

# تقرير الاستدامة 2024

قيادة تلهم التغيير













حضرة صاحب السمو  
الشيخ حمد بن خليفة آل ثاني  
الأمير الوالد



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

## رسالة رئيس مجلس الإدارة

الشيخ فهد بن محمد  
بن جبر آل ثاني  
رئيس مجلس الإدارة



لقد كان عام 2024 عامًا محوريًا في مسيرة بنك الدوحة نحو الاستدامة. وباسم مجلس الإدارة، يسرني أن أقدم هذه الرسالة ضمن تقرير الاستدامة لعام 2024، تأكيداً للرؤية الاستراتيجية والإشراف المستمر اللذين وفرهما المجلس لضمان ترسيخ الاستدامة في صميم أعمال البنك. ومع تقدم دولة قطر في مسيرتها نحو تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030، يواصل مجلس الإدارة التزامه بمواءمة استراتيجية بنك الدوحة مع هذه الجهود 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 ويتجسد 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 التقدم الذي يشمل جميع فئات المجتمع ويعزز ثقة الأطراف ذات العلاقة في مسيرتنا.

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

كما نسعى إلى ترسيخ مكانة البنك كمركز للخدمات المالية المبتكرة عبر تبني أحدث الحلول الرقمية. وتستند عملياتنا إلى المبادئ الثمانية لاستراتيجيتنا المؤسسية التي تضع العميل في محور كل ما نقوم به، وتعزز ثقافة الابتكار عبر مختلف الإدارات، وتؤكد التزامنا المستمر بإدارة المخاطر بكفاءة عالية. وفي هذا الإطار، ركزنا خلال عام 2024 على تعزيز ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر الأنشطة الاستراتيجية للبنك وعمليات اتخاذ القرار. وقد عمل البنك على تطوير إطار للحوكمة يحدد بوضوح أدوار مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والإدارة العليا، بما في ذلك الإشراف المباشر على قضايا الاستدامة. ومن خلال دمج ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في استراتيجيتنا وأطر إدارة المخاطر، نرفع من قدرتنا على دفع التنمية المستدامة وحماية مصالح جميع الأطراف ذات العلاقة. وانسجاماً مع مسؤوليات المجلس في مجال الحوكمة والإشراف، نؤكد التزامنا الراسخ بمبادئ الاستدامة الأساسية. ويتجلى هذا الالتزام في استثماراتنا المستمرة في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية لتحسين تجربة العملاء، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتقوية الأمن السيبراني لضمان استمرارية الأعمال وحماية مصالح جميع الأطراف.

ومع التطلع إلى المستقبل، يظل مجلس الإدارة ملتزماً بتوجيه بنك الدوحة نحو المزيد من الاستدامة والمرونة. وسنواصل تطوير استراتيجياتنا وهيكل الحوكمة لدينا لمواجهة التحديات والفرص الناشئة بما يشمل تغير المناخ والمتطلبات الرقابية، مع الحفاظ على نهج استشاري ورؤية بعيدة المدى ضمن أطر إدارة المخاطر لدى البنك، كما نطور قدرتنا على قيادة قاطرة التنمية المستدامة

وحماية مصالح الأطراف ذات العلاقة.

وبالتوازي مع مسؤوليات مجلس الإدارة في مجال الإشراف والحوكمة، نؤكد التزامنا الراسخ بالمبادئ الأساسية للاستدامة، هذا الالتزام الذي تعكسه استثماراتنا المتواصلة في رقمنة الخدمات المصرفية من أجل تطوير تجربة العميل ورفع الكفاءة التشغيلية وتعزيز الأمن السيبراني، بما يضمن استمرارية الأعمال ويحمي مصالح الأطراف المعنية كافة.

إن أطر الحوكمة 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 الحسنة للمخاطر والأخلاقيات المهنية الرفيعة، وإنني لعلني أيقين من أن الإشراف الوثيق للمجلس، والجهود الحثيثة للإدارة والدعم الذي تبديه الأطراف المعنية تتضافر جميعها لتمكن بنك الدوحة من صياغة مستقبل أكثر استدامة وشمولاً على مستوى دولة قطر، بل وأبعد من ذلك بإذن الله تعالى.

وفي الختام، يطيب لي، نيابة عن مجلس الإدارة، أن أقدم بخالص الشكر لمساهميننا وعمالئنا 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 معاً 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



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

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

وفي عام 2024، أحرز البنك تقدماً ملموساً في دمج الاستدامة طلب عملياته من خلال مواءمة الإفصاحات المتعلقة بالاستدامة مع أبرز الأطر والمعايير العالمية، ويعكس هذا الإنجاز التزامنا المستمر بالشفافية والمساءلة

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

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

**وتتمتع أولوياتنا الاستراتيجية** بالوضوح إذ تركز 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 بتقديم 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 بزيادة الأدوات المالية الخضراء في المنطقة.

كما نواصل التركيز على **إحداث تغييرات إيجابية**، محلياً وعالمياً، من خلال مواءمة استراتيجيتنا مع التوقعات المتطورة لعملائنا ومستثمرينا والجهات التنظيمية. وقد حظي التزامنا بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والابتكار الرقمي بالتقدير تشهد له **عديد من الجوائز المرموقة**، فقد حصل بنك الدوحة على جائزة "التميز في الخدمات المصرفية الرقمية" من فينوفيكس قطر وجائزة "التميز في الابتكار الرقمي" من قمة وجوائز الشرق الأوسط للذكاء الاصطناعي والتحليلات، مما يعكس

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

وبينما نتطلع إلى المستقبل، **يمثل العام القادم فصلاً محورياً في رحلتنا** - فصلاً يتسم بدمج أعمق لممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، والتزام ثابت بالنمو المستدام. يقف التحول نحو الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في قلب استراتيجيتنا 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 وعملائنا الكرام، على دعمهم وثقتهم المتواصلة. كما أتوجه بجزيل الشكر إلى سعادة محافظ مصرف قطر المركزي على قيادته الملهمة ودعمه المستمر، الذي يمدّنا بالدافع لنواصل رفع معايير العمل المصرفي المستدام وخلق قيمة طويلة الأمد للجميع



## جدول المحتويات

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





# نظرة عامة



# نظرة عامة نبذة عن هذا التقرير

يسر بنك الدوحة أن يقدم تقريره السنوي للاستدامة لعام 2024، والذي يعكس التزامه الراسخ بمبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG). يسلط هذا التقرير الضوء على المبادرات الرئيسية والإنجازات والأداء المتعلق 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 يلتزم 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 و IFRS S2، ويأخذ 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.

وبعد 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 يُذكر 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 يُذكر خلاف ذلك

## التأكيد الخارجي

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

## الملاحظات

نرحب بتعليقاتكم وآرائكم وملاحظاتكم، ويمكن توجيهها إلى:

**العنوان البريدي:** بنك الدوحة ش.م.ع.ق. المقر الرئيسي  
شارع الكورنيش الخليج 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. ويقدم البنك خدمات مصرفية محلية ودولية للعملاء الأفراد وللقطاع المصرفي التجاري وقطاع الشركات والمؤسسات من خلال أربعة قطاعات أعمال رئيسية:



## الخدمات المصرفية

الأصول: 54.66 مليار ر.ق. أو  
49.58% من إجمالي الأصول  
إجمالي الدخل: 3.76 مليار ر.ق.

يدير بنك الدوحة واحدة من أكبر محافظ الإقراض المؤسسي والتجاري في دولة قطر. وتولي مجموعة الخدمات المصرفية التجارية أولوية كبيرة لرفع مستوى رضا العملاء من خلال تعزيز التحول 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 وتجميع 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 وتيسير التمويل العقاري.

المقاولات: تمويل مشاريع البنية التحتية.

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



## الخزينة والاستثمار

الأصول: 37.09 مليار ر.ق. أو  
33.64% من إجمالي الأصول  
إجمالي الدخل: 2.15 مليار ر.ق.

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 والتحوط من أسعار الفائدة ومنتجات الاستثمار في الدخل الثابت.

### المنتجات الرئيسية:

التمويل: تعبئة الودائع المحلية والدولية والمبادرات الخاصة بالتمويل المستدام.

منتجات وخدمات عملاء الخزينة: أسواق العملات الأجنبية وصناديق الاستثمار المشتركة وأدوات الدخل الثابت والوساطة في الأسهم.

محفظة الاستثمار الخاصة: الاستثمارات في الديون السيادية واستثمارات الدخل الثابت المتوافقة مع مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.



## الخدمات المصرفية الدولية

الأصول: 6.22 مليار ر.ق. أو  
5.64% من إجمالي الأصول  
إجمالي الدخل: 0.53 مليار ر.ق.

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

### المنتجات الرئيسية

دعم التجارة المحلية والعابرة 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.



## الخدمات المصرفية للأفراد

الأصول: 4.07 مليار ر.ق. أو  
3.69% من إجمالي الأصول  
إجمالي الدخل: 0.55 مليار ر.ق.

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 الحوالات.

الخصوم: الحسابات الجارية وحسابات التوفير وبرنامج الدانة للادخار والرواتب، والودائع لأجل الودائع المسبقة والودائع المتكررة.

التأمين البنكي: التأمين على الحياة والتأمين العام.



## الإيرادات حسب قطاعات الأعمال

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	الخبزينة 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 حصة 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 الرضاوية)
422,535	422,535	619,035	232,535	203,000	توزيعات الأرباح للمساهمين وأدوات رأس المال من الشريحة الأولى

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 المحتجزة (القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة مطروحة منها القيمة الاقتصادية الموزعة)
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 الأساسي - 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.

## الرؤية والرسالة والقيم:

نحو مستقبل مستدام

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

تم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة للفترة 2023-2027.

