحتية التي أنشأناها في عام ٢٠١٧ كجزء من خطط استمرارية الأعمال وقدرات العمل الذكية.

بالتوازي مع ذلك، واصلنا استثمارنا في كل من ضوابط وأنظمة الرصد والوقاية من خلال تعزيز قدراتنا على كشف برامج الاختراق والتعرف على البرامج الضارة. كما أن سياسة أمن المعلومات الخاصة بنا متاحة لجميع الموظفين من خلال بوابة الشبكة الداخلية الخاصة بالبنك. وقد تم تحديثها هذا العام لتشمل المتطلبات التنظيمية الجديدة المقدمة في الأسواق التي نعمل فيها.

في ظل النمو المستمر للخدمات المصرفية الرقمية والمفتوحة، فإننا نستثمر مزيداً من الوقت والمال لضمان اختبار أنظمة QNB ومراقبتها وحمايتها بشكل كافٍ. لقد أجرينا تدريبات مكثفة للفريق الأزرق/الفريق الأحمر وقمنا باختبار الضغط لقدرتنا على

حماية الأصول الحيوية باستخدام المعرفة المباشرة بالهجمات الإلكترونية. ونقوم بمحاكاة الأساليب والتقنيات والإجراءات المرتبطة بهجوم إلكتروني حقيقي، دون عواقب سلبية، مما يحسن بشكل كبير من فعالية برنامج أمن المعلومات لدينا. ويستعين البنك بخدمات مجلس مختبري الأمن الإلكتروني المعتمدين (CREST)، وهم مزودون معتمدون لإجراء اختبارات الاختراق على جميع المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف الجوال التي تتصل بالإنترنت، وذلك مرتين في السنة على الأقل وعند كل إصدار لنظام رئيسي. وتماشياً مع تجربة المؤسسات المالية الأخرى خلال الوباء، شهدنا زيادة في عدد الهجمات الإلكترونية ضد البنك، وكان مركز العمليات الأمنية لدينا في حالة تأهب قصوى خلال تلك الفترة.

زاد الوباء من مخاطر عمليات الهندسة الاجتماعية وهجمات التصيد الاحتيالي، حيث يتفاعل العملاء والموظفون عن بُعد مع البنك على نطاق غير مسبوق. نتيجة لذلك، واصلنا تثقيف عملائنا وموظفينا من خلال إطلاق عدد من برامج التدريب والتوعية، وبالتالي تحسين خط دفاعنا الأول ضد التهديدات الإلكترونية. لقد أجرينا أيضاً تدريباً إلزامياً على أمن تكنولوجيا المعلومات لجميع الموظفين عبر الحاسوب. ويتم تحديث هذا التدريب والتقييم على أساس سنوي. كما يتم تدريب الموظفين أيضاً على إجراءات التصعيد في حالة وقوع حادث أمن إلكتروني.

تجربة العملاء  
والمشاركة المسؤولةأمن البيانات  
وخصوصية العملاءالشمول المالي وإمكانية  
الوصول والتعليمدعم الشركات الصغيرة  
والمتوسطة وزيادة الأعمالحلول التمويل  
المستدامتقرير QNB  
للاستدامة - ٢٠٢٠

## اللائحة العامة الأوروبية لحماية البيانات (GDPR)

يستند إطار حماية بيانات المجموعة إلى أفضل المعايير الدولية واللوائح الرئيسية مثل اللائحة العامة لحماية البيانات والقانون القطري رقم ١٣ بشأن حماية خصوصية البيانات الشخصية. ويتميز إطار العمل برؤيته المستقبلية وقابليته على التكيف مع استراتيجية توسيع الأعمال في مختلف الدول التي تعمل فيها مجموعة QNB.

يلتزم QNB بالاستثمار في التكنولوجيا للمساعدة في أنشطة الخصوصية وحفاظاً حالياً على نظام متخصص لحماية البيانات والخصوصية يستخدم بشكل أساسي لأتمتة سجل البيانات واكتشاف البيانات الشخصية وخرائط تدفق نقل البيانات عبر الحدود وأنشطة المعالجة وتقييمات تأثير حماية البيانات. تركز خارطة الطريق الاستراتيجية لحماية البيانات في QNB على المدى القريب والمتوسط بشكل كبير على الاستثمار في الموارد واعتماد نهج قوي للخصوصية قائم على التصميم. وسوف يقوم QNB بمراجعة نموذج التشغيل الخاص به بشكل مستمر، بما يضمن أن الإجراءات التقنية والأمنية، وكذلك حقوق أصحاب البيانات، تتماشى مع معايير حوكمة الشركات للمجموعة.

كما قمنا أيضاً بتعزيز قدراتنا من خلال إنشاء والاستفادة من الشراكات مع مختلف وكالات إنفاذ القانون والمؤسسات النظيرة عبر أسواقنا. في قطر، يشمل ذلك العمل مع مؤسسات مثل الفريق القطري للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي (Q-CERT)، وهو مؤسسة وطنية ترعاها الحكومة وأنشأتها وزارة النقل والاتصالات. كما نعمل عن كثب مع قسم الأمن السيبراني في مصرف قطر المركزي ومركز الأمن السيبراني في وزارة الداخلية. ويحتفظ QNB بشهادة أيزو ٢٧٠٠١، والتي تعد منهجية معتمدة بشكل مستقل تستخدم لتشغيل ومراقبة وتحسين نظم إدارة أمن المعلومات في البنك. وتغطي هذه الشهادة جميع البيانات التي يتم تخزينها والتعامل بها في مراكز بيانات البنك من خلال القنوات الإلكترونية ومركز خدمة العملاء.

وتضم دائرة التدقيق الداخلي المستقلة لمجموعة QNB فريقاً متخصصاً ومؤهلاً لإجراء عمليات التدقيق لتكنولوجيا المعلومات وأمن المعلومات، بما في ذلك أمن البيانات. ويقوم هذا الفريق بإجراء تدقيق سنوي قائم على المخاطر يغطي هذه المجالات، مع مراجعة السياسات والإجراءات ذات الصلة. ويتم رفع تقرير بنتيجة هذا التدقيق إلى لجنة التدقيق والانضباط التابعة لمجلس إدارة المجموعة، وإلى الإدارة التنفيذية وأعضاء لجنة الأمن السيبراني للمجموعة. وتتم متابعة أي توصيات ترد في التقرير من قبل دائرة التدقيق الداخلي حتى يتم حلها. في السنة القادمة، سوف نواصل بناء وتعزيز استراتيجيتنا ودفاعاتنا للتأكد من أنها تتصدى للتهديدات الإلكترونية الحالية وتخفف التهديدات المستقبلية. في عام ٢٠٢٠، لم نسجل أي خروقات بيانات. بالإضافة إلى ذلك، لم نسجل أي شكاوى تتعلق بانتهاكات خصوصية البيانات.

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	مؤشرات الأداء الرئيسية: أمن البيانات وخصوصية العملاء
٠	٠	٠	انتهاكات أمن البيانات (العدد)
١,٧	٢,٨	٢,٣	حجم أنشطة المعاملات الاحتمالية (مليون ريال قطري) <sup>١٢</sup>

<sup>١٢</sup>تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها، وهي تتكون الآن من إجمالي صافي الخسائر نتيجة للاحتيال الخارجي والاحتيال عبر البطاقات والاحتيال عبر وسائل أخرى غير البطاقات فقط، مقابل تقرير العام السابق الذي تضمن أيضاً إجمالي تعرض QNB للاحتيال الخارجي (بما في ذلك عمليات الاحتيال التي لا يكون QNB مسؤولاً عنها).

تجربة العملاء  
والمشاركة المسؤولةأمن البيانات  
وخصوصية العملاءالشمول المالي وإمكانية  
الوصول والتعليمدعم الشركات الصغيرة  
والمتوسطة وريادة الأعمالحلول التمويل  
المستدامتقرير QNB  
للاستدامة - ٢٠٢٠

## ٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة

بالنسبة لـ QNB، فإن عملاءنا هم في صميم أعمالنا. وذلك يتجاوز بشكل كبير تقديم الخدمات المصرفية، إذ نهدف إلى خلق وتحقيق التركيز على العملاء عبر جميع قنواتنا وعبر تجربتهم الشاملة. ونعتبر كل نقطة اتصال وتفاعل فرصة لتقديم المعلومات لعملائنا وحمايتهم ومشاركتهم وإسعادهم. ولا شك أن زيادة مشاركة العملاء تعزز مشاركة موظفينا وأدائهم وربحيتهم.

## التقدم المحرز في ٢٠٢٠

## تجربة العملاء

في QNB، نؤمن بأن بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء أمر بالغ الأهمية لاستمراريتنا ونجاحنا. ونستخدم مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS) المعترف به دولياً لقياس مدى تلبيننا لتوقعات عملائنا. وبتحقيق ٥٦ نقطة في صافي نقاط الترويج في عام ٢٠٢٠، فإن أداءنا يعتبر في المرتبة الأولى لرضا العملاء الأفراد في دولة قطر. ونذكر أن هذه النتيجة قد انخفضت مقارنة بعام ٢٠١٩ وفقاً لاتجاهات السوق. ونقوم بتفحص نقاط صافي الترويج لفهم احتياجات عملائنا بشكل أكبر ودفع التحسينات المستمرة. وكان انخفاض عمليات الفروع نتيجة لقيود كوفيد-١٩ من الردود الشائعة على الاستبيان التي أثرت على نتيجة العام الحالي.

لتسهيل استمرارية الخدمات أثناء فترة الوباء وتماشياً مع تطلعاتنا في مجال الابتكار وتقديم تجربة متفوقة للعملاء، تم تنفيذ تحسينات ووظائف جديدة عبر جميع القنوات. بدءاً من أجهزة الصراف التفاعلية الإضافية (ITM) التي تتيح التفاعل المباشر مع موظفي خدمة العملاء عبر الفيديو ووصولاً إلى باقة حلول الدفع والخدمات الرقمية اللاتلامسية، يمكن للعملاء إنجاز معاملاتهم المصرفية في الوقت الذي يناسبهم.

قبل إطلاق أي منتج أو خدمة جديدة، نتأكد من تدريب الموظفين على خصائصها واستراتيجية الترويج التسويقي والتسعير ومتطلبات الإفصاح التنظيمي. خلال سير العمل، يبذل موظفونا قصارى جهدهم لإبلاغ عملائنا بالمخاطر المرتبطة بمنتجاتنا أو خدماتنا. وفي جميع الحالات، نسعى جاهدين للتأكد من مراعاة الظروف الخاصة لعملائنا وأن المنتج أو الخدمة التي نقدمها تلبي احتياجاتهم. لكي يتم تحديد أي منتجات أو خدمات مستدامة، يقوم فريق الاستدامة بترشيحها وفقاً لعدد محدد

من المعايير. وتتضمن هذه المعايير، من بين أمور أخرى، ما إذا كان المنتج أو الخدمة تعمل على تطوير الاقتصاد الأخضر، أو تدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، أو تعزز الشمول المالي والثقافة المالية. وتفصح جميع مواد تسويق المنتجات بوضوح عن المخاطر المادية الموجودة في أي منتج أو خدمة معينة بالإضافة إلى جميع الرسوم والعمولات ذات الصلة. وتتم أيضاً مراقبة المنتجات باستمرار خلال دورة حياتها للتأكد من أنها ستظل مناسبة للغرض المحدد.

في مجموعة QNB، نتعامل مع شكاوى عملائنا باعتبارها ردود وملاحظات على كيفية تحسين منتجاتنا وخدماتنا من خلال معالجة نقاط الضعف المحتملة في الأنظمة والعمليات والأفراد. ولذلك نستخدم فروعنا ومراكز الاتصال والقنوات الإعلامية ومديري العلاقات كقنوات لتلقي الشكاوى. ويعمل فريق جودة الخدمة التابع لنا على حل هذه الشكاوى بطريقة مرضية وسريعة بما يتماشى مع أفضل الممارسات المتعلقة باتفاقيات مستوى خدمة.

## المشاركة والتواصل المسؤول مع العملاء

يتألف نهجنا لمشاركة العملاء من ثلاثة محاور: التواصل المسؤول مع العملاء لتوفير معلومات في عملية صنع القرار وتقديم المكافآت والفوائد ذات الصلة لإسعاد عملائنا، وحماية العملاء من الجرائم المالية. في الوقت نفسه، لدينا تدابير لمنع التحايل في عمليات البيع أو الأخطاء أو عدم تلبية معايير الجودة الخاصة بنا وذلك لضمان معاملة العملاء بشكل عادل ومتسق.

بالإضافة إلى **مدونة الأخلاقيات والسلوك في QNB**، والتي تحدد التوقعات من جميع موظفي QNB من حيث القيم وقواعد سلوك العمل، قمنا بتضمين ضمانات تنظيمية للحفاظ على ثقافة راسخة لمخاطر وحوكمة المنتجات. ويتطلب أي منتج أئتماني جديد موافقة من إدارة الائتمان للمجموعة، التي تتشاور مع الإدارات المعنية في إطار عملية إصدار الموافقة. وقد يتم رفع طلبات المنتجات الجديدة إلى لجنة الائتمان للمجموعة إذا لزم الأمر. وتضمن هذه الضوابط الداخلية الامتثال للمتطلبات التنظيمية، وتمنع البيع الاحتيالي أو الأخطاء أو الفشل في تلبية معايير الجودة.



