

# تقرير الاستدامة 2024

## قيادة تلهم التغيير









حضره صاحب السمو  
**الشيخ حمد بن خليفة آل ثاني**  
الأمير الوالد



حضره صاحب السمو  
**الشيخ تميم بن حمد آل ثاني**  
أمير البلاد المفدى

# رسالة رئيس مجلس الإدارة

الشيخ فهد بن محمد  
بن جير آل ثاني  
رئيس مجلس الإدارة



وتحقيق رؤية بنك الدوحة في أن يكون الشريك المصرفية المفضل في قطر، من خلال تقديم تجربة مصرفية متميزة وتحقيق عوائد مستدامة للمساهمين.

كما نسعى إلى ترسیخ مكانة البنك كمركز للخدمات المالية المبتكرة عبر تبني أحدث الحلول الرقمية. وتنسند عملياتنا إلى المبادئ الثمانية لاستراتيجيتنا المؤسسية التي تضع العميل في محور كل ما نقوم به، وتعزز ثقافة الابتكار عبر مختلف الإدارات، وتوكّد التزامنا المستمر بإدارة المخاطر بكفاءة عالية. وفي هذا الإطار، ركزنا خلال عام 2024 على تعزيز ممارسات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر الأنشطة الاستراتيجية للبنك وعمليات اتخاذ القرار. وقد عمل البنك على تطوير إطار للحكومة يحدد بوضوح أدوار مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والإدارة العليا، بما في ذلك الإشراف المباشر على قضايا الاستدامة. ومن خلال دمج ممارسات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في استراتيجية البنك وأطر إدارة المخاطر، نرفع من قدرتنا على دفع التنمية المستدامة وحماية مصالح جميع الأطراف ذات العلاقة. وانسجاماً مع مسؤوليات المجلس في مجال الحكومة والإشراف، نؤكد استراتيجية بنك الدوحة مع هذه الجهات الوطنية والعالمية في مجال الاستدامة. وتشكل هذه الأطر مرجعاً واضحاً لمسار التنمية المستدامة، بما في ذلك العمل على خفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، والحفاظ على الموارد، وتعزيز التنمية الاجتماعية والتنوع الاقتصادي. ونؤمن بأن مسؤوليتنا كمؤسسة مالية قطرية رائدة تتطلب المساهمة في تحقيق الازدهار الشامل وتجسد ذلك عملياً من خلال ضمان أن يعزز نمو البنك القيمة المشتركة لعملائه والمجتمعات التي يعمل ضمنها وللأجيال القادمة. ومن خلال دعم أهداف التنمية الوطنية والالتزامات الدولية، نسعى إلى تعزيز التقدّم الذي يشمل جميع فئات المجتمع ويعزز ثقة الأطراف ذات العلاقة في مسيرتنا.

إن أطر الحكومة المؤسسية المتينة هي بلا شك من دعائم عملية اتخاذ القرار لدينا في بنك الدوحة، وبفضل الخبرات المهنية الطويلة والمتنوعة التي يتمتع بها أعضاء مجلس الإدارة فإننا في بنك الدوحة نلتزم بأعلى مستويات الامتثال والإدارة الحصيفة للمخاطر والأخلاقيات المهنية الرفيعة، وإنني لعلى يقين من أن الإشراف الوثيق للمجلس، والجهود الحثيثة للإدارة والدعم الذي تبديه الأطراف المعنية تتضامن جميعها لتتمكن بنك الدوحة من صياغة مستقبل أكثر استدامة وشمولًا على مستوى دولة قطر، بل وأبعد من ذلك بإذن الله تعالى.

وفي الختام، يطيب لي، نيابة عن مجلس الإدارة، أن أتقدم بخالص الشكر لمساهمينا وعملائنا وشركائنا على ثقتهم ودعمهم المتواصل. كما أتوجه بالشكر إلى الجهات الرقابية على توجيهاتها، وإلى الإدارة وموظفي البنك على ما يبذلونه من جهد والتزام بمهمتنا. وسنواصل معًا البناء على إرث البنك في النمو المستدام وتعزيز الازدهار الشامل والقيمة ذات الأمد الطويل للأجيال المقبلة.

## رسالة الرئيس التنفيذي للمجموعة

الشيخ عبد الرحمن بن فهد  
بن فيصل آل ثاني  
الرئيس التنفيذي للمجموعة



تركيزنا القوي على دفع التحول الرقمي قدماً. بالإضافة إلى ذلك، يؤكد حصول بنك الدولة على جائزة "الطاووس الذهبي في الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية" المرموقه من معهد المديرين، التزامنا وتفانينا في مجال المسؤولية البيئية والاجتماعية.

وبينما نتطلع إلى المستقبل، **يمثل العام القادم فصلًا محوريًا في رحلتنا** - فصلًا يتمسّب بدمج أعمق لممارسات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، والتزام ثابت بالنمو المستدام. يقف التحول نحو الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في قلب استراتيجيةنا طويلة المدى، وهو التزام يعكس إيماننا العميق بأهداف رؤية قطر الوطنية 2030، وواجبنا في ترك إرث مستدام للأجيال القادمة.

وفي الختام، أود أن أعرب عن خالص شكري لجميع الأطراف ذات العلاقة، بما في ذلك مجلس الإدارة والمساهمون وموظفونا المخلصون وعملاؤنا الكرام، على دعمهم وثقتهم المتواصلة. كما أتوجه بجزيل الشكر إلى سعادة محافظ مصرف قطر المركزي على قيادته الملموسة ودعمه المستمر، الذي يمدّنا بالدافع لمواصلة رفع معايير العمل المصرفي المستدام وخلق قيمة طويلة الأمد للجميع

وبناء قيمة طويلة الأجل لجميع الأطراف ذات العلاقة. وفي إطار هذا العمل، حذّلنا استراتيجية الاستدامة استناداً إلى تقييم مزدوج للأهمية وتعييم شامل لمخاطر المناخ.

كما طورنا سياسة الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، ونعمل حالياً على تطوير سياسة نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS) وتساعد هذه الجهود على ضمان أن نهجنا يتمتع بالفعالية وبفهم متكمّل للمخاطر، الأمر الذي يؤسس لنمو مرن يواكب تغيرات المشهد العالمي المتتسارعة.

وتتمتع أولوياتنا الاستراتيجية بالوضوح إذ تتركز على تعزيز الخدمات المصرفية المسؤولة، وتمكين موظفينا، ودعم المجتمعات التي نخدمها، بدءاً من تمويل المشاريع المستدامة ووصولاً إلى تحديد المجالات التي تسهم في خفض الانبعاثات، مع التزامنا بتقدیم مثال يحتذى في قيادة التمويل المستدام في قطر.

ومن أبرز إنجازات العام استكمال أول صفقات الريبو الأخضر بالتعاون مع MUFG EMEA، وهي أول معاملة ضمن إطار التمويل المستدام الجديد للبنك، ويمثل هذا إنجازاً بارزاً يؤكد التزامنا بريادة الأدوات المالية الخضراء في المنطقة.

كما نواصل التركيز على إحداث تغييرات إيجابية، محلياً وعالمياً، من خلال مواءمة استراتيجيةنا مع التوقعات المتطرورة لعملائنا ومستثمرينا والجهات التنظيمية. وقد حظي التزامنا بالحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والابتكار الرقمي بالتقدير تشهد له عديد من الجوائز المرموقة، فقد حصل بنك الدولة على جائزة "التميز في الخدمات المصرفية الرقمية" من فينو فيكس قطر وجائزة "التميز في الابتكار الرقمي" من قمة جوائز الشرق الأوسط للذكاء الاصطناعي والتحليلات، مما يعكس

يواصل بنك الدولة التزامه الراسخ بدمج مبادئ الاستدامة في جميع جوانب عملياته ومنتجاته ورؤيته الاستراتيجية طويلة الأجل. ويشكل تقديم تقرير الاستدامة الرابع عشر إنجازاً بيّعث على الفخر، فهو يعكس ما حققناه خلال عام 2024 من تقدم مهم في ترسیخ مبادئ الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن الغايات الاستراتيجية للبنك.

وإدراكاً منا للتطور المتتسارع في مشهد الاستدامة عالمياً، نعمل على تبني أفضل الممارسات الدولية لتعزيز مكانته مؤسسة مالية مسؤولة تبني نهجاً استشرافيأً في إدارة أعمالها، وتنسجم جهودنا مع رؤية قطر الوطنية 2030 ومع مبادئ الإشراف الخاصة بالحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الصادرة عن مصرف قطر المركزي، وهي الأطر التي توجه عملنا نحو خفض الانبعاثات والمحافظة على الموارد وتعزيز التقدّم الاقتصادي والاجتماعي الشامل من خلال شراكات قوية ومؤثرة.

ففي عام 2024، أحرز البنك تقدماً ملحوظاً في دمج الاستدامة صلب عملياته من خلال مواءمة الإفصاحات المتعلقة بالاستدامة مع أبرز الأطر ومعايير العالمية. ويعكس هذا الإنجاز التزامنا المستمر بالشفافية والمساءلة

## جدول المحتويات

نظرة عامة	<u>08</u>
ترسيخ الثقة	<u>30</u>
مسيرة النمو المستدام	<u>48</u>
تعزيز التمييز في خدمة العملاء	<u>61</u>
تمكين الأفراد والمجتمعات	<u>68</u>
استعادة التوازن البيئي	<u>87</u>
الملاحق	<u>95</u>
منهجية حساب البيانات	<u>133</u>
بيان التأكيد المستقل	<u>142</u>



# نظرة عامة



# نظرة عامة نبذة عن هذا التقرير

يسركم بنك الدوحة أن يقدم تقريره السنوي للاستدامة لعام 2024، والذي يعكس التزامه الراسخ بمبادئ الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG). يسلط هذا التقرير الضوء على المبادرات الرئيسية والإنجازات والأداء المتعلقة بالاستدامة خلال عام 2024.

## منهجية إعداد تقارير الاستدامة

يعد بنك الدوحة هذا التقرير بما يتوافق مع دليل إعداد تقارير الاستدامة الصادر عن بورصة قطر، الذي يتلزم به البنك منذ عام 2016 والمتطلبات ذات الصلة الصادرة عن مصرف قطر المركزي، إضافة إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير. كما يسترشد التقرير بمتطلبات مجلس معايير الاستدامة الدولية ضمن معايير IFRS S1 وIFRS S2، وأيأخذ في الحسبان كذلك إرشادات مجلس معايير المحاسبة والاستدامة وتتوافق جهود الاستدامة في البنك مع الأطر الوطنية والعالمية مثل أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية قطر الوطنية 2030.

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

- [التقرير السنوي](#)
- [تقرير حوكمة الشركات](#)
- [سياسة وإجراءات حوكمة الشركات](#)
- [سياسة مكافحة غسل الأموال](#)
- [استبيان مكافحة غسل الأموال](#)
- [بيان سياسة مكافحة الرشوة والفساد](#)

## نطاق التقرير ومداه الزمني

ما لم يذكر خلاف ذلك، يغطي هذا التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2024، متماشياً مع التقويم المالي للبنك. ويركز على عمليات بنك الدوحة في: قطر، الإمارات العربية المتحدة، الهند، الكويت، تركيا، اليابان، الصين، سنغافورة، جنوب أفريقيا، المملكة المتحدة، بنغلاديش ونيبال. كما يشمل التقرير شركة شرق للتأمين التابعة للبنك في قطر. جميع الأرقام المالية معروضة بالريال القطري (QAR) ما لم يذكر خلاف ذلك.

## التأكيد الخارجي

حصل بنك الدوحة على تأكيد مستقل محدود بشأن ابعاث غازات الاحتباس الحراري (النطاق 1 والنطاق 2)، وذلك وفق المنهجيات الحسابية الواردة في هذا التقرير. للاطلاع على بيان التأكيد المستقل للمدقق، يرجى مراجعة [صفحة 134](#).

## الملاحظات

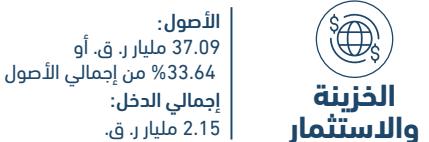
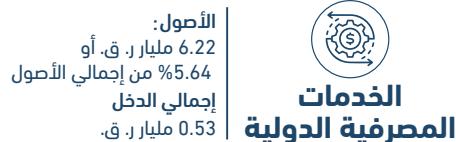
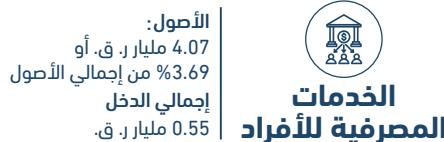
نرحب بتعليقاتكم وأرائكم وملحوظاتكم، ويمكن توجيهها إلى:

**العنوان البريدي:** بنك الدوحة ش.م.ع.ق. المقر الرئيسي  
شارع الكورنيش الخليجي الغربي، ص.ب. 3818 الدوحة، قطر

**البريد الإلكتروني:**  
ir@dohabank.com.qa  
ESG@dohabank.com.qa

# نبذة عن البنك وأعماله

تأسس بنك الدوحة ش.م.ع.ق عام 1979، ويعد ثالث أكبر بنك تقليدي في دولة قطر. ويمتلك فروعاً في دولة الإمارات العربية المتحدة في دبي وأبو ظبي، وفي دولة الكويت في مدينة الكويت، وفي الهند في مومباي وكوتشي. يقدم البنك خدمات مصرفية محلية ودولية للعملاء الأفراد وللقطاع المالي التجاري وقطاع الشركات والمؤسسات من خلال أربعة قطاعات أعمال رئيسية:



تركز وحدة الخدمات المصرفية للأفراد على نهج يتمحور حول العميل ويهدف إلى الحفاظ على ريادة البنك في السوق.

**المنتجات الرئيسية:**  
الأصول: القروض الشخصية وقروض السيارات والقروض العقارية والقروض مقابل الودائع وغيرها.

بطاقات الائتمان والمدفوعات: البطاقات الائتمانية والمحافظ الإلكترونية وبطاقات الرواتب وخدمات الموالد.

الخصوم: الحسابات الجارية وحسابات التوفير وبرنامجه الدائنة للدخار والرواتب، والودائع لأجل الودائع المسبقة والودائع المتكررة.

التأمين البنكي: التأمين على الحياة والتأمين العام.

تشرف إدارة الأعمال المصرفية الدولية على العمليات الدولية لبنك الدوحة، وتدعم التجارة العالمية والعابرة للحدود من خلال شبكة الفروع والمكاتب التمثيلية التي تمتد إلى 11 دولة. وتجزء من عملياتها، تتواءل المجموعة أعمال الترتيب والمشاركة في القروض المشتركة والثنائية الموجهة إلى المؤسسات المالية في جميع المواقع الدولية الاستراتيجية.

**المنتجات الرئيسية:**  
دعم التجارة المحلية والغابرة للحدود من خلال شبكة من الفروع والمكاتب التمثيلية في 11 دولة.

إدارة العلاقات مع أكثر من 400 مؤسسة مالية حول العالم والترتيب أو المشاركة في القروض المشتركة والثنائية في أبرز الأسواق الدولية.

تتولى مجموعة الخزينة والاستثمار مسؤولية تأمين التمويل وإدارة محفظة استثمارية واسعة وتوزيع منتجات الخزينة، وتركز بشكل أساسي على تحسين الميزانية العمومية للبنك.

ويقدم فريق المتخصصين بالبنك حلولاً في مجالات أسواق العملات الأجنبية والسلع والتخطو من أسعار الفائدة ومنتجاته الاستثمارية في الدخل الثابت.

**المنتجات الرئيسية:**  
التمويل: تعبئة الودائع المحلية والدولية والمبادرات الخاصة بالتمويل المستدام.

منتجاته وخدماته عملاء الخزينة: أسواق العملات الأجنبية وصناديق الاستثمار المشتركة وأدوات الدخل الثابت والوساطة في الأصول.

**محفظة الاستثمار الخاصة:** الاستثمارات في الديون السيادية واستثمارات الدخل الثابت المتفاوضة مع مبادرات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

يدبر بنك الدوحة واحدة من أكبر محافظ الإقراض المؤسسي والتاجري في دولة قطر وتولي مجموعة الخدمات المصرفية التجارية أولوية كبيرة لرفع مستوى رضا العملاء من خلال تعزيز التدفق الرقمي في الخدمات.

وتشمل القطاعات والوحدات التابعة للمجموعة ما يلي

• قطاع التجارة والتصنيع

• قطاع الخدمات

• القطاع المصرفي التجاري (قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة سابقاً)

• وحدة القطاع العام

• قطاع المقاولات

• قطاع العقارات

• وحدة المعاملات المصرفية العالمية والابتكار (GTB)

• فرع الشركات

**المنتجات الرئيسية:**  
الخدمات المصرفية التجارية: تمويل رأس المال العامل، والتمويل لأجل محدد والتسهيلات غير الممولة ومراقبة الائتمان ودعم الرقمنة وتعزيز قنوات المعالجة المباشرة للمعاملات.

**تمويل الشركات:** تسهيل الأصول وتحفيظ التدفقات النقدية وتوريق الذمم المدينة وتعزيز الائتمان وتمويل الرفع المالي وتمويل الأصول المتخصصة وخدمات الاستشارات للمشاريع.

**العقارات:** تمويل شراء العقارات (للأفراد والشركات) وتمويل تطوير المشاريع وتسهيل التمويل العقاري.

**المقاولات:** تمويل مشاريع البنية التحتية.

**وحدة المعاملات المصرفية العالمية والابتكار:** حلول إدارة النقد والسيولة وتمويل التجارة وخدمات الاستشارات المتعلقة بسلسل الإمداد والخدمات الرقمية.

## الإيرادات حسب قطاعات الأعمال

2024	2023	2022	2021	2020	
10,033	8,979	8,766	5,349	7,433	التبرعات والرعايات
%1.17	%1.04	%1.08	%0.72	%1.06	نسبة التبرعات والرعايات من الأرباح قبل الضريبة (%)
1,055,427	1,247,308	1,446,084	1,703,495	1,609,387	القيمة الاقتصادية المحوّلة مطروحاً منها القيمة الموزعة (الاقتصادية المباشرة)
851,456	769,478	765,375	703,774	703,024	صافي الأرباح
14,818,214	14,444,021	14,078,808	14,255,953	13,794,570	حقوق المساهمين
%6.2	%5.7	%5.8	%5.2	%5.3	العائد على متوسط حقوق المساهمين (%)
4,000,000	4,000,000	4,000,000	4,000,000	4,000,000	سندات رأس المال الأساسية - الشريحة الأولى
15,326,201	15,031,248	14,588,612	14,509,129	14,204,620	موارد رأس المال (١)

تعكس هذه النتائج تفاني فريق العمل في البنك وثقة العملاء، إضافة إلى التزامنا بالنمو المستدام على المدى الطويل. ويعرض تقريرنا السنوي لعام 2024 نظرة تفصيلية على أبرز مؤشراتنا المالية ومقاييس الأداء الرئيسية وكيفية اتساق نتائجنا الاقتصادية مع غايتنا الأوسع كمؤسسة مالية مسؤولة.

2024	2023	2022	2021	2020	مليار. ر.ق.
3.76	3.66	2.65	2.53	2.57	الخدمات المصرفية التجارية
2.15	1.62	1.13	0.96	1.19	الخزينة والاستثمار
0.55	0.53	0.48	0.38	0.43	الخدمات المصرفية للأفراد
0.53	0.40	0.23	0.19	0.16	الخدمات المصرفية الدولية

## الأداء الاقتصادي

شهد العام الماضي أداءً مالياً قوياً للبنك، تميز بنمو ثابت وتقدم مستمر نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية. ورغم البيئة الاقتصادية المتغيرة، حافظ البنك على تركيزه في تعظيم القيمة للأطراف ذات العلاقة مع الالتزام بإدارة حكيمة للمخاطر ورأس المال.

## الأداء الاقتصادي للسنة المالية ٢٠٢٤ (ألف. ر.ق.)

2024	2023	2022	2021	2020	
2,654,278	2,828,802	2,908,636	3,106,455	2,937,109	القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة (صافي الدخل التشغيلي)
1,598,851	1,581,494	1,462,552	1,402,960	1,327,722	إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة (تشمل ما يلي)
1,010,134	945,927	894,031	875,916	867,643	التكاليف التشغيلية
560,617	521,145	501,081	466,905	441,234	أجور ومزايا الموظفين
28,100	114,422	67,440	60,139	18,845	المدفوعات للحكومات (الضرائب والضريبة الرياضية)
422,535	422,535	619,035	232,535	203,000	توزيعات الأرباح للمساهمين وأدوات رأس المال من الشريحة الأولى

## الرؤية والرسالة والقيم:

### نحو مستقبل مستدام

تبني بنك الدوحة مبدأً استراتيجياً موجهاً جديداً يقوم على تسريع تبني مبادئ الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ودمج هذه الممارسات ضمن جوانب العمل المختلفة. ويجسد هذا التوجه التزام البنك الراسخ بالاستدامة على المستويين المحلي والعالمي. ومن خلال ترسیخ الممارسات المسؤولة والمستدامة في عملياته وخدماته المصرافية ومبادراته المجتمعية، يسعى بنك الدوحة إلى خلق قيمة طويلة الأجل ودعم نمو اقتصادي واجتماعي شامل. ويرتبط إطار الاستدامة لدى البنك ارتباطاً وثيقاً برؤيه قطر الوطنية 2030 وبأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، مما يعزز دوره في دعم التقدم الاقتصادي والاجتماعي والبيئي.

#### الرؤية

أن يكون بنك الدوحة هو البنك المفضل في قطر مقدماً أقصى العائدات للمساهمين وتجربة عملاء لا مثيل لها.

#### المهمة

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

#### القيم

تقديم الأداء بتميز وبمستوى أخلاقي عالي وبشكل جماعي من خلال فرق العمل وجودة ومهنية.

#### الاستراتيجية

تم اعتماد استراتيجية بنك الدوحة للتحول على مدى 5 سنوات من قبل مجلس الإدارة للفترة 2023-2027.

## استراتيجية بنك الدوحة للتحول (2023-2027):

تم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة للفترة 2023-2027.

### المبادئ التوجيهية الثمانية

المبادئ التوجيهية	المعنى
المبادئ التوجيهية الثمانية	المبادئ التوجيهية الثمانية
المبادئ التوجيهية الثمانية	المبادئ التوجيهية الثمانية
المبادئ التوجيهية الثمانية	المبادئ التوجيهية الثمانية
المبادئ التوجيهية الثمانية	المبادئ التوجيهية الثمانية
المبادئ التوجيهية الثمانية	المبادئ التوجيهية الثمانية
المبادئ التوجيهية الثمانية	المبادئ التوجيهية الثمانية
المبادئ التوجيهية الثمانية	المبادئ التوجيهية الثمانية

## الجوائز والتكريمات

تمكين الأفراد والمجتمعات	تعزيز التمييز في خدمة العملاء	استعادة التوازن البيئي	تحقيق النمو المستدام	تعزيز الثقة
٣١٠% نسبة التنوع بين الجنسين	٤.٤٣٪ متوسط مستوى رضا العملاء	٩٢٤,٩٦١ طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون	٤٠٠ نظام إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية	شهادة ISO 27001 لجميع العمليات
٢٢٠٪ نسبة إجمالي التعويم السنوي	٧٠٪ معالجة شكاوى العملاء في أقل من خمسة أيام عمل	٧,٣٤٩ طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون (إجمالي انبعاثات النطاقين ١ و ٢) (بالنسبة لـ ٧.٨٪ مقارنة بعام ٢٠٢٣)	٣٠٠ أصول مؤهلة ضمن إطار الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية	٠ عدد حالات اختراق البيانات
١١٩ موظفاً جديداً		١٦,٠٧١ طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون (باستثناء الانبعاثات الممولة) (زيادة بنسبة ٢٥٪ عن سنة الأساس ٢٠٢٣)	٩٠٥ مليون رقم. محفظة قروض المشروعات الصغيرة والمتوسطة	٠٪ عدد حالات الاختراق التي تتضمن معلومات تعريف شخصية
١.٤ مليون ر.ق. ميزانية التدريب السنوية		٦,٢٠ /MT CO <sub>2</sub> e موظف (كثافة انبعاثات النطاقين ١ و ٢)	١٠٠ معاملات تمويل الريبو الخضراء والمستدامة	شهادة ISO 9001 لجميع العمليات
١٠.١ متوسط ساعات التدريب حسب الفئة الوظيفية			١٢٢,٩٧٥ رقم. تم صرفها بقيمة ١.٩٧ مليار رقم.	



جائزة أعلى إنفاق دولي لبطاقة ذات علامة تجارية مشتركة ماستركارد



جائزة التمييز في الابتكار الرقمي قمة الشرق الأوسط للذكاء الاصطناعي والتحليلات المؤسسية



جائزة الطاووس الذهبي العالمية في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات معهد المديرين



أفضل بنك في مجال خدمات دفع ومعالجة التحول في قطر غلوبال فاينانس



أفضل بنك في مجال خدمات دفع ومعالجة الغواتير في قطر غلوبال فاينانس

## التقدم المستدام تجاه أهداف واضحة

يشهد العالم تسارعاً واضحاً في دمج مبادئ الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن الأطر التنظيمية والاستراتيجيات المؤسسية. ويعكس هذا التوجه إدراكاً متزايداً لدى الأطراف العالمية ذات العلاقة بأن الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية أصبحت عاملآً أساسياً لا يمكن تجاهله في تحقيق نمو مستدام شامل وعادل. ويعبر أصحاب المصلحة اليوم عن توقعات واضحة تقوم على أن تعتمد المؤسسات نهجاً استشرافيًّا يرتكز على الحكومة المسؤولة واتخاذ قرارات منسجمة مع مبادئ الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

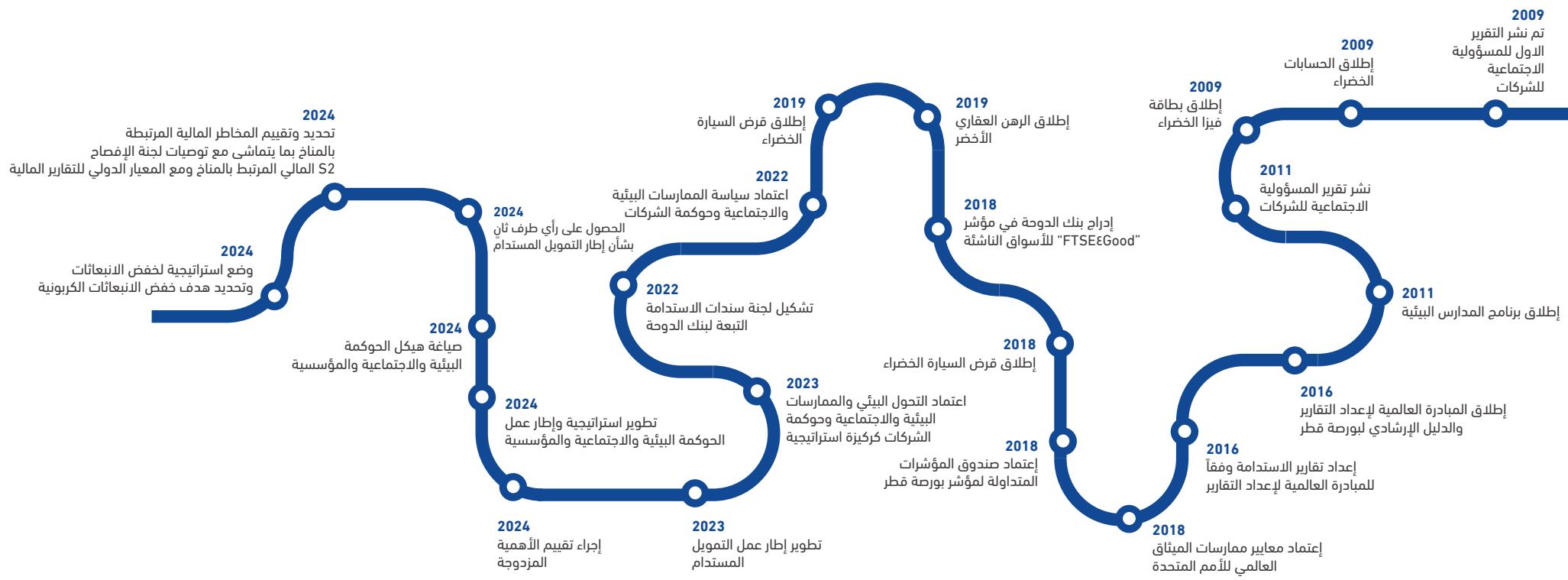
وفي بنك الدوحة، ترتكز استراتيجية الاستدامة على تعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030 ومبادرات الإشراف الصادرة عن مصرف قطر المركزي وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. كما يدعم البنك التزام دولة قطر بخفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري بنسبة 25 % بحلول عام 2030 قياساً بالسيناريو المعتمد كما ورد في المسماة المحددة وطنياً بموجب اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ.

## رحلتنا في الاستدامة

منذ عام 2009، يعمل بنك الدوحة على تطوير أجننته الخاصة بالاستدامة من خلال دمج مبادئ الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية تدريجياً في ممارسات العمل الأساسية. وخلال هذه السنوات، أطلق البنك مجموعة واسعة من المبادرات الخضراء ومنتجات التمويل المستدام التي تعكس التزامه طويلاً الأجل بالنمو المسؤول. وشملت أبرز المحطات تقديم منتجات مصرفيّة خضراء وإجراء تقييم لمخاطر المناخ ووضع استراتيجية لخفض الانبعاثات إضافة إلى تأسيس إطار داخليّ لمتابعة الأداء في مجالات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والإفصاح عنه.

من مرحلة التبني المبكر وصولاً إلى التكامل التام لاستراتيجيات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر العمليات، واصل بنك الدوحة تطوير جهوده بما ينسجم مع المعايير العالمية والأولويات الوطنية. واليوم يفخر البنك بأنه أحد المؤسسات المالية الاستدامة التي تدعم الاستدامة في المنطقة ومتلك خارطة طريق واضحة لتعزيز الأثر المستقبلي.





## إشراك أصحاب المصلحة

يمثل إشراك أصحاب المصلحة ركناً أساسياً في نهج الاستدامة لدى بنك الدوحة، إذ نعتمد عليه في توجيه أولوياتنا وضمان اتساق مبادراتنا مع توقعاتهم. وخلال فترة التقرير، حافظ البنك على تواصل منتظم و مباشر مع مختلف فئات أصحاب المصلحة بما يشمل الموظفين والعملاء والمستثمرين والموردين والمجتمعات المحلية والجهات الحكومية والتنظيمية، بهدف فهم أولوياتهم واحتياجاتهم بشكل أفضل. وأسهم هذا التفاعل المستمر في دعم تقييم الأهمية المزدوجة وصياغة أهداف البنك في مجالات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ومن خلال هذا النهج القائم على التواصل الشفاف، يعمل البنك على بناء علاقات طويلة الأمد وتعزيز التقدم الشامل والمتوازن بما يتوافق مع رؤيتنا وأهداف الاستدامة.

أصحاب المصلحة	قنوات التواصل	وتيرة التواصل
العملاء	استبيانات رضا العملاء والنشرات البريدية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والجوال والمجتمعات المباشرة، والخط الساخن لدعم العملاء	سنوي
المستثمرون والمساهمون	الإفصاحات الفصلية والسنوية مثل العروض التقديمية للمستثمرين والتقارير السنوية واللقاءات والمؤتمرات	عند الحاجة
الموردون	ميثاق السلوك للموردين	سنوي
المجتمعات المحلية	برامج المسؤولية المجتمعية	سنوي
الهيئات الحكومية والتنظيمية	الإفصاحات الرقابية والمشاورات ومجموعات العمل المشتركة	عند الحاجة
الموظفون	الجمعيات العامة للموظفين والتواصل الداخلي عبر البريد الإلكتروني وآليات معالجة شكاوى الموظفين	عند الحاجة

# المواضيع الهامة

تماشياً مع التزام بنك الدوحة بالشفافية والمساءلة، أجرى البنك في عام 2024 تقييماً للأهمية المزدوجة بهدف تحديد القضايا الأكثر أولوية ل أصحاب المصلحة.

## المنهجية

شمل تقييم الأهمية المزدوجة تحليل شاملاً بعدين رئيسين: أهمية التأثير، التي تدرس كيف تؤثر عملياتنا ومنتجاتها وخدماتنا على المجتمع والبيئة، والأهمية المالية، التي تقيم كيف يمكن لهذه القضايا البيئية والاجتماعية بدورها أن تؤثر على أدائنا المالي وتعرضنا للمخاطر ومراعنة الأعمال على المدى البعيد. يمكننا هذا المنظور المزدوج من تحديد قضايا الاستدامة وترتيب أولوياتها، مما يضمن أن استراتيجيتنا لا تعالج مسؤولياتنا تجاه أصحاب المصلحة فحسب، بل تحمي أيضاً الصحة المالية واستدامة أعمالنا.

## المنهجية

### تقييم أهمية التأثيرية

دمج مدخلات أصحاب المصلحة وتقييم المعايير ومؤشرات التصنيف وأفضل الممارسات في القطاع لتحديد المجالات الجوهرية في الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية حيث يمكن لبنك الدوحة أن يحقق أقصى قيمة بيئية واجتماعية

### تقييم الأهمية المالية

تحديد مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لدراسة التهديدات المحتملة والفرص المقابلة التي قد تواجه أعمال بنك الدوحة على المدى القريب والمتوسط والبعيد

### تقييم الأهمية المزدوج

الدمج المستقبلي لنتائج تقييم الأهمية التأثيرية والمالية، لتسلط الضوء على مجالات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الأساسية التي يمكن أن يحقق فيها بنك الدوحة قيمة مضافة، مع ضمان استمرارية ومراعنة الأعمال على المدى البعيد

## المقاربة

### من منظور الأثر على الأعمال

مواهمة التقييم مع فلسفة بنك الدوحة وسياساته وقيمته على المدى القريب والمتوسط والبعيد

### الأثر على الإدارة

إعطاء الأولوية لمجالات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية التي تسعد بنك الدوحة في التخفيف من المخاطر الناشئة في هذا المجال والاستفادة من الفرص لدعم النمو طويل الأجل

### من منظور أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة المحددون للتواصل:  
الجهات التنظيمية  
الموظفون

### الالتزام بالمعايير والتصنيفات الدولية

تحديد المجالات ذات الأولوية المحتملة وفقاً لإرشادات ومعايير مثل معايير محاسبة الاستدامة و MSCI و S&P Global Sustainalytics و توببيات بورصة قطر



الأفق الزمني للتأثير	النوع الناجم عن الأفعال	وصف المخاطر	المخاطر	الموضوع الجوهرى
قريب إلى متوسط الأجل (3-5 سنوات)	العمليات، المحفظة، وسلسلة التوريد	يؤثر تغير المناخ على النظام المالي من خلال قناتين رئيسيتين: المخاطر المادية الناجمة عن الأضرار التي تلحق بالممتلكات والبنية التحتية والأراضي، والمخاطر الانتقالية الناجمة عن التغيرات في السياسات المناخية والتكنولوجيا وتوجهات الأسواق والمستهلكين أثناء الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون.	مخاطر المناخ	<ul style="list-style-type: none"> <li> إدارة الانبعاثات الكربونية وجهود إزالة الكربون</li> <li> الإدارة البيئية</li> </ul>
متوسط الأجل (3-5 سنوات)	العمليات وسلسلة التوريد	<p>يشير إلى الانتهاك المحتمل لحقوق الإنسان للفئات التالية من أصحاب المصلحة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الموظفون: أي انتهاك لمعايير المعاملة العادلة، ظروف العمل، وسلامة أماكن العمل.</li> <li>- الموردون: أي مخالفة لقوانين وأنظمة أثناء مزاولة الأعمال.</li> <li>- العملاء: انتهاك خصوصية العملاء، والمخاطر المتعلقة بالتسويق المضل.</li> <li>- المجتمعات: انتهاك الحق في الوصول إلى التمويل، خصوصاً للفئات غير المخدومة.</li> </ul>	مخاطر متعلقة بحقوق الإنسان	<ul style="list-style-type: none"> <li> تنمية رأس المال البشري</li> <li> التوطين</li> <li> التنوع والمساواة والشمول</li> <li> الآثار المجتمعية</li> <li> الوصول إلى الخدمات المالية</li> <li> التسويق المسؤول</li> <li> إدارة سلسلة التوريد المستدامة</li> </ul>
قريب إلى متوسط الأجل (3-5 سنوات)	العمليات والمحفظة	مخاطر الخسائر في المراكز الاستثمارية نتيجة تقلبات أسعار السوق. وتعُرف عموماً على أنها مخاطر زيادة أو انخفاض قيمة المحفظة الاستثمارية أو الأداة أو الاستثمار بسبب تقلبات غير متوقعة في تقييمات السوق.	مخاطر السوق	الاستثمار والتمويل المستدام وعلاقته بالعملاء والرقمنة والابتكار
قريب إلى متوسط الأجل	العمليات والمحفظة	تشير إلى احتمال خسارة استثمار أو نشاط تجاري. وتشمل مخاطر الائتمان، ومخاطر السيولة، والمخاطر التشغيلية ضمن أكثر المخاطر المالية شيوعاً	مخاطر مالية	الأداء الاقتصادي
قريب إلى متوسط الأجل (3-5 سنوات)	العمليات	هي مخاطر الخسائر المالية أو الضرر بالسمعة أو الجزاءات الرقابية الناجمة عن ضعف هيكل الحكومة أو عدم الامتثال للمتطلبات الرقابية أو قصور في الضوابط الداخلية. وتشمل التزام بنك الدوحة بالامتثال للأنظمة المحلية والدولية، والحفاظ على إطار حوكمة قوية، وإدارة عمليات الامتثال بكفاءة	مخاطر الحكومة والامتثال	الأخلاقيات والامتثال
قريب إلى متوسط الأجل (3-5 سنوات)	العمليات	تتطلب التطورات التكنولوجية المتتسعة وتصاعد التهديدات السيبرانية وتغيرات السوق، ترکيزاً على المدى القصير إلى المتوسط، لضمان التكيف المستمر وتحديث الاستراتيجيات والعمليات لمواجهة التحديات الناشئة	مخاطر تشغيلية ومخاطر أمن المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> <li> استمرارية الأعمال والقدرة على الصمود</li> <li> خصوصية البيانات وأمن المعلومات</li> <li> إدارة المخاطر</li> </ul>

قام البنك بدمج المخاطر المتعلقة بالمناخ ضمن نظام إدارة المخاطر المؤسسية، ما يضمن مراقبتها وإدارتها بشكل مستمر. وبناء على ذلك، فإن الآثار الحالية والمتواعدة للمخاطر المرتبطة بالاستدامة على نموذج الأعمال وسلسلة القيمة تُعد محدودة. ويمكن الاطلاع على تفاصيل أكثر حول ممارسات إدارة المخاطر المؤسسية في الصفحة 42 وتمثل الموضوعات الجوهرية أولوية وفق دقة تأثيرها واحتمالية حدوثها وانعكاساتها المالية.

الموضوع الفرعى	الموضوعات الجوهرية
ميثاق قواعد السلوك	الأخلاقيات والامتثال
مكافحة الفساد والرشوة	
الامتثال للقوانين المتعلقة بالحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية	إدارة مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية ومخاطر المناخ
بناء القدرات لمجلس الإدارة / الإدارة العليا / الموظفين	
الشراكات / الالتزامات	
التدريب على أمن البيانات وخصوصيتها	أمن البيانات وخصوصيتها
مراقبة البيانات والتدقيق الداخلي والخارجي	
ميثاق قواعد السلوك للموردين	سلسلة التوريد المستدامة
محفظة التمويل المستدام	
مبادرات الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية والمناخ في الخدمات المصرفية للشركات	التمويل والاستثمار المسؤول
الشهادات	
استبيانات رضا العملاء	تفاعل العملاء
علاقات العملاء	
الشمول المالي	
استقطاب المواهب والحفظ عليها والتنوع والشمول	
إشراك الموظفين	تنمية رأس المال البشري
التقطير	
استراتيجية المسئولية الاجتماعية للشركات	الأثر الاجتماعي
مجالات التركيز	
استهلاك المياه	الإدارة البيئية
إدارة النفايات	
الطاقة	
الانبعاثات	إدارة الانبعاثات وإزالة الكربون

# إطار الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

رؤى البنك هي: "خلق قيمة طويلة الأمد لجميع أصحاب المصلحة من خلال العمل المصرفي المسؤول." وانطلاقاً من هذه الرؤى، وضع بنك الدوحة إطاراً للحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية يستند إلى الركائز التالية:

**ب) خصوصية البيانات وأمنها:** ضمان الالتزام الكامل بلوائح حماية البيانات من خلال تنفيذ مجموعة شاملة من المبادرات، بما في ذلك: أطر حوكمة قوية لإدارة البيانات، تدريب منتظم للموظفين، الحصول على شهادات ذات صلة وإجراء عمليات تدقيق داخلية وخارجية منتظمة لتعزيز معايير حماية البيانات.

**4. تمكين الناس والمجتمعات:** يستثمر البنك بنشاط في تنمية رأس المال البشري ويعزز التأثير الإيجابي عبر المجتمعات التي يخدمها. وتشمل مجالات التركيز في هذا الإطار ما يلي:

**(أ) تنمية رأس المال البشري:** تعزيز جذب المواهب والاحتفاظ بها من خلال دعم التنوع والشمول، مع بذل جهود هادفة لزيادة تمثيل المرأة على جميع مستويات المنظمة. ويعطي البنك أيضاً الأولوية لبرامج التدريب والتطوير القوية لتعزيز قدرات الموظفين ومساركتهم.

**ب) التأثير المجتمعي:** تنفيذ مبادرات المسئولية الاجتماعية الاستراتيجية للشركات التي تهدف إلى رفع مستوى رفاهية المجتمع. من خلال برامج التطوع المخصصة، يخلق البنك فرصاً مفيدة للموظفين للمساهمة وتعزيز أثرها الاجتماعي.

**5. تحقيق النمو المستدام:** يعمل البنك على تعزيز التنمية المستدامة من خلال تمويل ودعم الشركات التي تحقق نتائج بيئية واجتماعية إيجابية إلى جانب الأداء المالي. وتشمل مجالات التركيز في إطار هذه الركيزة ما يلي:

**(أ) التمويل والاستثمار المسؤولون:** تعزيز تخصيص رأس المال للمشاريع التي تسهل الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون، مدعوماً بأهداف محددة قصيرة وطويلة الأجل للتمويل المستدام. ويستعد البنك أيضاً لإطلاق محفظة تتماشى مع الاستدامة، مع التركيز على إصدار السندات الخضراء ومراجعة شاملة للمحفظة الاستثمارية القائمة لتحديد الأهلية ضمن معايير الاستدامة.

**1. تعزيز الثقة:** يؤكد البنك التزامه الاستراتيجي بدمج مبادئ الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن إطار الامتثال لديه، والالتزام بأعلى معايير الأخلاقيات والنزاهة. وتشمل مجالات التركيز الرئيسية ضمن هذه الركيزة ما يلي:

**(أ) الأخلاقيات والامتثال:** الالتزام الكامل بجميع القوانين والمتطلبات التنظيمية المعمول بها، وتعزيز ثقافة السلوك الأخلاقي على مستوى المؤسسة بأكملها.

**(ب) مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ومخاطر المناخ:** دمج المخاطر البيئية ومخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في إطار إدارة المخاطر المؤسسية على نطاق واسع، لضمان إدراج هذه الاعتبارات بشكل منهجي في عمليات اتخاذ القرار.

**ج) إدارة سلسلة التوريد المستدامة:** تطبيق مبادئ الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في جميع مراحل سلسلة التوريد للحد من الأثر البيئي، وتعزيز المسئولية الاجتماعية، وتنمية ممارسات الحكومة على مستوى العمليات كافة.

**2. استعادة التوازن البيئي:** يتخذ البنك خطوات حاسمة لخفض بصمته الكربونية وإدارة أثره البيئي بشكل فعال. وتشمل مجالات التركيز ما يلي:

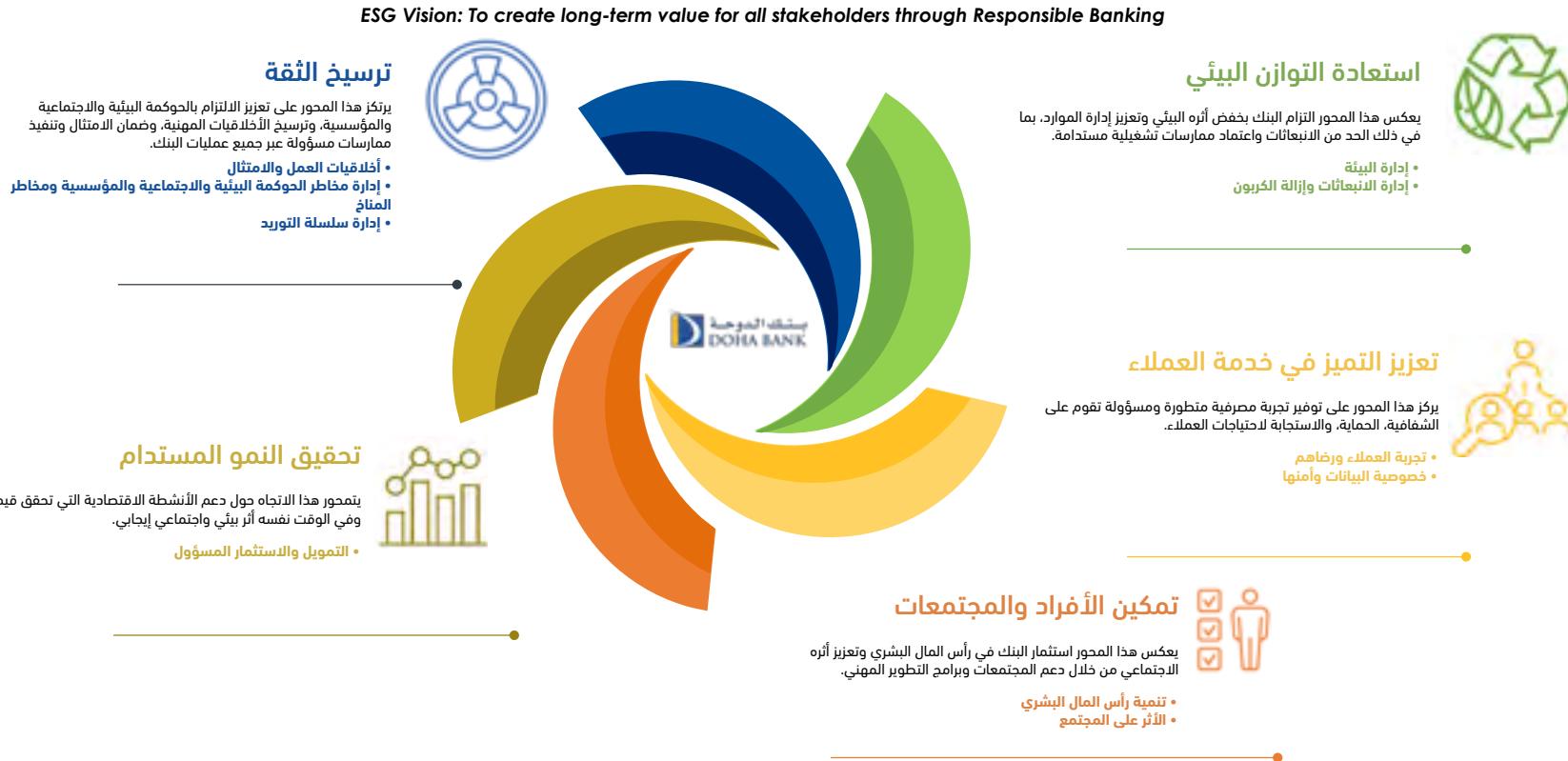
**(أ) إدارة البيئة:** الحد من الأثر البيئي للبنك من خلال مبادرات موجهة لإدارة الطاقة والمياه والنفايات، بما في ذلك إطلاق الفروع الخضراء المصممة وفق أفضل ممارسات الاستدامة، ووضع أهداف قابلة للقياس لمتابعة كفاءة استخدام الموارد.