### المبادئ التوجيهية الثمانية

	<b>التمكين والمسؤولية</b>		<b>تجربة العملاء</b>
تمكين موظفينا من اتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية		جعل العملاء في صميم كل ما نقوم به وتطبيق قناة شاملة وتحقيق تجربة ريادية	
	<b>تخفيض التكاليف</b>		<b>إدارة الكفاءات</b>
تخفيض التكاليف لتحسين الكفاءة والهامش بصورة كلية		توظيف وتدريب واستبقاء الموظفين الأكفاء الأفضل في فئتهم	
	<b>إدارة المخاطر ورأس المال</b>		<b>تعزيز الإيرادات</b>
حماية عملائنا ومساهميننا وسمعتنا من خلال الإدارة السليمة للمخاطر		زيادة الإيرادات من خلال تنويع مصادر الدخل	
	<b>الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات</b>		<b>الرقمنة والأتمتة والابتكار</b>
الإسراع في اعتماد الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المستدامة، ودمج هذه الممارسات في كافة جوانب عمل المؤسسة.		تبسيط ورقمنة وأتمتة العمليات الداخلية وتلك المباشرة مع العملاء، مع الحفاظ على الابتكار في صميم كل ما نقوم به	

تبنى بنك الدوحة مبدأً استراتيجياً موجهاً جديداً يقوم على تسريع تبني مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ودمج هذه الممارسات ضمن جوانب العمل المختلفة. ويجسد هذا التوجه التزام البنك الراسخ بالاستدامة على المستويين المحلي والعالمي. ومن خلال ترسيخ الممارسات المسؤولة والمستدامة في عملياته وخدماته المصرفية ومبادراته المجتمعية، يسعى بنك الدوحة إلى خلق قيمة طويلة الأجل ودعم نمو اقتصادي واجتماعي شمولي. ويرتبط إطار الاستدامة لدى البنك ارتباطاً وثيقاً برؤية 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 التحوّل لمنصة للخدمات المالية المبتكرة وإلى تقديم أفضل تجربة للعملاء عبر توظيف الابتكار التكنولوجي واعتماد منظومة متكاملة أوسع للشراكة.

### القيم

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

### الاستراتيجية

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



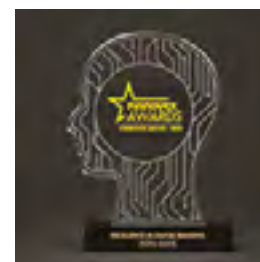
## الجوائز والتكريمات



**جائزة التميز في الابتكار الرقمي**  
قمة الشرق الأوسط للذكاء الاصطناعي  
والتحليلات المؤسسية



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



**التميز في مجال الخدمات**  
**المصرفية الرقمية**  
فينوفكس قطر



**أفضل بنك في تطبيق استراتيجيات**  
**التحول في قطر**  
غلوبال فاينانس



**أفضل بنك في مجال خدمات دفع ومعالجة**  
**الفواتير في قطر**  
غلوبال فاينانس

## أبرز مؤشرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام ٢٠٢٤

تعزيز الثقة	تحقيق النمو المستدام	استعادة التوازن البيئي	تعزيز التميز في خدمة العملاء	تمكين الأفراد والمجتمعات
<ul style="list-style-type: none"> <li>• شهادة ISO 27001 لجميع العمليات</li> <li>• 0 عدد حالات اختراق البيانات</li> <li>• 0% عدد حالات الاختراق التي تتضمن معلومات تعريف شخصية</li> <li>• شهادة ISO 9001 لجميع العمليات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إطلاق نظام إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية</li> <li>• 3.10 مليار ر.ق. أصول مؤهلة ضمن إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية</li> <li>• 905 مليون ر.ق. محفظة قروض المشروعات الصغيرة والمتوسطة</li> <li>• 1.97 مليار ر.ق. معاملات تمويل الريو الخضراء والمستدامة</li> <li>• 10% قروض تعليمية تم صرفها بقيمة ر.ق. 122,975</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2,961,924 طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون انبعاثات تم تمويلها</li> <li>• 7,349 طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون (إجمالي انبعاثات النطاقين 1 و 2) (بانخفاض 7.8% مقارنة بعام 2023)</li> <li>• 16,071 طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون انبعاثات النطاق 3 (باستثناء الانبعاثات الممولة) (زيادة بنسبة 25% عن سنة الأساس 2023)</li> <li>• 6.2 /MT CO<sub>2</sub>e موظف (كثافة انبعاثات النطاقين 1 و 2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5/4.43 متوسط مستوى رضا العملاء</li> <li>• معالجة 70% من شكاوى العملاء في أقل من خمسة أيام عمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 31% نسبة التنوع بين الجنسين</li> <li>• 1:22 نسبة إجمالي التعويض السنوي</li> <li>• 119 موظفًا جديدًا</li> <li>• 1.4 مليون ر.ق. ميزانية التدريب السنوية</li> <li>• 10.1 متوسط ساعات التدريب حسب الفئة الوظيفية</li> </ul>



## نهجنا

### التقدم المستدام تجاه أهداف واضحة

يشهد العالم تسارعًا واضحًا في دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن الأطر التنظيمية والاستراتيجية المؤسسية. ويعكس هذا التوجه إدراكًا متزايدًا لدى الأطراف العالمية ذات العلاقة بأن الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية أصبحت عاملاً أساسيًا لا يمكن تجاهله في تحقيق نمو مستدام وشامل وعادل. ويعبر أصحاب المصلحة اليوم عن توقعات واضحة تقوم على أن تعتمد المؤسسات نهجاً استراتيجياً يركز على الحوكمة المسؤولة واتخاذ قرارات منسجمة مع مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

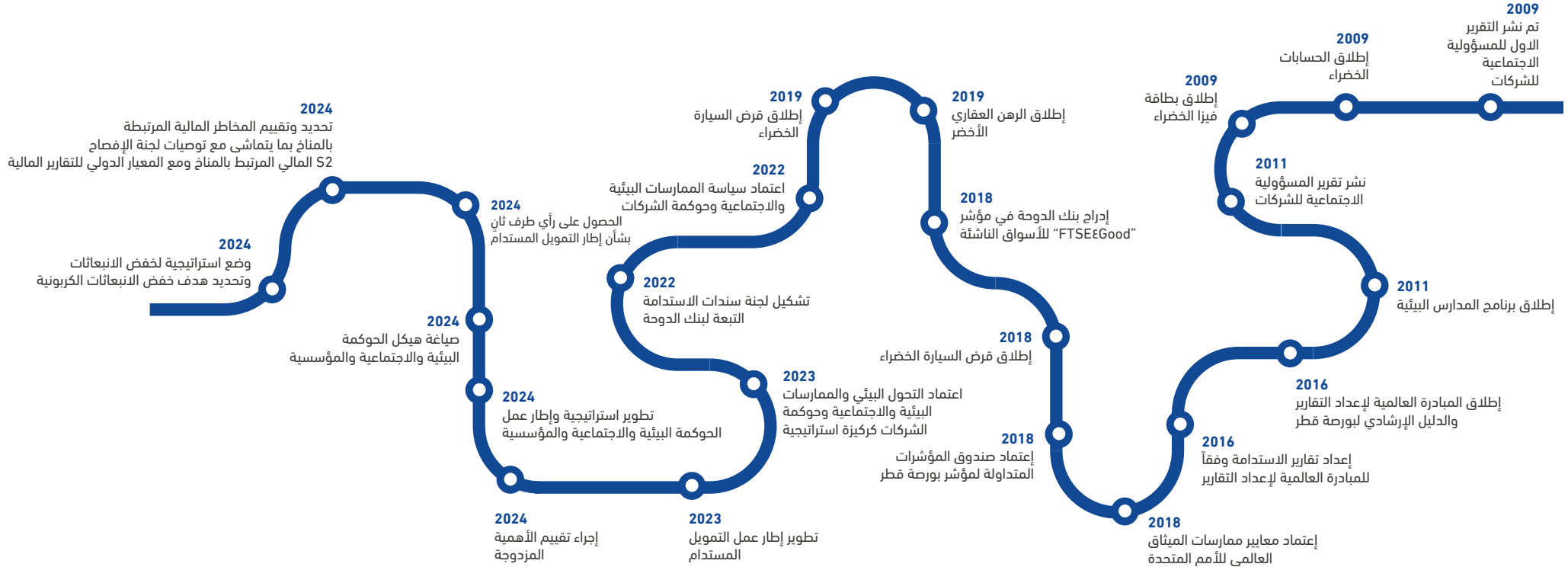
وفي بنك الدوحة، تركز استراتيجية الاستدامة على تعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030 ومبادئ الإشراف الصادرة عن مصرف قطر المركزي وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. كما يدعم البنك التزام دولة قطر بخفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري بنسبة 25 % بحلول عام 2030 قياساً بالسيناريو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

## رحلتنا في الاستدامة

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

من مرحلة التبني المبكر وصولاً إلى التكامل التام لاستراتيجيات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر العمليات، واصل بنك الدوحة تطوير جهوده بما ينسجم مع المعايير العالمية والأولويات الوطنية. واليوم يفخر البنك بأنه أحد المؤسسات المالية الاستباقية التي تدعم الاستدامة في المنطقة وتمتلك 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 ومباشر 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 الحوكمة 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 والاجتماعات 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	الاجتماعات العامة للموظفين والتواصل الداخلي عبر البريد الإلكتروني وآليات معالجة شكاوى الموظفين	عند الحاجة

# المواضيع الهامة

تماشيًا مع التزام بنك الدوحة بالشفافية والمساءلة، أجرى البنك في عام 2024 تقييمًا للأهمية المزدوجة بهدف تحديد القضايا الأكثر أولوية لأصحاب المصلحة.

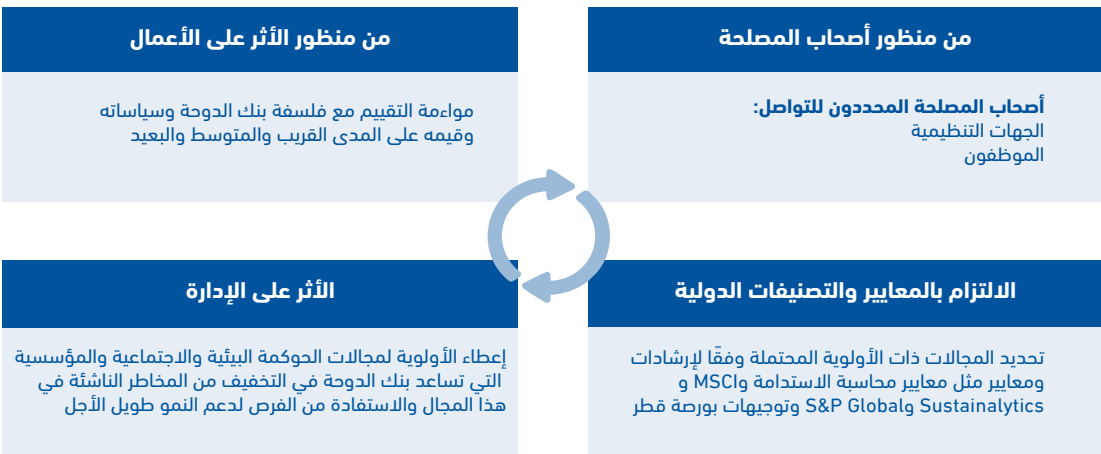
## المنهجية

شمل تقييم الأهمية المزدوجة تحليلًا شاملاً لبعدين رئيسيين: أهمية التأثير، التي تدرس كيف تؤثر عملياتنا ومنتجاتنا وخدماتنا على المجتمع والبيئة. والأهمية المالية، التي تقيم كيف يمكن لهذه القضايا البيئية والاجتماعية بدورها أن تؤثر على أدائنا المالي وتعرضنا للمخاطر ومرونة 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 أيضًا الصحة المالية واستدامة أعمالنا.