## مؤشرات الأداء الرئيسية: تجربة العملاء

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨
٥٦	٦٢	٦٣
٤٨	٤٣	٤٣

## ٤. العمليات المستدامة

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

### المحتويات:

- ١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
- ٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين
- ٣.٤ التنوع والشمول
- ٤.٤ التأثير البيئي للعمليات
- ٥.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد

## ١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

تحظى حوكمة الشركات بدور هام في تعزيز النمو الاقتصادي المستدام من خلال بناء ثقة المستثمرين وتعزيز الأسواق المالية. في مجموعة QNB، لا تقتصر الحوكمة على الامتثال للمتطلبات التنظيمية فحسب، بل تعتبر وسيلة لتحقيق التنفيذ القوي لممارسات الحوكمة السليمة. ولدينا حزمة قوية من تدابير الحوكمة المعمول بها عبر المجموعة، والتي تجمع بين جميع جوانب الرقابة الداخلية والمخاطر والامتثال. وتساعدنا هذه التدابير على التعامل بنجاح مع كافة المتطلبات في الساحة التنظيمية المتغيرة باستمرار، مما يسمح لنا بتلبية توقعات عملائنا وتوفير قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة.

### المكافآت

يشكل نظام المكافآت المتبع في المجموعة عنصراً أساسياً في إطار الحوكمة والحوافز ويتم من خلاله تشجيع مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية على الأداء الجيد، وانتهاج سلوك مقبول فيما يتعلق بتحمل المخاطر وتعزيز ثقافة البنك المتعلقة بالعمليات والمخاطر وبالتالي، هناك سياسة مكافآت منفصلة خاصة بمجلس إدارة مجموعة QNB وبالإدارة التنفيذية والموظفين تحدد الآلية التي يتم بموجبها ربط المكافآت بشكل مباشر بالجهود والأداء على مستوى الإدارة والموظف، بما في ذلك مجلس الإدارة، من خلال تحقيق الأهداف والغايات المحددة وفقاً للربحية، وتقييم المخاطر، والأداء العام للمجموعة. وتنطبق هذه السياسة على رئيس وأعضاء مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية العليا، وموظفي مجموعة QNB.

### أخلاقيات العمل

تم وضع **مدونة الأخلاق المهنية والسلوك** التي تحدد المتطلبات والشروط التي ينبغي على جميع موظفي QNB الالتزام بها من حيث القيم وقواعد السلوك المهني. كما تعتبر المدونة مرجعاً هاماً عند التعامل مع الكيانات والموظفين، ولا سيما الزملاء، والعملاء، والموردين، والهيئات التنظيمية. وتنطبق هذه المدونة على جميع موظفي QNB والشركات التابعة التي يمتلك فيها QNB حصة مسيطرة. وتغطي المدونة المتطلبات التي يجب على موظفي البنك الإلمام بها والامتثال لها أثناء مزاولة أنشطة عملهم اليومية.

### الإبلاغ عن المخالفات

تحتفظ المجموعة بإرشادات قوية وقنوات وضمانات وآليات حماية لتشجيع الإبلاغ عن المخالفات عبر المجموعة. وتشجع سياسة الإبلاغ عن المخالفات في QNB الموظفين على الإبلاغ عن المخاوف الحقيقية، وتوفر إرشادات حول مفهوم الإبلاغ عن المخالفات، وتضع الحد الأدنى من المعايير لهذه الأمور ويتم إرسال نشرة الإبلاغ عن المخالفات إلى جميع الموظفين على أساس نصف سنوي. وتنطبق السياسة على الموظفين عبر المجموعة مع قنوات أخرى للإبلاغ متاحة للأطراف الثالثة.

### التقدم المحرز في ٢٠٢٠

#### الحوكمة والامتثال

في إطار تعزيز ثقافة قوية بشأن الحوكمة، قامت مجموعة QNB بعدد كبير من التطويرات خلال عام ٢٠٢٠، والتي عملت على تعزيز إجراءات وممارسات الحوكمة الخاصة بالبنك. وتصدر مجموعة QNB تقريراً مستقلاً بشأن الحوكمة كمكمل للتقرير السنوي لعام ٢٠٢٠، مما يعكس جهود مجموعة QNB للامتثال للمتطلبات الرقابية والتنظيمية الصادرة عن مصرف قطر المركزي وهيئة قطر للأسواق المالية وقانون الشركات التجارية وجميع السلطات التنظيمية ذات الصلة في مناطق عملياتنا. وتشمل إنجازاتنا لعام ٢٠٢٠ للحفاظ على قوة إطار الحوكمة ما يلي:

< **تعزيز الحوكمة:** إجراء تقييم شامل لاستقلالية أعضاء مجلس الإدارة وشروط التنفيذيين وغير التنفيذيين بما يتفق مع أنظمة ومتطلبات مصرف قطر المركزي وهيئة قطر للأسواق المالية؛

< **تقييم الحوكمة في القمة:** تنسيق جهود عملية التقييم الذاتي لمجلس الإدارة، ومراجعة كافة استطلاعات التقييم الذاتي المقدمة من قبل أعضاء مجلس الإدارة، وإجراء تحليل شامل للنتائج ومشاركتها مع مجلس الإدارة والإدارة العليا للرجوع إليها وتلقي الردود.

< **إجراءات حوكمة محسنة على مستوى المجموعة:** تقديم مجموعة من الإرشادات المحدثة بشأن حوكمة الشركات للفروع والشركات التابعة في الخارج.

< **تعزيز إجراءات مكافحة الرشوة والفساد:** نشر بيان سياسة مكافحة الرشوة والفساد الذي ينطبق على جميع القوى العاملة في مجموعة QNB.

< **تعزيز هيكل الامتثال لمتطلبات مكافحة الجرائم المائية:** مراجعة وتحديث سياسات مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب. واستكمل ذلك برنامج تدريب صارم للموظفين.

< **نتائج شفافة لاجتماع الجمعية العمومية:** إعلان نتائج انتخابات الجمعية العمومية في إطار سعينا للترويج للشفافية المؤسسية.

< **تعزيز مراقبة الامتثال:** توسيع نطاق الاستبيان السنوي للوعي الذاتي بالامتثال ليشمل المجالات المتعلقة بالضوابط الداخلية ومراقبة الاحتيال والخصوصية وحماية البيانات.

بالإضافة إلى ذلك، لم تكن هناك أي حالات عدم امتثال و/أو مخالفات تنظيمية خلال العام.

لمزيد من المعلومات حول نهجنا في الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر، يرجى الاطلاع على **تقرير QNB للحوكمة لعام ٢٠٢٠** و**تقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢٠**.

تتحمل مسؤولية تحديد وتقييم ومراقبة مخاطر الأنشطة.

### ١. وظائف الأعمال والعمليات

تقديم سياسات وأنظمة لضمان أنه قد تم تحديد وإدارة مخاطر وحدات العمل والعمليات بشكل ملائم.

### ٢. وظائف المخاطر والرقابة

إجراء تقييم مستقل لكفاءة الإجراءات التي تم وضعها ضمن خطي الدفاع الأول والثاني.

### ٣. وظيفة التدقيق الداخلي

تقديم ضمانات بشأن ملاءمة وفعالية الإجراءات والتوصيات ذات القيمة المضافة لتحسين العملية وتشجيع اتباع أفضل الممارسات.

## ثقافة المخاطر

نعمل بنشاط على تعزيز ثقافة الوعي بالمخاطر على كافة مستويات المؤسسة. وللقيام بذلك، قمنا بتضمين مقاييس محددة لإدارة المخاطر في مؤشرات الأداء الخاصة بجميع موظفينا. وتنخرط كل وظيفة من وظائف إدارة المخاطر في تحديد هذه المقاييس سنوياً وتوفير الإشراف من خلال تقييمها وتصنيفها على مدار العام من خلال عملية إدارة الأداء. مقياسنا واسعة النطاق وتمس جميع تخصصات المخاطر، مثل مخاطر التشغيل وأمن المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، يتعين على الموظفين إكمال التدريب الإلزامي المتعلق بالمخاطر كل عام لضمان تمتعهم بفهم شامل لسياسات وإجراءات البنك.

في عام ٢٠٢٠، قامت إدارة المخاطر للمجموعة أيضاً بإدارة خطة استمرارية الأعمال وجهود إدارة أزمة كوفيد-١٩ بما يتماشى مع التوجيهات التنظيمية ومتطلبات الامتثال. وقد شمل ذلك كافة الأعمال والمخاطر والضوابط والموظفين المسائل المتعلقة بالدعم.

## تحديد ورصد ومراقبة المخاطر

تشرف إدارة المخاطر للمجموعة على عملية تحديد المخاطر الرئيسية. ويتم الإبلاغ عن المخاطر الجوهرية بصفة منتظمة إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة ولجنة المخاطر التابعة للإدارة التنفيذية، مع إجراء تقييم منتظم لفعالية الضوابط التشغيلية المرتبطة بإدارة المخاطر ويتم تفويض الإدارة اليومية للمخاطر عبر هيكل إشراف خاص بنظام إدارة مخاطر المؤسسة (ERM) وإطار قوي لمراقبة المخاطر ويتألف هذا الإطار من مجموعة شاملة من السياسات والمعايير والإجراءات والعمليات المصممة لتحديد وقياس ورصد وتخفيف المخاطر والإبلاغ عنها بطريقة متسقة وفعالة عبر المجموعة. وهذا الإطار ضروري لدعم أهدافنا الاستراتيجية ويعمل كمنصة لنموها. ونستمر في تحسين أطرنا الخاصة بتحديد المخاطر لضمان فعالية مؤشرات الإنذار المبكر واتخاذ القرار في الوقت المناسب.

مؤشرات الأداء الرئيسية: الحوكمة*			
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح (العدد)
٠	٠	٠	المبلغ الإجمالي للغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية (مليون ريال قطري)
٠	٠	٠	الحالات المؤكدة للرشوة أو الفساد (العدد)
%٤٠	%٤٠	%٤٠	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها مديرون مستقلون (%)
%٠	%٠	%٠	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها النساء (%)
٣٠,٠	٣٠,٠	١٣,٥	نسبة أجر الرئيس التنفيذي للمجموعة <sup>٤</sup>

<sup>٤</sup> الأرقام في هذا الجدول تشمل الفروع والشركات التابعة لمجموعة QNB.

## إدارة المخاطر

يُستكمل نهجنا المركزي لإدارة المخاطر بالخبرة والمعرفة المحلية، ويتحمل كل موظف في المجموعة مسؤولية تسليط الضوء على المخاطر المحتملة والتعامل معها في سياق عمله. ويعتمد الأداء المستدام لمجموعة QNB على قدرتنا على إدارة المخاطر بنجاح على جميع المستويات. وبالتالي، لدينا هيكل وإطار قوي لإدارة المخاطر يضمن التوازن الدقيق بين المخاطر والعوائد.

ويتم اعتماد إطار ووثيقة شبيهة بالمخاطرة من قبل مجلس الإدارة ولجنة المخاطر التابعة لمجلس إدارة المجموعة، ثم يتم تمريرها إلى كل قسم وإدارة وموظف. إن وثيقة شبيهة بالمخاطرة لمجموعة QNB هي وثيقة محورية لنهج المجموعة المتكامل في إدارة المخاطر، كما أنها تُعرف بوضوح ثقافة وحوكمة وحدود المخاطر لمجموعة QNB.

نؤمن أن إدارة المخاطر هي مسؤولية مشتركة لجميع الموظفين في البنك، وقد قمنا بأنشطة التوعية وتعزيز الحس بالمسؤولية الفردية من خلال التركيز على نموذج خطوط الدفاع الثلاثة.

مؤشرات الأداء الرئيسية: إدارة المخاطر			
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	نسبة كفاية رأس المال (CAR) (%)
%١٩,١	%١٨,٩	%١٩,٠	نسبة تغطية السيولة (LCR) (%)
%١٦٤	%١٦٠	%١٢٤	

## ٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين

إن QNB يلتزم التزاماً راسخاً باستقطاب وتطوير والحفاظ على أفضل المواهب من المصادر المتنوعة بمجتمعاتنا. ونعمل على نشر ورعاية ثقافة الشمول والمساواة بين الموظفين.

## التقدم المحرز في ٢٠٢٠

## نظرة عامة على الموظفين

يظل QNB ملتزماً بضمان إمكانية وصول وحدات أعماله إلى مجموعة من المواهب المتنوعة والتي تتمتع بمهارات ومستويات ارتباط عالية من المواطنين والأجانب.

