

تقرير الاستدامة لبنك الدوحة ٢٠٢٣

نحو آفاق
وفرص جديدة

تقرير الاستدامة لبنك الدوحة ٢٠٢٣

نحو آفاق
وفرص جديدة





حضرة صاحب السمو
الشيخ حمد بن خليفة آل ثاني
الأمير الوالد



حضرة صاحب السمو
الشيخ تميم بن حمد آل ثاني
أمير البلاد المفدى

جدول المحتويات

٠٨	١ نظرة عامة ١,١ نبذة عن هذا التقرير ١,٢ رسالة الرئيس التنفيذي للمجموعة ١,٣ نبذة عن البنك وأعماله ١,٤ الرؤية والرسالة والقيم: نحو مستقبل مستدام ١,٥ إضاءات على الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)
١٥	٢ نحو مستقبل مستدام ٢,١ مقاربتنا ٢,٢ إطار العمل الخاص بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) ٢,٣ إشراك أصحاب المصلحة ٢,٤ المواضيع ذات الأهمية ٢,٥ الأداء الاقتصادي
٢١	٣ الممارسات المسؤولة ٣,١ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ٣,٢ الحوكمة المؤسسية وأخلاقيات العمل ٣,٢,١ متطلبات الحوكمة والامتثال ٣,٢,٢ الهيكل التنظيمي ونموذج الحوكمة ٣,٢,٣ ميثاق قواعد السلوك والمتطلبات الأخلاقية ٣,٣ إدارة المخاطر والالتزام ٣,٣,١ إدارة المخاطر ٣,٣,٢ مخاطر المناخ ٣,٣,٣ مخاطر الالتزام ٣,٣,٤ خصوصية وأمان البيانات
٣٣	٤ تعزيز النمو من خلال الخدمات المصرفية المسؤولة ٤,١ التمويل المستدام ٤,١,١ إقراض الشركات الصغيرة والمتوسطة المرتبط بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة ٤,١,٢ السندات الخضراء ٤,١,٣ الاستثمار المؤثر ٤,١,٤ المنتجات والخدمات المستدامة ٤,٢ التحول الرقمي ٤,٢,١ الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال ٤,٢,٢ الأنظمة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات ٤,٣ تجربة العملاء ٤,٤ المشتريات المسؤولة
٤٢	٥ رأس مالنا البشري ٥,١ التنوع والشمول ٥,٢ استقطاب المواهب والاحتفاظ بها ٥,٣ المساواة بين الجنسين ٥,٤ عدم التمييز ٥,٥ تنمية الكفاءات ٥,٦ رفاهية الموظفين
٥٠	٦ تأثيرنا البيئي وإدارة الانبعاثات ٦,١ إدارة الطاقة والانبعاثات ٦,٢ إدارة المياه ٦,٣ استهلاك المواد وإدارة النفايات
٥٥	٧ المسؤولية الاجتماعية ٧,١ المبادرات الرئيسية ٧,٢ صندوق دعم الأنشطة الاجتماعية والرياضية
٦٠	الملاحق الملحق أ: إفصاحات بورصة قطر بشأن المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة الملحق ب: المعايير العالمية لمبادرة إعداد التقارير العالمية (GRI) الملحق ج: إفصاحات مجلس المعايير المحاسبية للاستدامة



١. نظرة عامة

١. نبذة عن هذا التقرير

يفتخر بنك الدوحة بتقديم تقريره السنوي للاستدامة للعام الثالث عشر على التوالي، الذي يبين مدى التزام البنك بتحقيق أفضل مستويات الأداء وتبني ممارسات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة خلال عام ٢٠٢٣.

منهجية إعداد التقارير

يستعين بنك الدوحة في إعداد تقارير الاستدامة منذ عام ٢٠١٦ بإرشادات بورصة قطر لإعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بالإضافة إلى التعاميم الصادرة في عن مصرف قطر المركزي.

كما تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI): الخيارات الأساسية و الإرشادات الخاصة بالبنوك التجارية التي أصدرها مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)، كما استرشد البنك أيضاً ب المبادئ التوجيهية التي تنظم ممارسات الأعمال المستدامة على مستوى العالم، بما يتوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية قطر الوطنية لعام ٢٠٣٠.

ويعد هذا التقرير مكملاً لما يصدره البنك على مدار العام من تقارير بشأن أعماله، وهي:

- التقرير المالي السنوي.**
- التقرير السنوي.**
- الحوكمة:**

إ **تقرير حوكمة الشركات.**

إ **سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وسياسة المكافآت القائمة على الأداء.**

إ **ملخص تقييم الإدارة بشأن الالتزام بقانون وأنظمة هيئة قطر للأسواق المالية والتشريعات الأخرى ذات الصلة.**

إ **بيان سياسة مكافحة غسل الأموال.**

إ **استبيان مكافحة غسل الأموال.**

إ **بيان سياسة مكافحة الرشوة والفساد.**

- العرض التقديمي للمستثمرين.**
- نشرة برنامج سندات الدين الأوروبية متوسطة الأجل أو ملاحظها.**
- التصنيفات الائتمانية.**

الحدود والنطاق

يغطي التقرير الفترة من ١ يناير إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٣، بما يتماشى مع دورة التقارير المالية السنوية لدى بنك الدوحة، ويقتصر على عمليات البنك المصرفية في قطر، ولا يتضمن أي معلومات عن الشركات التابعة للبنك ما لم يذكر ذلك صراحة، كما أن البيانات المالية كلها بالريال القطري.

الملاحظات

نرحب بتعليقاتكم وأفكاركم وملاحظاتكم على العنوان الآتي:

بنك الدوحة ش.م.ع.ق.

المقر الرئيسي

شارع الكورنيش

الخليج الغربي، ص.ب. ٣٨١٨ الدوحة، قطر

البريد الإلكتروني: ir@dohabank.com.qa

١,٢ رسالة الرئيس التنفيذي للمجموعة

السيدات والسادة

أصحاب المصلحة الأعزاء،

لا تقف طومحattanا في بنك الدوحة عند أي سقف عندما يتعلق الأمر باستدامة أعمالنا وما نطرحه من منتجات وخدمات، ولا يدخر البنك وسعًا في سبيل ذلك، ملتزمًا على نحو تام بمسؤولياته تجاه البيئة والمجتمع. ومن هنا، يسعدني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الثالث عشر لبنك الدوحة، الذي يسلط الضوء على التقدم الذي أحرزناه في عام ٢٠٢٣ وخُطط البنك لنسخ الاعتبارات المتعلقة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، ضمن استراتيجيتنا المؤسسية ببراعة واقتدار.

ونحن ماضون على نهجنا في الالتزام بمعايير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، ووضعها في صلب عملنا، على مستوى مجموعة بنك الدوحة، سعياً لتحقيق غايتنا في خلق قيمة تعود بالازدهار على عملائنا وعلى مجتمعنا.

لقد أضاف البنك في ٢٠٢٣ التحول إلى الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة بوصفه من الركائز الاستراتيجية الرئيسة، وأطلق إطار التمويل المستدام، الذي يمكن بموجبه لبنك الدوحة إصدار أدوات التمويل الأخضر والاجتماعي والمستدام. علاوة على ذلك، أنشأ البنك فريقاً مختصاً في الاستدامة، ودرب موظفيه كافةً في هذا المجال.

وإدراكًا منا للتطورات السريعة في مجال الاستدامة، فإننا نتبع أفضل الممارسات التي ترتقي بمكانة بنك الدوحة المرموقة، إذ نلتزم كليًا برؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، التي تقدم مجتمعة خارطة طريق واضحة المعالم لتحقيق مستقبل مستدام، بما تحدده من أهداف واضحة لخفض انبعاثات الغازات الدفيئة، والحفاظ على الموارد، وتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وإرساء أسس التعاون بين الحكومات والشركات والمجتمع المدني.

وبفضل تعاون بنك الدوحة الفعال والمنتظم مع أصحاب المصلحة كافة، حظي البنك بتقدير العديد من الجهات ذات الصلة داخل دولة قطر وخارجها، فعلى سبيل المثال، حصد البنك تصنيف "رائد سوق" في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات من مجلة يوروموني العالمية، مما يعزز مكانة بنك الدوحة المرموقة بين المؤسسات المالية الرائدة إقليمياً وعالمياً.

من خلال إطار الاستدامة لدى البنك، يمكن التركيز على تطبيق الممارسات المهنية والخدمات المصرفية المسؤولة، وتمكين رأس المال البشري لدينا، وتعزيز الصلة بمجتمعنا من خلال علاقة تشاركية متينة وراسخة.

كذلك يحرص بنك الدوحة على التعاون والمساهمة بكل الطرق الممكنة لتطوير القطاع المالي المحلي والإقليمي بما في ذلك الإقراض المسؤول للقطاع المصرفي، والمنتجات المستدامة، وكفاءة الطاقة وغيرها من الجوانب.

وكجزء من استراتيجية بنك الدوحة الراسخة، يواصل البنك الاستثمار في التكنولوجيا مع التركيز على التحول الرقمي عبر كافة القنوات المصرفية، ونتوقع أن تؤتي هذه الاستثمارات أكلها في تعزيز تجربة العملاء عبر جميع المنتجات والخدمات.

أما على المدى المتوسط والمدى الطويل، فإن البنك يتبنى نهج التطوير المستمر، مع الإبقاء على التحول نحو الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة على رأس أولوياته في تطبيق للركائز الأربع لرؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ (وما بعدها)، من خلال بناء أعمال مسؤولة تسهم في ازدهار البلاد وتعزيز نموها.

وختاماً، أعتنم هذه الفرصة لأعرب عن امتناني لمجلس إدارة البنك الموقر وعملائه ومساهميه على دعمهم المستمر، ولإدارة البنك وموظفيه على عملهم الدؤوب وإخلاصهم وإسهاماتهم في نجاح البنك ونموه. وأود أيضاً أن أتقدم بالشكر إلى سعادة محافظ مصرف قطر المركزي على دعمه المتواصل وتشجيعه لنا على مواصلة تعزيز جهودنا في مجال الاستدامة.

عبد الرحمن بن فهد بن فيصل آل ثاني

الرئيس التنفيذي للمجموعة

١,٣ نبذة عن البنك وأعماله

أفضل شريك مصرفي في قطر

يقدم بنك الدوحة - ثالث أكبر بنك تجاري في قطر- مجموعة واسعة من الخدمات المالية للشركات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة وكذلك للمؤسسات الحكومية والشركات شبه الحكومية، وجميع القطاعات بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠.

تأسس بنك الدوحة ش.م.ع.ق. ("بنك الدوحة") عام ١٩٧٩ كشركة مساهمة عامة بموجب المرسوم الأميري رقم ٥١ لسنة ١٩٧٨. ويقع المقر الرئيسي للبنك في الدوحة، قطر، وله ١٨ فرعاً و٣ فروع إلكترونية.

وسّع البنك أعماله في الخارج من خلال فروعه في الإمارات العربية المتحدة (دبي وأبو ظبي) والكويت (مدينة الكويت) والهند (مومباي وكوتشي) كما يمتلك البنك أكبر شبكة دولية من المكاتب التمثيلية بين البنوك القطرية تغطي أستراليا، وبنغلاديش، والصين، وألمانيا، واليابان، ونيبال، وبنغلاديش، وجنوب أفريقيا، وكوريا الجنوبية، وتركيا، والمملكة المتحدة.

يملك بنك الدوحة كذلك شركة شرق للتأمين ذ.م.م، وهي شركة تأمين مؤسّسة في قطر ومملوكة بالكامل للبنك، وذلك كجزء من استراتيجيته في توفير خدمات مالية شاملة في المنطقة.

يتكون بنك الدوحة من أربع وحدات أعمال على النحو التالي:

الخدمات المصرفية التجارية

تركز على الخدمات المصرفية للشركات وتمويل الشركات الكبيرة والشركات المتعددة الجنسيات وإدارة المعاملات المصرفية الدولية، وتمويل القطاع العام، وتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الخزينة والاستثمار

تتضمن أعمالها أنشطة القطع الأجنبي ومنتجات الخزينة وإدارة المحفظة الاستثمارية للبنك.

الخدمات المصرفية للأفراد

توفر مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات للأفراد، بما في ذلك الحسابات المعاملاتية والودائع، والرهن العقاري، والحوالات المالية والخدمات المصرفية المميزة، والخدمات المصرفية الخاصة، والتأمين، والقروض الشخصية، وبطاقات الائتمان والمحافظ الرقمية.

الخدمات المصرفية الدولية

توفر مجموعة من المنتجات والخدمات تشمل الكفالات وخطابات الاعتماد ومنتجات تخفيف وخصم المخاطر، والخصم والمشاركة في المخاطر في مجال التجارة الدولية.



تأسست في عام ٢٠٠٧ كجزء من استراتيجية البنك لتقديم خدمات مالية شاملة، وتوفر منتجات تأمين عامة للعملاء من الشركات والأفراد.

إجمالي أقساط التأمين المكتتبة:
١٠٠ مليون ر.ق.

الجوائز والتقييمات



حصل بنك الدوحة على تصنيف عند مستوى ١٠٠٪ ضمن مبادرة الأمم المتحدة للبورصات المستدامة (SSE)، وذلك للأعوام ٢٠١٨ - ٢٠٢٢.

<http://qse.arabsustainability.com/>



Copyright ©2023 Morningstar Sustainalytics. All rights reserved.



حصل بنك الدوحة في نوفمبر ٢٠٢٣، على تصنيف بدرجة ٢٨,٣ من حيث المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة، وقد صنفته شركة (Morningstar Sustainalytics) بأنه معرض بدرجة متوسطة لمخاطر مواجهة آثار مالية جوهرية فيما يتعلق بمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. لا يجوز بأي حال من الأحوال تفسير تصنيف المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة بوصفها توجيهات استثمارية أو رأي خبير كما هو محدد في التشريعات المعمول بها.

بتاريخ ٢٧ مارس ٢٠٢٤، تم تصنيف بنك الدوحة على تصنيف (MSCI) للحوكمة البيئية والاجتماعية المؤسسية.

إخلاء مسؤولية: لا يشكل استخدام بنك الدوحة أي من بيانات (MSCI ESG Research LLC) المحدودة أو الشركات التابعة لها أو شعاراتها أو علاماتها التجارية أو أسماء المؤشرات الواردة هنا، رعاية أو توصية أو ترويجاً لبنك الدوحة من الشركة أو مقدمي المعلومات لديها، بل تقدم "كما هي" من دون أي ضمان. إن أسماء وشعارات (MSCI) هي علامات تجارية أو علامات خدمة خاصة بشركة (MSCI).

٢٠٢٣	٢٠٢٢
 <p>جائزة البنك الرائد في السوق في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات مجلة يورو موني</p>	 <p>أفضل بنك في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات في قطر يوروموني</p>
 <p>أفضل بنك في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات في قطر مجلة جلوبال براندرز</p>	 <p>أفضل بنك في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات في قطر مجلة جلوبال براندرز</p>
 <p>أفضل بنك في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات في قطر مجلة جلوبال براندرز</p>	 <p>جائزة أفضل مؤسسة مالية للعام في مجال الحوكمة الرشيدة الجوائز العالمية للحوكمة الرشيدة</p>

 <p>جائزة أفضل بنك في قطر في مجال دمج ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في الأعمال اتحاد أسواق المال العربية</p>	 <p>جائزة البنك التجاري الرائد في قطر مجلة وورلد بيزنس أوت لوك</p>	 <p>جائزة أفضل ممارسات في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات في القطاع المصرفي القطري مجلة وورلد بيزنس أوت لوك</p>	 <p>البنك التجاري الأكثر مسؤولية اجتماعياً في قطر مجلة وورلد بيزنس أوت لوك</p>	 <p>أفضل بنك في مجال حوكمة الشركات في قطر مجلة غلوبل بيزنس ريفيو</p>	 <p>أفضل تطبيق محفظة رقمية في قطر مجلة غلوبل بيزنس ريفيو</p>
---	---	--	---	---	---

استراتيجية بنك الدوحة الخمسية

مبادئ التوجيه الاستراتيجي السبعة

الغرض

هدفنا هو خلق القيمة وتحقيق الرضاء لعملائنا ومجتمعنا.

الرؤية

التحوّل إلى البنك المفضّل في قطر الذي يقدم أقصى العائدات للمساهمين وتجربة عملاء لا مثيل لها

المهمة

نسعى إلى التحوّل لمنصة للخدمات المالية المبتكرة وإلى تقديم أفضل تجربة للعملاء عبر توظيف الابتكار التكنولوجي واعتماد منظومة متكاملة أوسع للشراكة.

القيم

تقديم الأداء بتميّز وبمستوى أخلاقي عالي وبشكل جماعي من خلال فرق العمل وبجودة ومهنية.


مبادئ التوجيه الاستراتيجي السبعة

	التمكين والمسؤولية
"تمكين موظفينا من اتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية"	

	تجربة العملاء
"جعل العملاء في صميم كل ما نقوم به وتطبيق قناة شاملة وتحقيق تجربة ريادية"	

	تخفيض التكاليف
"تخفيض التكاليف لتحسين الكفاءة والهامش بصورة كلية"	

	إدارة الكفاءات
"توظيف وتدريب واستبقاء الموظفين الأكفاء الأفضل في فئتهم"	

	إدارة المخاطر ورأس المال
"حماية عملائنا ومساهمينا وسمعتنا من خلال الإدارة السليمة للمخاطر"	

	تعزيز الإيرادات
"زيادة الإيرادات من خلال تنويع مصادر الدخل"	

	الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
"الإسراع في اعتماد الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المستدامة، ودمج هذه الممارسات في كافة جوانب عمل المؤسسة"	

	الرقمنة والأتمتة والابتكار
"تبسيط ورقمنة وأتمتة العمليات الداخلية وتلك المباشرة مع العملاء، مع الحفاظ على الابتكار في صميم كل ما نقوم به"	

نهجنا الاستراتيجي

يلتزم بنك الدوحة برؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ الرامية إلى تحويل قطر إلى دولة مزدهرة ومستدامة بحلول عام ٢٠٣٠. وتضع هذه الرؤية في المقام الأول التنمية البشرية، والتنمية الاجتماعية، والتنمية الاقتصادية، والتنمية البيئية، وضمان مستوى معيشي مرتفع لجميع القطريين، سواء في الحاضر أم المستقبل. واستلهاماً من هذه الركائز، أعاد البنك رسم أهدافه وصياغة مبادئه الاستراتيجية الموجهة لأعماله، وكما يدرك البنك أهمية الابتكار في عالم اليوم، فإنه على كامل الاستعداد لتبنيه والاستفادة منه.

بالتوازي مع ذلك، يضع بنك الدوحة الإنسان في المقام الأول، ومن خلال الابتكار المستمر وفهم احتياجات عملائه وموظفيه والمجتمع، والتحديات التي تواجههم، يجتهد البنك في ترك أثر إيجابي على حياة كل من هذه الأطراف، كما يتبنى مناهج جديدة لتطوير استراتيجياته، وينصب تركيزه في نهاية المطاف على تمكين الإنسان وخدمته، وهو المحور الذي تحول حوله كل أنشطة البنك وأعماله.

وانطلاقاً من سعيه الدؤوب نحو الابتكار، لا يجتهد بنك الدوحة في تعزيز عملياته ومخرجاته فحسب، بل يحرص دوماً على تحسين أثره على البيئة ومكان العمل والمجتمعات التي يعمل فيها، ولا يقتصر هذا التركيز على مجرد تقديم الخدمات والحلول المصرفية، بل يتجاوز ذلك ليقول إيجابياً لجميع أصحاب المصلحة، ويترك بصمة دائمة في المجتمعات التي يخدمها البنك.

وتغذي هذه الرؤية المشتركة روح التعاون، حيث يتولى الجميع المسؤولية متمتعين بروح المبادرة وحس الشغف وعقلية رواد الأعمال مما يدفع حدود الإمكانيات باستمرار، من خلال اكتساب مهارات جديدة واستكشاف طرق مبتكرة، تقود أعمال البنك قدماً بما يعود بالنفع على جميع الأطراف ذات الصلة.

لا تأتي هذه الأنشطة من فراغ، فجميع ما يقوم به البنك بدءاً من الخيارات الاستراتيجية وصولاً إلى التفاعل مع العملاء، وبين فريق العمل هو نابع من المبادئ التي يتبناها البنك يسترشد بها. ويفضل الثقافة المؤسسية الراسخة لدى البنك، يأتي المجتمع في قلب قيم البنك ومبادئه، ومن خلال تبني التحول إلى الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة بوصفها مبدأ توجيهياً استراتيجياً جديداً، فإن البنك يعزز مكانته كمزود خدمات مالية مبتكر يجسد نهجاً جديداً تماماً للخدمات المصرفية ويعكس الروح والطموح والمبادرة التي تتمتع بها بلادنا.

١,٤ الرؤية والرسالة والقيم: نحو مستقبل مستدام

مع اعتماد المبدأ التوجيهي الاستراتيجي "تسريع تبني الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، تم دمج الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في كل جانب من جوانب المؤسسة" مؤخراً و يلتزم بنك الدوحة بتحقيق أهداف الاستدامة على المستوى المحلي وتبني أفضل الممارسات العالمية المتطورة في هذا المجال. كذلك يلتزم البنك بتعزيز النمو المستدام من خلال دمج الاستراتيجيات المسؤولة في عملياته وخدماته المصرفية وجهوده المستمرة لإشراك المجتمع في رحلته نحو الاستدامة. ويتماشى هذا النهج الذي يتبناه بنك الدوحة مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، مما يساهم في تحقيق النمو المستدام في الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

١,٥ أبرز النقاط الرئيسية المتعلقة بمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

مع استمرارنا في إعطاء الأولوية للاستدامة، خطا بنك الدوحة خطوات واسعة نحو تحقيق أهداف الاستدامة في عام ٢٠٢٣. ويسعدنا أن نشارككم إنجازاتنا الرئيسية التي تؤكد جهودنا الرامية إلى معالجة تغير المناخ، والحد من انبعاثات الغازات الدفيئة، وتوضيح إنجازاتنا في مجال الالتزام بالمسؤولية البيئية والتأثير الاجتماعي والحوكمة الرشيدة.

الحوكمة

- اعتماد التحول إلى معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية كمبدأ توجيهي استراتيجي.
- إنشاء لجنة السندات البيئية والاجتماعية والحوكمة للإشراف على إصدارات سندات تراعي هذه المعايير.
- إطلاق إطار التمويل المستدام الذي يمكن لبنك الدوحة بموجبه إصدار أدوات التمويل الأخضر والاجتماعي والمستدام.

المعايير الاجتماعية

- تدريب الموظفين في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.
- ٧٧٪ من المشتريات محلية في عام ٢٠٢٣.
- ١٩٪ من المناصب الإدارية المتوسطة تشغلها سيدات.
- ٥٤٪ ارتفاع عدد الدورات التدريبية المقدمة على أساس سنوي.

المعايير البيئية

- انخفاض بنسبة ٧٪ في الانبعاثات للنطاقات ١ و ٢ و ٣ على مدى ٥ سنوات.
- انخفاض بنسبة ٧٪ في استهلاك الورق على أساس سنوي.
- بلغت كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف بدوام كامل (FTE) ٠,٠٦ طن من ثاني أكسيد الكربون في عام ٢٠٢٣، وهو ما يشكل انخفاضاً بنسبة ٦٪ على مدى خمس سنوات.

٢. نحو مستقبل مستدام

نواصل في بنك الدوحة، التزامنا بوضع معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في صميم أعمالنا لتحقيق هدفنا المتمثل في خلق القيمة وتعزيز الرفاه لعملائنا والمجتمع.

٢,١ نهجنا

يكتسب دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل المؤسسي زخماً متزايداً في جميع أنحاء العالم، ما يعكس نظرة أصحاب المصلحة على مستوى العالم إلى المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة بوصفها عاملاً أساسياً لا مناص منه لتحقيق نمو مستدام وعادل وشامل، و ينتظر أصحاب المصلحة اليوم من الشركات تبني رقابة مسؤولة ورؤية طويلة الأجل والقدرة على اتخاذ القرارات المتوافقة مع المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة.