## المنهجية



## المقارنة





الموضوع الجوهري	المخاطر	وصف المخاطر	الانعكاس في نموذج الأعمال	الأفق الزمني للتأثير
<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة الانبعاثات الكربونية وجهود إزالة الكربون</li> <li>الإدارة البيئية</li> </ul>	مخاطر المناخ	يؤثر تغير المناخ على النظام المالي من خلال قناتين رئيسيتين: المخاطر المادية الناجمة عن الأضرار التي تلحق بالتملكات والبنية التحتية والأراضي، والمخاطر الانتقالية الناتجة عن التغيرات في السياسات المناخية والتكنولوجيا وتوجهات الأسواق والمستهلكين أثناء الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون.	العمليات، المحفظة، وسلسلة التوريد	قريب إلى متوسط الأجل (3-5 سنوات)
<ul style="list-style-type: none"> <li>تنمية رأس المال البشري</li> <li>التوطين</li> <li>التنوع والمساواة والشمول</li> <li>الأثر المجتمعي</li> <li>الوصول إلى الخدمات المالية</li> <li>التسويق المسؤول</li> <li>إدارة سلسلة التوريد المستدامة</li> </ul>	مخاطر متعلقة بحقوق الإنسان	يشير إلى الانتهاك المحتمل لحقوق الإنسان للفئات التالية من أصحاب المصلحة: <ul style="list-style-type: none"> <li>الموظفون: أي انتهاك لمعايير المعاملة العادلة، ظروف العمل، وسلامة أماكن العمل.</li> <li>الموردون: أي مخالفة للقوانين والأنظمة أثناء مزاوله الأعمال.</li> <li>العملاء: انتهاك خصوصية العملاء، والمخاطر المتعلقة بالتسويق المضلل.</li> <li>المجتمعات: انتهاك الحق في الوصول إلى التمويل، خصوصاً للفئات غير المخدومة.</li> </ul>	العمليات وسلسلة التوريد	متوسط الأجل (1-3 سنوات)
الاستثمار والتمويل المستدام وعلاقات العملاء والرقمنة والابتكار	مخاطر السوق	مخاطر الخسائر في المراكز الاستثمارية نتيجة تقلبات أسعار السوق. وتُعرّف عمومًا على أنها مخاطر زيادة أو انخفاض قيمة المحفظة الاستثمارية أو الأداة أو الاستثمار بسبب تقلبات غير متوقعة في تقييمات السوق.	العمليات والمحفظة	قريب إلى متوسط الأجل (1-3 سنوات)
الأداء الاقتصادي	مخاطر مالية	تشير إلى احتمال خسارة استثمار أو نشاط تجاري. وتشمل مخاطر الائتمان، ومخاطر السيولة، والمخاطر التشغيلية ضمن أكثر المخاطر المالية شيوعاً	العمليات والمحفظة	قريب إلى متوسط الأجل
الأخلاقيات والامتثال	مخاطر الحوكمة والامتثال	هي مخاطر الخسائر المالية أو الضرر بالسمعة أو الجزاءات الرقابية الناتجة عن ضعف هياكل الحوكمة أو عدم الامتثال للمتطلبات الرقابية أو قصور في الضوابط الداخلية. وتشمل التزام بنك الدوحة بالامتثال للأنظمة المحلية والدولية، والحفاظ على أطر حوكمة قوية، وإدارة عمليات الامتثال بكفاءة	العمليات	قريب إلى متوسط الأجل (1-3 سنوات)
<ul style="list-style-type: none"> <li>استمرارية الأعمال والقدرة على الصمود</li> <li>خصوصية البيانات وأمن المعلومات</li> <li>إدارة المخاطر</li> </ul>	مخاطر تشغيلية ومخاطر أمن المعلومات	تتطلب التطورات التكنولوجية المتسارعة وتعاقد التهديدات السيبرانية وتغيرات السوق تركيزاً على المدى القصير إلى المتوسط، لضمان التكيف المستمر وتحديث الاستراتيجيات والعمليات لمواجهة التحديات الناشئة	العمليات	قريب إلى متوسط الأجل (3-5 سنوات)

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

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

# إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

رؤية البنك هي: "خلق قيمة طويلة الأمد لجميع أصحاب المصلحة من خلال العمل المصرفي المسؤول." وانطلاقاً من هذه الرؤية، وضع بنك الدوحة إطاراً للحوكمة 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.

**1. تعزيز الثقة:** يؤكد البنك التزامه الاستراتيجي بدمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن إطار الامتثال لديه، والالتزام بأعلى معايير الأخلاقيات والنزاهة. وتشمل مجالات التركيز الرئيسة 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 الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ومخاطر المناخ:** دمج المخاطر البيئية ومخاطر الحوكمة 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 الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في جميع مراحل سلسلة التوريد للحد من الأثر البيئي، وتعزيز المسؤولية الاجتماعية، وتقوية ممارسات الحوكمة على مستوى العمليات كافة.

**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 ومشاركتهم.

**(ب) التأثير المجتمعي:** تنفيذ مبادرات المسؤولية 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 المسؤولين:** 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.

**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.

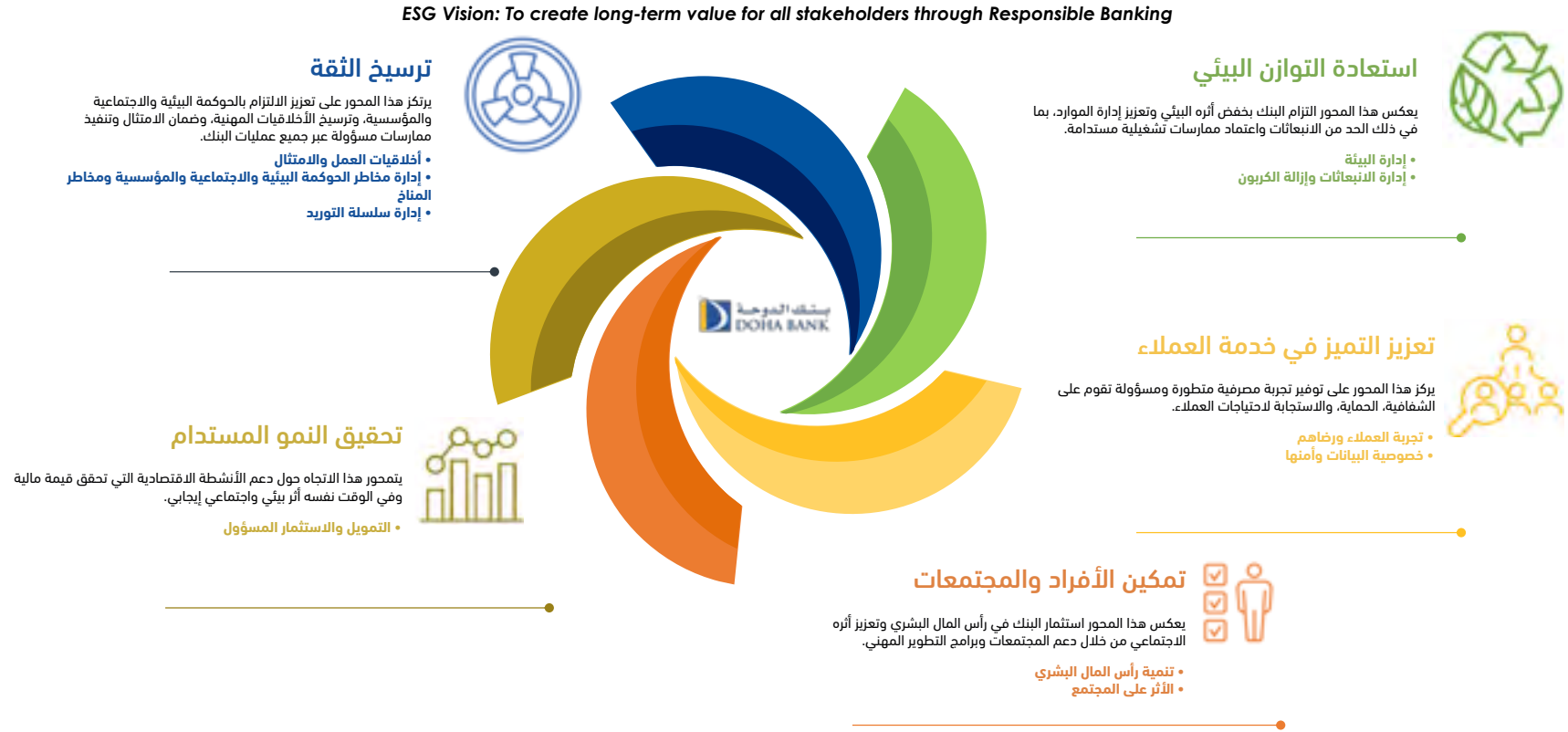
**(ب) إدارة الانبعاثات وإزالة الكربون:** خفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري من خلال العمليات وسلسلة التوريد بما يتماشى مع هدف قطر الوطني المتمثل في تحقيق خفض بنسبة 25 % من الانبعاثات بحلول عام 2030. ويدمج نهج البنك إزالة الكربون في التخطيط المؤسسي ومراقبة الأداء.