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	مؤشرات الأداء الرئيسية: التوظيف
٢١,٤٥٤	٢٢,٦٥٨	٢٢,٦٥٠	إجمالي الموظفين (العدد)
٢١,٤٥٣	٢٢,٦٥٧	٢٢,٦٤٩	الموظفون بدوام كامل (العدد)
١	١	١	الموظفون بدوام جزئي (العدد)
مقسّمين حسب نوع التعاقد			
٢١,٤٠٩	٢٢,٥٩٩	٢٢,٥٥٧	عقود بأجل غير مسمى أو دائمة (العدد)
٤٥	٥٩	٩٣	عقود بمدة محددة أو مؤقتة (العدد)
مقسّمين حسب المستوى الوظيفي			
١٩٤	١٩٥	١٨٥	موظفو الإدارة العليا (العدد)
٢,٧٣٩	٢,٨٩٥	٢,٧٤٤	موظفو الإدارة الوسطى (العدد)
١٨,٥٢١	١٩,٥٦٧	١٩,٧٢١	موظفون غير إداريين (العدد)
مقسّمين حسب العمر			
٧,٠٨٦	٨,٣١٦	٩,٢١٣	الموظفون في سن ١٨-٣٠ (العدد)
١٣,٤٧٧	١٣,٤٥٢	١٢,٦٣٢	الموظفون في سن ٣١-٥٠ (العدد)
٨٩٠	٨٨٩	٨٠٥	الموظفون في سن أكبر من ٥١ (العدد)
%٣٣	%٣٧	%٤١	نسبة الموظفين الشباب (%)
مقسّمين حسب النوع			
١١,٢٥٧	١١,٩٢٩	١١,٨٠٢	الموظفون (العدد)
١٠,١٩٧	١٠,٧٢٨	١٠,٨٤٨	الموظفات (العدد)
%٤٨	%٤٧	%٤٨	نسبة الموظفات (%)
توطين الوظائف			
%٥٦	%٥٥	%٥٤	التقطير (%) <sup>١١</sup>

جوائز مجموعة براند هول "للتميز"<sup>١٥</sup>

- < الجائزة الذهبية لـ "أفضل منتج فريد أو مبتكر لاكتساب المواهب"
- < الجائزة الذهبية لـ "أفضل منتج فريد أو مبتكر لبرامج إدارة المواهب"
- < الجائزة الفضية عن "أفضل تقدم في تطوير الإمكانيات العالية"
- < الجائزة البرونزية في فئة "أفضل استراتيجية لتحديد المصادر والتقييم"

جوائز ستييفي لـ "جهات العمل المتميزة"<sup>١٥</sup>

- < الجائزة الذهبية لـ "الأفضل استراتيجية توظيف للشباب"
- < الجائزة الذهبية في فئة "برنامج اجتذاب المواهب الأكثر ابتكاراً"
- < الجائزة الفضية في "الإنجاز في التوظيف"
- < الجائزة البرونزية في فئة "أفضل عملية اجتذاب للمواهب"
- < الجائزة البرونزية في فئة "أفضل فريق للتوظيف واجتذاب المواهب للعام"

<sup>١٥</sup> الجائزة ترتبط بـ QNB فاينانسبانك فقط.  
<sup>١١</sup> كنسبة من إجمالي موظفي QNB قطر.

## التعلم والتطوير

نعمل بنشاط على تعزيز التعلم والتطوير المستمر لضمان أن موظفينا مؤهلون بشكل جيد لتلبية متطلبات بيئة العمل العالمية الآخذة في التطور والتي أصبحت رقمية ومرنة بشكل أكبر. ويوفر تنوع أعمالنا وتواجدنا الدولي فرصاً لا حصر لها لموظفينا لكي يقوموا بتنمية وتطوير حياتهم المهنية. وذلك مدعوم باستثمارنا في التعلم والتطوير عبر كافة مستويات المؤسسة. ويضم نهجنا الخاص بالتعلم والتطوير مجموعة واسعة من الحلول التقنية والسلوكية من خلال التوجيه وإجراء التجارب أثناء العمل، ويستكمل ذلك بالتدريب الرسمي في القاعات الدراسية والتدريب عبر الإنترنت المقدم من قبل خبراء مختصين داخليين وشركاء التطوير المعترف بهم دولياً. علاوة على ذلك، فإننا ندعم موظفينا في الحصول على مؤهلات مهنية معترف بها دولياً ومتخصصة للتقدم في حياتهم المهنية وصقل مهاراتهم القيادية.

في عام ٢٠٢٠، واصلنا الاستثمار في تطوير موظفينا، وعلى الرغم من الصعوبات التي فرضها الوباء، فقد قدمنا في المتوسط ٢٥,٧ ساعة تدريب لكل موظف عبر المجموعة. وتم تحقيق ذلك على الرغم من الانخفاض الكبير في التدريب الذي يتم تنظيمه في القاعات الدراسية، حيث تكييفنا لتقديم المزيد من التدريب عبر الإنترنت من خلال التعليم الإلكتروني التقليدي وزيادة استخدام الموارد والندوات عبر الإنترنت والتدريب الافتراضي الذي يقوده المرشدون. وقد دعم ذلك بشكل مباشر استجابتنا لكوفيد-١٩، وذلك من خلال ضمان الحفاظ على سلامة موظفينا، مع إتاحة العمل من المنزل دون تعطيل احتياجاتهم التنموية. وحيثما أمكن، قمنا بزيادة التدريب أثناء العمل لموظفينا مما أتاح تطوير المهارات والخبرات الأكثر صلة بأدوارهم.

واصلت إدارة التعلم والتطوير تقديم عدد من البرامج لدعم القادة والمدراء الطموحين ذوي الخبرة والجدد في جميع أنحاء المؤسسة. وقمنا بذلك من خلال مواءمة برامجنا الرائدة لتطوير القيادة والإدارة مع نهج عبر الإنترنت في قطر وكذلك عبر

الفروع المختارة. تستهدف هذه البرامج كبار المدراء والمدراء في المستوى المتوسط لتطوير مهاراتهم القيادية بشكل أكبر ليكونوا في وضع يسمح لهم بتنفيذ استراتيجية QNB. وإضافة لهذه البرامج، واصل QNB أيضاً برنامج تطوير المهارات الإشرافية وبرنامج الكفاءة الشخصية. ويستهدف برنامج تطوير المهارات الإشرافية المدراء الجدد وقادة الفرق الذين لم يسبق لهم الإشراف على موظفين آخرين. أما برنامج الكفاءة الشخصية، فهو يدعم الموظفين الذين يتمتعون بمهارات لقيادة الفريق، مما يتيح لهم الانتقال السلس من دور المساهم الفردي إلى المشرف. وقد تم تطوير مهارات أكثر من ٢٥٠ موظفاً عبر هذه البرامج خلال عام ٢٠٢٠.

إلى جانب تطوير القيادة والأدوار الخاصة، ركزت إدارة التعلم والتطوير أيضاً على المجالات الرئيسية، مثل إدارة المخاطر (على وجه التحديد المخاطر التشغيلية ومخاطر الائتمان ومخاطر تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني ومخاطر الأطراف الثالثة) والامتثال (بما في ذلك مكافحة غسل الأموال والعقوبات والوعي بالاحتيال والإبلاغ عن المخالفات) وحماية البيانات.

في عام ٢٠٢٠، شاركنا أيضاً في برنامج كوادرم المصمم خصيصاً لقيادة أعمال المستقبل وصناع القرار في قطاع الخدمات المالية بدولة قطر وتتولى أكاديمية قطر للمال والأعمال (QFBA) قيادة البرنامج، وهو جزء من جهودنا المستمرة لتطوير مهارات موظفينا الأصغر سناً. وقد غطى البرنامج، الذي تم تقديمه عبر الإنترنت لأول مرة، موضوعات مثل البنوك وأسواق رأس المال بالإضافة إلى القيادة والإدارة.

في جميع الشركات التابعة لنا، يعد تطوير القيادة أيضاً عنصراً أساسياً في إطارنا الخاص بإدارة المواهب. وواصل QNB الأهلبي إطلاق برنامج دولي للقيادة التنفيذية. وقد تم تصميم البرنامج لتدريب وتطوير الأفراد الذين أثبتوا قدراتهم القيادية. في تركيا، يقدم QNB فاينانسبانك التدريب والإرشاد في إطار برنامج تطوير المهارات التنفيذية. ولترسيخ وتعزيز مهارات موظفيه، يقدم البنك فرصاً لمتابعة التعليم الإضافي في مجالات التمويل والهندسة المالية والأمن السيبراني في الجامعات التركية الرائدة.

## تخطيط التعاقب الوظيفي

تخطيط التعاقب الوظيفي هو الإدارة النشطة للمواهب الموجودة في مجموعة QNB لضمان التعاقب واستمرارية القيادة للموظفين الحاليين في المناصب المهمة، بما يضمن استمرارية القيادة والحفاظ على القدرات اللازمة لتحقيق استراتيجية البنك طويلة المدى.

في قطر وضمن جهود تخطيط التعاقب الوظيفي، أدخلنا منهجية تقييم جديدة لتحديد الخلفاء المحتملين للمناصب القيادية الرئيسية. وتم تصميم برامج التطوير المخصصة لكل موظف، بما في ذلك الأنشطة أثناء العمل والدورات الرسمية.

في عام ٢٠٢٠، واصلت المجموعة برنامجيها الدوليين الرائدتين، برنامج سفير QNB وبرنامج مبعوث QNB. وتمثل هذه البرامج انتقالاً من التعلم عبر البرامج المقدمة في القاعات الدراسية إلى بيئة تعليمية تعتبر اجتماعية وتجريبية بدرجة أكبر.

مؤشرات الأداء الرئيسية: التعلم والتطوير			
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	إجمالي ساعات التدريب (العدد) <sup>١٧</sup>
٥٥٢,١٨٧	٩٦٠,٢٩٠	١,٠٩٦,٢٨٥	متوسط ساعات التدريب لكل موظف (العدد)
٢٥,٧	٤٢,٤	٤٨,٤	ساعات التدريب مقسمة حسب المستوى الوظيفي
١١,٧	١٦,٢	١٧,٢	متوسط ساعات التدريب لموظفي الإدارة العليا (العدد)
٢٥,٧	٣٧,١	٢٩,٧	متوسط ساعات التدريب لموظفي الإدارة الوسطى (العدد)
٢٥,٩	٤٤,٩	٥١,٣	متوسط ساعات التدريب للموظفين غير الإداريين (العدد)
ساعات التدريب مقسمة حسب النوع			
٢٢,٢	٣٩,٨	٤٣,٦	متوسط ساعات التدريب للموظفين الذكور (العدد)
٢٩,٧	٤٥,٣	٥٣,٦	متوسط ساعات التدريب للموظفات (العدد)
مراجعات الأداء			
٩١%	٩٠%	٨٩%	الموظفين الذين خضعوا لمراجعة الأداء والتطور المهني (%)

<sup>١٧</sup> لا تتم إضافة التدريب أثناء العمل رسمياً لساعات التدريب.



٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	مؤشرات الأداء الرئيسية: الاحتفاظ بالمواهب
ارتباط الموظفين			
غير متوفرة	*%٥٧	%٥٦	درجة ارتباط الموظفين (%) <sup>١٨</sup>
%٣,٧	%٢,٨	%٢,٨	معدل الغياب (%) <sup>١٩</sup>
الدوران			
٢,٧٨٩	٢,٩٨٣	٣,٩٨٥	إجمالي دوران الموظفين (العدد)
%١٣,٠	%١٣,٢	%١٧,٦	إجمالي دوران الموظفين (%)
١,٣٣٥	٢,٠٧٤	٢,٥٠١	دوران الموظفين الطوعي (العدد)
%٦,٢	%٩,٢	%١١,٠	دوران الموظفين الطوعي (%)
الدوران الطوعي حسب العمر			
٨٦٩	١,٤٧٨	١,٨٥٧	الموظفون في سن ١٨-٣٠ (العدد)
٤٢٣	٥١٢	٥٨٧	الموظفون في سن ٣١-٥٠ (العدد)
٤٣	٨٤	٥٧	الموظفون في سن أكبر من ٥١ (العدد)
الموظفون الجدد حسب العمر			
١,٢٥٣	٢,٥٥٣	٣,٨٧٤	الموظفون في سن ١٨-٣٠ (العدد)
٢٧٥	٤١٥	٤٩٥	الموظفون في سن ٣١-٥٠ (العدد)
٣١	١٧	١٨	الموظفون في سن أكبر من ٥١ (العدد)
إجازة الأمومة			
%٧٧,٣	*%٨٠,٣	%٨٧,١	معدل العودة إلى العمل (%) <sup>٢٠</sup>
%٦٧,٤	*%٧٥,٧	%٨٢,١	نسبة الاحتفاظ بالموظفات (%) <sup>٢١</sup>

<sup>٢١</sup> عدد الموظفات العائدات من إجازة الأمومة وما زلن على رأس العمل بعد اثني عشر شهراً من عودتهن إلى العمل.  
\*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.

<sup>١٨</sup> تغطي درجة ارتباط الموظفين قطر والفروع الدولية فقط.  
<sup>١٩</sup> يغطي معدل الغياب قطر والفروع الدولية وQNB فاينانسبانك وQNB الأهلي وQNB تونس فقط.  
<sup>٢٠</sup> عدد الموظفات اللاتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة.

## حرية تكوين الجمعيات

أقرت دولة قطر، من خلال المادة (١٢٧) من قانون العمل القطري، إنشاء اتفاقيات المفاوضة الجماعية في عام ٢٠١٩. في قطر وفي جميع الأسواق التي يعمل بها QNB، يدعم QNB حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية بما يتماشى مع قوانين العمل المحلية.

## مدونة الأخلاق والسلوك

في عام ٢٠٢٠، نشرنا رسمياً **مدونة QNB للأخلاق والسلوك** على موقع المجموعة. إن قواعد الأخلاق والسلوك الخاصة بنا تتطلب إقراراً من كل موظف على أساس سنوي وتحدد المعايير التي نتوقعها من كل من يعمل في QNB. وهي ترمي الأساس لثقافتنا، وتصوغ المبادئ التوجيهية الأخلاقية والمعايير والسلوكيات المهنية التي نتوقعها من موظفينا.

## برنامج سفير QNB

منذ إنطلاقه في عام ٢٠١٢، فإن برنامج سفير QNB قد تم تصميمه لتزويد القطريين الموهوبين في الوظائف الإدارية الوسطى بفرص التعرض لبيئة الأعمال الدولية عبر شبكة QNB. ويتم عبر البرنامج ابتعاث مواطنين قطريين بصفة منتظمة إلى دول مثل المملكة المتحدة وفرنسا وسنغافورة والكويت وعمان لفترة قد تصل إلى ٦ أشهر وقد عاد المبتعثون السابقون إلى قطر وحصلوا على أدوار بمسؤوليات أكبر.