وعلى مستوى بنك الدوحة، يعزز نهجنا في الاستدامة ثقافة المسؤولية الاجتماعية، بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة السبعة عشر للأمم المتحدة، وبدعم البنك على نحو تام عزم دولة قطر على خفض انبعاثاتها من الغازات الدفيئة بنسبة ٢٥٪ بحلول عام ٢٠٣٠ من سيناريو العمل كالمعتاد كما هو منصوص عليه في مساهمتها المحددة على المستوى الوطني في اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن التغير المناخي (UNFCCC).

مسيرة الاستدامة



٢,٢ إطار عمل المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

يجري تنفيذ إطار عمل المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة من خلال مجموعة من المبادرات الاستراتيجية التي تهدف إلى خلق أثر إيجابي دائم وهام.

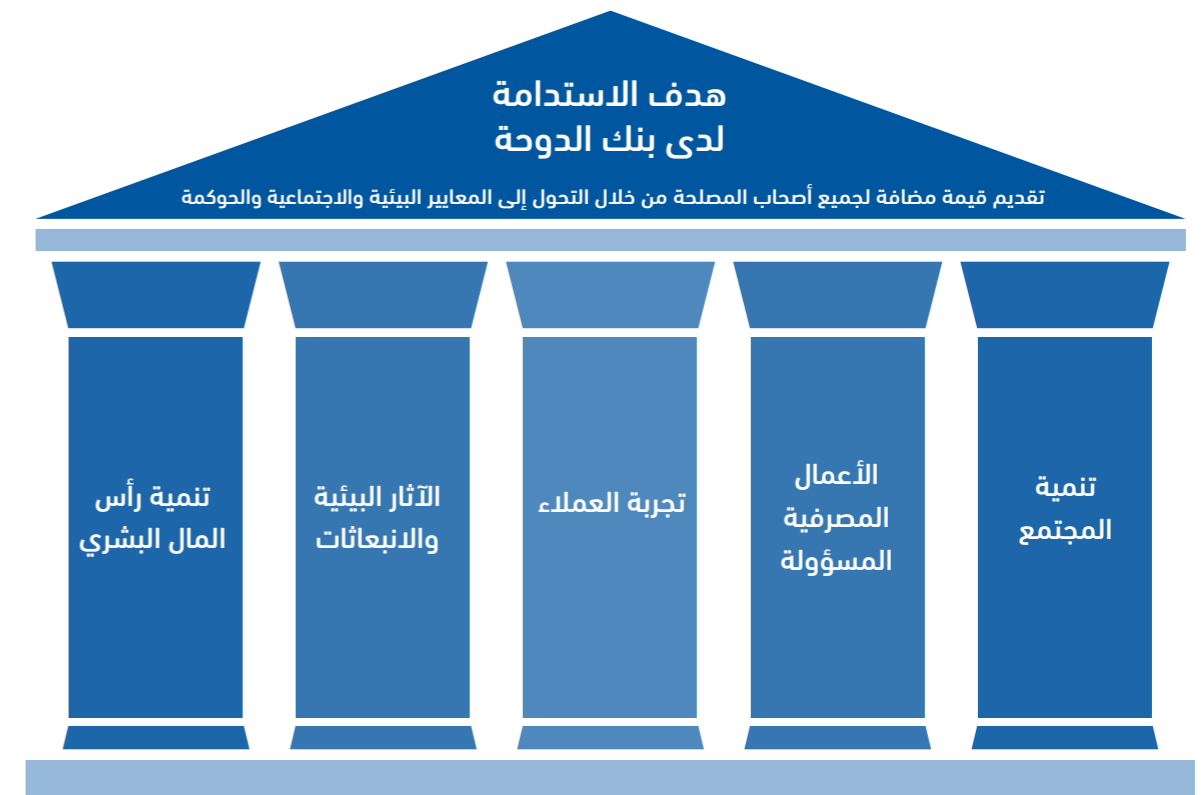
تطور هذا الإطار من خلال أهم موضوعات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، التي حددت من خلال التشاور مع أصحاب المصلحة لدينا، مما يضمن تركيزنا على القضايا الأكثر إلحاحًا.

وفي إطار جهودنا المستمرة لتعزيز نهجنا نحو الاستدامة، حدّثنا إطار العمل عام ٢٠٢٢ للتركيز أكثر على تعزيز القيم الأساسية للبيئة والمجتمع والحوكمة، ويعود ذلك إلى إدراكنا للمخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة المحتملة مثل التغييرات التنظيمية والتحديات التي يفرضها تغير أنماط المناخ والطقس.

ومن خلال هذا التحديث، نؤكد من جديد التزامنا الراسخ بمعالجة المخاوف البيئية العاجلة والتكيف مع المشهد العالمي المتطور باستمرار، وحماية الرفاه المستدام للأجيال الحالية والمستقبلية.

إن الركائز الخمس الأساسية التي نعمل على مواءمتها مع نهجنا للاستدامة هي: إدارة انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري والتأثير البيئي، ودفع تنمية رأس المال البشري، وتمكين مجتمعاتنا، وتجربة العملاء، وتضمين ممارسات الأعمال المسؤولة.

وفي عام ٢٠٢٤، يخطط بنك الدوحة لاتخاذ خطوات مهمة نحو تعزيز جهود الاستدامة من خلال تطوير نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS)، الذي سوف يتيح تقييمًا أفضل للمؤشرات البيئية والاجتماعية في محفظة الإقراض والاستثمار، مما يمكن البنك من إدارة المخاطر على نحو أفضل وتحديد فرص تعزيز الاستدامة. ويعتزم البنك أيضًا إعادة النظر في المواضيع ذات الأهمية وتطوير إطار عمل استراتيجي للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) بأهداف وغايات محددة في العام المقبل.



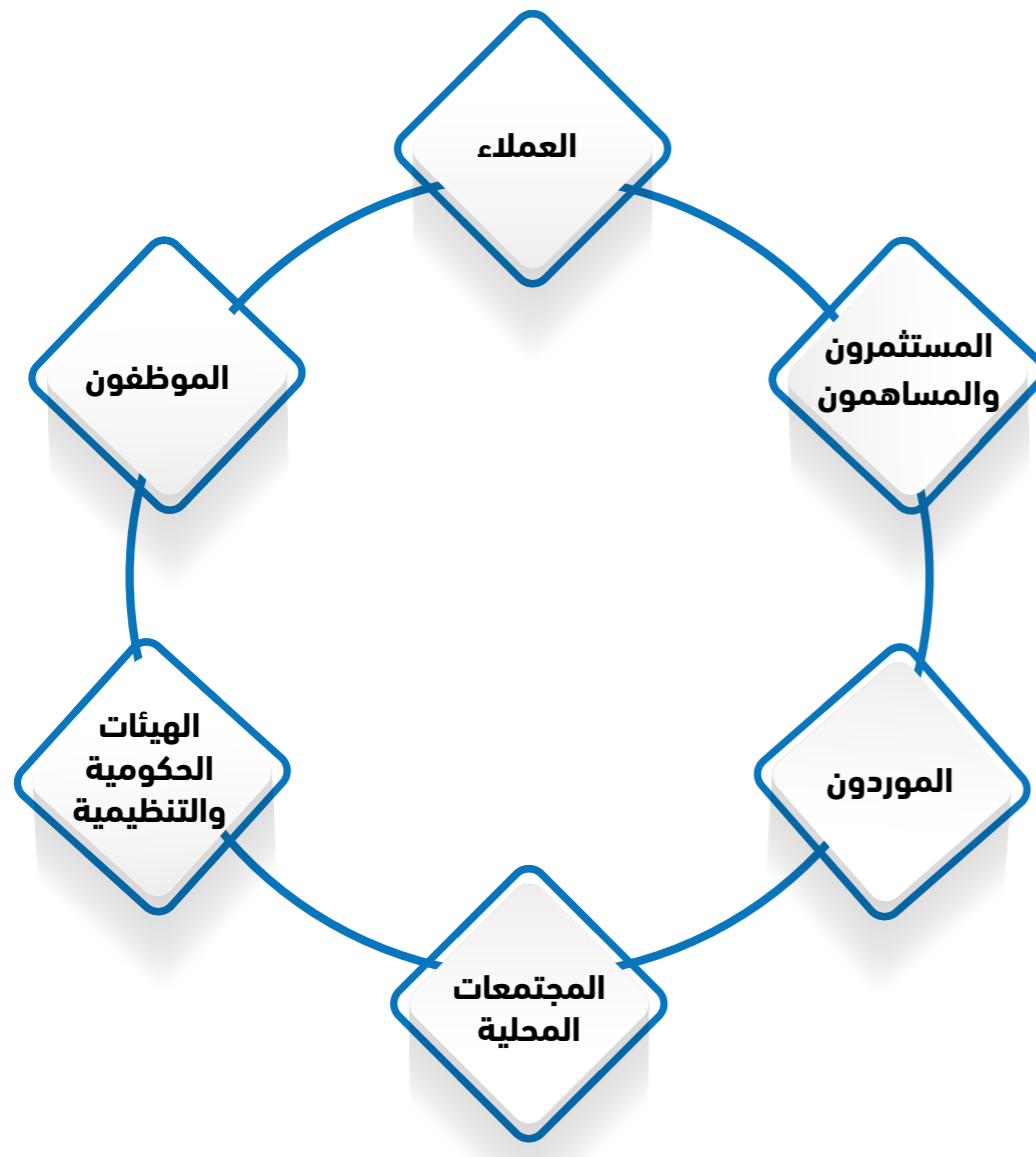
٢,٣ إشراك أصحاب المصلحة

منذ تأسيس بنك الدوحة، كان التواصل مع أصحاب المصلحة وتعزيز العلاقات القوية والدائمة القائمة على الحوار البناء جزءًا من قيمتنا الأساسية، إذ يعتبر التواصل المستمر مع أصحاب المصلحة بانتظام أمراً بالغ الأهمية في إنشاء خارطة طريق الاستدامة لدى البنك، حيث يساعد على فهم الطموحات والاحتياجات ووجهات النظر المختلفة بشكل أفضل، بما يؤدي في النهاية إلى تشكيل استراتيجية شاملة لممارسة الأعمال.

نقدر الإبداع والابتكار وأفكار حل المشكلات التي يقدمها أصحاب المصلحة لدينا، ولذا نحافظ على خطوط اتصال مفتوحة بما يضمن تحقيق الشفافية والثقة بين جميع الأطراف.

أصحاب المصلحة

نستخدم طرق جذب وقنوات تفاعلية متنوعة مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات أصحاب المصلحة وتفضيلاتهم، ويتضمن أصحاب المصلحة الجهات التالية:



رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

وضع بنك الدوحة استراتيجيته للاستدامة بما يتسق ويتواءم مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ ويحرص على تحسينها باستمرار وفقاً للمقاييس المطبقة، ومن الأولويات الرئيسية في هذا المجال ربط أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر للأمم المتحدة بالتزامات البنك وجهوده الرامية إلى خلق قيمة على المدى البعيد، ومن ثم يعمل البنك بشكل وثيق مع أصحاب المصلحة لتحقيق الأهداف الرئيسية لرؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، بما في ذلك تعزيز النمو الاقتصادي والاستقرار المالي والحد من الهدر المالي وخفض الدين العام إلى مستويات آمنة. كذلك حظيت جهود البنك لدعم أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة على مدى السنوات الماضية بالتقدير من عدة جهات، وسنواصل في بنك الدوحة بذل الجهود لدعم الأولويات الوطنية.



٢,٥ الأداء الاقتصادي

ندرك أن النجاح على المدى الطويل يعتمد على خلق قيمة مشتركة. ولدنيا تأثير كبير على الإنتاجية والمدونة والاستقرار لدى أصحاب المصلحة، والنظام الاقتصادي في قطر.

سيعمل بنك الدوحة على ضمان تحقيق الربحية المالية على المدى الطويل بما يعود بالنفع على جميع أصحاب المصلحة ويحقق ذلك من خلال خلق قيمة مضافة، وذلك بتوفير المنتجات المناسبة للعملاء المناسبين.

وبحسب البيانات المالية المدققة للعام ٢٠٢٣، تمكن البنك من تحقيق نتائج مالية جيدة، حيث بلغ إجمالي الأصول ١٠١,٣ مليار ريال قطري مسجلاً نمواً بنسبة ٣,٧٪ مقارنةً بالعام الماضي، وبلغ صافي القروض والسلف ٥٨ مليار ريال قطري، وحقق البنك نمواً في إقراض القطاع الخاص بنسبة ٥٠٪، وبلغ إجمالي قيمة محفظة الاستثمارات ٣٠,٤ مليار ريال قطري مسجلاً نمواً بنسبة ٢١,٧٪ على أساس سنوي، وبلغ إجمالي ودائع العملاء ٥١,٦ مليار ريال قطري مسجلاً نمواً بنسبة ٢,٩٪ مقارنةً بالعام الماضي، وبلغ إجمالي حقوق المساهمين ١٤,٤ مليار ريال قطري مسجلاً نمواً بنسبة ٢,٦٪ مقارنةً بالعام الماضي.

وأظهر بيان الدخل أن صافي الربح في نهاية العام بلغ ٧٦٩ مليون ريال قطري، وبلغ متوسط العائد على السهم ٠,٢٥ ريال قطري، وبلغ متوسط ربحية السهم ٥,٧٪، وبلغ متوسط العائد على الأصول ٠,٨٪. وبناءً على هذه النتائج، قرر مجلس الإدارة تقديم توصية إلى الجمعية العامة بتوزيع أرباح نقدية على المساهمين بواقع ٠,٧٥ ريال قطري للسهم.

الرقم	مجموعة أصحاب المصلحة	طريقة المشاركة
1	الموظفون	الاجتماعات الداخلية وجلسات التدريب واستطلاعات الرأي
2	العملاء	التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي وخدمة العملاء
3	المستثمرون والمساهمون	الاجتماعات العامة السنوية وعروض المستثمرين والتقارير السنوية
4	الهيئات الحكومية والتنظيمية	إعداد التقارير المتعلقة بالامتثال والمشاورات حول السياسات والموائد المستديرة لمناقشة قضايا الصناعة المصرفية
5	المجتمعات المحلية	الاستشارات العامة ودعم الفعاليات والمبادرات المحلية والمنظمات غير الحكومية
6	الموردون	العطاءات والمناقصات

يجري بنك الدوحة عمليات العناية الواجبة ويشرف على أنشطته المؤسسية، ويتعاون مع أصحاب المصلحة لدعم هذه العمليات عبر الالتزام بقانون الشركات وعقد اجتماع الجمعية العامة السنوي للمساهمين بحضور مجلس الإدارة بأكمله.

يعد تعزيز الأداء المالي وجاذبية الاستثمار من خلال التواصل مع أصحاب المصلحة من بين الأهداف الأساسية للبنك، الذي يؤمن بأهمية تقييم الأثر الاجتماعي والبيئي للقرارات المتأثرة بهذه التفاعلات، وفيما يتعلق بالتعامل مع أصحاب المصلحة، يحافظ البنك على حوار مفتوح وبناء قائم على أفضل الممارسات والمعايير العالية للسلوك والحوكمة المؤسسية، ويفخر البنك بامتثاله الصارم للتشريعات المعمول بها واتباع التوصيات التنظيمية المحلية في أنشطتنا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

٢,٤ المواضيع الهامة

إدراكاً للطبيعة الديناميكية لمشهد الاستدامة، راجع البنك على نحو شامل تقييم الأهمية السابق، بغرض تحديد المواضيع الأكثر إلحاحاً فيما يتعلق بالقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة، والتي تؤثر على أعمالنا وعلى أصحاب المصلحة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم تكن ثمة تغييرات في المواضيع ذات الأهمية لبنك الدوحة، وهي المواضيع المبينة في القائمة التالية. إلا أن البنك يعتزم خلال العام المقبل، ضمن رحلة التحول البيئي والاجتماعي والحوكمة (ESG) أن يتخطى الطريقة التقليدية في تقدير الأهمية البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) وذلك بإجراء تقييم للموضوعات ذات الأهمية النسبية، مما يوفر رؤية أكثر شمولية للأداء المتعلق بهذا المجال:

١. إدارة الانبعاثات والأثر البيئي
٢. الاستثمار والتمويل المسؤول
٣. الشمول المالي والثقافة المالية
٤. رضا العملاء
٥. الابتكار الرقمي
٦. رفاهية الموظفين
٧. التنوع والشمول والمساواة
٨. استقطاب المواهب والاحتفاظ بها
٩. دعم المجتمع وتنميته
١٠. تنمية رأس المال البشري
١١. المشتريات المستدامة
١٢. الحوكمة والمساءلة والشفافية
١٣. إدارة المخاطر
١٤. السلوك الأخلاقي
١٥. الامتثال
١٦. الأداء الاقتصادي
١٧. أمن البيانات والخصوصية

تشمل هذه المواضيع الجوهرية أولوياتنا الأساسية في بنك الدوحة وتشكل وسائل دعم لتحقيق القيمة التي نعتزم خلقها لعملائنا.

٣. ممارسات الأعمال المسؤولة

خلق القيمة المستدامة من خلال الحوكمة الرشيدة

يضع بنك الدوحة ممارسات الأعمال المسؤولة بوصفها دافعاً أساسياً لعملياته واجراءاته وسياساته. وبوصفنا مؤسسة مالية رائدة محلياً وإقليمياً، نؤمن بأن الحفاظ على أعلى معايير ممارسات الأعمال المسؤولة أمر بالغ الأهمية للحفاظ على مكانتنا الرائدة في القطاع المصرفي الإقليمي. ويتوافق سلوكنا توافقاً صارماً مع متطلبات مصرف قطر المركزي والمعايير الدولية المعتمدة للقطاع المالي والمصرفي فيما يتعلق بالحوكمة الرشيدة وإدارة المخاطر والسلوك الأخلاقي وتكنولوجيا المعلومات، فضلاً عن أمن البيانات والخصوصية.

الأداء الاقتصادي للسنة المالية ٢٠٢٣ (ألف ريال قطري)	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
القيمة الاقتصادية المباشرة الناتجة (الإيرادات)	٢,٨٢٨,٨٠٢	٢,٩٠٨,٦٣٦	٣,١٠٦,٤٥٥	٢,٩٣٧,١٠٩
القيمة الاقتصادية الإجمالية الموزعة (تشمل ما يلي)	١,٥٨١,٤٩٤	١,٤٦٢,٥٥٢	١,٤٠٢,٩٦٠	١,٣٢٧,٧٢٢
التكاليف التشغيلية	٩٤٥,٩٢٧	٨٩٤,٠٣١	٨٧٥,٩١٦	٨٦٧,٦٤٣
أجور ومزايا الموظفين	٥٢١,١٤٥	٥٠١,٠٨١	٤٦٦,٩٠٥	٤٤١,٢٣٤
التبرعات والرعاية	١١٤,٤٢٢	٦٧,٤٤٠	٦٠,١٣٩	١٨,٨٤٥
التوزيعات النقدية للمساهمين وتوزيعات الشريحة الأولى من رأس المال	٤٢٢,٥٣٥	٦١٩,٠٣٥	٢٣٢,٥٣٥	٢٠٣,٠٠٠
التبرعات والرعاية	٨,٩٧٩	٨,٧٦٦	٥,٣٤٩	٧,٤٣٣
نسبة التبرعات والرعاية من الأرباح قبل الضريبة (%)	%١,٠٤	%١,٠٨	%٠,٧٢	%١,٠٦
القيمة الاقتصادية المحتفظ بها (القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة مطروحاً منها "القيمة الاقتصادية الموزعة")	١,٢٤٧,٣٠٨	١,٤٤٦,٠٨٤	١,٧٠٣,٤٩٥	١,٦٠٩,٣٨٧
صافي الربح	٧٦٩,٤٧٨	٧٦٥,٣٧٥	٧٠٣,٧٧٤	٧٠٣,٠٢٤
حقوق المساهمين	١٤,٤٤٤,٠٢١	١٤,٠٧٨,٨٠٨	١٤,٢٥٥,٩٥٣	١٣,٧٩٤,٥٧٠
العائد على (متوسط) حقوق الملكية (%)	%٥,٧	%٥,٨	%٥,٢	%٥,٣
سندات رأس المال الأساسي	٤,٠٠٠,٠٠٠	٤,٠٠٠,٠٠٠	٤,٠٠٠,٠٠٠	٤,٠٠٠,٠٠٠
موارد رأس المال (١)	١٥,٠٣١,٢٤٨	١٤,٥٨٨,٦١٢	١٤,٥٠٩,١٢٩	١٤,٢٠٤,٦٢٠

(١) رأس المال المعتد به وفقاً لإطار بازل المعتمد من قبل مصرف قطر المركزي

الإيرادات بحسب قطاع الأعمال	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
الخدمات المصرفية التجارية	٣,٦٦	٢,٦٥	٢,٥٣	٢,٥٧
الخزينة والاستثمارات	١,٦٢	١,١٣	٠,٩٦	١,١٩
الخدمات المصرفية للأفراد	٠,٥٣	٠,٤٨	٠,٣٨	٠,٤٣
موارد رأس المال (١)	٠,٤٠	٠,٢٣	٠,١٩	٠,١٦

٣,١ معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

تعزز الحوكمة الرشيدة المساءلة والشفافية والكفاءة وسيادة القانون، بما يتيح الإدارة الفعّالة للموارد من أجل تحقيق التنمية العادلة والمستدامة في المجالات البشرية والبيئية والاقتصادية والمالية. ويضمن إرث بنك الدوحة الزاخر بالسياسات والممارسات ولجان الحوكمة التوزيع المسؤول للمسؤوليات والامتيازات والسلطة داخل هيكلنا التنظيمي، الأمر الذي يحقق الامتثال لقيم البنك ونظمه.

يضع بنك الدوحة تكامل معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية المؤسسية على رأس أولوياته في جميع جوانب ثقافته المؤسسية وعملياته وقراراته الاستراتيجية. وتتولى لجنة الإدارة التنفيذية دعم استراتيجية الاستدامة لدى البنك والإشراف على دمجها في المبادرات والمشاريع والعمليات اليومية. كما تضمن اللجنة التوافق مع المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة العالمية الآخذة في التطور، وتعزيز أهدافنا المتعلقة بمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية المؤسسية، أنشأ بنك الدوحة فريقاً متخصصاً هذا العام لقيادة مبادرات الاستدامة بأدوار ومسؤوليات محددة.

ومع إدراج المعايير البيئية والاجتماعية المؤسسية (ESG) كأحد مبادئنا التوجيهية الاستراتيجية، فإن من الأهمية بمكان أن يكون ذلك تحت إشراف مجلس الإدارة، ولذا يعكف بنك الدوحة على إنشاء هيكل حوكمة قوي بمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية المؤسسية (ESG) يتضمن أدواراً ومسؤوليات محددة بوضوح على مستوى مجلس الإدارة والمستوى التنفيذي والإداري، وذلك من أجل إدارة فعالة للمخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة، وستعمل لجنة إدارة المخاطر جنباً إلى جنب مع لجنة الاستدامة على المستوى التنفيذي وسوف تحيط مجلس الإدارة علماً وخلال وقت مناسب بشأن المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخية، كما ستواصل لجنة الاستدامة الحالية إشرافها على تفعيل إطار التمويل المستدام لدى البنك، وستؤدي دوراً محورياً في رحلة التحول نحو الحوكمة البيئية والاجتماعية المؤسسية.

المخاطر المتعلقة بمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية المؤسسية

يعتزم بنك الدوحة تقديم سياسات وبروتوكولات حوكمة جديدة لإدارة مخاطر الأعمال مع دمج العوامل البيئية والاجتماعية في عملية إدارة المخاطر. ونظراً لأن هذه العوامل يمكن أن تؤثر على سمعته وعمليات العملاء والجدوى الاقتصادية على المدى الطويل، فإننا بصدد إنشاء نظام إلكتروني للرسائل القصيرة في عملية الإقراض. ويتمثل هدفنا في توسيع الإقراض لمشاريع البنية التحتية الخضراء الكبيرة والشركات الصغيرة والمتوسطة والمبادرات الأخرى ذات الآثار البيئية والاجتماعية الإيجابية مع توليد عوائد مالية.