**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 ورضاهم:** 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.

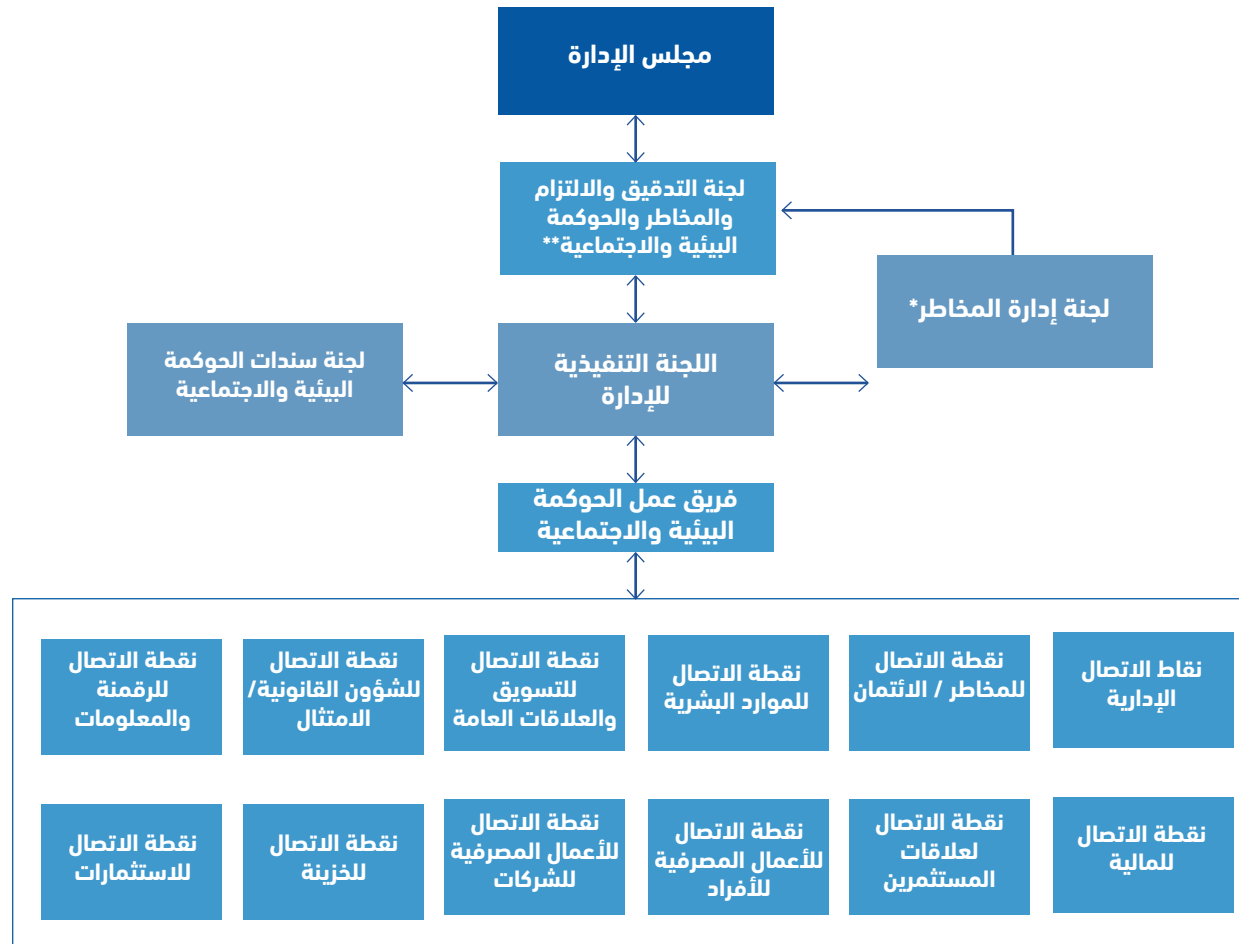


يشكل إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لدى بنك الدوحة قاعدة استراتيجية لدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والمؤسسية في مختلف جوانب العمل. وقد صُمم هذا الإطار ليقود عملية اتخاذ القرار المسؤول، وإدارة المخاطر بفعالية، وتحقيق قيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة.



## الحوكمة في مجال معايير الاستدامة

يضمن هيكل الحوكمة في مجال معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لدى البنك وضوح الإشراف والمساءلة ودمج هذه المبادئ عبر مستويات العمل كافة. ويتولى مجلس إدارة البنك الإشراف على موضوعات الحوكمة 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 يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية وبما يعزز ثقة أصحاب المصلحة.



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

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

2. **إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية:** الإشراف على إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخية وضمان دمجها في الإطار العام لإدارة المخاطر.
3. **مواءمة الأعمال:** ضمان توافق قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية مع الرسالة والرؤية العامة للبنك.
4. **ضوابط الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية:** الإشراف على تطوير استراتيجية الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وخارطة الطريق والسياسات والإجراءات الخاصة بتنفيذها.
5. **مراجعة الأداء:** إجراء مراجعة ربع سنوية لأداء الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والتقدم المحرز، باستخدام نموذج مؤشرات الأداء المضمن في إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بالإضافة إلى مراجعة الأداء مقابل الأهداف المقررة.
6. **إعداد التقارير:** رفع تقرير تقدم إلى مجلس الإدارة على أساس ربع سنوي.

ترد تركيبة لجنة التدقيق والمخاطر والامتثال والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في الصفحة 37 من فصل ترسيخ الثقة

وعلى مستوى الإدارة، تضطلع كل من لجنة الإدارة التنفيذية ولجنة إدارة المخاطر ولجنة سندات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بمسؤولية الإشراف على الامتثال لمتطلبات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وتطوير الاستراتيجية وخطة التنفيذ الخاصة بها. وتفصيل مسؤوليات كل لجنة يرد فيما يلي:

اللجنة التنفيذية للإدارة	لجنة إدارة المخاطر	لجنة سندات الحوكمة البيئية والاجتماعية
تتولى اللجنة التنفيذية للإدارة تقييم ومراجعة أداء الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية مقابل الأهداف وخطة العمل، ومتابعة أداء فريق عمل الحوكمة البيئية والاجتماعية، ورفع تقارير دورية إلى لجنة الحوكمة البيئية والاجتماعية التابعة لمجلس الإدارة أو إلى لجنة التدقيق والالتزام والمخاطر والحوكمة البيئية والاجتماعية على أساس ربع سنوي.	تعمل لجنة إدارة المخاطر بالتنسيق مع اللجنة التنفيذية للإدارة، وتقدم تحديثات كلما دعت الحاجة، وتشمل مسؤولياتها:	تعمل لجنة سندات الحوكمة البيئية والاجتماعية جنباً إلى جنب مع اللجنة التنفيذية للإدارة وستقدم تحديثات حول إصدار السندات الخضراء والاجتماعية.
كما تعتمد هذه اللجنة الإفصاحات المتعلقة بأداء وتصنيف الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.	• تقييم مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية: التنسيق مع الإدارات المعنية لإجراء تقييم لمخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بهدف تحديد المخاطر والفرص الناشئة.	إصدار السندات: الإشراف على إصدار السندات وتحديد الأهداف المتعلقة بالتمويل المستدام ومراقبة المبادرات لتحقيق الأهداف
	• دمج مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية: إدماج المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخية في استراتيجية البنك وإطار إدارة المخاطر الشامل.	
	• الإدارة: تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح فيما يتعلق بتحديد وإدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والمناخ لأصحاب المصلحة المعنيين عبر المؤسسة.	

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

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

## سياسة بنك الدوحة للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

لتفعيل دمج الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في أعمال بنك الدوحة، صاغ البنك سياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية على مستوى المنظمة. تحدد هذه السياسة رؤية البنك ورسالته واستراتيجيته في هذا المجال لإدارة المواضيع الجوهرية على هذا الجانب، وتخضع هذه السياسة لمراجعة سنوية

## التدريب على الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

علوة على ذلك، تتضمن أحكام السياسة أيضاً التزام بنك الدوحة بضمان الوعي بقضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال التدريب المنتظم. تهدف هذه البرامج إلى:

- تثقيف الموظفين حول أهمية مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وأثرها على عمليات البنك وعمليات صنع القرار.
- التأكد من أن جميع الموظفين على دراية بأدوارهم ومسؤولياتهم في تحقيق أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.
- 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، والحوكمة الأخلاقية، والامتثال لمعايير وأنظمة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ذات الصلة.
- تزويد الموظفين بالمهارات والمعرفة اللازمة لدمج ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في مهامهم اليومية، وتحسين أداء الاستدامة الشامل للبنك

في عام 2024، أجريت ثمانية برامج تدريبية حول مواضيع الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الرئيسية مثل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في الخدمات المصرفية، وأداة ESMS، وتصنيف أصول الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والوعي العام بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

ساعة  
تدريبية 30.5

267 مشاركا



# تقييم مخاطر تغير المناخ

## تحديد المخاطر

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

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

تماشيًا مع المعيار الدولي للإفصاحات المتعلقة بالمناخ والمبادئ الإشرافية لمصرف قطر المركزي بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، أجرى بنك الدوحة 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 مزيجًا من الأساليب الكمية والنوعية لتقييم أهمية مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والمناخ. وقد اعتمدنا نموذجًا شاملاً لمخاطر البيئة والمجتمع والمناخ يستند إلى ركائز استراتيجية الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الخاصة بالبنك، ومبادئ مصرف قطر المركزي، ومبادئ مصرف الإمارات المركزي. ويقيّم هذا النموذج مخاطر عدم قدرة البنك على تحقيق أهدافه ومتطلباته المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. وترد تفاصيل نموذج المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخية في [الصفحة 43](#).

ويعمل البنك على تعزيز مرونة استراتيجيته ونموذج 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

يغطي تحليلنا لمخاطر المناخ الآفاق الزمنية القصيرة والمتوسطة والطويلة، مما يمكننا من فهم كيفية تأثير سيناريوهات 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 المؤسسية. وتسمح لنا هذه الأدوات بنمذجة التعرضات المحتملة في ظل مسارات مستقبلية مختلفة ودمج النتائج في عمليات التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار. وتوضح المكونات الرئيسية لمنهجية مخاطر المناخ أدناه.