**(ب) إدارة الانبعاثات وإزالة الكربون:** خفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري من خلال العمليات وسلسلة التوريد بما يتماشى مع هدف قطاع الوطني المتمثل في تحقيق خفض بنسبة 25 % من الانبعاثات بحلول عام 2030. ويدمج نهج البنك إزالة الكربون في التخطيط المؤسسي ومراقبة الأداء.

**3. تعزيز تجربة العملاء:** يركّز البنك على بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء من خلال خدمات مسؤولة، سريعة الاستجابة، وموثوقة. وتشمل مجالات التركيز:

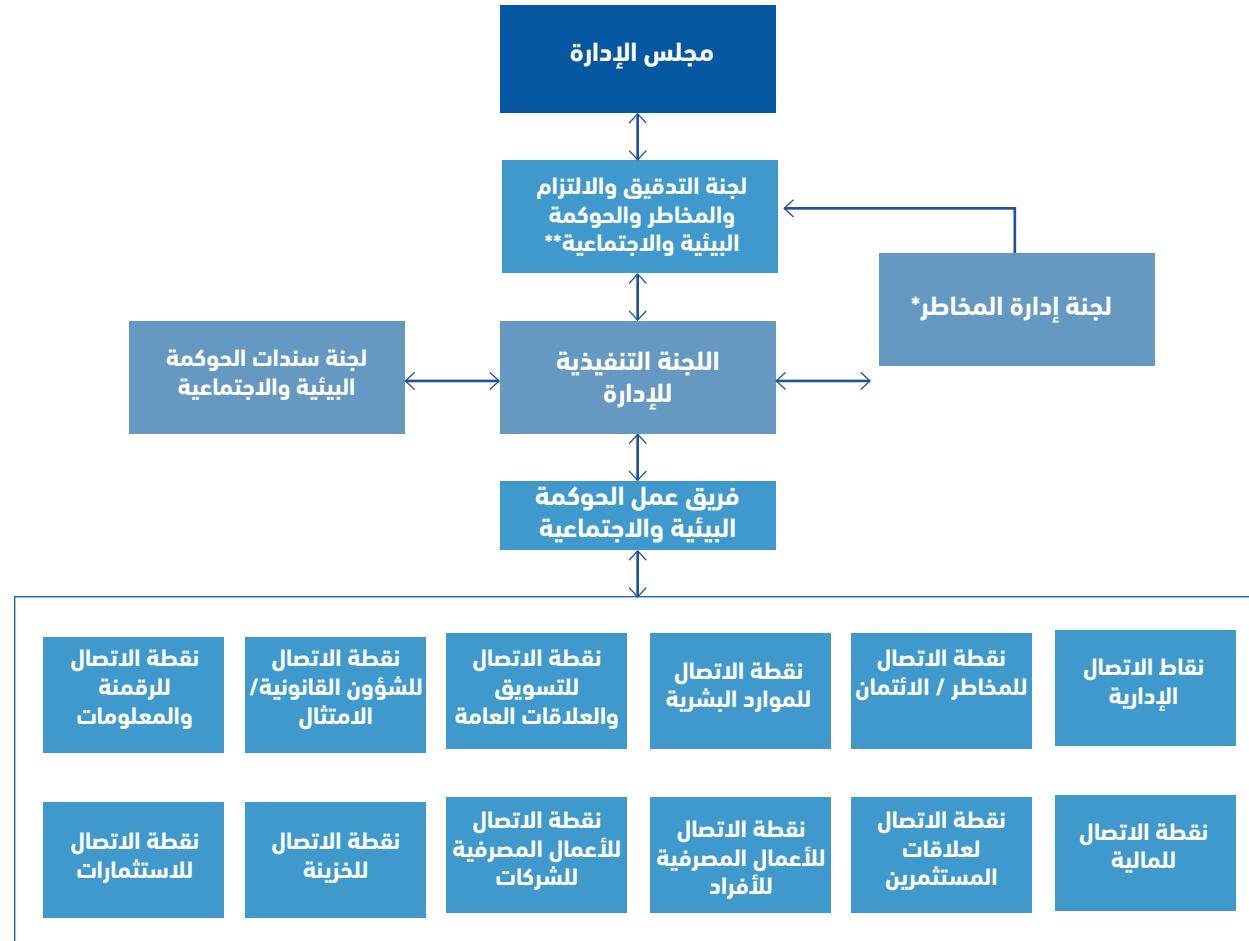
**(أ) تجربة العملاء ورضاهem:** تعزيز رضا العملاء من خلال تزويد الموظفين في الوظائف المواجهة للعملاء بالتدريب اللازم لتقديم معلومات دقيقة وشفافة، بما يمكن العملاء من اتخاذ قرارات مالية تناسب احتياجاتهم وتوقعاتهم.

يشكل إطار الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لدى بنك الدوحة قاعدة استراتيجية لدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والمؤسسية في مختلف جوانب العمل. وقد صُمم هذا الإطار ليقود عملية اتخاذ القرار المسؤول، وإدارة المخاطر بفعالية، وتحقيق قيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة.



## الحكومة في مجال معايير الاستدامة

يضم هيكل الحكومة في مجال معايير الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لدى البنك وضوح الإشراف والمساءلة ودمج هذه المبادئ عبر مستويات العمل كافة. ويتولى مجلس إدارة البنك الإشراف على موضوعات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، من خلال لجان متخصصة وفرق عمل متعددة الوظائف تتولى مسؤولية تطوير الاستراتيجية وتنفيذها ومتابعة الأداء. ويسهم هذا الهيكل في تمكين اتخاذ قرارات مستنيرة وتعزيز الشفافية وضمان الاتساق الاستراتيجي وإدارة المخاطر بما يتناسب مع أفضل الممارسات الدولية وبما يعزز ثقة أصحاب المصلحة.



تتولى لجنة التدقيق والمخاطر والحكومة البيئية والاجتماعية على مستوى مجلس الإدارة المسؤولة الشاملة عن الإشراف على أداء الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، إضافة إلى المخاطر المالية المرتبطة بالمناخ. وفيما يلي موجز بمهامها الأساسية:

**1. تكامل الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية:** الإشراف على دمج الجوانب المتعلقة بالحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والمناخ في الاستراتيجية العامة للبنك.

**2. إدارة مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية:** الإشراف على إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخية وضمان دمجها في الإطار العام لإدارة المخاطر

**3. مواءمة الأعمال:** ضمان توافق قضايا الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية مع الرسالة والرؤية العامة للبنك

**4. ضوابط الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية:** الإشراف على تطوير استراتيجية الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وخارطة الطريق والسياسات والإجراءات الخاصة بتنفيذها.

**5. مراجعة الأداء:** إجراء مراجعة ربع سنوية لأداء الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والتقدم المحرز، باستخدام نموذج مؤشرات الأداء المضمن في إطار الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بالإضافة إلى مراجعة الأداء مقابل الأهداف المقررة.

**6. إعداد التقارير:** رفع تقرير تقدم إلى مجلس الإدارة على أساس ربع سنوي.

ترتبط تركيبة لجنة التدقيق والمخاطر والامتثال والحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية في الصفحة 37 من فصل ترسیخ الثقة وعلى مستوى الادارة ، تضطلع كل من لجنة الادارة التنفيذية ولجنة إدارة المخاطر ولجنة سندات الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية بمسؤولية الإشراف على الامتثال لمتطلبات الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية، وتطوير الاستراتيجية وخطة التنفيذ الخاصة بها. وتفصيل مسؤوليات كل لجنة يرد فيما يلي:

اللجنة التنفيذية للإدارة	لجنة إدارة المخاطر	لجنة سندات الحكومة البيئية والاجتماعية
<p>تتولى اللجنة التنفيذية للإدارة تقييم ومراجعة أداء الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية مقابل الأهداف وخطة العمل، ومتابعة أداء فريق عمل الحكومة البيئية والاجتماعية، ورفع تقارير دورية إلى لجنة الحكومة البيئية والاجتماعية التابعة لمجلس الإدارة أو إلى لجنة التدقيق والالتزام والمخاطر والحكومة البيئية والاجتماعية على أساس ربع سنوي.</p> <p>كما تعتمد هذه اللجنة الإفصاحات المتعلقة بأداء وتصنيف الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية.</p>	<p>تعمل لجنة إدارة المخاطر بالتنسيق مع اللجنة التنفيذية للإدارة، وتقديم تحسينات حول إصدار السندات الخضراء والاجتماعية.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تقييم مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية: التنسيق مع الإدارات المعنية بتمويل المسندات وتحديد الأهداف المتعلقة بالمبادرات لتحقيق الأهداف البيئية والاجتماعية وال المؤسسية بهدف تحديد المخاطر والفرص الناشئة.</li> <li>دمج مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية: دمج المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخية في استراتيجية البنك وإطار إدارة المخاطر الشامل.</li> <li>الإدارة: تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح فيما يتعلق بتحديد وإدارة مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية والمناخ لأصحاب المصلحة والمعنيين عبر المؤسسة.</li> </ul>	<p>تعمل لجنة سندات الحكومة البيئية والاجتماعية على جنب مع اللجنة التنفيذية للإدارة وستقدم تحسينات حول إصدار السندات الخضراء والاجتماعية.</p>

على مستوى الإدارات، يتكون فريق عمل الحكومة البيئية والاجتماعية من ممثلين عن إدارات مختلفة، ويكون مسؤولاً عن التنفيذ اليومي لمبادرات الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية، وجمع البيانات، ومتابعة التقدم الأداء.

يتولى رئيس قسم الاستراتيجية والأداء المؤسسي قيادة الأنشطة التي تنفذها مجموعة عمل الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية. ويعمل فريق استراتيجية الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية أيضاً بشكل وثيق مع إدارة علاقات المستثمرين لمتابعة المتطلبات التنظيمية، وفهم وتلبية توقعات المستثمرين المتعلقة بالجوانب البيئية والاجتماعية وال المؤسسية، وضمان الإفصاح العلني عن تقرير الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية السنوي في البورصة.

30.5 ساعة تدريبية

267 مشاركاً

## التدريب على الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية

علاوة على ذلك، تتضمن أحجام السياسة أيضًا التزام بنك الدوحة بضمان الوعي بقضايا الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية من خلال التدريب المنتظم. تهدف هذه البرامج إلى:

- تثقيف الموظفين حول أهمية مبادئ الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية وأثرها على عمليات البنك وعمليات صنع القرار.
- التأكد من أن جميع الموظفين على دراية بأدوارهم ومسؤولياتهم في تحقيق أهداف الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية.
- التأكد من أن مجلس الإدارة والإدارة العليا لديهم فهم للمخاطر المالية المتعلقة بالمناخ وأنهم مجهزون بالمهارات ذات الصلة المطلوبة للإشراف على هذه المخاطر.
- تعزيز التعلم المستمر حول مواضيع مثل الإدارة البيئية، والمسؤولية الاجتماعية، والحكومة الأخلاقية، والامتثال لمعايير وأنظمة الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية ذات الصلة.
- تزويد الموظفين بالمهارات والمعرفة اللازمة لدمج ممارسات الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية في مهامهم اليومية، وتحسين أداء الاستدامة الشامل للبنك

في عام 2024، أجريت ثمانية برامج تدريبية حول مواضيع الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية الرئيسية مثل الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية في الخدمات المصرافية، وأداة ESMS، وتصنيف أصول الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية والوعي العام بالحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية.

# تقييم مخاطر تغير المناخ

لقد قمنا بتقييم مختلف المخاطر المرتبطة بالمناخ، سواء كانت مادية أو انتقالية، وددعنا المخاطر التالية على أنها الأهم بالنسبة لبنك الدولة:

وصف الخطر	اسم الخطر	نوع الخطر
يمكن أن يؤدي ارتفاع درجات الحرارة إلى انخفاض إنتاجية العاملين، وزيادة تكاليف الطاقة اللازمة للتبريد، وإلحاق الضرب بالبنية التحتية.	الحرارة الشديدة	سلسلة التوريد المستدامة
قد تتعرض الممتلكات والبني التحتية للتلف نتيجة الظواهر المناخية، مما يخفض قيمة الاستثمارات العقارية ويرفع تكاليف التأمين.	الفيضانات الساحلية وارتفاع مستوى سطح البحر	
تتأثر قطاعات مثل التصنيع والزراعة والبناء بارتفاع درجات الحرارة والظروف المناخية الفاسية، مما يؤدي إلى زيادة التكاليف التشغيلية واحتمال تعطل الأعمال.	ندرة / شح المياه	
قد تتطور الحكومات سياسات وأطرًا شرعية تهدف إلى خفض الانبعاثات، بما يفرض على مختلف القطاعات الامتثال لمتطلبات جديدة، ويرفع من مخاطر التحول.	السياسات والتشريعات	
قد تفرض الحكومات ضرائب على الكربون أو تحدد سقوفًا للانبعاثات، مما يزيد التكاليف على القطاعات ذات الانبعاثات المرتفعة.	تسعير الكربون	
قد يؤدي التحول نحو المنتجات والأنشطة المستدامة إلى تراجع ربحية القطاعات مرتفعة الانبعاثات، مما يؤثر في عملاء البنك ضمن هذه القطاعات.	تضييلات السوق والمستهلكين	
قد يؤدي تطوير تقنيات جديدة للطاقة النظيفة إلى جعل بعض نماذج الأعمال التقليدية المعتمدة على الوقود الأحفوري قديمة، مما يزيد من خطر الأصول العاملة.	الاضطرابات التكنولوجية	تطوير رأس المال البشري
قد تتعرض البنوك والشركات المرتبطة بتمويل أنشطة مرتفعة الانبعاثات لتدقيق عام أو استفسارات من المستثمرين، مما يؤدي إلى تراجع ثقة الأطراف المعنية.	مخاطر السمعة	

تماشياً مع المعيار الدولي للإفصاحات المتعلقة بالمناخ والمبادئ الإشرافية لمصرف قطر المركزي بشأن الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، أجرى بنك الدولة أول تقييم لمخاطر المناخ، باستخدام محفظة القروض والسلفيات ومحفظة الاستثمارات (الربع الثالث من عام 2024) كأساس مرجعي. وقد شمل هذا التقييم خمسة قطاعات رئيسية ضمن المحفظة: العقارات، الضيافة، التمويل والتأمين، الإدارة العامة، والتعرضات السيادية، وذلك عبر كل من قطر والإمارات العربية المتحدة ودولة الكويت.

## إدارة المخاطر

يستخدم البنك مزيجاً من الأساليب الكمية والنوعية لتقييم أهمية مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والمناخ. وقد اعتمدنا نموذجاً شاملًا لمخاطر البيئة والمجتمع والمناخ يستند إلى ركائز استراتيجية الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الخاصة بالبنك، ومبادئ مصرف قطر المركزي، ومبادئ مصرف الإمارات المتصلة بالحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. وترتدي تفاصيل نموذج المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخية في [الصفحة 43](#).

ويعمل البنك على تعزيز مرونة استراتيجية نموذج أعماله لمواجهة التحديات وحالات عدم اليقين الناشئة عن المخاطر المناخية والمخاطر المرتبطة بالاستدامة. وفي الوقت الراهن، تم دمج مخاطر المناخ والاستدامة في إطار إدارة المخاطر المؤسسية للبنك، والذي يرد أيضًا في [الصفحة 42](#).

## المنهجية الشاملة

يعطي تحلياناً لمخاطر المناخ الآفاق القصيرة والمتوسطة والطويلة، مما يمكننا من فهم كيفية تأثير سينarioهات المناخ المختلفة على الأداء المالي وكفاية رأس المال واستمرارية التشغيل. ولتحقيق ذلك، يستخدم البنك رسم خرائط مخاطر المناخ وتحليل السيناريوهات واختبار الضغط المناخي كجزء من ممارسات إدارة المخاطر المستقبلية. وتسمح لنا هذه الأدوات بمدمجة التعرضات المحتملة في ظل مسارات مختلفة مختلطة ودمج النتائج في عمليات التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار، وتوضح المكونات الرئيسية لمنهجية مخاطر المناخ أدناه.

استندت هذه السيناريوهات إلى قواعد بيانات ودراسات موثوقة، من بينها منصة استكشاف آثار المناخ التابعة لشبكة تعزيز النظام المالي في مجال الاستدامة، والهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ، والوكالة الدولية للطاقة، ومسارات التنمية الاجتماعية والاقتصادية المشتركة. وقد أخذ التقييم في الاعتبار المخاطر المادية ومخاطر التحول.

تم تقييم القدرة على التكيف في كل منطقة بناءً على عوامل تشمل الناتج المحلي الإجمالي، وإجراءات التكيف والتخفيف المناخي المتاحة، إضافةً إلى متانة البنية التحتية المحلية والأطر التنظيمية.

أجرى البنك اختبارات ضغط لكل سيناريو من السيناريوهات المختارة بهدف قياس تأثيرها على محفظة القروض، ومرافق الاستثمار، والاستقرار المالي العام. وشملت اختبارات الضغط تقدير حجم المخاطر المالية المحتملة على البنك من خلال خسائر الاستثمار الناتجة عن مخاطر المناخ ضمن القطاعات المشمولة بتقييم المخاطر المناخية.

تشير المخاطر المادية والانتقالية المذكورة أعلاه إلى احتمالية تأثيرها في عمليات بنك الدوحة وكذلك في محفظته الأئمية والاستثمارية.

#### • الأفق الزمني

- اعتمدنا ثلاثة آفاق زمنية لأغراض تقييم مخاطر المناخ:
- قصير إلى متوسط الأجل (1-2 سنة)
- متوسط الأجل (3-5 سنوات)
- طويل الأجل (5+ سنوات)

#### • مقاييس التصنيف

وضع البنك مقاييساً رقمياً لتصنيف المخاطر بهدف تقييم احتمال تحقق الخطر وحجم آثاره المحتملة مالياً وتشغيلياً. واستناداً إلى هذا المقاييس، يتم إعداد خرائط حرارية لمخاطر المناخ لكل قطاع من القطاعات المشمولة في التقييم.

#### • تحليل السيناريوهات

استناداً إلى السيناريوهات المعتمدة دولياً المتفوقة مع شبكة تعزيز النظام المالي في مجال الاستدامة (NGFS)، اعتمد البنك ثلاثة سيناريوهات لأغراض التحليل:

السيناريو	الحقائق والافتراضات الرئيسية
الطريق إلى باريس	يفترض هذا السينario أن الحكومات حول العالم تتخذ إجراءات مبكرة وواسعة للحد من تغير المناخ، مما يؤدي إلى تسعيرات صارمة للحد من الكربون، واعتماد واسع وسرع في التقنيات الخضراء، وزيادة الاستثمارات المستدامة. بالنسبة للبنك، يخلق هذا السينario مزيجاً من المخاطر والفرص، حيث يمكن أن تواجه القطاعات مرتفعة الابتعاثات مثل العقارات ارتفاعاً في التكاليف، في حين توسيع قطاعات التمويل الأخضر والطاقة المتجددة.
الصحوة المفاجئة	يفترض هذا السينario التراجع في اتخاذ الإجراءات تجاه التغير المناخي، مما يؤدي إلى تحول مجاعي ومربيك عندما تدخل التسعيرات وتغيرات السوق حيز التنفيذ في عام 2030. تواجه الشركات غير المستعدة للسياسات المناخية خسائر مالية مفاجئة، وتعرض القطاعات مرتفعة الابتعاثات لانخفاض حاد في القيمة. وقد يؤدي ذلك إلى زيادة مخاطر الاستثمار بالنسبة للبنك مع صعوبة تكيف المفترضين.
واقع متبادر	يتصور هذا السينario استجابة عالمية غير متنسقة للتغير المناخ، حيث تقدم بعض الدول والقطاعات بسرعة في إزالة الكربون، بينما تتراجع دول وقطاعات أخرى بسبب ضعف السياسات أو قلة الاستثمارات. بالنسبة للبنك، ينشئ هذا السينario حالة من عدم اليقين التنظيمي وتقلبات السوق، مما يزيد من صعوبة تقييم المخاطر وتوزيع المحفظة.

## الاستراتيجية

كجزء من عملية الدمج الأوسع للمخاطر المرتبطة بالمناخ ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية للبنك، قام البنك أيضاً بتقييم آثار المخاطر المناخية على المخاطر المصرفية التقليدية المدرجة في سجل مخاطر البنك:

الأفق الزمني			المخاطر المادية / الانتقالية	تعريف الخطر	اسم الخطر
طويل الأجل	متوسط الأجل	قصير الأجل			
	●		المخاطر المادية: قد تؤثر مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية ومخاطر المناخ في قدرة العملاء أو الأطراف المقابلة على الوفاء بالتزاماتهم بالتزاماتهم التعاقدية، مما يؤثر بدوره في مستوى مخاطر الأئمان لدى البنك.	مخاطر تكبد البنك لخسائر نتيجة عدم تمكّن العملاء أو الأطراف المقابلة من الإيفاء بالتزاماتهم التعاقدية وفقاً للشروط المتفق عليها.	مخاطر الأئمان
●			المخاطر المادية: تشمل إحدى الفئات الرئيسية للمخاطر التشغيلية مخاطر تعطل الأعمال الناجمة عن أحداث تقع كلياً أو جزئياً خارج نطاق سيطرة البنك، مثل الكوارث الطبيعية أو أعمال الإرهاب أو انقطاع الخدمات العامة، مما قد يؤدي إلى خسائر تشغيلية أو انخفاض مستوى الخدمة المقدمة للعملاء أو خسائر مالية للبنك.	مخاطر الخسائر الناجمة عن قصور أو فشل في العمليات الداخلية أو الأنظمة أو الأفراد أو نتيجة أحداث خارجية.	المخاطر التشغيلية

يشكل التحديد الاستباقي وإدارة هذه المخاطر أمرًا أساسياً لحفظها على محفظة قادرة على التكيف مع المناخ وضمان النمو المستدام. الخطوة الأولى هي تحديد المخاطر، ويوضح الجدول أدناه مختلف المخاطر المناخية والأفق الزمني المتوقع لها:

الأفق الزمني			تعريف الخطر	اسم الخطر
طويل الأجل	متوسط الأجل	قصير الأجل		
		●	الحرارة الشديدة	المخاطر المادية
●			الفيضانات الساحلية وارتفاع مستوى سطح البحر	
		●	ندرة / شح المياه	
●			السياسات والتشريعات	
		●	تسعير الكربون	
●		●	فضائل السوق والمستهلكين	
		●	الاضطرابات التكنولوجية	مخاطر الانتقال
		●	مخاطر السمعة	

## نهج بنك الدوحة في إدارة المخاطر المرتبطة بالمناخ

تلعب اعتبارات المناخ والاستدامة دوراً محورياً في عمليات بنك الدوحة. وقد اعتمد البنك عدداً من الركائز لإدارة المخاطر المرتبطة بالمناخ والاستدامة، وتشمل ما يلي:

الركيزة الرابعة: إطار التمويل المستدام (SFF)	الركيزة الثالثة: نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS)	الركيزة الثانية: إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERMF)	الركيزة الأولى: استراتيجية إزالة الكربون
تم إنشاء إطار شامل للتمويل المستدام (SFF) يتماشى مع رؤية البنك للتمويل المستدام ويدعمها. لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى فصل النمو المستدام في الصفحة <a href="#">52</a> .	جزء من عمليات العناية الراجحة الائتمانية للبنك، تم إنشاء نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS) لتقدير وإدارة مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية والمخاطر المناخية لقطاع القروض المؤسسية. لمزيد من المعلومات حول ESMS للبنك، يرجى الرجوع إلى فصل النمو المستدام في الصفحة <a href="#">49</a> .	دمج نتائج تقييم المخاطر المناخية ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية للبنك. يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول نظام إدارة المخاطر المؤسسية للبنك في فصل الالتزام بالثقة <a href="#">31</a> .	في عام 2024، وضع بنك الدوحة خارطة طريق شاملة لإزالة الكربون تهدف إلى تحقيق خفض بنسبة 25% في انبعاثات النطاق 1 والنطاق 2 بحلول عام 2030. كما نسلط الضوء على إدارة الانبعاثات في محفظتنا خلال فترة التقرير الحالية. لمزيد من المعلومات حول كيفية إدارتنا للبصمة الكربونية، يرجى الرجوع إلى فصل استعادة التوازن البيئي في الصفحة <a href="#">88</a> .

يدرك بنك الدوحة أن المخاطر المرتبطة بالمناخ والاستدامة هي مخاطر متغيرة بطيئتها وستتطور مع مرور الوقت. ويعتمد البنك تحديث تحليل السيناريوهات والخريطة الحرارية ودرجات مخاطر المناخ بشكل سنوي. كما سيواصل البنك تعزيز قدراته في تحليل السيناريوهات واختبارات الضغط وبناء البيانات بما يدعم نهجاً استشرافياً لإدارة المخاطر. ويظل البنك ملتزماً بالشفافية وبالتوافق مع معايير التقارير العالمية الخاصة بالاستدامة مع استمرار تطور هذه الأطر.

اسم الخطر	تعريف الخطر	المخاطر المادية / الانتقالية		
		طويل الأجل	متوسط الأجل	قصير الأجل
مخاطر السوق	مخاطر الخسائر في المراكز داخل الميزانية وخارجها نتيجة تردادات أسعار السوق.			المخاطر الانتقالية: قد تؤثر مخاطر المناخ في عوامل الاقتصاد الكلي مثل النمو الاقتصادي والتضخم والأحداث الخارجية، مما يعكس على أسعار الفائدة والسياسات النقدية الأخرى.
مخاطر السيولة	مخاطر عدم القدرة على الحصول على التمويل بتكلفة مناسبة وفي الوقت المناسب لتلبية الالتزامات عند استحقاقها.			مخاطر مادية وانتقالية: يدرك بنك الدوحة أن الصدمات المناخية قد تؤثر في السيولة مع مرور الوقت. فعلى سبيل المثال، قد يؤدي انخفاض قيمة الأصول في قطاعات مثل العقارات أو الضيافة إلى تراجع السيولة في الأسواق، كما قد تدفع الأحداث المناخية الحادة العملاء إلى توجيه السيولة المتاحة لصلاح الأضرار، مما يضيق قنوات التمويل.

هذه هي السنة الأولى التي يجري فيها بنك الدوحة تقييماً لمخاطر المناخ، ويعمل البنك على تطوير منهجية التقييم بشكل مستمر مع ظهور المزيد من الأساليب والمصادر البيانية المتقدمة. كما يعمل البنك حالياً على دمج نتائج تقييم مخاطر المناخ ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية الشامل.

## مؤشرات الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية، وأهدافها، والالتزامات بشأنها

العنابة الواجهة	إدارة مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية
بناء قدرات مجلس الإدارة / الإدارة العليا / الموظفين	
التعاونات / الالتزامات	
تقييم المخاطر	إدارة المخاطر المناخية
تحليل السيناريوهات واختبارات الضغط	



## مساهمتنا في تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030

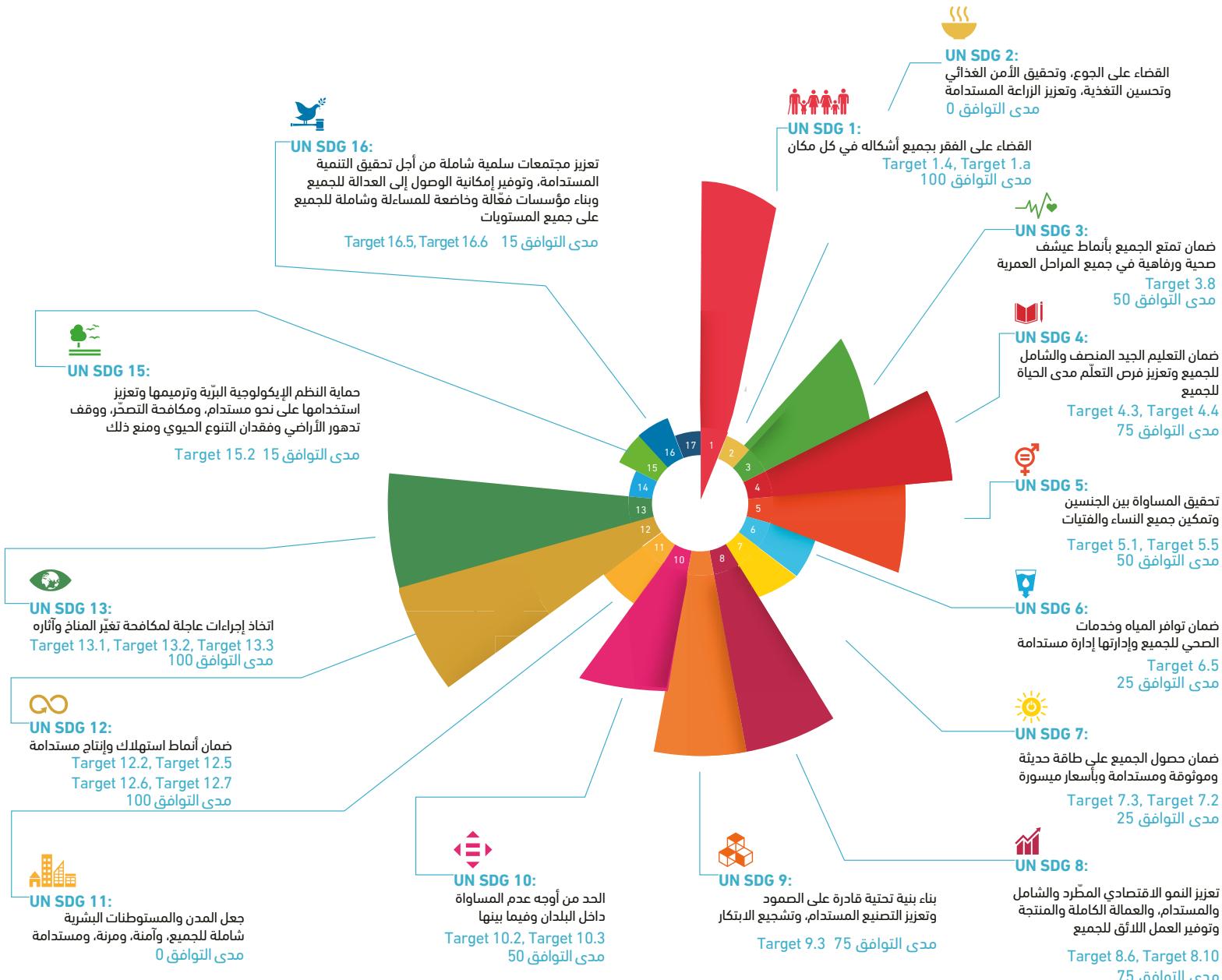
المبادرات التي قام بها بنك الدوحة	الركيزة
<ul style="list-style-type: none"> <li>حساب ابعاثات غازات الدفيئة عبر النطاقات 1 و 2 و 3، بما في ذلك الفئة 15 (الابعاثات الممولة). لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى <a href="#">الصفحة 92</a>.</li> <li>وضع استراتيجية إزالة الكربون بما يتماشى مع المساهمات المحددة وطنياً لدولة قطر (NDC) في إطار اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (UNFCCC). لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى <a href="#">الصفحة 90</a>.</li> <li>إطلاق مبادرات خضراء متعددة تستهدف إدارة المباني الخضراء. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى <a href="#">الصفحة 90</a>.</li> </ul>	التنمية الاقتصادية
<ul style="list-style-type: none"> <li>وضع استراتيجية محكمة لتطوير المواهب الوطنية. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى <a href="#">الصفحة 71</a>.</li> <li>تطوير برامج تدريب شاملة لجميع الموظفين. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى <a href="#">الصفحة 77</a>.</li> </ul>	تنمية الموارد البشرية
<ul style="list-style-type: none"> <li>نقدم منتجات مالية تستهدف دعم المجتمعات ذات الاحتياجات الخاصة كجزء من إطار التمويل المستدام لدينا. يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل في <a href="#">الصفحة 51</a>.</li> </ul>	التنمية الاقتصادية
<ul style="list-style-type: none"> <li>أطلق البنك برنامج متعدد في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) لتعزيز التنمية للمجتمعات ذات الاحتياجات الخاصة. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى <a href="#">الصفحة 83</a>.</li> </ul>	التنمية الاجتماعية

المبادرات بنك الدوحة	الركيزة
<p>100% من موظفي البنك يتلقون تدريباً سنوياً للتوعية بشأن خصوصية البيانات (2024-2030).</p> <p>اختبار تقييم لنقاط الضعف لجميع البرامج ذات الأهمية على نحو سنوي (2024-2030).</p> <p>اختبار تقييم لنقاط الضعف لجميع النظم الجديدة قبل إطلاقها (2024-2030).</p> <p>اختبار تقييم لنقاط الضعف لجميع التعديلات على النظم القائمة قبل إطلاقها (2024-2030).</p> <p>خفض بنسبة 25% في ابعاثات النطاقين 1 و 2 بحلول 2030</p>	ترسيخ الثقة
<p>زيادة عدد العمليات الرقمية زيادة 10% في مؤشر NPS بحلول 2030</p> <p>خفض بنسبة 20% للشكاوى، وذلك على أساس سنوي</p>	استعادة التوازن البيئي
<p>إجراء العنابة الواجهة لنسبة 50% من العمليات عالية المخاطر التي تحدد سنوياً لغاية 2030</p> <p>زيادة بنسبة 10% في مؤشر GSAS أو ما يعادله من الشهادات في المحفظة العقارية بحلول 2028</p> <p>زيادة بنسبة 10% في الإقرارات للمشروعات الصغيرة والمتوسطة مع التركيز على الأعمال التي تقدّمها سيدات وذلك بحلول 2030</p> <p>اتصال أسبوعي من مدير العلاقات بشأن الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية</p> <p>زيادة عدد المعاملات الرقمية</p>	تعزيز التميز في خدمة العملاء
<p>زيادة نسبة النساء من قوة العمل إلى 30% (سنة الأساس 2020) مع استهداف أن تصل النسبة إلى 35% تقريباً في 2028.</p> <p>95% من التدريب الإلزامي للموظفين سنوياً</p> <p>65% نسبة مشاركة الموظفين في استبيان اندماج الموظفين بحلول 2028</p> <p>زيادة في نسبة القطريين من إجمالي قوة العمل على أساس سنوي وأكثر من 30% بحلول 2030</p>	تمكين الأفراد والمجتمعات

ولضمان المراقبة الفعالة للمخاطر المناخية، تم تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية التالية:

المؤشر	المواضيع الفرعية	الموضوع الرئيسي
% من المعاملات التي يتم فحصها وفق معايير الفحص البيئي والاجتماعي	الفحص البيئي والاجتماعي	إدارة مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية

# مساهمتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة



# ترسيخ الثقة

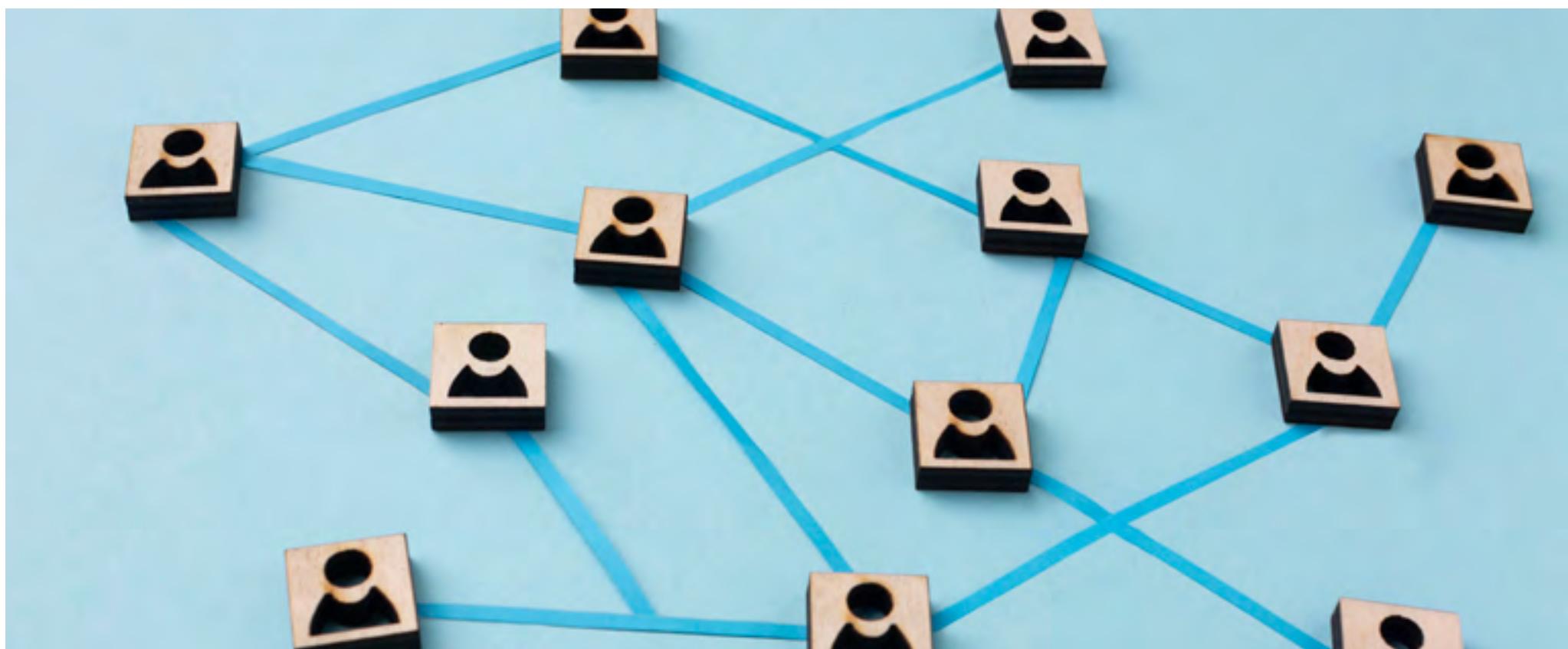


## ترسيخ الثقة

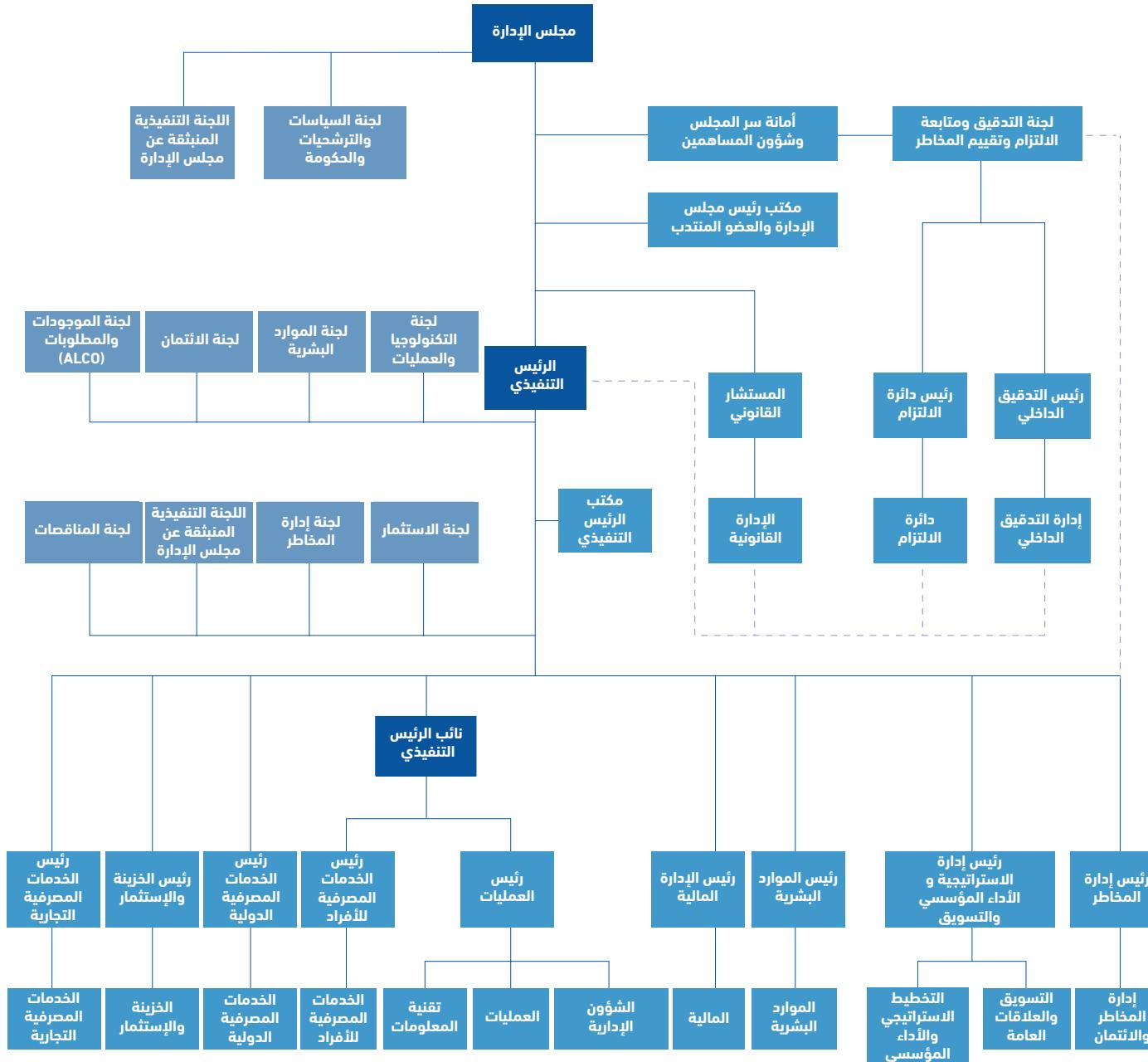
### هيكل الحكومة المؤسسة لدينا

يتمتع بنك الدولة بإطار حوكمة مؤسسية قوي يشكل ركيناً أساسياً في تحقيق أهدافه وتعزيز بيئته الداخلية والخارجية وحماية مصالح الأطراف المعنية وضمان توزيع واضح وفعال للأدوار والمسؤوليات. ويهدف التزامنا الراسخ بمعايير ممارسات المصلحة وتعزيز ممارسات الأعمال المستدامة. وحيث إن البنك شركة مساهمة عامة قطرية مدرجة في بورصة قطر، فإن إطار الحكومة لديه يجسد مبادئ المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي، وذلك بما يتواافق مع متطلبات كل من هيئة قطر للأسواق المالية ومصرف قطر المركزي.

وتتناول تقارير الحكومة السنوية للبنك بالتفصيل الجوانب الرئيسية للحكومة، مثل مسؤوليات الحكومة، وتعارض المصالح، ومكافحة غسل الأموال، ونهج مكافحة الفساد والرشوة، والجرائم المالية، وحماية البيانات، وأليات الإبلاغ عن حالات عدم الامتثال، إضافة إلى الممارسات والهيئات المتعلقة بالمكافآت والتعويضات.



## هيكل الحكومة المؤسسية لدى بنك الدوحة



## أ. مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية وضع التوجه الاستراتيجي لبنك الدوحة والإشراف على فعالية أطر الحكومة لديه.

ويتكون مجلس الإدارة حالياً من أحد عشر عضواً وفقاً للنظام الأساسي، ثلاثة منهم أعضاء تنفيذيون وثمانية أعضاء غير تنفيذيين، من بينهم أربعة أعضاء مستقلون، وذلك انسجاماً مع تعليمات مصرف قطر المركزي الصادرة في عام 2022 وال المتعلقة بقواعد حوكمة الشركات بهيئة قطر للأسواق المالية. وقد بدأ المجلس الحالي ولايته في 14 مارس عام 2023، وتستمر لمدة ثلاثة سنوات، وذلك من خلال عملية انتخابية تجري في الجمعية العامة العادية للمساهمين. ويتم تقييم استقلالية أعضاء المجلس سنوياً وفقاً لمعايير هيئة قطر للأسواق المالية، والتي تأخذ في الاعتبار أي علاقات تجارية أو أسرية جوهرية مع بنك الدوحة أو مع كبار المساهمين. ولا يمتلك الأعضاء المستقلون أو أي من أقاربهم من الدرجة الأولى، بشكل مباشر أو غير مباشر، أي نسبة من أسهم البنك.