إن هدفنا الرئيسي هو إدارة مخاطر الأعمال بطريقة تخدم مصالح العملاء والزبائن والمستثمرين مع الحفاظ على سلامة البنك وسماعته. ومن خلال دمج العوامل البيئية والاجتماعية في عملية إدارة المخاطر لدينا، يمكننا حماية سمعتنا بصورة أفضل ودعم الجدوى الاقتصادية طويلة الأجل لبنك الدوحة والمجتمعات التي نعمل فيها نحن وعملائنا.

أنشأ البنك إطار عمل للتمويل المستدام يمكن بموجبه لبنك الدوحة إصدار أدوات التمويل الأخضر والاجتماعي والمستدام. و تشمل هذه الإصدارات السندات والاككتابات الخاصة وأدوات أخرى مثل الأوراق التجارية والقروض لتمويل الأصول الجديدة والقائمة ذات الفوائد البيئية أو الاجتماعية، وتخضع عملية التقييم والاختيار لإدارة لجنة السندات البيئية والاجتماعية والحوكمة في بنك الدوحة، والتي تتكون من أعضاء من إدارة الخزينة والخدمات المصرفية التجارية والخدمات المصرفية للأفراد وعلاقات المستثمرين ومخاطر السوق والائتمان والتمويل والاستراتيجية. ويمكن للجنة السندات البيئية والاجتماعية والحوكمة دعوة مشاركين إضافيين بحسب الحاجة.

٣,٢ الحوكمة المؤسسية وأخلاقيات العمل

حيث أن الحوكمة الرشيدة أمر بالغ الأهمية لنجاح أي مؤسسة مالية، نلتزم في بنك الدوحة بالحفاظ على أعلى المعايير في هذا الشأن، حيث تتم إدارة المخاطر، والامتثال للقوانين واللوائح الرقابية، واتخاذ القرارات على نحو فعال، بغضل سياساتنا الحصيفة وإجراءاتنا المحكمة، التي يشرف عليها مجلس إدارة يتمتع بخبرة عملية ومهنية عالية، يشكل المستقلون ثلث أعضائه، مما يعزز الشفافية والمسؤولية.

حيث يضع مجلس الإدارة المبادئ التوجيهية للحوكمة المؤسسية والسياسات ذات الصلة لضمان تكامل عمليات البنك مع مصالح الإدارة والمساهمين والأطراف المعنية كافة، مما يعزز ثقة المستثمرين، مع الفصل بين صلاحيات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وضمان وجود إدارات رقابية مستقلة.

ونؤمن في بنك الدوحة أن مراعاة أسس الحوكمة الرشيدة أساس لا غنى عنه سواء لبناء الثقة أو لتقديم قيمة مضافة لمساهميننا.

٣,٢ متطلبات الحوكمة والامتثال

وفقاً لمتطلبات الامتثال لنظام حوكمة الشركات المدرجة والكيانات القانونية الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية وتعليمات مصرف قطر المركزي، يتعين على بنك الدوحة باعتباره شركة مساهمة عامة قطرية مدرجة في بورصة قطر الإفصاح عن مدى التزامه بأحكام نظام الحوكمة المذكور آنفاً. ويؤمن بنك الدوحة بأهمية تبني إطار عمل سليم في مجال الحوكمة لتحقيق أهدافه وتطوير بيئة العمل الداخلية والخارجية، وحماية مصالح الأطراف المعنية كافة، وتوزيع الأدوار والمسؤوليات بطريقة مثالية.

يتناول تقرير حوكمة الشركات بالتفصيل جوانب الحوكمة الرئيسية مثل مسؤولية الحوكمة، وتعارض المصالح، ومكافحة غسل الأموال والفساد والرشوة والجرائم المالية، وكذلك ما يتعلق بحماية البيانات، وآلية الإبلاغ عن حالات عدم الامتثال، والمكافآت وما يتصل بها من نظم وممارسات.



تم تشكيل لجان مجلس الإدارة التالية مسؤولياتها لضمان أداء مجلس الإدارة بفعالية وكفاءة.

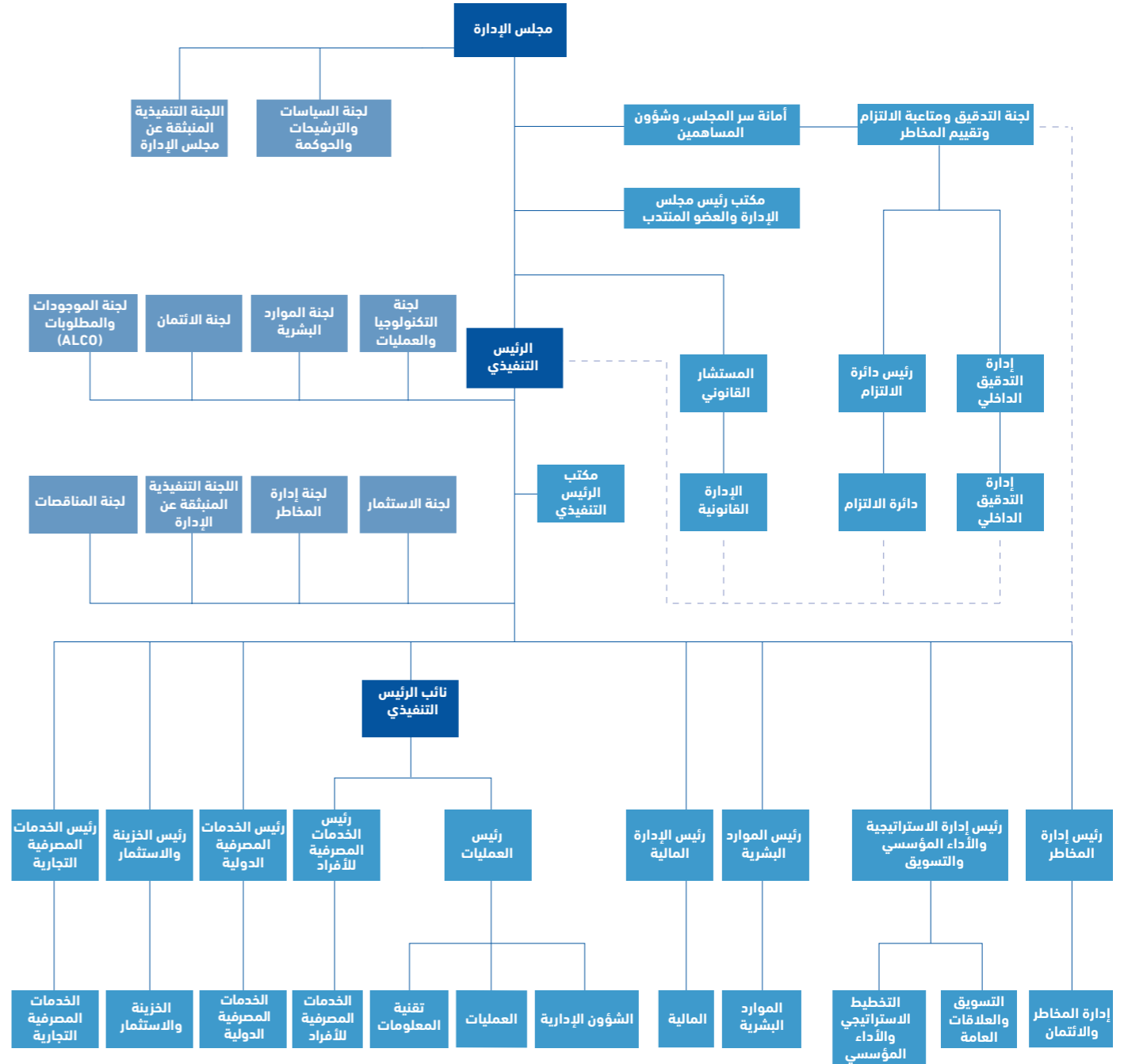
لجنة التدقيق ومتابعة الالتزام وتقييم المخاطر

- مراجعة نظام الرقابة الداخلية في البنك عند وضعه أو تحديثه أو عند الحاجة، ومن ثم رفع التوصيات بشأن ذلك إلى مجلس الإدارة وتنفيذ ما يكلفها به المجلس مما يتعلق بالضوابط الداخلية للبنك.
- الإشراف على الضوابط المالية والداخلية وإدارة المخاطر وخاصة البرامج التدريبية التي يعدها البنك، والتأكد من الالتزام بأفضل معايير التدقيق الدولية، و متطلبات المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية والمعايير الدولية للتدقيق.
- مراجعة معاملات البنك مع الجهات ذات العلاقة ومدى التزامها بالضوابط ذات الصلة.
- التنسيق بين إدارة التدقيق الداخلي في البنك والمدقق الخارجي.
- التأكد من دقة الأرقام والبيانات والتقارير المالية المقدمة من البنك إلى الجمعية العمومية.
- دراسة ومراجعة تقارير وملاحظات مدقق الحسابات على البيانات المالية للبنك ومتابعة ما يتم اتخاذه في شأنها.
- النظر في أسس تعيين وترشيح المدققين الخارجيين وضمان استقلاليتهم في أداء مهامهم.
- مراجعة السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية للبنك وإبداء الرأي والتوصيات في هذا الشأن إلى مجلس الإدارة.
- تطوير ومراجعة سياسات إدارة المخاطر لدى البنك دوريًا، مع الأخذ في الحسبان أعمال البنك ومتغيرات السوق وتوجهات البنك الاستثمارية والتوسعية.
- مراجعة تقارير المخاطر الدورية للبنك وإدارته لهذه المخاطر، ورفعها تلك التقارير إلى مجلس الإدارة مع التوصيات في شأنها، وإعداد تقارير عن المخاطر التي يكلف مجلس الإدارة أو رئيسه اللجنة.
- مناقشة المدقق الخارجي والإدارة التنفيذية العليا حول مخاطر التدقيق، وعلى رأسها مدى ملاءمة القرارات والتقديرات المحاسبية، وعرضها على مجلس الإدارة لإدراجها في التقرير السنوي.

لجنة الترشيحات والحوكمة

- وضع الضوابط والمعايير العامة التي تستخدمها الجمعية العامة عند انتخاب المرشحين الأنسب لعضوية مجلس الإدارة.
- تلقي طلبات الترشيح لعضوية مجلس الإدارة وترشيح من تراه اللجنة مناسباً في حالة شعور أي من مقاعد المجلس.
- التأكد من أن الترشيحات تراعي توافر عدد كافي من المرشحين المحتملين القادرين على أداء واجباتهم كأعضاء في مجلس الإدارة، مع اللطمئنان إلى مهاراتهم ومعارفهم وخبراتهم، فضلاً عن مؤهلاتهم المهنية والفنية والأكاديمية والشخصية، وأن يتم الترشيح على أساس "الشخص المناسب في المكان المناسب" وفقاً لمبادئ الحوكمة المعمول بها في هيئة قطر للأسواق المالية ومصرف قطر المركزي.
- تقديم تقرير سنوي إلى مجلس الإدارة يتضمن تحليلاً شاملاً لأداء المجلس وتحديد نقاط القوة لديه والمقترحات في هذا الشأن.
- وضع مشروع خطة التعاقب في إدارة البنك لضمان سرعة تعيين البديل المناسب لشغل المناصب الشاغرة في البنك.
- الإشراف على سياسات الموارد البشرية بشكل عام والتأكد من وجود خطة استبدال لكبار الموظفين في الإدارة التنفيذية.
- ترشيح من تراه اللجنة مناسباً لشغل أي من وظائف الإدارة التنفيذية العليا.
- إجراء المراجعة والتقييم الدوري لأي تغييرات قد تطرأ على ممارسات الحوكمة المؤسسية سواء على المستوى العالمي أو المحلي، التي يمكن أن يكون لها تأثير على كيفية عمل البنك وإدارته لسياسة الحوكمة، وتقديم التوصيات لمجلس الإدارة حول أي تعديل على تلك الممارسات.

٣,٢,٢ الهيكل التنظيمي ونموذج الحوكمة



مجلس الإدارة	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
نسبة تمثيل السيدات في عضوية مجلس الإدارة	-	-	-	-
نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة	٣٣,٣٠	٣٧,٥٠	٣٧,٥٠	٣٦,٣٦

٣,٢,٣ ميثاق قواعد السلوك والمتطلبات الأخلاقية

يعكس ميثاق قواعد السلوك الأخلاقي لدى بنك الدوحة مبادئ عملنا وقيمنا وضوابطنا، وهو ما يوفر التوجيه السديد لإدارة العمليات وممارسة الأعمال على نحو صحيح. ويهدف إلى مواءمة عمليات البنك مع توقعات الأطراف المعنية كافة. ويغطي الميثاق موضوعات مثل مكافحة الفساد، وخصوصية المعلومات، والسلوك غير النزبه الذي يمكن أن يؤدي إلى تعارض المصالح، بالإضافة إلى مجموعة من المبادئ التوجيهية التي تنظم العلاقات مع الأطراف المعنية.

وفي هذا المجال يتبنى البنك لهجة واضحة بينها من أعلى المستويات الإدارية فما دون، قوامها التركيز على المسؤولية الفردية والوعي بالمخاطر، ولدى البنك عديد من العوامل لتمكين الموظفين، ومن ضمنها السياسات وبرامج التدريب ودعم التواصل المفتوح، فضلاً عن تقديم الحوافز ووضع معايير عالية للسلوك، ويتعين على جميع موظفي البنك اتباع ميثاق قواعد السلوك المهني وما تضمنه من معايير، إذ نعتقد أن الحفاظ على بيئة لا تقبل السلوك غير الأخلاقي هو جزء أصيل من مسؤوليتنا الاجتماعية.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

وفي حين طور بنك الدوحة مجموعة متقدمة من النظم والضوابط للفصل بين الواجبات، ووضع الحدود، وتحديد إجراءات الموافقة، ومراقبة عمليات التواصل بين الموظفين وأصحاب المصلحة والتدقيق فيها، إلا أن البنك مع ذلك لم يستبعد احتمالية وجود ثغرات في تلك النظم. ولذلك، طور البنك سياسة الإبلاغ عن المخالفات، وتتضمن قنوات إبلاغ مستقلة، وضمانًا للسرية والحساسية، مع وضع صلاحيات التحقيق، وتصعيد البلاغات، وإعداد التقارير، وإعادة دمج النتائج في الإطار التشغيلي والرقابي، والتعاون مع الجهات الرقابية.

ووفقًا لهذه السياسة، فإنه في حال ثبوت صحة أي تقرير، يجب إبلاغ لجنة التدقيق ومتابعة الالتزام وتقييم المخاطر بالحالات الجوهرية التي تتضمنها هذه التقارير تحت سرية تامة، عبر بريد إلكتروني لا يطلع عليه إلا رئيس إدارة التدقيق الداخلي. ويشجع البنك الموظفين على الإبلاغ حول أي شكوك لديهم، وتتم مراجعة هذه البلاغات والتحقيق فيها ورفعها إلى لجنة التدقيق ومتابعة الالتزام وتقييم المخاطر حسب الحاجة، وتُحدد استجابة البنك وفقًا لخطورة المخالفة، وتشتترط موافقة مجلس الإدارة على أي توصية من اللجنة في هذا الشأن.

وقد وردت ثلاث بلاغات بعضها من مجهولين عبر البريد الإلكتروني وقناة الإبلاغ المخصصة خلال عام ٢٠٢٣، وتم تحويل البلاغات إلى الجهات المعنية، حيث تم اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها وإغلاقها.

وباعتباره أحد مقدمي الخدمات المالية الرائدة في قطر، يضمن بنك الدوحة حصول الموظفين على فهم فعال لسياسة الإبلاغ عن المخالفات، وإبلاغهم بانتظام بأهمية الالتزام بها، ويسعى بنك الدوحة باستمرار إلى توفير الطمأنينة والحماية للموظفين الذين يشاركونهم مخاوفهم بشأن أي معاملات مالية مشبوهة أو سلوك غير مقبول.

• النظر في الحالات التي تخل بالحوكمة، وتقديم التوصية لمجلس الإدارة باتخاذ الإجراءات اللازمة لحلها حسب الحاجة.

• التوصية بالإجراءات المناسبة فيما يتعلق بالتغييرات في ممارسات حوكمة البنك وسياسة الحوكمة لدى الكيانات التابعة ذات الصلة وضمان التزام تلك الكيانات بذات الممارسات.

• رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة بالموافقة على سياسة الحوكمة في البنك ما لم يكن مجلس الإدارة قد فوض اللجنة بالموافقة عليها.

لجنة السياسات والمكافآت والحوافز

• مراجعة خطط العمل والميزانيات السنوية بما يتماشى مع الاستراتيجية طويلة المدى والمتغيرات الاقتصادية وبيئة السوق والبيئة الرقابية.

• تحليل أداء البنك ومقارنة النتائج مع الاستراتيجية وخطة العمل والميزانيات.

• إجراء مراجعة واسعة النطاق لمسودات سياسات البنك، والتأكد من صدور الموافقة المبدئية قبل الحصول على موافقة مجلس الإدارة النهائية، ما لم يكن المجلس قد فوض للجنة بالموافقة النهائية عليها.

• التحقق من وضع مبادئ توجيهية للسياسات التي تتبناها الشركات التابعة / الكيانات ذات الصلة.

• تحديد السياسة العامة للمكافآت السنوية في البنك، بما في ذلك النهج المتبع لتحديد مكافآت رئيس وأعضاء مجلس الإدارة، والتأكد من توافق هذا النهج مع القانون والأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية.

• تحديد مكافآت الرئيس التنفيذي والإدارة التنفيذية بناءً على تحقيق الأهداف طويلة المدى.

• مراجعة جدول الرواتب والمزايا الوظيفية الأخرى لموظفي البنك ورفع التوصيات إلى مجلس الإدارة في هذا الشأن للموافقة عليها.

• التأكد من أن سياسات المكافآت لرئيس وأعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا بما في ذلك الرئيس التنفيذي، والتي يجب أن يوافق عليها مجلس الإدارة، تتماشى مع أفضل الممارسات المصرفية الدولية ذات الصلة والإشراف على تنفيذ هذه السياسات ومراجعتها سنويًا.

اللجنة التنفيذية

• مراجعة التغييرات المتعلقة بهيكل رأس مال بنك الدوحة والتغييرات الهامة في هيكل الإدارة والرقابة في بنك الدوحة ورفع التوصيات بشأنها إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها.

• تسهيل الإشراف الفعال والرقابة الشاملة على أعمال البنك من خلال تلقي ومراجعة إجمالي أئتمان العملاء والانكشافات بين المجموعات والانكشافات على مخاطر الاستثمار.

• الموافقة على التسهيلات الائتمانية التي تزيد عن الحد المصرح به للإدارة، وذلك ضمن الحدود المصرح بها للجنة بموجب تفويض مجلس الإدارة.

• مراجعة المقترحات الائتمانية التي تتجاوز الحد الأعلى المصرح به للجنة التنفيذية، ثم تقديم التوصيات بشأنها إلى مجلس الإدارة.

• رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة بالإجراءات المناسبة فيما يتعلق بحالات التعثر في السداد التي تتخطى الحد المصرح به.

• مراجعة الدعاوى القضائية المعقدة بشكل سنوي.

• الموافقة على الشراء والصرف للمبالغ ضمن الحد المصرح به للجنة من قبل مجلس الإدارة.

• الموافقة على التبرعات للأنشطة الخيرية والنفقات على أنشطة المسؤولية الاجتماعية، وذلك لكل حالة على حدة ضمن الحدود المصرح بها للجنة، والمعتمدة من مجلس الإدارة، وضمن استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للبنك.

• مراجعة واعتماد الاستثمارات الاستراتيجية والتجارية ضمن صلاحيات اللجنة.

• الإشراف على أداء الاستثمارات الاستراتيجية من خلال تلقي التقارير الدورية من الإدارة ورفع التقارير إلى مجلس الإدارة.

٣,٣ إدارة المخاطر والالتزام

يواصل البنك مراقبة المخاطر والعمليات على نحو منتظم على مستوى المؤسسة، بغرض تحديد الفرص والتهديدات التي يمكن أن تؤثر على تحقيق أهداف البنك وتقييمها وقياسها وإدارتها، وإعداد التقارير حولها، ويتحمل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية المسؤولية النهائية عن جميع المخاطر التي يقدم البنك عليها، ويسعى المجلس والإدارة التنفيذية إلى تحقيق التوازن بين المخاطر والعوائد المستدامة لتحقيق أهداف البنك، وقد عين مجلس الإدارة متخصصين مؤهلين ووضع السياسات والإجراءات وحدود المخاطر والإطار التنظيمي واللجان ومستويات الصلاحية والمساءلة، فيما أسندت مسؤولية تنفيذ إطار إدارة المخاطر إلى فريق عالي الكفاءة، ويراقب ويطبق عبر عدة مستويات من لجان الإدارة العليا الإدارة التنفيذية يرأسها الرئيس التنفيذي وتغطي الائتمان والاستثمار والمخاطر التشغيلية وإدارة الموجودات والمطلوبات.

وتتلخص المسؤولية الرئيسية لإدارة الالتزام في مساعدة مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية على مراقبة مخاطر الامتثال وإدارتها بكفاءة، وحماية البنك من الخسائر المالية التي قد تقع بسبب عدم الالتزام. وتشمل مخاطر الالتزام مخاطر الجزاءات القانونية/الرقابية، أو الخسارة المالية المتحققة، أو الأضرار التي قد تلحق بسمعة البنك، ويساعد الالتزام أيضًا مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في تحسين الإجراءات والضوابط الداخلية التي من شأنها التخفيف من مخاطر الالتزام ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، علاوة على ذلك، تعمل إدارة الالتزام كحلقة وصل بين البنك والجهات الرقابية المعنية وتقوم بإطلاع الإدارة على القوانين والتعليمات الرقابية الجديدة.

٣,٣,١ إدارة المخاطر

تعمل مجموعة إدارة المخاطر في بنك الدوحة وفق إطار عمل لإدارة المخاطر على مستوى المؤسسة، ويقودها رئيس إدارة المخاطر، ويحدد هذا الإطار الأنشطة والأدوات والتقنيات اللازمة لضمان فهم كافة المخاطر المحددة، واتخاذ التدابير المناسبة لصد المخاطر ورفع التوصيات الكفيلة بالحد منها إلى اللجان أو الجهات المختصة. وتراقب المجموعة المخاطر والعمليات على نحو متواصل على مستوى المؤسسة لتحديد المخاطر المحتملة وتقييمها وقياسها وإدارتها والإبلاغ عن التهديدات المحتملة ذات الأثر على أداء البنك إلى اللجان / الجهات المعنية. وتراجع بانتظام سياسات إدارة المخاطر والنماذج المطبقة والأدوات والأنظمة بهدف تحسين إطار العمل بما يعكس تغيرات السوق. ويقدم رئيس إدارة المخاطر تقاريره إلى الرئيس التنفيذي مباشرة، مع خط إبلاغ ثانوي إلى لجنة التدقيق ومتابعة الالتزام وتقييم المخاطر التابعة لمجلس الإدارة، والتي بدورها تقدم تقاريرها إلى مجلس إدارة البنك. وتتمتع مجموعة إدارة المخاطر أيضًا بصلاحيات مستقلة لتصعيد المشكلات مباشرة إلى مجلس الإدارة ولجنة التدقيق ومتابعة الالتزام وتقييم المخاطر.