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

• **الأفق الزمني**

اعتمدنا ثلاثة آفاق زمنية لأغراض تقييم مخاطر المناخ:

- قصير إلى متوسط الأجل (1-2 سنة)
- متوسط الأجل (2-5 سنوات)
- طويل الأجل (+5 سنوات)

• **مقاييس التصنيف**

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

• **تحليل السيناريوهات**

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

السيناريو	الحقائق والافتراضات الرئيسية
الطريق إلى باريس	يفترض هذا السيناريو أن الحكومات حول العالم تتخذ إجراءات مبكرة وحاسمة للحد من تغير المناخ، مما يؤدي إلى تشريعات صارمة للحد من الكربون، واعتماد واسع وسريع للتقنيات الخضراء، وزيادة الاستثمارات المستدامة. بالنسبة للبنك، يخلق هذا السيناريو مزيجاً من المخاطر والفرص، حيث يمكن أن تواجه القطاعات مرتفعة الانبعاثات مثل العقارات ارتفاعاً في التكاليف، في حين تتوسع قطاعات التمويل الأخضر والطاقة المتجددة.
الصحة المفاجئة	يفترض هذا السيناريو التراخي في اتخاذ الإجراءات تجاه التغير المناخي، مما يؤدي إلى تحول مفاجئ ومربك عندما تدخل التشريعات وتغييرات السوق حيز التنفيذ في عام 2030. تواجه الشركات غير المستعدة للسياسات المناخية خسائر مالية مفاجئة، وتتعرض القطاعات مرتفعة الانبعاثات لانخفاض حاد في القيمة. وقد يؤدي ذلك إلى زيادة مخاطر الائتمان بالنسبة للبنك مع صعوبة تكيف المقترضين.
واقع متباين	يتصور هذا السيناريو استجابة عالمية غير متسقة لتغير المناخ، حيث تتقدم بعض الدول والقطاعات بسرعة في إزالة الكربون، بينما تتراجع دول وقطاعات أخرى بسبب ضعف السياسات أو قلة الاستثمارات. بالنسبة للبنك، ينشئ هذا السيناريو حالة من عدم اليقين التنظيمي وتقلبات السوق، مما يزيد من صعوبة تقييم المخاطر وتنويع المحفظة.

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 بناء على عوامل تشمل الناتج المحلي الإجمالي، وإجراءات التكيف والتخفيف المناخي المتاحة، إضافة إلى متانة البنية التحتية المحلية والأطر التنظيمية.

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

## الاستراتيجية

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

اسم الخطر	تعريف الخطر	المخاطر المادية / الانتقالية	الأفق الزمني		
			قصير الأجل	متوسط الأجل	طويل الأجل
مخاطر الائتمان	مخاطر تكبد البنك لخسائر نتيجة عدم تمكن العملاء أو الأطراف المقابلة من الإيفاء بالتزاماتهم للشروط المتفق عليها.	المخاطر المادية: قد تؤثر مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ومخاطر المناخ في قدرة العملاء أو الأطراف المقابلة على الوفاء بالتزاماتهم التعاقدية، مما يؤثر بدوره في مستوى مخاطر الائتمان لدى البنك.		●	
المخاطر التشغيلية	مخاطر الخسائر الناتجة عن قصور أو فشل في العمليات الداخلية أو الأنظمة أو الأفراد أو نتيجة أحداث خارجية.	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.			●

يشكل التحديد الاستباقي وإدارة هذه المخاطر أمراً أساسياً للحفاظ 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:

اسم الخطر	تعريف الخطر	الأفق الزمني		
		قصير الأجل	متوسط الأجل	طويل الأجل
المخاطر المادية	الحرارة الشديدة	●		
	الفيضانات الساحلية وارتفاع مستوى سطح البحر		●	
	ندرة / شح المياه	●		
مخاطر الانتقال	السياسات والتشريعات		●	
	تسعير الكربون			●
	تفضيلات السوق والمستهلكين		●	
	الاضطرابات التكنولوجية		●	
	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 الأولى: استراتيجية إزالة الكربون	الركيزة الثانية: إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERMF)	الركيزة الثالثة: نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS)	الركيزة الرابعة: إطار التمويل المستدام (SFF)
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 88.	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 بالصفحة 31.	كجزء من عمليات العناية الواجبة الائتمانية للبنك، تم إنشاء نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS) لتقييم وإدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والمخاطر المناخية لقطاع القروض المؤسسية. لمزيد من المعلومات حول ESMS للبنك، يرجى الرجوع إلى فصل النمو المستدام في الصفحة 49.	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 52.

يدرك بنك الدوحة أن المخاطر المرتبطة بالمناخ والاستدامة هي مخاطر متغيرة بطبيعتها وستتطور مع مرور الوقت. ويعتزم البنك تحديث تحليل السيناريوهات والخرائط 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	الأفق الزمني		
			قصير الأجل	متوسط الأجل	طويل الأجل
مخاطر السوق	مخاطر الخسائر في المراكز داخل الميزانية وخارجها نتيجة تحركات أسعار السوق.	المخاطر الانتقالية: قد تؤثر مخاطر المناخ في عوامل الاقتصاد الكلي مثل النمو الاقتصادي والتضخم والأحداث الخارجية، مما ينعكس 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 لإصلاح 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 الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وأهدافها، والالتزامات بشأنها

الركيزة	مبادرات بنك الدوحة
ترسيخ الثقة	100% من موظفي البنك يتلقون تدريباً سنوياً للتوعية بشأن خصوصية البيانات (2024-2030). اختبار تقييم لنقاط الضعف لجميع البرامج ذات الأهمية على نحو سنوي (2024-2030). اختبار تقييم لنقاط الضعف لجميع النظم الجديدة قبل إطلاقها (-2024). اختبار تقييم لنقاط الضعف لجميع التعديلات على النظم القائمة قبل إطلاقها (2024-2030).
استعادة التوازن البيئي	خفض بنسبة 25% في انبعاثات النطاقين 1 و 2 بحلول 2030
تعزيز التميز في خدمة العملاء	زيادة عدد العمليات الرقمية زيادة 10% في مؤشر NPS بحلول 2030 خفض بنسبة 20% للشكاوى، وذلك على أساس سنوي
تحقيق النمو المستدام	إجراء العناية الواجبة لنسبة 50% من العمليات عالية المخاطر التي تحدث سنوياً لغاية 2030 زيادة بنسبة 10% في مؤشر GSAS أو ما يعادله من الشهادات في المحفظة العقارية بحلول 2028 زيادة بنسبة 10% في الإقراض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة مع التركيز على الأعمال التي تقودها سيدات وذلك بحلول 2030 اتصال أسبوعي من مدير العلاقات بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية زيادة عدد المعاملات الرقمية
تمكين الأفراد والمجتمعات	زيادة نسبة النساء من قوة العمل إلى 30% (سنة الأساس 2020) مع استهداف أن تصل النسبة إلى 35% تقريبا في 2028. 95% من التدريب الإلزامي للموظفين سنوياً 65% نسبة مشاركة الموظفين في استبيان اندماج الموظفين بحلول 2028 5% زيادة في نسبة القطريين من إجمالي قوة العمل على أساس سنوي وأكثر من 30% بحلول 2030

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

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

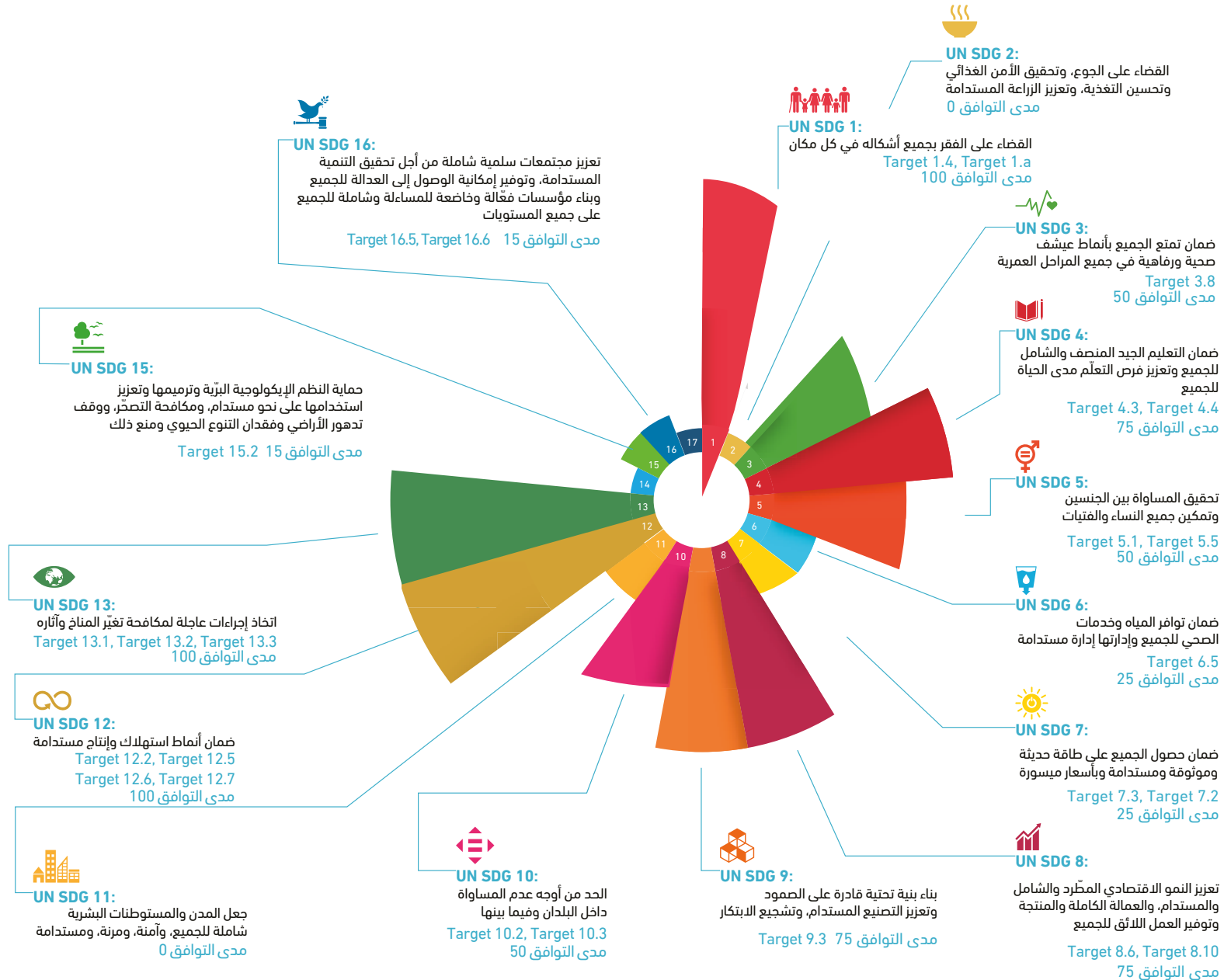
العناية الواجبة	عدد المعاملات متوسطة ومرتفعة المخاطر التي تم إجراء العناية الواجبة للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لها
إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية	بناء قدرات مجلس الإدارة/ الإدارة العليا/ الموظفين
التعاونات/ الالتزامات	التوقيع على مبادئ خط الاستواء
تقييم المخاطر	التوقيع على مبادئ خط الاستواء
إدارة المخاطر المناخية	درجات المخاطر المادية والانتقالية / مخصص الخسائر الائتمانية المعدلة وفق المناخ



## مساهمتنا في تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030

الركيزة	المبادرات التي قام بها بنك الدوحة
التنمية الاقتصادية	• حساب انبعاثات غازات الدفيئة عبر النطاقات 1 و 2 و 3، بما في ذلك الفئة 15 (الانبعاثات الممولة). لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى الصفحة 92. • 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 الصفحة 90. • إطلاق مبادرات خضراء متنوعة تستهدف إدارة المباني الخضراء. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى الصفحة 90.
تنمية الموارد البشرية	• وضع استراتيجية محكمة لتطوير المواهب الوطنية. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى الصفحة 71. • تطوير برامج تدريب شاملة لجميع الموظفين. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى الصفحة 77.
التنمية الاقتصادية	• نقدم منتجات مالية تستهدف دعم المجتمعات ذات الاحتياجات الخاصة كجزء من إطار التمويل المستدام لدينا. يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل في الصفحة 51.
التنمية الاجتماعية	• أطلق البنك برامج متعددة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) لتعزيز التنمية للمجتمعات ذات الاحتياجات الخاصة. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى الصفحة 83.

# مساهمتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة







# ترسيخ الثقة

# ترسيخ الثقة

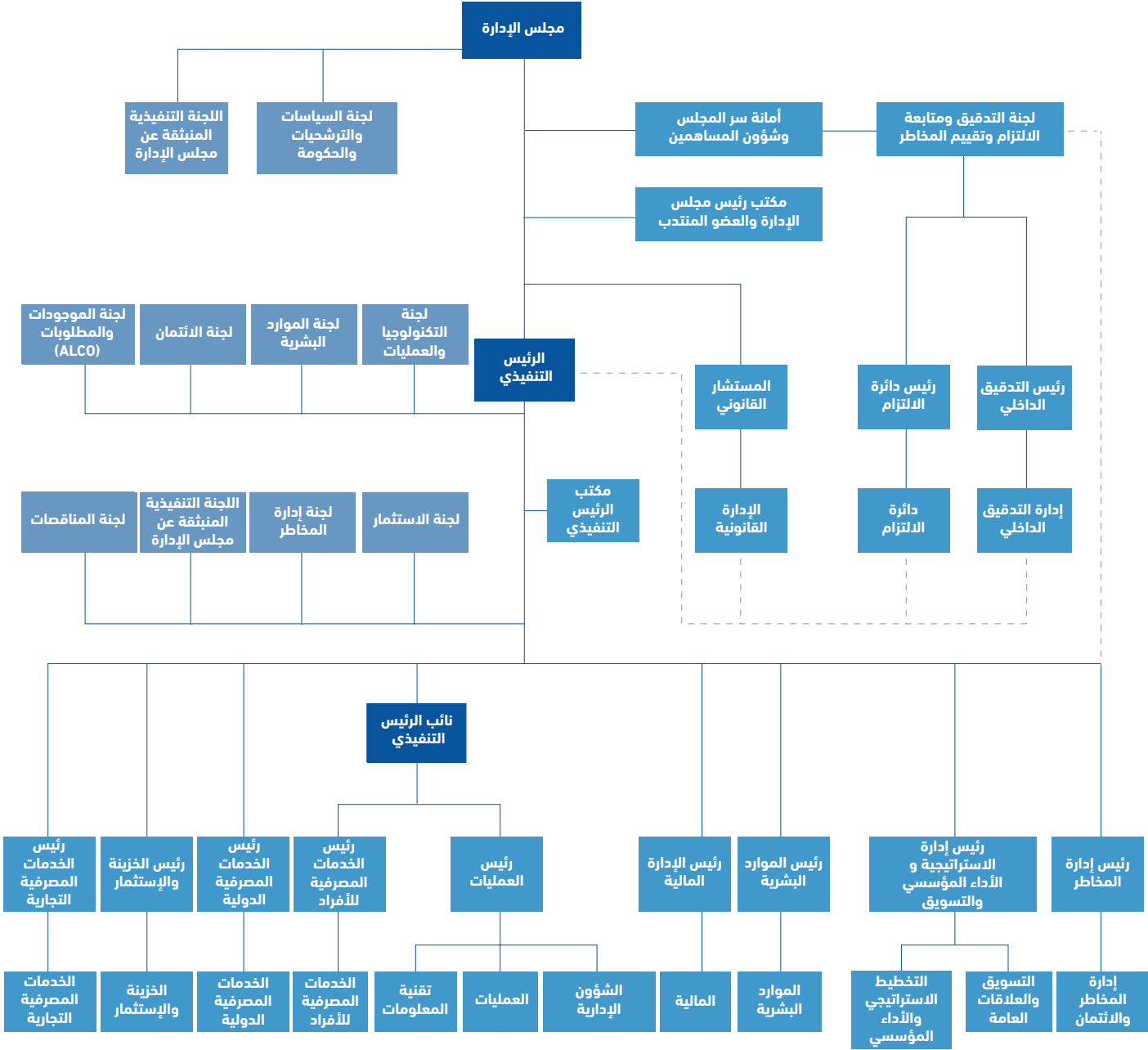
## هيكل الحوكمة المؤسسية لدينا

يتمتع بنك الدوحة بإطار حوكمة مؤسسية قوي يشكل ركناً أساسياً في تحقيق أهدافه وتعزيز بيئته الداخلية والخارجية وحماية مصالح الأطراف المعنية وضمان توزيع واضح وفَعَال للأدوار والمسؤوليات. ويهدف التزامنا الراسخ بممارسات الحوكمة الرشيدة إلى ترسيخ الثقة لدى أصحاب المصلحة وتعزيز ممارسات الأعمال المستدامة. وحيث إن البنك شركة مساهمة عامة قطرية مدرجة في بورصة قطر، فإن إطار الحوكمة لديه يجسد مبادئ المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي، وذلك بما يتوافق مع متطلبات كل من هيئة قطر للأسواق المالية ومصرف قطر المركزي.

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



هيكل الحوكمة المؤسسية لدى بنك الدوحة



## أ. مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية وضع التوجه الاستراتيجي لبنك الدوحة والإشراف على فعالية أطر الحوكمة 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 والمتعلقة بقواعد حوكمة الشركات بهيئة قطر للأسواق المالية. وقد بدأ المجلس الحالي ولايته في 14 مارس عام 2023، وتستمر لمدة ثلاث 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 جوهريّة 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.





الاسم	المنصب	المؤهلات	تاريخ التعيين	الملكية	الحضور
الشيخ / فهد بن محمد بن جبر آل ثاني	رئيس مجلس الإدارة، عضو غير تنفيذي وغير مستقل	خريج الأكاديمية الملكية ساندهيرست، المملكة المتحدة	3 يونيو 1996 (بصفته الشخصية) و6 مارس 2017 (ممثلاً عن الشركة)	60,414,261 سهماً (1.95%) كما في 31 ديسمبر 2024، و60,407,433 سهماً (1.95%) كما في 31 ديسمبر 2023	حضر 7 اجتماعات
السيد / ناصر خالد ناصر عبد الله المسند	نائب رئيس مجلس الإدارة، عضو تنفيذي وغير مستقل، رئيس لجنة الترشيحات والحوكمة، وعضو اللجنة التنفيذية	بكالوريوس العلوم السياسية من جامعة جورجتاون - قطر	6 مارس 2017 عضواً غير تنفيذي وغير مستقل (بصفته الشخصية) و14 مارس 2023 عضواً تنفيذياً وغير مستقل (ممثلاً عن الشركة)	43,768,947 سهماً (1.41%) كما في 31 ديسمبر 2024، و31,309,783 سهماً (1.01%) كما في 31 ديسمبر 2023	حضر 6 اجتماعات
الشيخ / عبد الرحمن بن محمد بن جبر آل ثاني	العضو المنتدب، عضو تنفيذي وغير مستقل، رئيس اللجنة التنفيذية	بكالوريوس الهندسة المدنية، الولايات المتحدة الأمريكية	21 ديسمبر 1978 (بصفته الشخصية) و14 مارس 2023 (ممثلاً عن الشركة)	27,258,901 سهماً (0.88%) كما في 31 ديسمبر 2024، و27,232,101 سهماً (0.88%) كما في 31 ديسمبر 2023	حضر 7 اجتماعات
الشيخ / محمد بن فلاح بن جاسم آل ثاني	عضو تنفيذي وغير مستقل		14 مارس 2023 (ممثلاً عن الشركة)، علماً بأن الشركة عضو في المجلس منذ 27 فبراير 2011	31,004,460 سهماً (1%) كما في 31 ديسمبر 2024، ونفس العدد والنسبة كما في 31 ديسمبر 2023	حضر 6 اجتماعات
السيد / أحمد عبد الله الخال	عضو مجلس إدارة غير تنفيذي وغير مستقل	بكالوريوس في الاقتصاد والعلوم السياسية، بالإضافة إلى دورة متخصصة من معهد دراسات التنمية (IDS) بجامعة برايتون - المملكة المتحدة	3 مارس 2014	30,045,750 سهماً (0.97%) كما في 31 ديسمبر 2024، والعدد والنسبة ذاتهما في 31 ديسمبر 2023	حضر 6 اجتماعات
السيد / عبد الرحمن أحمد عبد الرحمن عبيدان	عضو مجلس إدارة غير تنفيذي وغير مستقل	بكالوريوس في هندسة البترول من جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	14 مارس 2023 (ممثلاً عن الشركة)	45,860,829 سهماً (1.48%) كما في 31 ديسمبر 2024، و45,060,829 سهماً (1.45%) كما في 31 ديسمبر 2023	حضر 7 اجتماعات

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

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

## اختيار وتقييم مجلس الإدارة

وضع البنك نظاماً لترشيح أعضاء مجلس الإدارة. ووفقاً لاختصاصات لجنة الترشيحات والحوكمة، يتعين على اللجنة دراسة الشروط والمؤهلات والخبرات اللازمة للمرشح للقيام بدور فعال كعضو في مجلس الإدارة، وتحديد المعايير المطلوبة لانتخاب أي عضو جديد. وخلال عملية الاختيار، تلتزم اللجنة بضمان ألا 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 الحوكمة المؤسسية لبنك الدوحة، يعد أي عضو في مجلس الإدارة مستقياً 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 لمناقشة أي من الموضوعات المدرجة. ويتعين 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 للحوكمة المؤسسية تتضمن مبادئ لتوجيه وتدريب أعضاء مجلس الإدارة الجدد. وينفذ البنك، تحت إشراف رئيس مجلس الإدارة ومن خلال تفويض الجهة المختصة، برنامجاً تدريبياً سنوياً منظماً لأعضاء المجلس بما يتوافق مع متطلبات هيئة قطر للأسواق المالية. ويهدف البرنامج إلى تعزيز معارف الأعضاء وقدراتهم في الجوانب المالية والقانونية والحوكمة والاستدامة واستمرارية الأعمال وإدارة المخاطر، إضافة إلى إبقائهم 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.