## برنامج مبعوث QNB

بالإضافة إلى ذلك، نقدم أيضاً برنامج المبعوث لموظفينا القطريين أصحاب الكفاءة العالية مع مدة ابتعاث تصل إلى ٢٤ شهراً في لندن وباريس وإسطنبول في الأدوار التي تتطلب التعامل وجهاً لوجه مع العملاء. ويوفر هذا البرنامج لموظفينا فرصة التعرف على البيئة المصرفية الدولية لتطوير كفاءاتهم القيادية وصلقل مهاراتهم الفنية بما يتماشى مع متطلبات مجموعة QNB.

## ارتباط الموظفين

يستعين QNB بشركة استشارية رائدة في مجال الموارد البشرية لإجراء استبيان حول ارتباط الموظفين (EES) لقياس مستويات الدافعية والرضا. ويتم إجراء هذه الاستبيانات مرة كل عامين، حيث تم إجراء آخر استبيان في عام ٢٠١٩. وبموجب آخر استبيان حول ارتباط الموظفين، فقد تم تصنيف QNB بين أفضل جهات العمل في الشرق الأوسط. وقياساً بالمعايير الإقليمية والساددة في القطاع، فقد كان QNB متفوقاً أو مواكباً في عدد من مقاييس الأداء.

بعد الاستبيان، تواصل المدراء مع فرقهم لفهم النتائج بشكل أفضل والاستماع إلى الموظفين حول تجربتهم مع QNB. وتم تطوير خطط عمل واضحة تشمل مجالات مهمة مثل التطوير الوظيفي وإدارة الأداء والتواصل مع القادة والمكافآت وتمكين الموظفين. وفي عام ٢٠٢٠، ركزت فرقنا على تنفيذ هذه الخطط.



## التظلمات

يظل التركيز على حقوق الإنسان من أولوياتنا، وذلك إلى جانب جهودنا لخلق بيئة عمل وثقافة مؤسسية تقوم على الإنصاف والمساواة والاحترام. خلال عام ٢٠٢٠، عززنا الإجراءات الخاصة بتلقي شكاوى الموظفين بما يضمن التعامل مع أي حالات تحرش أو تمييز أو سوء سلوك آخر بطريقة عادلة وفي الوقت المناسب. تم التحقيق في جميع تظلمات الموظفين المبلغ عنها خلال العام وتم حلها. لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على البند ١.٦ ملخص أداء الاستدامة في QNB.

## نهجنا تجاه حقوق الإنسان والعبودية الحديثة

بصفتنا مؤسسة مالية كبيرة، فإننا ندرك أن قضايا حقوق الإنسان يمكن أن تنشأ ليس فقط في عملياتنا، ولكن أيضاً من خلال تعاملنا مع أطراف خارجية، أي أثناء علاقات العمل، والتفاعلات مع العملاء، وتقديم التمويل والاستثمارات، وفي سلسلة التوريد والمجتمعات التي نخدمها.

وندرك أنه من واجبنا احترام حقوق الإنسان وتعزيزها عبر سلسلة القيمة الخاصة بنا. وعلى هذا النحو، وأصلنا مواءمة ممارسات أعمال الموارد البشرية لدينا مع المبادئ المنصوص عليها في إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، وكذلك مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. كما ندعم أيضاً جهود تحديد واستئصال انتهاكات حقوق الإنسان والعبودية الحديثة من أعمالنا. في عام ٢٠٢٠، قمنا بتحديث **بيان الشفافية بشأن العبودية الحديثة والاتجار بالبشر**. وهذا البيان متوافق مع القسم ٥٤ من قانون العبودية الحديثة في المملكة المتحدة لعام ٢٠١٥. بالإضافة إلى ذلك، بدأنا أيضاً التواصل مع المنظمات غير الحكومية ذات الصلة لفهم أفضل للتحديات الفريدة الأكثر صلة بالمؤسسات المالية، والخطوات الأخرى التي يمكننا اتخاذها بناءً على أفضل الممارسات.

## ٣.٤ التنوع والشمول

مع عمليات في أكثر من ٣١ بلداً عبر ثلاث قارات وموظفين من ٨٠ 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 الجنس أو العمر أو اللغة. ونعمل بشكل مستمر ونشط على تعزيز ثقافة الاحترام والمساواة والثقة المتبادلة عبر شبكتنا.

## التقدم المحرز في ٢٠٢٠

## توظيف الإناث

في عام ٢٠٢٠، نفتخر بأن ٤٧٪ من القوة العاملة لدينا كانت من الإناث. وتسعد مجموعة QNB بتعزيز التنوع والشمول في القوة العاملة. في قطر، تم الاعتراف بـ QNB كمؤسسة رائدة في مجال إشراك المرأة وذلك من قبل جي بي مورجان في إطار أبحاثهم حول التنوع بين الجنسين في شركات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

ومع ذلك، فإننا ندرك أنه لا يزال هناك مجال للتحسين فيما يتعلق بالتنوع الجنساني وسيكون ذلك من المواضيع التي ستركز عليها المجموعة في عام ٢٠٢١. وكما في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠، شغلت النساء ٢٢٪ من مناصب الإدارة العليا و٢٩٪ من فريق الإدارة التنفيذية كما شغلن ٢١٪ من مناصب مجلس الإدارة في الشركات التابعة لنا. ولا يزال تحقيق التنوع بين الجنسين محل تركيز مستمر بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

في تركيا، انضم QNB فاينانسبانك إلى برنامج المساواة المستهدفة بين الجنسين من خلال الشبكة المحلية للاتفاق العالمي للأمم المتحدة. ومن خلال هذا البرنامج، لدينا إمكانية الوصول إلى وسائل ميسرة لتحليل الأداء وورش عمل لبناء القدرات، ووسائل للتعليم بين النظراء، والحوار مع مختلف أصحاب المصلحة. ولدينا الآن أيضاً فرصة لتعزيز مساهمتنا في المساواة بين الجنسين، بما يتماشى مع الهدف الخامس من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، الذي يدعو إلى المساواة في تمثيل المرأة ومشاركتها وقيادتها للشركات على مستوى العالم.

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	مؤشرات الأداء الرئيسية: توظيف الإناث
٤٨٪	٤٧٪	٤٨٪	معدل توظيف الإناث (%)
			حسب المستوى الوظيفي
٢٢٪	٢١٪	١٨٪	النساء في الإدارة العليا (%) <sup>٢٢</sup>
٣٣٪	٣٣٪	٣٣٪	النساء في الإدارة الوسطى (%) <sup>٢٣</sup>
٠,٩٢	٠,٩٣	٠,٩٣	نسبة الأجر حسب النوع أو الجنس <sup>٢٤</sup>

<sup>٢٢</sup> يتم تعريف الإدارة العليا على أنها المناصب في مستوى مدير عام ومساعد مدير عام.

<sup>٢٣</sup> يتم تعريف الإدارة الوسطى على أنها المناصب في الدرجات من ٤ إلى ٧.

<sup>٢٤</sup> متوسط راتب الموظفة مقابل متوسط راتب الموظف لـ QNB قطر والفروع الدولية فقط.



## ٤.٤ التأثير البيئي للعمليات

## التقدم المحرز في ٢٠٢٠

يلتزم QNB بالكامل بحماية البيئة بما يتماشى مع توقعات أصحاب المصلحة. وفيما يتعلق بعملياتنا، قمنا باتخاذ إجراءات مباشرة بشأن تخفيض انبعاثات الكربون واستهلاك الموارد عبر البنك. ومنذ عام ٢٠١٧، شهدنا انخفاضاً سنوياً في إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة ومواد النفايات والمخلفات عبر شبكتنا. لا نزال نحرز تقدماً جيداً لتحقيق هدف خفض انبعاثات الكربون بنسبة ٢٠٪ بحلول عام ٢٠٢٢، وفقاً لتوقعاتنا الأساسية لعام ٢٠١٧.

قدمنا مجموعة من المبادرات لتحسين كفاءتنا وتقليل تأثيرنا البيئي على مستوى البنك.

يواصل QNB لعب دور حيوي في الحد من استهلاك الموارد الطبيعية في عملياته الدولية، وتقليل التأثيرات الخارجية السلبية مثل توليد انبعاثات الكربون المرتبطة بتغير المناخ. وكمزود للخدمات المالية، فإن تأثير QNB على البيئة محدود بالمقارنة مع القطاعات الأخرى. ولكننا ندرك أنه نظراً لحجم تواجدها الدولي وقاعدة موظفينا وعملياتنا الكبيرة، فإن تأثيرنا البيئي لا يزال موضوعاً مهماً. ولذلك نركز بشدة على اتباع ممارسات مستدامة في عملياتنا، عبر مكاتبنا وفروعنا وشبكاتنا.

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	مؤشرات الأداء الرئيسية: التأثير البيئي للعمليات <sup>٢٥</sup>
الطاقة			
٥٧٧,٤٩٧	*٦٩٠,٩٨١	*٦٦٤,٩١١	إجمالي استهلاك الطاقة (جيجا جول)
٢٧,٤	٣١,٠	٢٩,٩	كثافة الطاقة (جيجا جول/موظف)
انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG) <sup>٢٦</sup>			
١٠,٣٧٦	١٢,٦٩٢	١٢,٢٤١	النطاق ١ انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
٦٧,١٥٢	٧٥,٩٣٤	٧٧,٧٠٢	النطاق ٢ انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
٧٧,٥٢٨	٨٨,٦٢٥	٨٩,٩٤٣	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
٣,٧	٤,٠	٤,٠	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون/الموظف)
الماء			
٦١١,١٩٧	٦٩٧,٠٤٦	٤٩٨,١٨٢	استهلاك الماء (م <sup>٣</sup> )
٢٩,٢	٣١,٤	٢٢,٤	كثافة استهلاك الماء (م <sup>٣</sup> /الموظف)
المواد والنفايات			
٧٢٠,٨٨٦	١,٠٣٧,٧٩٨	١,٤١١,٣٦٥	إجمالي استهلاك الورق (كجم)
٣٤	٤٧	٦٣	الكثافة الإجمالية لاستهلاك الورق (كجم/الموظف)

<sup>٢٥</sup> البيانات الواردة في هذا الجدول تغطي قطر وفروع دولية مختارة وQNB فاينانسبانك وQNB الأهلي وQNB إندونيسيا وQNB تونس فقط. ترتبط كثافة الطاقة بالاستهلاك الداخلي فقط. يتم قياس انبعاثات الغازات الدفيئة التي يخلفها QNB وفقاً لبروتوكول قياس الغازات الدفيئة الدولي الذي يحدد نطاق الإبلاغ ١ و٢. إن النطاق ١ الموحد على مستوى المجموعة لانبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة يشمل استهلاك البنزين والديزل والغاز الطبيعي، أما النطاق ٢ الموحد للمجموعة لانبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة، فهو يشمل استهلاك الكهرباء فقط. تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.



## دراسة حالة: نشر ثقافة الاستدامة في QNB

والعملاء والتصدي للتحديات البيئية. وفي هذا الصدد، تعهد QNB بتعزيز ثقافة الاستدامة من خلال تطبيق ممارسات مستدامة لتحقيق الأهداف المحددة في رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠.

في جميع مكاتبنا وفروعنا في قطر، استخدمنا قدراتنا وأصولنا الرقمية لتزويد موظفينا وعملائنا بنصائح مفيدة حول كيفية تقليل بصمتهم الكربونية. كما شجعناهم على التعهد بالتزاماتهم بتبني أسلوب حياة أكثر استدامة. وبالتوازي مع ذلك، أطلقنا حملة على وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز المشاركة والوعي حول قضايا الاستدامة.

في إطار التزامنا الثابت بقضايا البيئة، شارك QNB في النسخة الخامسة من أسبوع قطر للاستدامة بصفته شريكاً استراتيجياً. وأقيمت هذه الحملة الوطنية الافتراضية التي استمرت لمدة أسبوع في الفترة من ٣١ أكتوبر ٢٠٢٠ إلى ٧ نوفمبر ٢٠٢٠. ويلعب أسبوع قطر للاستدامة دوراً مهماً في زيادة الوعي في عموم المجتمع، من خلال تعزيز رؤية قطر للاستدامة وإظهار التقدم الذي أحرزته الدولة في مجال الاستدامة.