وتقع مسؤولية إدارة المخاطر على جميع المستويات الإدارية في البنك، بدءًا من مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية للإدارة وصولًا إلى المديرين والمختصين في المخاطر. وتوزع هذه المسؤوليات بحيث يتم اتخاذ قرارات المخاطر/العوائد على مستوى يتناسب مع حجمها، مع مراعاة الإبقاء على صلاحية اتخاذ القرار قريبة من المستوى الممارس للعمل، وتخضع لمراجعة نقدية فعالة. ويضع إطار إدارة المخاطر المؤسسية نهجًا واضحًا ومتسقًا وشاملاً وفعالًا لإدارة جميع المخاطر. كما يحدد أيضًا الأنشطة الرئيسية المطلوبة لجميع الموظفين لتشغيل بيئة المخاطر والرقابة في بنك الدوحة، مع متطلبات محددة للأفراد الرئيسيين، بما في ذلك الرئيس التنفيذي لشؤون المخاطر والرئيس التنفيذي، وإطار الحوكمة العام المصمم لدعم التشغيل الفعال للبنك.

يعهد بتنفيذ إطار إدارة المخاطر إلى فريق ذي كفاءة عالية، ويشرف على عمل الفريق وتنفيذ الإطار لجان إدارية رفيعة المستوى يرأسها الرئيس التنفيذي بشكل رئيسي في اللجنة التنفيذية للإدارة، ولجنة إدارة الائتمان، ولجنة الاستثمار، ولجنة إدارة المخاطر، ولجنة الموجودات والمطلوبات. بالإضافة إلى ذلك، تقوم لجان مجلس الإدارة، وهي لجنة التدقيق ومتابعة الالتزام وتقييم المخاطر، بمراجعة ملاحظات ونتائج التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر والمدققين الخارجيين والامتثال وتقارير الجهات التنظيمية لتقييم التعرض العام للمخاطر على مستوى البنك وفي جميع جوانب الأعمال وشتى مجالات الدعم.

يقوم البنك بإعداد تقرير شامل عن عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال (ICAAP) بكافة أشكالها وجداولها وفقًا للإرشادات الجديدة، بناءً على البيانات المالية الموحدة والمدققة كما في ٣٠ سبتمبر من كل عام، ويوزع بها مصرف قطر المركزي سنويًا بحلول ١٥ ديسمبر، وبناءً على هذا التقرير، يراجع مصرف قطر المركزي ويقيم رسوم رأس المال الإضافية المعتمدة للسنة التالية التي يتعين على البنك الاحتفاظ بها إلى جانب الحد الأدنى العام لنسبة كفاية رأس المال (CAR) خلال الفترة بأكملها.

ويتضمن التقييم الداخلي لكفاية رأس المال تقييمًا داخليًا للمخاطر الجوهرية مثل مخاطر السيولة، ومخاطر السوق، والمخاطر التشغيلية، ومخاطر أسعار الفائدة، ومخاطر الامتثال، والمخاطر المتعلقة بالدولة والتحويلات، ومخاطر الائتمان، ومخاطر التركيز الائتماني، ومخاطر التقييم، ومخاطر ائتمان الطرف المقابل، ومخاطر التأمين والتسوية، ومخاطر تركيز القطاع، ومخاطر الائتمان الأخرى، والمخاطر الاستراتيجية، ومخاطر السمعة. ويتضمن التقييم أيضًا حساب التأثير الكمي لهذه المخاطر على كفاية رأس مال البنك. علاوة على ذلك، يتضمن التقييم الداخلي لكفاية رأس المال تخطيط رأس المال والتوقعات المالية، وتحديد سياسة قبول المخاطر، واختبارات الضغط وتحليل السيناريوهات، وتحديد المخاطر المحيطة بالبنك. وبالنظر إلى طبيعة عمليات البنك والمخاطر المادية، يجري البنك تقييمًا شاملًا لرأس المال لتحديد مستوى رأس المال الإضافي المطلوب لمواجهة مثل هذه المخاطر المحددة في الركيزة الثانية لمتطلبات لجنة بازل للرقابة المصرفية.

علاوة على ذلك، أصدر مصرف قطر المركزي تعليمات تفصيلية لاحتساب معيار كفاية رأس المال ضمن متطلبات بازل ٣ وذلك وفقًا لقواعد لجنة بازل للرقابة المصرفية. وقد طبق البنك إطار عمل بازل ٣ حيث بدأ في الإبلاغ عن نسبة كفاية رأس المال على أساس ربع سنوي إلى مصرف قطر المركزي.

وقد وضع مجلس الإدارة حدود سياسة قبول المخاطر لدى البنك حيث إن المجلس والإدارة التنفيذية تقع على عاتقهما المسؤولية النهائية عن جميع المخاطر التي يتحملها البنك، ويحدد إطار قبول المخاطر الحدود الكمية للقدرة على تحمل المخاطر وتحملها. وفي سبيل ذلك استعان بنك الدوحة متخصصين مؤهلين، ووضع السياسات والإجراءات والحدود والعتبات ومستويات الصلاحية واللجان وآلية المراجعة والضوابط والمسؤوليات لإدارة المخاطر من خلال إطار عمل شامل.



٣,٣,٣ مخاطر الالتزام

مخاطر الامتثال هي مخاطر الجزاءات الرقابية والخسارة المالية وخسارة السمعة التي قد يعاني منها البنك بسبب عدم التزامه بالقوانين واللوائح السارية في الدول التي يعمل فيها البنك، وتتولى إدارة الالتزام مسؤولية إدارة هذه المخاطر، وتتضمن وحدة مراقبة الامتثال، ووحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وقانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA) والمعايير الموحدة للإبلاغ الضريبي (FATCA) ومكافحة الرشوة والفساد ("ABC")، وتعمل بشكل مستقل وتقدم تقاريرها إلى لجنة التدقيق والامتثال والمخاطر ومجلس الإدارة.

وتساعد هذه الوحدات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية على إدارة مخاطر الامتثال ومكافحة غسل الأموال/تمويل الإرهاب، ومتطلبات قانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA) والمعايير الموحدة للإبلاغ الضريبي (CRS) ومكافحة الرشوة والفساد، وغيرها من المخاطر المرتبطة بعدم الامتثال للقوانين واللوائح السارية في الدول التي يعمل فيها البنك، وذلك من خلال تقديم التوصيات المناسبة بهدف تعزيز وتطوير إجراءات الرقابة الداخلية للحد من مخاطر الالتزام ومكافحة غسل الأموال/مكافحة تمويل الإرهاب وقانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA) والمعايير الموحدة للإبلاغ الضريبي (CRS) ومكافحة الرشوة والفساد، ومراجعة المنتجات الجديدة فيما يتعلق بالامتثال ومكافحة غسل الأموال/تمويل الإرهاب، وإدارة أنشطة قانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA) والمعايير الموحدة للإبلاغ الضريبي (CRS) ومكافحة الرشوة والفساد، وتطوير وتحديث الامتثال ومكافحة غسل الأموال/تمويل الإرهاب و FATCA و CRS وسياسة وإجراءات مكافحة الرشوة والفساد، والإبلاغ عن المعاملات المشبوهة إلى الجهات الرقابية المعنية، والتأكد من وجود بحث تفاعلي عبر الإنترنت وفي الوقت الفعلي وفحوصات دون اتصال بالإنترنت كضوابط وقائية وكشفية، وأنظمة آلية لمراقبة المعاملات وتحديد المعاملات المشبوهة، والتأكد من أن وحدات الأعمال تطبق متطلبات "اعرف عميلك" على نحو صحيح، واتخاذ تدابير العناية الواجبة المعززة وإجراءات قانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA) والمعايير الموحدة للإبلاغ الضريبي (CRS)، وإجراءات العناية الواجبة لمكافحة غسل الأموال فيما يتعلق بالأطراف المراسلة، وإجراء تقييم المخاطر على مستوى المؤسسة فيما يتصل بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والعقوبات، وتقديم المشورة للأطراف المعنية داخل البنك عند الحاجة، وتدريب الموظفين بانتظام في مجال الالتزام ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وقانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA) المعيار المشترك للإبلاغ (CRS) وقضايا مكافحة الفساد والرشوة.

٣,٣,٤ خصوصية وأمان البيانات

في السنوات الأخيرة، شهد القطاع المالي زيادة كبيرة في استخدام التكنولوجيا الرقمية المتطورة والاستثمارات فيها، وترافقت هذه الطفرة في التحول الرقمي إلى تزايد التهديدات الأمنية لسرية البيانات الحساسة وسلامتها وتوافرها، مثل المعلومات الشخصية والمالية للعملاء. لذا يولي بنك الدوحة الأولوية لسلامة بيانات عملائه.

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
-	-	-	-	عدد أصحاب الحسابات المخترقة
-	-	-	-	عدد حالات الاختراق
-	-	-	-	نسبة حالات الاختراق للمعلومات الشخصية

لتعزيز أمن بيانات البنك وعملائه، قمنا بتنفيذ عديد من الإجراءات، تشمل على سبيل المثال لا الحصر: إنشاء برنامج لأمن المعلومات واستمرارية الأعمال وفق المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات العالمية، وتشفير البيانات سواء أثناء تخزينها أو نقلها باستخدام معايير التشفير المتقدمة، وتقييم نقاط الضعف، وتطبيق اختبار الاختراق لجميع الأصول الحيوية على أساس دوري، واعتماد استراتيجية محكمة لحفظ البيانات والاحتفاظ بنسخ احتياطية. علاوة على ذلك، فإن البنك بصدد إنشاء وظيفة خصوصية البيانات ضمن البنك يتم بموجبها تفويض مهام الحماية المعززة للمعلومات الشخصية لجميع العملاء وغيرهم من أصحاب المصلحة. علاوة على ذلك، يلتزم بنك الدوحة بتعليمات حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات المركزي التزامًا تامًا.

٣,٣,٢ مخاطر المناخ

تتعلق مخاطر المناخ بالآثار المالية وغير المالية التي قد تنشأ نتيجة لتغير المناخ والانتقال إلى اقتصاد أخضر على نحو أوسع، وقد تكون مخاطر المناخ مباشرة أو من خلال علاقات البنك مع عملائه. إن المخاطر المالية المتعلقة بالمناخ لديها القدرة على التأثير على سلامة واستقرار البنوك من خلال المخاطر المادية والانتقالية، التي تؤثر على مختلف قطاعات الاقتصاد وقد تؤثر على الوصول إلى الخدمات المالية.

وتركز البنوك المركزية والجهات التنظيمية المالية الأخرى على تطوير أطر إشرافية آمنة وفعالة يمكنها ضمان الانتقال السلس إلى اقتصاد منخفض الكربون.

يمكن أن تتجسد مخاطر المناخ من خلال المخاطر المادية التي تنشأ عن زيادة تواتر وشدة الأحداث المناخية، مثل الأعاصير والفيضانات، أو التحولات في أنماط الطقس. إن طبيعة وتوقيت الظواهر الجوية الشديدة غير مؤكدين، لكن تواترها يتزايد ومن المتوقع أن يكون تأثيرها على الاقتصاد أكثر حدة في المستقبل. الآثار المحتملة على الاقتصاد هي انخفاض نمو الناتج المحلي الإجمالي، وارتفاع معدلات البطالة، والتغيرات الكبيرة في أسعار الأصول، مما يؤثر على ربحية الشركات في مختلف الصناعات على سبيل المثال لا الحصر. كل هذه النتائج لديها القدرة على إضعاف قيم الأصول والجدارة الائتمانية للعملاء مما يؤدي إلى زيادة معدلات التخلف عن السداد والتأخر في السداد والشطب ورسوم انخفاض القيمة في محافظ البنك. مخاطر التحول هي المخاطر المالية التي تنشأ من عملية الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون، بما في ذلك التغيرات في الحكومة أو السياسة العامة أو التكنولوجيا أو معنويات السوق أو سلوكيات العملاء.

ولأغراض عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال، أجرى البنك اختبار ضغط داخليًا لتحديد حجم الأثر على القروض والاستثمارات، وذلك وفقًا للمبادئ التوجيهية الصادرة عن بنك إنجلترا المعمول بها في اختبار الضغط، حيث ترصد نتائج اختبار الضغط المناخي في إطار اختبار الإجهاد في ظل ثلاثة سيناريوهات: أولها التحول المفاجئ غير المنضبط نتيجة تحول سريع في الممارسات والسياسات العالمية، وثانيها هو عملية انتقال منظم طويل الأجل يتماشى على نطاق واسع مع اتفاق باريس، وأخيرًا واستمرار اتجاهات السياسة الحالية دون تحول.

الأمن السيبراني

إن سياسة بنك الدوحة القوية في مجال أمن المعلومات وأطر الأمن السيبراني المطبقة، توفر سياسات/إرشادات مفصلة حول تنفيذ ضوابط أمن أنظمة المعلومات، وقد وضع البنك استراتيجية للأمن السيبراني توضح بالتفصيل خارطة الطريق لتنفيذ أدوات أمن المعلومات بما يعزز البنية التحتية للرقابة والتكنولوجيا وينمي قدرته على الحيلولة دون وقوع الهجمات السيبرانية، والكشف المبكر للتهديد المتزايد والمتطور للهجمات السيبرانية والاستجابة لها على نحو مناسب. وقد حصل البنك على وثيقة تأمين شاملة للأمن السيبراني، كما شكل لجاناً على مستوى الإدارة ومجلس الإدارة لمراجعة ومراقبة وضع أمن المعلومات في البنك، حيث يتم تتبع جميع نقاط الضعف في الرقابة وحالات عدم الالتزام وملاحظات المراجعة وتصعيدها إلى اللجان ذات الصلة بانتظام، ويلتزم البنك بجميع المتطلبات التنظيمية (المحلية والدولية) المتعلقة بأمن المعلومات بالإضافة إلى معايير الصناعة مثل ISO ٢٠٠٠ و ISO ٢٧٠٠١ و PCI DSS وغيرها.

ويجري البنك بانتظام تقييمات لمخاطر جميع أنظمة وعمليات تكنولوجيا المعلومات، كما تخضع جميع عمليات الاستحواذ/التغييرات في الإجراءات والأنظمة وما إلى ذلك لمراجعة قسم نظم المعلومات للتأكد من تضمينها ضوابط أمن المعلومات على نحو كافٍ، إلى جانب ذلك طور فريق خدمات المعلومات إطاراً داخلياً لتقييم نقاط الضعف واختبار الاختراق (VAPT) لاختبار بيئة البنك ضد التهديدات الجديدة باستمرار، كما يتم تنفيذ ذات الاختبار من جانب مزود خدمة خارجي وفقاً لمتطلبات مصرف قطر المركزي.

والتزاماً بمتطلبات مصرف قطر المركزي، شارك بنك الدوحة بنشاط في برنامج تقييم مدى نضج الأمن السيبراني من قبل طرف ثالث وأجريت اختبارات الاختراق وتقييم نقاط الضعف لجميع الأصول الحيوية للبنك على نحو دوري. بالإضافة إلى ذلك، طبق البنك على نطاق واسع مركز العمليات الأمنية الخاص به لتعزيز أنشطة مراقبة أمن المعلومات. فضلاً عن إعادة تنظيم هيكل حوكمة أمن المعلومات على نحو شامل لإدارة المخاطر السيبرانية والمعلوماتية بأعلى كفاءة، وبإدارة العديد من برامج تعزيز الأمن على مستوى البنية التحتية وعلى مستوى العمليات لتقنية المعلومات.

إلى جانب ذلك يقدم البنك لجميع موظفيه دورات تدريبية وأنشطة توعوية حول أمن المعلومات على نحو مستمر، حيث يعد التدريب على أمن المعلومات جزءاً من البرنامج التعريفي للبنك الذي يبين لجميع الموظفين الجدد مسؤولياتهم الأساسية فيما يتعلق بأمن المعلومات، ويوزع فريق نظم المعلومات بانتظام التوجيهات الأمنية على موظفي البنك وعملائه لحمايتهم من التهديدات المستجدة.

٤. دفع عجلة النمو من خلال الخدمات المصرفية المسؤولة

تمارس البنوك دوراً رئيسياً في الاقتصاد، من خلال توفير رأس المال على نحو واسع ويمكنها من خلال منتجاتها وخدماتها التأثير على الشركات والعملاء في مختلف القطاعات، ونؤمن في بنك الدوحة بأنه من خلال توسيع دائرة ممارسات الاستثمار والتمويل المسؤولة التي تعطي الأولوية للاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة، يمكن تحقيق منافع دائمة ومستدامة لكل من البنك وعملائه، وتطوير علاقات مستقرة وطويلة الأمد، كما ينظر البنك إلى جهود الاستدامة باعتبارها فرصة لتبيان التزامنا بممارسة عملنا بمسؤولية وإحداث أثر إيجابي من خلال التمويل المستدام.



٤,١,١ إقراض الشركات الصغيرة والمتوسطة المرتبط بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

تدرك إدارة الخدمات المصرفية للشركات لدينا أهمية دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة. وبوصفنا مقدمي خدمات مالية، نحن ملتزمون بمساعدة قطر في تعزيز ترتيبها في مؤشر ريادة الأعمال العالمي، وتعزيز دور الشركات الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي الذي لا يقوم على النفط والغاز. ومن خلال توفير المنتجات والخدمات التي تسهل نمو وتنويع الشركات الصغيرة والمتوسطة، نساهم بنشاط في تحقيق كلا الهدفين. ونصمم مجموعة المنتجات وياقات الخدمات بناءً على ملاحظات العملاء وتلبية للمتطلبات المحددة للشركات، كما أن قروضنا من خلال "برنامج الضمان الوطني" مصممة خصيصاً لتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال تعزيز فرص العمل وتنمية القطاع. ويركز قطاع الخدمات المصرفية التجارية على المشروعات الصغيرة والمتوسطة الرابحة. ويدعم عمليات القطاع التحول الرقمي، وتحويل التفاعل مع العملاء، وتوجيههم نحو التكامل مع التقنيات الجديدة والتكيف مع المعالجة المباشرة (STP).

وبهدف دعم المبادرة التي اتخذتها دولة قطر لتخفيف مشاكل السيولة قصيرة الأجل التي يواجهها القطاع الخاص، شارك بنك الدوحة بفعالية في "برنامج الضمان الوطني" بالتنسيق الوثيق مع بنك قطر للتنمية. ويهدف البرنامج إلى دعم المدفوعات قصيرة الأجل الحرجة (مثل الرواتب وإيجارات الشركات) في القطاع الخاص، والمسجلة في نظام حماية الأجور في دولة قطر. أيضاً، ووفق إرشادات مصرف قطر المركزي، أّجل بنك الدوحة أقساط القروض للعملاء الذين ينتمون إلى القطاعات المتضررة ونفذ تخفيضاً للفائدة امتثالاً لتعليمات مصرف قطر المركزي، كما يعد بنك الدوحة أحد الشركاء الرئيسيين في برنامج "الضمين" التابع لبنك قطر للتنمية، والذي يغطي أيضاً الشركات الناشئة، وخاصة في مجال قطاع التصنيع والخدمات.

محفظة تسهيلات المشاريع الصغيرة والمتوسطة (مليون ريال قطري)	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
تسهيلات مباشرة	٤٨٩	٧٩٩	٧٥٥	٧٠٣
تسهيلات غير مباشرة	١٧٦	٣٨٧	٣٤٠	٣٧٣
إجمالي التعرض	٦٦٥	١,١٨٦	١,٠٩٥	١,٠٧٦
عدد عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة	٢٧٣	٧٢٥	٣٨٧	٣٣٣

٤,١,٢ السندات الخضراء

وعلى صعيد التمويل، تواصل إدارة الخزينة والاستثمار تنفيذ استراتيجيات لتوسيع وتنويع مصادرها، بما في ذلك قبول الودائع من مجموعة متنوعة من العملاء المحليين والدوليين. وبعد وضع إطار التمويل المستدام للبنك، ستنتظر اللجنة في إصدار سندات خضراء على المدى المتوسط اعتماداً على الفرص المتاحة في السوق. وسيضع هذا البنك بين أوائل الجهات المصدرة المستدامة في البلاد، وأول من يطلق سندات بالكامل على خلفية الأصول الخضراء المحلية.

٤,١,٣ الاستثمار المؤثر

تلعب محفظة الاستثمار دوراً حاسماً في إيرادات البنك وربحيته، ومن ثم فهي تعد أساسية ضمن إدارة الخزينة والاستثمار (T&I). يركز فريق الاستثمار ذو الخبرة العالية على الاحتفاظ بالديون السيادية عالية الجودة، ما يوفر دخل فائدة ثابتاً ومخاطر منخفضة، ويوفر السيولة للبنك. وتتوافق أنشطة إدارة السيولة هذه باستمرار مع المتطلبات التنظيمية والتحوطية. وفي الآونة الأخيرة، ومواكبة للتحوّل العالمي نحو الاستدامة والاستثمار المسؤول، أدرجت الإدارة المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن محددات اختيار الاستثمارات، حيث نجحت في دمج أصول متوافقة مع المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة بقيمة ٤٢٢ مليون ريال قطري (بما في ذلك ١٤,٥ مليون ريال قطري من الأوراق المالية المستدامة) في محفظة الدخل الثابت للبنك.

٤,١ التمويل المستدام

تؤكد استراتيجيتنا للتمويل والاستثمار المستدام أهمية الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة للمستثمرين، ولاستقرار السوق وسلامة أوضاعه على المدى البعيد، وانطلاقاً من إدراكنا لضرورة الأنظمة الاجتماعية والبيئية والاقتصادية السليمة لضرورة تحقيق الربحية المستدامة على المدى الطويل، فإننا نعمل على رفع الكفاءة والمعرفة والمهارات على مستوى البنك لتعزيز الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون، ومعالجة المخاطر المتعلقة بالمناخ، واستكشاف بدائل التمويل المستدامة والخضراء.

ولا شك أن خلق القيمة الطويلة الأمد لجميع الأطراف المعنية من خلال التمويل المستدام هو في جوهر التزامنا بالاستدامة، ولذا نسعى لتعزيز الأثر الإيجابي على المجتمع والبيئة فيما نعمل على تحقيق نمو مستدام وأداء مالي جيد، وذلك بمواءمة استثماراتنا مع المبادئ الأخلاقية والمعايير العالمية.

إطار التمويل المستدام

في بنك الدوحة، يُعد التمويل المستدام ركيزة أساسية في نهج العمل المصرفي المسؤول، ومن ثم يحرص البنك على اقتناص الفرص لدعم الأنشطة البيئية والاجتماعية الإيجابية من خلال حلول تمويلية خاصة.

وبناء على ذلك أطلق البنك إطار التمويل المستدام في عام ٢٠٢٣ لتوجيه هذا النوع من النشاط، ويعزز هذا الإطار دمج بنك الدوحة لعوامل البيئة والمجتمع والحوكمة في عملياته الأساسية، مما يساهم في صياغة مستقبل مستدام ومنخفض الكربون، الأمر الذي يتماشى مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة.

وقد أكدت مراجعة مستقلة أجرتها شركة (Morningstar Sustainability) توافق الإطار مع مبادئ السندات الخضراء والاجتماعية والمستدامة الدولية، حيث يحدد الإطار أربعة مجالات رئيسية هي: كيفية استخدام الأموال، وتقييم المشاريع، وإدارة الأموال، وتقديم التقارير.

ويمكن الاطلاع على الإطار للتمويل المستدام عبر الرابط التالي: <https://qa.dohabank.com/investor/sustainability>

ويحدد إطار التمويل المستدام نهج البنك ويضع المعايير لتطوير أدوات التمويل الأخضر لمشاريع الطاقة المتجددة، والنقل النظيف، والمباني الخضراء، وأدوات التمويل الاجتماعي للمشاريع في مجالات مثل الرعاية الصحية، والتعليم، والإسكان الميسر، وتوليد فرص العمل.

وبأخذ البنك في الحسبان التوجيهات العالمية في مجال العمل المصرفي المسؤول التي وردت في عديد من المنصات والأطر العالمية، مثل مبادئ الأمم المتحدة للعمل المصرفي المسؤول (UN PRB) ويلتزم بالعمل المصرفي المسؤول، ودمج الاستدامة في قراراته الاستراتيجية ومحفظته وجميع محالات عمله، وسوف يعتمد البنك هذه المبادئ لدى تأسيس إطار عمل شامل لعوامل البيئة والمجتمع والحوكمة.