الحضور	الملكية	تاريخ التعيين	المؤهلات	المنصب	الاسم
حضر 7 اجتماعات	(%1.95 60,414,261 كما في 31 ديسمبر 2024، (%1.95 60,407,433 و 2023 كما في 31 ديسمبر	3 يونيو 1996 (بصفته الشخصية) 6 مارس 2017 (ممثلًا عن الشركة)	خريج الأكاديمية الملكية ساندهيرست، المملكة المتحدة	رئيس مجلس الإدارة، عضو غير تنفيذي وغير مستقل	الشيخ/ فهد بن محمد بن جبر آل ثاني
حضر 6 اجتماعات	( %1.41 43,768,947 كما في 31 ديسمبر 2024، (%1.01 31,309,783 و 2023 كما في 31 ديسمبر	6 مارس 2017 عضواً غير تنفيذي وغير مستقل (بصفته الشخصية) 9 و 14 مارس 2023 عضواً تنفيذياً وغير مستقل (ممثلًا عن الشركة)	بكالوريوس العلوم السياسية من جامعة جورجتاون - قطر	نائب رئيس مجلس الإدارة، عضو تنفيذي وغير مستقل، رئيس لجنة الترشيحات والحكومة، وعضو اللجنة التنفيذية	السيد/ ناصر خالد ناصر عبد الله المسند
حضر 7 اجتماعات	(%0.88 27,258,901 كما في 31 ديسمبر 2024، (%0.88 27,232,101 و 2023 كما في 31 ديسمبر	21 ديسمبر 1978 (بصفته الشخصية) 14 و 15 مارس 2023 (ممثلًا عن الشركة)	بكالوريوس الهندسة المدنية، الولايات المتحدة الأمريكية	العضو المنتدب، عضو تنفيذي وغير مستقل، رئيس اللجنة التنفيذية	الشيخ/ عبد الرحمن بن محمد بن جبر آل ثاني
حضر 6 اجتماعات	31,004,460 كما في 31 ديسمبر 2024، ونفس العدد والنسبة كما في 31 ديسمبر 2023	14 مارس 2023 (ممثلًا عن الشركة). علماً بأن الشركة عضو في المجلس منذ 27 فبراير 2011		عضو تنفيذي وغير مستقل	الشيخ/ محمد بن فلاح بن جاسم آل ثاني
حضر 6 اجتماعات	(%0.97 30,045,750 كما في 31 ديسمبر 2024، والعدد والنسبة ذاتهما في 31 ديسمبر 2023	3 مارس 2014	بكالوريوس في الاقتصاد والعلوم السياسية، بالإضافة إلى دورة متخصصة من معهد دراسات التنمية (IDS) بجامعة برايتون - المملكة المتحدة	عضو مجلس إدارة غير تنفيذي وغير مستقل	السيد/ أحمد عبد الله الفال
حضر 7 اجتماعات	(%1.48 45,860,829 كما في 31 ديسمبر 2024، (%1.45 45,060,829 و 2023 كما في 31 ديسمبر	14 مارس 2023 (ممثلًا عن الشركة)	بكالوريوس في هندسة البترول من جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	عضو مجلس إدارة غير تنفيذي وغير مستقل	السيد/ عبد الرحمن أحمد عبد الرحمن عبيدان

الحضور	الملكية	تاريخ التعيين	المؤهلات	المنصب	الاسم
حضر 7 اجتماعات	62,009,340 سهماً (2%) كما في 31 ديسمبر 2024، ونفس العدد والنسبة كما في 31 ديسمبر 2023	14 مارس 2023 (ممثلً عن الشركة)	بكالوريوس في هندسة الغاز الطبيعي من الولايات المتحدة الأمريكية، وماجستير في إدارة المشاريع من جامعة جورج واشنطن	عضو مجلس إدارة غير تنفيذي وغير مستقل	السيد/ نايف عبد الله نايف الدوسرى
حضر 7 اجتماعات	لا يمتلك أي أسهم في البنك كما في 31 ديسمبر 2024	16 مارس 2020	بكالوريوس في الهندسة الميكانيكية (مصر)، وماجستير في الهندسة	عضو مجلس إدارة مستقل وغير تنفيذي	السيد/ ناصر محمد علي آل مذكور الظالدي
حضر 7 اجتماعات	لا يمتلك أي أسهم في البنك كما في 31 ديسمبر 2024	16 مارس 2020	ماجستير إدارة من جامعة جورج واشنطن	عضو مجلس إدارة مستقل وغير تنفيذي	السيد/ عبد الله علي عبد الرحمن العبد الله
حضر 7 اجتماعات	لا يمتلك أي أسهم في البنك كما في 31 ديسمبر 2024	14 مارس 2023	بكالوريوس في القانون، ودبلوم عسكري من المملكة المتحدة	عضو مجلس إدارة غير تنفيذي ومستقل، رئيس لجنة السياسات والمكافآت والحوافز	السيد/ ناصر خالد خليفة العطية
حضر 6 اجتماعات	(0.97%) 30,045,750 كما في 31 ديسمبر 2024، والعدد والنسبة ذاتهما في 31 ديسمبر 2023	3 مارس 2014	بكالوريوس في الاقتصاد والعلوم السياسية، بالإضافة إلى دورة متخصصة من معهد دراسات التنمية (IDS) بجامعة برايتون - المملكة المتحدة	عضو مجلس إدارة غير تنفيذي وغير مستقل	السيد/ أحمد عبد الله الحال
حضر 5 اجتماعات	لا يمتلك أي أسهم في البنك كما في 31 ديسمبر 2024	14 مارس 2023	إدارة الأعمال وبكالوريوس في العلوم السياسية والتنمية	عضو مجلس إدارة غير تنفيذي ومستقل	الشيخ/ حمد بن سعود آل ثاني

%36.36	نسبة المقاعد التي يشغلها الأعضاء المستقلون
سبعة اجتماعات	إجمالي اجتماعات مجلس الإدارة في 2024
%93.5	متوسط معدل حضور الأعضاء

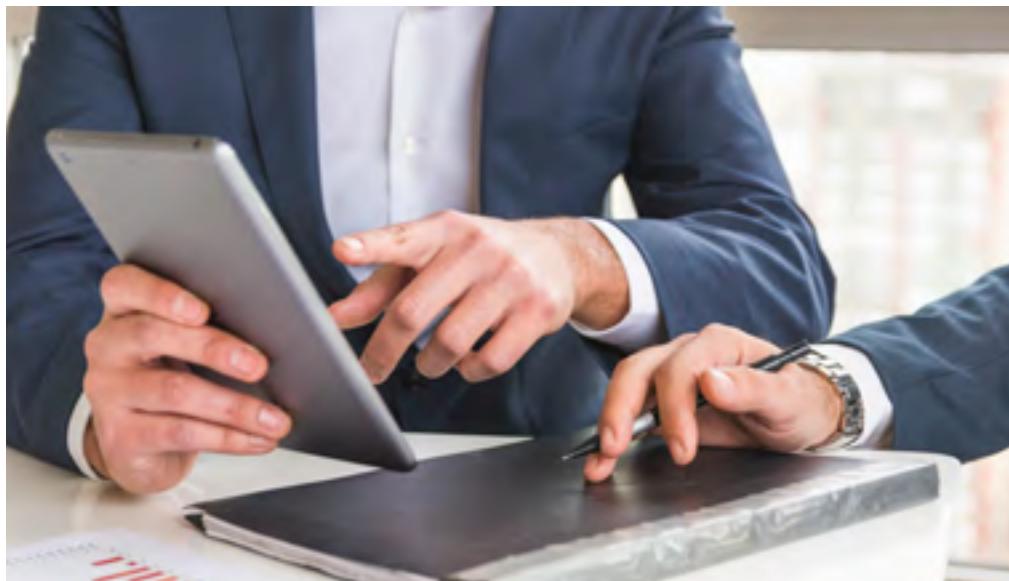
## **اختيار وتقييم مجلس الإدارة**

وضع البنك نظاماً لترشيح أعضاء مجلس الإدارة. ووفقاً لاختصاصات لجنة الترشيحات والحكومة، يتعين على اللجنة دراسة الشروط والمؤهلات والخبرات الالزمة للمرشح للقيام بدور فعال كعضو في مجلس الإدارة، وتحديد المعايير المطلوبة لانتخاب أي عضو جديد. وخلال عملية الاختيار، تلتزم اللجنة بضمان أن لا يقل عدد الأعضاء المستقلين عن الحد الأدنى الإلزامي لتشكيل المجلس، وهو ثلث الأعضاء.

ويخضع المجلس أيضاً لعملية تقييم ذاتي سنوية تشمل مراجعة المجلس ككل، ولجانه، والأداء الفردي لكل عضو. ويقوم الأعضاء بتقييم أنفسهم بناء على أكثر من عشرين معياراً تشمل الحضور وإدارة المخاطر والتفاعل مع أصحاب المصلحة وإدارة الأثر.

## **حقوق المساهمين والتصويت**

يتضمن النظام الأساسي للبنك أحكاماً تضمن حق المساهم في حضور اجتماعات الجمعية العامة والتصويت على قراراتها، ويكون له عدد من الأصوات يساوي عدد أسهمه. بالإضافة إلى ذلك، اعتمدت سياسة علاقات المستثمرين التي توضح حقوق المساهمين وإجراءات التعامل مع حضور الاجتماعات، الاعتراض، التواصل، الحصول على المعلومات، وإتاحة الوصول إليها، والمزيد. يرجى الرجوع إلى [الصفحة 72](#) من التقرير السنوي 2024 لمزيد من التفاصيل.



وفقاً لسياسة الحكومة المؤسسية لبنك الدوحة، يعد أي عضو في مجلس الإدارة مستقلاً حكماً إذا تغيب عن ثلاثة اجتماعات متتالية أو أربعة اجتماعات غير متتالية، ما لم يقبل المجلس مبررات غيابه. ويجوز لمجلس الإدارة أن يطلب من الرئيس التنفيذي أو أي عضو من الإدارة التنفيذية حضور اجتماع المجلس لمناقشة بعض البنود المدرجة على جدول الأعمال قبل المداولات، كما يجوز للمجلس في بعض الحالات أن يقرر عدم دعوة أي عضو من الإدارة التنفيذية لمناقشته أي من الموضوعات المدرجة. ويعين على كل عضو في مجلس الإدارة اتخاذ قراراته باستقلالية تامة، ولا يجوز لأي عضو أو مجموعة أعضاء التحكم في عملية اتخاذ القرار.

وتفصل مهام ومسؤوليات كل من رئيس المجلس والرئيس التنفيذي، حيث يتمتع كل منهما بوصف وظيفي مستقل وواضح. ولا يجوز الجمع بين منصب رئيس مجلس الإدارة وأي منصب تنفيذي داخل البنك. كما أن رئيس المجلس ليس عضواً في أي من لجان المجلس المحددة ضمن متطلبات هيئة قطر للأسواق المالية.

## **تدريب مجلس الإدارة**

اعتمد البنك سياسات للحكومة المؤسسية تتضمن مبادئ لتوجيهه وتدريب أعضاء مجلس الإدارة الجديد. وينفذ البنك، تحت إشراف رئيس مجلس الإدارة ومن خلال تفويض الجهة المختصة، برنامجاً تدريبياً سنوياً منظماً لأعضاء المجلس بما يتافق مع متطلبات هيئة قطر للأسواق المالية. ويهدف البرنامج إلى تعزيز معارف الأعضاء وقدراتهم في الجوانب المالية والقانونية والحكومة والاستدامة واستمرارية الأعمال وإدارة المخاطر، إضافة إلى إيقاعهم على اطلاع بالتشريعات والمعايير وأحدث التطورات في القطاع. كما يعتمد البنك مبادرات تطوير رسمية للاستفادة من مهارات وخبرات أعضاء المجلس ولجانه في دعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.

وتضطلع لجنة السياسات والترشيحات والحكومة بدور رئيسي في تحديد الاحتياجات التدريبية، خصوصاً في موضوعات الحكومة والتحديات التنظيمية ذات الصلة بأنشطة البنك. وتتضمن هذه المقاربة المنهجية أن يظل المجلس مؤهلاً بالشكل الكافي لممارسة دوره الرقابي بكفاءة.

## ب. تعارض المصالح

يفوض المجلس صلاحيات محددة إلى لجانه المتخصصة، التي تؤدي دوراً محورياً في الإشراف والحكومة الاستراتيجية. لكل لجنة نظام مرجعي خاص بها يحدد أدوارها ومسؤولياتها بما يتماشى مع تعليمات مصرف قطر المركزي ولوائح هيئة قطر للأسواق المالية وأفضل الممارسات الدولية. لجان مجلس إدارة بنك الدولة أربع، وهي كما يلي:

### • لجنة التدقيق واللتزام والمخاطر والحكومة البيئية والاجتماعية

- مراجعة أنظمة الرقابة الداخلية ورفع التوصيات لمجلس الإدارة.
- الإشراف على الضوابط المالية الداخلية، وإدارة المخاطر، والامتثال لمعايير التدقيق الدولية ومعايير التقارير المالية الدولية.
- مراجعة معاملات الأطراف ذات العلاقة من حيث الامتثال.
- التنسيق مع المدققين الداخليين والخارجيين.
- ضمان دقة البيانات والتقارير المالية المقدمة للجمعية العامة.
- مراجعة تقارير المدققين وضمان تنفيذ التوصيات.
- التوصية بتعيين وتقييم استقلالية المدققين الخارجيين.
- مراجعة السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية والتوصية بالتغييرات.
- مراجعة تقارير المخاطر ورفع التوصيات إلى مجلس الإدارة.
- مناقشة قضايا التدقيق والمخاطر والتقديرات المحاسبية مع الإدارة والمدققين الخارجيين.
- ضمان فعالية ضوابط التقارير المالية، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني.
- مناقشة تقارير المدققين الداخليين/الخارجيين والجهات التنظيمية (مثل مصرف قطر المركزي).
- مراقبة تقارير قنوات الإبلاغ عن المخالفات وضمان اتخاذ الإجراءات وفقاً للسياسة المعتمدة.

المنصب	الاسم
عضو مجلس إدارة مستقل، وغير تنفيذي (رئيس اللجنة)	السيد/ ناصر محمد علي آل مذكور الخالدي
عضو مجلس إدارة غير تنفيذي وغير مستقل (عضو اللجنة)	السيد/ عبد الرحمن أحمد عبد الرحمن عبيadan
عضو مجلس إدارة مستقل غير تنفيذي (عضو اللجنة)	الشيخ/ حمد بن سعود آل ثاني

وضع بنك الدولة عدة ضوابط لمنع حدوث حالات تضارب المصالح. فقد اعتمد البنك سياسة تضارب المصالح ضمن سياساته الخاصة بالحكومة، وذلك لتفادي أي وضع قد تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرارات أعضاء المجلس أو الرئيس التنفيذي أو الموظفين بسبب مصالح شخصية أو معنوية لهم أو لأقاربهم أو أصدقائهم المقربين. تشمل هذه الحالات عندما يتأثر أداء الوظيفة بمصالح شخصية أو معرفية تتعلق بالقرار. تُعرض جميع مخالفات هذه السياسة على اللجنة التنفيذية ومجلس الإدارة. كما تنظم اللجنة برامج تدريبية لأعضاء المجلس الجدد والموظفين حول كيفية التعامل مع تضارب المصالح.

كما تبني البنك سياسة لتحديد القواعد المتعلقة بالتداول بناءً على المعلومات الداخلية، والتي تعد امتداداً لسياسة السرية وتطبق على جميع الموظفين وأسرهم (من الدرجة الأولى) وأعضاء المجلس المطلعين على هذه المعلومات قبل الإفصاح عنها.

## ج. المكافآت

قبل اجتماع الجمعية العامة، يتم عرض المقترن الخاص بمكافآت أعضاء مجلس الإدارة ورئيس المجلس على المساهمين لمناقشته واعتماده وفقاً لسياسة مكافآت المجلس. وقد بلغت مكافآت المجلس لعام 2024 ما قيمته 22.5 مليون ريال قطري.

### مكافآت الإدارة التنفيذية

عتمد البنك سياسة تنظم آلية تقييم أداء الإدارة التنفيذية بناءً على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك. ووفقاً لسياسة المكافآت القائمة على الأداء، يتم تقييم الأداء وتحديد الدوافع والمكافآت واعتمادها من قبل المجلس.

بلغ إجمالي مكافآت الإدارة التنفيذية عن أداء عام 2023 مبلغ 15,968,876 ريال قطري، دفعت في عام 2024. أما مكافآت الإدارة التنفيذية لعام 2024 فسيتم تحديدها واعتمادها من قبل الجهات المختصة وفقاً للأنظمة والإجراءات المعمول بها.

في عام 2024، بلغ معدل التعويضات السنوي الإجمالي 22:1.

## • لجنة الترشيحات والحكومة:

- وضع معايير وضوابط ترشيح أعضاء مجلس الإدارة.
- مراجعة الترشيحات ورفع التوصيات بشأن المرشحين.
- ضمان توفر عدد كافٍ من المرشحين المؤهلين ذوي المهارات والخبرات المناسبة.
- تقديم تقييم سنوي لأداء مجلس الإدارة وتحليل النتائج.
- وضع خطط العاقب للإدارة التنفيذية.
- الإشراف على سياسات الموارد البشرية واستبدال الإدارة العليا.
- ترشيح المرشحين للمناصب التنفيذية العليا.
- متابعة التطورات في ممارسات الحكومة المؤسسية والتوصية بالتحديثات اللازمة.
- التوصية بالتغييرات على ممارسات الحكومة في بنك الدولة والكيانات التابعة.
- مراجعة الامتثال لمعايير الحكومة والتوصية بالإجراءات التصحيحية.
- اعتماد أو التوصية بتحديثات سياسة الحكومة الخاصة بالبنك.

## • لجنة السياسات والمكافآت والحوافز:

- مراجعة ومواءمة خطط العمل السنوية والموازنات مع الاستراتيجية طويلة الأجل والبيئة التنظيمية.
- تحليل الأداء مقابل الاستراتيجية وخطط العمل والموازنة.
- مراجعة والتوصية بمسودات السياسات والتحديات لاعتمادها من قبل مجلس الإدارة.
- ضمان مواءمة السياسات عبر الشركات التابعة والكيانات ذات الصلة.
- تحديد سياسة المكافآت السنوية لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا.
- اعتماد تعويضات الرئيس التنفيذي والإدارة التنفيذية استناداً إلى الأداء طويلاً الأجل.
- مراجعة والتوصية بتحديثات هيكل الرواتب ومزايا الموظفين.
- الإشراف على تنفيذ سياسات المكافآت بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

المنصب	الاسم
عضو مجلس إدارة مستقل غير تنفيذي	السيد/ ناصر خالد خليفة العطية
عضو مجلس إدارة مستقل غير تنفيذي	السيد/ عبد الله علي عبد الرحمن العبد الله
عضو مجلس إدارة غير تنفيذي وغير مستقل (عضو اللجنة)	السيد/ نايف عبدالله نايف الدوسري

المنصب	الاسم
عضو مجلس إدارة تنفيذي وغير مستقل (رئيس اللجنة)	السيد/ ناصر خالد ناصر عبدالله المسند
عضو مجلس إدارة غير تنفيذي وغير مستقل (عضو اللجنة)	السيد/ أحمد عبد الله أحمد الخال
عضو مجلس إدارة غير تنفيذي ومستقل (عضو اللجنة)	السيد/ ناصر خالد خليفة العطية

تجتمع كل لجنة بانتظام وترفع تقاريرها إلى مجلس الإدارة بشأن المسائل التي تقع ضمن نطاق اختصاصها.

نسبة الحضور	الأعضاء	عدد الاجتماعات	لجنة المجلس
= 19/24 %79.2	ناصر الخالدي: 8/8 (الرئيس) عبد الرحمن عيadan: 8/8 الشيخ محمد آل ثاني: 3/8	8	لجنة التدقيق والمخاطر والامتثال والحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسة
%6/6 المجموع = 100	ناصر المسند: 2/2 (الرئيس) أحمد الخال: 2/2 ناصر العطية: 2/2	2	لجنة الترشيحات والحكومة
= 15/15 %100	ناصر العطية: 5/5 (الرئيس) عبدالله العبدالله: 5/5 نايف الدوسري: 5/5	5	لجنة السياسات والمكافآت والحوافز
= 12/12 %100	عبد الرحمن آل ثاني: 4/4 (الرئيس) ناصر المسند: 4/4 محمد آل ثاني: 4/4	4	اللجنة التنفيذية

• **اللجنة التنفيذية**  
تختص اللجنة التنفيذية بمراجعة الاستثمارات الاستراتيجية، والقرارات الائتمانية الكبرى، والمسائل المتعلقة بهيكل رأس المال، وتشمل مهامها:

- مراجعة هيكل رأس المال وهيكل الإدارة وتقديم التوصيات في هذا الشأن.
- الإشراف على الائتمان والاستثمار والتعرضات بين المجموعات.
- اعتماد التسهيلات الائتمانية ضمن الصلاحيات المفروضة.
- التوصية بالإجراءات على مقترنات الائتمان التي تتجاوز حدود اللجنة.
- معالجة الديون المتعثرة وقضايا إعادة الهيكلة.
- مراجعة الدعاوى القضائية المتعلقة على أساس ربع سنوي.
- اعتماد المشتريات الاستراتيجية والمصروفات والتبرعات ضمن الصلاحيات.
- اعتماد الاستثمارات الاستراتيجية والتجارية.
- الإشراف على أداء الاستثمارات الاستراتيجية من خلال التقارير الدورية.

المنصب	الاسم
عضو مجلس إدارة تنفيذي وغير مستقل (رئيس اللجنة)	الشيخ/ عبد الرحمن بن محمد بن جبر آل ثاني
عضو مجلس إدارة تنفيذي وغير مستقل (عضو اللجنة)	السيد/ ناصر خالد ناصر عبد الله المسند
عضو مجلس إدارة تنفيذي وغير مستقل (عضو اللجنة)	الشيخ/ محمد بن فلاح بن جاسم آل ثاني

# إدارة الامتثال في بنك الدوحة

## برنامج الامتثال

ومن خلال هذه الجهود، تعزز إدارة الامتثال ثقافة السلوك الأخلاقي والنزاهة الرقابية في جميع عمليات بنك الدوحة محلياً ودولياً.

وتقوم **فعالية الحكومة في بنك الدوحة** على الالتزام بتطبيق منظومة متكاملة من السياسات الحصيفة. وقد اعتمد البنك عدداً من السياسات الرامية إلى تعزيز تبني الموظفين في جميع المستويات للقيم الأخلاقية الراسخة لدى بنك الدوحة.

## مدونة السلوك والمتطلبات الأخلاقية

تشكل مدونة السلوك في بنك الدوحة الإطار الذي يحدد المبادئ التوجيهية والسلوك المتوقع من جميع الموظفين، باعتبارها الأساس للثقافة الأخلاقية للبنك. وتعكس المدونة القيم الأساسية والفلسفية التشغيلية، وتشجع على أداء الأعمال بنزاهة وشفافية ومسؤولية. ويحدد مجلس الإدارة مدونة السلوك وقواعد الامتثال والمعايير المهنية، إضافة إلى منهجية الالتزام بالقوانين والمارسات المالية والمعايير المحاسبية، بما يتماشى مع رؤية المجلس لحماية مصالح البنك.

وتتضمن المدونة موضوعات أساسية تشمل مكافحة الفساد، وحماية البيانات، وإدارة تعارض المصالح، كما تحدد أسس التعامل مع أصحاب المصلحة، والمسؤوليات الفردية والسلوك المهني. ومن خلال السياسات المنظمة، والتدريب الإلزامي، والالتزام القيادي، يعمل بنك الدوحة على إيجاد بيئة عمل يسودها السلوك المهني. ويؤكد البنك أهمية تواصل الموظفين وطرح الاستفسارات والمخاوف دون تردد، لضمان بيئة عمل تتماشى مع توقعات الجهات الرقابية والعملاء والمجتمع. وينظم البنك تدريجاً سنوياً حول مدونة السلوك، يليه توقيع الموظفين على إقرار بالالتزام بالمدونة.

تؤدي إدارة الامتثال دوراً محورياً في تعزيز نزاهة البنك من خلال ضمان الالتزام بالقوانين واللوائح والمعايير الدولية المعتمد بها. وتعمل الإدارة بشكل مستقل وترفع تقاريرها مباشرةً إلى لجنة التدقيق والمراقبة والامتثال والحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ومجلس الإدارة، حيث يوفر نهجاً منظماً وموضوعياً للإشراف على الامتثال.

وتعُرف مخاطر الامتثال بأنها احتمال التعرّض لجزاءات رقابية أو خسائر مالية أو أضرار بالسمعة نتيجة لعدم الامتثال، وتدار هذه المخاطر على نحو استباقي من خلال مجموعة من الوظائف المتخصصة التي تشمل ما يلي:

- الرقابة على الامتثال
- مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية ومعيار الإبلاغ المشترك
- مكافحة الرشوة والفساد

تعمل هذه الوحدات بشكل متكامل لدعم مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في تقييم مخاطر الامتثال والحد منها عبر مختلف الدول التي يعمل فيها البنك. وتتولى وظيفة الامتثال تقديم المشورة بشأن الضوابط الداخلية، ودراسة الآثار الرقابية للمنتجات والخدمات الجديدة، وإدارة الأنشطة الأساسية للامتثال مثل مراقبة المعاملات والإفصاح الرقابي، بما يشمل إعداد تقارير العمليات المشبوهة، وتشغيل الأنظمة الآلية للفرز والمتابعة، وإجراء تقييمات مخاطر موسعة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

كما تضمن الإدارة تطبيق متطلبات اعرف عميلك والعنابة الواجبة المعززة ومتطلبات الامتثال الضريبي عبر وحدات الأعمال كافة. ويتم تنفيذ فحص دقيق لعلاقات البنك المراسلة، كما يتم دمج متطلبات الامتثال ضمن عمليات فتح الحسابات ومراجعة المعاملات.

## سياسة الإبلاغ عن المخالفات

ويحظر البنك التداول بناءً على معلومات داخلية، أو إساءة استخدام المعلومات السرية، أو الرشوة، مؤكداً التزامه بالنزاهة والشفافية والامتثال. ويمنع جميع الموظفين والأطراف ذات السيطرة من استخدام أو المعلومات الداخلية الإفصاح عنها لأغراض شخصية، أو الانخراط في ممارسات غير أخلاقية مثل الرشوة، أو تسهيل المدفوعات، أو قبول الهدايا أو الضيافة التجارية أو التبرعات المؤسسية.

وتُخضع الانتهاكات لإجراءات تأديبية داخلية، فضلاً عن الملاحقة الجنائية، والعقوبات الرقابية. كما يتلزم البنك بتدريب إلزامي منتظم لجميع الموظفين ضمن إطار مكافحة الرشوة والفساد (ABC)، بما يشمل آليات الرصد والإبلاغ. ويمكن للموظفين الإبلاغ عن أي حالة فساد أو رشوة عبر البريد الإلكتروني:

antibribery-corruption@dohabank.qa

وفي عام 2024، لم يتم تحديد أي مخاطر فساد أساسية.

يُدرك بنك الدوحة أهمية وجود آليات إضافية للكشف عن المخالفات والتعامل مع السلوك غير اللائق حتى في ظل تطبيق أنظمة وضوابط محكمة. ومن هذا المنطلق، طور البنك سياسة شاملة للإبلاغ عن المخالفات تتيح للموظفين وأصحاب المصلحة الإبلاغ عن مثل تلك الحالات بسرية وأمان. وتتضمن السياسة قنوات مخصصة للإبلاغ يمكن الوصول إليها فقط من قبل المدقق الداخلي الرئيسي، بما يضمن السرية وحماية هوية المبلغين. وبحقق في البلاغات تحت إشراف لجنة التدقيق والالتزام والمخاطر، ويعاد دمج النتائج في ضوابط الحكومة المؤسسية وإطار عمل البنك. وتُخضع الردود على تقارير الإبلاغ عن المخالفات لموافقة نهائية من مجلس الإدارة، بما يتناسب مع خطورة الحالة.

كما يعزز بنك الدوحة مبدأ الشفافية ويشجع الموظفين على التعبير عن مخاوفهم دون خوف من أي تبعات انتقامية. ويحرص البنك على أن يكون جميع الموظفين على دراية بإجراءات الإبلاغ. ومن خلال هذا النهج، يواصل البنك ترسیخ ثقافة المسائلة والنزاهة والسلوك الأخلاقي القويم عبر عملياته.

وفي عام 2024، لم تسجل أي حالة إبلاغ عن مخالفات.



## سياسة التداول بناءً على معلومات داخلية ومكافحة الفساد والتلاعب في الأسواق

يعتمد بنك الدوحة سياسة شاملة حول مكافحة الرشوة والفساد وهي منشورة ومتحدة للاطلاع عليها. ويتبع البنك نهجاً يقوم على عدم التسامح مع أي شكل من أشكال الرشوة المباشرة أو غير المباشرة. وتطبق هذه السياسة على جميع وحدات البنك داخل دولة قطر وخارجها، بما في ذلك الشركات التابعة، والإدارة، والموظفو، والموردون الخارجيين، وأي طرف ثالث يتصرف نيابة عن البنك.

## بيان سياسة مكافحة غسل الأموال

كما يوضح مسؤوليات الشخصيات الرئيسية، وخاصة رئيس المخاطر والرئيس التنفيذي، ويتم تنفيذه عبر لجان إدارية يرأسها الرئيس التنفيذي.

وتشمل هذه اللجان: اللجنة التنفيذية للإدارة، لجنة الائتمان الإداري، لجنة الاستثمار، لجنة إدارة المخاطر، ولجنة الأصول والخصوم. وعلى مستوى مجلس الإدارة، تقوم لجنة التدقيق والالتزام والمخاطر بتنفيذ تقارير التدقيق الداخلي، وفحوصات الالتزام، وتقييمات إدارة المخاطر، بالإضافة إلى تقارير المدققين الخارجيين والهيئات التنظيمية، لقياس مدى تعرض البنك للمخاطر عبر أعماله ومجالات دعمه المختلفة. ويعتمد بنك الدولة حالياً نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة" في إدارة المخاطر.

خط الدفاع الثالث - التدقيق الداخلي	خط الدفاع الثاني - وظائف المخاطر والامتثال	خط الدفاع الأول - الإدارة التشغيلية
<ul style="list-style-type: none"><li>من: إدارة التدقيق الداخلي.</li><li>الدور: تقديم ضمان مستقل للإدارة العليا وللمجلس الإداري بأن خطى الدفاع الأول والثاني يعملان بفعالية. يقومون بتقييم كفاية الضوابط وعمليات الحكومة.</li><li>أمثلة: تدقيق ضوابط المخاطر، مراجعة فعالية الامتثال، وتقديم تقارير النتائج إلى لجنة تدقيق مجلس الإدارة.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>من: وحدات مستقلة للمخاطر والامتثال ووظائف الرقابة.</li><li>الدور: توفير الرقابة، وضع السياسات، مراقبة مستوى التعرض للمخاطر، تحدي ودعم خط الدفاع الأول من خلال الأدوات والأطر. كما يتضمنون أن المخاطر تدار بشكل صحيح ويتناولون المتطلبات التنظيمية.</li><li>أمثلة: المخاطر التشغيلية، أمن المعلومات، الفرق القانونية واستمرارية الأعمال.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>من: وحدات الأعمال، الموظفون في الصاف الأمامي، فرق المالية وتقنية المعلومات والفرق التشغيلية.</li><li>الدور: امتلاك وإدارة المخاطر مباشرة. يتحملون المسؤلية عن تحديد المخاطر في الأنشطة اليومية وتقييمها ومراقبتها والتخفيف منها.</li><li>أمثلة: مدير الفروع يتضمنون الالتزام بالإجراءات، فرق العمليات تنفذ الضوابط، فرق تقنية المعلومات تحافظ على أنظمة التشغيل وفرق الموظفين تتبع بروتوكولات الأمان.</li></ul>

تماشياً مع أفضل الممارسات العالمية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وانتشار أسلحة الدمار الشامل، أعد بنك الدولة سياسة وإجراءات شاملة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، متوافقة مع توصيات مجموعة العمل المالي والقانون القطري رقم عشرين لعام 2019 وتعليمات مصرف قطر المركزي. وتطبق السياسة على جميع وحدات البنك.

ولا يتعامل بنك الدولة مع أي من البنوك الوهمية، ولا يقدم خدمات لفتح حسابات مجهولة الهوية أو حسابات قابلة للدفع عبر أطراف أخرى. ويُدرب الموظفين بانتظام على متطلبات اعرف عميلك وسياسات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. كذلك، يحافظ البنك على قوائم محدثة للكيانات والأفراد المشبوهين كما حددها مصرف قطر المركزي، ويسعد نظام مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب تبنيهات تلقائية يتم تقييمها داخلياً ضمن كل ولاية قضائية يعمل فيها البنك.

### إدارة المخاطر المؤسسية

يتبنى بنك الدولة نهجاً صارماً ومتكاملاً لإدارة المخاطر، مدركاً أن الرقابة الفعالة والتخفيف من المخاطر أمران حاسمان لتحقيق أهدافه الاستراتيجية. وتشكل المخاطر المرتبطة بالمناخ جزءاً من إطار إدارة المخاطر المؤسسية لدى البنك، إذ يراقب البنك المخاطر باستمرار، بما في ذلك المخاطر المناخية والتشغيلية، في جميع مستويات المؤسسة لتحديدتها وتقديرها وقياسها وإدارتها والإبلاغ عنها سواءً أكانت فرضاً، أم تهديدات قد تؤثر على الأداء. ويتحمل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية المسؤلية النهائية عن المخاطر التي يتولاها البنك، ويظلان ملتزمين بتحقيق التوازن بين ملف المخاطر لدى البنك وبين هدفه في تحقيق عوائد مستدامة.

وللنهوض بهذا الدور، استعان المجلس بكفاءات مؤهلة ووضع إطاراً شاملاً لحكومة المخاطر، يشمل رسم حدود المخاطر، وتحددأً واضحاً للسياسات والإجراءات، والصلاحيات الإدارية، والجانب الإشرافي المختص.

ويحدد إطار إدارة المخاطر المؤسسية الأدوات والعمليات وأسس الحكومة الضرورية لمشاركة جميع الموظفين في بناء هيكل قوي لإدارة المخاطر والرقابة.

وقد طور إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخية كإطار منظم يدمج هذه الاعتبارات في عمليات البنك وممارسات إدارة المخاطر، بالاستناد إلى مبادئ مصرف قطر المركزي ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

واعتمد بنك الدوحة نهجاً متراصطاً ومتنوعاً في المستويات نحو هذا الإطار، فعلى المستوى المؤسسي، يتم تحديد مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية كجزء من عملية "التقييم المادي المزدوج" ويجري تقييم مخاطر المناخ عبر تقييم شامل يركز بشكل أساسي على عمليات البنك ومحفظة أصوله. أما على مستوى الإدارات الفردية، فتعالج المخاطر البيئية والاجتماعية من خلال تقييمات نظام الإدارة البيئية والاجتماعية.

تُغذى نتائج نظام الإدارة البيئية والاجتماعية عملية تقييم مخاطر المناخ لعمليات المحفظة من حيث مخاطر المناخ وقدرتهم على التكيف، وترتبط بموضع الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الأوسع وهو مخاطر الأئمان. وقد اعتمد البنك أطراً متعددة وعمليات متكاملة لتقدير وإدارة إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخية.

يعزز دمج مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال تقارير منتظمة تقدمها اللجنة التنفيذية للإدارة وللجنة إدارة المخاطر، حيث توفر رؤى تفصيلية حول المخاطر الناشئة المتعلقة بالحكومة البيئية والاجتماعية والمناخية، وتتأثرها المحتملة على عمليات البنك، وفعالية استراتيجيات التخفيف، والاتجاهات المتطرفة للمخاطر. وتتضمن هذه التقارير لمراجعة لجنة التدقيق والالتزام والمخاطر والحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لتقييم قوة الضوابط الداخلية وضمان أن ممارسات إدارة المخاطر الخاصة بالحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية متوافقة مع المتطلبات التنظيمية والأهداف الاستراتيجية للبنك. وعادةً ما تناقش هذه المخاطر على مستوى مجلس الإدارة من خلال لجنة التدقيق والمخاطر والحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بشكل ربع سنوي، كما يتم تعزيزها من خلال المراجعات التي تجريها اللجنة التنفيذية للإدارة وللجنة إدارة المخاطر.

تتولى مجموعة إدارة المخاطر في البنك، وهي مجموعة تتمتع بخبرة واسعة، مسؤولة تنفيذ إطار إدارة المخاطر المؤسسية تحت إشراف الرئيس التنفيذي للمخاطر. كما تمتلك المجموعة الصلاحية لرفع أي مسائل جوهرية مباشرة إلى مجلس الإدارة واللجان التابعة له. ويرفع الرئيس التنفيذي للمخاطر تقاريره مباشرة إلى الرئيس التنفيذي للبنك، مع خط تقارير ثانوي إلى لجنة التدقيق والالتزام والمخاطر والحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في المجلس، بما يعزز استقلالية وظيفة المخاطر وموضوعيتها. ويحدد الإطار بشكل واضح مسؤوليات إدارة المخاطر على مستوى البنك، ابتداءً من مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية للإدارة وصولاً إلى مديرى الإدارات والمختصين في المخاطر، لضمان اتخاذ قرارات المخاطر والعائد في أقرب مستوى للعمل مع إخضاعها لمراجعة دقيقة.

ويشكل تقرير التقييم الداخلي لكفاية رأس المال أحد المكونات الأساسية لإطار إدارة المخاطر في البنك. يتم إعداد هذا التقرير سنويًا وفقاً لمتطلبات مصرف قطر المركزي ويُقدم قبل 15 ديسمبر، بناءً على البيانات المالية المجمعة والمدققة للبنك حتى 30 سبتمبر. ويشمل التقييم مراجعة شاملة لجميع فئات المخاطر الهامة بما في ذلك: الأئمان، السيولة، السوق، التشغيلية، الامتثال، أسعار الفائدة، الدولة، مخاطر الترکز، المخاطر المقابلة، الاستقرار، التقييم، التأمين، الاستراتيجية، المخاطر المتبقية، مخاطر القطاع، ومخاطر السمعة.

ويقيم التقرير التداعيات الرأسمالية المحتملة لهذه المخاطر، مما يساعد مصرف قطر المركزي على تحديد متطلبات رأس المال الإضافية بما يتماشى مع الركيزة الثانية من إطار بازل. بالإضافة إلى قياس المخاطر، يشمل التقرير تحديد تحديط رأس المال، التوقعات المالية، اختبارات الضغط، تحليل السيناريوهات، وتحديد نطاق المخاطر للبنك بما يتماشى مع قدرته على المخاطر وحدوده وتنفيذ التشفيلي.

## دمج مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والمناخ ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية

تماشياً مع التزامه بإدارة قوية للمخاطر، وسّع بنك الدوحة في عام 2024 إطار تحديد وتقدير المخاطر ليشمل مجموعة من المخاطر الناشئة. ويتضمن ذلك: مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، والمخاطر المناخية، ومخاطر الاحتياط، والمخاطر التقنية، ومخاطر الامتثال، ومخاطر الحكومة، والمخاطر الكلية الاقتصادية، والمخاطر القانونية.

## التقييم الداخلي لـكفاية رأس المال

تبني بنك الدولة بالكامل إطار بازل III ويقدم نسبة كفاية رأس المال إلى مصرف قطر المركزي بشكل ربع سنوي، بما يتماشى مع المعايير المحددة من قبل لجنة بازل للإشراف المالي. وقد اعتمد مجلس إدارة البنك رسميًا إطار نزع المخاطر، الذي يرسم الحدود الكمية ويوضح حدود تحمل المخاطر.

ويدعم هذا الإطار نظام محكم من الضوابط، يشمل آليات رفع تقارير جديدة، وصلاحيات مفوضة، وإجراءات تعزيز، بما يسهل عملية الإدارة الاستباقية لمخاطر البنك. ومن خلال هذا النهج المؤسسي، يدمج بنك الدولة إدارة المخاطر في عمليات اتخاذ القرار، مما يعزز مرونته واستدامته على المدى الطويل.

كما يستخدم البنك نهجاً نوعياً لتقييم مدى أهمية مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسة والمناخ. يعتمد نموذج المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخ للبنك على الركائز الاستراتيجية للحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسة، ومبادئ مصرف قطر المركزي، ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. وينقسم المخاطر المتعلقة بعدم قدرة البنك على تحقيق أهدافه ومتطلباته الخاصة بالحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسة والمناخ.

وتحلّ هذه النتائج في تقارير التقييم الداخلي لـكفاية رأس المال ICAAP المقدمة إلى الجهات التنظيمية في قطر والإمارات العربية المتحدة.

## أمن المعلومات وخصوصية البيانات

تُعدّ حماية معلومات عملائنا، بما في ذلك السرية والنزاهة والتوافر، إحدى أولويات بنك الدولة الأساسية. ومع التوسع السريع في تبني التقنيات الرقمية في القطاع المالي، يتغير مشهد المخاطر بشكل متواصل. فيبيكما تُعزّز الابتكارات من كفاءة وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية، يجب أيضًا مواجهة التحديات المعقدة في مجال الأمن السيبراني وحماية البيانات. ولمعالجة هذه التحديات، طبق بنك الدولة إطار عمل شامل لأمن المعلومات وحماية البيانات، يجري تقييمه وتطويره باستمرار لضمان الامتثال لمتطلبات الأنظمة واللوائح، والالتزام بأفضل الممارسات الدولية المتطورة.

كما أجرى بنك الدولة تقييماً لمخاطر المناخ، بما في ذلك نمذجة السيناريوهات، لتقييم تعرض محفظة القروض لمخاطر المناخ المادية والانتقالية. تتماشى هذه التقييمات مع الأطر الدولية مثل فرقه العمل للإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD) وتأخذ في الاعتبار سيناريوهات مناخية متعددة، بما في ذلك تلك الخاصة بشبكة تعزيز النظام المالي الأخضر (NGFS). تساعد هذه الرؤى على توفير المعلومات لاستراتيجية المخاطر الائتمانية للبنك، وحدود التعرض القطاعية، واستراتيجيات الإقراض المستدام. وتدمج نتائج تقييم المخاطر المناخية ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية للبنك، مما يتتيح اتخاذ قرارات مستنيرة على المستويين الاستراتيجي والتشغيلي. ويشمل ذلك:

• **تقييم مخاطر الأئتمان:** إدماج مخاطر المناخ في تقييمات المقترضين، وخاصة في القطاعات عالية الأثر.

• **إدارة التعرض القطاعي:** استخدام بيانات المخاطر المناخية لتعديل حدود القطاعات واستراتيجيات الإقراض، بما يتماشى مع أهداف الاستدامة.

• **اختبارات الضغط وتحليل السيناريوهات:** استخدام السيناريوهات المناخية لتقييم مرونة المحفظة في ظل مسارات مناخية مختلفة، بما يدعم تحفيظ المخاطر على المدى الطويل.

• **الحكومة والإشراف:** يتم الإبلاغ عن نتائج تقييم مخاطر المناخ بانتظام إلى لجنة التدقيق والمخاطر والحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسة، بما يضمن إشرافاً على مستوى المجلس ومواءمة مع التوقعات التنظيمية.

للاطلاع على مزيد من المعلومات حول تقييم بنك الدولة لمخاطر المناخ وكيفية دمج النتائج في عملياته، يرجى الرجوع [إلى الصفحة 43](#). ولمزيد من التفاصيل حول نظام الإدارة البيئية والاجتماعية، يرجى الرجوع [إلى الصفحة 49](#).

وقد حقق البنك نتيجة متميزة بلغت 93% في أحدث تقييم للأمن السيبراني، والذي فرضه بنك الكويت المركزي وتم تنفيذه من قبل جهة خارجية مستقلة.



ويشكل تعزيز ثقافة الوعي الأمني ركناً أساسياً من النهج الاستراتيجي للبنك. ويوفر بنك الدولة برامج تدريبية حول الوعي بأمن المعلومات وخصوصية البيانات لجميع الموظفين بشكل شهري، بما في ذلك المتعاقدون، على أن يتلزم الموظفون بحضور هذه البرامج التدريبية مرة واحدة على الأقل سنوياً. وتتوفر هذه التدريبات من خلال جلسات حضورية ومن خلال نظام إدارة التعليم في بنك الدولة، والذي يتضمن مجموعة متنوعة من المواد المتعلقة بالوعي بأمن المعلومات وخصوصية البيانات. كما يجري البنك محاكاة شهرية لهجمات التصيد بهدف تعزيز قدرات الموظفين على اكتشاف هذه المخاطر والتعامل معها.



ويشرف رئيس أمن المعلومات على إدارة أمن المعلومات في البنك، تحت مظلة مجلس أمن المعلومات. وعلى مستوى المجلس، تتولى لجنة التدقيق والالتزام والمخاطر والحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الإشراف على أمن المعلومات. ويمتلك البنك سياسة أمن معلومات وسياسة خصوصية بيانات تغطي جميع الموظفين والمتعاقدين والشركاء. وبناءً على ما تم إنجازه العام الماضي عند تأسيس برنامج أمن المعلومات واستمرارية الأعمال الرسمي للحماية من التهديدات السيبرانية والانقطاعات التشغيلية، قام البنك بتحديث واعتماد سياسة حماية بيانات المجموعة وإجراءاتها في يوليو 2024.

وتعمل إدارة أمن المعلومات في البنك وفق سياسات داخلية صارمة وإطار متكملاً لأمن المعلومات وحماية البيانات يحدد خارطة الطريق الاستراتيجية لتطبيق الضوابط وتحديث التكنولوجيا. فيما يقيّم فريق أمن المعلومات أي تغيير مقترب في الأنظمة أو أي عملية استحواذ لضمان دمج الضوابط الأمنية الكافية في كل مرحلة. بالإضافة إلى ذلك، تُجرى تقييمات دورية للمخاطر عبر جميع أنظمة وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات. وعلى وجه الخصوص، تُنفذ اختبارات تقييم الثغرات والاتصال على جميع الأصول الحيوية، ويجري تتبع جميع الثغرات المكتشفة وإحالتها إلى قسم تكنولوجيا المعلومات لمعالجتها.

ويحافظ بنك الدولة على مجموعة من الشهادات المعتمدة وفقاً لمعايير الصناعة الدولية، بما في ذلك شهادة ISO 27001 الخاصة بنظام إدارة أمن المعلومات، وشهادة ISO 20000 الخاصة بنظام إدارة خدمات تقنية المعلومات، إضافة إلى معيار أمن بيانات بطاقات الدفع PCI DSS وتشمل هذه الشهادات جميع عمليات بنك الدولة في مجالات تقنية المعلومات وعمليات البطاقات وأمن المعلومات.

وقد انتقل البنك إلى النسخة الأحدث من معيار ISO 27001 إصدار 2022 ومصل على شهادة الاعتماد الرسمية في ديسمبر 2024. ويُخضع بنك الدولة لعمليات تدقيق سنوية من جهات اعتماد متخصصة للتأكد من الالتزام بمعايير ISO 27001 وPCI DSS وISO 20000. إضافة إلى ذلك، تُجرى تقييمات من قبل أطراف ثالثة وفقاً لمتطلبات الجهات الرقابية.

وأتساقاً مع المتطلبات القانونية الجديدة، والمعايير الدولية في مجال خصوصية البيانات، عين البنك موظفاً مسؤولاً عن خصوصية البيانات ضمن إدارة أمن المعلومات، للتحقق من حماية البيانات ذات الطابع الشخصي (PII). وفيما يتصل بمقدمي الخدمات للبنك وشركائه، يجري البنك أعمال فحص للتحقق من التزامهم بسياسة البنك في حماية البيانات وأمن المعلومات. ويقدم البنك برامج تدريب سنوية للتحقق من اطلاع الشركاء ومقدمي الخدمات على التعديلات والتحديثات على سياسات البنك في هذا الشأن.

ومن خلال هذه المبادرات الشاملة، يعزّز بنك الدولة قدراته في جال أمن المعلومات ويقوّي مرونته على مستوى الأنظمة والموظفين والعمليات لمواجهة التهديدات الديناميكية المتغيرة في مشهد الأمن السيبراني. ويفخر البنك بالإعلان عن أنه لم يشهد أي خرق معروف للبيانات أثر على العملاء أو بياناتهم الشخصية خلال السنوات الأربع الماضية.