وتأتي مشاركة QNB في الحدث السنوي كجزء من جهودنا للتأكيد على أهمية الاستدامة بين الموظفين



## المبادرات البيئية في قطر:

- < طرح حل لتقليل إيصالات التجار وأجهزة الصراف الآلي كوسيلة للحد من هدر الورق
- < توسيع مبادراتنا الخاصة بإعادة التدوير بإضافة حاويات إعادة تدوير جديدة في مكاتبنا وفروعنا المختلفة
- < إزالة الأدوات البلاستيكية التي تستخدم لمرة واحدة من جميع المقاصف واستبدالها بخيارات قابلة لإعادة التدوير يتم إنتاجها محلياً
- < مواصلة طرح أنوار LED عبر مكاتبنا المختلفة لتقليل وتحسين استهلاك الطاقة الافتراضية



## المبادرات البيئية في مصر:

- < تركيب أنظمة ألواح شمسية بمبنى المنصورة ومبنى ٦ أكتوبر
- < تقديم كشوف إلكترونية وتقليل استخدام الورق لعمليات الإيداع والسحب النقدي في الفروع
- < زيادة نسبة الورق المعاد تدويره من خلال مزود خدمات خارجي



## المبادرات البيئية في تركيا:

- < تغيير نظام تكييف الهواء إلى نظام يعتمد على غاز طبيعي في ٢٨ فرعاً
- < تعزيز التحول إلى الخدمات المصرفية الرقمية واللاورقية. في عام ٢٠٢٠، تم تنفيذ ٩٤% من جميع المعاملات في فروعنا عبر منصة الموافقات الرقمية
- < إدخال أكواب ورقية صديقة للبيئة عبر عملياتنا للحد من النفايات
- < وضع إطار ومنهجية لإعداد تقارير الانبعاثات الكربونية للبنك بحلول عام ٢٠٢٠



## ٥.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد

### التقدم المحرز في ٢٠٢٠

في عام ٢٠٢٠، واصلنا تعزيز مقاربتنا لإدارة المخاطر التشغيلية من خلال ترسيخ إطار عمل إدارة مخاطر الأطراف الثالثة. وبالإضافة إلى مراجعة جميع عقود الأطراف الثالثة الجديدة، قمنا أيضاً بمراجعة عدد كبير من العقود القائمة والقديمة، مع التركيز بشكل خاص على تلك التي ترتبط بخدمات اليد العاملة. وأجرينا مراجعة تفصيلية لجميع العمليات والإجراءات الداخلية المرتبطة بمزودي خدمات العمالة. شمل ذلك تقييم ممارسات العمل العادلة لضمان توافقها مع جميع المتطلبات القانونية والتنظيمية في دولة قطر ولتخفيف المخاطر المتعلقة بسلسلة التوريد، قمنا أيضاً بالتواصل بشكل استباقي مع اللجنة العليا للمشاريع والإرث وعقدنا مناقشات معها لمناقشة وتنفيذ أفضل الممارسات المتعلقة بحقوق العمال. وإلى جانب ذلك، فإننا بصدد إعداد مدونة قواعد سلوك الموردين، والتي ستحدد مبادئ العمل الأخلاقي التي نتوقع من موردينا الالتزام بها.

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

ووفقاً للقوانين المحلية المرتبطة بالعمل والبيئة، فإن إدارة مخاطر الأطراف الثالثة التابعة لنا تطلب من جميع الموردين احترام حقوق الإنسان وإنشاء بيئة عمل نظيفة وآمنة لموظفيها. ويشمل ذلك منع العمالة القسرية أو تشغيل الأطفال أو التمييز ودفع أجور مناسبة. كما نتعامل ونتعاون مع موردين لضمان اتباع ممارسات سليمة لتخفيف التأثيرات الخارجية السلبية.

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	مؤشرات الأداء الرئيسية: الشراء المسؤول وسلسلة التوريد <sup>٧</sup>
%٨٦	%٨٦	*%٨٦	إجمالي إنفاق الشراء محلياً (%)

<sup>٧</sup> البيانات الواردة في هذا الجدول تغطي قطر والفروع الدولية وQNB الأهلي وQNB إندونيسيا وQNB تونس فقط. \*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.



## ٥. الالتزامات غير المصرفية

تشير الالتزامات غير المصرفية إلى أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي يقوم بها QNB في المجتمعات التي يعمل فيها. طموحنا هو تقديم مساهمة إيجابية نحو المجتمع ككل مع التركيز على التعليم والتثقيف المالي. بالإضافة إلى ذلك، فإننا ندعم ونقدم مجموعة من المبادرات في إطار تركيزنا على المجالات الاجتماعية والإنسانية والفنون والثقافة والصحة والبيئة والشؤون الاقتصادية والدولية والرياضة.

المحتويات:

١.٥ الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية

## ١.٥ الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية

أدى التأثير الاجتماعي المدمر على المجتمعات في جميع أنحاء العالم جراء جائحة كوفيد-١٩ إلى وضع المسؤولية الاجتماعية للشركات في مقدمة الأولويات، حيث سارعت الحكومات إلى دعم الأسر والشركات المتضررة من الوباء. ولعبت المؤسسات المالية دوراً رئيسياً كوسيط حيوي في نقل المبادرات والتوجيهات الحكومية إلى الشركات المتأثرة بكوفيد-١٩، بشكل أساسي من خلال تمديد آجال سداد القروض وإعادة الهيكلة والتمويل الإضافي، من بين العديد من مبادرات الدعم الأخرى. لقد أخذ QNB دوره التنموي المجتمعي إلى أبعد من ذلك من خلال تقديم الدعم لعملائنا ومجتمعاتنا لمواجهة التحديات الناتجة عن الوباء والعودة السريعة إلى مسار التعافي.

كبنك مستدام يراعي مسؤولياته تجاه المجتمع، نؤمن بأن دعم المجتمعات التي نتواجد فيها لا يخدم تلك المجتمعات فحسب، بل يعزز أيضاً ربحية واستقرار البنك على المدى الطويل. وتساعد أنشطتنا المجتمعية على تحفيز وتقوية المجتمعات وخلق فرص جديدة وتحقيق رؤية أشمل. بفضل قوة موظفيها وعمالها وخدماتها ومنتجاتها، تملك مجموعة QNB فرصة لا مثيل لها لجعل المجتمعات التي نعمل فيها مكاناً أفضل. وهذا بدوره يساعدنا على تقوية علامتنا التجارية وتحسين أداء أعمالنا.

**موظفونا والمسؤولية الاجتماعية**

نسعى لتحقيق التمكين الاقتصادي والاجتماعي من خلال خدماتنا وعبر شبكتنا، خصوصاً في الاقتصادات النامية والناشئة التي لا تتلقى خدمات كافية من البنوك الأخرى. ومن خلال مساعدة الأشخاص والشركات على تحقيق تطلعاتهم، فإننا نساعد على رفع مستويات المعيشة وتشجيع المجتمعات على التضامن. وقد تجلّى ذلك خلال فترة الجائحة، حيث قمنا بتقديم المساعدة لعملائنا لتجاوز العديد من التحديات، وذلك من خلال التحسينات التكنولوجية ومجموعة واسعة من خيارات التمويل. ومع موظفينا الذين يمثلون حوالي ٨٠ جنسية مختلفة ويعملون معاً في أكثر من ٣١ بلداً عبر ٣ قارات، فإننا فخورون بتنوعنا. ونعمل في جو من الاحترام والدعم المتبادل ونطبق القيم التي تميز البنك في نهجنا في ممارسة الأعمال. ونشجع جميع موظفينا على المشاركة في مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي يطلقها البنك. ويختار كثير من الموظفين القيام بذلك طوعاً ويساهمون بوقتهم وخبراتهم في القضايا النبيلة التي يدعمها البنك. وعلى مر السنين، شارك المتطوعون من البنك في دعم مجموعة واسعة من المشاريع والمبادرات الاجتماعية، بما في ذلك أنشطة جمع التبرعات وحملات النظافة ومبادرات التربية المالية وتدريب الفرق الرياضية للأطفال وحتى توفير وجبات دافئة للمحتاجين. وتنقسم أنشطتنا إلى ستة محاور تركيز رئيسية.

**الصحة والبيئة**

إن تعزيز الصحة الجيدة وتحسين بيئتنا هما مجالان مهمان من مجالات المسؤولية الاجتماعية بالنسبة لنا. وقد قمنا بتقديم الدعم في هذين المجالين في عام ٢٠٢٠ من خلال:

- < تطوير أبحاث الرعاية الصحية: كان QNB الراعي الرسمي لـ "المؤتمر الدولي للرعاية الصحية الأولية". وتأتي هذه الرعاية في إطار دعم QNB للقطاع الصحي في دولة قطر من أجل النهوض بالبحوث وتطوير مرافق الرعاية الصحية الأولية وتوسيع الخدمات المقدمة لمجتمعاتنا;
- < تعزيز الوعي بمرض السرطان: يعكس الدعم والتعاون المستمرين مع الجمعية القطرية لمكافحة مرض السرطان حرص البنك على تعزيز

برامج الجمعية لنشر ثقافة الكشف المبكر والفعال عن السرطان. وفي مصر، تم توقيع اتفاقية مع المعهد القومي للأورام بمستشفى سرطان الثدي لتجديد وتطوير وحدة التعقيم.

< دعم جهود الإغاثة المرتبطة بجائحة كوفيد-١٩:

تبرع QNB فاينانسبانك بمعدات طبية للعديد من المستشفيات في جميع أنحاء تركيا في إطار برنامجها الخاص بالمسؤولية الاجتماعية. كما قدم QNB فاينانسبانك تبرعات نقدية للمساعدة في مكافحة الوباء من خلال المبادرات الحكومية.

< دعم خدمات ومرافق الرعاية الصحية: تبرع

QNB الأهلي بأجهزة طبية لأربعة مستشفيات تقدم خدمات مجانية في مصر بالإضافة إلى ذلك، تبرعنا لإنشاء غرفة للمرضى الخارجيين في مستشفى مؤسسة مجدي يعقوب للقلب.



## الفن والثقافة

- إن تقاليدنا وثقافتنا تساعد على تحديد من نحن وما نريد أن نكون عليه. في العام الحالي، نفتخر بتقديمنا الدعم في هذا الجانب من خلال:
- < الترويج لتقاليدنا وثقافتنا: كان QNB الراعي الماسي لـ "مهرجان سيف الأمير لسباق الهجن". ويقوم QNB برعاية هذا الحدث السنوي، ليس فقط لكونه رياضة، بل أيضاً لأنه يعتبر جزءاً لا يتجزأ من التقاليد والثقافة القطرية.
- < توفير منصة عالمية للموسيقيين الموهوبين: قام QNB فاينانسبانك برعاية حفل ÇEV في يناير ٢٠٢٠، وهو حدث موسيقي نال استحساناً كبيراً. خلال هذا الحفل، لعب QNB فاينانسبانك دوراً أساسياً في دعم الموسيقيين الموهوبين الشباب في تركيا ووضعهم على الساحة العالمية. تم بث الحدث في جميع أنحاء تركيا واجتذب مجموعة متنوعة من المشاهير الذين انضموا إلى الحفلات الموسيقية.

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	مؤشرات الأداء الرئيسية: الاستثمار المجتمعي
٤٢٠	٤٤٥	٤٠٣	القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية (مليون ريال قطري)
٣,٢%	٢,٨%	٢,٧%	الاستثمار المجتمعي كنسبة من الربح قبل الضريبة (%) <sup>٢٨</sup>

<sup>٢٨</sup> يشمل هذا الرقم المساهمات النقدية، مثل التبرعات الطوعية واستثمار الأموال في المجتمع الأوسع، حيث يكون المستفيدون المستهدفون خارج QNB. وتستثنى من ذلك الأنشطة القانونية والتجارية، أو الأنشطة الخاصة بالعلامة التجارية أو الأغراض التسويقية التي لا تلبى احتياجات المجتمع الواضحة.



الأسر.

دعم مختلف المبادرات الحكومية المتعلقة  
بكوفيد-١٩: ضمن جهوده للتعافي من آثار  
كوفيد-١٩، قدم QNB مساهمة مالية إلى "لجنة  
مبادرة الدعم والمساهمة" في قطر كما شارك QNB  
الأهلي في "مبادرة البنوك المصرية" التي أطلقها  
البنك المركزي المصري لدعم الاقتصاد وتمكينه من  
مواجهة الأزمة الناجمة عن الوباء ودعم المتضررين  
منه.

دعم الفئات المحرومة في المجتمع: خلال جائحة  
كوفيد-١٩، تعاون QNB إندونيسيا مع منصة  
التمويل الجماعي عبر الإنترنت Yayasan Benih  
Baik Indonesia (BenihBaik.com) لتوزيع المواد  
الغذائية الأساسية على أكثر من ٩٠٠ أسرة فقيرة  
في منطقة جاكارتا الكبرى. ونظم QNB تونس  
النسخة الخامسة من حملة "الشتاء الدافئ" في  
يناير ٢٠٢٠. ومن خلال هذا البرنامج، تبرعنا بملايين  
شتوية ومعدات تدفئة لأكثر من ٦٤ طفلاً من قرية  
SOS المحرس، مما يؤكد مرة أخرى التزامنا تجاه  
المجتمعات التي نعمل فيها. عمل QNB الأهلي  
مع قرية العيسوية في محافظة سوهاج، حيث قدم  
المساعدات الطبية والدعم لترميم منازل عدد من



### الأنشطة الاجتماعية والإنسانية

إن التزامنا بالمساعدة في بناء مجتمع أفضل وأقوى،  
والإسهام في جعل العالم أكثر استدامة، هو التزام  
راسخ لا يتزعزع. وقد قمنا هذا العام بذلك من  
خلال الآتي:

دعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة أثناء  
تفشي وباء كوفيد-١٩: خلال بداية انتشار جائحة  
كوفيد-١٩، وبعد الإعلان عن برنامج الاستجابة  
الوطنية لتداعيات الوباء، قدم QNB المساندة للعملاء  
المتأثرين بتفشي الوباء. وتم إطلاق حملة توعية  
بهذا الخصوص في قطر وتركيا ومصر وإندونيسيا  
لتبادل النصائح والاقتراحات والمعلومات لعملائنا  
من الشركات الصغيرة والمتوسطة حول البقاء في  
مأمن من كوفيد-١٩؛

ضمان سلامة عملائنا وموظفينا: في إطار جهودنا  
المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية لضمان الالتزام  
بالتباعد الاجتماعي والحفاظ على جو آمن، تم تنفيذ  
العديد من المبادرات لضمان سلامة عملائنا في  
فروعنا.