ولتوفير أفضل الخدمات المؤسسية استثمر البنك في بوابة الشركات الخاصة به (تدبير) لتحويل معاملات الرواتب عبر جميع منصات نظام حماية الأجور ومصرف قطر المركزي إلى معاملات رقمية، وتوفر هذه الاستثمارات الرقمية تجربة أفضل للعملاء مع خلق مزيد من الإيرادات الناتجة عن الرسوم، مع خفض تكاليف التشغيل في ذات الوقت.

على أساس سنوي	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	
الإنترنت/ الجوال المصرفي	٢,٨٧٦٤,٣٣	٢,٨٨٠,٨٤٧	٢,٧١١,٧١٧	٢,٥٥٧,٥٠٠	%٠
نظام الدفع عبر الهاتف الجوال لبنك الدوحة	٣٥٩,٥٤٦	١٨٩,٧٧٣	٣٨,٩٤٢	٦٠٧	%٨٩

وتواصل مجموعة الخزينة والاستثمار نهجها الاستراتيجي في التطوير والابتكار، مما يؤكد التزامها بنجاح البنك المالي وتحقيق أهدافه الأشمل في مجال الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة. وهناك مبادرات جارية لتوسيع ما تقدمه إدارة المخاطر لدى المجموعة واستكشاف سبل جديدة للاستثمار والتمويل.

لا يتوقف التزامنا بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة عند إدارة الاستثمار، فنحن ندرك أهمية تثقيف مديري العلاقات لدينا بأهمية الاستثمار الملتزم بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة وتشجيعهم على تسويق استثماراتنا المتوافقة تلك المعايير لعملائنا.

٤,١,٤ المنتجات والخدمات المستدامة

باعباره رائداً في رفع مستوى الوعي بالقضايا البيئية وتغير المناخ في قطر، تتمثل رؤية البنك في قيادة الطريق بوصفه مؤسسة مصرفية خضراء، في تشجيع أصحاب الحسابات على اختيار الخدمات المصرفية غير الورقية، والحسابات الخضراء، وقروض الرهن العقاري الخضراء.

المنتجات الخضراء

	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد الحسابات المصرفية الخضراء	٣,١٦١	٢,٩٥٣	٢,٥٥٧	٢,٥٠٩

"دوحة باي"

توفر محفظة بنك الدوحة الرقمية "دوحة باي" للعملاء خيار دفع مريح حيث يمكن للمستخدمين الدفع باستخدام رمز الاستجابة السريعة (QR code) لدى عديد من التجار وإرسال تحويلات مالية من شخص إلى آخر. وقد أطلق البنك خدمة الدفع غير التلامسي "Tap'n Pay" لمحفظة "دوحة باي" الرقمية، كما قدم خيارات دفع أخرى للأجهزة العاملة بنظامي التشغيل iOS و Android، مثل Apple Pay و Google Pay. وقد استجاب المستخدمون بشكل جيد للتطبيق إذ تجاوز عدد العملاء الذين سجلوا في التطبيق ٦١ ألف عميل بحلول ديسمبر ٢٠٢٣.

الفرع الإلكتروني لبنك الدوحة

قام بنك الدوحة بإنشاء ثلاثة فروع إلكترونية في مواقع مركزية في جميع أنحاء قطر لتقديم خدمات شاملة للعملاء وتعزيز الخدمة الذاتية المصرفية.

منتجات الاستثمار

تخدم وحدة الخدمات المصرفية الخاصة العملاء ذوي الدخل المرتفع، وقد أقام بنك الدوحة شراكة مع بنك سنغافورة للوصول إلى منصته الاستثمارية. وتشمل المنتجات الاستثمارية المقدمة أسواق المال، والسندات ذات التصنيف الاستثماري، والأسهم الدولية، والسندات المهيكلة، والصناديق العالمية، وصناديق الاستدامة، فضلاً عن السندات المصنفة المتوافقة مع الاستدامة من طرف مؤشر MSCI.

٤,٢ التحول الرقمي

تمكنا التكنولوجيا والابتكار من تقديم منتجات وخدمات موثوقة وآمنة لعملائنا والبقاء في طليعة السوق.

يحرص بنك الدوحة على استخدام التقنيات الرقمية، وذلك بغرض التطوير الدائم لتجربة العملاء، ورفع الكفاءة، والحد من الأثر البيئي، واعتباراً من ٣١ ديسمبر ٢٠٢٣، فإن ٩٠٪ من المعاملات المالية لجميع العملاء الأفراد تنفذ عبر قنوات الخدمة الذاتية والرقمية لبنك الدوحة، وتماشياً مع استراتيجية البنك الرقمية، التي تهدف إلى تقديم حلول مصرفية إلكترونية أفضل، سيواصل بنك الدوحة الاستثمار في المجال الرقمي وإضافة خدمات جديدة للعملاء من الأفراد والشركات.

٤,٢,١ المنتجات المصرفية الرقمية

يعد بنك الدوحة أحد البنوك الأولى في قطر التي قدمت الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال بما في ذلك، الرسائل النصية القصيرة، والإنترنت، والجوال المصرفي، وكذلك ما يتعلق ببطاقات الرواتب، والتجارة الإلكترونية، والتعرف على الوجه والصوت، وخدمة الدردشة عبر تطبيق WhatsApp للعملاء.

وقد بلغ حجم قاعدة عملاء التجارة الإلكترونية لدى بنك الدوحة ٣٦٠ تاجراً خلال العام، فيما بلغ إجمالي حجم المعاملات منذ بداية السنة حتى تاريخ إعداد التقرير ٩,١ مليار ريال قطري. وقد قدم البنك طلاً جديداً في مجال التجارة الإلكترونية لتعزيز خدمات بوابة الدفع الحالية. كما طرح البنك خدمة رابط الدفع للتجار لتسهيل المدفوعات عبر الإنترنت.

وتوفر محفظة بنك الدوحة الرقمية "دوحة باي" للعملاء خيار دفع مريح حيث يمكن للمستخدمين الدفع باستخدام رمز الاستجابة السريعة (QR code) لدى عديد من التجار وإرسال تحويلات مالية من شخص إلى آخر. وقد أطلق البنك خدمة الدفع اللاتلامسي "Tap'n Pay" لمحفظة "دوحة باي" الرقمية، كما قدم خيارات دفع أخرى للأجهزة العاملة بنظامي التشغيل iOS وAndroid، مثل Apple Pay وGoogle Pay.

٤,٢,٢ الأنظمة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات

بسبب الطلب المتزايد على الخدمات الرقمية والخدمات المدعومة بالتكنولوجيا الرقمية، اتسع الدور المنوط بالأنظمة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي، ويعتمد نجاح هذا الدور على توفر بنية تحتية تكنولوجية آمنة وقابلة للتطوير. ويلتزم فريق بنك الدوحة بدعم وحدات الأعمال لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتنمية الإيرادات من خلال منظومة تكنولوجية محكمة. ويمكن تحقيق ذلك من خلال التركيز على خمسة موضوعات عامة – الرقمنة و التحول الرقمي، والبنية التكنولوجية وتحليل البيانات، الروبوتات والذكاء الاصطناعي والبيانات، الخدمات الأمنية والسحابية، وذلك من خلال اتباع نهج متعدد المستويات.

هذا وتحافظ إدارة تكنولوجيا المعلومات على سلامة وقوة شبكة البنك والبنية التحتية للتكنولوجيا بما يحقق سلاسة تنفيذ العمليات سواءً في الفروع المحلية أو الخارجية، وتحرص على الصيانة الفعالة للواجهات التي يستخدمها العملاء مثل القنوات الإلكترونية، وخدمات مركز الاتصال، وأجهزة الصراف الآلي، ونقاط البيع، وما إلى ذلك مما يوضح مدى قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لدى البنك على توفير الخدمات الموجهة للعملاء بشكل فعال.

كذلك تقدم إدارة تكنولوجيا المعلومات والأنظمة الرقمية الدعم المستمر لأنشطة البنك، وتؤدي دوراً رئيسياً في إدارة الأعمال وتحسين النظام البيئي الرقمي، بالمحافظة على سلامة وقوة شبكة البنك والبنية التحتية للتكنولوجيا بما يحقق سلاسة تنفيذ العمليات سواءً في الفروع المحلية أو الخارجية، وتحرص على الصيانة الفعالة للواجهات التي يستخدمها العملاء مثل القنوات الإلكترونية، وخدمات مركز الاتصال، وأجهزة الصراف الآلي، ونقاط البيع، وما إلى ذلك مما يوضح مدى قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لدى البنك على توفير الخدمات الموجهة للعملاء بشكل فعال.

وكجزء من تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لدينا، أكمل قسم تكنولوجيا المعلومات والأنظمة الرقمية بنجاح بعض النشاطات، بما في ذلك:

- تدريبات استمرارية الأعمال: وتتكون من أنشطة تحاكي حالات توقف الخدمات بسبب الكوارث والتعافي منها، لجميع نطاقات لضمان انتقال سلس للخدمات من المواقع الأساسية إلى المواقع البديلة وفق الخطط المحددة، بما يحقق استمرار الأعمال في حالات الطوارئ.

وقد حدد بنك الدوحة سياسته لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات بحيث تبنى أحدث التقنيات وتتكيف معها، وتتكامل مع الأفراد والعمليات لدعم وتحسين كافة الأعمال. وتضمن الشهادة التحقق من كيفية إعداد خدمات تكنولوجيا المعلومات والإجراءات المستمرة التي تنطوي عليها عملية تقديم الخدمات، بما في ذلك كيفية تحديثها وإدارتها وتوثيقها، وما إلى ذلك.

وعلى مستوى العالم، تواصل المؤسسات المصرفية تجربة الابتكارات التكنولوجية والاستثمار في تحليلات البيانات والخدمات ذات الصلة. وثمة إمكانات هائلة للنمو وتجربة مختلف الابتكارات. وفي هذا الشأن تغطي خطة بنك الدوحة التي تركز على التكنولوجيا، على سبيل المثال لا الحصر، الأهداف الآتية:

- البنى التقنية الحديثة والمنصات الرقمية المتكاملة.

- حالات استخدام قائمة على الحوسبة السحابية مع مراعاة التطورات الخارجية.

- سرعة التحرك لطرح المنتجات والخدمات في السوق.

- تطوير تجربة العملاء من خلال عمليات الإشراف والإقراض.

في إطار رؤيته في مجال التحول الرقمي، سيركز بنك الدوحة على تطوير ثلاثة مسارات رئيسية كما يلي:

أ - بناء أسس متينة

- ✓ توفير بنية تكنولوجية مرنة تضمن التكامل السلس بين المكونات المختلفة

- ✓ إدارة مُحكمة لأمن المعلومات وتكامل نقاط الاتصال مع العملاء

- ✓ الأتمتة من خلال اعتماد تصميم متكامل قائم على البيانات لتحقيق الكفاءة

- ✓ تقديم خدمات سحابية مدارة بالكامل من البداية إلى النهاية

- ✓ الاستفادة من التقنيات الناشئة لتعزيز تجربة العملاء

ب - حماية الإيرادات واستكشاف فرص جديدة

- ✓ دمج الذكاء والأتمتة في كل خدمة لرفع مستوى الطول المقدمة

- ✓ إتقان تصميم الخدمات لضمان تجربة عملاء متميزة

- ✓ تقديم أسعار تنافسية للخدمات الحديثة والمتطورة

- ✓ تطوير تكوينات مبتكرة للمنتجات والخدمات (عبر حلول متعددة الحزم)

- ✓ الاستفادة من أدوات التسعير الذكي للمنتجات

ج - إنشاء شبكة علاقات في مجال الرقمنة

- ✓ استخدام معايير الصناعة المفتوحة وتقنيات المصادر المفتوحة

- ✓ تبني مبادئ الصيرفة المفتوحة

- ✓ بناء منصات وأدوات للتعاون مع الشركاء (إكسترنانت)

- ✓ جذب شركات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة وتعزيز التعاون مع الجهات التنظيمية حيثما أمكن

- ✓ تطوير قدرات التعامل مع تقنيات البلوكتشين

٤,٣ تجربة العملاء

تشكل تجربة العملاء جوهر استراتيجيتنا، وذلك انطلاقاً من مبادئنا الأساسية المتمثلة في "وضع العميل في صميم كل ما نقوم به وتقديم تجربة رائدة متعددة القنوات"، ويحرص فريق القيادة العليا على ترسيخ هذه القيم ونشرها على مستوى البنك.



ويوضح دليل مركز الاتصال للموظفين في الخطوط الأمامية دور القسم ومعايير جودة الخدمة، حيث تم وضع هذا الدليل وتوزيعه على جميع موظفي الفروع لمساعدتهم على تحقيق هذا الهدف، بالإضافة إلى وضع معايير للخدمة وإطار عمل لتجربة العملاء، وإطلاق مبادرات توعية للتأكد من أن جميع الموظفين على معرفة بمعايير الخدمة وأسس التميز فيها، وتستخدم الإدارة أدوات للتحقق من مدى التزامهم بتلك المعايير. كذلك أنشئت أدوات لقياس رضى العملاء، وقد حددت إدارة تجربة العملاء المجالات التي تتطلب مزيداً من التطوير، ويعمل موظفو الإدارة بالتعاون مع أصحاب المصلحة والإدارات الأخرى لتطوير تجربة العملاء.

وقد نجح بنك الدوحة في حل ٧٠٪ من جميع شكاوى العملاء في غضون ثلاثة أيام عمل في المتوسط على مدى السنوات الخمس الماضية، ونسعى جاهدين لتقديم أفضل خدمة لعملائنا، وفي ضوء استطلاعاتنا فإن ٨٩٪ من العملاء يعتقدون بأهمية إدارة الشكاوى. ولقد تحقق ذلك من خلال المعايير العالية التي يلتزم بها فريق جودة الخدمة في تسجيل الشكاوى ومعالجتها بكفاءة والتواصل الفعال مع عملائنا بشأن هذه الحلول. علاوة على ذلك، فإن صياغة ركائزنا الاستراتيجية المؤسسية تتيح تعاوناً سلساً وتبادلاً للمعرفة بين مختلف فرق العمل، مما يتيح معالجة الشكاوى في الوقت المناسب.

ولضمان حصول عملائنا على الخدمة بأعلى مستوى من الجودة، طبقت تدابير عديدة لتحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدماتنا على نحو أسرع وتسهيل الوصول إليها من خلال الأتمتة والرقمنة. وخلال الجائحة، عززنا أنظمة الخدمات المصرفية عبر الجوال والإنترنت لمنح العملاء إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية من دون الحاجة إلى زيارة الفروع شخصياً. لقد أجرينا هذا العام استطلاعاً لرضا العملاء من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتلقينا ردوداً من أكثر من ٥٥٠٠ عميل بتقييم رضى عام عن التطبيق بلغ ٩,٥ من ١٠. كما حافظ التطبيق على تقييم مرتفع عند ٤,٧ على متجر تطبيقات IOS و ٤,٦ على متجر Google Play، ما يدل على الجودة العالية والرضى مقارنة بالمنافسين.

ونتفهم في بنك الدوحة أنه قد يكون لدى العملاء شكاوى أو استفسارات في بعض الأحيان، وتأخذها على محمل الجد مع الحرص على حلها في أسرع وقت ممكن امتثالاً للوائح مصرف قطر المركزي. وفي عام ٢٠٢٣، تلقى فريق الشكاوى لدينا مكالمات ورسائل بريد إلكتروني وزيارات شخصية وتعليقات سلبية على وسائل التواصل الاجتماعي، لكن فريقنا عمل بجد لحل هذه المشكلات في غضون عشرة أيام، وفقاً لما تقتضيه الإرشادات التنظيمية.

وبالإضافة إلى ذلك، تلقى فريقنا التنظيمي استفسارات من مصرف قطر المركزي وتؤكد من الرد على كافة الاستفسارات في الوقت المناسب وفي الموعد المحدد.

ونواصل التزامنا بتوفير أفضل تجربة ممكنة لعملائنا، كما نعمل باستمرار على تطوير خدماتنا لتلبية احتياجات عملائنا المالية المتطورة.

رضى العملاء	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
شكاوى العملاء	٥,٤١٢	٣,٠٣٢	٢,٩٩٨	٣,١٨٧
الشكاوى التي تم حلها في أقل من ٣ أيام (%)	٥٧%	٧١%	٧١%	٦٦%

٤,٤ المشتريات المسؤولة

تعد الإدارة الفعالة لسلسلة التوريد ضرورية لتحقيق التميز التشغيلي، وإرضاء العملاء، والحد من المخاطر، وتعزيز الابتكار والنمو، والاستدامة، ولذا تتبع إدارة سلسلة التوريد لدينا ممارسات أخلاقية ومسؤولة اجتماعياً، وتدعم المجتمعات المحلية، وتحرص على شراء السلع المنتجة محلياً.

في هذا العام، غطت المشتريات من الموردين المحليين ٧٧٪ من إجمالي نفقات التوريد، الأمر الذي يدل على التزامنا المستمر بدعم الموردين المحليين والاقتصاد المحلي.

مساهمات سلسلة التوريد	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي عدد الموردين المشاركين	١٧٥	٢٠٠	٢١٩	٢٢٦
إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين	١٤٧	١٦٤	١٨٣	١٨٥
إجمالي الإنفاق على سلسلة التوريد (ألف ريال قطري)	٣٠٩,١١٩	٢٩٧,٩١١	٢٩٣,٠٤٧	٣٣٥,٤٠٧
إنفاق سلسلة التوريد على الموردين المحليين (ألف ريال قطري)	٢٦٢,١٥٠	٢٣٣,٩٢٠	٢٤٤,٢٧٦	٢٥٧,٠٣٣
الإنفاق على الموردين المحليين (%)	٨٥%	٧٩%	٨٣%	٧٧%

*أعيد بيان عدد الموردين الذين جرى التعاقد معهم عن بيانات السنوات السابقة.



٩٣٪ من موظفينا يعتقدون أن "تنوع الموظفين" أمر مهم.

عدد موظفي بنك الدوحة

بلغ إجمالي عدد موظفي بنك الدوحة ٩٧٨ موظفاً في عام ٢٠٢٣، منهم ٦٧٦ موظفاً و٣٠٢ موظفة، وهو ما يمثل انخفاضاً بنسبة ١٪ عن عام ٢٠٢٢.

التوظيف بحسب الجنس	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
العدد الإجمالي للموظفين	٩٧٨	٩٩٠	٩٦٣	٩٠٠
رجال	٦٧٦	٦٨٠	٦٦٢	٦٤٠
سيدات	٣٠٢	٣١٠	٣٠١	٢٦٠

٥,١ التنوع والشمول

يشكل التنوع الفردي وتجارب الحياة والمعرفة والإبداع والتعبير عن الذات والقدرات الفريدة والموهبة التي يستثمرها موظفونا في عملهم جزءاً كبيراً لا من ثقافتنا فحسب، بل من سمعتنا وإنجازتنا. إن مبادرات التنوع لدينا قابلة للتطبيق - ولكنها لا تقتصر على - ممارساتنا وسياساتنا فيما يتعلق بالآتي:

- التوظيف والاختيار.
- التعويضات والمزايا.
- التطوير المهني والتدريب.
- تقييمات الأداء، والترقيات، والنقل.
- البرامج الاجتماعية والترفيهية؛ وإنهاء الخدمات.
- نعمل باستمرار على تطوير بيئة عمل أساسها المساواة بين الجنسين والاحتراف بالتنوع، بحيث تشجع وتعزز:
- التواصل والتعاون والاحترام بين جميع الموظفين.
- العمل الجماعي ومشاركة الموظفين، وتمثيل جميع المجموعات ووجهات نظر الموظفين المتنوعة.
- المساهمة من جانب البنك وموظفيه في تعزيز احترام التنوع في المجتمعات التي نعمل فيها.



٩٨٪ من موظفينا يؤمنون بضرورة المساواة في الأجر بين الجنسين.

٥. رأس مالنا البشري

تنمية رأس المال البشري هي جوهر أداء بنك الدوحة ونجاحه، وانطلاقاً من ذلك فإن استراتيجيتنا المرتبطة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة تحدد المسار نحو بناء قوة عمل مرنة ومتنوعة وشاملة تعزز الثقة والإبداع والشفافية. إن موظفينا الأكفاء والمخلصين هم عامل رئيسي في نمونا والأساس الراسخ الذي بنيناه على مر السنين، ومما لا شك فيه أن بناء قوة عمل ديناميكية وحيوية أمر محوري لدفع عجلة الاقتصاد المستدام، ولقد قطعنا خطوات كبيرة على مدار العام لإنشاء قوة عمل تمثل المجتمعات التي نعمل فيها.

يلتزم بنك الدوحة بقانون العمل في كافة المناطق التي يعمل بها، ويسعى إلى استقطاب وإدارة المواهب عالية الكفاءة من خلال ممارسات الموارد البشرية التي تتمحور حول لوائح العمل / تعليمات مصرف قطر المركزي، ورؤية قطر الوطنية، وأفضل ممارسات في هذا المجال. وفي ظل ذلك يستقطب البنك المواهب من خلفيات متنوعة، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، بما يتماشى مع استراتيجيات أعمالنا والنمو، ومن ثم، فقد وضعنا مؤسستنا في وضع تنافسي في السوق المحلية/العالمية.

كما يحرص بنك الدوحة على تعزيز متطلبات السلامة في مكان العمل والسلوكيات الأخلاقية وتقدير التنوع وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص والشفافية، ويضمن بيئة خالية من التمييز والتحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي، كما يعزز العمل في بيئة شمولية وإيجابية. كذلك يشجع إطار التعلم والتطوير في البنك التطوير المهني وفرص النمو، ويفتح آفاق التقدم الوظيفي.



٥,٢ المساواة بين الجنسين

نعمل باستمرار على تمكين المرأة في مكان العمل وزيادة تمثيلها في المستويات الإدارية كافة، ويشجع بنك الدوحة الموظفين دائماً على المشاركة في صنع القرار وتولي المناصب القيادية وأداء دور نشط في بيئة العمل.

ويحرص البنك على تعزيز المساواة بين الجنسين في كافة مستويات العمل، بما في ذلك فرق العمل على المستوى القيادي والتنفيذي، ويشمل ذلك تقديم أجور متساوية لقاء الأعمال المتساوية، واستقطاب الكفاءات النسائية وتطويرها والاحتفاظ بها، والعمل على دعم مزيد من النساء لتولي مناصب إدارية.

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	مشاركة المرأة في القوى العاملة
٣٥%	٤٠%	٣١%	٢٩%	الإناث في الإدارة الدنيا (%)
١٩%	١٩%	١٩%	١٧%	الإناث في الإدارة المتوسطة (%)
٩%	١٠%	٧%	٥%	الإناث في الإدارة العليا (%)

نعمل على رفع تمثيل المرأة في المناصب القيادية، وحاليًا تشكل النساء ٣١% من إجمالي العاملين في جميع المستويات الوظيفية، كما تشغل النساء ١٩% من وظائف الإدارة المتوسطة



٥,٣ عدم التمييز

لا يتسامح البنك مع أي من أعمال التمييز أو التحرش في مكان العمل، ويطبق في هذا الشأن مجموعة من السياسات الداخلية التي تضمن بيئة عمل محترمة وفقاً لقوانين العمل في قطر.

ويحرص قسم علاقات الموظفين لدينا على تمكين الموظفين من الإبلاغ عن شكاوهم بشأن القضايا المتعلقة بالعمل في بيئة تبعث على الثقة، ويتعامل مع كل شكوى بأعلى درجات الأولوية و يحلها وفقاً لسياسات البنك وإجراءاته ذات الصلة بجميع المظالم والشكاوى، ويتم الاستعانة بلجنة التحقيق في جميع الحالات السلبية، وذلك لاتخاذ قرار بشأن الإجراءات التأديبية بصورة عادلة.

كما يراجع البنك ويحدّث سياسة التظلمات وإجراءاتها باستمرار لضمان آلية تنفيذ واضحة وفعالة.