2024	2023	2022	2021	
0	0	0	0	عدد خروقات البيانات
0	0	0	0	عدد أصحاب الحسابات المتأثرين
0	0	0	0	نسبة الحالات التي شملت بيانات شخصية

إلى جانب هذه الضوابط، قام بنك الدولة بتفعيل مركز عمليات الأمن السيبراني بصورة كاملة، بما يتيح المراقبة والاستجابة للتهديدات السيبرانية بشكل فوري. ويتم تعزيز المسائل المتعلقة بأمن المعلومات، مثل التغيرات في الضوابط أو ملاحظات عدم الامتثال، إلى لجان متخصصة على مستوى الإدارة العليا ومجلس الإدارة لمتابعتها واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها. ويشمل هذا الهيكل الرقابي التقييم المستمر وتعزيز الموقف الأمني للبنك. كما يحتفظ البنك ببوليصة تأمين شاملة ضد مخاطر الأمن السيبراني كوسيلة إضافية للتخفيف من المخاطر.

## سياسة الخصوصية

تماشياً مع أحكام القانون رقم 13 لسنة 2016 بشأن حماية خصوصية البيانات الشخصية، ومع اللوائح الوطنية الخاصة بحماية المستهلك والمعايير ذات الصلة في الدول التي تعمل فيها، يلتزم بنك الدولة بضمان حقوق العملاء المتعلقة بجمع بياناتهم واستخدامها والاحتفاظ بها وحذفها. ويعطي البنك للعملاء الحق في الوصول إلى بياناتهم وتصحيحها وطلب حذفها. ويقوم البنك بجمع البيانات الشخصية لأغراض قانونية وتشريعية مشروعة، ويحفظ بها فقط لمدة التي تتطلبها القوانين ذات الصلة. كما يعمل البنك على توعية العملاء بشكل مستمر بإرشادات ومارسات الحماية الرقمية بهدف تعزيز السلوك المصرفي الآمن والوقاية من التهديدات الرقمية المستجدة، بما فيها محاولات اتحال هوية بنك الدولة. وتتوفر سياسة الخصوصية الخاصة بالبنك على موقعه الإلكتروني.

يجمع بنك الدولة البيانات الشخصية لاستخدامها في تقديم الخدمات المطلوبة وإبلاغ العملاء حول المنتجات والخدمات الخاصة بالبنك وشركاته التابعة. ولا يبيع البنك هذه البيانات، ولا يؤجرها، ولا يشاركها مع أطراف ثالثة. وقد يتواصل البنك أحياناً مع العملاء نيابة عن شركاء خارجين شأن عروض ذات صلة، لكنه لا يشارك المعلومات الشخصية (مثل الاسم، البريد الإلكتروني، الهاتف) دون موافقة صريحة من العميل. كذلك لا يشارك بأي حال المعلومات الحساسة مثل العرق أو الدين أو الانتماء السياسي.

## إدارة سلسلة التوريد

ويدرك بنك الدولة أهمية التوريد المسؤول وإدارة الموردين وفق معايير أخلاقية، ولذا وضع برنامجاً منظماً لمعالجة شكاوى الموردين وانتهاكات المعايير الأخلاقية. ورغم أن البنك لا يمتلك برنامجاً رسمياً بعد لتقدير الموردين وفق المعايير الاجتماعية أو البيئية، فإن أي شكاوى قد يتم الإبلاغ عنها عبر قنوات رسمية مثل خدمة الاستفسارات والشكاوى بالبنك، أو تكتشف خلال عمليات التدقيق أو المراجعات الدورية، يتم التحقيق فيها لتحديد الأسباب الجذرية. وقد يشمل ذلك مراجعة نتائج التدقيق، والعقود المبرمة، أو التواصل مع الجهات المعنية ذات العلاقة. وحتى الآن، لم يتم إخطار البنك بأى أثر اجتماعي أو بيئي سلبي كبير في سلسلة التوريد يتطلب اتخاذ إجراء متابعة.

وعند الضرورة، قد توضع خطط عمل تصحيحية لضمان معالجة فورية وفعالة، بما في ذلك إجراءات المتابعة مثل التدقيقات اللاحقة، ودعم بناء القدرات، أو مراجعة العقود استناداً إلى خطورة الانتهاك. ولمنع تكرار مثل هذه الحالات، قد يقوم البنك أيضاً بفرض آليات مراقبة إضافية أو تقديم دعم إضافي للموردين. يُدرك بنك الدولة أهمية تزويد الموردين بالمعرفة الالزامية للتعامل مع أنظمة المشتريات المعقدة ومتطلبات الامتثال. وكجزء من التزامه الأوسع بالاستدامة والكفاءة التشغيلية، يواصل البنك استكشاف فرص لتعزيز مشاركة الموردين وبرامج التدريب من خلال آليات التغذية الراجعة المنتظمة وعمليات تقييم الأداء.

تشكل الإدارة الفاعلة لسلسلة التوريد عاملًا أساسياً لتحقيق التميز التشغيلي وضمان رضا العملاء والحد من المخاطر وتعزيز الابتكار والنمو ودعم الاستدامة في بنك الدولة. وتلتزم إدارة سلسلة التوريد في البنك باتباع ممارسات أخلاقية ومسؤولة اجتماعية، مع دعم المجتمعات المحلية واعتماد شراء المنتجات المصنعة محلياً. وقد شكلت المشتريات من الموردين المحليين خلال هذا العام نسبة 81% من إجمالي موازنة سلسلة التوريد، مما يعكس التزام البنك المستمر بدعم الموردين المحليين والاقتصاد الوطني. ومن خلال إعطاء الأولوية للموردين المحليين، يسهم البنك في تعزيز ممارسات الشراء المستدامة مع الحفاظ على أعلى مستويات الجودة والكفاءة التشغيلية.

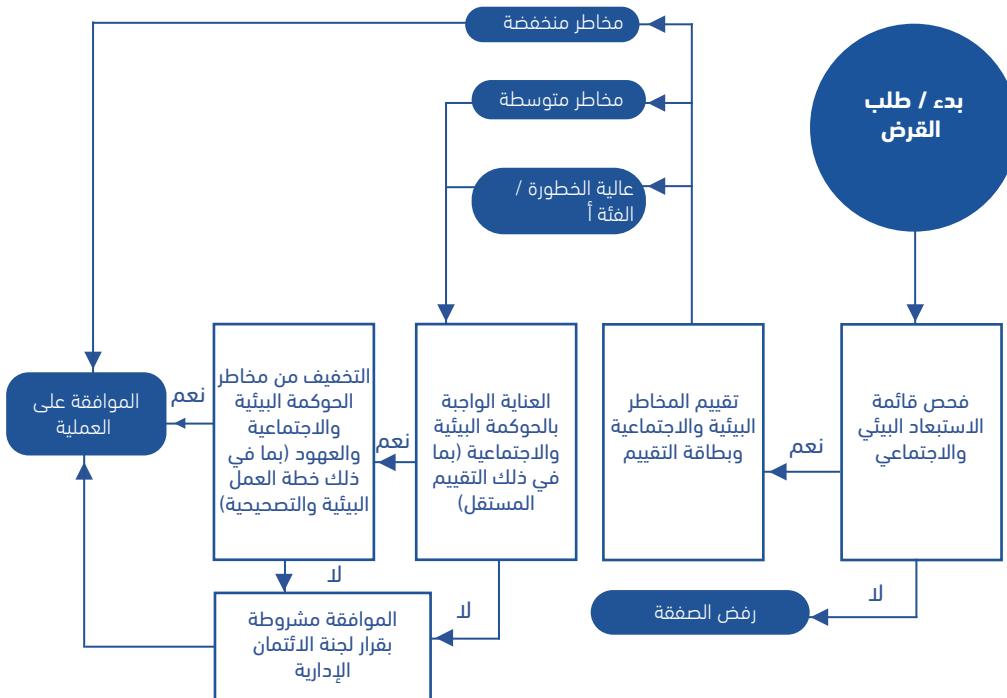
إجمالي عدد الموردين المعامل معهم	2024	2023	2022	2021
225	226	219	200	
إجمالي عدد الموردين المحليين المعامل معهم	181	185	183	164
إجمالي إنفاق سلسلة التوريد (ألف رق.)	369,221	335,407	293,047	297,991
إنفاق سلسلة التوريد على الموردين المحليين (ألف رق.)	299,677	257,033	244,276	233,920
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	81%	77%	83%	79%

# مسيرة النمو المستدام



# مسيرة النمو المستدام

## نظام وسياسات إدارة مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية



تم إدارة عملية التقييم والاختيار من قبل لجنة سندات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لبنك الدوحة، والتي تتألف من أعضاء من الخزانة، والخدمات المصرفية للشركات والأفراد، وعلاقات المستثمرين، ومخاطر السوق والائتمان، والتمويل، والاستراتيجية. عند الحاجة، يمكن للجنة سندات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ترشيح حضور إضافيين. تعتمد اللجنة الاجتماع بشكل ربع سنوي، كما يمكن عقد اجتماعات خاصة عند الحاجة.

تُكلّف لجنة سندات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بالمهام التالية:

- إجراء عملية اتخاذ القرار لاختيار الأصول المؤهلة ضمن محفظة الأصول المستدامة الخاصة بنك الدوحة وفقاً لأحكام الإطار المعتمد. وتشمل هذه العملية تقييم مدى امتثال الأصول المحتملة لمعايير الأهلية الواردة في هذا الإطار، إضافة إلى تقييم أي مخاطر بيئية أو اجتماعية محتملة أو آثار خارجية سلبية قد تنشأ عن تمويل هذه الأصول. ويحرص بنك الدوحة على الإفصاح بشفافية في تقرير التمويل المستدام عن نتائج هذا التقييم متى كان ذلك مناسباً وبأفضل جهد ممكن.

قام بنك الدوحة بتنفيذ نظام شامل لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية كجزء لا يتجزأ من إطار إدارة المخاطر لديه. يقوم هذا النظام بتفعيل إطار التمويل المستدام للبنك في ممارسات الإقراض، من خلال تحديد وتقدير وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية بشكل منهجي من أجل الاستفادة من الفرص المأهولة. ينطبق نظام وسياسات إدارة مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية على أنشطة الخدمات المصرفية للشركات (بما في ذلك التمويل المؤسسي وتمويل المشاريع) والأنشطة المصرفية الاستثمارية، سواء في قطر أو على المستوى الدولي. ويشمل ذلك عملية منظمة تتضمن الفحص البيئي والاجتماعي، وتصنيف المخاطر، والعنایة الواجبة، ودمج تدابير التخفيف، والعقود المتعلقة بالجوانب البيئية والاجتماعية، بالإضافة إلى المتابعة والإبلاغ المستمر. وقد تم استخدام نظام وسياسات إدارة مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لتقدير المخاطر في المحافظ القائمة.

ويقر البنك بأن جميع الأنشطة والاستثمارات المشمولة يجب أن تلتزم بأفضل المعايير البيئية والاجتماعية، والتي تشمل:

- قائمة الاستبعاد

- القوانين المحلية المعمول بها في قضايا البيئة والصحة والسلامة
- المعايير الدولية (معايير الأداء لمؤسسة التمويل الدولية ومبادئ الإيكوبيتر)

## العنایة الواجبة بالحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وتصعيد المخاطر

أنشأ بنك الدوحة عملية داخلية لتحديد الأصول المؤهلة ضمن فئتي الأصول الخضراء والأصول الاجتماعية، وذلك تماشياً مع إرشادات الجمعية الدولية لأسواق المال والآراء القيود ومتى القروض في آسيا. ويتم تقييم الأصول الخضراء والاجتماعية واختيارها بناءً على مدى التزامها بمعايير الأهلية المحددة في قسم استخدام العائدات ضمن هذا الإطار.

## التخفيف من مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية

بالنسبة للعملاء المصنفين ضمن مخاطر بيئية واجتماعية متوسطة أو عالية، يفرض بنك الدوحة إنشاء وتنفيذ خطة تحدد الإجراءات التصحيفية المطلوبة والجداول الزمنية الخاصة بها، مما يضمن إدارة المخاطر بفعالية قبل تقديم التمويل. بناءً على مستوى المخاطر، يتم دمج الشروط البيئية والاجتماعية في اتفاقيات القرض مثل شروط اللتزام أو شروط الصرف. وبينما لا تؤثر مؤشرات الأداء الرئيسية أو الأهداف البيئية والاجتماعية بشكل مباشر على تسعير القروض حالياً، قد يتم منح الأفضلية للعملاء الذين يحققون أهدافهم البيئية والاجتماعية.

علاوة على ذلك، أنشأ بنك الدوحة قائمة استبعاد تتوافق مع قائمة الاستبعاد الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية. تحدد هذه القائمة الأنشطة التي لن يقوم البنك بتمويلها تحت أي ظرف من الظروف. يضمن هذا الإجراء أن تمويل البنك لا يروح لأنشطة ذات آثار سلبية على البيئة أو المجتمع. يتم تطبيق هذه الاستثناءات خلال مراحل فتح الحسابات وإعادة التمويل، مما يبرز نهج بنك الدوحة المبدئي في الإقراض المسؤول والتزامه بالتنمية المستدامة.

- إنتاج أو تداول السلع أو الخدمات غير القانونية
- التجارة بالحياة الفطرية المهددة أو المنتجات الخاضعة لاتفاقية سايتس
- إنتاج أو تجارة الأسلحة والذخائر باستثناء الدفاع الوطني
- أنشطة المقامرة
- إنتاج أو تجارة المشروبات الكحولية باستثناء قطاع الضيافة

• تحديث الإطار المعتمد وفقاً لتقدير اللجنة.

• مراقبة التطورات في مجالات القضايا البيئية والاجتماعية والمؤسسية (بما في ذلك التنظيمية والمدفوعة من السوق).

• مراجعة والموافقة على جميع مستندات التخصيص والإفصاح عن الأثر قبل نشرها.

• المراقبة الروتينية للمراكز المالية للأصول في مجمع الأصول المستدامة وربطه بأدوات التمويل المستدام القائمة.

• إجراء مراجعة سنوية لمجمع الأصول المستدامة للتحقق من تمنع جميع الأصول بمعايير الأهلية.

يتم تصنيف الأصول بناءً على مستوى مخاطرها البيئية والاجتماعية. يعتمد هذا التصنيف على قطاع الأعمال، كما هو محدد في قائمة تصنيف المخاطر البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، بالإضافة إلى حجم القرض ومدته.

ويُخضع العملاء الذين لم يُستبعدوا خلال مراحل الفحص الأولية إلى تقييم إضافي وتصنيف للمخاطر. ويتم تصنيفهم ضمن أربع فئات: مخاطر منخفضة أو متوسطة أو مرتفعة أو الفئة ألف. كما يُخضع العملاء المصنفون ضمن فئة المخاطر المرتفعة أو الفئة ألف أو الفئة المتوسطة لمتطلبات إضافية يحددها البنك لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، ويتم متابعتهم بشكل وثيق.

ولتعزيز الحكومة، اعتمد بنك الدوحة آلية تصعيد رسمية للمخاطر البيئية والاجتماعية غير المحسومة أو الدرجة. وفي حال عدم القدرة على إدارة هذه المخاطر بشكل كاف، يتم رفع الموضوع إلى الجهة الحاكمة المختصة بحسب مستوى الخطورة. وقد يؤدي ذلك في الحالات الشديدة إلى قرار بعدم تقديم أي تمويل إضافي. وحتى الآن، لم يشهد البنك أي حالات تطلب التصعيد، مع التزامه الكامل بالشفافية في حال حدوث مثل هذه الحالات مستقبلاً.

## إطار التمويل المستدام

يعترف بنك الدوحة بالدور الأساسي الذي يقوم به في تعزيز التنمية المستدامة من خلال ممارسات مصرية مسؤولة، وذلك عبر دمج اعتبارات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في القرارات التمويلية والاستثمارية، إذ يسعى البنك إلى خلق قيمة طويلة الأجل للعملاء وأصحاب المصلحة والاقتصاد عموماً، ويعمل البنك على تعزيز قدرته على تسهيل الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون، والتخفيف من المخاطر المتعلقة بالمناخ، واستكشاف فرص التمويل الأخضر. وبذلك، يعد التمويل المستدام عنصراً أساسياً في استراتيجية "العمل المصرفي المسؤول" لبنك الدوحة.

ويضع إطار التمويل المستدام لبنك الدوحة، مدعوماً برأي طرف ثان، المبادئ التي توجه البنك في إصدار أدوات التمويل الأخضر والاجتماعي وتمويل الاستدامة. قد تشمل هذه الأدوات السندات، الصكوك، السندات التجارية، والقروض، وتحدف إلى تمويل مشاريع جديدة أو قائمة ذات فوائد بيئية أو اجتماعية.

وسوف تتوافق جميع الإصدارات بموجب هذا الإطار مع المعايير الآتية:

- مبادئ السندات الخضراء الصادرة عن الجمعية الدولية لأسواق المال لعام 2021.
- مبادئ السندات الاجتماعية لعام 2021.
- الدليل الإرشادي للسندات المستدامة لعام 2021.
- إطار الصكوك والسندات المستدامة الصادر عن مركز قطر للمال لعام 2022.
- مبادئ القروض الخضراء والاجتماعية الصادرة عن رابطة القروض ومنتدى القروض في أمريكا ولجنة القروض في آسيا لعام 2023.

• الأنشطة التي تشمل مواد مشعة

• الأنشطة الإنتاجية التي تنطوي على الأذى الاستغلال أو العمالة الجبرية أو عمالة الأطفال المؤذية

• عمليات قطع الأشجار التجارية في الغابات الاستوائية

• المنتجات الصيدلانية أو المبيدات المحظورة دولياً

• عمليات الإنتاج أو الاتجار بالأخشاب على نحو غير مستدام

• المنتجات التي تحتوي على ملوثات عضوية ثابتة

• المواد المستنفدة لطبقة الأوزون

• أي أنشطة تمس أراضي الشعوب الأصلية من دون موافقتهم المؤثقة



المساهمة في أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs	المؤشرات للرصد	معايير الأهلية لاختيار الأصول	ICMA فئة الخضراء
	<ul style="list-style-type: none"> <li>نظرة عامة على شهادة البيئة وأداء الطاقة</li> <li>الشهادة أو إدراج المباني ضمن أعلى 15% الأكثر كفاءة في استهلاك الطاقة، إذا كان ذلك مناسباً</li> <li>التقدير السنوي لاستهلاك الطاقة بالكيلوواط/م² أو التوفير بالميغاواط/ساعة</li> <li>التقدير السنوي للنبعاثات المتجنبة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) (CO2e)</li> </ul>	<p>المبني الجديدة والقائمة التي تفي بالحد الأدنى من مستوى شهادة المبني الخضراء الخارجية التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>شهادة LEED بمستوى "ذهب" شهادة BREEAM بمستوى "ممتاز"</li> <li>نظام التقييم العالمي للستدامة (GSAS) بمستوى 3-4 نجوم</li> <li>شهادة BCA Green Mark بمستوى "Gold Plus"</li> <li>مباني Passive Haus (حيادية الكربون)</li> <li>أنظمة مكافحة لشهادات البيئة الخاصة بالمباني</li> </ul> <p>المبني السكنية (أو التجارية) الجديدة والقائمة التي تقع ضمن أعلى 15% من المبني الأكثر كفاءة في استهلاك الطاقة، سواء في القطاع السكني أو التجاري، من المخزون الوطني للمبني، كما هو محدد من خلال - على سبيل المثال - دراسة متخصصة، أو معلومات عامة، أو من خلال معيار المبني منخفض الكربون الصادر عن مبادرة سندات المناخ (CBI)، إذا كان متوفراً للموقع المعنى. القروض الممنوعة للمبني السكنية الموقرة للطاقة ضمن مخطط القروض العقارية الخضراء لبنك الدولة. المبني المجددة التي تحقق تحسناً لا يقل عن 30% في استهلاك الطاقة أو انبعاثات الكربون، أو على الأقل تحسناً بمستويين ضمن نظام التقييم العالمي للستدامة (GSAS).</p>	المبني الخضراء
			

ويميز البنك أنواع أدوات التمويل التي يمكن إصدارها ضمن هذا الإطار، على النحو التالي:

- أدوات التمويل الأخضر، لتمويل أو إعادة تمويل الأصول الخضراء المؤهلة.
- أدوات التمويل الاجتماعي، لتمويل أو إعادة تمويل الأصول الاجتماعية المؤهلة.
- أدوات تمويل الاستدامة، لتمويل أو إعادة تمويل مزيج من الأصول الخضراء والاجتماعية المؤهلة.

كما يعي بنك الدولة متطلبات الإبلاغ الخاصة بالتصنيف الأوروبي الخاص بالمؤسسات المالية وغير المالية العاملة داخل الاتحاد الأوروبي أو المعرضة لأصول داخل الاتحاد، إضافة إلى المعيار الأوروبي للسندات الخضراء.

وعلى الرغم من أن الأصول الخضراء لدى البنك تقع خارج الاتحاد الأوروبي وتتطلب لآليات تنظيمية مختلفة، إلا أن البنك يأخذ بعين الاعتبار المعايير الفنية للتصنيف الأوروبي الخاصة بالتخفيض من آثار تغير المناخ، وطبقها قدر الإمكان وبأفضل جهد. وتساهم الأصول الخضراء لدى البنك في تحقيق الأهداف البيئية الأوروبية المرتبطة بالتخفيض من آثار تغير المناخ. ويواصل البنك متابعة تطور معايير التمويل الأخضر عالمياً.

المُساهِمة في أَهْدَافِ التَّنْمِيَة الْمُسَتَدَامَة لِلْأَمْمِ الْمُتَحَدَّة UN SDGs)	المُؤَشِّرات لِلرَّصْد	مُعَايِيرُ الْأَهْلِيَّة لِاختِيَارِ الأَصْوَل	فَتْهَةُ الْخَضْراءِ	ICMA	المُساهِمة في أَهْدَافِ التَّنْمِيَة الْمُسَتَدَامَة لِلْأَمْمِ الْمُتَحَدَّة UN SDGs)	المُؤَشِّرات لِلرَّصْد	مُعَايِيرُ الْأَهْلِيَّة لِاختِيَارِ الأَصْوَل	فَتْهَةُ الْخَضْراءِ	
 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المركبات منخفضة الكربون: عدد المركبات (الوحدات) في السنة.</li> <li>• التقدير السنوي للانبعاثات المتتجبة (CO2e) (مكافئ) البنية التحتية منخفضة الكربون: عدد/كم من الوحدات.</li> <li>• تقدير التحول في أنماط النقل (من الطريق إلى السكك الحديدية مثلًا) التقدير السنوي للانبعاثات المتتجبة (CO2e) (مكافئ).</li> </ul>	<p>مركبات منخفضة الكربون لغرض النقل العام والركاب، بما في ذلك السيارات والحافلات والعبارات والقطارات، وتعمل باستخدام:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الكهرباء (المركبات الكهربائية BEVs)</li> <li>• الهجينة القابلة للشحن الخارجي بانبعاثات مباشرة &gt; 50 غ/CO2e/كم</li> <li>• الهيدروجين أو خليا الوقود</li> <li>• القروض الممنوعة ضمن مخطط قرض السيارة الخضراء لبنك الدولة إذا كان الأصل يفي بمعايير الأهلية أعلاه</li> <li>• بنية تحتية للنقل منخفض الكربون، بما في ذلك السكك الحديدية المكهربة، خطوط المترو المكهربة ومحطات شحن السيارات الكهربائية.</li> </ul>	النقل النظيف		 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• القدرة المركبة (MW)</li> <li>• الإنتاج السنوي للطاقة المتجدد (MWh)</li> <li>• التقدير السنوي للانبعاثات المتتجبة (CO2e) (مكافئ) النهر والمشاريع الصغيرة (بحد أقصى 25 ميغواط من القدرة المركبة) التي تنتج ما لا يزيد عن 5 واط/م<sup>2</sup> أو بكثافة ابعاث تقل عن 100 غ/CO2e/ك.و.س</li> <li>• الطاقة الحيوية: مرافق توليد الكهرباء بكثافة انبعاثات تقل عن 100 غ/CO2e/ك.و.س، أو التدفئة أو التبريد المشترك (CHP) باستخدام الكتلة الحيوية أو الوقود الحيوي من مصادر مستدامة.</li> </ul>	مرافق توليد الطاقة من المصادر المتجددة التالية: <ul style="list-style-type: none"> <li>• الرياح: بريء وبذرية.</li> <li>• الطاقة الشمسية: كهروضوئية، الطاقة الشمسية المركزة والطاقة الشمسية الحرارية.</li> <li>• الطاقة الكهرومائية: مشاريع جريان النهر والمشاريع الصغيرة (بحد أقصى 25 ميغواط من القدرة المركبة) التي تنتج ما لا يزيد عن 5 واط/م<sup>2</sup> أو بكثافة ابعاث تقل عن 100 غ/CO2e/ك.و.س</li> <li>• الطاقة الحيوية: مرافق توليد الكهرباء بكثافة انبعاثات تقل عن 100 غ/CO2e/ك.و.س، أو التدفئة أو التبريد المشترك (CHP) باستخدام الكتلة الحيوية أو الوقود الحيوي من مصادر مستدامة.</li> </ul>	الطاقة المتجددة	
	المؤشرات للرصد	الفترة المستهدفة	معايير الأهلية لاختيار الأصول	فَتْهَةُ الْخَضْراءِ	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدد المرافق الصحية الممولة بالإنفاق على المرضى المتأثرون بأي أمراض جسدية و/أو نفسية وكبار السن.</li> <li>• عدد المستفيدين</li> </ul>	<p>الرعاية الصحية</p> <p>قرص مخصص لتمويل المرافق الصحية، بما في ذلك المستشفيات لت تقديم خدمات الرعاية الصحية، بما في ذلك المرافق التي تعالج حالات جسدية و/أو إدراكية محددة، وخدمات إعادة التأهيل، ومرافق رعاية المسنين.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أنظمة التدفئة والتبريد المركزية</li> <li>• وصلات مباشرة لمصادر الطاقة المتجددة</li> <li>• شبكات ذكية للطاقة، عدادات الطاقة، أنظمة الإلادرة ومرافق تخزين البطاريات</li> <li>• المدن الذكية</li> <li>• معدات كفاءة الطاقة للمباني (مثل: العزل، الإضاءة LED، أنظمة التهوية والتكييف HVAC)، وأدوات لقياس ومراقبة أداء الطاقة في المباني.</li> </ul>	كافأة الطاقة

معايير الاستيعاد:

سيستبعد صندوق الأصول المالية المستدامة بشكل صريح التعرضات غير الممولة والمتعلقة، بالإضافة إلى القروض المقدمة إلى الشركات أو المشاريع في المجالات التالية:

- تمويل الفحص.
  - الاستخراج الضار للموارد الطبيعية مثل العناصر النادرة والمعادن والوقود الأحفوري.
  - التقنيات النووية وما يتعلق بها.
  - إنتاج أو تجارة الأسلحة والتبغ والمقامرة والترفيه للبالغين.
  - إزالة الغابات أو الحد من مساحتها.

وسيتم تدار عائدات أدوات التمويل المستدام لدى بنك الدوحة وفق منهجية "المحفظة" ويعتمد البنك تخصيص العائدات ضمن مجموعة من الأصول المؤهلة تعرف باسم محفظة الأصول، الخاصة بالتمويل المستدام.

وتضاف الأصول المؤهلة إلى الصندوق أو تزال منه حسب الحاجة. وسوف تزال كذلك الأصول التي بلغت أجل استحقاقها فيما تضاف أصول جديدة مؤهلة بشكل مستمر. بالإضافة إلى ذلك، سوف تزال أي أصول تفشل في تلبية معايير الأهلية أثناء أجل السند أو أداة التمويل.

ويتعزم بنك الدولة تخصيص جميع العائدات بالكامل خلال 24 شهراً من تاريخ الإصدار، وسوف يحتفظ بالعائدات غير المخصصة من أدوات التمويل المستدام ضمن محفظة سيولة الخزانة لدى بنك الدولة، نقداً أو في أدوات قصيرة الأجل وسائلة أخرى، حسب تقديم البنك ولكن بما تتماشى مع قائمة الاستبعاد المذكورة أعلاه.

المُساهمة في أهداف التنمية المُستدامة للأمم المتحدة UN) SDGs	المؤشرات للرصد	الفئة المُستهدفة	معايير الأهلية لاختيار الأصول	لجنة ICMA الخضراء
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدد/قيمة القروض الممنوحة للخدمات الأساسية للطلاب.</li> <li>• عدد الطلاب المسجلين في برامج التدريبية الذين حصلوا على وظائف</li> </ul>	الشباب والطلاب.	قروض لتمويل أنشطة المرافق التعليمية مثل المدارس، الجامعات، والحرم الجامعي، بما في ذلك مرافق الرياضة المدرسية المخصصة للطلاب.	التعليم
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدد/قيمة القروض الممنوحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والشركات والمتناهية الصغر ورواد الأعمال.</li> <li>• عدد/قيمة القروض الممنوحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والشركات والمتناهية الصغر ورواد الأعمال المملوكون للنساء.</li> <li>• عدد الوظائف التي تم إنشاؤها أو الحفاظ عليها في المنطقة المحددة على أساس أفضل التقديرات والافتراضات التي س يتم الإفصاح عنها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs).</li> <li>• عملاء التمويل الأصغر ورواد الأعمال الذين هم من النساء أو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات والمتناهية الصغر المتأثرة بعوامل خارجية كان لها آثر سلبي على العمل أو الحفاظ عليها.</li> </ul>	<p>قروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs)، التمويل الأصغر، والعملاء من رواد الأعمال مع التركيز على خلق فرص العمل أو الحفاظ عليها في المناطق ذات الأداء الاقتصادي الضعيف.</p> <p>• قروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المملوكة للنساء وعملاء رائدات الأعمال.</p> <p>• قروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات المتناهية الصغر المتضررة من التباطؤ الاقتصادي نتيجةً لأحداث مختلفة مثل الكوارث الطبيعية (مثل الزلازل، الفيضانات، إلخ) أو الطوارئ الاجتماعية وأو الصحة بما في ذلك جائحة كوفيد-19.</p> <p>(بما في ذلك القروض المقيدة في إطار برنامج الضمان الحكومي).</p>	دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتمويل الأصغر
				

## التمويل متناهي الصغر وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة

يواصل بنك الدولة التزامه بتعزيز منظومة الشركات الصغيرة والمتوسطة والتمويل الأصغر في قطر، مما يعزز تنويع الاقتصاد ويدعم ريادة الأعمال. من خلال الحلول المالية المصممة خصيصاً وخطوط الإقراض الموجهة، يدعم بنك الدولة باستمرار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وخاصة تلك التي تساهمن في تعزيز نمو الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي. وتماشياً مع الأولويات الوطنية، شارك بنك الدولة بنشاط في "برنامج الضمانات الوطني" بالتعاون مع بنك قطر للتنمية لدعم احتياجات السيولة قصيرة الأجل للقطاع الخاص، بما في ذلك رواتب الموظفين ومدفوعات الإيجار.

كما مدد البنك التدابير الإغاثية، مثل تأجيل أقساط القروض وتخفيف الفوائد، بما يتماشى مع توجيهات مصرف قطر المركزي. بالإضافة إلى ذلك، وبصفته شريكاً رئيسياً في برنامج ضمان الأئمان "الضمين" التابع لبنك قطر للتنمية، يدعم بنك الدولة الوصول إلى التمويل للشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة في قطاعات التصنيع والخدمات، مما يعزز دوره كمحفّز للتنمية الاقتصادية الشاملة. في عام 2024، شملت محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة لبنك الدولة 287 عميلاً، مع 568 مليون ريال قطري في التسهيلات الممولة و373 مليون ريال قطري في التسهيلات غير الممولة. ورغم أن هذا يمثل انخفاضاً طفيفاً مقارنة بالسنوات السابقة، ويرجع ذلك إلى عوامل مرتبطة بالسوق، إلا أن إجمالي التعرض ظل كبيراً، مما يؤكد التزام البنك المستمر بدعم المؤسسات ذات الإمكانيات العالية من خلال التسهيلات الممولة وغير الممولة. بالإضافة إلى ذلك، يقوم بنك الدولة حالياً بإنهاء شراكته مع بنك قطر للتنمية لإطلاق مبادرة "التمويل الوطني"، التي تهدف إلى تعزيز الدعم للقطاعات غير المخدومة من الاقتصاد.

يدمج بنك الدولة بشكل ثابت اعتمادات الاستدامة في عمليات الخزانة والاستثمار، معترفاً بالحاجة إلى تحقيق نتائج مالية قوية مع تعزيز ممارسات الاستثمار المسؤول. إن محفظة استثمارات البنك، التي تتكون بشكل أساسي من الديون السيادية عالية الجودة، أساسية لاحفاظ على السيولة وتحقيق عوائد موثوقة. ومن خلال مواكبة الاتجاه العالمي نحو الاستثمار الموجه وفقاً لمعايير الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، دمج البنك هذه المعايير بشكل فعال في إطار عمل اتخاذ القرار الاستثماري. في عام 2024، أضاف البنك أصولاً متوافقة مع الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بقيمة 2.70 مليار ريال قطري، بينما بلغ إجمالي الأصول المطلقة للحكومة البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات حوالي 3.10 مليار ريال قطري. وبلغت إصدارات البنك الأولى من السندات الخضراء وكذلك معاملات تمويل الاستدامة خلال العام حوالي 1.97 مليار ريال قطري.

لتعزيز نطاق الاستثمارات المتوافقة مع الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، يركز بنك الدولة أيضاً على تطوير الخبرات الداخلية. يجري تجهيز مديرى علاقات العملاء بالموارد والمعرفة لإرشاد العملاء حول خيارات الاستثمار المتواافق مع الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، مما يضمن أن استراتيجية الاستثمار المسؤولة للبنك تتجاوز مجرد إدارة المحافظ ومشاركة بنشاط مع العملاء. في الوقت نفسه، تسعى إدارة الخزانة والاستثمار إلى إيجاد مصادر تمويل جديدة وتحسين خدمات إدارة المخاطر لتتماشى بشكل أفضل مع تغير متطلبات الاستدامة والتنظيمات. إجمالي تعرّض بنك الدولة للأوراق المالية المتفقة مع الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والسندات الخضراء يبلغ حوالي 900 مليون دولار أمريكي طالياً، وهو ما يمثل حوالي 9% من محفظة الدخل الثابت للبنك.

بالإضافة إلى ذلك، يدير بنك الدولة استثماراته بطريقة مسؤولة مع توفير التمويل الأخضر للعملاء في القطاعات الحساسة بيئياً. لتقيم الجدارة الائتمانية، يطلب من هؤلاء العملاء ملء استبيان مخاطر المناخ لتقدير استراتيجياتهم الانتقالية. يشمل هذا التقييم التحقق مما إذا كانوا قد وضعوا أهدافاً قائمة على العلم لخفض الانبعاثات أو استراتيجيات لإزالة الكربون. يتم استخدام نتائج هذا التقييم لتصنيص شروط تمويل مخصصة تساعد العملاء في الوصول إلى أهدافهم المتعلقة بالاستدامة. يضمن هذا النهج أن الاستثمار المؤثر في بنك الدولة لا يشمل فقط إدارة المحافظ ولكن يدعم أيضاً التحولات الاقتصادية الفعلية.

وإدراكاً للاحتياجات الفريدة لهذه القطاعات، يلتزم بنك الدوحة بتعزيز منتجاته وخدماته المالية لخدمة المؤسسات المتناهية الصغر بشكل أفضل. وفي المستقبل، سيركز البنك على تصميم حلول تراعي التحديات والفرص الخاصة بكل قطاع، مما يعزز دعمه للأعمال الصغيرة ويعزز دوره في تعزيز النمو الاقتصادي الشامل المستدام.

## المنتجات والخدمات المستدامة

بصفته مناصراً رائداً للتوعية بالبيئة وتغير المناخ في قطر، يلتزم بنك الدوحة بترسيخ مكانته كمؤسسة مالية مستدامة. يشجع البنك عملاءه بنشاط على تبني ممارسات صديقة للبيئة من خلال اختيار الخدمات المصرفية بلا أوراق واستكشاف طلول مالية خضراء مثل قروض السيارات الكهربائية.

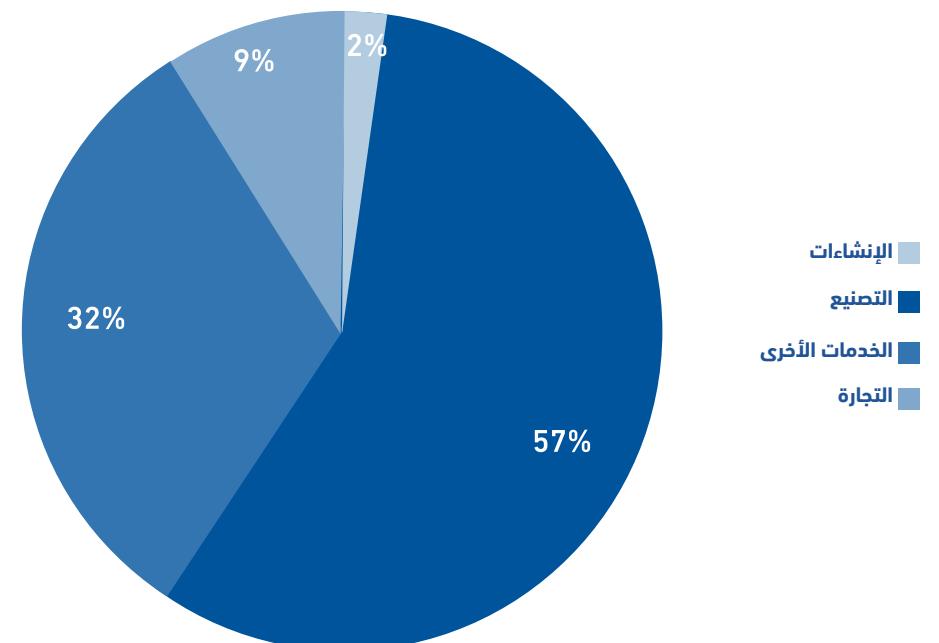
ولتشجيع اعتماد المركبات الكهربائية، بدأ بنك الدوحة باستهداف شريحة النخبة المصرفية مع التركيز على الممارسات المستدامة. مقدماً عروضاً حصرية للسيارات الكهربائية والهجينة بالتعاون مع علامات تجارية مميزة مثل أوudi وPorsche وBYD، مما يعزز خيارات النقل الصديقة للبيئة. ومع هذه الخطوة في الاتجاه الصحيح، سنواصل توسيع مجموعة خدماتنا وعروضنا المستدامة.

المؤشر	2024
عدد حسابات الخدمات المصرفية من دون أوراق	2,302
حجم قروض المركبات الكهربائية (ر.ق.)	124,704
عدد قروض التعليم	10
حجم قروض التعليم (ر.ق.)	122,975

محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة (مليون ر.ق.)	2024	2023	2022	2021
ممول	568	703	755	799
غير ممول	337	373	340	387
إجمالي التعرض	905	1,076	1,095	1,186
عدد عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة	287	333	387	425

و ضمن جهوده المستمرة لتعزيز الشمول المالي، يعتزم بنك الدوحة إجراء مزيد من التحليل لتكوين محفظة الشركات الصغيرة والمتوسطة لديه بهدف فهم ودعم حصة المؤسسات المتناهية الصغر. ويقدر التقييم الحالي أن القروض المقدمة إلى هذه المؤسسات تشكل حوالي 20 مليون ريال قطري. يتم توزيع هذه القروض عبر عدة قطاعات رئيسية، مما يلعب دوراً حيوياً في دفع عجلة التنمية الاقتصادية على مستوى القاعدة الشعبية.

في عام 2024، شكلت القطاعات التالية غالبية محفظة قروض بنك الدوحة البالغة 20 مليون ريال قطري: التصنيع (57%), الخدمات الأخرى (32%), التجارة (9%)، الإنشاءات (2%).



## دراسة حالة

**ريادة التمويل الأخضر في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا - بنك الدوحة و MUFG ينajan في أول معاملة لإعادة الشراء الخضراء**

في إنجاز إقليمي بارز، نجح بنك MUFG EMEA وبنك الدوحة في إتمام أول معاملة إعادة شراء خضراء من نوعها في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لكلا المؤسستين. يمثل هذا الاتفاق معياراً جديداً للتمويل المستدام في المنطقة باستخدام السندات الخضراء كضمان أساسي.

### **الابتكار**

تعمل معاملة إعادة الشراء الخضراء مثل اتفاقيات إعادة الشراء التقليدية، ولكن مع لمسة مستدامة: حيث تستخدم ضمانت خضراء مثل السندات الخضراء لزيادة السيولة، والتي يُعاد استثمارها لاحقاً في أصول ذات فوائد بيئية. في هذه المعاملة المبتكرة، استُخدمت السندات الخضراء الصادرة من دولة قطر كضمان، مع تخصيص العوائد لتمويل واقتناء الأصول الخضراء بما يتماشى مع إطار التمويل المستدام لبنك الدوحة.

### **الأثر الاستراتيجي**

تدعم هذه المعاملة استراتيجية بنك الدوحة الأشمل للحكومة البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات والاستدامة المالية، وتعكس التزاماً متنامياً بمواءمة الأدوات المالية مع النتائج البيئية. سُنسهم الأموال التي يتم جمعها عبر إعادة الشراء الخضراء بشكل مباشر في المشاريع والأصول التي تستوفي معايير البنك للأصول الخضراء، مما يعزز التزاماته في مجال الاستدامة وفقاً لرؤية قطر الوطنية 2030.

**تصريح الشيخ عبد الرحمن بن فهد آل ثاني، الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك الدوحة:**

"نحن سعداء بالتعاون مع MUFG لتنفيذ أول صفة ربيو خضراء. تمثل المنتجات المبتكرة مثل الريبو الأخضر جزءاً أساسياً من مبادرة الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في بنك الدوحة، إذ تساعد هذه الآليات التمويلية على توفير السيولة للاستثمار في الأصول الخضراء المؤهلة بما يدعم تحقيق أهدافنا الاستراتيجية في الاستدامة تماشياً مع رؤية قطر الوطنية 2030."

## دراسة حالة

**بنك الدوحة يتعاون مع ماستركارد لدفع العمل المصرفي المستدام في قطر**

دخل بنك الدوحة في شراكة مع ماستركارد للمساهمة في تعزيز عروضه في مجال الاستدامة. تجمع هذه الشراكة بين الخبرة العالمية لماستركارد والتزام بنك آذوق بالمسؤولية البيئية ضمن المشهد المالي في قطر.

وفي إطار هذا التعاون، سيقوم بنك الدوحة بتطبيق أداة ماستركارد لحساب البصمة الكربونية، وهي أداة رقمية تتيح للعملاء الحصول على تقدير للانبعاثات الكربونية الناتجة عن مشترياتهم، بما يمنحوهم رؤية أوضح حول الأثر البيئي لنفقاتهم.

### **المنتجات الاستثمارية**

تقدم إدارة الخدمات المصرفية الخاصة العملاء من أصحاب الثروات العالية، وقد عقد بنك الدوحة شراكة مع بنك سنغافورة للاستفادة من منصته الاستثمارية. ويتم تصنيف العملاء بحسب درجة تحمل المخاطر اعتماداً على منهجية بنك سنغافورة، وذلك لاقتراح مجموعة من المنتجات الملائمة لاحتياجاتهم. وتشمل المنتجات الاستثمارية المتاحة أسواق النقد والسندات ذات التصنيف الاستثماري والأسهم الدولية والstocks المهيكلة والصناديق العالمية وصناديق الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسة إضافة إلى السندات الحاصلة على تصنيف MSCI لحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسة. ومن خلال محافظ مدروسة، يستطيع بنك الدوحة تقديم تمويل لمبارد مقابل الأصول القائمة. كما يمكن للبنك، عبر خدمات بنك سنغافورة، تقديم خدمات التخطيط العقاري وخدمات الأمانات والتأمين على الحياة. ويكمـلـ البنـكـ هـذـهـ الحـزمـةـ بتـقـديـمـ بـطاـقةـ فيـزاـ انـفيـنيـتـ بـرـيفـيلـجـ المـعـدـنـيـةـ المتـاحـةـ فـقطـ بـالـدـعـوـةـ.

### **السندات الخضراء والاجتماعية**

اتخذ بنك الدوحة خطوات مهمة لإصدار أولى سنداته المستدامة، مستفيداً من إطار التمويل المستدام الخاص به. بدأ البنك في اتخاذ إجراءات تحضيرية وحوارات داخلية لتسهيل إطلاق قرب المدى، رهناً بظروف السوق. يهدف هذا الجهد الاستراتيجي إلى تعزيز مكانة البنك في مجال التمويل الأخضر والمساهمة في أهداف الاستدامة الوطنية لدولة قطر. عند إطلاقه، من المتوقع أن يرسخ هذا الإصدار مكانة بنك الدوحة كأحد الجهات الرائدة في إصدار السندات المستدامة في الدولة وأول من ينشئ سندات أخضر مدعوماً بالكامل بأصول محلية خضراء.

## التمويل العالمي

### المنتجات المقدمة

تركز إدارة الخدمات المصرفية للأفراد في بنك الدولة على دعم الشمول المالي عبر توفير خيارات مرنّة لإعادة جدولة القروض، والتي تتم معالجتها يدوياً وتحويلها إلى إدارة متابعة القروض والسلف. ويواصل البنك اتباع نهج قائم على العميل، بهدف الحفاظ على مكانة الريادية في السوق عبر منتجات مبتكرة وخدمة عملاء استثنائية.

### الحملات المبتكرة للخدمات المصرفية للأفراد

في عام 2024، واصل بنك الدولة قيادة القطاع المصرفي للأفراد من خلال سلسلة من الحملات التسويقية المبتكرة للفروع، والتي قدمت حوافز مقنعة لجذب العملاء والاحتفاظ بهم. سُمِّمت هذه المبادرات بشكل استراتيجي لتعزيز مكانة بنك الدولة كبنك رائد في قطر وتعزيز الممارسات المصرفية المستدامة بما يتماشى مع المعايير العالمية ورؤيه قطر الوطنية 2030. وشملت الحملات الرئيسية في عام 2024 ما يلي:

### حملة " مليون سبب " لتحويل القروض

مبادرة رائدة في السوق مخصصة للمواطنين القطريين، توفر ما يصل إلى مليون نقطة آفيوس للعملاء الذين حولوا قروضهم إلى بنك الدولة. ساهمت هذه الحملة عالية التأثير في زيادة اكتساب العملاء بشكل كبير من البنوك المنافسة.

تم صرف قروض بقيمة 58 مليون ريال قطري في عام 2024.

استفاد 53 عميلاً من الحملة.

تم منح نقاط آفيوس بقيمة تزيد عن 19 مليون نقطة.

### عرض القرض الشخصي بمناسبة اليوم الوطني

احتفالاً باليوم الوطني لدولة قطر، قدمت هذه الحملة ما يصل إلى مليون نقطة آفيوس وسعر فائدة تنافسي بلغ 4.49% للعملاء المتقدمين بطلبات الحصول على قروض شخصية جديدة أو نقل قروض قائمة إلى بنك الدولة.

تم صرف قروض بقيمة 7.5 مليون ريال قطري في ديسمبر 2024.