وتتطلع لجنة السياسات والترشيحات والحوكمة بدور رئيسي في تحديد الاحتياجات التدريبية، خصوصاً في موضوعات الحوكمة والتحديثات التنظيمية ذات الصلة بأنشطة البنك. وتضمن هذه المقاربة المنهجية أن يظل المجلس مؤهلاً بالشكل الكافي لممارسة دوره الرقابي بكفاءة.

## ب. تعارض المصالح

وضع بنك الدوحة عدة ضوابط لمنع حدوث حالات تضارب المصالح. فقد اعتمد البنك سياسة تضارب المصالح ضمن سياساته الخاصة بالحوكمة، 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 تبنى البنك سياسة لتحديد القواعد المتعلقة بالتداول بناءً على المعلومات الداخلية، والتي تُعد امتداداً لسياسة السرية وتُطبق على جميع الموظفين وأسرهم (من الدرجة الأولى) وأعضاء المجلس المطلعين على هذه المعلومات قبل الإفصاح عنها.

## ج. المكافآت

قبل اجتماع الجمعية العامة، يتم عرض المقترح 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 الحوافز 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 1:22.

## د. لجان مجلس الإدارة

يفوض المجلس صلاحيات محددة إلى لجانته المتخصصة، التي تؤدي دوراً محورياً في الإشراف والحوكمة 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 الدوحة أربع، وهي كما يلي:

### • لجنة التدقيق والالتزام والمخاطر والحوكمة 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.

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



## • لجنة الترشيحات والحوكمة:

- 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 التعاقب للإدارة التنفيذية.
- الإشراف على سياسات الموارد البشرية واستبدال الإدارة العليا.
- ترشيح المرشحين للمناصب التنفيذية العليا.
- متابعة التطورات في ممارسات الحوكمة المؤسسية والتوصية بالتحديثات اللازمة.
- التوصية بالتغييرات على ممارسات الحوكمة في بنك الدوحة والكيانات التابعة.
- مراجعة الامتثال لمعايير الحوكمة والتوصية بالإجراءات التصحيحية.
- اعتماد أو التوصية بتحديثات سياسة الحوكمة الخاصة بالبنك.

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

## • 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 والتحديثات 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 استنادًا إلى الأداء طويل الأجل.
- مراجعة والتوصية بتحديثات هيكل الرواتب ومزايا الموظفين.
- الإشراف على تنفيذ سياسات المكافآت بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

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

## • 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 المفوضة.
- التوصية بالإجراءات على مقترحات 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.

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

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

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

# إدارة الامتثال في بنك الدوحة

## برنامج الامتثال

تؤدي إدارة الامتثال دورًا محوريًا في تعزيز نزاهة البنك من خلال ضمان الالتزام بالقوانين واللوائح والمعايير الدولية المعمول بها. وتعمل الإدارة بشكل مستقل وترفع تقاريرها مباشرة إلى لجنة التدقيق والمخاطر والامتثال والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ومجلس الإدارة، حيث يوفر نهجًا منظمًا وموضوعيًا للإشراف على الامتثال.

وتُعرّف 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 ومعيّار 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 والعناية الواجبة المعززة ومتطلبات الامتثال الضريبي عبر وحدات الأعمال كافة. ويتم تنفيذ فحص دقيق لعلاقات البنوك المراسلة، كما يتم دمج متطلبات الامتثال ضمن عمليات فتح الحسابات ومراجعة المعاملات.

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

وتقوم **فعالية الحوكمة في بنك الدوحة** على الالتزام بتطبيق منظومة متكاملة من السياسات الحصرية. 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 والفلسفة التشغيلية، وتشجع على أداء الأعمال بنزاهة وشفافية ومسؤولية. ويحدد مجلس الإدارة مدونة السلوك وقواعد الامتثال والمعايير المهنية، إضافة إلى منهجية الالتزام بالقوانين والممارسات 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 تدريبات سنوياً حول مدونة السلوك، يليه توقيع الموظفين على إقرار بالالتزام بالمدونة.

## 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.

وتخضع الانتهاكات لإجراءات تأديبية داخلية، فضلاً عن الملاحقة الجنائية، والعقوبات الرقابية. كما يلتزم 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](mailto:antibribery-corruption@dohabank.qa)

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

يُدرِك 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. ويُحقق في البلاغات تحت إشراف لجنة التدقيق والالتزام والمخاطر، ويعاد دمج النتائج في ضوابط الحوكمة المؤسسية وإطار عمل البنك. وتخضع الردود على تقارير الإبلاغ عن المخالفات لموافقة نهائية من مجلس الإدارة، بما يتناسب مع خطورة الحالة.

كما يُعزز 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 ترسيخ ثقافة المساءلة 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 ومتاحة 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، والموظفون، والموردون الخارجيون، 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 بتقييم 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 الدوحة حاليًا نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة" في إدارة المخاطر.

خط الدفاع الأول - الإدارة التشغيلية	خط الدفاع الثاني - وظائف المخاطر والامتثال	خط الدفاع الثالث - التدقيق الداخلي
<ul style="list-style-type: none"> <li>• من: وحدات الأعمال، الموظفون في الصف الأمامي، فرق المالية وتقنية المعلومات والفرق التشغيلية.</li> <li>• الدور: امتلاك وإدارة المخاطر مباشرة. يتحملون المسؤولية عن تحديد المخاطر في الأنشطة اليومية وتقييمها ومراقبتها والتخفيف منها.</li> <li>• أمثلة: مديرو الفروع يضمنون الالتزام بالإجراءات، فرق العمليات تنفذ الضوابط، فرق تقنية المعلومات تحافظ على أنظمة التشغيل وفرق الموظفين تتبع بروتوكولات الأمان.</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 يضمنون أن المخاطر تُدار بشكل صحيح ويتم استيفاء المتطلبات التنظيمية.</li> <li>• أمثلة: المخاطر التشغيلية، أمن المعلومات، الفرق القانونية واستمرارية الأعمال.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• من: إدارة التدقيق الداخلي.</li> <li>• الدور: تقديم ضمان مستقل للإدارة العليا وللمجلس الإدارة بأن خطي الدفاع الأول والثاني يعملان بفعالية. يقومون بتقييم كفاية الضوابط وعمليات الحوكمة.</li> <li>• أمثلة: تدقيق ضوابط المخاطر، مراجعة فعالية الامتثال، وتقديم تقارير النتائج إلى لجنة تدقيق مجلس الإدارة.</li> </ul>

تماشياً مع أفضل الممارسات العالمية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وانتشار أسلحة الدمار الشامل، أعد بنك الدوحة 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 الدوحة مع أي من البنوك الوهمية، ولا يقدم خدمات لفتح حسابات مجهولة الهوية أو حسابات قابلة للدفع عبر أطراف أخرى. ويدرب 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، ويصدر نظام مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب تنبيهات تلقائية يتم تقييمها داخلياً ضمن كل ولاية قضائية يعمل فيها البنك.

## إدارة المخاطر المؤسسية

يتبنى بنك الدوحة نهجاً صارماً ومتكاملاً لإدارة المخاطر، مدرجاً أن الرقابة الفعّالة 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 لتحديد وتقييمها وقياسها وإدارتها والإبلاغ عنها سواءً أكانت فرصاً، أم تهديدات قد تؤثر على الأداء. ويتحمل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية المسؤولية 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 لحوكمة المخاطر، يشمل رسم حدود المخاطر، وتحديدًا واضحاً للسياسات والإجراءات، والصلاحيات الإدارية، واللجان الإشرافية المختصة.

ويحدد إطار إدارة المخاطر المؤسسية الأدوات والعمليات وأسس الحوكمة اللازمة لإشراك جميع الموظفين في بناء هيكل قوي لإدارة المخاطر والرقابة.

وقد طُوِّر 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 نهجًا مترابطًا ومتعدد المستويات نحو هذا الإطار. فعلى المستوى المؤسسي، يتم تحديد مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية كجزء من عملية "التقييم المادي المزدوج" ويجري تقييم مخاطر المناخ عبر تقييم شامل يركز بشكل أساسي على عمليات البنك ومحفظه أصوله. أما على مستوى الإدارات الفردية، فتُعالج المخاطر البيئية والاجتماعية من خلال تقييمات نظام الإدارة البيئية والاجتماعية.

تُغذي نتائج نظام الإدارة البيئية والاجتماعية عملية تقييم مخاطر المناخ لعملاء المحفظة من حيث مخاطر المناخ وقدرتهم على التكيف، وترتبط بموضوع الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الأوسع وهو مخاطر الائتمان. وقد اعتمد البنك أطرًا متعددة وعمليات متكاملة لتقييم وإدارة إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخية.

يُعزز دمج مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال تقارير منتظمة تقدمها اللجنة التنفيذية للإدارة ولجنة إدارة المخاطر، حيث توفر رؤى تفصيلية حول المخاطر الناشئة المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمناخ، وتأثيرها المحتمل على عمليات البنك، وفعالية استراتيجيات التخفيف، والاتجاهات المتطورة للمخاطر. وتخضع هذه التقارير لمراجعة لجنة التدقيق والالتزام والمخاطر والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لتقييم قوة الضوابط الداخلية وضمان أن ممارسات إدارة المخاطر الخاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية متوافقة مع المتطلبات التنظيمية والأهداف الاستراتيجية للبنك. وعادةً ما تناقش هذه المخاطر على مستوى مجلس الإدارة من خلال لجنة التدقيق والمخاطر والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بشكل ربع سنوي، كما يتم تعزيزها من خلال المراجعات التي تجريها اللجنة التنفيذية للإدارة ولجنة إدارة المخاطر.