التوصل لأفكار مبتكرة للتصدي للوباء: أطلق QNB  
حملة داخلية للموظفين بغرض جمع الأفكار  
ومعرفة الفرص التي تركز على العملاء لتعزيز  
تجربتهم أثناء فترة تفشي الوباء.

### القضايا الاقتصادية والدولية

إن تقديم الدعم للاقتصادات التي نعمل فيها يتيح  
الفرصة للمجتمع لتحقيق التنمية الشاملة. في عام  
٢٠٢٠، قمنا بذلك من خلال:

مكافحة الجريمة المالية من خلال الأمن  
السيبراني: كانت مجموعة QNB الراعي الماسي  
لمنتدى "الامتثال ومكافحة الجرائم المالية" لعام  
٢٠٢٠. وتأتي هذه الرعاية في إطار التزام المجموعة  
بمكافحة الانتشار المتصاعد للجرائم المالية، لا سيما  
اللاجئ المتزايد للجرائم الإلكترونية المصاحب  
لتسارع التحول الرقمي في القطاع المالي. كما  
يلتزم QNB التزاماً راسخاً بثقافة الامتثال في قطر  
وعلى الصعيد الدولي، مما يضمن مكافحة الاحتيال  
وتعزيز الأمن والمساءلة عبر عملياته الدولية؛

عرض المنتجات الوطنية في الخارج: قام QNB  
برعاية معرض "صنع في قطر ٢٠٢٠" الذي أقيم  
في دولة الكويت وذلك في إطار حرصه على دعم  
الفعاليات التي تروج للمنتجات الوطنية وتسهم في  
تطوير النمو الاقتصادي في الدولة. ويعكس ذلك  
أيضاً التزام البنك بتعزيز الصناعة المحلية، ودعم  
رواد الأعمال القطريين والترويج للمنتجات المحلية  
خارج الدولة.





## الرياضة

توفر الرياضة تجربة إيجابية سواء كنت مشاركاً أو متفرجاً. كما أنها تعزز ثقافة التعاون والمنافسة الصحية والنشاط واللياقة البدنية. قبل تفشي الوباء، قام QNB بما يلي:

< دعم الأحداث الرياضية الدولية الكبرى: كان QNB الراعي الوطني لبطولة العالم لماراثون السباحة في المياه المفتوحة لعام ٢٠٢٠، وذلك في إطار جهوده ليكون في طليعة الداعمين للأحداث الرياضية الوطنية والدولية المقامة في دولة قطر



< دعم الرياضات التراثية: كان QNB الراعي الرسمي لمهرجان "سيف سمو الأمير" للفروسية، وذلك في إطار جهودنا لدعم الرياضات التراثية والحفاظ على رياضة آبائنا وأجدادنا.

بالتعاون مع مركز إبداع الفتاة، تم إطلاق مسابقة للرسم حيث قامت المشاركات بتقديم رسومات مستوحاة من دور البنوك وإدارة الأموال والمحافظة عليها. قمنا باستلام أكثر من ١٢ رسمة وتم إعلان الفوز لأفضل ثلاث رسومات بينما تلقت بقية المشاركات جوائز أخرى.

كمبادرة للتوعية المالية للأطفال، تم إطلاق مسابقة بعنوان "حملة الادخار" بالتعاون مع كيدزانيا قطر لتشجيع الأطفال على أهمية المحافظة على المال واستثماره بشكل ذكي. وتأتي المبادرة ضمن جهود البنك ومسؤوليته المجتمعية في تثقيف الجيل القادم عن أهمية وكيفية إدارة المال.



## الشباب والتعليم

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

< تطوير مهارات موظفينا الشباب: في إطار جهودنا المستمرة لتطوير مهارات موظفينا، قام QNB برعاية برنامج كواد الخاص ببنك قطر للتنمية، والذي يهدف إلى توسيع معرفة وخبرة الموظفين المشاركين في البرنامج.

< دعم تطوير حاضنات الأعمال: للسنة الثانية على التوالي، أقام QNB الأهلي شراكة مع البنك المركزي المصري وجامعة النيل في "مبادرة NilePreneur" بهدف تعزيز محيط الأعمال لرواد الأعمال في مصر.

< التحضير لمهن المستقبل من خلال تشجيع العلوم والرياضيات: قدم برنامج تعليم الصغار مهارات البرمجة الخاص بـ QNB فاينانسبانك التدريب للأطفال تتراوح أعمارهم بين ٨ و ١٤ عاماً حول مهارات الحاسوب، مع تزويدهم بمعلومات أولية عن البرمجة وزيادة معرفتهم بمهارات الحاسوب. ويهدف البرنامج إلى إقامة دورة تدريبية مدتها ٨ ساعات لعدد ٣,٠٠٠ طالباً في ٢٢ مدينة بمختلف أنحاء تركيا.

بالإضافة إلى ذلك، كان QNB فاينانسبانك هو الراعي الرئيسي لمتحف الرياضيات 'Tales Mathematics Museum' الذي أقيم في شهر يناير، حيث قمنا بترتيب زيارات للطلاب لمتحف الرياضيات وزيادة حماسهم بشأن هذا التخصص.

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

فهرس محتوى معايير  
مبادرة الإبلاغ العالمية

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

ملخص أداء الاستدامة في QNB  
(مؤشرات الأداء الرئيسية)

تقرير QNB  
للاستدامة - ٢٠٢٠

## ٦. بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والمعلومات الإضافية

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

### المحتويات:

- ١.٦ ملخص أداء الاستدامة في QNB (مؤشرات الأداء الرئيسية)
- ٢.٦ مؤشرات الأداء الرئيسية لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة ببورصة قطر
- ٣.٦ فهرس محتوى معايير مبادرة الإبلاغ العالمية
- ٤.٦ مؤشر التواصل بشأن التقدم المحرز في تنفيذ مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة

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

فهرس محتوى معايير  
مبادرة الإبلاغ العالمية

مؤشرات الأداء الرئيسية لمعايير الحوكمة البيئية  
والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بورصة قطر

ملخص أداء الاستدامة في QNB  
(مؤشرات الأداء الرئيسية)

تقرير QNB  
للاستدامة - ٢٠٢٠

## ١.٦ ملخص أداء الاستدامة في QNB (مؤشرات الأداء الرئيسية)

### ملخص أداء الاستدامة في QNB -تابع

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	مؤشر الأداء الرئيسي	القضايا الجوهرية	ركيزة إطار العمل
.	.	.	حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح (العدد)	الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	الأداء المالي المستدام
.	.	.	المبلغ الإجمالي للغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية (مليون ريال قطري)		
.	.	.	الحالات المؤكدة للرشوة أو الفساد (العدد)		
%٤٠	%٤٠	%٤٠	مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها مديرون مستقلون (%)		
%١٦٤	%١٦٠	%١٢٤	نسبة تغطية السيولة (LCR) لاتفاقية بازل ٣ (%)		
%١٩,١	%١٨,٩	%١٩,٠	نسبة كفاية رأس المال (CAR) (%)		
غير متوفرة	%٥٧	%٥٦	نقاط ارتباط الموظفين (نسبة مئوية، QNB قطر وفروعه الدولية)		
٢٥,٧	٤٢,٤	٤٨,٤	متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لكل موظف (العدد)	العمليات المستدامة	
%٦,٢	%٩,٢	%١١,٠	معدل دوران الموظفين (الطوعي) (%)		
٣١٨	٨٨٤	*٧٥٤	الشكاوى المرفوعة في أثناء فترة الإبلاغ (العدد)		
%٤٨	%٤٧	%٤٨	معدل توظيف الإناث (%)	التنوع والشمول	
%٢٢	%٢١	%١٨	النساء في الإدارة العليا (%)		
%٢٧,٤	٣١,٠	٢٩,٩	كثافة الطاقة (جيجا جول/موظف بدوام كامل)	التأثير البيئي للعمليات	
٣,٧	٤,٠	٤,٠	كثافة انبعاثات الغازات الدفينة (طن من ثاني أكسيد الكربون/موظف بدوام كامل)		
٢٩,٢	٣١,٤	٢٢,٤	كثافة استهلاك المياه (م <sup>٣</sup> /موظف بدوام كامل)		
٣٤	٤٧	٦٣	كثافة استهلاك الورق (كجم/موظف بدوام كامل)		
%٣,٢	%٢,٨	%٢,٧	الاستثمار المجتمعي كنسبة من الربح قبل الضريبة (%)	الالتزامات غير المصرفية	

### ملخص أداء الاستدامة في QNB

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	مؤشر الأداء الرئيسي	القضايا الجوهرية	ركيزة إطار العمل
١٣,١٨٤	١٥,٦٤٣	١٥,٠١٨	الربح قبل الضريبة (مليون ريال قطري)	الأداء والاستقرار المالي	الأداء المالي المستدام
٧٢٣,٧٩٥	٦٧٨,٦٨٢	٦١٧,١٢٥	صافي القروض والسلف المقدمة للعملاء (مليون ريال قطري)		
%٢٤,٣	%٢٥,٩	%٢٥,٨	نسبة التكاليف إلى الدخل (%)		
%٩٨,٠	%٩٩,٢	%٩٩,٣	نسبة القروض إلى الودائع (%)		
٣٢	*٢٧	*٢٢	المنتجات أو الخدمات التي تساعد العملاء في التغلب على التحديات البيئية والاجتماعية (العدد)	الاستثمار والإقراض والمنتجات والخدمات المستدامة	التمويل المستدام
٧,٥٣٨	*٧,٦٨٩	*٦,٥٤٨	محفظة الإقراض لتمويل أنشطة صديقة للبيئة منخفضة الكربون (مليون ريال قطري)		
٦,٩٠٧	٦,٤٩٥	١٣,٧٥١	تسهيلات ائتمانية مقدمة إلى المشروعات متناهية الصغر (مليون ريال قطري)	دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وزيادة الأعمال	
١٦,٠٧٩	١٤,٦٠٧	١٢,٨٠٢	تسهيلات ائتمانية مقدمة إلى الشركات الصغيرة والمتوسطة (مليون ريال قطري)		
%٣,٢	%٣,١	%٤,٣	محفظة إقراض لتمويل المشروعات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة (%)		
%٦٩,٢	*%٦٦,٦	*%٦٦,٠	المعاملات الرقمية (عبر الإنترنت والجوال كنسبة من الإجمالي)	الابتكار والتحول الرقمي	
%٢,١	%١,٩	%١,٩	نسبة القروض المتعثرة لعمليات الإقراض (%)	تجربة العملاء والتواصل المسؤول	
.	.	.	انتهاكات أمن البيانات (العدد)	خصوصية العملاء وأمن البيانات	
١,٧	٢,٨	٢,٣	حجم أنشطة المعاملات الاحتمالية (مليون ريال قطري) <sup>٢٩</sup>		
٥٦	٦٢	٦٣	صافي نقاط الترويج - قطر (نقطة من ١٠٠٠ إلى ١٠٠٠+)	تجربة العملاء والتواصل المسؤول	

<sup>٢٩</sup>تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها، وهي تضم الآن إجمالي صافي الخسائر الناتجة عن الاحتمال الخارجي والاحتمال عبر البطاقات والاحتمال عبر وسائل أخرى غير البطاقات فقط، بالمقارنة مع تقرير العام السابق الذي تضمن أيضاً إجمالي تعرض QNB لعمليات الاحتمال الخارجي (بما في ذلك عمليات الاحتمال التي لا يعتبر QNB مسؤولاً عنها).  
\*تمت مراجعة بعض الأرقام وإعادة عرضها.

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

فهرس محتوى معايير  
مبادرة الإبلاغ العالمية

مؤشرات الأداء الرئيسية لمعايير الحوكمة البيئية  
والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بورصة قطر

ملخص أداء الاستدامة في QNB  
(مؤشرات الأداء الرئيسية)

تقرير QNB  
للاستدامة - ٢٠٢٠

## ٢.٦ مؤشرات الأداء الرئيسية لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بورصة قطر

يلتزم QNB بدعم بورصة قطر من خلال جعل عملية نشر تقارير البيئة والمجتمع والحوكمة ممارسة اعتيادية عبر المجموعة والإعلان عن أدائه مقابل مجموعة مؤشرات الأداء الرئيسية الموصى بها في إرشادات بورصة قطر. فيما يلي أداء مجموعة QNB وفقاً لمؤشرات العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في بورصة قطر.