استفاد 7 عملاء من الحملة.

تم منح نقاط آفيوس بقيمة 2.25 مليون نقطة.

## حملة الاسترداد النقدي متعددة المنتجات

حملة حوافز مجتمعة عبر منتجات التجزئة المتعددة والتي عزّزت اكتساب عملاء جدد وشجّعت على تحويل القروض. قدمت الحملة مكافآت استرداد نقدي جذابة مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات العملاء.

تم صرف قروض بقيمة 40 مليون ريال قطري خلال الفترة من يناير إلى أبريل 2024

### مبادرة قرض السيارات الخضراء

استهدفت هذه الحملة شريحة النخبة المصرفية، حيث روجت للتنقل الصديق للبيئة من خلال تقديم صفقات قروض حصرية على السيارات الكهربائية والهجينة بالتعاون مع علامات تجارية عالمية مرموقة مثل أوّدي BYD وبورشه. دعمت هذه المبادرة التزام بنك الدولة بالاستدامة البيئية.

تم صرف قروض سيارات بقيمة 220,800 مليون ريال قطري في عام 2024

استفاد عميلاً من الحملة لسيارات BYD وأودي

### حملة القروض العقارية المبتكرة

عرض شامل تضمن سيارة مجانية أو حافز كاش باك مع كل قرض عقاري، إلى جانب مزايا ذات قيمة مضافة مثل التأمين على الحياة وخدمات التأمين الأخرى، مما عزّز تجربة العملاء بشكل عام..

تم صرف قروض عقارية بقيمة 69 مليون ريال قطري في عام 2024

استفاد 26 عميلاً من القروض العقارية في عام 2024

يوفر البنك مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات المالية للأفراد، بما في ذلك الحسابات الجارية وحسابات الودائع، وحلول التمويل الشخصي، وبطاقة الائتمان، والتأمين. يتم تصنيف هذه المنتجات كما يلي:

تم صرف قروض بقيمة 7.5 مليون ريال قطري في ديسمبر 2024

استفاد 7 عملاء من الحملة.

تم منح نقاط آفيوس بقيمة 2.25 مليون نقطة.

## دراسة حالة

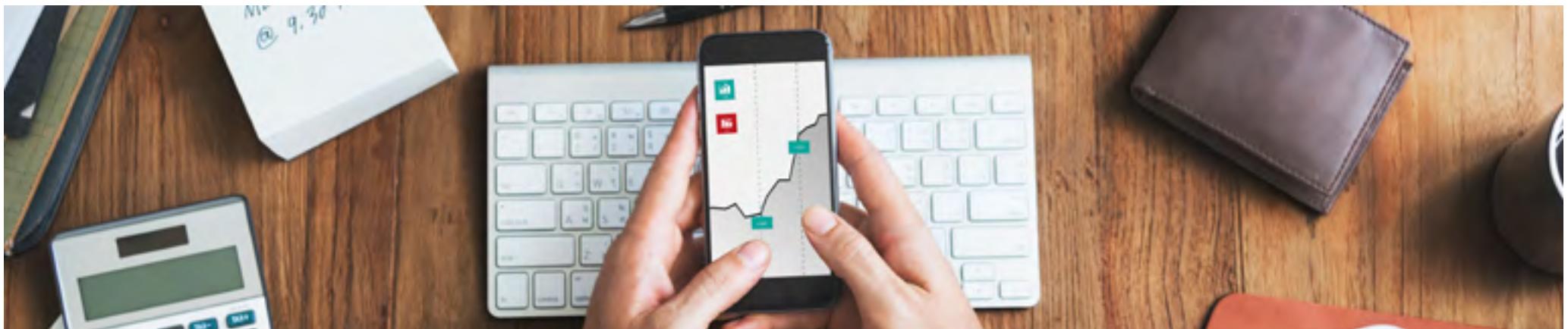
### الوصول إلى التمويل عبر D-Pay

اتخذ بنك الدوحة خطوات مهمة لتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية للفئات غير المخدومة والمدرومة من الخدمات المصرفية في قطر. يشمل ذلك إطلاق بطاقات هميان مسبقة الدفع وبطاقات الخصم المباشر، كجزء من المبادرة الوطنية للمدفوعات، والموجهة نحو الأفراد ذوي الدخل المنخفض عملاً وأولئك الذين لا يمتلكون وصولاً إلى الخدمات المصرفية التقليدية.

بالإضافة إلى ذلك، أتاح البنك الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لهذه الفئة، مما يسمح لهم بعرض تفاصيل الحساب، إدارة حساباتهم، دفع فواتيرهم من خلال خيارات الدفع الخاصة بالفوایر، وإرسال التحويلات المالية. تم تصميم هذه الخدمة لتكون بسيطة وسهلة الوصول.

تهدف هذه المبادرات إلى تعزيز الشمول المالي، وتقليل الاعتماد على النقد، ودعم المشاركة الاقتصادية للجميع.

الفئة	العروض	الجمهور المستهدف
الأصول	<ul style="list-style-type: none"> <li>• القروض الشخصية</li> <li>• قروض السيارات</li> <li>• القروض العقارية</li> <li>• القروض بضمان الودائع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الموظفون برواتب</li> <li>• الوافدون</li> </ul>
البطاقات والمدفوعات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بطاقات الائتمان</li> <li>• المحافظ الإلكترونية</li> <li>• بطاقات الرواتب</li> <li>• خدمات التحويلات المالية</li> <li>• الفواتير</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المهنيون</li> <li>• المسافرون المتكررون</li> <li>• العمالة الوافدة</li> </ul>
الالتزامات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحسابات الجارية</li> <li>• حسابات التوفير</li> <li>• برنامج الدائنة للتوفير (أبناؤه المختلفة)</li> <li>• حسابات الرواتب/الأجور</li> <li>• الودائع لأجل</li> <li>• الودائع المسبقة</li> <li>• الودائع المتكررة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الموظفون برواتب</li> <li>• العمالة الذين يركزون على الدخار</li> </ul>
التأمين المصرفي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التأمين على الحياة</li> <li>• التأمين العام</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أفراد</li> <li>• أسر</li> <li>• أصحاب أعمال</li> </ul>



و تقوم جهودنا لتحقيق هذه الرؤية على ثلاثة ركائز استراتيجية:

1. بناء أساس متين: حول البنية الآمنة، والهندسة المعيارية، والخدمات السحابية المدارة، والتقنيات الناشئة لتعزيز التجارب.
2. حماية الإيرادات ودفع النمو: من خلال الأتمتة والتصميم الذكي، وحزم العروض، ونماذج تسويق مبتكرة.
3. تبني النظام البيئي الرقمي: عبر معايير المصرفية المفتوحة، وواجهات برمجة التطبيقات والشراكات التقنية، والتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية والجهات التنظيمية، وبناء قدرات البلوك تشين.

تقدم مبادرات التحول الرقمي العديدة بما يتناسب مع الأمان السيبراني والتفويضات التنظيمية. وتواصل إدارة أمن المعلومات وتقنية المعلومات تكريس جهودها لتقديم خدمات مبتكرة ومرنة ومت恂ورة حول العملاء، مما يعزز النمو المستدام. لمزيد من المعلومات حول إجراءات حماية خصوصية البيانات لدى بنك الدوحة يرجى الرجوع إلى [صفحة 44](#) في فصل "ترسيخ الثقة"، أما بشأن المعلومات حول التحول الرقمي في بنك الدوحة فيرجى الاطلاع على الصفحة 38 من [التقرير السنوي](#).



### الأنظمة الرقمية وتقنية المعلومات

تُعد أنظمة الرقمية وتقنية المعلومات جزءاً أساسياً من عملية التحول في بنك الدوحة، حيث تسهل الحصول على خدمات مصرفيّة آمنة وقابلة للتَّوسيع وتلبِي الطلبات الرقمية المتزايدة. يوفر الفريق بنية تحتية قوية وحلول تقنية مبتكرة لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة العملاء عبر وحدات الأعمال المختلفة. لمزيد من المعلومات عن قنوات التوزيع لدينا، يرجى الرجوع إلى [الصفحة 62](#) في فصل التمييز في خدمة العملاء.

وتتركز استراتيجية التكنولوجيا على خمسة مجالات رئيسية تشمل: الأتمتة الرقمية، التحول الرقمي، الهندسة المعمارية والتحليلات، الذكاء الاصطناعي والروبوتات، إضافة إلى البيانات والحوسبة السحابية والأمن السيبراني.

يدير البنك شبكة قوية من الفروع المحلية والدولية، بما يضمن التشغيل السلس للواجهات الأساسية بما في ذلك القنوات الإلكترونية، ومراكز الاتصال، وأجهزة الصراف الآلي، وأنظمة نقاط البيع. ولتعزيز استمرارية الأعمال، تقوم بانتظام بإجراء تدريبات على استعادة الكوارث ونلتزم بإطار عمل معتمد لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

### الأولويات التكنولوجية لبنك الدوحة تشمل:

- منصات رقمية متكاملة وبنية معيارية.
- حلول سحابية متواقة مع اتجاهات السوق.
- تسريع إطلاق المنتجات وعمليات فتح الحسابات.
- أتمتة قائمة على البيانات وتصميم خدمات آمن.

The background of the slide features a close-up view of a modern architectural structure's exterior. The facade is composed of large, light-colored panels with dark, angular geometric patterns. The perspective is from a low angle, looking up at the building's cantilevered sections. The sky is visible through the openings between the panels.

**تعزيز التميّز في خدمة العملاء**

## تعزيز التميز في خدمة العملاء

### رضا العملاء

تجربة العملاء هي جوهر استراتيجيتنا، يقودها مبدأ أساسى هو وضع العميل في مركز كل ما نقوم به من أعمال وتطبيق قناعة شاملة لتحقيق تجربة رياضية. يتم ترسیخ هذه القيم وتوصيلها عبر المنظمة من قبل فريق القيادة العليا.

يمتلك بنك الدوحة قسمًا مخصصًا لخدمة العملاء. وقد اعتمد قسم خدمة العملاء دليلاً مراكز الاتصال الذي يوضح الأدوار والمسؤوليات ومعايير جودة الخدمة للموظفين في الصنوف الأمامية، بهدف مساعدة موظفي الفروع على الارتقاء بجودة خدمة العملاء لدى بنك الدوحة. كما اعتمد البنك أيضًا معايير خدمة وإطار "تجربة العميل". بالإضافة إلى ذلك، أطلق القسم العديد من مبادرات التدريب والتوعية الشهرية لضمان أن جميع الموظفين الذين يواجهون العملاء على دراية بمعايير الخدمة وأركان التميز في الخدمة. وتتضمن:

<ul style="list-style-type: none"> <li>كشف العملات المزيفة والمستندات المالية المزورة.</li> <li>اتباع الإجراءات السليمة للتعامل مع حالات التزوير وتصعيدها.</li> <li>التعاون مع جهات إنفاذ القانون والهيئات التنظيمية عند الحاجة.</li> </ul>	<p>2. التوعية بتزوير العملة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>التعرف على الأنواع الشائعة من الاحتيال (مثل سرقة الهوية، الاحتيال الإلكتروني، الاحتيال الداخلي).</li> <li>استخدام أدوات وتقنيات كشف الاحتيال للتحقيق في الشذوذ.</li> <li>فهم العواقب القانونية ومسؤوليات الإبلاغ.</li> </ul>	<p>3. الكشف عن الاحتيال والوقاية منه</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز وظائف التدقيق الداخلي والفحوصات الرقابية.</li> <li>تطبيق ضوابط لإدارة المخاطر التشغيلية والمالية ومخاطر السمعة.</li> <li>تعزيز ثقافة الوعي بالمخاطر والمساءلة.</li> </ul>	<p>4. إدارة المخاطر والرقابة الداخلية</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>المشاركة في تعلم قائمه على السيناريوهات لتطبيق مبادئ الامتثال.</li> <li>تحليل حوادث الاحتيال والتزوير السابقة لتعزيز الاستراتيجيات الوقائية.</li> </ul>	<p>5. التطبيق العملي ودراسات الحالة</p>
<p>20 جلسة تدريبية 98 % نسبة الحضور</p>	<p>إنجازات 2024</p>

الأهداف التعليمية الأساسية	العنصر
<ul style="list-style-type: none"> <li>فهم لواحة مصرف قطر المركزي والإطار القانوني للمؤسسات المالية في قطر.</li> <li>متابعة معايير الامتثال في دول مجلس التعاون الخليجي وأفضل الممارسات الدولية.</li> <li>تحديد الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها وفقًا لإرشادات وحدة المعلومات المالية القطرية.</li> <li>تطبيق إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب أثناء انضمام العملاء ومراقبة العمليات.</li> </ul>	<p>1. مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب</p>

مجموعة واسعة من الخدمات المالية دون الحاجة إلى زيارة الفروع شخصياً. لقد أجرينا استطلاعاً لرضا العملاء عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول خلال الفترة من ديسمبر 2024 إلى يناير 2025 وتلقينا ردوداً من ما يقرب من 3,000 عميل بمتوسط تقييم بلغ 4.43 من أصل 5 كما نحافظ أيضاً على تقييم تطبيق قدره 4.7 على متجر Google Play Store مما يشير إلى درجة عالية من الجودة ورضا العملاء.

علاوة على ذلك، وضع بنك الدوحة - الهند سياسة لحقوق العملاء توضح بالتفصيل الحقوق التالية:

1. الحق في المعاملة العادلة.
2. الحق في الشفافية والإنصاف والتعامل النزيه.
3. الحق في الملاعنة.
4. الحق في الخصوصية.
5. الحق في معالجة الشكاوى والحصول على التعويض.

**معالجة شكاوى العملاء**

في بنك الدوحة، نفهم أنه أحياناً قد تكون لدى العملاء شكاوى أو استفسارات. نحن نتعامل مع هذه الأمور بجدية ونسعى لحلها في أسرع وقت ممكن بما يتواافق مع لوائح مصرف قطر المركزي. قد يتلقى فريق الشكاوى استفسارات عبر المكالمات الهاتفية، البريد الإلكتروني، الزيارات الشخصية، والتعليقات السلبية على وسائل التواصل الاجتماعي. مركز الاتصال لدينا متاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، وخدمة واتساب الخاصة بنا متاحة من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 صباحاً حتى 8 مساءً. لمزيد من المعلومات حول آلية معالجة الشكاوى، يرجى زيارة [موقعاً إلكترونياً](#).

قام قسم خدمة العملاء بتطوير أدوات لقياس مدى التزام الموظفين بمعايير الخدمة. كما طور أدوات لقياس مشاعر العملاء تجاه تجاربهم ورضاهم. يحدد القسم مجالات للتحسين ويتعاون مع أصحاب المصلحة والأقسام الأخرى لتعزيز تجربة العملاء.

كما اعتمد البنك سياسة تحصيل ديون بإجراءات واضحة، قائمة على معاملة العملاء بإنصاف. تُعقد اجتماعات يومية وأسبوعية لتطبيق السياسة وضمان وعي الموظفين بأحكامها.

هذا ويواصل بنك الدوحة التزامه بتقديم أفضل تجربة ممكنة للعملاء، مع الاستمرار في تطوير خدماته لتلبية الاحتياجات المالية المتغيرة. ويتلقي فريقنا التنظيمي استفسارات من مصرف قطر المركزي ويضمن الرد عليها ومعالجتها خلال المدة المحددة.

رضا العملاء	2024	2023	2022	2021	شكاوى العملاء
	%70	%82	%88	%89.5	نسبة الشكاوى محلولة في أقل من 5 أيام
	2,840	3,187	2,998	3,032	

وقد نجح بنك الدوحة في حل 70 % من جميع شكاوى العملاء في أقل من خمسة أيام عمل في المتوسط على مدى السنوات الخمس الماضية. تم تحقيق ذلك بفضل المعايير العالمية التي التزم بها فريق جودة الخدمة في تسجيل ومعالجة الشكاوى والتواصل بفعالية مع العملاء.

إضافة إلى ذلك، فإن إطار عمل الركيائز الاستراتيجية المؤسسية يمكن من التعاون ومشاركة المعرفة بين الفرق الوظيفية المختلفة، مما يتيح معالجة الشكاوى بسرعة.

أما بالنسبة للشكاوى المقدمة عبر وسائل التواصل الاجتماعى، فيقوم قسم التسويق بتحويلها إلى الوحدة المختصة، وإن كانت هناك حاجة إلى رد، يقوم قسم التسويق بالرد بعد التنسيق مع الوحدة المختصة. كذلك تراقب وحدة العناية بالعملاء معالجة شكاوى العملاء، مما يضمن الحل والإبلاغ في الوقت المناسب. كذلك يسعى فريقنا بجدية للرد على شكاوى العملاء في غضون ثلاثة أيام، متى أمكن، كأفضل ممارسة. ومع ذلك، في الحالات التي لا يمكن الرد فيها خلال ثلاثة أيام، يعمل بنك الدوحة على حل هذه القضايا في غضون عشرة أيام كحد أدنى، كما تقتضي الإرشادات التنظيمية.

### **التسويق والإعلان العادل**

يلتزم بنك الدوحة بمعاييرات الاتصال المسئولة التي تجسد قيم الشفافية والنزاهة والمساءلة. يلتزم البنك التزاماً كاملاً بلوائح مصرف قطر المركزي المتعلقة بالتسويق العادل والإعلان، وكذلك بإرشادات وزارة التجارة والصناعة الخاصة بحماية المستهلك. تماشياً مع هذا الالتزام، وضع البنك استراتيجية شاملة للاتصالات المستدامة تضمن توزيع معلومات دقيقة ومتسقة وقابلة للتحقق عبر جميع القنوات. يعزز هذا النهج تواصل البنك مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، ومن فيهم المستثمرون والجهات التنظيمية ووكالات التصنيف والجمهور الأوسع، مما يعزز الثقة ويعزز مصداقية رحلة الاستدامة للبنك.

للحد من مخاطر التضليل بشأن الممارسات البيئية والحفاظ على معايير عالية من التسويق الأخلاقى، يلتزم بنك الدوحة بشكل صارم بالإرشادات المطلية والدولية المتعلقة بالتسويق العادل والإعلان. يتم تطوير جميع المواد التسويقية، بما في ذلك المرئية الخاصة بالمنتجات والخدمات، بالتعاون مع وكالات معتمدة تحت إشراف فريق التسويق. يتم التنسيق مع فريق التجزئة للحصول على الموافقات النهائية وتتضمن مراجعة من مصرف قطر المركزي والجهات التنظيمية الأخرى ذات الصلة لضمان الامتثال للمتطلبات. يسلط هذا النهج الدقيق الضوء على التزام بنك الدوحة بالحفاظ على نزاهة اتصالات علامته التجارية، مع ضمان أن جميع المطالبات المتعلقة بالاستدامة مدروسة ومتواقة مع أهداف البنك.

<b>Customer Service Numbers</b>	
+974 4445 6000	خدمة العملاء العامة
+974 4445 6789	وحدة مراقبة الاحتيال على البطاقات
+974 4445 6655	خدمات عملاء الريادة
+974 4445 6789	الخط الساخن للمعاملات المتنازع عليها
+974 4445 6000	الخط الساخن للفروع
+974 4445 6000	الخط الساخن للخدمات المصرفية عبر الإنترنت
<b>البريد الإلكتروني لخدمة العملاء:</b>	
HelloDoha@dohabank.com.qa	

يتم تأكيد استلام كل شكاوى عبر رسالة نصية قصيرة تتضمن رقم مرجعي فريد، مما يضمن الشفافية وإمكانية التتبع. كما تصنف الشكاوى وتوجه من قبل وحدة حل شكاوى العملاء، التي تنسق مع الإدارات ذات الصلة لضمان الحل في الوقت المناسب، مع إجراء مكالمات متتابعة للتأكد من رضا العملاء، مما يعكس التزامنا بالخدمة السريعة والتطوير المستمر. فضلاً عن تحليل الأسباب الجذرية ومراجعات الأداء شهرية من قبل فريق ضمان الجودة. وعند ملاحظة حالات غير معتادة مثل الزيادات المفاجئة في حجم الشكاوى أو التأثير في معالجتها، يرفع الأمر إلى المستوى الإداري الأعلى، مع اتخاذ إجراءات تصحيحية بما في ذلك تحسين العمليات وترقية النظام.

وتتم مراقبة شكاوى العملاء في إطار إدارة المخاطر لدى البنك. وتستعرض كل من لجنة إدارة المخاطر ولجنة التدقير والمخاطر والامتثال والحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية المؤشرات الرئيسية للمخاطر الرئيسية للحكومة والبيئة والمجتمع، وبضمن هذا الهيكل الحكومي المسائلة ويدعم الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بحقوق العملاء ومعايير الخدمة. ويتعامل البنك مع جميع بيانات الشكاوى وفق معايير الخصوصية وضمان السرية والامتثال للوائح المعامل بها. يعكس استخدام أرقام مرجعية فريدة وقنوات اتصال آمنة التزامنا بحماية معلومات العملاء.

**قنوات التوزيع والوصول**  
يلتزم بنك الدوحة بتعزيز الوصول المالي وضمان أن الخدمات المصرفية شاملة، متاحة، ومنصفة لجميع فئات المجتمع. وإدراكاً للأهمية الحيوية للخدمات المالية في تعزيز المشاركة الاقتصادية والمرؤنة، يواصل البنك الاستثمار في كل من البنية التحتية المادية وقنوات التوزيع المبتكرة التي تسد فجوات الوصول للفئات المهمومة والضعيفة.

مع وجود مادي واسع الانتشار في جميع أنحاء قطر، يحافظ بنك الدوحة على شبكة قوية من 18 فرعاً و76 جهازاً صراف آلي موزعة بشكل استراتيجي لخدمة العملاء في المناطق الحضرية والبعيدة. ولتكملة هذا الانتشار، يمكن للعملاء الوصول إلى الخدمات المصرفية من خلال مركز الاتصال الخاص بالبنك، حيث يمكنهم الاستفسار عن أهلية القروض ومناقشة الاحتياجات المالية، أو عبر منصاته الرقمية الشاملة، التي توفر وصولاً إلى المنتجات والخدمات والمعلومات على مدار الساعة.

**قنوات توزيع مجموعة التجزئة كما في 31 ديسمبر 2024.**  
**عدد الفروع في قطر: 15 فرعاً تقليدياً.**

**عدد الفروع الإلكترونية في قطر: 3 فروع إلكترونية.**

**الفروع الدولية: 4 فروع - دبي، مدينة الكويت، مومباي، وكوتشي.**

**عدد أجهزة الصراف الآلي في قطر: 76 جهازاً (بما في ذلك 3 أجهزة تفاعلية ITMs وجهازان متقلبان)**

**أجهزة الصراف الخارجية: 5 أجهزة (1 في الإمارات، 1 في الكويت، و3 في الهند)**

اعتباراً من نهاية العام، تمت معالجة 92% من المعاملات النقدية و 61% من إيداعات الشيكولات عبر شبكة أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الصراف التفاعلية الخاصة ببنك الدوحة.

**توسيع الوصول المالي**  
لتعزيز الوصول المالي بشكل أكبر، أدخل بنك الدوحة أجهزة الصراف التفاعلية (ITMs) قبل عام 2024. تتيح هذه الأجهزة للعملاء إجراء مجموعة واسعة من المعاملات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة فرع تقليدي. تشمل الميزات الرئيسية التفاعلية المباشرة مع موظف خدمة عن بعد عبر الفيديو المباشر، وإيداع وسحب الأموال، والاستفسار عن الحسابات وتحديثاتها. تعد هذه الخدمات مفيدة بشكل خاص للعملاء ذوي القيود على التنقل أو أولئك المقيمين في مناطق لا يتوفّر فيها وصول ملائم إلى الفروع.

## دراسة حالة

### الخدمات الشاملة للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن

تماشياً مع توجيهات مصرف قطر المركزي، يعمل بنك الدوحة على تعزيز خدماته للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن. وتشمل أبرز المبادرات ما يلي:

- تحديث ما لا يقل عن 20% من أجهزة الصراف الآلي لتلبي معايير الوصول مثل لوحتات مفاتيح برايل، الشاشات التي تعمل باللمس، ومقابس سماعات الرأس.
- تدريب الموظفين في كل فرع على التواصل بلغة الإشارة.
- تجهيز غرف مهيأة في الفروع مجهزة بأنظمة مراقبة وميزات خصوصية لتسهيل المعاملات الآمنة.
- الدعم المصرفي المنزلي (باستثناء المعاملات النقدية) عبر مدير العلاقات ووكالء المبيعات المباشرة للعملاء غير القادرين على زيارة الفروع.
- تركيب المنحدرات، الأبواب المنزلقة، واللافتات الخاصة بالإعاقات في معظم الفروع وأجهزة الصراف الآلي.

كما يعمل البنك على التوسيع في طباعة الكشوف البنكية بطريقة برايل، واستكشاف تحسينات على تصاميم بطاقات الخصم والائتمان، وتخصيص رموز مميزة لتعريف الحسابات لتسهيل تقديم الخدمات. وتشكل هذه التحسينات جزءاً من هدف أوسع للوفاء بتوقعات مصرف قطر المركزي وتجاوزها ضمن الخطة الاستراتيجية الثالثة للقطاع المالي.

- فتح حسابات التوفير الفوري، وتقديم طلبات القروض، ودفع أقساط التأمين.

- طلبات السحب النقدي السلس.

- أوضاع العرض الداكن والفاتح بما يناسب تفضيل المستخدم.

- ميزات أمان معززة للبطاقات.

معالجة 88% من جميع المعاملات المالية بالتجزئة من خلال المنصات الرقمية والخدمة الذاتية لبنك الدولة.

نسبة النمو السنوي	2024	2023	2022	2021	2020	المجموع
%7+	3,068,324	2,876,433	2,880,847	2,711,717	2,557,500	الخدمات عبر الإنترنت / الموبايل
%21+	435,064	359,546	189,773	38,942	607	Doha Pay



## دراسة حالة

### خدمة المجتمعات النائية والمحرومة من الخدمات

في إطار تعزيز الشمول المالي، أطلق بنك الدولة خدمة الصرافات الآلية المتنقلة، مستهدفةً بشكل خاص معسكرات العمال في المناطق النائية في مختلف أنحاء قطر. هذه الصرافات الآلية المجهزة بالكامل والمثبتة على عجلات تصل إلى المعسكرات حيث تكون البنية التحتية المصرفية محدودة أو غير متوفرة.

بالنسبة للكثير من العمال، تمثل هذه الخدمة المرة الأولى التي يمكنون فيها من سحب الرواتب، تحويل الأموال، أو التحقق من الأرصدة دون الحاجة إلى قطع مسافات طويلة. تعمل هذه الوحدات المتنقلة وفق جدول منتظم، مما يضمن وصولاً ميسراً وآمناً وفي الوقت المناسب إلى الخدمات المصرفية الأساسية، مانحةً آلاف الأفراد قدرًا أكبر من الاستقلال المالي.

من خلال سد الفجوة بين المجتمعات المحرومة من الخدمات والأنظمة المصرفية الرسمية، تعكس الصرافات الآلية المتنقلة لبنك الدولة التزام البنك بالشمولية والنمو والابتكار المرتكز على العملاء.

### نحو خدمات مصرفية رقمية

ركز بنك الدولة بشكل استراتيجي على الاستفادة من شبكة فروعه من خلال تحويل المعاملات إلى القنوات الرقمية البديلة. يهدف هذا النهج إلى تعزيز العائد على الاستثمار من عمليات الفروع مع انتقال المزيد من العملاء إلى الخدمة الذاتية والمنصات الرقمية للمعاملات الروتينية.

تماشياً مع هذه الاستراتيجية، واصل البنك تعزيز خدماته المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول. وفي عام 2024، أعاد بنك الدولة تصميم منصته المصرفية عبر الهاتف المحمول بشكل كامل، مما وفر تجربة مستخدم محسنة بشكل كبير. ويقدم التطبيق المحدث الميزات التالية:

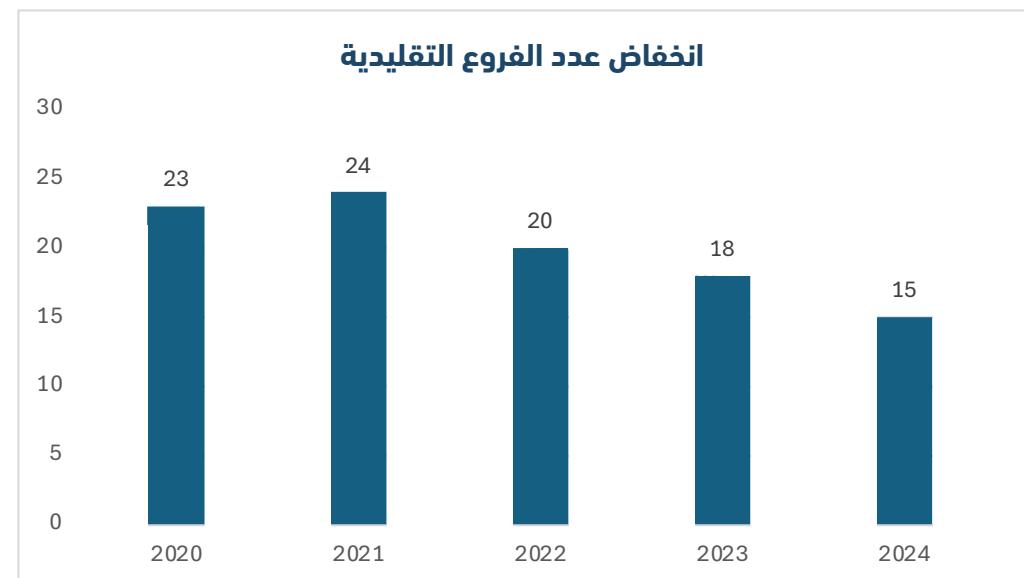
- تقليل عدد النقرات وتبسيط التنقل لإتمام المعاملات بشكل أسرع.
- إعدادات أمان مخصصة وخيار تسجيل دخول مبسطة.

وفي قسم الخدمات المصرفية التجارية لدينا، واصل البنك تقدمه على جانب الرقمنة. لقد تم تقديم أفضل الخدمات المؤسسية في فئتها، استثمر بنك الدوحة في منصته المؤسسية الخاصة، تدبير، لرقمنة معاملات الرواتب بالكامل عبر كل من نظامي حماية الأجر ومنصات مصرف قطر المركزي. لا تعمل هذه التطورات الرقمية على تحسين تجربة العملاء فحسب، بل تولد أيضًا إيرادات كبيرة على أساس الرسوم وتساهم في خفض تكاليف التشغيل.



نسبة النمو السنوي	2024	2023	2022	2021	2020	عدد المعاملات - الخدمات التجارية
%33+	83,596	62,637	58,193	50,048	35,478	عدد المعاملات عبر الإنترنت/ الموبايل (تدبير)

وخلال الفترة المقبلة، سوف يواصل بنك الدوحة التزامه بالاستثمار في المجال الرقمي، مع إدخال خدمات وابتكارات جديدة بشكل متواصل لتلبية الاحتياجات المتطرفة للعملاء الأفراد والشركات على حد سواء.



# تمكين الأفراد والمجتمعات



يمثل موظفونا العمود الفقري لمؤسستنا، ونفخر بامتلاك فريق متعدد ومتخصص يجمع بين مجموعة واسعة من الخبرات والآراء والاختصاصات. ومن خلال فرص التعلم المستمر، والسياسات الشاملة، والتوكيل القوي على رفاهية الموظفين، نخلق بيئه يمكن للأفراد أن ينموا فيها ويزدهروا. فريقنا ليس مجرد موظفين – إنهم متعاونون، يحلون المشاكل، وسفراء لقيمنا.

**أ. استقطاب المواهب والاحتفاظ بها**  
يعتبر تطوير الموارد البشرية ركيزة أساسية لرؤية قطر الوطنية 2030 ويهدف إلى جذب والاحتفاظ بالمواهب عالية المهارة والمبتكرة التي يمكن أن تدفع أهداف قطر قدماً. ينظر بنك الدولة إلى تطوير المواهب كرحلة مستمرة ويؤمن بضرورة دعمها من خلال التخطيط للتعاقب الوظيفي والتقييمات المصممة خصيصاً لتحديد ورعاية قادة المستقبل.

معدل  
دوران الموظفين **11.8%**

عدد التوظيفات  
الجديدة في جميع المواقع **119**

يضم برنامج الاندماج الشامل لدينا أن يكون الموظفون الجدد مجهزين جيداً بالأدوات والمعرفة اللازمة للاندماج السلس داخل المنظمة. يتلقى الموظفون تدريباً على سياسات بنك الدولة وإجراءات الاندماج الخاصة به. كما يتمتع البنك ببرنامج مزايا وظيفية يُعد من بين الأفضل في فئته، مع سياسات شفافية وقوية بشأن التوظيف والاحتفاظ بالموظفيين، مما أدى إلى معدل دوران منخفض بلغ 11.8% في عام 2024.



## تمكين الأفراد والمجتمعات

موظفونا هم جوهر عملياتنا ويشكلون البوصلة التي توجه استراتيجيتنا الخاصة بالحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. إنهم في صميم كل ما نقوم به ويمثلون القوة الدافعة وراء هذه الاستراتيجية. وانسجاماً مع رؤية قطر الوطنية 2030، يتلزم بنك الدولة بتعزيز كواصره البشرية من حيث تنوعها وكفاءتها، ممكناً إياهم بالمهارات والمعرفة الالزمة للنجاح في عالم سريع التطور.

**تنمية رأس المال البشري**  
يلتزم بنك الدولة بشكل كامل بقوانين العمل واللوائح الاجتماعية في جميع الدول التي يعمل بها. ويكرس جهوده لجذب الكفاءات وتطويرها والاحتفاظ بها من خلال ممارسات موارد بشرية شاملة، تركز على تطوير المهارات بالتوافق مع العناية على الصحة الجسمية والذهنية للموظفين. وتنماishi ممارساتنا مع لوائح العمل وتوجيهات مصرف قطر المركزي، ورؤية قطر الوطنية 2030، وأفضل الممارسات العالمية في الصناعة.

ويسعى البنك بنشاط لاستقطاب المواهب من خلفيات متعددة، بما في ذلك الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، لضمان أن تعكس القوى العاملة لدينا الشمولية التي تُعد أساسية لاستراتيجيات أعمالنا ونمونا. يضع هذا النهج بنك الدولة في موقع تنافسي سواء في الأسواق المحلية أو العالمية. كما توالي ثقافة العمل في بنك الدولة الأولوية للسلامة والسلوك الأخلاقي والتنوع والشفافية، ويلعب قسم الموارد البشرية وإدارة المواهب في بنك الدولة دوراً محورياً في تنفيذ أجنده البنك للحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال إطلاق مبادرات في مجالات مثل: توطين الوظائف، التنوع بين الجنسين، مشاركة الموظفين، التعلم والتطوير، بناء القدرات الوطنية، الشراكات الجامعية، وبرامج المنح الدراسية.

عدد الموظفين  
في جميع المواقع **1,180**

نسبة إجمالي  
التعويض السنوي **1:22** التنوّع **31.35** بين الجنسين

**التعلم والتطوير عبر الإنترنت:** التعلم المدمج، برامج التدريب، نظام إدارة التعلم (LMS)، التدريب العملي.

**مخطط الطوابق وموقع الإدارات:** توزيع تفصيلي للإدارات عبر مختلف الطوابق.

### تعويضات ومزايا الموظفين

يلتزم بنك الدوحة بشكل كامل بالمتطلبات القانونية المنصوص عليها في قانون العمل القطري، الذي ينظم علاقات العمل ويحظر توظيف القاصر. يمتد هذا الالتزام ليشمل الموهدين والمقاولين، الذين يتوقع منهم أيضاً الالتزام بالقوانين واللوائح ذاتها. نحن ملتزمون بخلق بيئة عمل شاملة ومحترمة تعكس قيمنا وتقدر جميع الموظفين. ينطبق ميثاق السلوك المهني الخاص بالمجموعة على جميع الموظفين ويجسد التزامنا القوي بحماية الموظفين والرفض الصارم للعمل القسري، بما يتماشى مع قانون العمل القطري.

تم تصميم حزم التعويضات في بنك الدوحة لتحفيز الموهوب من خلال توفير أجور عادلة وتنافسية. تتم مراجعة مستويات الرواتب بانتظام لضمان بقائها تنافسية ومتغيرة مع اتجاهات السوق ومعايير الداخلية والدولية.

تشمل جميع فئات الموظفين: الراتب الأساسي، بدل السكن، بدل غلاء المعيشة، بدل المواصلات، الراتب الشهري الثابت، ومكافأة الأداء السنوية التي تشكل جزءاً من التعويض. لبعض الفئات الوظيفية، يُمنح بدل ما بعد التعيين نظراً لطبيعة وظائفهم. بالإضافة إلى ذلك، يحصل الموظفون القطريون على بدل وطني كجزء من هيكل التعويضات. جميع الموظفين مؤهلون للحصول على مكافأة نهاية الخدمة، والتأمين الصحي لأنفسهم وللمعاليين، وتأمين الحياة، وبدل تذاكر السفر. كما أن المزايا المرتبطة بالدرجات الوظيفية تشمل التعليم، وعضوية الأندية، والتأمين على الهاتف المحمول، وبدل الأثاث. الموظفون بعقود محددة المدة مؤهلون للحصول على مكافآت أداء. كما توجد آلية استرداد تطبق تحديداً في حالات سوء السلوك.

يتم إجراء برامج تدريب الاندماج لجميع الموظفين الجدد. ومن أبرز المواضيع التدريبية:

**نظرة عامة عن بنك الدولة:** لمحة عن التأسيس والرؤية والرسالة والقيم. الموارد البشرية: العمليات الرئيسية مثل الإجازات، الحضور، فترة التجربة، التقييم، والموايا.

**نظرة عامة عن الوظائف الأساسية:** استعراض الإدارات وأدوارها داخل البنك، المنتجات والخدمات: عروض التجزئة المصرفية (الحسابات، القروض، البطاقات، الخدمات المصرفية المميزة).

**أمن المعلومات:** ضمان سرية وتكامل وتوافر المعلومات، إدارة الخصوصية، ومنع الحوادث السيبرانية.

**إدارة استمرارية الأعمال:** الأساسيات، الأدوار، السياسات، التدريبات، والتواصل في الأزمات.

**التدقيق الداخلي:** إضافة القيمة، حماية الموارد، وضمان الامتثال والأنشطة (استشارات، تحقيقات، مراجعات السياسات).

**المخاطر التشغيلية:** التعريف، الأهمية، أدوات الإدارة، والمسؤوليات.  
**الامتثال:**

• إدارة مخاطر الامتثال، تعزيز الثقافة، وتوجيه اللوائح.

• مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: إدارة المخاطر، المراقبة، والتقارير.

• FATCA/CRS: إجراءات فتح الحسابات والتقارير التنظيمية.



هذه الأداة الاستراتيجية تمكّن بنك الدولة من مواءمة قدرات القوى العاملة مع الأهداف التجارية طويلة الأمد.

#### مراجعات الأداء والتطوير المهني

تعد مراجعات الأداء والتطوير المهني جزءاً أساسياً من إطار إدارة المواهب في بنك الدولة، وتهدّف إلى دعم النمو المستمر ومواءمة أهداف الأفراد مع الأهداف التنظيمية للبنك. ومن خلال التغذية الراجعة المنظمة، ومناقشات تحديد الأهداف، وخطط التطوير الفردية، نضمن حصول الموظفين على التوجيه والدعم اللذين للتقدم في مسارهم المهني.

توفر المراجعات السنوية والنصف سنوية للأداء تغذية راجعة وتوجيههاً قيمةً، مما يساعد على مواءمة تطلعات الأفراد مع الأهداف المؤسسية، ودعم كل موظف في تحقيق أقصى إمكاناته داخل البنك. وللتأهل لمراجعة الأداء، يجب أن يُكمل الموظف خدمة لا تقل عن تسعة أشهر.

#### دراسة حالة

#### مركز تقييم المواهب

للنهوض بتطوير المواهب والتخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة، أنشأ بنك الدولة مركز تقييم مخصص. يهدف هذا المركز إلى تحديد فجوات المهارات لدى الموظفين، دعم التوظيف المستهدف، وضمان برامج تدريب وتطوير مصممة خصيصاً.

يقوم المركز بإجراء تقييم موضوعي لمهارات الموظفين، بما يدعم اتخاذ قرارات أكثر استنارة بشأن الاستثمار في التدريب والتطوير، التخطيط للتعاقب الوظيفي، والتقديم المهني. كما يلعب دوراً محورياً في جهود التطوير الاستراتيجي، إضافةً إلى تحديد الموظفين ذوي الإمكانيات العالية والذريجين لتجهيزهم لأدوار قيادية مستقبلية.

#### النتائج الرئيسية:

- وضوح كامل لفجوات المهارات الفردية والتنظيمية.
- خطط تدريب مستهدفة تضمن التطوير المستمر للمهارات.
- تحديد وتوظيف المواهب بالاعتماد على البيانات.
- عائد أقوى على استثمارات التعلم والتطوير.
- دعم قوي للتخطيط التعاقيدي وبناء خطوط مواهب مستقبلية.

### GRI 404-3 الموظفون الذين يحصلون على تقييم منظم للأداء والتطوير المهني

2024		2023		2022		2021		الفئة
عدد الموظفين الذين حصلوا على تقييم الأداء المهني	إجمالي الموظفين	عدد الموظفين الذين حصلوا على تقييم الأداء المهني	إجمالي الموظفين	عدد الموظفين الذين حصلوا على تقييم الأداء المهني	إجمالي الموظفين	عدد الموظفين الذين حصلوا على تقييم الأداء المهني	إجمالي الموظفين	
<b>الادارة العليا</b>								
6	12	8	10	10	12	12	13	ذكور
0	1	0	0	0	0	0	0	إناث
<b>6</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>المجموع</b>
<b>الادارة الوسطى</b>								
77	84	73	82	74	85	67	80	ذكور
12	13	10	10	10	11	8	9	إناث
<b>89</b>	<b>97</b>	<b>83</b>	<b>92</b>	<b>84</b>	<b>96</b>	<b>75</b>	<b>89</b>	<b>المجموع</b>
<b>الادارة الدنيا</b>								
280	309	268	291	272	301	263	291	ذكور
69	77	65	72	70	72	58	67	إناث
<b>349</b>	<b>386</b>	<b>333</b>	<b>363</b>	<b>342</b>	<b>373</b>	<b>321</b>	<b>358</b>	<b>المجموع</b>
<b>غير إداريين</b>								
366	405	377	419	357	414	404	425	ذكور
253	279	254	291	264	298	246	307	إناث
<b>619</b>	<b>684</b>	<b>631</b>	<b>710</b>	<b>621</b>	<b>712</b>	<b>650</b>	<b>732</b>	<b>المجموع</b>

## ب. التنوع والشمول

تقوم سياسة التوظيف في بنك الدوحة على تكافؤ الفرص. ورغم عدم توفر سياسة رسمية حول التنوع والشمول حالياً، يتلزم البنك بقوانين العمل الوطنية ويطبق ممارسات داخلية تعزز التنوع بما ينماشى مع متطلبات الحكومة.

حدد بنك الدوحة هدفاً داخلياً يتمثل في الوصول إلى نسبة 35% من تمثيل النساء في القوى العاملة بحلول عام 2028. أما في الوقت الحالي، فإن نسبة الموظفات في البنك تبلغ 31% من إجمالي القوى العاملة.

يمضي بنك الدوحة بخطى ثابتة نحو تحقيق أهداف مصرف قطر المركزي الخاصة بتوظيف الأفراد من ذوي الإعاقة، حيث بلغت نسبة التوظيف الحالية 0.20% مع جهود جارية للوصول إلى نسبة 0.25%. وسيواصل البنك تقديم تقارير ربع سنوية عن التزامه بمتطلبات مصرف قطر المركزي، وضمان إبراز خدماته المصرفية الشاملة عبر مختلف المنصات الإعلامية والإفصاحات ذات الصلة.

تنواع عمليات التوظيف مع الأهداف الداخلية للتنوع، مما يضمن توظيفاً شاملّاً في الوظائف التي يهيمن عليها الرجال تقليدياً. وتم مشاركة التحديات المتعلقة بالتنوع عبر البريد الإلكتروني مع مدير التوظيف، كما يتم إرسال تقارير التقدم بشكل ربع سنوي إلى الإدارة التنفيذية.

في عام 2024، عين بنك الدوحة أول امرأة في منصب تنفيذي على مستوى الإدارة العليا (C-level) وواصل تعزيز القيادة المتوازنة بين الجنسين من خلال مشاركة السير الذاتية لمرشحات مؤهلات للتوظيف في المناصب التنفيذية.



- دراسة حالة**
- الممارسات الخاصة بالتنوع والشمول في بنك الدوحة**
- يحرص بنك الدوحة على تعزيز بيئة عمل آمنة وشاملة وتمكينية لجميع الموظفين. وكجزء من التزامه بالتنمية الوطنية ودمج الكفاءات، نفذ البنك مجموعة من المبادرات الاستراتيجية، بما في ذلك:
1. الإعلان عن فرص العمل من خلال بوابة وزارة العمل لإعطاء الأولوية لتوظيف المواطنين القطريين وأبناء المواطنات القطريات.
  2. إطلاق برنامج الصراف لدعم مسارات التوظيف على مستوى المبتدئين.
  3. تقديم برنامج المنح الدراسية لدعم التعليم العالي وتطوير المهارات.
  4. إطلاق برنامج كوادر المستقبل للخريجين الجدد لتأهيل قادة مصرفيين مستقبليين.
  5. توفير فرص تدريبية مهيكلاة للمتدربين من أجل تنمية الخبرة المهنية المبكرة.
  6. المشاركة الفاعلة في معارض التوظيف للتواصل مع المواهب الصاعدة.
  7. توقيع مذكرات تفاهم (MoUs) مع الجامعات لتعزيز التعاون الأكاديمي - العملي وتسييل دمج الخريجين في سوق العمل.

يوفر بنك الدوحة للنساء العديد من المزايا، بما في ذلك إجازة الأمومة لمدة تصل إلى 50 يوماً تقويمياً، وفقاً لقوانين العمل القطرية. كما يحق للنساء الحصول على ساعة واحدة يومياً كإجازة رضاعة. ونحن فخورون بالحفاظ على جميع موظفتنا بعد استحقاقهن لإجازة الأمومة، مما يعكس قوة والتزام ثقافة بنك الدوحة في دعم موظفيه.

### GRI 401-3 - تفاصيل إجازات العناية بالأبناء للموظفين

الفئة	العدد الإجمالي للموظفين المستحقين لاجازة والدية	عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة والدية	معدل العودة للعمل	معدل الاحتفاظ بالموظفين
2024	2023	2022	2021	
370	373	381	383	
15	7	13	10	
%100	%100	%100	%100	
%100	%100	%100	%100	

بنك الدوحة ملتزم بخلق بيئه عمل يقدّر فيها جميع الموظفين ويُكافئون بعدل. وبينما ندرك أن تحقيق المساواة في الأجر بين الجنسين رحلة مستمرة، فإننا نسعى لتحديد أي فجوات ومعالجتها من خلال المراقبة المستمرة، والتقارير الشفافة، ومهارات استقطاب شاملة. هدفنا هو خلق بيئه تعكس فيها التعويضات المهارات والأداء والمساهمة، بغض النظر عن الجنس، دعماً لتكافؤ الفرص للجميع. ويحسب البنك نسبة الأجر بين الجنسين استناداً إلى متوسط الأجر لكل جنس داخل كل فئة وظيفية.