في ٢٠٢٣، لم ترفع أي حوادث أو شكاوى إلى قسم علاقات الموظفين تتعلق بالتمييز أو التحرش أو انتهاكات حقوق الإنسان.

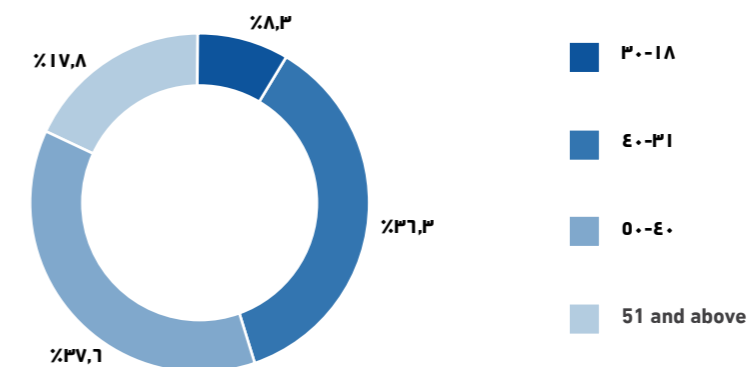


التوظيف بحسب الجنس	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
ذكور	٦٧٦	٦٨٠	٦٦٢	٦٤٠
إناث	٣٠٢	٣١٠	٣٠١	٢٦٠
متوسط راتب الذكور مقابل متوسط راتب الإناث	١,٠٣:١	١,٠٦:١	١,٠١:١	١,٠١:١

الموظفون بحسب العمر	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
٣٠-١٨	٨١	٩٧	٨٧	٨٦
٤٠-٣١	٣٥٥	٣٧١	٣٣٦	٣٥٧
٥٠-٤١	٣٦٨	٣٦١	٣٨٦	٣٢١
٥١ فما فوق	١٧٤	١٦١	١٥٤	١٣٦

الموظفون بحسب الجنسية	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
قطري	٢٤٧	٢٥٦	١٩٨	٢٠٥
غير قطري	٧٣١	٧٣٤	٧٦٥	٦٩٥

الموظفون بحسب العمر





ارتفع عدد الدورات التدريبية المقدمة بنسبة ٥٤٪، كما ارتفع عدد التدريبات الخارجية المقدمة بنسبة ٢٥٢٪ مقارنة بالعام الماضي.

تمكن موظفو بنك الدوحة من الاستفادة من أكثر من ٧٣٠٨ ساعة تعليمية من خلال أكاديمية بنك الدوحة للتميز في المهارات المصرفية والتجارية خلال عام ٢٠٢٣، بمعدل ٧,٤٧ ساعة تدريبية لكل موظف، وكانت مجالات التدريب الرئيسية التي ركزت عليها هذه البرامج هي مكافحة غسل الأموال، والامتثال، وقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية والمعايير المشترك للإبلاغ، واستمرارية الأعمال، وإدارة الحسابات الرئيسية، والحوكمة المؤسسية، والمخاطر التشغيلية، وأمن المعلومات وتطوير خدمة العملاء.

وفي أواخر عام ٢٠٢٣، أطلق بنك الدوحة برنامج تدريب شامل بشأن المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة لجميع الموظفين، ما يعكس التزامه بدمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع جوانب عمل البنك، ويزود التدريب الموظفين بالمعرفة والأدوات اللازمة لدعم الأجنحة الخاصة بهذه المعايير، ويشمل: المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة للشركات الناشئة، وأهميتها لأدوار الموظفين، وتأثيرها الأوسع على القطاع المصرفي، وبشكل هذا التدريب نقطة بداية حيث يخطط بنك الدوحة لتقديم جلسات متخصصة ومعقدة لبناء مزيد من مجالات المعرفة. بالإضافة إلى ذلك، لدى عديد من الموظفين المختصين في مجال الاستدامة وغيرها من مجموعات الأعمال إمكانية الوصول إلى ندوات تدريبية عبر الإنترنت يقدمها كبار المختصين في هذا المجال، ومختصون من وكالات التصنيف العالمية، ما يعزز ثقافة التعلم المستمر.

ويعد تطبيق "تعليم" الخاص بموظفين بنك الدوحة، أحد المجالات العديدة التي تميز عبرها بنك الدوحة لتعزيز نهج التعلم "في أي وقت".

تفاصيل التدريب	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
مشاركة الموظفين (بالساعات)	٧,٣٠٨	٦,٨٣٨	٨,٢٠٠	٩,٠٢٨
برامج التدريب المقدمة	١٢١	١١٠	١٨٨	١٧٠
برامج التعلم الإلكتروني المقدمة	٧٧٠	٧٧٠	٧٠٥	٩٠٧
الدورات التدريبية المقدمة	٣٠٤	١٩٧	٢٨٣	١٨١
الدورات التدريبية الداخلية المقدمة	٢١٦	١٧٢	٢٥٨	١٦٠
الدورات التدريبية الخارجية المقدمة	٨٨	٢٥	٢٥	٢١
ساعات التدريب المقدمة (في قاعة الدراسة)	٨٧٤	٦٣٠	٨٣٤	٢٨٧
المنح الدراسية الممنوحة	١	٥	١	٥
تدريبات برنامج المتدربين	٩	١٦	٣٨	٧
فرص التدريب العملي	٤٠	٣٢	٢٥	١٦

٥,٤ استقطاب المواهب والاحتفاظ بها

قدم بنك الدوحة فرص عمل جذابة ويعمل على تطوير النمو المهني للخريجين الجدد وكذلك لذوي الخبرة. يطبق بنك الدوحة برامج تطوير مهني مختلفة للخريجين الجدد وبرامج تطوير مهني في أثناء العمل، بما في ذلك برامج التطوير المهني لموظفي الفروع والمكتب الرئيسي. وأطلق البنك هذا العام فرصاً مثيرة للشباب والخريجين الجدد لبدء حياتهم المهنية كما يحرص على تعزيز النمو الشخصي وتوفير بيئة عمل متنوعة وشمولية، لضمان نجاح الجميع.

وفي هذا الشأن يؤدي برنامج التوجيه دوراً أساسياً لإتاحة إمكانية الوصول إلى جميع الأدوات والمعلومات اللازمة للموظفين الجدد للمساعدة في اندماجهم السريع في الثقافة المؤسسية للبنك.

كما يحرص بنك الدوحة على تنمية المواهب في جميع المراحل، إذ يقدم برامج متخصصة من خلال أكاديمية بنك الدوحة لتجهيز الخريجين القطريين ذوي الإمكانيات العالية من أجل مسيرة مهنية ناجحة. ويمتد التزامنا إلى المستويات الإدارية المتوسطة والتنفيذية من خلال برامج مخصصة. ويعتبر البنك تنمية القدرات لدى موظفيه عملية مستمرة.

إلى جانب ذلك، يعطي البنك الأولوية لخطط التعاقب الوظيفي، ويجري مقابلات خاصة لاختيار القادة المستقبليين، كما يتابع بنشاط الموظفين للتأكد من أن خطط التطوير المهني الخاصة بهم تتوافق مع تطلعاتهم. ومن أجل دعم النمو الفردي، تجري مراجعات أداء سنوية ونصف سنوية، حيث تحدد هذه المراجعات مجالات التركيز، وتمكين الموظفين من تحقيق إمكاناتهم الكاملة وتحقيق أهدافهم المهنية.

	٢٠٢٣		٢٠٢٢		٢٠٢١		٢٠٢٠	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
إجمالي دوران الموظفين	٩١	٩	٨١	٨	٥٢	٥	١١٧	١٣
معدل دوران الموظفين بحسب فئة الوظيفة								
الإدارة العليا	١٥	٢٣	٨	٨	٥	٥	١٢	٢١
الإدارة المتوسطة	٣١	١٠	٣٧	١٢	١٥	٥	١٨	١٢
طاقم العمل	٤٥	٩	٣٦	٦	٣٢	٥	٨٧	١٣
معدل دوران الموظفين بحسب الجنس								
إناث	٢٨	٩	١٧	٥	٢٠	٧	٣٤	١٣
ذكور	٦٣	٩	٦٤	٩	٣٢	٥	٨٣	١٣

٥,٥ تنمية الكفاءات



تتطلب مبادرات التعلم الرقمي -وهي الواقع الجديد- مزيداً من الاستثمار في تحسين المهارات ورفع الكفاءات لدى الموظفين.

يقدم بنك الدوحة برامج تدريب وتطوير شاملة لتمكين الموظفين، تركز على بناء المهارات الفنية والشخصية، بما في ذلك القدرات الرقمية والقيادية، والتواصل بين الأشخاص، والتطوير المهني. بالإضافة إلى ذلك، يقدم تدريباً إلزامياً سنوياً أو نصف سنوي لضمان اطلاع الجميع على التزامات البنك وتوقعاته، ويشمل ذلك مواضيع أساسية، مثل الامتثال القانوني وأخلاقيات العمل ومكافحة الفساد ومكافحة غسل الأموال.

التقطير

يلتزم بنك الدوحة بسياسة التقطير، وهو جانب بارز من أهدافه المؤسسية. وبهدف إعداد قادة المستقبل بين المواطنين القطريين، قدم البنك مبادرات مختلفة لتحليل الفجوات في المهارات وسدها وتوفير التدريب والتطوير المناسبين للموظفين القطريين ذوي الإمكانيات العالية لتولي أدوار قيادية، حيث مازال عدد المناصب العليا التي يشغلها أفراد من المجتمع المحلي منصبًا واحدًا في فترة إعداد هذا التقرير. وفي إطار برنامج التقطير الذي يتبناه البنك، يسعى بنك الدوحة إلى جذب الموظفين القطريين الموهوبين، ويفخر بتقديم برنامج ناجح للمنح الدراسية يساعد في جذب الخريجين ذوي القدرات العالية إلى البنك على أساس سنوي.



٥,٦ رفاهية الموظفين

لا تقتصر رفاهية الموظفين على الصحة والسلامة فحسب، بل تشمل كذلك الرفاهية المالية والشعور بالانتماء إلى مكان عمل يتمتع بالشمولية والتكامل، ويقدر جميع الجهود ويكافئها.



٩٧٪ من موظفينا يعتقدون أن حقوق الإنسان مهمة في تقييم أداء الاستدامة

انطلاقًا من ذلك طور البنك ونقّذ، من خلال إدارة الشؤون الإدارية وخبراء استمرارية الأعمال الداخليين، جميع التدابير اللازمة لضمان أخذ جميع المخاطر المتعلقة بالصحة والسلامة في الحسبان.

وباتباع أعلى المعايير العالمية، تجري تقييمات منتظمة لمخاطر الصحة والسلامة في مكان العمل وفقاً لخطط الوقاية من المخاطر المهنية، وثمة تدابير وقائية للحيلولة دون وقوع حوادث تتعلق بالصحة والسلامة، والسيطرة عليها في حال حدوثها، وخلال الفترة التي يغطيها التقرير لم تسجل أي حادثة وفاة أو إصابة بجروح أو أمراض متعلقة بالعمل، كما يتعاون البنك مع مؤسسة حمد الطبية في تنظيم "يوم وردي" بالتزامن مع اليوم العالمي لسرطان الثدي، و"يوم أزرق" بالتزامن مع اليوم العالمي للسكري.

حقوق الإنسان

يلتزم بنك الدوحة بالمتطلبات القانونية المنصوص عليها في قانون العمل القطري الذي ينظم علاقات العمل ويتناول تشغيل القاصرين. ويخضع الموردون للقواعد والتشريعات ذاتها.

يسعى بنك الدوحة إلى إنشاء بيئة عمل تقدر موظفيه وتعزز الشمولية. كما أن ميثاق السلوك المهني لدى مجموعة بنك الدوحة - الملزم لجميع الموظفين - يوضح التزام البنك بحماية موظفيه والتجنب التام للمحظورات القانونية في شأن العمل القسري المنصوص عليها في قانون العمل القطري.

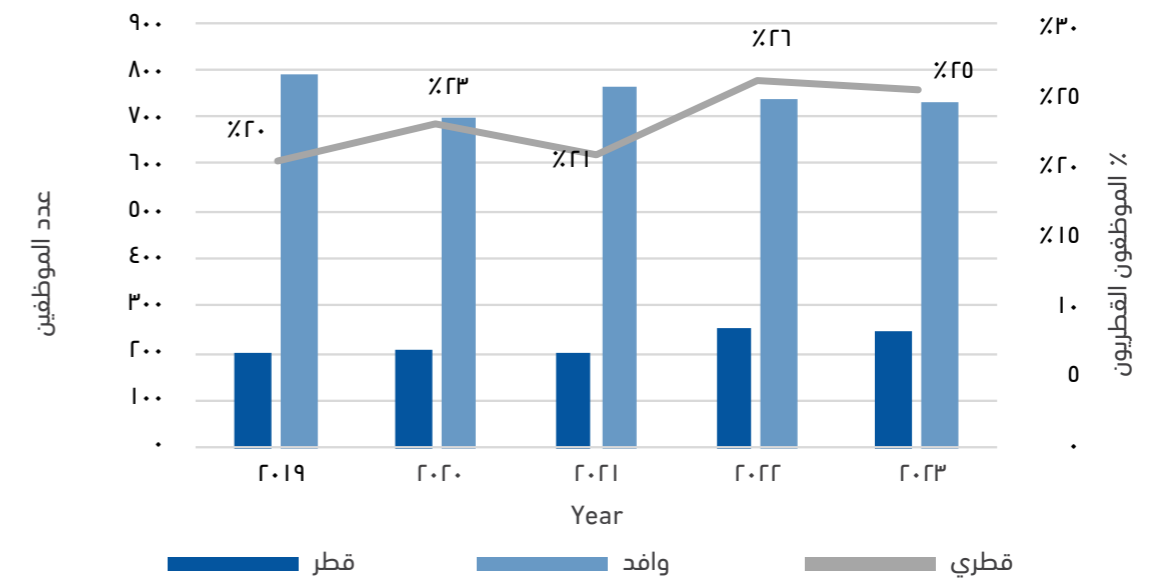


عمالة الأطفال والعمل القسري

يحظر بنك الدوحة استخدام عمالة الأطفال والعمل القسري من خلال سياساته وإرشاداته، ويخضع التوظيف في بنك الدوحة لعقد محدد جيداً. ويلتزم بنك الدوحة بقانون العمل في جميع الدول التي يعمل فيها. وخلال الفترة التي يغطيها هذا التقرير لم توجد أي حالة تشغيل لأطفال أو عمل قسري.

رفاهية الموظفين

قنوات الاتصال: أطلق البنك قنوات اتصال مناسبة للموظفين لتعزيز التواصل والتعاون والمشاركة. كما أطلق محتوى تعليميًا مصغرًا لدعم الموظفين في مواضيع مهمة مثل الصحة العقلية وبناء المرونة وما إلى ذلك من خلال الاستفادة من منصة التعلم الرقمية.



الموظفون بحسب الجنسية	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
قطري	٢٤٧	٢٥٦	١٩٨	٢٠٠
وافد	٧٣١	٧٣٤	٧٦٠	٦٩٠

الإدارة والسياسات البيئية

يقوم نهج بنك الدوحة في الإدارة البيئية على نموذج تقليل الاستهلاك وإعادة الاستخدام وإعادة التدوير، و يشمل أهداف السياسة المحددة في كل من هذه المجالات. ومن الواضح أن معالجة الآثار البيئية عبر تحسين استخدام الموارد بدأت تؤتي ثمارها، وهو ما يتضح في أهدافنا في الحد من استهلاك الطاقة والمياه.

 تقليل الاستهلاك	 إعادة الاستخدام	 إعادة التدوير
تجنب توليد النفايات العامة ما أمكن. الحد من استهلاك الموارد الطبيعية، عبر مراقبة استهلاك المياه والكهرباء على سبيل المثال. تعديل العمليات، مثل الانتقال من الأنظمة الورقية إلى الأنظمة الإلكترونية ما أمكن	إعادة استخدام العناصر المهملة مرة أخرى سواء للغرض الذي تستخدم لأجله أو لغرض آخر، على سبيل المثال إعادة تعبئة خراطيش أحبار الطابعات.	إعادة استخدام العناصر المهملة لصنع منتجات جديدة. في حال عدم توفر القدرة على إعادة التدوير داخلياً، يُستعان بمصادر خارجية (طرف ثالث) لإعادة تدوير النفايات.

الإدارة البيئية

تقتصر الآثار البيئية المباشرة لبنك الدوحة على استخدام الورق والمياه واستهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة، ويلتزم البنك برفع كفاءة الاستهلاك وضبط الانبعاثات من خلال مبادرات مختلفة. ونتيجة لذلك، انخفضت انبعاثات البنك بنسبة ٧٪ على مدى السنوات الخمس الماضية، وانخفض استهلاك الوقود لمركبات البنك بنسبة ١١٪ في الفترة نفسها.

٦,١ إدارة الطاقة والانبعاثات

يمكن لإدارة الطاقة على نحو مسؤول أن تفضي إلى آثار إيجابية على الاقتصاد والبيئة والصحة العامة، ويمكنها كذلك أن تؤدي إلى منافع اقتصادية وبيئية وصحية، وأن ترفع من جودة الحياة للجميع.

٦. إدارة التأثير البيئي والانبعاثات

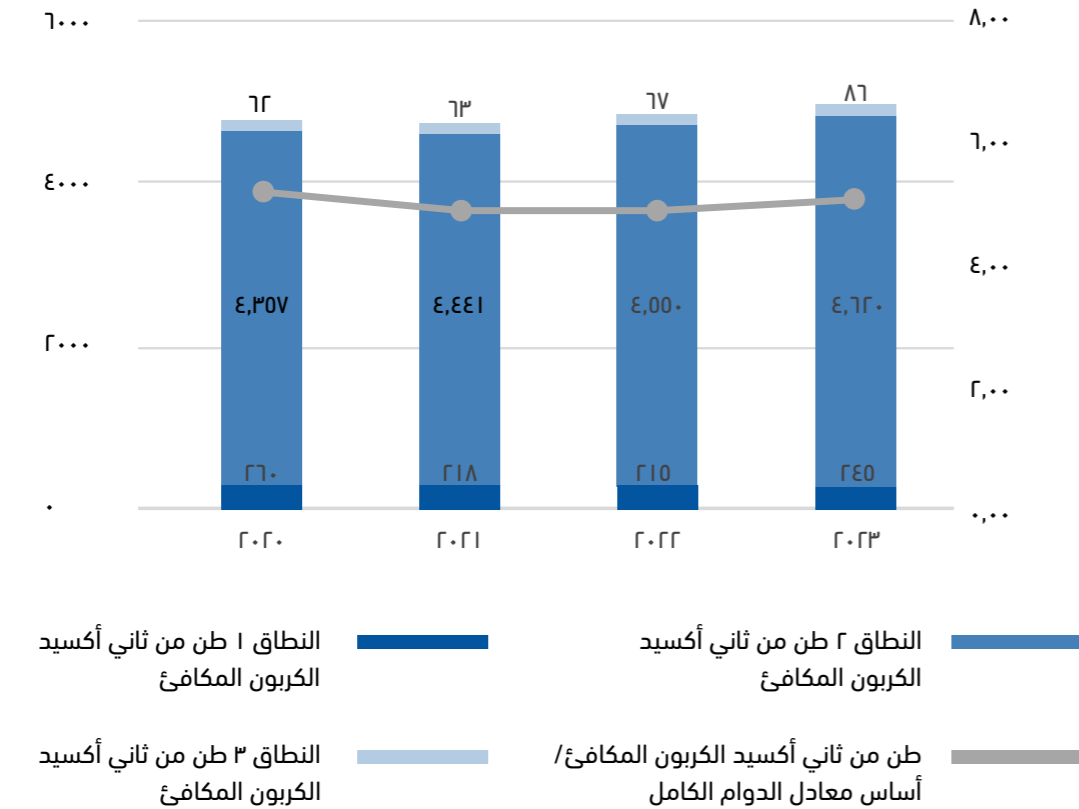
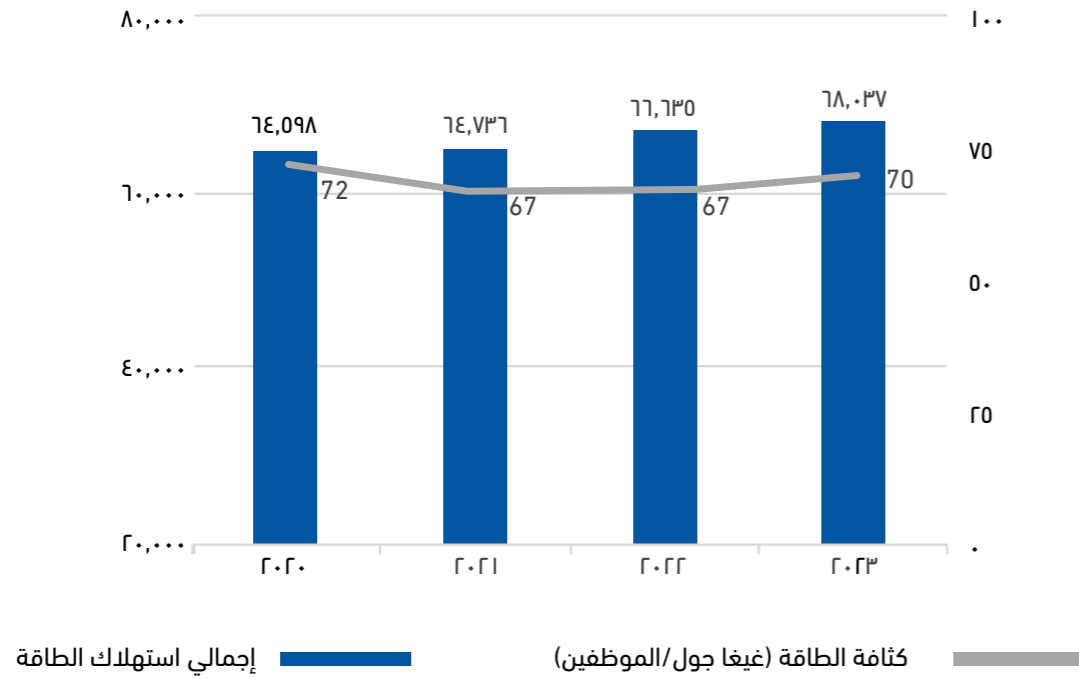
يمارس البنك عملياته على نحو يتسم بالمساواة والفعالية والتدرج كما يحرص على تبني التطورات في ظل التحديات الناجمة عن استنزاف الموارد المتسارع، ولقد بذل البنك جهوداً للقيام بذلك في جميع مجالات أعماله، من إدارة المرافق إلى إعادة تدوير الورق.

يلتزم البنك بخفض بصمته البيئية، سواء كان ذلك بصورة مباشرة أم غير مباشرة. وتماشياً مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، يحرص البنك على دعم الجهود المبذولة من طرف الحكومة القطرية الرامية إلى تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة ٢٥٪ بحلول عام ٢٠٣٠، ويسعى البنك للقيام بدور كبير في مساعدة دولة قطر على تحقيق هذه الأهداف.

ويتمتع البنك بسجل حافل بالالتزام باللوائح البيئية، حيث لم يتعرض مطلقاً لغرامات أو عقوبات غير مالية أخرى في هذا الشأن. ويغطي تبني البنك للممارسات والسياسات الصديقة للبيئة نطاقاً واسعاً، من المبادرات عالية المستوى التي تهدف لتلبية أعلى المعايير الدولية، وصولاً إلى الأنشطة المحلية الرامية إلى تلبية احتياجات النظام البيئي المحلي. وبدرك البنك كذلك أهمية تحقيق الكفاءة البيئية، خصوصاً في مجالات مثل استخدام الطاقة والمياه، لما لذلك من تأثيرات إيجابية على أعماله.