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

المؤشرات البيئية لبورصة قطر	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
هل تنشر الشركة سياسة بيئية وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	لا	لا	لا
هل هناك أي مسؤولية قانونية أو تنظيمية عن التأثير البيئي؟ (نعم/لا)	لا	لا	لا
كثافة الطاقة (جيجا جول/موظف بدوام كامل)	٢٩,٩	٣١,٠	٢٧,٤
إجمالي حجم الطاقة المستخدمة (جيجا جول)	*٦٦٤,٩١١	*٦٩٠,٩٨١	٥٧٧,٤٩٧
إجمالي حجم الماء المعاد تدويره/استخدامه (م <sup>٣</sup> )	٠	٠	٠
إجمالي النفايات المخلفة (كجم)	١٣٥,٤٦٧	٢٢١,٥٤٧	٣٩١,١٤١
إجمالي انبعاثات الغازات الدفينة (طن من مكافئ ثاني أكسيد كربون)	٨٩,٩٤٣	*٨٨,٦٢٥	٧٧,٥٢٨
نسبة الطاقة المتجددة المستخدمة (%)	٠	٠	٠
المصدر الرئيسي للطاقة	الكهرباء	الكهرباء	الكهرباء
إجمالي استخدام الماء (م <sup>٣</sup> )	٤٩٨,١٨٢	٦٩٧,٠٤٦	٦١١,١٩٧

مؤشرات الحوكمة لبورصة قطر	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
الإفصاح عن نتائج التصويت في آخر اجتماع سنوي عام (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
نسبة أجر الرئيس التنفيذي للمجموعة	١٣,٥	٣٠,٠	٣٠,٠
نسبة متوسط راتب الإناث إلى متوسط راتب الذكور	٠,٩٣	٠,٩٣	٠,٩٢
هل تنشر الشركة قواعد سلوك للموردين وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	لا	لا	لا
فصل منصب رئيس مجلس الإدارة عن منصب الرئيس التنفيذي (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
الأعضاء المستقلون في مجلس الإدارة (%)	%٤٠	%٤٠	%٤٠
أعضاء مجلس الإدارة من النساء (%)	٠	٠	٠
مكافآت تنفيذية مرتبطة بمؤشرات الأداء (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
هل تنشر الشركة قواعد سلوك أخلاقي وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
تم نشر تقرير الاستدامة أو المسؤولية الاجتماعية (نعم/لا)	نعم	نعم*	نعم
الاستعانة بشركة كطرف ثالث لضمان المعلومات غير المالية (نعم/لا)	لا	لا	نعم
هل تنشر الشركة قواعد لمكافحة الرشوة/الفساد وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم

ملاحظة: تغطي البيانات الواردة في هذا الجدول مجموعة QNB ما لم يذكر خلاف ذلك.  
\*قطر فقط.

البيانات غير متوفرة لـ QNB قطر والفروع الدولية.  
\*تمت مراجعة الأرقام وإعادة عرضها.

المؤشرات الاجتماعية لبورصة قطر	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
هل تحظر الشركة تشغيل الأطفال أو العمل القسري على مستوى سلسلة التوريد؟ (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
عدد التظلمات بشأن قضايا حقوق الإنسان التي تم رفعها والتعامل معها وحلها	٠	٠	٠
إجمالي عدد الإصابات والحوادث الخطيرة (للموظفين)	٠	٠	٠
إجمالي عدد الإصابات والحوادث الخطيرة (للمقاولين)	٠	٠	٠
إجمالي عدد الإصابات والحوادث الخطيرة (للمقاولين)	٠	٠	٠
هل تم الإفصاح عن سياسة حقوق الإنسان والالتزام بها؟ (نعم/لا)	لا	لا	لا
معدل دوران الموظفين (%)	%١١,٠	%٩,٢	%٦,٢
إجمالي القوى العاملة (العدد)	٣٠,٠٠٠	٢٩,٠٠٠	٢٨,٠٠٠
معدل توظيف الوظائف (%) <sup>٣</sup>	%٥٤	%٥٥	%٥٦
الإفصاح على الموردين المحليين (%) <sup>٣</sup>	*%٨٦	*%٨٦	%٨٦
أجور الموظفين واستحقاقاتهم (ألف ريال قطري)	٩١٢	٩٦٠	٩٣٤
متوسط ساعات التدريب لكل موظف (ساعة)	٤٨,٤	٤٢,٤	٢٥,٧
نسبة النساء في القوى العاملة (%)	%٤٨	%٤٧	%٤٨
هل تنشر الشركة سياسة للمسائل المهنية والصحية العالمية وتلتزم بها؟ (نعم/لا)	لا	لا	لا
أرباح ما قبل الضريبة تم استثمارها في المجتمع (%)	*%٢,٧	*%٢,٨	%٣,٢

## ٣.٦ فهرس محتوى معايير مبادرة الإبلاغ العالمية

معيار مبادرة الإبلاغ العالمية	رقم الإفصاح وعنوانه	رقم الصفحة	الأخطاء/ الحذف
GRI 101: تأسيس			
GRI 102: إفصاح عام			
ملف المؤسسة	١-١٠٢ اسم المؤسسة	صفحة الغلاف	
	٢-١٠٢ الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	٢.١ نبذة عن QNB	
	٣-١٠٢ موقع المقر الرئيسي	الدوحة، قطر	
	٤-١٠٢ موقع العمليات	٢.١ نبذة عن QNB	
	٥-١٠٢ الملكية والشكل القانوني	اطلع على تقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢٠	
	٦-١٠٢ الأسواق التي يخدمها	٢.١ نبذة عن QNB	
	٧-١٠٢ حجم المؤسسة	اطلع على تقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢٠	
	٨-١٠٢ معلومات الموظفين	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين	لم يتم تسجيل الموظفين الدائمين والمؤقتين حسب الجنس والمنطقة وكذلك الموظفين بدوام كامل وبدوام جزئي حسب الجنس في منظومة إعداد التقارير، وسيتم تحسين عملية تضمين البيانات في دورة الإبلاغ التالية
	٩-١٠٢ سلسلة التوريد	٥.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	
	١٠-١٠٢ التغييرات الجوهرية في المؤسسة وسلسلة التوريد	لم تطرأ أي تغييرات جوهرية على سلسلة التوريد الخاصة بنا	
١١-١٠٢ المبدأ أو المنهج الوقائي	٥.٢ الالتزامات الخارجية ٥.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد يعمل إطار إدارة مخاطر الأطراف الثالثة للعمليات وإطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية للإفراض كإجراءات "للمنهج الوقائي".		

معيار مبادرة الإبلاغ العالمية	رقم الإفصاح وعنوانه	رقم الصفحة	الأخطاء/ الحذف
ملف المؤسسة	١٢-١٠٢ المبادرات الخارجية	٥.٢ الالتزامات الخارجية ٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ٥. الالتزامات غير المصرفية	
	١٣-١٠٢ عضوية الاتحادات/الهيئات	٥.٢ الالتزامات الخارجية ٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	
الاستراتيجية	١٤-١٠٢ بيان كبير صانعي القرار	٢.١ كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة (القائم بأعمال رئيس المجلس) والرئيس التنفيذي للمجموعة	
	١٥-١٠٢ التأثيرات والمخاطر والفرص الرئيسية	١.٢ إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB ٢.٢ حوكمة الاستدامة ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية ٥.٢ الالتزامات الخارجية	
الأخلاقيات والنزاهة	١٦-١٠٢ القيم والمبادئ والمعايير والقواعد السلوكية	٢.٢ حوكمة الاستدامة ١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	
	١٧-١٠٢ آليات النصح والمخاوف بشأن الأخلاقيات	١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	
الحوكمة	١٨-١٠٢ هيكل الحوكمة	٢.٢ حوكمة الاستدامة	
	١٩-١٠٢ تفويض السلطة	اطلع على تقرير الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢٠	
	٢٠-١٠٢ المسؤولية في المستوى التنفيذي عن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	٢.٢ حوكمة الاستدامة	
	٢١-١٠٢ استشارة أصحاب المصلحة بشأن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة	
	٢٢-١٠٢ تأسيس أعلى هيئة للحوكمة واللجان التابعة لها		
	٢٣-١٠٢ رئاسة أعلى هيئة للحوكمة		
	٢٤-١٠٢ ترشيح واختيار أعلى هيئة للحوكمة		
	٢٥-١٠٢ تضارب المصالح	اطلع على تقرير الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢٠ وتقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢٠	
	٢٦-١٠٢ دور أعلى هيئة للحوكمة في تحديد الغرض والقيم والاستراتيجية		
	٢٧-١٠٢ المعرفة المشتركة لأعلى هيئة للحوكمة		
٢٨-١٠٢ تقييم أداء أعلى هيئة للحوكمة			
٢٩-١٠٢ تحديد وإدارة الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	١.٢ إطار واستراتيجية الاستدامة في QNB ٢.٢ حوكمة الاستدامة ٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية ٥.٢ الالتزامات الخارجية ٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات		

معيار مبادرة الإبلاغ العالمية	رقم الإفصاح وعنوانه	رقم الصفحة	الأخطاء/ الحذف
الحوكمة	٣٠٠-١٠٢	٣٠٠-١٠٢	أطلع على تقرير الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢٠ وتقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢٠
	٣١٠-١٠٢	٣١٠-١٠٢	٢.٢ حوكمة الاستدامة ٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٤,٢ تقييم الأهمية النسبية
	٣٢-١٠٢	٣٢-١٠٢	٢.٢ حوكمة الاستدامة
	٣٣-١٠٢	٣٣-١٠٢	أطلع على تقرير الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢٠ وتقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢٠
	٣٥-١٠٢	٣٥-١٠٢	سياسات المكافآت
	٣٦-١٠٢	٣٦-١٠٢	عملية تحديد المكافآت
	٣٧-١٠٢	٣٧-١٠٢	مشاركة أصحاب المصلحة في تحديد المكافآت
	٣٨-١٠٢	٣٨-١٠٢	نسبة الأجر الإجمالي السنوي
	٣٩-١٠٢	٣٩-١٠٢	لا تغيير عن العام السابق
	٤٠-١٠٢	٤٠-١٠٢	٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة
التواصل مع أصحاب المصلحة	٤١-١٠٢	٤١-١٠٢	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين
	٤٢-١٠٢	٤٢-١٠٢	٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة
	٤٣-١٠٢	٤٣-١٠٢	٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة
	٤٤-١٠٢	٤٤-١٠٢	٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة
ممارسة الإبلاغ	٤٥-١٠٢	٤٥-١٠٢	١.١ عن هذا التقرير أطلع على تقرير QNB السنوي لعام ٢٠٢٠
	٤٦-١٠٢	٤٦-١٠٢	١.١ عن هذا التقرير
	٤٧-١٠٢	٤٧-١٠٢	٤.٢ تقييم الأهمية النسبية

معيار مبادرة الإبلاغ العالمية	رقم الإفصاح وعنوانه	رقم الصفحة	الأخطاء/ الحذف
ممارسة الإبلاغ	٤٨-١٠٢	٤٨-١٠٢	١.٣ حلول التمويل المستدام ٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين ٤.٤ التأثير البيئي للعمليات ٥.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد
	٤٩-١٠٢	٤٩-١٠٢	موضح حسب الاقتضاء
	٥٠-١٠٢	٥٠-١٠٢	١.١ عن هذا التقرير
	٥١-١٠٢	٥١-١٠٢	١.١ عن هذا التقرير
	٥٢-١٠٢	٥٢-١٠٢	١.١ عن هذا التقرير
	٥٣-١٠٢	٥٣-١٠٢	١.١ عن هذا التقرير
	٥٤-١٠٢	٥٤-١٠٢	١.١ عن هذا التقرير
	٥٥-١٠٢	٥٥-١٠٢	٣.٦ فهرس محتوى معايير مبادرة الإبلاغ العالمية
	٥٦-١٠٢	٥٦-١٠٢	١.١ عن هذا التقرير ٧. تقرير التأكيد المحدود المستقل
	GRI 200: المعايير الاقتصادية		
GRI 201: الأداء الاقتصادي			
الأداء الاقتصادي	١-١٠٣	١-١٠٣	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده
	٢-١٠٣	٢-١٠٣	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته
	٣-١٠٣	٣-١٠٣	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة
	١-٢٠١	١-٢٠١	١-٢٠١ القيمة الاقتصادية المباشرة والمنتجة والموزعة
GRI 203: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة			
التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة	١-١٠٣	١-١٠٣	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده
	٢-١٠٣	٢-١٠٣	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته
	٣-١٠٣	٣-١٠٣	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة
	٤-١٠٣	٤-١٠٣	٤-١٠٣ تقييم منهج الإدارة

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

فهرس محتوى معايير مبادرة الإبلاغ العالمية

مؤشرات الأداء الرئيسية لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بورصة قطر

ملخص أداء الاستدامة في QNB (مؤشرات الأداء الرئيسية)

تقرير QNB  
للاستدامة - ٢٠٢٠

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معيار مبادرة الإبلاغ العالمية
لم يتم تقسيم البيانات إلى مكونات مثل الكهرباء والتدفئة والتبريد والبخار في نظام الإبلاغ، وسيتم تنقيح العملية لإضافة البيانات في دورة الإبلاغ التالية	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات ٢.٦ مؤشرات الأداء الرئيسية لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بورصة قطر	١-٣٠٢ استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	الطاقة
لم يتم تقسيم البيانات إلى مكونات مثل الكهرباء والتدفئة والتبريد والبخار في نظام الإبلاغ، وسيتم تنقيح العملية لإضافة البيانات في دورة الإبلاغ التالية	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات ٢.٦ مؤشرات الأداء الرئيسية لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بورصة قطر	٣-٣٠٢ كثافة الطاقة	
لم يتم تقسيم البيانات إلى مكونات مثل الكهرباء والتدفئة والتبريد والبخار في نظام الإبلاغ، وسيتم تنقيح العملية لإضافة البيانات في دورة الإبلاغ التالية	٣.١ أبرز النقاط المتعلقة بالاستدامة في ٢٠٢٠	٤-٣٠٢ تقليل استهلاك الطاقة	