### GRI 405-2 - نسبة الأجر الأساسي والتعويضات بين الإناث والذكور

المؤشرات	2024
الإدارة العليا	0.73
الإدارة الوسطى	0.74
الإدارة المبتدأة	1.11

في السنة المالية 2024، بقيت نسبة الأجر الأساسي والتعويضات بين الموظفات والموظفين متقاربة بشكل عام عبر جميع المستويات الإدارية، مع شبه مساواة في الإدارة الوسطى والعليا، وموقع قوي في الإدارة الدنيا حيث تجاوزت النسبة 1.

### برامج التدريب على التنوع والشمول

جميع الموظفين يتلقون تدريباً على التنوع والشمول خلال فترة انضمامهم.	<p>تتضمن وحدات التدريب الخاصة بالتنوع والشمول، والموجهة لمديري الأفراد في البنك، الموضوعات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• فهم التنوع في السياق القطري</li> <li>• التحيز اللاواعي والسلوك الشامل</li> <li>• القيادة والإدارة الشاملة</li> <li>• المساواة بين الجنسين والتمكين</li> <li>• الشمول العرقي والثقافي</li> <li>• الوصول والتكنولوجيا الشاملة</li> <li>• الصحة النفسية والرفاهية</li> <li>• الأطر القانونية والأخلاقية</li> </ul> <p>أطلق قسم التعليم والتطوير منصة LMS داخلية تدعم التعلم المستمر والتطوير، بما في ذلك تدريب الكوادر القطرية للاستعداد للأدوار القيادية. ورغم أن المنصة لا تركز بشكل حصري على التنوع والشمول، إلا أنه يمكن الاستفادة منها لدمج وحدات التنوع والشمول وتعزيز النمو الشامل.</p> <p>بالإضافة إلى ذلك، يتعاون بنك الدوحة مع جامعة كارنيجي ميلون في قطر لتقديم برامج تدريبية تنفيذية ومبادرات للمشاركة المجتمعية، بما يتماشى مع الأهداف العامة للبنك في مجال التنوع والشمول.</p>
---	--

## التقطير

يلتزم بنك الدوحة التزاماً راسخاً بتعزيز التقطير من خلال إعداد قادة قطريين مستقبليين وتعزيز خطط الإحلال الوظيفي. ورغم عدم وجود سياسة رسمية مكتوبة، يتبع البنك تفويض وزارة العمل القطرية بتطبيق نسبة 20% من التقطير.

حدد البنك هدفاً داخلياً لتحقيق نسبة 25% تقطير بحلول عام 2028. في عام 2024، تجاوز البنك هدفه حيث حقق نسبة 26%.

وتشمل التحديات الرئيسية المحيطة بالقطيرية عدم التوافق بين المهارات، وتصورات النمو الوظيفي المحدودة، وتوقعات التعويض. ومعأخذ هذه التحديات في الاعتبار، قام البنك بتعزيز برامجه التنموية لتمكين الموظفين القطريين بالمهارات والخبرة اللازمة للتفوق في الأدوار الرئيسية. تم تصميم المبادرات الرائدة مثل برامج كوادر المستقبل وتنمية المهارات القيادية لإعداد الأفراد ذوي الإمكانيات العالية للمناصب القيادية.

## دراسة حالة

### تطوير قادة المستقبل في بنك الدوحة

يجري حالياً تصميم برنامج شامل لتنمية المهارات القيادية لدعم التقدم المهني لعشرين مدرباً قطرياً من المستوى المتوسط. تهدف هذه المبادرة إلى إعداد المشاركين لأدوار قيادية علينا من خلال تعزيز تفكيرهم الاستراتيجي وقدراتهم القيادية المتقدمة وفهم قيادتهم التنظيمية. وسيكون البرنامج بمثابة عنصر حيوي في ثلاثة قيادة المنظمة والاستراتيجية الوطنية لتنمية القوى العاملة، وسيركز على بناء نقاط القوة القيادية الشخصية والمؤسسية. وسيضم مزيجاً ديناميكياً من التعلم التجريبي والتدريب التنفيذي والتوجيه والعمل العملي في المشاريع الاستراتيجية. ومن المقرر إطلاق البرنامج في الربع الرابع من عام 2025، بعد الانتهاء من مرحلة التصميم والتخطيط. ومن خلال هذا الاستثمار في المواهب القطرية، تسعى المنظمة إلى تنمية مجموعة قيادية قوية تركز على المستقبل وقادرة على دفع الابتكار والمرورنة التنظيمية على المدى الطويل.

يُعد التدريب على التنوع والشمول جزءاً أساسياً من تطوير الموظفين حسب أدوارهم، ويتضمن برامج تحديث سنوية لمديري الأفراد. وتشمل هذه البرامج موضوعات مصممة لتعزيز ثقافة الشمولية.

وبالتعاون مع المركز الاجتماعي والثقافي للصل في قطر، اختارت أكاديمية بنك الدوحة 19 موظفاً من موظفي خدمة العملاء لحضور تدريب إلزامي على لغة الإشارة. بدأ التدريب بمستوى أساسى للغة الإشارة وتطور تدريجياً إلى مفاهيم أكثر تعقيداً، حيث زود الموظفين بالمهارات الالزمة للتواصل بفعالية عبر الأمثل والأفكار والمعانى. وركز المستوى المتقدم على المصطلحات المصرفية، بهدف ضمان خدمة أفضل للعملاء من ذوى الاحتياجات الخاصة.



بالإضافة إلى ذلك، فإن البرامج التأسيسية مثل برنامج المتدربين الإداريين، برنامج الأساسيات المصرفية، وبرنامج تطوير خدمة العملاء تتماشى مع استراتيجية البنك طويلاً الأمد لتنمية القوى العاملة، حيث تدعم النمو المستدام للمواهب على جميع المستويات. ولتعزيز مهارات الموظفين، يقدم البنك كذلك دعماً تعليمياً للمواطنين القطريين على أساس كل حالة على حدة.

## برنامج كوادر المستقبل

مبادرة محورية تهدف إلى تزويد المواطنين القطريين بالمهارات المصرفية الأساسية. ويشمل هذا البرنامج برامج متخصصة مثل برنامج الصرافين وممثلي خدمة العملاء، الذي يساعد الخريجين الجدد على بدء مسيرتهم المهنية في قطاع التجزئة المصرفية.

### التعلم الإلكتروني والشهادات

تغطي الوحدات الإلكترونية الإلزامية موضوعات مصرفية أساسية مثل:

- مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.
- المخاطر التشغيلية.
- أمن المعلومات.

## أكاديمية بنك الدوحة

مركز تدريبي داخلي يقدم مجموعة واسعة من الدورات التدريبية المهنية لموظفي البنك القطريين. وتشمل مجالات التدريب الأساسية ما يلي:

- الفعالية الشخصية والاتصال في بيئة الأعمال
- برامج اعتماد الصرافين وممثلي خدمة العملاء
- ضوابط الفروع وإدارة النقد
- الأنظمة المصرفية الأساسية والمعرفة بالمنتجات

### الوحدات الإلزامية للتعلم الإلكتروني:

- الأعمال المصرفية
- مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب
- المخاطر التشغيلية
- أمن المعلومات
- استمرارية الأعمال

تشمل أساليب التدريب الرئيسية:

- التدريب الصفي بقيادة المدرب
- الوحدات الإلكترونية للتعلم
- ورش العمل والندوات
- التدريب أثناء العمل والإرشاد

### الشراكات الاستراتيجية

يتعاون بنك الدوحة مع وزارة العمل لتصميم برامج تدريبية مخصصة للباحثين عن عمل الحاصلين على مؤهلات جامعية أو ثانوية، مع التركيز على خدمة العملاء والعمليات المصرفية.

## لمحة عن البرامج التي نقدمها:

برنامج المتدربين الإداريين	برنامج الأساسيات المصرفية	برنامج تطوير خدمة العملاء
الجمهور المستهدف: خريجو الجامعات الجدد أو الموظفون المبتدئون ذوي الإمكhanات العالمية لشغل مناصب قيادية.	الجمهور المستهدف: الموظفون الجدد أو المتدربون أو الموظفون المنتقلون إلى القطاع المصرفي من خلفيات غير مالية.	الهدف العام: تطوير قادة المستقبل من خلال توفير عرض هيكلي لمختلف الوظائف والأقسام التجارية، والتدريب على القيادة، والإرشاد، مما يؤهلهم للوظائف الإدارية للمستوى المبتدئ

يتبنى بنك الدوحة استراتيجية رسمية لتنمية رأس المال البشري للمواطنين القطريين. وترتजز الاستراتيجية على عدة ركائز أساسية تهدف إلى تنمية وتمكين الكفاءات الوطنية في القطاع المغربي:

يطبق بنك الدوحة سياسة تدريب وتطوير هيكلية تشمل جميع الموظفين. ويحدد البنك احتياجات التدريب الخاصة بكل موظف بناءً على مهاراته ووصفه الوظيفي. تم اعتماد نموذج تعلم مدمج يشمل التعليم الإلكتروني. ويكمel الموظفون عدداً أدنى من الموضوعات الإلزامية المتعلقة بوصف وظائفهم والدورات الإلزامية التي يحددها البنك سنويًا. يتم إشراك خبراء متخصصين لتقديم تدريب متقدم للموظفين. كما يتم توفير التدريب الخارجي للموظفين ويشمل برامج تدريبية محلية في قطر أو دولياً، بالإضافة إلى المؤتمرات والندوات. ويسمح للموظفين بالمشاركة في برنامج تدريبي خارجي واحد سنويًا.

في صميم هذه الجهود تأتي أكاديمية بنك الدوحة، التي تقدم مجموعة واسعة من برامج التطوير المنظم، وتستهدف أساساً خريجي الجامعات ذوي الإمكانيات العالية. تُعد الأكاديمية مركزاً أساسياً للتعلم والتطوير داخل البنك، وتركز على تطوير الكفاءات القطرية انسجاماً مع رؤية قطر الوطنية 2030. وقدّمت الأكاديمية برامج تدريبية متنوعة وفرت أساساً قوياً للمهنيين في بدايات مسيرتهم، حيث زودتهم بالمهارات والمعرفة اللازمة لتحقيق النجاح الوظيفي طويلاً الأمد. وبالإضافة إلى هذه البرامج الهيكلية، تم توفير التدريب أثناء العمل ومبادرات تطوير المسار الوظيفي للموظفين عبر الفروع والإدارات الرئيسية.

كما يعطي بنك الدوحة أولوية للتعلم المستمر بين المستويات الإدارية المتوسطة والعليا من خلال برامج تطوير القيادة المتخصصة. تهدف هذه المبادرات إلى صقل المواهب وإعداد القادة لتلبية الاحتياجات المتغيرة للمنظمة. يعتمد البنك على نهج التعلم المدمج الذي يجمع بين جلسات التدريب الصفي، التعلم عبر الإنترنت، وأدوات المتابعة المعتمدة على الاستبيانات وجداول التتبع في برنامج Excel. يُشجع الموظفون على إكمال حد أدنى من ساعات التدريب السنوية القائمة على المحتوى لضمان التطوير المستمر.

ولضمان بقاء التدريب مناسباً وفعالاً، يتم إجراء تحليلات سنوية للاحتياجات التدريبية، بحيث تضمن مواعيد التدخلات التدريبية مع الكفاءات الخاصة بالوظيفة، ومتطلبات الأدوار، وتحديد مواصفات المهاارات. ونتيجة لذلك، يتم تقديم مجموعة واسعة من الموضوعات التدريبية، بما في ذلك:

## دراسة حالة

### برنامج التدريب العملي بالتعاون مع وزارة العمل

تماشياً مع رؤية قطر الوطنية 2030، أطلق بنك الدوحة برنامج تدريب عملي بالتعاون مع وزارة العمل. ويهدف البرنامج إلى تحقيق هدفين رئисيين:

1. تشجيع تنمية المهارات للطلاب القطريين
2. توفير فرص عمل للقطريين المهرة

في عام 2024، قام بنك الدوحة بتوظيف طلاب قطريين كمتدربين عبر أقسام البنك المختلفة، حيث وفر لهم فرص التوجيه وفرصاً عملية قائمة على المشاريع لتعزيز مهاراتهم. شمل ذلك تعيين المتدربين في أقسام مثل الخدمات المصرفية للأفراد، والخدمات المصرفية للشركات، وإدارة المخاطر، والامتثال، وغيرها. بالإضافة إلى ذلك، تم تكليف مرشددين لدعم التعلم والتطوير المهني للمتدربين من خلال تقديم ملاحظات مجدولة وجلسات تدريبية لمتابعة التقدم. اعتمد البرنامج على التعلم القائم على المشاركة الفعلية في المشاريع ودراسة حالات واقعية مرتبطة بكل قسم. كما تم تعريف المتدربين بالمعرفة المصرفية الأساسية والتدريب على موضوعات مثل مكافحة غسل الأموال، اعرف عميلك، وحماية البيانات.

تم تدريب 28 متدرباً كجزء من هذا البرنامج التدريبي في عام 2024.

وفي العام المقبل، يعتزم البنك توسيع نطاق المتدربين وزيادة عدد الإدارات المشاركة في البرنامج.

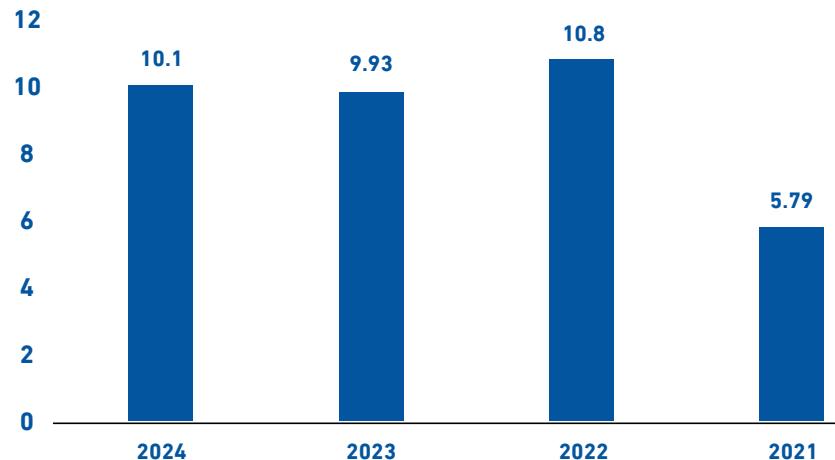
## ج. تطوير قدرات موظفينا

يُعد تطوير الكفاءات جانبياً محورياً في ركيزة تنمية الموارد البشرية لرؤية قطر الوطنية 2030، التي تركز على التدريب والتطوير. وانسجاماً مع هذه الرؤية، اعتمد بنك الدوحة استراتيجية شاملة لتمكين الشباب، والمهنيين الجدد، والخريجين، والموظفين الحاليين في مختلف مستويات المنظمة.

الجمهور المستهدف	البرنامج التدريبي	الجمهور المستهدف	البرنامج التدريبي
موظفو الخطوط الأمامية، موظفو مراكز الاتصال، ومدراء العلاقات.	<p>التميز في خدمة العملاء (باستخدام المحاكاة ودراسات الحالات الواقعية)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز مهارات التواصل وحل المشكلات في التفاعلات مع العملاء.</li> <li>تطبيق أفضل الممارسات من خلال دراسات حالة واقعية ولعب الأدوار.</li> <li>بناء ولاء العملاء من خلال التعاطف والاتساق في الخدمة.</li> </ul>	المديرون، قادة الفرق، والمتخصصون في الموارد البشرية	<p>إدارة الأداء</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>فهم مبادئ ودوره إدارة الأداء الفعالة</li> <li>تعلم كيفية تحديد التوقعات بوضوح وتقدير التغذية الراجعة للبناء</li> <li>تطوير مهارات إجراء تقييمات أداء عادلة موضوعية</li> </ul>
الإدارة العليا، مسؤولو الاستدامة، مدراء المخاطر، وفرق الاستراتيجية.	<p>التدريب على الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>فهم أساسيات البيئة والمجتمع والحكومة وأهميتها في القطاع المصرفي.</li> <li>تعلم كيفية دمج مبادئ الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية في القرارات والأعمال والتقارير.</li> <li>تعزيز الممارسات المستدامة والمسؤولية المؤسسية.</li> </ul>	الموظفون في المستويات المتوسطة والعليا، مدير المشاريع، قادة الفرق.	<p>إنقاذ إدارة الوقت المتقدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تطبيق تقنيات متقدمة لتحديد الأولويات لإدارة المهام المنافسة.</li> <li>تحديد العادات والمشتقات التي تهدىء الوقت والخلص منها.</li> <li>استخدام الأدوات والاستراتيجيات لتعزيز الإنتاجية الشخصية وإنجاح الفريق.</li> </ul>
جميع الموظفين	التدريب على إدارة المخاطر:	جميع الموظفين	<p>إنقاذ إدارة الوقت المتقدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تطبيق تقنيات متقدمة لتحديد الأولويات لإدارة المهام المنافسة.</li> <li>تحديد العادات والمشتقات التي تهدىء الوقت والخلص منها.</li> <li>استخدام الأدوات والاستراتيجيات لتعزيز الإنتاجية الشخصية وإنجاح الفريق.</li> </ul>
جميع الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> <li>تدريب قادة المخاطر</li> <li>التدريب على إطار عمل إدارة المخاطر التشغيلية</li> <li>التدريب على التقييم الذاتي للمخاطر والضوابط (RCSA)</li> </ul>	جميع الموظفين، مع تركيز خاص على العاملين في الامتثال والعمليات والوظائف المواجهة للعملاء.	<p>مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>فهم الإطار القانوني والتنظيمي المتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.</li> <li>تحديد الأنشطة المشبوهة وتطبيق إجراءات الإبلاغ المناسبة.</li> <li>تعزيز ثقافة الامتثال وتطبيق ممارسات التخفيف من المخاطر.</li> </ul>

# أبرز إنجازات التدريب لعام 2024

## ساعات التدريب



يتم تقييم فعالية التدريب من خلال استبيانات رضا ما بعد التدريب، كما يتم رفع النتائج إلى الرئيس التنفيذي ورئيس الموارد البشرية كجزء من مؤشرات الأداء الرئيسية السنوية للموارد البشرية.

متوسط ساعات التدريب لكل موظف (ذكور)  
10.1 ساعة

الميزانية السنوية للتدريب  
لعام 2024  
14 مليون ريال قطري

متوسط ساعات التدريب لكل موظف عبر جميع الفئات  
10.17 ساعة

متوسط ساعات التدريب لكل موظف (إناث)  
9.94 ساعة

## اتجاه ساعات التدريب السنوي (بالساعات لكل موظف)

السنة	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
2024	10.1
2023	9.93
2022	10.8
2021	5.79



## دراسة حالة

### نظام إدارة التعلم في بنك الدوحة

في إطار ترسیخ ثقافة التعلم المستمر، ومعالجة فجوات المهارات، وتحسين كفاءة التدريب، قام بنك الدوحة في عام 2024 بتنفيذ نظام إدارة تعلم مخصص. وقد تم تصميم هذا النظام الجديد ليكون التعلم أكثر سهولةً ومرونةً للموظفين، مع أتمتة العمليات التدريبية الأساسية ودعم استراتيجية التعلم المدمج.

تمت مواهمة النظام وفقاً للاحتياجات الخاصة بالمؤسسة، مما أتاح:

- الإدارة المركزية لموارد وسجلات التدريب.

- الوصول المرن إلى المحتوى التعليمي الرقمي عبر الأجهزة والواقع المختلف.

- دمج التعلم المدمج، الذي يجمع بين الوحدات الإلكترونية والجلسات بقيادة المدرب.

- الإسناد والتتبع والإبلاغ الآلي عن التدريبات الإلزامية الخاصة بالمتناول.

- التطبيقات اللحظية لمتابعة التقدم وفعالية المبادرات التدريبية.



## المزايا الرئيسية

- دعم التعلم المدمج:** دمج التعلم الإلكتروني، الفصول الافتراضية، والجلسات الحضورية.

- سير عمل آلي:** تقليل الجهد اليدوي عبر الإشعارات التلقائية، وتکليف الدورات، وتجديد الشهادات.

- قابلية التوسيع:** مصمم لاستيعاب العدد المتزايد من المستخدمين وأحتياجات التدريب المتطرفة.

- واجهة متمحورة حول المستخدم:** تنقل بديهي ومسارات تعلم شخصية.

- التحليلات والتقارير:** رؤى لحظية حول التقدم، التفاعل، وفعالية الدورات

## النتائج

- إنجاح التعلم المحسّنة:** أصبح بإمكان الموظفين الآن الوصول إلى التدريب في الوقت المناسب لهم، مما يقلل من تعطيل العمليات اليومية.

- زيادة كفاءة التدريب:** تحويل مئات الدورات الصافية إلى صيغ رقمية، ما وفر الوقت والتكلفة.

- تعزيز ثقافة التعلم:** انخراط الموظفين بشكل أكبر مع المحتوى التدريبي، مما ساهم في رفع معدلات تطوير المهارات.

- وفورات تشغيلية:** تقليل الاعتماد على الفصول الحضورية وتكليف السفر.

- ضمان الامتثال:** تحسين التتبع ومعدلات إتمام البرامج التدريبية الإلزامية.

## د. صحة الموظفين ورفاهيتهم

في بنك الدوحة، تُعد رفاهية موظفينا الجسدية والنفسية أولوية أساسية. يلتزم قسم الموارد البشرية بدعم الموظفين من خلال مجموعة شاملة من المزايا المالية وغير المالية، بما يعزز مقتراح القيمة المقدم للموظفين ويعزز بيئة عمل داعمة ومتوازنة.

وضع بنك الدوحة سياسة الأمان العام للخدمات التي تغطي جوانب الصحة والسلامة المهنية. ووفقاً لهذه السياسة، يتبعن على ضابط الأمن والسلامة التأكد من أن أنظمة ومعدات الأمان المادي للبنك محدثة باستمرار من خلال اختبارات دورية وصيانة وقائية وتصحيحية تُنفذ بانتظام من قبل مزودي خدمات مختصين. كما أن لدى البنك لجنة للتحكم في الكوارث تتولى تنفيذ خطة الاستجابة للطوارئ.

يتم تدريب جميع الموظفين بانتظام على سياسة البنك، كما تُنفذ تدريبات إخلاء وهمية سنويًا.

إصابات في  
مكان العمل

0

وفيات في  
مكان العمل

0

في عام 2024، لم يتم تسجيل أي حوادث أو شكاوى متعلقة بأي نوع من التمييز أو التحرش في مكان العمل.

## مشاركة الموظفين

تُعد مشاركة الموظفين ركيزة أساسية في ثقافة البنك المؤسسية، حيث تعكس التزامنا ببناء قوى عاملة محفزة، ومتربطة، وعالية الأداء. عبر جميع عملياته، يعزز بنك المشاركة من خلال مجموعة واسعة من المبادرات التي ترتكز على الرفاهية، التقدير، التعلم، والتعاون. ومن خلال هذه المبادرات، نسعى إلى تعزيز رضا الموظفين، وتنمية التماสک بين الفرق، ومواهمة موظفينا مع رسالة البنك وقيمته المؤسسية الأوسع.

حضر بنك الدوحة بشكل صارم استخدام عمال الأطفال والعمل القسري من خلال سياساته وإرشادات المعمول بها. وتُخضع التوظيفات في بنك الدوحة لعقود رسمية وواضحة، مع ضمان الامتثال الكامل لقوانين العمل في جميع الولايات القضائية التي يعمل بها البنك.

خلال فترة التقرير، لم يتم تسجيل أي حالات لعمال الأطفال أو العمل القسري.

2024	2023	2022	2021	الأرباح قبل الضريبة المستمرة في المجتمع
3.65%	3.26%	3.43%	3.07%	



## دراسة حالة

### أنشطة مشاركة الموظفين في بنك الدوحة

في عام 2024، استضافت عملياتنا في الهند مجموعة متنوعة من الفعاليات التي عزّزت مشاركة الموظفين، الشمولية، وروح الفريق. من الاحتفال بيوم المرأة إلى تنظيم بطولات كريكيت مليئة بالحماس وجلسات العافية، ظل التركيز منصبًا على الرفاهية الشاملة وبناء المجتمع. كما جمعت الاحتفالات الثقافية مثل نافراتري، ديوالى، أونام، و"سانتا السري" الموظفين معًا للاحتفاء بتنوعنا الغني، وتعزيز الشعور بالانتماء والبهجة المشتركة عبر الفرق.



وبمناسبة اليوم الرياضي الوطني لدولة قطر، أطلق بنك الدوحة تحدياً لمدة أسبوع بعنوان "عد خطواتك"، حيث تم تشجيع الموظفين على التفاعل والمشاركة، مع منح جوائز للمشاركين تعزيزاً للرياضة والصحة والرفاهية.

**الأثر المجتمعي**  
تُعد المسؤولية الاجتماعية للشركات جزءاً أساسياً من رسالتنا وقيمها المؤسسية. نحن نتجاوز الدعم المالي من خلال تخصيص الموارد وتقديم المساعدة لمعالجة الاحتياجات المتنامية للمجتمع القطري وشركائنا، مع اعتماد رؤية قطر الوطنية 2030 كدليل إرشادي. في بنك الدوحة، تمت رؤيتنا للازدهار إلى ما وراء الحدود لخلق قيمة دائمة للأفراد والمجتمعات والكون. نحن ملتزمون بغرس إحساس قوي بالمسؤولية الاجتماعية بين موظفينا، مع المساهمة الفاعلة في التنمية الوطنية ودعم الجهد الرامي إلى تعزيز مؤشر التنمية البشرية لدولة قطر.

## أ. استراتيجية المسئولية الاجتماعية للشركات

جزء من التزامنا المستمر بإحداث أثر ملموس، قام البنك بتحديث استراتيجية المسئولية الاجتماعية للشركات لتتلاءم بشكل أفضل مع القضايا الاجتماعية المتطرفة وتمكن المجتمع. ستضمن هذه المقاربة الجديدة بقاء برامجنا ذات صلة، قابلة للاجتذاب، وفعالة، مع عكس الاتجاهات العالمية في الاستدامة وتحقيق الأهداف التنموية المحلية. ومن خلال إعادة تقييم مجالات تركيزنا والتفاعل مع أصحاب المصلحة، فإن هدفنا هو تعزيز فعالية برامج المسئولية الاجتماعية للشركات وتعزيز دورنا كمؤسسة مواطنة مسؤولة في قطر وخارجها.



### التنقيف المالي والشمول المالي

- في عام 2024، أطلق بنك الدوحة حملة "خلك حريص" لزيادة الوعي حول المعاملات الاحتيالية وتقديم إرشادات حول إجراءات الحماية لتجنب الوقوع ضحية لمثل هذه المعاملات.



### الرعاية الصحية

- بالتعاون مع مؤسسة حمد الطبية، نظم بنك الدوحة حملة للتبرع بالدم في برج بنك الدوحة، حيث سُجّع الموظفون والعملاء الزائرون على المشاركة في هذه المبادرة ذات الأثر على حياة المرضى المحتاجين لنقل الدم. هدفت الحملة إلى دعم الاحتياجات الصحية المحلية وتعزيز ثقافة العطاء داخل المجتمع. وقد شهدت الحملة مشاركة واسعة، مما يعكس الالتزام المشترك لموظفيينا وعملائنا بالمساهمة في قضية إنسانية هادفة.



- كجزء من جهود التوعية في اليوم العالمي لسرطان الثدي، نظم بنك الدوحة فعالية لموظفاته في أكتوبر 2024 لتسليط الضوء على أهمية التسخيص المبكر، وتقديم إرشادات لتقليل مخاطر الإصابة بالمرض، ومناقشة الجوانب الأخرى المتعلقة بالتوعية.



## التعليم وتدريب الشباب

- ساهم بنك الدولة بمبلغ 19.237 مليون ريال قطري في صندوق دعم الأنشطة الاجتماعية والرياضية، الذي تم تدشينه بموجب المرسوم الأُمّي رقم (44) لسنة 2010. يهدف الصندوق إلى دعم الأنشطة الاجتماعية والرياضية وتعزيز التنمية الاجتماعية المستدامة، بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030. وقد مثلت هذه المساهمة 2.5% من صافي أرباح البنك السنوية لعام 2023، وتم احتسابها وفقاً للقانون رقم (13) لسنة 2008 وتعديلاته اللاحقة. وسيتم تحديد مساهمة البنك في صندوق دعم لعام 2024 بعد اعتماد النتائج المالية للبنك لعام 2025.
- ساهم بنك الدولة بمبلغ 150,000 ريال قطري في برنامج كواذر مالية، وهو برنامج تطوير يمتد خمسة أشهر ومخصص للخريجين القطريين الجدد ضمن نطاق القطاع المالي. يزود البرنامج الخريجين الجدد بالمهارات والكفاءات والمعرفة العملية والمهنية الضرورية، مما يساعد على سد الفجوة بين الأداء الأكاديمي والممارسات المهنية.
- رعى بنك الدولة بمبلغ 100,000 ريال قطري جائزة الباحث المالي الوطني التي ينظمها مركز قطر للتمويل والأعمال. وتستهدف هذه الجائزة طلاب البكالوريوس والدراسات العليا، بهدف تكريم الإسهامات المبتكرة في مجالات التمويل والأعمال، وإلهام الجيل الجديد من الباحثين في المجال المالي في قطر، وتعزيز التميز الأكاديمي. كما توفر الجائزة منصة وطنية للشباب الباحثين لعرض أعمالهم ومساهمتهم في تطوير القطاع المالي والمصرفي في الدولة.



- كان بنك الراعي الفضي في عام 2024 للمبادرة الوطنية للتدريب الميداني للمحاسبين والخريجين القطريين، بمساهمة بلغت 30,000 ريال قطري. ينظم هذا البرنامج من قبل جمعية المحاسبين القانونيين القطريين، ويركز على إعداد الخريجين القطريين في تخصص المحاسبة للعمل في القطاع الخاص. يهدف البرنامج إلى تعزيز مهاراتهم ومعرفتهم لتلبية احتياجات قطاعي المال والمحاسبة، كما يدعم أهداف التقطير من خلال زيادة نسبة القطريين في القطاع الخاص.
- كما رعى بنك الدولة أنشطة مركز أجيال التعليمي بمبلغ 25,000 ريال قطري. ينظم المركز رحلات دولية للشباب، مع برامج تعليمية تحت إشراف خبراء من المركز.
- بالإضافة إلى ذلك، ساهم بنك الدولة بمبلغ 25,000 ريال قطري في رعاية مبادرة التعليم فوق الجميع، التي تعمل على ضمان الوصول المتكافئ إلى التعليم واستثمار قوة التعليم النوعي لتحقيق مستقبل إيجابي، مستدام، وشامل.

## البيئة

- احتفل بنك الدوحة بساعة الأرض 2024 من خلال إطفاء الأنوار في مقر البنك (برج بنك الدوحة) من الساعة 8:30 حتى 9:30 مساءً.
- تُعد ساعة الأرض مبادرة عالمية من الصندوق العالمي للطبيعة (WWF) وتُقام سنويًا في 25 مارس. يهدف هذا الحدث السنوي إلى تشجيع الناس على المشاركة في حركة "إطفاء الأنوار" كرمز للالتزام تجاه كوكب الأرض. وتهدف ساعة الأرض إلى رفع الوعي بالقضايا البيئية للحد من الآثار السلبية على الأجيال القادمة.
- شارك بنك الدوحة في يوم البيئة القطري بالتعاون مع وزارة البيئة والتغير المناخي، حيث شمل الحدث إطلاق الطيور وزراعة النباتات البرية في محمية أم الأعماد، وذلك تحت رعاية معالي الوزير



مساهمات (بالألف ريال قطري)	2024	2023	2022	2021
رعاية الفعاليات	8,824	6,421	7,416	4,106
الاستثمار المجتمعي (يشمل التبرعات الخيرية)	1,209	2,558	1,350	1,243
مساهمات صندوق الأنشطة الاجتماعية والرياضية	21,286	19,237	19,134	17,594
إجمالي المساهمات	31,319	28,216	27,900	22,943
الأرباح قبل الضريبة	858,270	864,663	813,681	746,319



# استعادة التوازن البيئي

## استعادة التوازن البيئي

يعترف بنك الدولة بأن الأداء البيئي يُعد عنصراً أساسياً في استراتيجيته للنمو المستدام. وبعد إتمام المرحلة الأولى من برنامج التحول في الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسة بنجاح، أطلق البنك المرحلة الثانية، التي تركز على مجالات رئيسية تشمل انبعاثات غازات الدفيئة والانبعاثات الممولة وخارطة طريق خفض الكربون وتقييم المخاطر المناخية.

الهدف الأساسي من المرحلة الثانية هو إنشاء خط أساس شامل لانبعاثات غازات الدفيئة، بما في ذلك تلك المرتبطة بالأنشطة الممولة. وسيكون هذا الخط المرجعي بمثابة الأساس لتحديد أهداف موجهة لخفض الانبعاثات، وإجراء تحليل عميق للمخاطر المناخية عبر جميع محافظات المرحلة الثانية من التحول في الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسة، تمكن بنك الدولة من تحديد هدف خفض الانبعاثات ووضع استراتيجية خفض الكربون استناداً إلى عام 2023 كسنة مرعية.

حدد بنك الدولة هدفاً يتمثل في خفض انبعاثات غازات الدفيئة بنسبة 25% بحلول عام 2030 ضمن النطاقين 1 و 2، وذلك مقارنة بعام 2023 كسنة أساس. يتماشى هذا الهدف مع رؤية قطر الوطنية 2030.

وفي عام 2024، وبعد اعتماد عام 2023 كسنة مرعية، أعاد بنك الدولة حساب وتحديث أرقام استهلاك الطاقة والانبعاثات الخاصة به لعام 2023. وتم إدراج القيم المعدلة في تقرير هذا العام لضمان الاتساق والدقة في تتبع التقدم نحو تحقيق أهداف البنك في مجال الاستدامة.

## سياساتنا وإدارة البيئة

تعتمد الإدارة البيئية في البنك نموذج التقليل وإعادة الاستخدام وإعادة التدوير، ويشمل هذا النموذج الأهداف والسياسات البيئية في هذه المجالات. نؤمن بأن معالجة تأثيراتنا البيئية تبدأ بتحسين استخدام الموارد، وهو ما يتضح في أهدافنا لخفض الاستهلاك في مجالات حيوية مثل الطاقة والمياه.

عزّز بنك الدولة التزامه بالاستدامة البيئية من خلال الانضمام إلى مبادرتين رئيسيتين بقيادة ماستركارد:

- تحالف كوكب لا يقدر بثمن (Priceless Planet Coalition)، وهو جهد عالمي يهدف إلى استعادة 100 مليون شجرة بحلول عام 2025.
- تعهد بطاقات قطر المستدامة (Qatar Sustainable Cards Pledge)، الذي أطلق في مارس 2024، ويهدف إلى حشد البنوك في قطر للانتقال بعيداً عن استخدام البلاستيك لأول مرة في البطاقات المصرفية بحلول عام 2026، أي قبل عامين من الالتزام العالمي لماستركارد المحدد في 2028. وجزء من هذا التعهد، سيبدأ بنك الدولة بإصدار بطاقات مستدامة معتمدة في عام 2025.

## إدارة الطاقة

يعترف بنك الدولة بأن كفاءة الطاقة تمثل جانباً أساسياً من أدائه في مجال الاستدامة ومن استراتيجيته للعمل المناخي. يراقب البنك بنشاط ويدير استهلاك الطاقة عبر فروعه ومرافقه التشغيلية من أجل تقليل الأثر البيئي وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

يتكون استخدام الطاقة في البنك بشكل رئيسي من مصادرين: الكهرباء من الشبكة، والبنزين المستخدم في تشغيل المركبات. بالإضافة إلى ذلك، يستخدم дизيل لتشغيل مولدات الكهرباء الاحتياطية، والتي نادراً ما تعمل وتقتصر على دعم الطوارئ.

تماشياً مع التزامنا بالشفافية والتحسين المستمر، يوضح الجدول أدناه التغيرات في إجمالي استهلاك الطاقة وكثافة استهلاك الطاقة خلال فترة التقرير:

## الاستهلاك المباشر للطاقة (بوحدة GJ)

في عام 2024، وعلى الرغم من زيادة مساحة المقرات، ارتفع الاستهلاك المطلق للطاقة في بنك الدوحة بنسبة 1% فقط مقارنة بالعام السابق. وأظهر تحليل مفصل لكثافة استهلاك الطاقة نتائج مشجعة:

- انخفضت كثافة استهلاك الطاقة لكل مليون ريال قطري من الإيرادات بنسبة 10%.

تعكس هذه التخفيضات فعالية عدة مبادرات لتوفير الطاقة تم تنفيذها عبر عمليات البنك. ومن خلال التدخلات الموجهة والمتابعة المستمرة، تمكن بنك الدوحة من تعزيز كفاءته في استهلاك الطاقة، مع دعم استمرارية النمو.

### مراقبة البصمة الكربونية

إدارة انبعاثات غازات الدفيئة تُعد ركيزاً أساسياً في التزام بنك الدوحة بالمسؤولية المناخية والتنمية المستدامة. وبصفته مؤسسة مالية، يدرك البنك تأثيره على الانبعاثات المباشرة وغير المباشرة، ويعمل بنشاط على قياسها والإبلاغ عنها وتقليل بصمته الكربونية بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

خلال فترة التقرير هذه، اتخذ فريق القيادة في بنك الدوحة خطوة مهمة من خلال إنشاء خط أساس لأهداف خفض انبعاثات غازات الدفيئة. وبناءً على توافر البيانات وخطط خفض الانبعاثات المستقبلية، حدد البنك الفترة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023 كسنة أساس لقياس التقدم.

خلال عام 2024، بلغ إجمالي انبعاثات النطاق (1) 2,215 طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون، بانخفاض قدره 25% عن سنة الأساس. بينما بلغ إجمالي انبعاثات النطاق (2) 5,134 طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون، بزيادة قدرها 2.4%. وترجع هذه الزيادة في انبعاثات النطاق (2) إلى التوسيع في فرعين جديدين للبنك.

نوع الطاقة المستهلكة	2024	2023	2022	2021
البنزين للمركبات (GJ)	5,417	6,350	3,119	3,189
الديزل لمولدات الكهرباء (GJ Set)	83	138	0	16

## الاستهلاك غير المباشر للطاقة (بوحدة GJ)

نوع الطاقة المستهلكة	2024	2023	2022	2021
الكهرباء من الشبكة (غير المتتجددة) (GJ)	69,999	68,261	63,489	61,547

## إجمالي استهلاك الطاقة (بوحدة GJ) وكثافة الاستهلاك

المعايير	2024	2023	2022	2021
إجمالي استهلاك الطاقة (الطاقة المتتجددة + غير المتتجددة) (GJ)	75,499	74,750	66,635	64,736
كثافة استهلاك الطاقة (GJ/الموظف)	64	64	67	67
كثافة استهلاك الطاقة (GJ/مليون ريال قطري من الإيرادات)	10.4	11.5	14.1	15.1

تمت مراجعة بيانات استهلاك الطاقة وكثافة الطاقة لعام 2023 بسبب التحديات في المنهجية والحدود التنظيمية المستخدمة في الحساب.

يبين الجدول أدناه التغيرات في ابعاث غازات الدفيئة وكثافة الانبعاثات

### انبعاثات غازات الدفيئة (النطاقان 1+2) والكثافة

المعايير	2024	2023	2022	2021
النطاق 1 (MT CO <sub>2</sub> e)	<b>2,215</b>	2,962	215	218
النطاق 2 (MT CO <sub>2</sub> e)	<b>5,134</b>	5,013	4,550	4,411
الإجمالي (النطاق 1+2) (MT CO <sub>2</sub> e)	<b>7,349</b>	7,975	4,765	4,629
كثافة الانبعاثات (النطاقان 1+2) (CO <sub>2</sub> e/الموظف)	<b>6.2</b>	6.8	4.8	4.8
كثافة الانبعاثات (النطاقان 1+2) (MT CO <sub>2</sub> e/مليون ريال قطري من الإيرادات)	<b>1.0</b>	1.2	1.0	1.1

تم تعديل بيانات ابعاث غازات الدفيئة وكثافتها لعام 2023 نتيجة تحديث المنهجية والحدود التنظيمية المستخدمة في الحساب.

في عام 2024، وعلى الرغم من زيادة المساحات التشغيلية، انخفضت ابعاث البنك المجمعية للنطاقين 1 و 2 بنسبة 7.8 % مقارنة بالعام السابق. وفي المستقبل، سيطبق بنك الدوحة سجل استهلاك مبردات مقراته بهدف تعزيز الالتزام البيئي، تحسين الدقة، وتعزيز تقارير الاستدامة.

### خارطة طريق خفض الكربون

في عام 2024، وضع بنك الدوحة خارطة طريق شاملة لخفض الكربون تهدف إلى تحقيق خفض بنسبة 25 % في ابعاث النطاقين 1 و 2 بحلول عام 2030. وجزء من هذه المبادرة، أجرى البنك تقييماً مفصلاً لتحديد أبرز مصادر الانبعاثات وتقييم التدابير الممكنة لخفض الكربون.



### ابعاثات النطاق 3

في عام 2024، أجرى بنك الدوحة فحصاً شاملًا لتحديد فئات ابعاثات النطاق 3 ذات الصلة، بما في ذلك الانبعاثات الممولة. وجزء من هذه العملية، تم اعتماد عام 2023 كسنة أساس للإفصاح عن ابعاثات النطاق 3.

من بين 15 فئة محددة بموجب بروتوكول غازات الدفيئة، تم تحديد 9 فئات على أنها تنطبق على بنك الدوحة، وتم احتساب الانبعاثات لهذه الفئات وفقاً لذلك. وتعرض النتائج الخاصة بتقييم ابعاثات النطاق 3 – باستثناء الانبعاثات الممولة – في الجدول أدناه.

في عام 2024، ارتفع إجمالي ابعاثات النطاق 3 إلى 16,070.7 طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون، أي بزيادة 25% مقارنة بعام 2023. وكان أبرز تغير في الفئة 1 حيث بلغت الانبعاثات 5,905.9 طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون، مما يشير إلى زيادة حجم المشتريات خلال فترة التقرير.



### دراسة حالة

تعزيز كفاءة الطاقة في برج بنك الدوحة والمقرات الأخرى

في خطوة جريئة نحو الاستدامة البيئية والكفاءة التشغيلية، أطلق بنك الدوحة من خلال برجه الرئيسي ومقراته – مبادرة شاملة لتوفير الطاقة. لا تُظهر هذه المبادرة التزام البنك بالاستدامة فحسب، بل توضح أيضاً كيف يمكن أن تؤدي التحسينات العملية إلى تحقيق وفورات كبيرة وتعزيز أداء المبني.

المبادرات الرئيسية المنفذة تشمل:

#### تجديد الإضاءة

- استبدال مصابيح الفلورسنت القديمة بمصابيح LED عالية الكفاءة، مما خفض استهلاك الطاقة بأكثر من 50%.
- ترقية مصابيح الطوارئ ومخازن الطوارئ من نوع CFL إلى مصابيح LED، مما حسن العمر الافتراضي وخفض استهلاك الطاقة.

#### تحديث أنظمة التكييف

- التخلص التدريجي من وحدات التكييف R22 القديمة وتركيب وحدات مصنفة بخمس نجوم تعمل بمواد تبريد صديقة للبيئة من نوع R410 و R32.
- استبدال الوحدات القديمة بأنظمة عالية الكفاءة، مما عزّز أداء التبريد وخفّض التكاليف التشغيلية.

#### تحسين غلاف المبني

- تركيب طبقة عازلة حرارية من نوع 3M على واجهة المبني الزجاجية لتقليل انتقال الحرارة، مما ساهم في تقليل الأحمال على أنظمة التبريد وتحسين راحة المستخدمين.

#### تعزيز أنظمة التحكم الذكي

- إصلاح وترقية نظام إدارة المبني لمراقبة استهلاك الطاقة بشكل أدق والتحكم فيه عبر جميع الأنظمة.

خلال عامي 2023 و2024، شكلت قروض الأعمال المساهم الأكبر في ابعاث محفظة قروض البنك، نظراً لأنها تمثل غالبية حجم التعرض. انخفضت الابعاث لكل مليار دولار أمريكي من قروض الأعمال بحوالى 14% بينما انخفضت الابعاث لكل مليار دولار من قروض السيارات بنسبة 5%. وفي الوقت نفسه، ارتفعت الابعاث لكل مليار دولار في قطاع العقارات بنسبة 4%.

يبين الجدول التالي تفاصيل ابعاث محفظة الخدمات المصرفية التجارية:

#### **الابعاث الممولة - محفظة الخدمات المصرفية التجارية**

نسبة المساهمة	2024		2023		فئة الأصول	
	الابعاث (MT CO2e)	إجمالي القروض (مليار دولار)	نسبة المساهمة	الابعاث (MT CO2e)		
%0.1	2,780	0.02	%0.1	2,342	0.02	قرض السيارات
%60,6	1,794,316	11.71	%60.3	1,706,477	10.53	قرض الأعمال
%39.3	1,164,828	5.20	%39.6	1,119,955	5.20	العقارات
%100	2,961,924	16.93	%100	2,828,774	15.75	إجمالي

تمثل معظم ابعاثنا الممولة عبر الاستثمارات سندات الدين السيادية، حيث تشكل أكثر من 91% من إجمالي البصمة الكربونية لمحفظتنا الاستثمارية. ومن الجدير بالذكر أن حوالي 77% من هذه الابعاث المرتبطة بسندات الدين السيادية تأتي من تعرضنا لسندات الحكومة القطرية.

يبين الجدول التالي تفاصيل ابعاث محفظة الاستثمارات

#### **ابعاث النطاق 3 (باستثناء الابعاث الممولة)**

النطاق 3	2024	2023	2022	2021
(MT CO2e) 3. الفئة 1	5,905.9	2,979.8		
(MT CO2e) 3. الفئة 2	3,446.2	3,304.3		
(MT CO2e) 3. الفئة 3	14.3	12.4		
(MT CO2e) 3. الفئة 5	130.57	22.2		
(MT CO2e) 3. الفئة 6	5,874.6	5,849.2		
(MT CO2e) 3. الفئة 7	268.82	259.9		
(MT CO2e) 3. الفئة 8	430.3	430.3		
(MT CO2e) 3. الفئة 13	16,070.7	12,858.1	67	63
إجمالي ابعاث النطاق 3 / MT CO2e كثافة ابعاث النطاق 3 / MT CO2e الإيرادات بـ ملايين الدرهم الإماراتي	2.20	1.97	لم يتم احتسابه	لم يتم احتسابه

تمت مراجعة بيانات ابعاث النطاق 3 وكثافتها لعام 2023 نتيجة تغييرات في المنهجية والحدود التنظيمية المستخدمة للحساب.