وانطلاقاً من إدراكنا في بنك الدوحة لأهمية استخدام الطاقة على نحو مسؤول فإننا نطمح إلى تقليل استهلاكنا للطاقة في عملياتنا في المبنى الرئيس وفي الفروع، ولذا نفذنا في ٢٠٢٣ عدداً من المبادرات الخضراء لتحقيق هذا الهدف، من بينها:

التعميم/الإطفاء التلقائي للإضاءة الداخلية والخارجية بواسطة نظام رقمي متقدم لإدارة المبنى.	التحكم في تكييف الهواء من خلال نظام تحكم متعدد المعايير متصل بنظام إدارة المبنى.	استخدام فواصل زجاجية للنوافذ الخارجية تحتوي على فيلم مدمج يعمل على زيادة نفاذ الضوء الطبيعي مع تقليل الحرارة.	تحويل مصابيح الإضاءة في جميع مكاتب البنك وأقسامه وفروعه إلى مصابيح LED صديقة للبيئة ذات كفاءة عالية في استخدام الطاقة.
---	--	---	--



الطاقة المباشرة	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
استهلاك وقود المركبات (غيغا جول)	٣٤٤٧	٣١١٩	٣١٨٩	٣٧٨١
استهلاك مولدات الديزل (غيغا جول)	١٢٥	٢٧	٠	١٦

الطاقة غير المباشرة	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
إجمالي استهلاك الكهرباء المشتراة (غيغا جول)	٦٤,٤٦٦	٦٣,٤٨٩	٦١,٥٤٧	٦٠,٨٠٢

كثافة الطاقة	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
إجمالي استهلاك الطاقة (غيغا جول)	٦٨,٠٣٧	٦٦,٦٣٥	٦٤,٧٣٦	٦٤,٠٩٨
كثافة استهلاك الطاقة (غيغا جول/الموظفين)	٧٠	٦٧	٦٧	٧٢

ارتفع استهلاك البنك من الكهرباء في ٢٠٢٣ بنسبة ٢٪ مقارنة بعام ٢٠٢٢. ويعود ذلك بصورة أساسية إلى ارتفاع درجات الحرارة وتركيب إضاءة جديدة.

انبعاثات الغازات الدفيئة	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	الوحدة
النطاق ١	٢٤٥	٢١٥	٢١٨	٢٦٠	طن من ثاني أكسيد الكربون المكافئ (tCO ₂ e)
النطاق ٢	٤,٦٢٠	٤,٥٥٠	٤,٤١١	٤,٣٥٧	طن من ثاني أكسيد الكربون المكافئ (tCO ₂ e)
النطاق ٣	٨٦	٦٧	٦٣	٦٢	طن من ثاني أكسيد الكربون المكافئ (tCO ₂ e)
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	٤,٩٥١	٤,٨٣٢	٤,٦٩٢	٤,٦٧٩	طن من ثاني أكسيد الكربون المكافئ (tCO ₂ e)
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	٥,٠٦	٤,٨٨	٤,٨٧	٥,٢٠	طن من ثاني أكسيد الكربون المكافئ/معادل الدوام الكامل (tCO ₂ e/FTE)

ملاحظات:

١. تشمل انبعاثات النطاق ٣ استهلاك المياه والورق الذي تم شراؤه والورق المعاد تدويره والنفايات التي تم التخلص منها (الإحراق).
٢. تعتمد حسابات غازات الاحتباس الحراري للنطاقات ١ و ٢ و ٣ على معيار المحاسبة والإبلاغ للشركات في بروتوكول غازات الاحتباس الحراري.
٣. مرجع عامل الانبعاث: عوامل الانبعاث المعتمدة لدى وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية في المملكة المتحدة (DEFRA) ٢٠٢٣.

٧. المسؤولية الاجتماعية

تتلخص رؤية بنك الدوحة في تحقيق ازدهار لحدود له، يعود بالنفع على الأفراد والمجتمعات والعالم. وتعكس المبادئ التوجيهية للبنك طموحه للإسهام في تعزيز الازدهار والاستقرار في دولة قطر بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠. ويهدف البنك إلى تعزيز الشعور بالمسؤولية الاجتماعية بين موظفيه وأصحاب المصلحة، والاستثمار في الدولة لتحسين مؤشر التنمية البشرية فيها. ولا ينظر إلى المسؤولية الاجتماعية للشركات كمجرد نشاط اختياري، بل يراها البنك جزءاً أساسياً من رسالته وسلوكه المؤسسي؛ فنحن ندعم مجتمعنا وشركاءنا عن طريق تخطي التوقعات المالية وتوفير الموارد لتلبية احتياجات المجتمع القطري.

واصل بنك الدوحة في ٢٠٢٣ جهوده في العمل الإنساني والمجتمعي، وظل ملتزماً بدعم المنظمات والمؤسسات الخيرية والتطوعية المختلفة، حيث واصل دعمه للحملات الإنسانية مثل حملة شتاء دافئ التي ينظمها الهلال الأحمر القطري، كما واصل مساهمته في صندوق دعم الأنشطة الاجتماعية والرياضية، ونظم كذلك نشاطات وبرامج مختلفة لموظفيه لتعزيز قيم التعاون والتضامن والتكافل فيما بينهم.



٥,٦ إدارة المياه

يدرك بنك الدوحة أهمية استخدام المياه بكفاءة ومسؤولية، ويتبنى الممارسات المستدامة في إدارة المياه حيث يمتد التزامنا إلى معالجة انعدام الأمن المائي عبر عمليتنا، وهذا النهج يتماشى تماماً مع استراتيجية قطر للأمن المائي ٢٠٣٠.

علوة على ذلك، تم تركيب عدادات لمراقبة المياه في مباني البنك لمراقبة استخدام المياه من طرف مقدمي الخدمات على اختلافها، مثل غسل السيارات وخدمات التنظيف وأنظمة الري. وعلى الرغم من العودة إلى القدرة التشغيلية الكاملة بعد جائحة كوفيد-١٩، فقد انخفض استهلاك الماء بنسبة ١٪ مقارنة بالعام الماضي.

استهلاك المياه	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
إجمالي استهلاك المياه (م³)	٤٣,٢٩٣	٤٣,٦٠٤	٣٨,٥٠٦	٣٩,٥٠٩

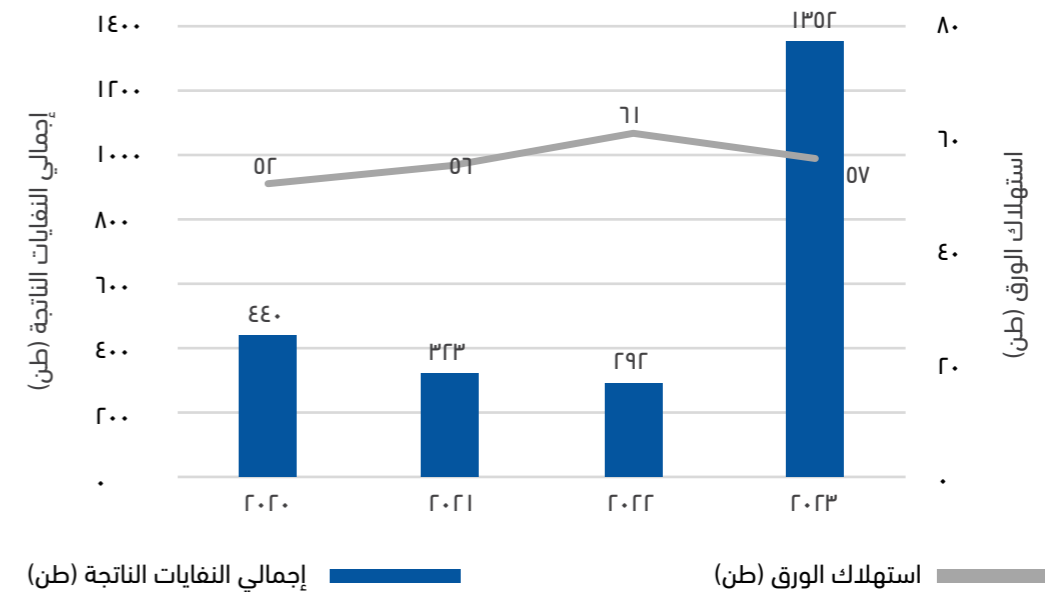
٦,٣ استهلاك المواد وإدارة النفايات

حيث إن بنك الدوحة هو بنك تجاري، فإن أنشطته تنتج كمية كبيرة من النفايات الورقية، بالإضافة إلى كميات أقل من البلاستيك والمعدات الإلكترونية وغيرها من المواد. ويلتزم البنك بخفض إنتاج النفايات وزيادة معدل إعادة تدوير النفايات سواء في مقره الرئيسي أو فروعه ما أمكنه ذلك.

ونفذ البنك على مدار العام عدداً من مبادرات إدارة النفايات لتقليل الأثر البيئي لعملياته، وتعزيز الامتثال للوائح وتوفير التكاليف. وعبر تبني الممارسات السليمة لإدارة النفايات، يمكن تقليل البصمة الكربونية، وتجنب الجزاءات والتبعات القانونية، وجذب العملاء الحريصين على البيئة، وتعزيز مكانة البنك بوصفه بنكاً مسؤولاً يتمتع بالوعي تجاه المجتمع.

وخلال عام ٢٠٢٣، وحيث حدثت البلدية تصنيف النفايات مما نجم عنه تغير في معايير التصنيف (على سبيل المثال، تُصنف الآن العناصر القابلة لإعادة الاستخدام والتي تحتوي على بقايا الطعام على أنها نفايات عامة) فقد ارتفع إجمالي النفايات المتولدة. ومع ذلك، نجح البنك في خفض استهلاك الورق بنسبة ٧٪ مقارنة بالعام الماضي. بالإضافة إلى ذلك، نفذ البنك عملية صارمة لحساب النفايات بالتعاون مع مقدمي خدمة إدارة النفايات.

استهلاك المياه	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠
إجمالي استهلاك المياه (م³)	١,٣٥٢	٢٩٢	٣٢٣	٤٤٠
إجمالي استهلاك المياه (م³)	٥٧	٦١	٥٦	٥٢



٧,١ المبادرات الرئيسية

حملات التوعية

ساعة الأرض

احتفل بنك الدوحة بساعة الأرض ٢٠٢٣ بإطفاء الأضواء في المقر الرئيس للبنك (برج بنك الدوحة) من الساعة ٨:٣٠ إلى ٩:٣٠ مساءً، يوم ٢٥ مارس ٢٠٢٣.

و"ساعة الأرض" هي مبادرة عالمية أطلقها صندوق الحياة البرية العالمي، ويُحتفل بها في ٢٥ مارس من كل عام، من خلال إطفاء الأنوار بهدف تشجيع الالتزام تجاه البيئة حول العالم وزيادة الوعي بالقضايا البيئية لتقليل الآثار السلبية على الجيل القادم.



ويواصل بنك الدوحة تطبيق استراتيجيته المتعلقة بالاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة من خلال المشاركة في الفعاليات والمبادرات البيئية في جميع أنحاء العالم، ومن ثمّ خلق الوعي على مستوى المجتمع.

وبالتوافق مع شعار ساعة الأرض لهذا العام "استثمر في كوكبنا"، يحث بنك الدوحة عملاءه على الاستثمار في الخدمات المصرفية الخضراء لتقليل بصمتهم الكربونية من خلال الممارسات المصرفية المستدامة، مثل اختيار استلام كشوف الحساب وبطاقات الائتمان عبر البريد الإلكتروني، والاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية المتاحة من خلال منصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، وغيرها من السبل المستدامة التي يوفرها البنك.

حملة توعوية في المدارس حول التغيّر المناخي

في إطار جهوده الرامية إلى تعزيز الوعي البيئي بين جيل الشباب، نظم بنك الدوحة ورشة عمل تثقيفية حول تغير المناخ في إحدى المدارس المحلية. وتأتي الحملة ضمن مبادرات البنك على صعيد المسؤولية الاجتماعية، حيث سعى البنك إلى تزويد الطلاب بالمعرفة حول قضية تغير

المناخ الملحة وآثارها بعيدة المدى.

ومثلت الورشة، التي أقيمت بالتعاون مع خبراء في المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، منصة لإشراك الطلاب في مناقشات هادفة ونشاطات تفاعلية تتمحور حول تغير المناخ، ونجحت العروض التفاعلية والمناقشات المحفزة للتفكير والتمارين العملية في تزويد الطلاب بفهم أعمق لأسباب تغيّر المناخ وآثاره والحلول المحتملة لهذه الظاهرة.

كان التزام بنك الدوحة بالاستدامة واضحاً طوال الورشة، مع التركيز على الخطوات العملية التي يمكن للأفراد والمجتمعات اتخاذها للتخفيف من آثار تغير المناخ. ومن تخفيف ٦٧ بصمة كربونية إلى تعزيز مصادر الطاقة المتجددة، سلطت الورشة الضوء على أهمية العمل الجماعي في معالجة هذا التحدي العالمي.

ومن أبرز معالم الورشة سلسلة النشاطات الجذابة المصممة لإلهام الإبداع والتفكير النقدي بين الطلاب؛ حيث شجعت الورشة الطلاب على المشاركة النشطة والتفكير بطريقة مبتكرة بشأن الحفاظ على البيئة من خلال نطاق واسع من الفعاليات تنوعت من المشاريع الفنية الصديقة للبيئة إلى المناقشات الجماعية حول ممارسات الحياة المستدامة.

كما اغتنم ممثلو بنك الدوحة الفرصة للتأكيد على جهود البنك في تعزيز الاستدامة البيئية من خلال مبادرات مختلفة، مثل التمويل الأخضر والممارسات المصرفية الصديقة للبيئة. وقد أكد البنك التزامه بإحداث تأثير إيجابي على البيئة والمجتمع ككل من خلال مواهمة أنشطة المسؤولية الاجتماعية مع أهداف الاستدامة العالمية.

ولم تقتصر الورشة على رفع الوعي بشأن تغير المناخ، بل شكلت مصدر إلهام للطلاب ليأخذوا زمام التغيير في مجتمعاتهم، متسلحين بالمعرفة والمسؤولية، وتصميم متجدد على تبني الممارسات الصديقة للبيئة والدعوة إلى حماية البيئة.

كذلك شكلت ورشة العمل التي نظمها بنك الدوحة حول المسؤولية الاجتماعية للشركات بشأن تغير المناخ، شهادة على التزام البنك بالاستدامة البيئية والمشاركة المجتمعية، وخطوة مهمة نحو بناء مستقبل أكثر مرونة واستدامة للجميع من خلال تمكين الجيل القادم من المعرفة والمهارات اللازمة لمعالجة تغير المناخ.

و"ساعة الأرض" هي مبادرة عالمية أطلقها صندوق الحياة البرية العالمي، ويُحتفل بها في ٢٥ مارس من كل عام، من خلال إطفاء الأنوار بهدف تشجيع الالتزام تجاه البيئة حول العالم وزيادة الوعي بالقضايا البيئية لتقليل الآثار السلبية على الجيل القادم.

مبادرة زراعة الأشجار وتنظيف الشواطئ

في إطار الجهود الرامية إلى مكافحة التدهور البيئي وتعزيز الاستدامة في قطر، تعاون بنك الدوحة مع وزارة البيئة وتغير المناخ لتنفيذ مبادرات تهدف إلى الحفاظ على الجمال الطبيعي للبلاد، ويشمل هذا المسعى التعاوني حملة واسعة النطاق لتنظيف الشواطئ، والهدف الطموح المتمثل في زراعة مليون شجرة في جميع أنحاء البلاد.

وتمثل حملة تنظيف الشواطئ التي ينظمها بنك الدوحة بالتعاون مع وزارة البيئة وتغير المناخ شهادة على الالتزام المشترك بالحفاظ على البيئة. وقد اجتمع المتطوعون من كلا المؤسستين، فضلاً عن أعضاء المجتمع المحلي، لإزالة القمامة والحطام من شواطئ قطر.

لا ينحصر الهدف من وراء جهود التنظيف في استعادة الجمال الطبيعي لساحل قطر فحسب، بل هو بمثابة تذكير جاد بالحاجة الملحة لمعالجة التلوث البلاستيكي والحطام البحري أيضاً. وتسعى الحملة إلى غرس الشعور بالمسؤولية البيئية بين المواطنين والزوار على حد سواء عبر حشد المتطوعين وزيادة الوعي بأهمية إدارة النفايات بمسؤولية.

وبالإضافة إلى حملة تنظيف الشاطئ، دعم بنك الدوحة وشارك في مبادرة "زراعة مليون شجرة" التي أطلقتها وزارة البيئة وتغير المناخ بهدف توسيع الغطاء الأخضر في قطر. وإدراكاً للدور الحاسم الذي تلعبه الأشجار في التخفيف من آثار تغير المناخ، وتحسين جودة الهواء، وتعزيز التنوع البيولوجي، تسعى المبادرة إلى زراعة مليون شجرة في مواقع استراتيجية في جميع أنحاء البلاد.

معرض "ابن بيتك" لتعزيز المنازل الذكية المستدامة.

رعى بنك الدوحة معرض "ابن بيتك ٢٠٢٣"، الذي أقيم من ١٥ إلى ١٨ مايو ٢٠٢٣، الذي يهدف إلى تلبية احتياجات البناء والتجهيز والترميم، لدى المواطنين القطريين التي تشكل مكوناً رئيسياً من قطاع البناء والتشييد في دولة قطر.

تم تأسيس معرض "ابن بيتك" على رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، ليكون خطوة رائدة نحو تحول قطر إلى مجتمع متقدم توفر منصة سنوية يمكن من خلالها للمواطنين القطريين لبناء منازل عالية الجودة ومستدامة وذكية.

٧,٢ صندوق دعم الأنشطة الاجتماعية والرياضية

ساهم بنك الدوحة بمبلغ ١٩,١٣٤ مليون ريال قطري في صندوق دعم النشاطات الاجتماعية والرياضية، وهو ما يمثل ٢,٥٪ من صافي أرباح البنك السنوية لعام ٢٠٢٢، وذلك وفقاً للقانون رقم ١٣ لسنة ٢٠٠٨ المعدل بالقانون رقم ٨ لسنة ٢٠١١. وستتحدد مساهمة البنك في صندوق دعم النشاطات الاجتماعية والرياضية لعام ٢٠٢٣ بعد اعتماد نتائج أعمال البنك في ٢٠٢٤.



ويلتزم بنك الدوحة بدعم التنمية في قطر والمساعدة في بناء مستقبل أكثر ازدهاراً واستدامة، وضمن نهج البنك القائم على التطوير المستمر والاستدامة، يقدم بنك الدوحة قرض المنزل الأخضر الذي يكافئ ربات البيوت الصديقات للبيئة وأصحاب المنازل المحتملين بفوائد جذابة للغاية، بمعدل ٠٪ للسنة الأولى، وفترة سماح تصل إلى ١٢ شهراً، وإعفاء من رسوم الرهن العقاري والرسوم الإدارية ورسوم تقييم الممتلكات.

حملة التبرع بالدم

نظم بنك الدوحة حملة للتبرع بالدم للعام ٢٠٢٣ في مقره الرئيس في منطقة الخليج الغربي، وذلك في إطار مسؤوليته الاجتماعية بالشراكة مع مركز التبرع بالدم بمؤسسة حمد الطبية، بهدف دعم الحملة الوطنية التي تنفذها المؤسسة لتشجيع المواطنين والمقيمين على التبرع بالدم بانتظام.

وقد لاقى حملة التبرع بالدم استحساناً كبيراً من موظفي البنك وعملائه الذين تبرعوا بدمائهم بسخاء، حيث بلغ عدد المتبرعين الذين شاركوا في الحملة ٨٣ متبرعاً.

وعلمت السيدة العنود العطية، رئيسة قسم العلاقات العامة والاتصالات في بنك الدوحة، قائلة: "نشكر جميع موظفينا وعملائنا الذين شاركوا بفعالية في هذه القضية النبيلة وتبرعوا بدمائهم. كل قطرة دم جرى التبرع بها اليوم تساهم بصورة كبيرة في إنقاذ حياة شخص ما". وأضافت: "نشكر مؤسسة حمد الطبية على منحنا الفرصة لخدمة المجتمع للقيام بجزء من مسؤوليتنا الاجتماعية. إن بنك الدوحة ملتزم برؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ لخدمة المجتمع على أفضل وجه."

وحث بنك الدوحة الأفراد على زيارة وحدة التبرع بالدم الواقعة في مجمع مؤسسة حمد الطبية بالقرب من مجلس الشورى للتبرع بالدم بصورة فردية مستقبلاً. ويمكن الاتصال بالوحدة على ٤٤٣٩١٠٨١ أو ٤٤٣٩١٠٨٢ لمزيد من المعلومات.



المساهمات (ألف ريال قطري)	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
رعاية الفعاليات	٢,٢٢٤	٤,١٠٦	٧,٤١٦	٦,٤٢١
الاستثمار المجتمعي (بما في ذلك التبرعات الخيرية)	٥,٢٠٩	١,٢٤٣	١,٣٥٠	٢,٥٥٨
مساهمات الصندوق الاجتماعي والرياضي	١٧٥,٧٥٦	١٧,٥٩٤	١٩,١٣٤	١٩,٢٣٧

الملاحق الملحق أ

إفصاحات بورصة قطر بشأن المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

ويلتزم بنك	ويلتزم بنك	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
السياسة البيئية	هل تنشر الشركة سياسة بيئية وتتبعها؟ نعم/لا	نعم	نعم	نعم
الآثار البيئية	هل هناك أي مسؤولية قانونية أو تنظيمية عن الآثار البيئية؟ نعم/لا إذا كانت الإجابة بنعم، أشرح	لا	لا	لا
استهلاك الطاقة	إجمالي كمية استخدام الطاقة بالميجاواط/ساعة أو غيغا جول	٦٤,٧٣٦	٦٦,٦٣٥	٦٨,٠٣٧
كثافة الطاقة	كمية الطاقة (غيغا جول) المستخدمة لكل موظف بدوام كامل	٦٣,٩٠	٦٧,٣١	٦٩,٥٧
انبعاثات الكربون/غازات الاحتباس الحراري*	إجمالي كمية انبعاثات الكربون والغازات المسببة للاحتباس الحراري بالطن المتري	٤,٦٩٢	٤,٨٣٨	٤,٩٥١
مصدر الطاقة الأساسي	تحديد المصدر الأساسي للطاقة التي تستخدمها الشركة	الكهرباء	الكهرباء	الكهرباء لا
كثافة الطاقة المتجددة	حدد نسبة الطاقة المستخدمة والمولدة من مصادر متجددة	.	.	.
إدارة المياه	إجمالي كمية استهلاك المياه، والتفاصيل المتعلقة بإعادة التدوير إن وجدت (بالمتر المكعب)	٣٨,٥٠٦	٤٣,٦٠٤	٤٣,٢٩٣
إدارة النفايات	إجمالي كمية النفايات الناتجة أو المعاد تدويرها أو المستصلحة، حسب النوع والوزن (كغم)	٣٢٣,٠٠٠	٢٩٢,٠٠٠	١,٣٥٢,٠٠٠
المعايير الاجتماعية				
الموظفون بدوام كامل	عدد الموظفين بدوام كامل	٩٦٣	٩٩٠	٩٧٨
مزاييا الموظفين	إجمالي أجور ومزاييا الموظفين (مليون ريال قطري)	٤٦٧	٥٠١	٥٢١
معدل دوران الموظفين	نسبة انتقال الموظفين	٥	٨	٩
ساعات تدريب الموظفين	إجمالي عدد ساعات التدريب للموظفين مقسوماً على عدد الموظفين	٨,٥١	٦,٩١	٧,٤٧
الصحة	هل تنشر الشركة وتتبع سياسة خاصة بقضايا الصحة المهنية والعالمية؟ نعم/لا	نعم	نعم	نعم
معدل الإصابة	العدد الإجمالي للإصابات والحوادث الخطرة نسبة إلى عدد الموظفين بدوام كامل	.	.	.
سياسة حقوق الإنسان	الإفصاح والالتزام بسياسة حقوق الإنسان	لا	لا	لا
انتهاكات حقوق الإنسان	عدد الشكاوى المتعلقة بقضايا حقوق الإنسان التي تم تقديمها ومعالجتها وحلها	.	.	.