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معيار مبادرة الإبلاغ العالمية
	١.٣ حلول التمويل المستدام ٢.٣ دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال ٣.٣ الشمول المالي وإمكانية الوصول والتعليم ٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة	٢-٢٠٣ التأثيرات الاقتصادية الكبيرة غير المباشرة	التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة
		GRI 204: ممارسات الشراء	
		١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	ممارسات الشراء
	٥.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
		٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
		١-٢٠٤ نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	
		GRI 205: مكافحة الفساد	
	٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	مكافحة الفساد
	اطلع على تقرير الحوكمة الخاص بـ QNB لعام ٢٠٢٠	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	٣-٢٠٥ الحالات المؤكدة من الفساد والإجراءات المتخذة	
		GRI 300: المعايير البيئية	
		GRI 301: المواد	
	٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية ٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	المواد
	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٢.٦ مؤشرات الأداء الرئيسية لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بورصة قطر	١-٣٠١ المواد المستخدمة حسب الوزن والحجم	
		GRI 302: الطاقة	
	٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية ٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	الطاقة
	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معيار مبادرة الإبلاغ العالمية
			GRI 400: المعايير الاجتماعية
			GRI 401: التوظيف
	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين ٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	التوظيف
	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
بيانات النوع والبيانات الإقليمية للموظفين الجدد غير مضمنة في منظومة التقارير وسيتم تحديث البيانات خلال دورة الإبلاغ القادمة	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين	١-٤٠١ تعيينات الموظفين الجدد ودوران الموظفين	
إجازة الأمومة لا تشمل الموظفين الذكور في منظومة التقارير وسيتم تحديث البيانات خلال دورة الإبلاغ القادمة	٢.٤ استقطاب المواهب وتطويرها والاحتفاظ بها	٣-٤٠١ إجازة الأمومة	

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معيار مبادرة الإبلاغ العالمية
			GRI 305: الانبعاثات
	٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية ٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	الانبعاثات
	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	١-٣٠٥ انبعاثات الغازات الدفينة المباشرة (النطاق ١)	
	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	٢-٣٠٥ انبعاثات الغازات الدفينة غير المباشرة (النطاق ٢)	
	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	٤-٣٠٥ كثافة انبعاثات الغازات الدفينة	
			GRI 307: الامتثال البيئي
	٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية ٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	الامتثال البيئي
	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٤.٤ التأثير البيئي للعمليات	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	١-٣٠٧ حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح البيئية	
			GRI 308: التقييم البيئي للموردين
	٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية ٥.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	التقييم البيئي للموردين
	٥.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٥.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٥.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد	١-٣٠٨ الموردون الجدد الذين تم فرزهم باستخدام المعايير البيئية	

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معيار مبادرة الإبلاغ العالمية
GRI 417: التسويق والتسمية			
	٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة ٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	التسويق والتسمية
	٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة	١٠-٤١٧ متطلبات معلومات المنتجات والخدمات وتسميتها	
	٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة		
GRI 418: خصوصية العملاء			
	٤.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء ٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة ٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	خصوصية العملاء
	٤.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء ٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٤.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٤.٣ أمن البيانات وخصوصية العملاء ٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة	١٠-٤١٨ الشكاوى الموثقة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء	

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معيار مبادرة الإبلاغ العالمية
GRI 404: التدريب والتعليم			
	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	التدريب والتعليم
	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين	١-٤٠٤ متوسط ساعات التدريب السنوية لكل موظف	
	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٢-٤٠٤ برامج ترقية مهارات الموظفين وبرامج المساعدة في الانتقال	
لم يتم التصنيف على أساس النوع والموظفين في منظومة إعداد التقارير، وسيتم تحسين عملية تضمين البيانات في دورة الإبلاغ التالية	٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين	٣-٤٠٤ نسبة الموظفين الذين يخضعون لمراجعات أداء وتطوير مهني منتظمة	
GRI 405: التنوع والفرص المتساوية			
	٣.٤ التنوع والشمول ٣.٢ التواصل مع أصحاب المصلحة ٤.٢ تقييم الأهمية النسبية	١-١٠٣ توضيح الموضوع المهم وحدوده	التنوع والفرص المتساوية
	٣.٤ التنوع والشمول	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته	
	٣.٤ التنوع والشمول	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة	
	٣.٤ التنوع والشمول	١-٤٠٥ تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	
	٣.٤ التنوع والشمول	٢-٤٠٥ نسبة الراتب الأساسي والأجر المقدم للنساء مقارنته بالرجال	

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معايير مبادرة الإبلاغ العالمية
الاستثمار المجتمعي غير مقسم حسب الموضوع في منظومة إعداد التقارير، وسيتم تحسين عملية تضمين البيانات في دورة الإبلاغ التالية	١.٥ الاستثمار المجتمعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية	القيمة الاقتصادية المباشرة المحققة والموزعة EC1	الأداء الاقتصادي

الأخطاء/ الحذف	رقم الصفحة	رقم الإفصاح وعنوانه	معايير مبادرة الإبلاغ العالمية
إرشادات مبادرة الإبلاغ العالمية الإصدار G4 - بشأن عمليات الإفصاح في قطاع الخدمات المالية			
	١.٣ حلول التمويل المستدام	FS1 سياسات بها مكونات بيئية واجتماعية محددة سارية على خطوط الأعمال	محفظة المنتجات
	١.٣ حلول التمويل المستدام	FS2 إجراءات تقييم وتصنيف المخاطر البيئية والاجتماعية في خطوط الأعمال	
بالنظر إلى الصغر النسبي لمحفظة الشركات الصغيرة والمتوسطة، لم يتم الإفصاح عن التفاصيل الإقليمية والقطاعية		FS6 النسبة المئوية لمحفظة خطوط الأعمال حسب كل منطقة، والحجم (كالمناهية الصغر/الصغيرة والمتوسطة/الكبيرة) وحسب القطاع	
	١.٣ حلول التمويل المستدام	FS8 القيمة المالية للمنتجات والخدمات المصممة لتقديم فائدة بيئية محددة لكل خط أعمال مقسمة حسب الغرض منها	الملكية النشطة
	٣.٣ الشمول المالي وإمكانية الوصول والتعليم	FS14 مبادرات تحسين وصول المحرومين من الخدمة إلى الخدمات المالية	
	٥.٣ تجربة العملاء والمشاركة المسؤولة	FS15 سياسات التصميم والبيع العادل للمنتجات والخدمات المالية	
	٣.٣ الشمول المالي وإمكانية الوصول والتعليم	FS16 مبادرات تحسين الوعي المالي مقسمة حسب نوع المتلقين	

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

الفئة الرئيسية	المبدأ	الجزئية ذات الصلة في التقرير/الإفصاح/السياسة
العمل	المبدأ: ٤	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠ ٥.٢ الالتزامات الخارجية ٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وثائق أخرى متاحة للجمهور سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
	المبدأ: ٥	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠ ٥.٢ الالتزامات الخارجية ٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وثائق أخرى متاحة للجمهور سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
	المبدأ: ٦	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠ ٥.٢ الالتزامات الخارجية ٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر ٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين ٣.٤ التنوع والشمول وثائق أخرى متاحة للجمهور قواعد QNB لسلوك وأخلاقيات المهنة سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB

الفئة الرئيسية	المبدأ	الجزئية ذات الصلة في التقرير/الإفصاح/السياسة
حقوق الإنسان	المبدأ: ١	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠ ٥.٢ الالتزامات الخارجية ٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر ٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين وثائق أخرى متاحة للجمهور قواعد QNB لسلوك وأخلاقيات المهنة سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
	المبدأ: ٢	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠ ٥.٢ الالتزامات الخارجية ٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر ٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين وثائق أخرى متاحة للجمهور قواعد QNB لسلوك وأخلاقيات المهنة سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB
	المبدأ: ٣	تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠ ٥.٢ الالتزامات الخارجية ٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر ٢.٤ القيمة المقدمة للموظفين وثائق أخرى متاحة للجمهور قواعد QNB لسلوك وأخلاقيات المهنة سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB
العمل		٤.٢ القيمة المقدمة للموظفين يجب أن تدعم الشركات حرية تكوين النقابات والاعتراف الفعلي بالحقوق في المفاوضة الجماعية

الفئة  
الرئيسية

## المبدأ

## الجزئية ذات الصلة في التقرير/الإفصاح/السياسة

## المبدأ: ٧

يجب أن تدعم الشركات نهجاً احترازياً  
إزاء التحديات البيئية

تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠  
٥.٢ الالتزامات الخارجية  
٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات  
١.٣ حلول التمويل المستدام  
٤.٤ التأثير البيئي للعمليات  
٥.٤ الشراء المسؤول وسلسلة التوريد

وثائق أخرى متاحة للجمهور  
سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB  
إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB

## المبدأ: ٨

يجب على الشركات القيام بمبادرات  
لتعزيز قدر أكبر من المسؤولية البيئية

تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠  
٥.٢ الالتزامات الخارجية  
٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات  
١.٣ حلول التمويل المستدام  
٤.٤ التأثير البيئي للعمليات

وثائق أخرى متاحة للجمهور  
سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB  
إطار QNB للسندات الخضراء والاجتماعية وسندات الاستدامة  
إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB

## المبدأ: ٩

يجب على الشركات تشجيع تطوير ونشر  
التقنيات الصديقة للبيئة

تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠  
٥.٢ الالتزامات الخارجية  
٦.٢ تقارير وإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات  
١.٣ حلول التمويل المستدام  
٤.٤ التأثير البيئي للعمليات

وثائق أخرى متاحة للجمهور  
سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB  
إطار QNB للسندات الخضراء والاجتماعية وسندات الاستدامة  
إطار سياسة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لمجموعة QNB

## البيئة

الفئة  
الرئيسية

## المبدأ

## الجزئية ذات الصلة في التقرير/الإفصاح/السياسة

## المبدأ: ١٠

يجب أن تعمل الشركات على مكافحة  
الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك  
الابتزاز والرشوة

تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٠  
١.٤ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر  
٢.٤ استقطاب المواهب وتطويرها والاحتفاظ بها  
التواصل والتدريب على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد  
وثائق أخرى متاحة للجمهور  
بيان QNB لسياسة مكافحة الرشوة والفساد  
قواعد QNB لسلوك وأخلاقيات المهنة  
سياسة الاستدامة الخاصة بمجموعة QNB

## مكافحة الفساد

## 7. Assurance report

QNB strives to enhance its levels of disclosure and depth in the reporting of sustainability topics across Qatar, our international branches and major subsidiaries.

To demonstrate this commitment, Deloitte & Touche Middle East (DTME) provided an independent limited assurance under ISAE 3000 (Revised) on the preparation of this report in accordance with the GRI standards.

### Contents:

#### 7.1 Independent limited assurance report



## 7.1 Independent limited assurance report

Independent limited assurance report to Qatar National Bank (Q.P.S.C) (“QNB”) on the preparation of the QNB Group Sustainability Report 2020 for the year ended 31 December 2020 (the “Report”), in accordance with the GRI Standards: Core Option.

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

QNB has engaged Deloitte to perform limited assurance procedures on their self-declaration of preparing the Report in accordance with the GRI.

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

We carried out limited assurance procedures over QNB’s compliance with core level reporting in respect to the application of the Global Reporting Initiative (GRI) Standards in accordance with the International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) “Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” (“ISAE 3000”).

To achieve limited assurance, ISAE 3000 requires that we review the processes, systems and competencies used to compile the Report, on which we provide limited assurance. It does not include detailed testing for each of the indicators 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.

### What we did: key limited assurance procedures

To form our conclusion, we undertook the following procedures:

- > interviewed Management and those with operational responsibility for sustainability performance to assess the application of the GRI in the preparation of the Report;
- > understood, analysed and assessed the key structures, processes, procedures and controls relating to the preparation of the Report;
- > evaluated whether the management approach for the material sustainability issues presented in the Report are consistent with our overall knowledge and experience of sustainability management and performance at QNB;
- > assessed the completeness and accuracy of the GRI Standards content index with respect to the GRI, including review of reasons for omission; and
- > reviewed the content of the Report against the findings of the aforementioned procedures.

### 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.

In relation to our work performed on the Report, we note the following specific limitation:

- > our testing did not include assurance of, or detailed testing of the underlying data for each of the indicators reported, or of published assertions. As such, our work does not involve procedures to verify the accuracy of the performance data or assertions published.

## Our independence and quality control

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

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

## Roles and responsibilities

### QNB

> QNB's Group Sustainability Team (as part of Group Strategy) is responsible for the preparation of the Report and for the information and statements contained within. They are responsible for determining sustainability objectives, identifying stakeholder groups and determine material topics to be included in the Report and ensuring that these are in line with the GRI criteria. The Management is also responsible for establishing and maintaining appropriate performance management and internal control systems from which the reported information is derived.

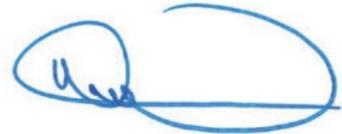
### Deloitte

- > Our responsibility is to provide a limited level of assurance on the subject matters as defined within the scope of work above to QNB in accordance with our letter of engagement, and report thereon. In conducting our limited assurance engagement, we have complied with the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA Code);
- > We confirm that we apply International Standard on Quality Control 1 and accordingly maintain a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements; and
- > 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 has not been prepared, in all material respects, in accordance with the GRI.

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



Walid Slim  
Partner  
License No. 319  
QFMA Auditor License No. 120156

Doha – Qatar  
10 June 2021

**بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق.)**

ص.ب. ١٠٠٠، الدوحة، قطر

**هاتف:** ٧٢١١ ٤٤٤٠ ٩٧٤+

**فاكس:** ٧٦٨٧ ٤٤٠٠ ٩٧٤+

**qnb.com**

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