#### **الابعاث الممولة**

يلتزم بنك الدولة بتعزيز الشفافية من خلال الإفصاح المنتظم عن ابعاث غازات الدفيئة المرتبطة بمحفظته الائتمانية باستخدام منهجية المحاسبة الكربونية المالية. ويولي البنك الأولوية لتفاعل الاستباقي مع العملاء والجهات الفاعلة في القطاع لدفع تبني استراتيجيات الاستثمار المسؤولة والمنتجات المالية الصديقة للمناخ. تعكس هذه المبادرات تصميم بنك الدولة على تسريع التحول العالمي نحو خفض الكربون ووضع نفسه كقائد في العمل المصرفي المستدام. تكون محفظة الخدمات المصرفية التجارية للبنك بشكل رئيسي من قروض الأعمال، العقارات التجارية، وقروض السيارات. بينما تتركز استثماراته بشكل أساسي في الأسهم المدرجة، والسندات التجارية (بما في ذلك السندات السيادية)، والأسهم الخاصة.

تم تحديد حدود تقارير الابعاث الممولة لبنك الدولة استناداً إلى توافر البيانات ومادية فئات الأصول للسوقين القطري والإقليمي. حالياً، احتسب البنك ابعاثه الممولة (النطاق 3 - الفئة 15) لمحفظة الخدمات المصرفية بالجملة ومحفظة الاستثمارات. تم حساب ابعاث البنك الممولة باستخدام بيانات عام 2023 كسنة أساس، وفقاً لإرشادات PCAF.

وبالتوالي مع ذلك، يلتزم بنك الدوحة بتوسيع أنشطته التمويلية الخضراء وتوسيع محفظته من المنتجات المالية المستدامة بيئياً. وتنماشى هذه المبادرات مع رؤية البنك طويلة الأجل لتعزيز النمو الاقتصادي المنخفض الكربون ودعم العملاء في الانتقال إلى نماذج أعمال أكثر استدامة.

#### إدارة النفايات

يلتزم بنك الدوحة بإدارة النفايات بشكل مسؤول كجزء من استراتيجيةه الأشمل لحماية البيئة والاستدامة. وعلى الرغم من أن عمليات البنك مكتوبة بالأساس، إلا أنه يدرك أهمية تقليل بصمته البيئية من خلال الإدارة الفعالة لأنواع مختلفة من النفايات مثل: الورق، النفايات الإلكترونية (E-waste)، ونفايات المكاتب العامة.

يروح البنك لممارسات تقليل النفايات من المصدر، وإعادة الاستخدام، وإعادة التدوير عبر جميع فروعه ومقراته الرئيسية. خلال عام 2024، بلغ إجمالي النفايات المتولدة 1,837 طناً، بزيادة قدرها 37.5% عن العام السابق. ويعزى هذا الارتفاع إلى التوسع في فرعين جديدين للبنك.

#### تفاصيل النفايات المتولدة (بالأطنان)

نوع النفايات	2024	2023	2022	2021
الورق (طن)	57	57	61	56
إجمالي النفايات المتولدة (طن)	1,837	1,352	292	323

فريق أمن المعلومات مكلّف بالإشراف على إدارة النفايات الإلكترونية والتخلص منها وفقاً للمتطلبات التنظيمية المحلية. ويضمن الفريق التعامل مع النفايات الإلكترونية بشكل متواافق مع القوانين المحلية. ويطلع البنك إلى تعزيز آلياته لتقليل توليد النفايات الإلكترونية مستقبلاً.

من خلال تبني ممارسات فعالة لإدارة النفايات ضمن عملياتنا، نحن ملتزمون بتجنب أي مخالفات أو عقوبات تنظيمية.

#### الانبعاثات الممولة - محفظة الاستثمارات

فئة الأصول	2024			2023		
	نسبة المساهمة	MT الانبعاثات (CO2e)	إجمالي القروض (مليار دولار)	نسبة المساهمة	MT الانبعاثات (CO2e)	إجمالي القروض (مليار دولار)
السندات التجارية المدرجة	1.5%	38,696	0.57	1.7%	42,334	0.73
الأسهم المدرجة	7.4%	189,879	0.73	2.9%	69,089	0.54
الأسهم غير المدرجة	0%	0	0	0.2%	4,128	0.06
سندات الدين السيادي	91.1%	2,348,266	7.71	95.2%	2,286,485	6.71
الإجمالي	100%	2,576,841	9.01	100%	2,402,036	8.04

وفي عام 2024، ارتفع إجمالي انبعاثاتنا من الأنشطة الاستثمارية بنسبة 7%，في حين زاد التعرض بنسبة 12% مقارنة بعام 2023.

ويعمل البنك على توسيع نطاق تغطيته القطاعية تدريجياً مع تزايد إمكانية الوصول إلى الأطر المنهجية ومصادر البيانات. وهي الآن في المرحلة التأسيسية لدمج التخطيط الانتقالي في استراتيجيةها الممولة للانبعاثات وتقوم بتحسين مقاييس الرغبة في المخاطرة المتعلقة بالمناخ.

وكجزء من استراتيجيةه للحد من الانبعاثات الممولة، حدد بنك الدوحة القطاعات والكيانات الرئيسية التي تساهم بشكل كبير في إجمالي بصمته من الانبعاثات. ويعتمد البنك التعاون بشكل استباقي مع هذه الكيانات لدعم جهودها الرامية إلى إزالة الكربون وتنفيذ إطار مراقبة قوي يتبع التقدم المحرز في مبادراتها الرامية إلى خفض الانبعاثات.

## إدارة المياه

يدرك بنك الدوحة الأهمية البالغة للكفاءة والمسؤولية في استهلاك المياه. ونحن ملتزمون بتطبيق ممارسات إدارة مياه مستدامة لا تدعم احتياجاتنا التشغيلية فحسب، بل تسهم أيضاً في معالجة قضايا الأمن المائي. يتماشى هذا الالتزام مع استراتيجية الأمان المائي لدولة قطر 2030.

لتعزيز جهودنا في إدارة المياه، بدأنا في عام 2023 بتركيب عدادات مياه في المواقع ذات الاستهلاك المرتفع. وتم توسيع هذه المبادرة في عام 2024 من خلال تركيب عدادات في مواقع إضافيين. علاوة على ذلك، أعطى بنك الدوحة الأولوية لاعتماد تجهيزات موفرة للمياه مثل الصنابير منخفضة التدفق وغيرها من التقنيات الموفرة للمياه عبر مباني المكاتب بهدف تقليل الاستهلاك غير الضروري للمياه.

كما قمنا بتحسين أنظمة الري لدينا من خلال دمج أنظمة تحكم ذكية خاصة بالمناظر الطبيعية. وتضمن هذه الأنظمة توزيعاً فعالاً للمياه، وتقليل الهدر، ودعم أهدافنا الأشمل للاستدامة.



تتلقى مقراتنا في قطر المياه المحللة من شركة الكهرباء والماء القطرية، وُستخدم بشكل أساسي للأغراض الداخلية مثل الري، دورات المياه، والتنظيف العام.

في عام 2024، ارتفع الاستهلاك المطلق للمياه بنسبة 20.2 % مقارنة بعام 2023. ويرجع ذلك أساساً إلى التوسيع في مقراتنا، زيادة عدد الموظفين، وتحسين آليات متابعة البيانات. وعلى الرغم من الزيادة في الاستهلاك الإجمالي، فقد بقيت كثافة استهلاك المياه شبه مستقرة مقارنة بالعام السابق، مما يشير إلى تحسن في كفاءة استخدام المياه مقارنة بالنطاق التشغيلي.

## استهلاك المياه وكثافة الاستهلاك

المعايير	2024	2023	2022	2021
استهلاك المياه ( $\text{م}^3$ )	52,060	43,293	43,604	38,506
كثافة استهلاك المياه ( $\text{م}^3/\text{الموظف}$ )	44.11	36.85	44.05	39.98



# الملحق

## الملحق

### الملحق أ: لوحة مؤشرات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

البيان				
انبعاثات (GRI 305) MT CO <sub>2</sub> e				
الفئة	2021	2022	2023	2024
انبعاثات النطاق 1	218	215	2,962	2,215
انبعاثات النطاق 2	4,411	4,550	5,013	5,134
النطاق 3، الفئة 1			2,980	5,096
النطاق 3، الفئة 2			3,304	3,446
النطاق 3، الفئة 3			12	14
النطاق 3، الفئة 5			22	131
النطاق 3، الفئة 6			5,849	5,875
النطاق 3، الفئة 7			260	269
النطاق 3، الفئة 8			430	430
انبعاثات النطاق 3 (باستثناء الفئة 15)	63	67	12,858	16,071
إجمالي انبعاثات النطاقات (النطاق 1 والنطاق 2 والنطاق 3)	4,692	4,832	20,833	23,420
كثافة انبعاثات غازات الدفيئة (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون / الإيرادات بملايين الدرهم الإماراتية)	لم يحتسب	لم يحتسب	3.19	3.21
النفايات - GRI 306 (بالأطنان)				
الفئة	2021	2022	2023	2024
إجمالي النفايات المتولدة	323	292	1,352	1,837
استهلاك المياه - GRI 303-5 (م³)				
الفئة	2021	2022	2023	2024
إجمالي استهلاك المياه	38,506	43,604	43,293	52,060

أوضح عنه لأول مرة في عام 2023

## الجانب الاجتماعي

### التوظيف الجديد ومعدل دوران الموظفين (حسب الجنس)

2024		2023		2022		2021		الوحدة	الفئة
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور		
370	810	373	802	381	812	383	809	العدد	عدد الموظفين
%31.40	%68.60	%31.70	%68.30	%31.90	%68.10	%32.10	%67.90	النسبة	
42	77	35	83	30	100	66	63	العدد	التوظيف الجديد
%35.30	%64.70	%29.70	%70.30	%23.10	%76.90	%20.51	%48.80	النسبة	
45	94	44	96	32	104	35	56	العدد	دوران الموظفين
%32.40	%67.60	%31.40	%68.60	%23.50	%76.50	%38.50	%50.61	النسبة	
GRI 401-1 التوظيف الجديد ومعدل دوران الموظفين (حسب العمر)									
2024		2023		2022		2021		الوحدة	الفئة
نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد		
%9	106	%9.00	106	%9.60	114	%11.10	132	الأعمار 18-30	عدد الموظفين
%72	852	%72.90	857	%74.10	884	%72.90	869	الأعمار 31-50	
%19	222	%18.00	212	%16.30	195	%16.00	191	الأعمار +51	
%27.42	34	%24.17	29	%11.50	15	%26.81	37	الأعمار 18-30	
%66.94	83	%66.67	80	%83.80	116	%65.22	90	الأعمار 31-50	التوظيف الجديد
%5.65	7	%9.17	11	%4.60	6	%7.97	11	الأعمار +51	
%15.1	21	%21.40	30	%12.50	17	%18.70	17	الأعمار 18-30	
%58.30	81	%55.70	78	%61.80	84	%62.60	57	الأعمار 31-50	
26.6	37	%22.90	32	%25.70	35	%18.70	17	الأعمار +51	دوران الموظفين

### GRI 401-3 تفاصيل إجازات الوالدين للموظفين

الفئة	2024	2023	2022	2021
إجمالي عدد الموظفين المستحقين لـإجازة والدية	370	373	381	383
عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة والدية	15	7	13	10
معدل العودة إلى العمل	%100	%100	%100	%100
معدل الاحتفاظ بالموظفين	%100	%100	%100	%100

### GRI 404-1 متوسط ساعات التدريب للموظفين

الوحدة	الفئة	2024		2023		2022		2021	
		متوسط عدد أيام التدريب للموظفين الإناث	متوسط عدد أيام التدريب للموظفين الذكور	متوسط عدد أيام التدريب للموظفين الإناث	متوسط عدد أيام التدريب للموظفين الذكور	متوسط عدد أيام التدريب للموظفين الإناث	متوسط عدد أيام التدريب للموظفين الذكور	متوسط عدد أيام التدريب للموظفين الإناث	متوسط عدد أيام التدريب للموظفين الذكور
الإدارة العليا	ساعة / موظف	4	3.75	-	3.9	-	5.4	-	4.42
الإدارة المتوسطة	ساعة / موظف	10.23	12.94	10.3	12.06	6.64	8.49	9.67	4.75
الإدارة المبتدئة	ساعة / موظف	10.16	10.32	13.74	9.36	7.67	9.15	3.58	4.51
غير إداريين	ساعة / موظف	9.89	9.67	10.54	8.96	15.38	9.97	5.4	7.44
المتوسط العام حسب الفئة		10.1	9.93		10.8		5.79		

**GRI 404-3 الموظفون الذين يتلقون مراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي**

2024		2023		2022		2021		الفئة
عدد الموظفين الذين يحصلون على تقييم للأداء والتطوير المهني	إجمالي عدد الموظفين	عدد الموظفين الذين يحصلون على تقييم للأداء والتطوير المهني	إجمالي عدد الموظفين	عدد الموظفين الذين يحصلون على تقييم للأداء والتطوير المهني	إجمالي عدد الموظفين	عدد الموظفين الذين يحصلون على تقييم للأداء والتطوير المهني	إجمالي عدد الموظفين	
<b>الادارة العليا</b>								
6	12	8	10	10	12	12	13	الذكور
0	1	0	0	0	0	0	0	الإناث
<b>6</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>المجموع</b>
<b>الادارة المتوسطة</b>								
77	84	73	82	74	85	67	80	الذكور
12	13	10	10	10	11	8	9	الإناث
<b>89</b>	<b>97</b>	<b>83</b>	<b>92</b>	<b>84</b>	<b>96</b>	<b>75</b>	<b>89</b>	<b>المجموع</b>
<b>الادارة الدنيا</b>								
280	309	268	291	272	301	263	291	الذكور
69	77	65	72	70	72	58	67	الإناث
<b>349</b>	<b>386</b>	<b>333</b>	<b>363</b>	<b>342</b>	<b>373</b>	<b>321</b>	<b>358</b>	<b>المجموع</b>
<b>غير الإداريين</b>								
366	405	377	419	357	414	404	425	الذكور
253	279	254	291	264	298	246	307	الإناث
<b>619</b>	<b>684</b>	<b>631</b>	<b>710</b>	<b>621</b>	<b>712</b>	<b>650</b>	<b>732</b>	<b>المجموع</b>
<b>GRI 405-1 تنوع الموظفين (حسب العمر والجنس)</b>								
2024		2023		2022		2021		الفئة
الإناث	الذكور	الإناث	الذكور	الإناث	الذكور	الإناث	الذكور	
<b>الادارة العليا</b>								
0	0	0	0	0	0	0	0	الأعمار 18-30
1	6	0	2	0	2	0	5	الأعمار 31-50
0	6	0	8	0	8	0	7	الأعمار 51+



### GRI 406-1 حالات التمييز والإجراءات التصويبية المتخذة (في حال حدوثها)

الفئة	إجمالي عدد الحوادث	2024	2023	2022	2021
	0	0	0	0	0

تضمنت بيانات الموارد البشرية التي تم جمعها للأعوام 2021 و2022 و2023 في المنشورات السابقة فقط عدد الموظفين، والموظفين الجدد، ودوران الموظفين، والإجازة الوالدية، وساعات التدريب، ومراجعات التطوير الوظيفي، والفجوة في الأجر بين الجنسين، وأرقام الأشخاص ذوي الإعاقة فقط لعمليات بنك الدوحة في قطر. وفي هذا العام، قام بنك الدوحة بتحديث منهجيته لتشمل عملياته في الإمارات العربية المتحدة والهند والكويت وتركيا واليابان والصين وسنغافورة وجنوب أفريقيا والمملكة المتحدة وإنجلترا ونيبال. شركة الشرق للتأمين، شركتنا التابعة في قطر، مدرجة أيضاً ضمن نطاق بياناتنا. ومن ثم تمت إعادة حساب وإعادة بيان بيانات الأعوام 2021، 2022، 2023.

يرجى العثور على منهجية الحساب في طرق حساب البيانات.

### الحوامة

### GRI 418-1 الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء

الفئة	إجمالي عدد التسريات أو السرقات أو الخسائر التي تم تحديدها لبيانات العملاء	2024	2023	2022	2021
	0	0	0	0	0

## الملحق ب: مؤشرات إفصاح الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية لإفصاحات وفق مبادرة GRI

	من نحن وأعمالنا ص. 10	التفاصيل المؤسسية	GRI 2-1
	البيانات المدرجة في تقرير الاستدامة المؤسسي	البيانات المدرجة في تقرير الاستدامة المؤسسي	GRI 2-2
	عن هذا التقرير ص. 09	فترة التقرير وتواتره ونقطة الاتصال	GRI 2-3
	منهجية حساب البيانات ص. 134	إعادة صياغة المعلومات	GRI 2-4
	عن هذا التقرير ص. 09	الضمان الخارجي	GRI 2-5
	من نحن وأعمالنا ص. 10	الأنشطة، سلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	GRI 2-6
	إدارة سلسلة القيمة ص. 47	الموظفون	GRI 2-7
	تنمية رأس المال البشري ص. 69	العمال غير الموظفين	GRI 2-8
	لا ينطبق	هيكل الحكومة وتكوينه	GRI 2-9
	هيكل الحكومة المؤسسية ص. 31	ترشيح و اختيار أعلى هيئة للحكومة	GRI 2-10
	تقارير الحكومة	رئيس أعلى هيئة للحكومة	GRI 2-11
	هيكل الحكومة المؤسسية لدينا ص. 31-33	دور أعلى هيئة للحكومة في الإشراف على إدارة التأثيرات	GRI 2-12

2021: إفصاحات العامة GRI 2

## 2 GRI: الإفصاحات العامة 2021

	حكومة المعايير البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية ص. 21، لجان مجلس الإدارة ص. 37	تفويض المسؤوليات لإدارة التأثيرات	GRI 2-13
	حكومة المعايير البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية ص. 21، لجان مجلس الإدارة ص. 37	دور أعلى هيئة للحكومة في تقارير الاستدامة	GRI 2-14
	ادارة الامثال في بنك الدوحة ص 40، تقرير الحوكمة المؤسسية 2024	تضارب المصالح	GRI 2-15
	حكومة المعايير البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية ص. 21، لجان مجلس الإدارة ص. 37	التواصل بشأن القضايا الجوهرية	GRI 2-16
	حكومة المعايير البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية ص. 21، لجان مجلس الإدارة ص. 37	المعرفة الجماعية لأعضاء أعلى هيئة حوكمة	GRI 2-17
	مجلس الإدارة، ص. 33	تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	GRI 2-18
	لجان مجلس الإدارة، ص. 37 تقرير الحوكمة المؤسسية لبنك الدوحة 2024 سياسات مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وسياسة المكافآت القائمة على الأداء	سياسات المكافآت	GRI 2-19
	لجان مجلس الإدارة، ص. 37 تقرير الحوكمة المؤسسية لبنك الدوحة 2024	عملية تحديد المكافآت	GRI 2-20
	ترسيخ الثقة ص. 37، تمكين الأفراد والمجتمعات، ص. 37	نسبة إجمالي التعويض السنوي	GRI 2-21
	الموضوعات ذات الأهمية ص. 17	بيان استراتيجية التنمية المستدامة	GRI 2-22

## 2 GRI : الإفصاحات العامة 2021

	إطار عمل معايير الحكومة المؤسسية والاجتماعية والبيئية، ص. 20 حوكمة المعايير البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية ص. 21.	الالتزام بالسياسات	GRI 2-23
	حوكمة المعايير البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية ص. 21، التمويل المستدام، ص 49 - 59 .	دمج الالتزامات بالسياسات	GRI 2-24
	صحة ورفاهية الموظفين، ص. 81 إدارة الامتثال في بنك الدوحة، ص. 40 إدارة سلسلة التوريد، ص. 47	عمليات معالجة الآثار السلبية	GRI 2-25
	صحة ورفاهية الموظفين، ص. 81 إدارة الامتثال في بنك الدوحة، ص. 40	الآليات الخاصة بطلب المشورة ورفع المخاوف	GRI 2-26
يلتزم بنك الدوحة بجميع القوانين والأنظمة المعمول بها في جميع مناطق عملياته.		الامتثال للقوانين والأنظمة	GRI 2-27
	لا توجد عضوية في أي جمعيات	عضوية الجمعيات	GRI 2-28
في قطر، لا يُسمح باتفاقيات التفاوض الجماعي بموجب القوانين واللوائح المحلية. أما في الولايات القضائية الأخرى التي يعمل فيها بنك الدوحة، فيلتزم البنك بجميع القوانين واللوائح المعمول بها التي تنظم اتفاقيات المفاوضة الجماعية.	إشراك الأطراف ذوي المصلحة ص. 16.	اتفاقيات التفاوض الجماعي	GRI 2-30

	الموضوعات ذات الأهمية، ص. 17	عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	GRI 3-1	3: المواضيع الأساسية 2021
	الموضوعات ذات الأهمية، ص. 17	قائمة الموضوعات الجوهرية	GRI 3-2	
	إدارة الامتثال في بنك الدوحة ص. 40 استعادة التوازن البيئي، ص. 94-88 تقييم مخاطر تغير المناخ، ص. 27-24 تعزيز التمييز في خدمة العملاء، ص. 62-66 التمويل المستدام، ص. 45-49 إدارة الامتثال في بنك الدوحة، ص. 40-46 حكومة المعايير البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية، ص. 23-21 خصوصية البيانات وأمنها، ص. 44-46 تطوير رأس المال البشري، ص. 69-82 إدارة سلسلة التوريد، ص. 47 الأثر المجتمعي، ص. 82-86	إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3-3	
	الأداء الاقتصادي، ص. 11	القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	GRI 201-1	GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016
	تقييم مخاطر تغير المناخ، ص. 24-27	التداعيات المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	GRI 201-2	
التقرير السنوي، ص. 112		الالتزامات خطط المنافع المحددة وخطط التقاعد الأخرى	GRI 201-3	
لا ينطبق		المساعدات المالية المستلمة من الحكومة	GRI 201-4	
يظل البنك ملتزماً بعملياته للأجور العادلة والمنصفة ويضمن الامتثال لقوانين العمل السارية ومتطلبات الحد الأدنى للأجور في جميع الولايات القضائية التي يعمل فيها.		نسب الأجر عند مستوى الدخول القياسي حسب الجنس مقاومة بالحد الأدنى المحلي للأجور	GRI 202-1	GRI 202: الحضور في السوق 2016

	لوحة مؤشرات ESG, ص. 96	نسبة الإدارة العليا المعينة من المجتمع المحلي	GRI 202-2	GRI 202 2016: الحضور في السوق
	لا ينطبق.	الاستثمارات في البنية التحتية والخدمات المدعومة	GRI 203-1	GRI 203 2016: الآثار الاقتصادية غير المباشرة
	الأداء الاقتصادي، ص. 11 الآثر المجتمعي، ص. 82	الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	GRI 203-2	
	إدارة سلسلة التوريد، ص. 47	نسبة الإنفاق على المورّدين المحليين	GRI 204-1	
	إدارة الامتثال في بنك الدوحة، ص. 40 تقرير الحكومة المؤسسية لبنك الدوحة 2024	الاتصال والتدريب بشأن السياسات والإجراءات المتعلقة بمحاربة الفساد	GRI 205-2	GRI 205 2016: مكافحة الفساد
لم يواجه بنك الدوحة أي دعاوى قانونية تتعلق بسلوك مناهض للمنافسة أو مخالفات لمكافحة الاحتكار أو ممارسات احتكارية. ويواصل البنك العمل بما يتواافق مع قوانين المنافسة والمتطلبات التنظيمية في جميع الولايات القضائية التي يعمل بها. كما يحافظ البنك على سياسات داخلية قوية ومدونة قواعد سلوك لضمان سلوك سوقي أخلاقي ومنافسة عادلة.		الإجراءات القانونية الخاصة بالسلوك المناهض للمنافسة، ومخالفات قوانين مكافحة الاحتكار، والممارسات الاحتكارية	GRI 206-1	GRI 206 2016: السلوك المناهض للمنافسة
	تقوم المجموعة والفروع، حيثما تطبق ضريبة الشركات، بتقديم الإقرارات الضريبية السنوية المدققة من قبل مدقق خارجي إلى السلطة الضريبية المحلية. ويقوم البنك بالتقارير والامتثال لضريبة القيمة المضافة (VAT) وضريبة الاستقطاع من المنبع (TDS). وتقارير تسعير التحويل وأي متطلبات أخرى وفق متطلبات السلطات المحلية في الولايات القضائية التي يعمل فيها البنك.	النهج تجاه الضرائب	GRI 207-1	GRI 207 2019: الضرائب

	يتولى قسم المالية في البنك التعامل مع المسائل الضريبية، وعند الحاجة إلى رأي خبير أو استشارة بشأن المسائل الضريبية، يتم الاستعانة بخدمات مستشار ضريبي يتم تعيينه عادةً من قبل إدارة البنك بموجب عقد سنوي.	حكومة الضرائب، والرقابة، وإدارة المخاطر	GRI 207-2	2019: GRI 207
	تتولى الوحدات التجارية، وأقسام الدعم والعمليات التنسيق مع قسم المالية بشأن أي قضايا متعلقة بالضرائب. ويقوم قسم المالية بدوره باللجوء إلى مستشار ضريبي للحصول على الرأي أو الاستشارة لمعالجة المسألة كلما لزم الأمر.	إشراك أصحاب المصلحة وإدارة المخاوف المتعلقة بالضرائب	GRI 207-3	
	يعلن البنك ويقدم تقارير ضريبية في كل دولة على حدة (CBCR) سنوياً.	التقارير القطرية حسب كل بلد	GRI 207-4	
	إدارة بصمة الكربونية، ص. 88	استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI 302-1	2016: GRI 302
	إدارة بصمة الكربونية، ص. 88	استهلاك الطاقة خارج المنظمة	GRI 302-2	
	إدارة بصمة الكربونية، ص. 88	كتافة استهلاك الطاقة	GRI 302-3	
	إدارة بصمة الكربونية، ص. 88	خفض استهلاك الطاقة	GRI 302-4	
	إدارة المياه، ص. 94	إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	GRI 303-2	2018: GRI 303
	إدارة المياه، ص. 94	استهلاك المياه	GRI 303-5	
	يلتزم البنك بتعزيز رفاهية المناطق التي يعمل فيها، ولا يشغل أو ينتهك أياً من المواقع أو المناطق المحددة، كما أن أنشطته ومنتجاته وخدماته لا تحدث أي تأثيرات كبيرة على التنوع البيولوجي.	الموقع التشغيلي المملوكة أو المستأجرة أو المُداراة داخل أو بجوار المناطق محمية والمناطق ذات القيمة العالية للتنوع البيولوجي خارج المناطق محمية	GRI 304-1	2016: GRI 304

يلتزم البنك بتعزيز رفاهية المناطق التي يعمل فيها، ولا يشغل أو ينتهي أبداً من المواقع أو المناطق المحددة، كما أن أنشطته ومنتجاته وخدماته لا تحدث أي تأثيرات كبيرة على التنوع البيولوجي.	لا ينطبق	التأثيرات الكبيرة للأنشطة والمنتجات والخدمات على التنوع البيولوجي	GRI 304-2	GRI 304: التنوع البيولوجي 2016
	لا ينطبق	المواطن الطبيعية المحمية أو المستعادة	GRI 304-3	
	لا ينطبق	الأنواع المدرجة في القائمة الحمراء للاتحاد الدولي لحماية الطبيعة (IUCN) والقوائم الوطنية للحفاظ على الأنواع التي تعيش في المناطق المتاثرة بالعمليات	GRI 304-4	
إدارة البصمة الكربونية، ص. 88	إدارات انبعاثات غازات الدفيئة (النطاق 1)	الانبعاثات المباشرة لغازات الدفيئة (النطاق 1)	GRI 305-1	GRI 305: الانبعاثات 2016
	إدارات انبعاثات غازات الدفيئة من الطاقة (النطاق 2)	الانبعاثات غير المباشرة لغازات الدفيئة من الطاقة (النطاق 2)	GRI 305-2	
	إدارات انبعاثات المحفوظة ص 92 إدارة البصمة الكربونية، ص. 88	الانبعاثات غير المباشرة الأخرى لغازات الدفيئة (النطاق 3)	GRI 305-3	
	إدارات انبعاثات المحفوظة ص 92 إدارة البصمة الكربونية، ص. 88	كتافة انبعاثات غازات الدفيئة	GRI 305-4	
	إدارات انبعاثات المحفوظة ص 92 إدارة البصمة الكربونية، ص. 88	خفض انبعاثات غازات الدفيئة	GRI 305-5	
	لا ينطبق	انبعاثات المواد المستنفدة لطبقة الأوزون (ODS)	GRI 305-6	
	لا ينطبق	أكسيد النيتروجين (NOx) وأكسيد الكبريت (SOx) والانبعاثات الجوية الكبيرة الأخرى	GRI 305-7	

	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص. 93	توليد النفايات والتأثيرات الكبيرة المتعلقة بالنفايات	GRI 306-1	GRI 306: النفايات 2020
	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص. 93	إدارة التأثيرات الكبيرة المتعلقة بالنفايات	GRI 306-2	
	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص. 93	النفايات المولدة	GRI 306-3	
	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص. 93	النفايات المُعاد توجيهها بعيداً عن التخلص	GRI 306-4	
	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص. 93	النفايات الموجهة للتخلص	GRI 306-5	
	حالياً، لا يتم تقييم الموردين رسمياً وفق هذه المعايير، رغم أن الانتهاكات يمكن الإبلاغ عنها عبر قنوات الإبلاغ المعتمدة لدى البنك. الجهود التي قد يبذلها بنك الدولة لمعالجة الآثار السلبية المحددة تم مناقشتها في إدارة سلسلة التوريد، ص. 47.	الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام معايير بيئية	GRI 308-1	GRI 308: التقييم البيئي للموردين
	حالياً، لا يتم تقييم الموردين رسمياً وفق هذه المعايير، رغم أن الانتهاكات يمكن الإبلاغ عنها عبر قنوات الإبلاغ المعتمدة لدى البنك. الجهود التي قد يبذلها بنك الدولة لمعالجة الآثار السلبية المحددة تم مناقشتها في إدارة سلسلة التوريد، ص. 47.	الآثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	GRI 308-2	
	جذب المواهب والاحتفاظ بها، ص. 69	التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين	GRI 401-1	GRI 401: التوظيف 2016

	صحة ورفاهية الموظفين، ص. 81	المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدم لموظفي الدوام الجزئي أو المؤقت	GRI 401-2	GRI 401: التوظيف 2016
	التنوع والشمول، ص. 73	إجازة الوالدين	GRI 401-3	
نظراً لطبيعة عمليات بنك الدولة في قطاع الخدمات المالية فإن البنك ليس معرضاً بدرجة جوهريّة للمخاطر المهنية ومخاطر السلامة التي ترتبط في الغالب ببيئة العمل التي يغلب عليها العمل البدني أو الصناعي، ويلتزم بنك الدولة بقوانين العمل المحليّة السارية والممارسات الداخلية الخاصة المتعلقة بالسلامة والرفاهية. وفي حين أن معظم المؤشرات غير ذات صلة مباشرة بسياق أعمال البنك، فقد أفصحتنا عن المؤشرات بناء على الإرشادات والبروتوكولات الداخلية في ضوء البيانات التي تجري مراقبتها.	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI 403-1		
	تحديد المخاطر وتقييمها والتحقيق في الحوادث	GRI 403-2		
	خدمات الصحة المهنية	GRI 403-3		
	مشاركة العاملين والتشاور والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية	GRI 403-4		
	تدريب العاملين على الصحة والسلامة المهنية	GRI 403-5		
	تعزيز صحة العاملين	GRI 403-6		
	العاملون المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI 403-8		
	الإصابات المتعلقة بالعمل	GRI 403-9		
	تطوير مهارات موظفينا، ص. 77	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف سنويًا	GRI 404-1	GRI 404: التدريب والتعليم 2016

	تطوير مهارات موظفينا، ص. 77	برامج تطوير مهارات الموظفين والمساعدة في الانتقال	GRI 404-2	2016: التدريب والتعليم GRI 404
	تطوير مهارات موظفينا، ص. 77	نسبة الموظفين الذين يحصلون على تقييم أداء ومراجعات للتطوير المهني بشكل منتظم	GRI 404-3	
	مجلس الإدارة، ص. 33 التنوع والشمول، ص. 73	تنوع الهيئات الإدارية والموظفين	GRI 405-1	2016: التنوع وتكافؤ الفرص GRI 405
	التنوع والشمول، ص. 73	نسبة الراتب الأساسي والتعويضات بين النساء والرجال	GRI 405-2	
	صحة ورفاهية الموظفين، ص. 81	حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406-1	2016: عدم التمييز GRI 406
لا ينطبق		العمليات والموردون الذين قد يتعرضون لمخاطر تتعلق بحرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية	GRI 407-1	
		العمليات والموردون المعرضون لمخاطر كبيرة لوقوع حوادث عمالة الأطفال	GRI 408-1	2016: عمال الأطفال GRI 408

<p>يجري البنك العناية الواجبة على مورديه من خلال إجراءات معتمدة وضوابط داخلية واضحة. ورغم أن الموردين لا يخضعون حالياً لتقدير محدد على أساس معايير الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية (ESG)، إلا أنهم يخضعون لتقديرات معيارية تضمن الامتثال لمتطلبات تعاقدية وتشغيلية وتنظيمية. وتمثل هذه التقديرات نهجاً ثابتاً ومنهجياً عبر قاعدة الموردين.</p>		<p>العمليات والموردون المعرضون لمخاطر كبيرة لوقوع حالة العمل الجibri أو القسري</p>	GRI 409-1	<p><b>GRI 409: العمل الجibri أو القسري 2016</b></p>
لا ينطبق		<p>أفراد الأمن المدربون على سياسات أو إجراءات حقوق الإنسان</p>	GRI 410-1	<p><b>GRI 410: الممارسات الأمنية</b></p>
م يحدد بنك الدولة أي عمليات خلال فترة التقرير كان لها تأثيرات سلبية فعلية أو محتملة على المجتمعات المحلية، وذلك استناداً إلى تقييم الأهمية النسبية السنوي للبنك. ويتضمن هذا التقييم إشراك أصحاب المصلحة وتقييم الأثر. راجع "مواضيعنا الجوهرية"، ص. 18	الأثر المجتمعي، ص. 82	<p>العمليات المرتبطة بالمشاركة المجتمعية، وتقييم الأثر، وبرامج التنمية</p>	GRI 411-1	<p><b>GRI 411: حقوق الشعوب الأصلية 2016</b></p>
		<p>العمليات ذات التأثيرات السلبية الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية</p>	GRI 413-2	<p><b>GRI 413: المجتمعات المحلية 2016</b></p>

<p>لم يحدد بنك الدولة أي عمليات خلال فترة التقرير كان لها تأثيرات سلبية فعلية أو محتملة على المجتمعات المحلية، وذلك استناداً إلى تقييم الأهمية النسبية السنوي للبنك، ويتضمن هذا التقييم إشراك أصحاب المصلحة أيضاً.</p>	<p>صحة الموظفين ورفاهيتهم ص 81</p>	<p>الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام معايير اجتماعية</p>	<p>GRI 414-1</p>
<p>يجري البنك العناية الواجبة على مورديه من خلال إجراءات معتمدة وضوابط داخلية واضحة. ورغم أن الموردين لا يخضعون حالياً لتقييم محدد على أساس معايير الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية (ESG)، إلا أنهم يخضعون لتقديرات معيارية تضمن الامتثال لمتطلبات تعاقدية وتشغيلية وتنظيمية، وتمثل هذه التقييمات نهجاً ثابتاً ومنهجياً عبر قاعدة الموردين.</p>	<p>حالياً، لا يتم تقييم الموردين رسمياً وفق هذه المعايير، رغم أن الانتهاكات يمكن الإبلاغ عنها عبر قنوات الإبلاغ المعتمدة لدى البنك. الجهود التي قد يبذلها بنك الدولة لمعالجة الآثار السلبية المحددة تتم مناقشتها في إدارة سلسلة التوريد، ص. 47</p>	<p>الآثار الاجتماعية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة</p>	<p>GRI 414-2</p>
<p>لا يقوم بنك الدولة بأي مساهمات سياسية في أي من المناطق الجغرافية التي يعمل بها.</p>		<p>المساهمات السياسية</p>	<p>GRI 415-1</p>
	<p>التسويق والإعلانات العادلة، ص. 64</p>	<p>متطلبات الإفصاح عن معلومات المنتجات والخدمات ووضع العلامات</p>	<p>GRI 417-1</p>
	<p>ترسيخ الثقة ص. 31، خصوصية وأمن البيانات، ص. 44 - 46</p>	<p>الشكوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم</p>	<p>GRI 418-1</p>

**GRI 414  
للموردين**

**2016: GRI 415  
السياسة العامة**

**2016: GRI 417  
التسويق ووضع العلامات**

**2016: GRI 418  
خصوصية العملاء**

## الإفصاحات وفق معايير SASB

الموضع	المؤشر	الفئة	وحدة القياس	الرمز	موقع الإفصاح
أمن البيانات	(1) عدد حوادث خرق البيانات	كمي	عدد	FN-CB-230a.1	ترسيخ الثقة: خصوصية وأمن البيانات، ص. 31
	(2) النسبة المئوية التي تمثل بيانات شخصية من بين حوادث الخرق		نسبة مئوية (%)		ترسيخ الثقة: خصوصية وأمن البيانات، ص. 31
	(3) عدد حاملي الحسابات المتأثرين		عدد		ترسيخ الثقة: خصوصية وأمن البيانات، ص. 31
وصف المنهجية المتبعة في تحديد ومعالجة مخاطر أمن البيانات	مناقشة وتحليل	لا ينطبق	FN-CB-230a.2	ترسيخ الثقة: خصوصية وأمن البيانات، ص. 31	
التمويل الأصغر وإقراض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ص. 55	(1) عدد القروض المستحقة التي تدرج ضمن برامج تهدف إلى تعزيز تنمية الأعمال الصغيرة والمجتمع	كمي	عدد	FN-CB-240a.1	
	(2) قيمة القروض المستحقة التي تدرج ضمن برامج تهدف إلى تعزيز تنمية الأعمال الصغيرة والمجتمع		عملة العرض		التمويل الأصغر وإقراض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ص. 55
راجعاً جدول SASB	(1) عدد القروض المتأخرة وغير العاملة أو القروض الخاضعة لإعادة الجدولة التي تدرج ضمن برامج تهدف إلى تعزيز تنمية الأعمال الصغيرة والمجتمع	كمي	عدد	FN-CB-240a.2	SASB

الموضوع	المؤشر	الفئة	وحدة القياس	الرمز	موقع الإفصاح
التمويل المستدام، ص. 49 - 59	(2) قيمة القروض المتأخرة وغير العاملة أو القروض الخاضعة لإعادة الجدولة التي تندرج ضمن برنامج تهدف إلى تعزيز تنمية الأعمال الصغيرة والمجتمع	كمي	عملة العرض	FN-CB-240a.2	راجع جدول SASB
	عدد حسابات التوفير المجانية المقدمة سابقاً لعملاء غير مشمولين أو مشمولين بشكل ناقص		عدد	FN-CB-240a.3	
	عدد المشاركين في مبادرات التنقيف المالي للعملاء غير المشمولين أو المشمولين بشكل ناقص		عدد	FN-CB-240a.4	
إدارة ابعاثات المحفظة، ص. 89 — إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 92	وصف النهج المتبع لدمج عوامل الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية في تحليل الائتمان	مناقشة وتحليل	لا ينطبق	FN-CB-410a.2	
	(1) إجمالي الانبعاثات الممولة المطلقة، مصنفة حسب النطاق 1	كمي	أطنان متربة (t) من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	FN-CB-410b.1	

Disclosure Location	Code	Unit of Measure	Category	Metric	Topic
إدارة الانبعاثات ضمن المحفظة، ص. 92 — إدارة بضمتنا الكربونية، ص. 89	FN-CB-410b.1	أطنان متربة من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	كمي	(2) إجمالي الانبعاثات الممولة المطلقة، مصنفة حسب النطاق 2	الانبعاثات الممولة
إدارة الانبعاثات ضمن المحفظة، ص. 92 — إدارة بضمتنا الكربونية، ص. 89				(3) إجمالي الانبعاثات الممولة المطلقة، مصنفة حسب النطاق 3	
إدارة الانبعاثات ضمن المحفظة، ص. 92 — إدارة بضمتنا الكربونية، ص. 89	FN-CB-410b.2	عملة العرض		التعرض الإجمالي لكل قطاع وفق فئة الأصول	
إدارة الانبعاثات ضمن المحفظة، ص. 92 — إدارة بضمتنا الكربونية، ص. 89	FN-CB-410b.3	نسبة مئوية (%)	كمي	النسبة المئوية من التعرض الإجمالي المشمول في حساب الانبعاثات الممولة	
منهجية احتساب البيانات، ص. 134	FN-CB-410b.4	لا ينطبق	مناقشة وتحليل	وصف المنهجية المستخدمة لحساب الانبعاثات الممولة	
إدارة الامتثال في بنك الدولة ص 40 تقرير الحكومة المؤسسية لسنة 2024	FN-CB-510a.1	عملة التقديم	كمي	المبلغ الإجمالي للخسائر المالية للقواعد القانونية المرتبطة بعمليات الاحتياط، أو التداول المبني على معلومات داخلية أو الممارسات المختلفة للمنافسة أو المنافسة للثقة، أو التلاعب بالأسواق أو غيرها من المخالفات للقوانين والتوجيهات الرقابية ذات الصلة بالصناعة المالية.	أخلاقيات العمل
إدارة الامتثال في بنك الدولة ص 40	FN-CB-510a.2	لا ينطبق	مناقشة وتحليل	وصف سياسة الإبلاغ وإجراءاته	

# SASB مؤشرات أنشطة

المؤشر	2021	2022	2023	2024
عدد القروض المستحقة التي تدرج ضمن برامج تهدف إلى تعزيز تنمية الأعمال الصغيرة والمجتمع	652	546	429	298
قيمة القروض المستحقة التي تدرج ضمن برامج تهدف إلى تعزيز تنمية الأعمال الصغيرة والمجتمع	795.71	751.63	580.80	447.50
عدد القروض المتأخرة وغير العاملة أو القروض الخاضعة لإعادة الجدولة التي تدرج ضمن برامج تهدف إلى تعزيز تنمية الأعمال الصغيرة والمجتمع	241	255	169	53
قيمة القروض المتأخرة وغير العاملة أو القروض الخاضعة لإعادة الجدولة التي تدرج ضمن برامج تهدف إلى تعزيز تنمية الأعمال الصغيرة والمجتمع	28.40	52.09	84.85	55.20
عدد حسابات التوفير المجانية المقدمة سابقاً لعملاء غير مشمولين أو مشمولين بشكل ناقص	المعلومات غير متوفرة			
عدد المشاركيـن في مبادرات التنفيذ المالي للعملاء غير المشمولين أو المشمولين بشكل ناقص				
عدد وقيمة حسابات التوفير الجارية - أفراد (FN-CB-000.A)	170,979	165,919	159,232	154,125
عدد وقيمة حسابات التوفير الجارية - شركات صغيرة (000.A)	المعلومات غير متوفرة			
قيمة حسابات التوفير الجارية - أفراد	7,042,217,080	7,005,464,153	6,560,668,914	6,632,336,179
قيمة حسابات التوفير الجارية - شركات صغيرة				
حسابات جارية	534.63	559.35	457.93	739.71
حسابات ادخار (مليون ر.ق.)	4.24	2.74	0.34	0.10

المؤشر	2021	2022	2023	2024
عدد القروض – أفراد (FN-CB-000.B)	10,332	9,480	7,046	8,015
عدد القروض – شركات صغيرة (FN-CB-000.B)				المعلومات غير متوفرة
عدد القروض – شركات كبرى (FN-CB-000.B)				المعلومات غير متوفرة
قيمة القروض – أفراد	1,248,818,252	1,118,317,505	854,338,394	1,035,560,011
قيمة القروض – شركات صغيرة				المعلومات غير متوفرة
قيمة القروض – شركات كبرى				المعلومات غير متوفرة
عدد العملاء الغيريين الذين لديهم حسابات ببطاقات ائتمان نشطة	43,373	42,988	39,974	37,906
عدد حسابات ببطاقات الائتمان	65,496	67,295	64,678	62,383
عدد وقيمة الرهون العقارية السكنية المصدرة	69,346,222	80,397,158	84,134,874	العدد 44 بقيمة 252,203,567 ريال قطري
عدد وقيمة الرهون العقارية التجارية المصدرة	49,685,062	72,203,489	72,812,708	العدد 44 بقيمة 241,750,569 ريال قطري
عدد وقيمة الرهون العقارية التجارية المشتراء				المعلومات غير متوفرة
عدد وقيمة الرهون العقارية التجارية المشتراء				المعلومات غير متوفرة

## إفصاحات الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية وفق بورصة قطر

استجابة بنك الدوحة (2024)	وحدة القياس (سنويًا ما لم يذكر خلاف ذلك)	مؤشرات الأداء الرئيسية	فئات الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية
نعم	هل تنشر الشركة وتتبع سياسة بيئية؟ نعم/لا	1. السياسة البيئية	البيئة
لا	أي مسؤولية قانونية أو تنظيمية عن تأثير بيئي؟ نعم/لا. إذا نعم، يرجى التوضيح.	2. التأثيرات البيئية	
إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 90	إجمالي كمية استخدام الطاقة بالميجاواط/ الساعة أو الجيجا جول	3. استهلاك الطاقة	
إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 90	كمية الطاقة المستخدمة لكل متر مكعب من المساحة ولكل موظف بدوام كامل	4. كثافة استهلاك الطاقة	
إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 89	إجمالي كمية انبعاثات الكربون وغازات الدفيئة بالطن المترى	5. انبعاثات الكربون/غازات الدفيئة	
الكهرباء	تحديد المصدر الأساسي للطاقة المستخدم من قبل الشركة	6. مصدر الطاقة الأساسي	
لم يعتمد بنك الدوحة حتى الآن الطاقة المتجددة ضمن عملياته؛ ومع ذلك، يقوم البنك حالياً بتقييم الفرص وسيدرس إمكانية التنفيذ في السنوات القادمة كجزء من التزامه بالممارسات المستدامة.	تحديد النسبة المئوية للطاقة المستخدمة والمولدة من مصادر متجددة	7. كثافة الطاقة المتجددة	
إدارة المياه، ص. 94	إجمالي كمية استهلاك المياه، والتفاصيل المتعلقة بإعادة التدوير إن وجدت، بالметр المكعب	8. إدارة المياه	
استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص. 93	إجمالي كمية النفايات المنتجة أو المعاد تدويرها أو المستصلحة، حسب النوع والوزن	9. إدارة النفايات	

استجابة بنك الدوحة (2024)	وحدة القياس (سنويًا ما لم يذكر خلاف ذلك)	مؤشرات الأداء الرئيسية	فئات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
1,180	عدد الموظفين بدوام كامل	10. الموظفون بدوام كامل	المجتمع
561 مليون ريال قطري	إجمالي أجور ومزايا الموظفين	11. مزايا الموظفين	
جذب والاحتفاظ بالموهوب، ص. 69	نسبة دوران الموظفين	12. معدل دوران الموظفين	
تطوير مهارات موظفينا، ص. 79	إجمالي عدد ساعات تدريب الموظفين مقسوماً على عدد الموظفين	13. ساعات تدريب الموظفين	
صحة ورفاهية الموظفين، ص. 81	هل تنشر الشركة وتتبع سياسة للصحة المهنية والصحة العامة؟ نعم/لا	14. الصحة	
صحة ورفاهية الموظفين، ص. 81	إجمالي عدد الإصابات والحوادث المميتة نسبةً لعدد الموظفين بدوام كامل (FTEs)	15. معدل الإصابات	
لا	الإفصاح والالتزام بسياسة حقوق الإنسان	16. سياسة حقوق الإنسان	
صفر	عدد الشكاوى المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان التي تم رفعها، معالجتها وحلها	17. انتهاكات حقوق الإنسان	
نعم	هل تحظر الشركة استخدام عمالة الأطفال أو العمل القسري في سلسلة التوريد؟ نعم/لا	18. عمالة الأطفال والعمل القسري	
التنوع والشمول، ص. 73	نسبة النساء فيقوى العاملة	19. النساء فيقوى العاملة	
التنوع والشمول، ص. 75 / لوحة بيانات الاستدامة، ص. 96	نسبة الموظفين القطريين فيقوى العاملة	20. التقدير	
استراتيجية المسؤولية المجتمعية (CSR)، ص. 82	عدد ساعات العمل المجتمعي أو الاستثمارات المجتمعية الأخرى كنسبة من أرباح ما قبل الضريبة	21. العمل المجتمعي	
إدارة سلسلة التوريد، ص. 47	إجمالي كمية استهلاك المياه، والتفاصيل المتعلقة بإعادة التدوير إن وجدت، بالمتر المكعب	22. المشتريات المحلية	

استجابة بنك الدوحة (2024)	وحدة القياس (سنويًّا ما لم يذكر خلاف ذلك)	مؤشرات الأداء الرئيسية	فئات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسة
0	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغله النساء	23. مجلس الإدارة – التنوع	الحكومة
%36.36	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون	24. مجلس الإدارة – الاستقلالية	
لا	تحديد ما إذا كان الرئيس التنفيذي يُسمح له بالجلوس في المجلس، أو العمل كرئيس للمجلس، أو قيادة اللجان	25. مجلس الإدارة – الفصل بين السلطات	
نعم؛ التقرير السنوي 2024	إفصاح عن نتائج التصويت في الجمعية العامة الأخيرة	26. نتائج التصويت	
تمكين الأفراد والمجتمعات ص 69	نسبة راتب ومكافآت الرئيس التنفيذي إلى متوسط راتب ومكافآت الموظفين بدوام كامل	27. نسبة راتب الرئيس التنفيذي	
التنوع والشمول، ص. 73 / لوحة بيانات المستدامة، ص. 96	نسبة متوسط راتب الرجل إلى متوسط راتب المرأة	28. نسبة الفجوة في الأجر بين الجنسين	
سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وأداء الحوافز المبنية على الأداء	تحديد الروابط بين مكافآت (الإدارة التنفيذية) وأهداف الأداء	29. الرواتب التحفيزية	
نعم	هل تنشر الشركة وتتبع مدونة للسلوك الأخلاقي؟ نعم/لا	30. مدونة السلوك الأخلاقي	
لا	هل تنشر الشركة وتتبع مدونة سلوك خاصة بالموردين؟ نعم/لا	31. مدونة سلوك الموردين	
نعم	هل تنشر الشركة وتتبع مدونة لمحاربة الرشوة والفساد؟ نعم/لا	32. مدونة مكافحة الرشوة والفساد	
نعم، وفقًا لمعايير GRI و SASB	هل تنشر الشركة تقريرًا وفقًا لمعايير GRI أو CDP أو UNGC أو IIRC أو SASB؟ نعم/لا	33. أطر التقارير المستدامة	الحكومة
تم التحقق من ابعادات غازات الدفيئة (النطاق 1 و 2 و 3) من قبل طرف ثالث مستقل. بيان الضمان، ص. 143	هل يتم التتحقق من إفصاحات ESG للشركة من قبل طرف ثالث مستقل؟ نعم/لا	34. التأكيد الخارجي	

## مؤشر محتوى S1/IFRS

الموضع / سبب الاستثناء	محتوى الإفصاح	الموضوع	رقم مرجع
<b>IFRS S1</b>			
الفصل 2: حوكمة الاستدامة	<p>الجهة (أو الجهات) المسؤولة عن الحكومة (مثل مجلس الإدارة أو لجنة أو هيئة مكافأة مكلفة بالحكومة) أو الأفراد المسؤولين عن الإشراف على المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة، بما في ذلك المعلومات حول:</p> <p>دور الإدارة في عمليات الحكومة، والضوابط والإجراءات المستخدمة لمراقبة وإدارة والإشراف على المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة، بما في ذلك معلومات حول:</p>	الحكومة	S1-27a. S1-27b.
الفصل 2: المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة	<p>المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة التي يُتوقع بشكل معقول أن تؤثر على آفاق الكيان.</p> <p>الافق الزمني — قصير، متوسط أو طويل الأجل — الذي يمكن أن يُتوقع فيه حدوث آثار كل من هذه المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة.</p> <p>تعريفات "قصير الأجل"، "متوسط الأجل"، و"طويل الأجل" وكيف ترتبط هذه التعريفات بالأفق الزمني المستخدم من قبل الكيان في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.</p> <p>وصف للآثار الحالية والمتوقعة للمخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة على نموذج عمل الكيان وسلسلة القيمة.</p> <p>وصف لأماكن ترکّز المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة في نموذج عمل الكيان وسلسلة القيمة (مثل المناطق الجغرافية، المرافق، وأنواع الأصول)</p>	الاستراتيجية	S1-30a. S1-30b. S1-30c. S1-32a. S1-32b.