عمالة الأطفال والعمل القسري	هل تحظر الشركة استخدام عمالة الأطفال والعمالة القسرية في جميع مراحل سلسلة التوريد؟ نعم/لا	نعم	نعم	نعم
المرأة في القوى العاملة	نسبة النساء في القوى العاملة	%٣١,٠٠	%٣١,٠٠	%٣١,٠٠
التقطير	نسبة المواطنين القطريين في القوى العاملة	%٢١,٠٠	%٢٦,٠٠	%٢٥,٠٠
العمل المجتمعي	عدد الساعات التي تم قضاؤها و/أو الاستثمارات المجتمعية الأخرى التي تم إجراؤها كنسبة مئوية من الربح قبل الضريبة	%٣,٠٧	%٣,٤٣	%٣,٢٦
المشتريات المحلية	نسبة إجمالي المشتريات من الموردين المحليين	%٧٩,٠٠	%٨٣,٠٠	%٧٧,٠٠
الحوكمة				
مجلس الإدارة - التنوع	نسبة المقاعد التي تشغلها نساء في مجلس الإدارة	.	.	.
مجلس الإدارة - الاستقلال	نسبة المقاعد التي يشغلها أعضاء مجلس الإدارة المستقلون	٣٧,٥٠	٣٧,٥٠	٣٦,٣٦
مجلس الإدارة - فصل السلطات	حدد ما إذا كان يُسمح للرئيس التنفيذي بالجلوس في مجلس الإدارة أو العمل رئيساً أو قيادة اللجان	No	No	No
نتائج التصويت	الإفصاح عن نتائج التصويت في اجتماع الجمعية العامة السنوي الأخير	Yes	Yes	Yes
تناسب أجر الرئيس التنفيذي**	نسبة راتب الرئيس التنفيذي ومكافأته إلى متوسط راتب ومكافأة الموظف بدوام كامل	٤٥:١	١٢:١	٣٣:١
تناسب الأجر بحسب الجنس	نسبة متوسط راتب الذكور إلى متوسط راتب الأنثى	١,٠١	١,٠٦	١:٠٣
الحوافز المدفوعة	حدد الروابط بين المكافآت (التنفيذية) وأهداف الأداء	سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وسياسة المكافآت المبنية على الأداء	سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وسياسة المكافآت المبنية على الأداء	سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وسياسة المكافآت المبنية على الأداء
ميثاق قواعد السلوك الأخلاقي	هل تنشر الشركة ميثاقاً يبين قواعد السلوك الأخلاقي وتلتزم بها؟ نعم/لا	نعم	نعم	نعم
قواعد السلوك الخاصة بالموردين	هل تنشر الشركة ميثاقاً يبين قواعد سلوك الموردين وتلتزم بها؟ نعم/لا	لا	لا	لا
ميثاق الرشوة / مكافحة الفساد	هل تنشر الشركة ميثاقاً يبين قواعد مكافحة الرشوة والفساد وتلتزم به؟ نعم/لا	نعم	نعم	نعم
تقارير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة				
أطر إعداد التقارير المستدامة	هل تنشر الشركة تقريراً خاصاً بمبادرة الإبلاغ العالمية (GRI)، مشروع الإفصاح عن الكربون (CDP)، مجلس معايير المحاسبة للاستدامة (SASB)، مجلس العالمي للتقارير المتكاملة (IIRC)، أو الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)؟ نعم/لا	نعم، مبادرة الإبلاغ العالمية ومجلس معايير المحاسبة للاستدامة	نعم، مبادرة الإبلاغ العالمية ومجلس معايير المحاسبة للاستدامة	نعم، مبادرة الإبلاغ العالمية ومجلس معايير المحاسبة للاستدامة
الضمان الخارجي	هل يضمن طرف ثالث مستقل إفصاحات الشركة المتعلقة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة؟ نعم/لا	لا	لا	لا

CEO Pay ration is based on Acting CEO remuneration ٢٢ FY **

الملحق ب

المعايير العالمية لمبادرة إعداد التقارير العالمية (GRI)

بيان الاستخدام	قدم بنك الدوحة تقريره وفقاً لمعايير مبادرة إعداد التقارير العالمية للمدة من ١ يناير ٢٠٢٢ إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢.
مبادرة إعداد التقارير العالمية المستخدمة	مبادرة إعداد التقارير العالمية ١: ٢٠٢١
معايير مبادرة إعداد التقارير العالمية المعمول بها في القطاع	غير منطبق

التقارير (GRI)	رقم الإفصاح والمنصب	المراجع / التعليقات
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٢: إفصاحات عامة ٢٠٢١		
الملف التنظيمي	١-٢ التفاصيل التنظيمية	نبذة عن البنك وأعماله، ص ١٠
	٢-٢ الكيانات المدرجة في تقرير الاستدامة للمنظمة	نبذة عن البنك وأعماله، ص ١٠
	٣-٢ فترة الإبلاغ والتكرار ونقطة الاتصال	الحدود والنطاق، ص ٨
	٤-٢ إعادة صياغة المعلومات	إدارة الطاقة والانبعاثات، ص ٤١
تقديم التقارير	٦-٢ النشاط وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	نبذة عن البنك وأعماله، ص ١٠؛ المشتريات المسؤولة، ص ٤١
	٧-٢ الموظفون	التنوع والشمول، ص ٤٣-٤٤
	٨-٢ العمال من غير الموظفين	التنوع والشمول، ص ٤٣-٤٤
	٩-٢ هيكل الحوكمة وتكوينها	الهيكل التنظيمي ونموذج الحوكمة، ص ٢٤
الحوكمة	١٠-٢ ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	الهيكل التنظيمي ونموذج الحوكمة، ص ٢٤
	١٠-٢ ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	الهيكل التنظيمي ونموذج الحوكمة، ص ٢٤
	١١-٢ رئيس أعلى هيئة حوكمة	الهيكل التنظيمي ونموذج الحوكمة، ص ٢٤
	١٢-٢ دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	الهيكل التنظيمي ونموذج الحوكمة، ص ٢٤
	١٣-٢ تفويض المسؤولية بخصوص إدارة التأثيرات	الهيكل التنظيمي ونموذج الحوكمة، ص ٢٤
	١٤-٢ دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	مع مراجعة/تحديث الإطار المستدام واللجنة - سيجري الكشف عنها في تقرير عام ٢٠٢٢
	١٥-٢ تعارض المصالح	تقرير الحوكمة لبنك الدوحة ٢٠٢٢، ص ٢٦
	١٦-٢ التواصل بشأن المخاوف الحرجة	مع مراجعة/تحديث الإطار المستدام واللجنة - سيجري الكشف عنها في تقرير عام ٢٠٢٣
	١٧-٢ المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	الهيكل التنظيمي ونموذج الحوكمة، ص ٢٤
	١٨-٢ تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	الهيكل التنظيمي ونموذج الحوكمة، ص ٢٧-٢٨
١٩-٢ سياسات المكافآت	نبذة عن هذا التقرير، ص ٥؛ لجنة السياسات والترشيح والحوكمة، ص ٢٦	

الحوكمة	٢٠-٢ عملية تحديد المكافآت	نبذة عن هذا التقرير، ص ٥؛ لجنة السياسات والترشيح والحوكمة، ص ٢٨
	٢١-٢ نسبة التعويضات الإجمالية السنوية	التنوع والشمول، ص ٤٨
استراتيجية وسياسة الاستدامة	٢٢-٢ بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ص ٢٠
	٢٣-٢ التزامات السياسة	المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، ص ٢٤
	٢٤-٢ تضمين التزامات السياسة الخاصة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة	المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، ص ٢٤
	٢٥-٢ عمليات معالجة الآثار السلبية	التمويل المستدام ص ٣٦
	٢٦-٢ آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف	سياسة الإبلاغ عن المخالفات، ص ٣٠
	٢٧-٢ الالتزام بالقوانين واللوائح	نبذة عن هذا التقرير، ص ٥؛ ممارسات الأعمال المسؤولة، ص ٢٣
إشراك أصحاب المصلحة	٢٨-٢ الجمعيات القائمة على العضوية	لا يوجد
	٢٩-٢ نهج إشراك أصحاب المصلحة	إشراك أصحاب المصلحة، ص ١٧
	٣٠-٢ اتفاقيات المفاوضة الجماعية	غير منطبق
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٣: المواضيع ذات الأهمية ٢٠٢١		
الأهمية	١-٣ عملية تحديد المواضيع ذات الأهمية	مواضيعنا المهمة، ص ١٩
	٢-٣ قائمة المواضيع ذات الأهمية	مواضيعنا المهمة، ص ١٩
	٣-٣ إدارة المواضيع ذات الأهمية	ص ٢٠-٢١، ٢٧-٢٨، ٣٧، ٤٧-٤٨، ٥٠-٥٢، ٥٥-٥٧
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٢٠١: الأداء الاقتصادي ٢٠١٦		
	١-٢٠١ القيمة الاقتصادية المباشرة والموزعة	الأداء الاقتصادي، ص ٢٠
	٢-٢٠١ الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	المعلومات غير متوفرة
	٣-٢٠١ التزامات خطة المزايا المحددة وخطط التقاعد الأخرى	تقرير الحوكمة لعام ٢٠٢٢ خطة معاشات تقاعدية للمواطنين القطريين ومواطني دول مجلس التعاون الخليجي وفقاً لقوانين العمل في بلدانهم. كما يوجد خطة معاشات تقاعدية لجميع المغتربين الآخرين.
	٤-٢٠١ المساعدات المالية من الحكومة	لم يتلق البنك أي مساعدة مالية من الحكومة. وظلال الأزمة المالية، استحوذت الحكومة على حصة في البنك بهدف ضمان الاستقرار المالي في البنوك القطرية. وما تزال هذه الحصة قائمة حتى يومنا هذا.
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٢٠١: الأداء الاقتصادي ٢٠١٦		
	١-٢٠٢ نسب الأجور القياسية عند الدخول بحسب الجنس مقارنة بالحد الأدنى للأجور المحلية	لم يفصح عنها
	٢-٢٠٢ نسبة الإدارة العليا المعينة من المجتمع المحلي	التقطير، ص ٥٤
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٢٠٣: الآثار الاقتصادية غير المباشرة ٢٠١٦		
	١-٢٠٣ دعم الاستثمارات والخدمات في البنية التحتية	التمويل المستدام ص ٣٦

٣٠٣-٢	المسؤولية الاجتماعية، ص ٦٢	٢٠٢٣ الآثار الاقتصادية المهمة غير المباشرة
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٢٠٤: ممارسات الشراء ٢٠١٦		
٣٠٤-١	المشتريات المسؤولة، ص ٤٦	١٠-٢٠٤ نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٢٠٥: مكافحة الفساد ٢٠١٦		
٣٠٥-١	بيان سياسة مكافحة الرشوة والفساد، ص ٥	١٠-٢٠٥ عمليات تقييم المخاطر المتعلقة بالفساد
		٢٠٢٠٥-٢ التواصل والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد
		٣-٢٠٥ حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٢٠٦: السلوك المناهض للمنافسة ٢٠١٦		
١٠-٢٠٦	غير منطبق	الإجراءات القانونية المتعلقة بالسلوك المناهض للمنافسة، وممارسات مكافحة الاحتكار والاحتكار
مبادرة البحوث العالمية ٢٠٧: الضريبة ٢٠١٩		
١٠-٢٠٧	تقدم المجموعة والفروع، أينما كانت ضريبة الشركات سارية، الإقرارات الضريبية السنوية المدققة من طرف مدقق ضريبي خارجي إلى هيئة الضرائب المحلية. يقدم البنك تقارير ويلتزم بضريبة القيمة المضافة وضريبة الخصم عند المصدر وتقارير أسعار التحويل وأي متطلب آخر وفقاً للقوانين السارية في الدول التي يعمل فيها البنك.	١٠-٢٠٧ نهج الضرائب
٢٠٢٠٧	يتعامل قسم المالية في البنك مع المسائل المتعلقة بالضرائب، وعندما تكون هناك حاجة إلى رأي أو استشارة خبير بشأن مسائل متعلقة بالضرائب، فإنه يستعين بمستشار ضريبي تعينه إدارة البنك عادة على أساس عقد سنوي.	٢٠٢٠٧ حوكمة الضرائب والرقابة وإدارة المخاطر
٣-٢٠٧	تتواصل وحدات الأعمال والأقسام المساندة والعمليات مع قسم المالية بشأن أي مخاوف تتعلق بالضرائب. ويسعى قسم المالية بدوره إلى الحصول على رأي أو استشارة من مستشاره الضريبي لحل المسألة حين يكون ذلك ضرورياً.	٣-٢٠٧ إشراك أصحاب المصلحة وإدارة المخاوف المتعلقة بالضرائب
٤-٢٠٧	يعلن البنك ويقدم تقاريره سنوياً بحسب كل دولة على حدة	٤-٢٠٧ تقديم التقارير بحسب كل دولة
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٣٠١: المواد ٢٠١٦		
١٠-٣٠١	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص ٦٠	١٠-٣٠١ المواد المستخدمة بحسب الوزن أو الحجم
٢-٣٠١	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص ٦٠	٢-٣٠١ المواد المدخلة المعاد تدويرها المستخدمة

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤٠٣: الصحة والسلامة المهنية ٢٠١٨	
١-٤٠٣ نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	رفاهية الموظفين، ص 01-00
٢-٤٠٣ تحديد المخاطر وتقييمها والتحقيق في الحوادث	رفاهية الموظفين، ص 01-00
٣-٤٠٣ خدمات الصحة المهنية	رفاهية الموظفين، ص 01-00
٤-٤٠٣ مشاركة العاملين ومشاورتهم والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	رفاهية الموظفين، ص 01-00
٥-٤٠٣ تدريب العاملين على الصحة والسلامة المهنية	رفاهية الموظفين، ص 01-00
٦-٤٠٣ تعزيز صحة العمال	رفاهية الموظفين، ص 01-00
٧-٤٠٣ منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بالعلاقات التجارية	غير منطبق
٨-٤٠٣ العمال الذين يشملهم نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	المعلومات غير متوفرة
٩-٤٠٣ إصابات العمل	رفاهية الموظفين، ص 01-00
١٠-٤٠٣ سوء الصحة المرتبط بالعمل	رفاهية الموظفين، ص 01-00

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤٠٤: التدريب والتعليم ٢٠١٦

١-٤٠٤ متوسط ساعات التدريب السنوية لكل موظف	تعزيز مهارات رأس المال البشري، 0٤-0٢
٢-٤٠٤ برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج مساعدة الانتقال	تعزيز مهارات رأس المال البشري، 0٤-0٢
٣-٤٠٤ نسبة الموظفين الذين يتلقون تقييمات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي	المعلومات غير متوفرة

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤٠٥: التنوع وتكافؤ الفرص ٢٠١٦

١-٤٠٥ تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	المساواة بين الجنسين، ص 01
٢-٤٠٥ نسبة الراتب الأساسي والأجر للمرأة مقابل الرجل	المساواة بين الجنسين، ص 01

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤٠٦: عدم التمييز ٢٠١٦

١-٤٠٦ حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	عدم التمييز، ص 0٢-01
--	----------------------

٢-٣٠٥ انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق ٢)	إدارة الطاقة والانبعاثات، ص 0٩
٣-٣٠٥ انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (النطاق ٣)	إدارة الطاقة والانبعاثات، ص 0٩
٤-٣٠٥ كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	إدارة الطاقة والانبعاثات، ص 0٩
٥-٣٠٥ الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	إدارة الطاقة والانبعاثات، ص 0٩
٦-٣٠٥ انبعاثات المواد المستنفدة للأوزون	غير منطبق
٧-٣٠٥ أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت وانبعاثات الهواء المهمة الأخرى	غير منطبق

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٣٠٦: النفايات ٢٠٢٠

١-٣٠٦ توليد النفايات الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص ٦٠
٢-٣٠٦ إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	غير منطبق
٣-٣٠٦ النفايات الناتجة	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص ٦٠
٤-٣٠٦ النفايات المحولة من عملية التخلص س	غير منطبق
٥-٣٠٦ النفايات الموجهة لعملية التخلص منها	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص ٦٠

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٣٠٨: تقييم البيئة الخاص بالموردين ٢٠١٦

١-٣٠٨ الموردون الجدد الذين جرى فحصهم باستخدام المعايير البيئية	معلومات غير متوفرة
٢-٣٠٨ الآثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤٠١: التوظيف ٢٠١٦

١-٤٠١ تعيين موظفين جدد ودوران الموظفين	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها، ص 0٠
٢-٤٠١ المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل التي لا يحصل عليها الموظفون المؤقتون أو بدوام جزئي	لا يوظف البنك موظفين بدوام جزئي أو مؤقت
٣-٤٠١ إجازة الولادة	للأمومة 0٠ يوماً + ½ يوم لمدة ٦ أشهر

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤٠٢: علاقات العاملين/الإدارة ٢٠١٦

١-٤٠٢ الحد الأدنى لفترات الإشعار في ما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	إذا كانت مدة خدمة الموظف أقل من سنتين، تكون مدة الإخطار شهراً واحداً (١). إذا كانت مدة خدمة الموظف أكثر من سنتين، تكون مدة الإخطار شهرين (٢).
---	---

غير منطبق	٢٠٤١٧ حوادث عدم الامتثال المتعلقة بمعلومات المنتج والخدمة والتصنيف
غير منطبق	٣-٤١٧ حوادث عدم الامتثال المتعلقة باتصالات التسويق
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤١٨: خصوصية العملاء	
لم يبلغ عن أي شكوى	١-٤١٨ شكوى مؤكدة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء

الملحق ج

إفصاحات مجلس معايير المحاسبة للاستدامة

بيان الاستخدام	قدم بنك الدوحة تقاريره وفقاً لمعايير مجلس معايير المحاسبة للاستدامة للفترة من ١ يناير ٢٠٢٢ إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢.
معايير المحاسبة للاستدامة المعمول بها في القطاع	

الجدول ١: مواضيع الإفصاح عن الاستدامة ومقاييسه

مقاييس مجلس معايير المحاسبة للاستدامة	المراجع / التعليقات
أمن البيانات	
FN-CB-230a.1	(١) عدد خروقات البيانات (٢) النسبة المئوية التي تتضمن معلومات تعريف شخصية (٣) عدد أصحاب الحسابات المتأثرين
FN-CB-230a.2	وصف النهج المتبع في تحديد مخاطر أمن البيانات ومعالجتها
الشمول المالي وبناء القدرات	
FN-CB-240a.1	(١) عدد و(٢) مبلغ القروض المستحقة المؤهلة للبرامج المصممة لتعزيز الأعمال الصغيرة وتنمية المجتمع
FN-CB-240a.2	(١) عدد و(٢) مبلغ القروض المتأخرة وغير المستحقة المؤهلة للبرامج المصممة لتعزيز الأعمال الصغيرة وتنمية المجتمع
FN-CB-240a.3	عدد الحسابات الجارية المجانية المقدمة لعملاء لم يكن لديهم حسابات مصرفية من قبل أو لم يكن لديهم حسابات مصرفية كافية
FN-CB-240a.4	عدد المشاركين في مبادرات الثقافة المالية للعملاء غير المصرفيين أو الذين لا يحصلون على خدمات مصرفية كافية أو الذين لا يحصلون على خدمات كافية

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤٠٧: حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية ٢٠١٦

غير منطبق	١-٤٠٧ العمليات والموردون حيث قد يكون الحق في حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية معرضاً للخطر
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤٠٨: عمالة الأطفال ٢٠١٦	
رفاهية الموظفين، 0٦	١-٤٠٨ العمليات والموردون المعرضون لخطر كبير يتعلق بحوادث عمالة الأطفال
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤٠٩: العمل القسري أو الإلزامي ٢٠١٦	
رفاهية الموظفين، 0٦	١-٤٠٩ العمليات والموردون المعرضون لخطر كبير بسبب حوادث العمل القسري أو الإجباري
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤١٠: ممارسات الأمن ٢٠١٦	
المعلومات غير متوفرة	١-٤١٠ أفراد الأمن المدربون على سياسات أو إجراءات حقوق الإنسان
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤١١: حقوق الشعوب الأصلية ٢٠١٦	
لم يبلغ عن أي حوادث	١-٤١١ حوادث الانتهاكات المتعلقة بحقوق الشعوب الأصلية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤١٣: المجتمعات المحلية ٢٠١٦	
المسؤولية الاجتماعية، ص ٦٢-٦٥	١-٤١٣ العمليات التي تتضمن مشاركة المجتمع المحلي وتقييم الأثر وبرامج التنمية
المسؤولية الاجتماعية، ص ٦٢-٦٥	٢-٤١٣ العمليات التي لها آثار سلبية فعلية ومحتملة كبيرة على المجتمعات المحلية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤١٤: التقييم الاجتماعي للموردين ٢٠١٦	
المشتريات المسؤولة، ص ٤٦	١-٤١٤ الموردون الجدد الذين جرى فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية
	٢-٤١٤ التأثيرات الاجتماعية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤١٥: السياسة العامة ٢٠١٦	
لا يوجد	١-٤١٥ المساهمات السياسية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤١٦: صحة وسلامة العملاء ٢٠١٦	
غير منطبق	١-٤١٦ تقييم الآثار الصحية والسلامة لفئات المنتجات والخدمات
لا يوجد	٢-٤١٦ حوادث عدم الامتثال فيما يتعلق بتأثيرات الصحة والسلامة للمنتجات والخدمات
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ٤١٧: التسويق والتصنيف	
غير منطبق	١-٤١٧ متطلبات معلومات المنتج والخدمة والتصنيف

دمج العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في تحليل الائتمان		
إدارة المخاطر والامتثال، ص.	وصف النهج المتبع في دمج العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في تحليل الائتمان	FN-CB-410a.2
الانبعاثات الممولة		
المعلومات غير متوفرة	الانبعاثات الإجمالية الممولة المطلقة، مقسمة بحسب (١) النطاق ١، (٢) النطاق ٢ و(٣) النطاق ٣	FN-CB-410b.1
	إجمالي التعرض لكل صناعة بحسب فئة الأصول	FN-CB-410b.2
	نسبة التعرض الإجمالي المضمنة في حساب الانبعاثات الممولة	FN-CB-410b.3
	وصف المنهجية المستخدمة لحساب الانبعاثات الممولة	FN-CB-410b.4
أخلاقيات العمل		
غير منطبق	إجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة للإجراءات القانونية المرتبطة بالاحتيال، أو التداول من الداخل، أو مكافحة الاحتكار، أو السلوك المناهض للمنافسة، أو التلاعب بالسوق، أو سوء الممارسة، أو غير ذلك من القوانين أو اللوائح ذات الصلة بالصناعة المالية	FN-CB-510a.1
سياسة الإبلاغ عن المخالفات، ص.	وصف سياسات وإجراءات المبلغين عن المخالفات	FN-CB-510a.2
إدارة المخاطر النظامية		
المعلومات غير متوفرة	الدرجة الخاصة بالبنوك ذات الأهمية النظامية على الصعيد العالمي	FN-CB-550a.1
	وصف النهج المتبع في دمج نتائج اختبارات الإجهاد الإلزامية والطوعية في تخطيط كفاية رأس المال والاستراتيجية طويلة الأجل للشركة وغيرها من الأنشطة التجارية	FN-CB-550a.2

الجدول ٢: مقاييس النشاط

مراجعة / التعليقات	مقياس مجلس معايير المحاسبة للاستدامة	مدونة مجلس معايير المحاسبة للاستدامة
المعلومات غير متوفرة	(١) عدد و(٢) قيمة الحسابات الجارية وحسابات التوفير بحسب القطاع: (أ) الحسابات الشخصية و(ب) الحسابات التجارية الصغيرة	FN-CB-000.A
	(١) عدد و(٢) قيمة القروض بحسب القطاع: (أ) القروض الشخصية، (ب) القروض الصغيرة، و(ج) القروض للشركات	FN-CB-000.B