الموقع / سبب الاستثناء	محتوى الإفصاح	الموضوع	رقم مرجع
	التقدير المُدرِّج مقابل الخطط التي كشف عنها الكيان في الفترات السابقة، بما في ذلك المعلومات الكميمية والنوعية.		S1-33b.
	المقاييس بين المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة التي أخذها الكيان بعين الاعتبار (على سبيل المثال: عند اتخاذ قرار بشأن موقع عمليات جديدة، قد يؤخذ الكيان في الاعتبار التأثيرات البيئية لتلك العمليات وفرص العمل التي قد تخلقها في المجتمع)		S1-33c.
	آثار المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة على المركز المالي للكيان، أدائه المالي والتدفقات النقدية لفترة التقرير (الآثار المالية الحالية)		S1-34a.
هذا هو العام الأول لبنك الدوحة في مواءمة تقاريره مع IFRS S1 و IFRS S2. وفي المستقبل سيعمل البنك على تعزيز ممارسات الإفصاح الخاصة به بما يتماشى مع متطلبات هذين المعاييرن.	الآثار المتوقعة للمخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة على المركز المالي للكيان، أدائه المالي والتدفقات النقدية على المدى القصير والمتوسط والطويل، مع الأخذ في الاعتبار كيف تم تضمين هذه المخاطر والفرص في التخطيط المالي للكيان (الآثار المالية المتوقعة)	الاستراتيجية	S1-34b.
	معلومات كمية ونوعية عن كيفية تأثير المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة على المركز المالي للكيان، أدائه المالي والتدفقات النقدية لفترة التقرير.		S1-35a.
	معلومات كمية ونوعية عن المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة المحددة في الفقرة 35(a) التي تشكل خطراً كبيراً لإحداث تعديل جوهري في فترة التقرير السنوية التالية على المبالغ الدفترية للأصول والالتزامات الواردة في البيانات المالية ذات الصلة.		S1-35b.
	معلومات كمية ونوعية بشأن التغيرات المتوقعة في المركز المالي للكيان على المدى القصير والمتوسط والطويل، في ضوء استراتيجية إدارة المخاطر ذات الصلة بالاستدامة والفرص المتعلقة بها.		S1-35c.

الموقع / سبب الاستثناء	محتوى الإفصاح	الموضوع	رقم مرجع
<p>هذا هو العام الأول لبنك الدولة في مواءمة تقاريره مع IFRS S1 و IFRS S2. وفي المستقبل سيعمل البنك على تعزيز ممارسات الإفصاح الخاصة به بما يتماشى مع متطلبات هذين المعيارين.</p>	<p>معلومات كمية ونوعية بشأن التغيرات المتوقعة في المركز المالي والتدفقات النقدية للكيان على المدى القصير والمتوسط والطويل، في ضوء استراتيجية إدارة المخاطر ذات الصلة بالاستدامة والفرص المتعلقة بها.</p>	الاستراتيجية	S1-35d.
	<p>تقييم نوعي - وكيفي إن أمكن - بشأن مرونة استراتيجية الكيان ونمودج أعماله بالنظر إلى المخاطرات ذات الصلة بالاستدامة، تشمل معلومات حول كيفية إجراء هذا التقييم ومداه الزمني</p>		S1-41
<p>الفصل 2: سياسة ESG وقسم إدارة المخاطر</p>	<p>العمليات والسياسات ذات الصلة التي يستخدمها الكيان لتحديد، وتقييم، وإعطاء الأولوية، ومراقبة المخاطر المتعلقة بالاستدامة.</p>	إدارة المخاطر	S1-44a.
	<p>العمليات التي يستخدمها الكيان لتحديد، وتقييم، وإعطاء الأولوية، ومراقبة الفرص المتعلقة بالاستدامة.</p>		S1-44b.
<p>قسم إدارة المخاطر وفصل ترسیخ الثقة</p>	<p>مدى وكيفية دمج عمليات تحديد وتقييم وإعطاء الأولوية ومراقبة المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة في عملية إدارة المخاطر العامة للكيان.</p>	المقاييس والأهداف	S1-44c.
<p>البنك وضع مقاييس وأهداف داخلية تتعلق بالاستدامة تم مراقبتها من قبل مجلس الإدارة وللجنة ARCE.</p>	<p>المقاييس المطلوبة بموجب معيار إفصاح الاستدامة IFRS لكل خطر وفرصة متعلقة بالاستدامة والتي يمكن أن تؤثر بشكل معقول على آفاق الكيان.</p>		S1-46a.
	<p>المقاييس التي يستخدمها الكيان لقياس ومراقبة أي خطر أو فرصة متعلقة بالاستدامة وأدائها في هذا الصدد، بما في ذلك التقدم نحو أي أهداف حددتها الكيان، وأي أهداف يتطلبها القانون أو اللوائح.</p>		S1-46b

الموقع / سبب الاستثناء	محتوى الإفصاح	الموضوع	رقم مرجع
البنك وضع مقاييس وأهداف داخلية تتعلق بالاستدامة تتم مراقبتها من قبل مجلس الإدارة ولجنة ARCE.	المقياس المستخدم لتحديد الهدف ولمراقبة التقدم المحرز نحو تحقيق الهدف.	المقاييس والأهداف	S1-51a.
	الهدف الكمي أو النوعي المحدد من قبل الكيان أو المطلوب تحقيقه.		S1-51b.
	الفترة الزمنية التي ينطبق عليها الهدف.		S1-51c.
	الفترة الأساسية التي يتم قياس التقدم مقارنة بها.		S1-51d.
	أي معالم أو أهداف مرحلية.		S1-51e.
	الأداء مقابل كل هدف وتحليل الاتجاهات أو التغيرات في أداء الكيان.		S1-51g.
الفصل 2: حوكمة المعايير البيئية والاجتماعية وال المؤسسية	أي مراجعات للهدف وتفسير لتلك المراجعات.	الحكومة	S1-51g.
	الهيئة الحاكمة (قد تشمل مجلس الإدارة، لجنة أو هيئة معادلة مكلفة بالحكومة) أو الأفراد المسؤولين عن الإشراف على المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.		S2- 6a.
	دور الإدارة في عمليات الحكومة والضوابط والإجراءات المستخدمة لمراقبة وإدارة والإشراف على المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.		S2- 6b.
IFRS S2			

الموقع / سبب الاستثناء	محتوى الإفصاح	الموضوع	رقم مرجع
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - قسم إدارة المخاطر	المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ التي يمكن أن تؤثر بشكل معقول على آفاق الكيان.		S2-9a.
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - قسم إدارة المخاطر	الآثار الحالية والمتوقعة للمخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على نموذج عمل الكيان وسلسلة القيمة.		S2-9b.
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - الاستراتيجية	آثار المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على استراتيجية الكيان وقراراته، بما في ذلك المعلومات حول خطة الانتقال المتعلقة بالمناخ.		S2-9c.
أجرى بنك الدوحة تقييماً داخلياً للتأثير المالي للمخاطر المتعلقة بالمناخ من خلال تقييم المخاطر المناخية.	آثار المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على المركز المالي للكيان، والأداء المالي والتدفقات النقدية خلال فترة التقرير، والتأثيرات المتوقعة على المركز المالي والأداء المالي والتدفقات النقدية على المدى القصير والمتوسط والطويل، مع الأخذ في الاعتبار كيف تم تضمين هذه المخاطر والفرص في التخطيط المالي للكيان.		S2-9d.
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - الاستراتيجية	مراجعة استراتيجية الكيان ونموذج عمله تجاه التغيرات المناخية والتطورات وحالات عدم اليقين، مع الأخذ في الاعتبار المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ التي حددها الكيان.	الاستراتيجية	S2-9e.
من خلال تقييم مخاطر المناخ، قيم البنك آثار المخاطر المناخية ووجد أنه لا يوجد تأثير جوهري على آفاق البنك.	المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ التي يتوقع بشكل معقول أن تؤثر على آفاق الكيان.		S2-10a.
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - قسم إدارة المخاطر	لكل خطر أو فرصة متعلقة بالمناخ حددها الكيان، ما إذا كان يعتبرها خطراً مادياً متعلقاً بالمناخ أو خطراً انتقالياً متعلقاً بالمناخ.		S2-10b.

الموقع / سبب الاستثناء	محتوى الإفصاح	الموضوع	رقم مرجع
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - الاستراتيجية	لكل خطر أو فرصة متعلقة بالمناخ حددها الكيان، الأفق الزمني (قصير أو متوسط أو طويل الأجل) الذي يمكن أن يتوقع فيه حدوث آثار هذه المخاطر أو الفرص.		S2-10c.
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - قسم إدارة المخاطر	كيف يعرّف الكيان "قصير الأجل" و"متوسط الأجل" و"طويل الأجل" وكيف ترتبط هذه التعريفات بالأفق الزمني المستخدم من قبل الكيان في اتخاذ القرارات الاستراتيجية. وصف للآثار الحالية والمتوقعة للمخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على نموذج عمل الكيان وسلسلة القيمة.		S2-10d.
	وصف لمواضع تركز المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ في نموذج عمل الكيان وسلسلة القيمة (مثل المناطق الجغرافية، المرافق، وأنواع الأصول).		S2-13a.
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - الاستراتيجية	كيف استجاب الكيان، ويخطط للاستجابة، للمخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ في استراتيجيته وعمليات اتخاذ القرار، بما في ذلك كيفية تحديد الكيان لتحقيق أي أهداف متعلقة بالمناخ حددها، وأي أهداف مطلوبة منه بموجب القانون أو اللوائح.	الاستراتيجية	S2-13b.
البنك قام بتطوير إطار ESCRM يحدد الأدوار والمسؤوليات للأنشطة الرئيسية المتعلقة بإدارة المخاطر المناخية.	كيف يقوم الكيان بتوفير الموارد، ويخطط لتوفير الموارد، للأنشطة المفحص عنها وفق الفقرة 14(a).		S2-14a.
هذه هي السنة الأولى للبنك في مواءمة تقاريره مع IFRS S1 و S2. في المستقبل سيعمل البنك على تعزيز ممارسات الإفصاح بما يتماشى مع متطلبات هذه المعايير.	معلومات كمية ونوعية حول التقدم المحرز في الخطط المفحص عنها في الفترات السابقة وفق الفقرة 14(a).		S2-14b.
أجرى البنك تقييماً داخلياً لآثار المخاطر المناخية على مركزه المالي.	آثار المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على المركز المالي للكيان، والأداء المالي، والتغيرات النقدية للفترة الحالية (الآثار المالية الحالية).		S2-14c.
			S2-15a.

Location / Reason for omission	Disclosure content	Topic	Reference number
	<p>الآثار المتوقعة للمخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على المركز المالي للكيان، والأداء المالي، والتدفقات النقدية على المدى القصير والمتوسط والطويل، مع الأخذ بعين الاعتبار كيف تم إدراج هذه المخاطر والفرص في التخطيط المالي للكيان (الآثار المالية المتوقعة).</p>		S2-15b.
	<p>كيف أثرت المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على المركز المالي للكيان، والأداء المالي، والتدفقات النقدية للفترة الحالية.</p>		S2-16a.
أجرى البنك تقييماً داخلياً لآثار المخاطر المناخية على مركذه المالي.	<p>(a) المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ المحددة في الفقرة 16 والتي قد تشكل خطاً جوهرياً للتعديل المادي في الفترة المقبلة على مبالغ الأصول والالتزامات الواردة في البيانات المالية ذات الصلة.</p>	الاستراتيجية	S2-16b.
	<p>كيف يتوقع الكيان أن يتغير مركذه المالي على المدى القصير والمتوسط والطويل، بالنظر إلى استراتيجيته في إدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.</p>		S2-16c.
	<p>كيف يتوقع الكيان أن يتغير أداؤه المالي وتدفقاته النقدية على المدى القصير والمتوسط والطويل، بالنظر إلى استراتيجيته في إدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ، بما في ذلك معلومات عن التكاليف (مثل التكاليف الناتجة عن أحداث مناخية، أو التكاليف المرتبطة بالتكييف أو التخفيف من آثار المناخ).</p>		S2-16d.

الموقع / سبب الاستثناء	محتوى الإفصاح	الموضوع	رقم مرجع
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - الاستراتيجية	تقييم الكيان لمرونته المناخية في تاريخ التقرير.		S2-22a.
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - قسم تحليل السيناريو	كيفية وموعد إجراء تحليل السيناريوهات المتعلقة بالمناخ.		S2-22b.
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - الاستراتيجية	العمليات والسياسات التي يستخدمها الكيان لتحديد وتقييم وترتيب أولويات ومراقبة المخاطر المناخية.	إدارة المخاطر	S2-25a.
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - الاستراتيجية وقسم تحليل السيناريو	العمليات التي يستخدمها الكيان لتحديد وتقييم وترتيب أولويات ومراقبة الفرص المناخية، بما في ذلك ما إذا كان الكيان يستخدم تحليل السيناريو المناخي لتحديد الفرص المتعلقة بالمناخ.		S2-25b.
الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ - الاستراتيجية وقسم الثقة	مدى وطريقة دمج عمليات تحديد وتقييم وترتيب أولويات ومراقبة المخاطر والفرص المناخية ضمن عملية إدارة المخاطر الشاملة للكيان.		S2-25c.
هذه هي السنة الأولى للبنك في موافمة تقاريره مع S1 IFRS S2. حتى الآن، تم تقييم 78% من محفظة البنك خلال التقييم.	معلومات ذات صلة بمجموعات مؤشرات غازات الدفيئة العامة لمختلف الصناعات	المقاييس والأهداف	S2-29a.
	مخاطر المناخ الانتقالية - مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة للمخاطر الانتقالية للمناخ.		S2-29b.
	المخاطر المادية للمناخ - مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة للمخاطر مناخية مادية.		S2-29c.

الموقع / سبب الاستثناء	محتوى الإفصاح	الموضوع	رقم مرجع
أنشأ البنك إطاراً للتمويل المستدام ويقيم حالياً إصدار أدوات مرتبطة بالاستدامة تحت إطار التمويل المستدام.	<p>الفرص المتعلقة بالمناخ - مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المتماشية مع الفرص المناخية.</p> <p>نشر رأس المال - مقدار النفقات الرأسمالية أو التمويل أو الاستثمار المخصص للمخاطر والفرص المناخية.</p>		S2-29d.
هذه هي السنة الأولى لإجراء تقييم لمخاطر المناخ. سيقوم البنك بمزيد من تحسين نموذج إدارة المخاطر المناخية في المستقبل، بما في ذلك جوانب تسعي الكربون الداخلي وربط التعويضات التنفيذية بالمناخ.	<p>أسعار الكربون الداخلية.</p> <p>التعويضات التنفيذية المرتبطة بالمناخ.</p>		S2-29e.
الفصل 7: التوازن البيئي - الانبعاثات الممولة	<p>على أي كيان يشارك في الأنشطة المصرفية التجارية الإفصاح عن:</p> <p>(أ) إجمالي الانبعاثات الممولة المطلقة، مفصولة حسب النطاق 1 والنطاق 2 والنطاق 3 لانبعاثات غازات الدفيئة لكل فئة أصول. (ب)</p> <p>إجمالي التعرض لكل صناعة حسب فئة الأصول، معبراً عنه بعملة العرض في البيانات المالية للكيان. (ج) النسبة المئوية من إجمالي التعرض المدرج في حساب الانبعاثات الممولة.</p>	المقاييس والأهداف	S2-B62
استراتيجية إزالة الكربون مع هدف خفض انبعاثات غازات الدفيئة	المقياس المستخدم لتحديد الهدف.		S2-33a.
	الهدف من الغاية (مثل التخفيف، التكيف أو التوافق مع المبادرات العلمية).		S2-33b.
	الجزء من الكيان الذي ينطبق عليه الهدف (على سبيل المثال: الكيان بالكامل أو وحدة عمل معينة أو منطقة جغرافية محددة).		S2-33c.

الموقع / سبب الاستثناء	محتوى الإفصاح	الموضوع	رقم مرجع
استراتيجية إزالة الكربون مع هدف خفض انبعاثات غازات الدفيئة	الفترة الزمنية التي ينطبق عليها الهدف.	المقاييس والأهداف	S2-33d.
	الفترة الأساسية التي يتم قياس التقدم مقابلها.		S2-33e.
	أي أهداف مرحلية أو مؤقتة.		S2-33f.
	إذا كان الهدف كمياً، هل هو هدف مطلق أم هدف كثافة.		S2-33g.
متواافق مع رؤية قطر الوطنية 2030	كيف أثر أحدث اتفاق دولي بشأن تغير المناخ، بما في ذلك الللتزامات القضائية الناشئة عنه، على الهدف.	المقاييس والأهداف	S2-33h.
لم يتم التحقق	ما إذا كان الهدف والمنهجية المستخدمة لتحديد قد تم التتحقق منها من طرف ثالث.		S2-34a.
الحكومة - فريق الإدارة في بنك الدولة مسؤول	عمليات الكيان لمراجعة الهدف.		S2-34b.
لوحة مؤشرات ESG والمقاييس	المقاييس المستخدمة لمراقبة التقدم نحو تحقيق الهدف.		S2-34c.
أي مراجعات للهدف وشرح لهذه المراجعات. لا توجد مراجعات	يجب على الكيان الإفصاح عن أدائه مقابل كل هدف منافي وتحليل الاتجاهات أو التغيرات في الأداء.		S2-43d.
لوحة مؤشرات ESG	الغازات الدفيئة التي يشملها الهدف.		S2-35.
جميع الغازات	ما إذا كانت الانبعاثات من النطاق 1 أو 2 أو 3 مشمولة بالهدف.		S2-36a.
النطاق 1 و 2 من الانبعاثات			S2-36b.

<b>Location / Reason for omission</b>	<b>Disclosure content</b>	<b>Topic</b>	<b>Reference number</b>
مطلق (Gross)	ما إذا كان الهدف مطلقاً (Gross) للنبعات الكلية أو صافي النبعات.		S2-36c.
غير قابل للتطبيق	ما إذا كان الهدف مستمدًا من نهج إزالة الكربون القطاعي.	المقاييس والأهداف	S2-36d.
سيقوم البنك بتقييم استخدام أرصدة الكربون مع تقدمه نحو تحقيق أهدافه في المستقبل	الاستخدام المخطط للكيان لأرصدة الكربون لتعويض انبعاثات غازات الدفيئة من أجل تحقيق أي هدف صافي لنبعاثات الغازات.		S2-36e.

# منهجية حساب البيانات

## ابعاثات غازات الاحتباس الحراري

تمت مراجعة بيانات ابعاثات غازات الاحتباس الحراري لعام 2023 بسبب تهديدات في المنهجية والحدود التنظيمية. لحساب ابعاثات البنك، تم تطوير قواليب بيانات بما يتماشى مع متطلبات بروتوكول ابعاثات غازات الاحتباس الحراري. تم احتساب ابعاثات البنك من خلال نهج السيطرة التشغيلية.



## ابعاثات النطاقات 1 و 2

المؤشر	ابعاثات النطاق 1 (الاحتراق الثابت)	ابعاثات النطاق 1 (الابعاث المتنسية)	ابعاثات النطاق 1 (الاحتراق المتنقل)	ابعاثات النطاق 2
المصادر	بيانات النشاط	الحدود	وحدة القياس	بيانات النشاط
1. معيار مرجعي: بروتوكول GHG مصدر عوامل الانبعاث: وزارة البيئة والغذاء والشؤون DEFRA 2024 الريفية	قطر: تم استخدام بيانات الانبعاث من سجلات استهلاك الوقود لمولدات дизيل (DG Sets).		طن متريكافئ من ثاني أكسيد الكربون	
2. اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (UNFCCC)	قطر: تم استخدام ثلاثة أنواع من غازات التبريد: R22, R410, R134a. تم جمع بيانات قطر بناءً على سجلات إعادة تعبئة غازات التبريد.	احتساب ابعاثات النطاق 1 ، 2 يشمل عمليات بنك الدولة في كل من: - قطر - الهند - الكويت - الإمارات العربية المتحدة	طن متريكافئ من ثاني أكسيد الكربون	
3. هيئة الكهرباء المركزية الهندية (CEA)				
4. تقرير التقييم السادس للهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ (IPCC) لحساب الانبعاثات المرتبطة بـ R22 و R134a في الولايات المتحدة.	قطر: المركبات المملوكة للبنك والتي تعمل جميعها بالبنزين. تم استخدام سجلات الوقود كمصدر أساسي، مع استخدام تقديرات في حالة عدم توافر البيانات. الهند: سجلات استهلاك الوقود للمركبات المملوكة للبنك (بنزين). الكويت: سجلات استهلاك الوقود للمركبات المملوكة للبنك (بنزين). الإمارات: سجلات استهلاك الوقود للمركبات المملوكة للبنك (بنزين).		طن متريكافئ من ثاني أكسيد الكربون	
5. المدخلات والمخرجات البيئية الموسعة (US-EEI0)	قطر، الهند، الإمارات: تشمل مصادر الانبعاث النطاق 2 الكهرباء من الشبكة. تمت مراجعة الاستهلاك الفعلي لكل موقع مقابل فواتير الكهرباء.		طن متريكافئ من ثاني أكسيد الكربون	

### النطاق 3

المصادر	بيانات النشاط	الحدود	وحدة القياس	المؤشر
1. نموذج المدخلات والمخرجات البيئية الموسعة (US EEI0)	بيانات المشتريات: تم الحصول على البيانات من فريق المشتريات، بما في ذلك أنواع المواد والخدمات التي تم شراؤها والمصروفات المقابلة. ملاحظة: تم الإبلاغ عن انبعاثات الفئتين 1 و 2 بشكل مجمع.	لأنبعاثات النطاق 3، تم النظر في موقع عمليات بنك الدوحة التالية:	طن متريكافئ من ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات النطاق 3، الفئة 1
وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية البريطانية DEFRA 2024	تم حساب انبعاثات "من البئر إلى الخزان" (Well to Tank) استناداً إلى البيانات المجمعة للنطاقين 1 و 2. تم حساب انبعاثات "من البئر إلى الخزان" (Well to Tank) استناداً إلى البيانات المجمعة للنطاقين 1 و 2.	• الإمارات • الهند • الكويت • تركيا • سنغافورة • الصين • اليابان • المملكة المتحدة • السعودية • بنغلاديش • نيبال • أستراليا • ألمانيا • كوريا الجنوبية	طن متريكافئ من ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات النطاق 3، الفئة 2
وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية البريطانية DEFRA 2024	نفايات تقنية المعلومات (IT Waste): حصل فريق تكنولوجيا المعلومات على بيانات عن أنواع النفايات وطرق المعالجة المرتبطة بها. نفايات غير تقنية (Non-IT Waste): حصل فريق الإدارة على بيانات عن أنواع النفايات وطرق المعالجة المرتبطة بها.		طن متريكافئ من ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات النطاق 3، الفئة 3
				انبعاثات النطاق 3، الفئة 5

المؤشر	الحدود	وحدة القياس	المصادر	بيانات النشاط
انبعاثات النطاق 3، الفئة 6	طن متريكافئ من ثاني أكسيد الكربون	لبنبيارات النطاق 3، تم النظر في موقع عمليات بنك الدوحة التالية:	وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية البريطانية DEFRA 2024	السفر لأغراض العمل: تم جمع بيانات السفر الجوي من فريق إدارة السفر بالبنك.
انبعاثات النطاق 3، الفئة 7	طن متريكافئ من ثاني أكسيد الكربون	• الإمارات • الهند • الكويت • تركيا • سنغافورة • الصين • اليابان • المملكة المتحدة • السعودية • بنغلاديش • نيوزيلندا • أستراليا • ألمانيا • كوريا الجنوبية	وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية البريطانية DEFRA 2024	استبيان الموظفين: تم تنفيذ استبيان وجُمِع ما يزيد عن 35 % من بيانات الموظفين، وتم تعميم النتائج على جميع الموظفين.
انبعاثات النطاق 3، الفئة 8	طن متريكافئ من ثاني أكسيد الكربون	استهلاك الوقود: يستأجر بنك الدوحة مركبات في كل من الكويت وقطر للاستخدام التشغيلي الداخلي. وقد تم إدراج استهلاك وقود هذه المركبات المؤجرة ضمن تقييم الانبعاثات.  استهلاك الطاقة: تم تقدير استهلاك الطاقة بناءً على عدد الموظفين في المكاتب الكائنة في تركيا، سنغافورة، الصين، اليابان، المملكة المتحدة، الولايات المتحدة، بنغلاديش، نيوزيلندا، أستراليا، ألمانيا، وكوريا الجنوبية.	اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (UNFCCC)	
انبعاثات النطاق 3، الفئة 13	طن متريكافئ من ثاني أكسيد الكربون	تم الأخذ بعين الاعتبار المساكن المملوكة لبنك الدوحة في قطر. • تم جمع بيانات حول متوسط مساحة السكن وعدد الوحدات السكنية.	اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (UNFCCC)	تم الأخذ بعين الاعتبار المساكن المملوكة لبنك الدوحة في قطر. • تم جمع بيانات حول متوسط مساحة السكن وعدد الوحدات السكنية.

المؤشر	وحدة القياس	الحدود	بيانات النشاط	المصادر
انبعاثات النطاق 3، الفئة 15 (الانبعاثات الممولة)	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون	لأنبعاثات النطاق 3، تم النظر في مواقع عمليات بنك الدولة التالية:	<p>يتطلب حساب الانبعاثات الممولة اتباع مناهج متخصصة لفئات الأصول المختلفة من أجل عكس انبعاثات غازات الدفيئة المرتبطة بكل نشاط مالي بدقة. وقد اتبع بنك الدولة الخطوات التالية بعد تحديد فئات الأصول وفقاً لمنهجية PCAF:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التصنيف الصناعي والإقليمي: تم تصنيف كل كيان وفق نظام تصنيف صناعي قياسي (مثل، NACE، NAICS) وإسناد منطقة جغرافية، مما أتاح استخدام عوامل انبعاث خاصة بالمنطقة أو القطاع عند الإمكان.</li> <li>• جمع بيانات الانبعاثات: تم جمع بيانات الانبعاثات للنطاق 1 و2، وعند التوفير للنطاق 3، لكل شركة مستثمر بها. وفي حالات تتعلق ببنوك التنمية السيادية (SDBs)، تم استخدام بيانات الانبعاثات على مستوى الدولة وتطبيقاتها كبدائل.</li> <li>• حساب عوامل الإسناد: تم حساب عوامل الإسناد استناداً إلى نوع الأداة المالية.</li> </ul>	اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (UNFCCC) بشأن تغير المناخ

المؤشر	وحدة القياس	الحدود	بيانات النشاط	المصادر
انبعاثات النطاق 3، الفئة 15 (الانبعاثات الممولة)	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون		<ul style="list-style-type: none"> <li>• حساب الانبعاثات الممولة: تم احتساب الانبعاثات الممولة من خلال ضرب عامل الإسناد × إجمالي الانبعاثات (النطاقات 1 و 2 و 3) لكل جهة مستثمر بها. <math display="block">\text{الانبعاثات الممولة} = \text{عامل الإسناد} \times \text{إجمالي الانبعاثات}</math></li> <li>• التقدير عبر إطار EEIO (في حال عدم توفر البيانات): في الحالات التي لم تتوفر فيها بيانات الانبعاثات أو البيانات المالية المعلنة، تم تقدير الانبعاثات باستخدام عوامل انبعاث قطاعية مبنية على نموذج المدخلات والمخرجات الممتد بيئياً (EEIO). وتم استخدام الإيرادات كمؤشر بديل (Proxy) لـ EVIC. <math display="block">\text{الانبعاثات الممولة} = \text{المبلغ المستحق} / (\text{الإيرادات} \times \text{الإيرادات} \times \text{عامل EEIO})</math></li> <li>• الافتراضات:  <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ قاعدة بيانات عامل الانبعاث EEIO التابعة لوكالة حماية البيئة الأمريكية (US EPA EEIO) استُخدمت لتحديد شدة الانبعاثات لكل قطاع على أساس طن متري CO2e/دولار أمريكي.</li> <li>◦ تم حساب معدلات التحويل الشهرية بشكل متوسط للفترة 2023 و 2024.</li> <li>◦ بالنسبة لقروض السيارات، تم الأخذ بفئة EEIO الخاصة بمركبات الركاب.</li> </ul> </li> </ul>	اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (UNFCCC) بشأن تغير المناخ

## القوى العاملة

تُقدّم بيانات القوى العاملة من فريق الموارد البشرية المركزي لجميع المواقع باستخدام قالب بيانات متافق مع معايير المبادرة العالمية لتقديم التقارير (GRI). جميع الموظفين في قطاع الخدمات لدى بنك الدوحة يعملون بدوام كامل، أي أنهم على قوائم الرواتب لدى البنك، ولا توجد لديهم فترة عمل محددة مسبقاً. بما يتماشى مع معايير (GRI)، تم تعريف فئات الموظفين إلى الإدارة العليا والإدارة الوسطى والإدارة المبتدئة، ووفقاً لسياسات البنك، لا يتم تقديم رواتب متغيرة (مثل المكافآت) لموظفي المبيعات/غير الضباط.

المصادر	طريقة الحساب	الحدود	وحدة القياس	المؤشر
GRI 401-1b	نسبة الموظفين الذين يغادرون المنظمة طوعاً أو بسبب الفصل أو التقاعد أو الوفاة خلال الخدمة من متوسط عدد الموظفين خلال فترة التقرير	يغطي نطاق مؤشر الأداء الرئيسي هذا بنك الدوحة قطر وفروعنا الدولية بما في ذلك المكاتب الإقليمية لبنك الدوحة في الإمارات العربية المتحدة والكويت والهند. بالإضافة إلى ذلك، هناك عدد قليل من المكاتب التمثيلية التي تم أخذها في الاعتبار للحساب حيثما كان ذلك مناسباً. وهي تشمل أيضاً شركتنا التابعة، شركة الشرق للتأمين ومقرها الدوحة، قطر. يعتمد حساب مؤشرات الأداء الرئيسية هذه على عدد الموظفين اعتباراً من 31 ديسمبر 2024.	%	معدل دوران الموظفين
GRI 401-1a	عدد المرشحين الذين تم توظيفهم وفقاً للقوانين الوطنية أو ممارسات العمل المعتمدة في سياسات بنك الدوحة + مجموع الموظفين الذين تم توظيفهم خلال فترة التقرير	عدد		الموظفون الجدد
GRI 405-1b	نسبة الموظفين لكل فئة وظيفية حسب الجنس والفئة العمرية (تحت 30 سنة ، 30-50 سنة، أكبر من 50 سنة)		%	التنوع بين الجنسين

المصادر	طريقة الحساب	الددود	وحدة القياس	المؤشر
GRI 405-2	نسبة الراتب الأساسي والأجر المتغير للنساء مقابل الرجال في كل فئة وظيفية وجميع مواقع البنك	يغطي مؤشر الأداء الرئيسي هذا أعمال بنك الدوحة - قطر ، وفروعه الدولية شاملةً مكاتبها الإقليمية في الإمارات العربية المتحدة والكويت والهند. إضافة إلى ذلك هناك عدد من المكاتب التمثيلية التي أخذت في الحسبان حيثما كان ذلك ممكناً، كذلك يشمل شركة شرق للتأمين التابعة للبنك والتي تتخذ من الدوحة مقراً لها.	%	نسبة أجر الجنسين
GRI 404-1	مجموع ساعات التدريب (الوظيفية والتكنولوجية) ÷ العدد الإجمالي للموظفين خلال فترة التقرير	وقد تم احتساب هذا المؤشر بطريقة العد، كما في 31 ديسمبر 2024.	معدل	ساعات التدريب
GRI 401-3	عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة والديمة من إجمالي الموظفين المؤهلين وفقاً لسياسة البنك		عدد	الإجازات الوالدية
GRI 405-1b	إجمالي الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة والديمة خلال فترة التقرير وتحسب على النحو الآتي: (عدد الموظفين الذين عادوا للعمل ÷ عدد الموظفين الذين أنهوا إجازة والديمة وكانوا مؤهلين للعودة) × 100		%	معدل العودة للعمل

المصادر	طريقة الحساب	الحدود	وحدة القياس	المؤشر
GRI 405-2	<p>إجمالي الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة والدية واستمروا لمدة 12 شهراً وتحسب على النحو الآتي:</p> <p>(عدد الموظفين الذين استمروا في العمل بعد 12 شهر من عودتهم من إجازة والدية ÷ إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا من إجازة والدية في فترة التقرير السابقة) × 100</p>		%	<b>معدل الاحتفاظ</b>
GRI 2-21	<p>إجمالي التعويض السنوي لأعلى منصب إداري ÷ الوسيط الحسابي لـإجمالي التعويض السنوي لجميع الموظفين الآخرين باستثناء أعلى منصب إداري</p>		نسبة	<b>سبة التعويض السنوي الإجمالي للرئيس التنفيذي</b>



# بيان التأكيد المستقل



Final Verification Statement  
Reference No. ESG.25.0013.GHGV.DB

## INDEPENDENT LIMITED ASSURANCE REPORT

Date of Issue: 21<sup>ST</sup> August 2025

**Issued to:**  
Doha Bank, Head Office Tower,  
Corniche Street, West Bay,  
Doha, Qatar

**Issued by:**  
Earthhood Services Limited  
1203-05, Emaar Digital Greens B2  
Gurugram, Haryana, 122011, IN

### PUBLICATION SUMMARY

Independent limited assurance report to Doha Bank (Q.P.S.C.) on the preparation of the selected sustainability metrics prepared in accordance with Doha Bank's Basis of Reporting ("Basis of reporting for GHG metrics – operational emissions") and presented within the 2024 Doha Bank Sustainability Report (the "Report").

### INTRODUCTION & ENGAGEMENT

Earthhood Services Limited (hereinafter referred to as "Earthhood" or "Verifier"), an ISO 14065:2020 accredited validation and verification body, was engaged by Doha Bank (hereinafter referred to as "Doha Bank" or "Responsible Party") to provide an independent limited assurance verification of its greenhouse gas (GHG) inventory for the year ended 31 December 2024.

### SCOPE OF ASSURANCE WORK

The objective of this engagement was to conduct an independent third-party verification of the GHG emissions inventory reported by Doha Bank for the year 2024.

#### Organisational and Reporting Boundaries

- **Organisational boundary:** For this GHG verification, Doha Bank has defined its organisational boundary using the operational control approach, in line with the GHG Protocol Corporate Standard. This boundary includes all 18 bank locations within Qatar, as well as three international branches located in India, the UAE, and Kuwait, where Doha Bank maintains full operational control.
- **Reporting boundary:** GHG emissions from Scope 1 and Scope 2 across all operational locations, as below:

Scope	Based on the GHG Protocol (WBCSD/WRI 2010)	Categories of emission sources reported
Scope 1	All direct GHG emissions (except for direct CO <sub>2</sub> emissions from biomass combustion)	Yes <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stationary Combustion</li> <li>▪ Mobile Combustion</li> <li>▪ Fugitive Emissions</li> </ul>



Final Verification Statement  
Reference No. ESG.25.0013.GHGV.DB

Scope 2	Indirect GHG emissions associated with the consumption of purchased or acquired electricity, steam, heating, or cooling	Yes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Electricity consumption</li> </ul>
---------	---	---

### WHAT STANDARDS WE USED: BASIS OF OUR ASSURANCE WORK AND LEVEL OF ASSURANCE

- World Resources Institute/World Business Council for Sustainable Development's "The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition)" dated March 2004.
- Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) Guidelines for GHG emissions estimation.
- ISO 14064-3: 2019 Greenhouse gases, Part 3: Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions.

Assurance Level: Limited assurance.

Materiality Threshold: ±10%, in line with ISO 14064-3:2019.

### WHAT WE DID: KEY LIMITED ASSURANCE PROCEDURES

Earthhood applied a risk-based verification methodology consistent with ISO 14064-3:2019, including:

- *Desk Review Assessment:* Desk review of GHG inventory, calculation sheets, and supporting documentation.
- *Interviews:* Interviews with key personnel responsible for GHG inventory, data collection and reporting.
- *Review of data:* A summarised level review of activity was carried out to validate the accuracy, emission factors, and quantification methods.
- Sampling and cross verification of primary and secondary data.
- *On-site visit:* An on-site verification was conducted on 30<sup>TH</sup> July 2025 at Doha Bank HQ Tower, C-Ring Road, Salwa Road Branch, to observe practices, inspect records, and engage directly with responsible personnel.

### VERIFIED DATA

The total verified GHG emission data for Doha Bank adopting the operational control approach for the reporting period of the year 2024 (January 1, 2024, to December 31, 2024), are as follows:

Scopes	Emissions
Scope 1 emissions:	2215.50 tCO <sub>2</sub> e
▪ Stationary Combustion	4.57 tCO <sub>2</sub> e
▪ Mobile Combustion	61.97 tCO <sub>2</sub> e



**Final Verification Statement**  
Reference No. ESG.25.0013.GHGV.DB

▪ Fugitive Emissions	2148.96 tCO <sub>2</sub> e
<b>Scope 2 emissions:</b>	<b>5133.95 tCO<sub>2</sub>e</b>
▪ Purchased Electricity	5133.95 tCO <sub>2</sub> e
<b>Total:</b>	<b>7,349.45tCO<sub>2</sub>e</b>

#### VERIFICATION OPINION

Based on the data and information provided by Doha Bank, following the processes and procedures, Earthhood concludes with **limited assurance** that there is no evidence indicating the following about the GHG assertion:

- It is not materially accurate.
- It does not fairly represent the GHG emissions data and information.
- It is not prepared in accordance with the WRI/WBCSD GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard or ISO 14064-1.

"In our professional opinion, Doha Bank has implemented appropriate systems and controls for the collection, aggregation, and analysis of GHG-related data, ensuring the reliable quantification of emissions within the defined organisational boundaries and reporting period from January 1 to December 31, 2024."

#### LIMITATIONS AND EXCLUSIONS

The following aspects were outside the scope of this verification engagement:

- Information beyond the defined assurance period and organisational boundary
- GHG emission categories not included in the reported inventory, such as Scope 3 (if applicable)
- Forward-looking statements, forecasts, or any expression of intent
- Activities or operations outside the stated geographical boundaries
- Economic or financial performance data, which are addressed solely through the Company's audited financial statements

While every effort has been made to ensure a thorough and accurate verification, it should be noted that this process does not include the detection of all potential errors, omissions, or misstatements. The verification is limited to the data and documentation made available during the course of this engagement.

#### OUR INDEPENDENCE AND QUALITY CONTROL

Earthhood Services Ltd is the World's leading validation and verification body having accreditation under ISO 14065:2020 to carry out GHG verification at an organisational level (ISO 14064-1) and a project level (ISO 14064-2) by following ISO 14064-3: 2019.

Earthhood states its independence and impartiality throughout this verification engagement. We did not collaborate with Doha Bank on any engagement that could compromise our independence or the impartiality of our findings and conclusions. Our involvement was strictly



**Final Verification Statement**  
Reference No. ESG.25.0013.GHGV.DB

limited to the Verification Statement, and we did not assist in preparing any statements or data included in the spreadsheet shared with us. Additionally, we maintain complete impartiality toward all individuals interviewed during the assurance engagement

#### ROLES AND RESPONSIBILITIES

- Doha Bank (Responsible Party): Preparation of the GHG inventory in accordance with ISO 14064:1:2018 and the GHG Protocol- Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition 2004).
- Verifier (Earthhood): To conduct an independent limited assurance verification of the GHG assertion in accordance with ISO 14064-3:2019, applying the principles of impartiality, due professional care, evidence-based assessment, and professional judgment

#### CONCLUSION

Doha Bank has established appropriate systems for the collection and reporting of GHG emissions across its operations in Qatar and overseas branches. The total emissions for 2024 are verified as:

- **Scope 1:** 2,215.50 tCO<sub>2</sub>e (29.18%)
- **Scope 2:** 5,133.95 tCO<sub>2</sub>e (70.82%)
- **Total:** 7,349.45 tCO<sub>2</sub>e

This verification has been conducted in accordance with internationally accepted verification principles and provides a credible basis for Doha Bank's internal carbon performance review and future sustainability disclosures.

#### ATTESTATION

Verified by:

Abhishek Namdeo  
Lead Verifier  
Date: 21/08/2025

Approved by:

AVINASH Kumar  
KUMAR  
CMA 2013/06/21  
144337-05/2025

Avinash Kumar  
Technical Reviewer  
Date: 21/08/2025

*This verification statement, including the assurance opinion expressed herein, has been prepared solely for the benefit of Doha Bank in accordance with the terms of engagement with Earthhood Services Ltd. We consent to the release of this declaration to the public or other organisations, but without accepting or assuming any responsibility or liability on our part to any other party who may have access to this declaration.*

# تقرير الاستدامة 2024

## قيادة تلهم التغيير