تتولى مجموعة إدارة المخاطر في البنك، وهي مجموعة تتمتع بخبرة واسعة، مسؤولية 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 والحوكمة 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 مديري الإدارات والمتخصصين 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 وفقًا 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: الائتمان، السيولة، السوق، التشغيلية، الامتثال، أسعار الفائدة، الدولة، مخاطر التركيز، المخاطر المقابلة، الاستقرار، التقييم، التأمين، الاستراتيجية، المخاطر المتبقية، مخاطر القطاع، ومخاطر السمعة.

ويقوم 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 تخطيط رأس المال، التوقعات المالية، اختبارات الضغط، تحليل السيناريوهات، وتحديد نطاق المخاطر للبنك بما يتماشى مع قدرته على المخاطر وحدوده وتنفيذه التشغيلي.

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

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

## التقييم الداخلي لكفاية رأس المال

تبنّى بنك الدوحة 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 المصرفي. وقد اعتمد مجلس إدارة البنك رسميًا إطار نزعة المخاطر، الذي يرسم الحدود الكمية ويوضح حدود تحمل المخاطر.

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

كما يستخدم البنك نهجًا نوعيًا لتقييم مدى أهمية مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والمناخ. يعتمد نموذج المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخ للبنك على الركائز الاستراتيجية للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، ومبادئ مصرف قطر المركزي، ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. ويُقيّم المخاطر المتعلقة بعدم قدرة البنك على تحقيق أهدافه ومتطلباته الخاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والمناخ.

وتُدرج هذه النتائج في تقارير التقييم الداخلي لكفاية 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 الدوحة الأساسية. ومع التوسع السريع في تبني التقنيات الرقمية في القطاع المالي، يتغير مشهد المخاطر بشكل متواصل. فبينما 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 الدوحة إطار عمل شامل لأمن المعلومات وحماية البيانات، يجري تقييمه وتطويره باستمرار لضمان الامتثال لمتطلبات الأنظمة واللوائح، والالتزام بأفضل الممارسات الدولية المتطورة.

كما أجرى بنك الدوحة تقييمًا لمخاطر المناخ، بما في ذلك نمذجة السيناريوهات، لتقييم تعرض محفظة القروض لمخاطر المناخ المادية والانتقالية. تتماشى هذه التقييمات مع الأطر الدولية مثل فرقة 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. وتُدمج نتائج تقييم المخاطر المناخية ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية للبنك، مما يتيح اتخاذ قرارات مستنيرة على المستويين الاستراتيجي والتشغيلي. ويشمل ذلك:

• **تقييم مخاطر الائتمان:** 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 تخطيط المخاطر على المدى الطويل.

• **الحوكمة والإشراف:** يتم الإبلاغ عن نتائج تقييم مخاطر المناخ بانتظام إلى لجنة التدقيق والمخاطر والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بما يضمن إشراقًا على مستوى المجلس ومواءمة مع التوقعات التنظيمية.

للاطلاع على مزيد من المعلومات حول تقييم بنك الدوحة 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 الدوحة برامج تدريبية حول الوعي بأمن المعلومات وخصوصية البيانات لجميع الموظفين بشكل شهري، بما في ذلك المتعاقدون، على أن يلتزم الموظفون بحضور هذه البرامج التدريبية مرة واحدة على الأقل سنوياً. وتتوفر هذه التدريبات من خلال جلسات حضورية ومن خلال نظام إدارة التعلم في بنك الدوحة، 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.

نسبة الحضور في  
تدريبات حماية البيانات 83%

نسبة الحضور  
في تدريبات أمن  
المعلومات 87%

ويشرف رئيس أمن المعلومات على إدارة أمن المعلومات في البنك، تحت مظلة مجلس أمن المعلومات. وعلى مستوى المجلس، تتولى لجنة التدقيق والالتزام والمخاطر والحوكمة 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 متكامل لأمن المعلومات وحماية البيانات يحدد خارطة الطريق الاستراتيجية لتطبيق الضوابط وتحديث التكنولوجيا. فيما يقيم فريق أمن المعلومات أي تغيير مقترح 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 والاختراق على جميع الأصول الحيوية، ويجري تتبع جميع الثغرات المُكتشفة وإحالتها إلى قسم تكنولوجيا المعلومات لمعالجتها.

ويحافظ بنك الدوحة 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 الدوحة في مجالات تقنية المعلومات وعمليات البطاقات وأمن المعلومات.

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



إلى جانب هذه الضوابط، قام بنك الدوحة بتفعيل مركز عمليات الأمن السيبراني بصورة كاملة، بما يتيح المراقبة والاستجابة للتهديدات السيبرانية بشكل فوري. ويتم تصعيد المسائل المتعلقة بأمن المعلومات، مثل الثغرات في الضوابط أو ملاحظات عدم الامتثال، إلى لجان متخصصة على مستوى الإدارة العليا ومجلس الإدارة لمتابعتها واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها. ويضمن 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 نعمل فيها، يلتزم بنك الدوحة بصون 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 وتشغيلية مشروعة، ويحتفظ بها فقط للمدة التي تتطلبها القوانين ذات الصلة. كما يعمل البنك على توعية العملاء بشكل مستمر بإرشادات وممارسات الحماية الرقمية بهدف تعزيز السلوك المصرفي الآمن والوقاية من التهديدات الرقمية المستجدة، بما فيها محاولات انتحال هوية بنك الدوحة. وتتوفر سياسة الخصوصية الخاصة بالبنك على موقعه الإلكتروني.

يجمع بنك الدوحة البيانات الشخصية لاستخدامها في تقديم الخدمات المطلوبة ولإبلاغ 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 خارجيين بشأن 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.

واتساقاً 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، يُعزّز بنك الدوحة قدراته في جال أمن المعلومات ويقوّي مرونته على مستوى الأنظمة والموظفين والعمليات لمواجهة التحديات 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

## إدارة سلسلة التوريد

ويدرك بنك الدوحة 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 لتقييم 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 بأي أثر اجتماعي أو بيئي سلبي كبير في سلسلة التوريد يتطلب اتخاذ إجراء متابعة.

وعند الضرورة، قد توضع خطط عمل تصحيحية لضمان معالجة فورية وفعّالة، 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 الدوحة أهمية تزويد الموردين بالمعرفة اللازمة 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.

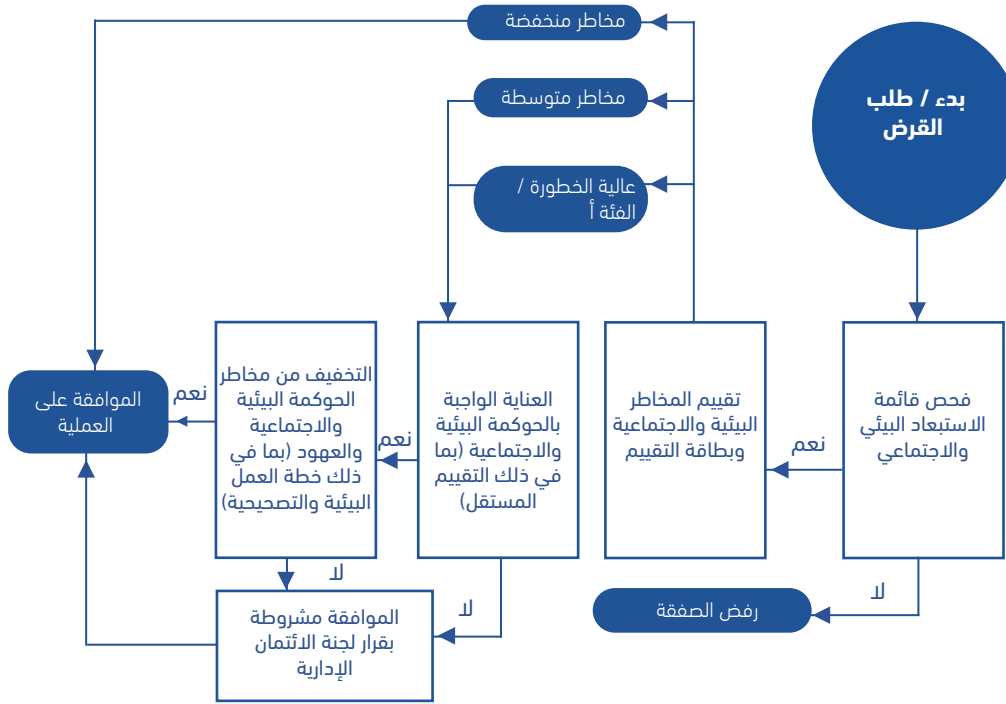
تشكل الإدارة الفاعلة لسلسلة التوريد عاملاً أساسياً لتحقيق التميز التشغيلي وضمان رضا العملاء والحد من المخاطر وتعزيز الابتكار والنمو ودعم الاستدامة في بنك الدوحة. وتلتزم إدارة سلسلة التوريد في البنك باتباع ممارسات أخلاقية ومسؤولة اجتماعياً، مع دعم المجتمعات المحلية واعتماد شراء المنتجات المصنعة محلياً. وقد شكّلت 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.

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

# مسيرة النمو المستدام

## مسيرة النمو المستدام

### نظام وسياسات إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية



تتم إدارة عملية التقييم والاختيار من قبل لجنة سندات الحوكمة 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 الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ترشيح حضور إضافيين. تعزز اللجنة الاجتماع بشكل ربع سنوي، كما يمكن عقد اجتماعات خاصة عند الحاجة.

تُكلف لجنة سندات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بالمهام التالية:

- إجراء عملية اتخاذ القرار لاختيار الأصول المؤهلة ضمن محفظة الأصول المستدامة الخاصة ببنك 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 وتقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية بشكل منهجي من أجل الاستفادة من الفرص المؤهلة. ينطبق نظام وسياسات إدارة مخاطر الحوكمة 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، والعناية الواجبة، ودمج تدابير التخفيف، والعهود المتعلقة بالجوانب البيئية والاجتماعية، بالإضافة إلى المتابعة والإبلاغ المستمر. وقد تم استخدام نظام وسياسات إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لتقييم 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 الإكويتير)

### العناية الواجبة بالحوكمة 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 ومعايير رابطة القروض ومنتدى القروض في آسيا. ويتم تقييم الأصول الخضراء والاجتماعية واختيارها بناءً على مدى التزامها بمعايير الأهلية المحددة في قسم استخدام العائدات ضمن هذا الإطار.

• 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 تمتع 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.

ويخضع 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 يخضع 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 الحوكمة، اعتمد بنك الدوحة آلية تصعيد رسمية للمخاطر البيئية والاجتماعية غير المحسومة أو الحرجة. 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 تطلبت التصعيد، مع التزامه الكامل بالشفافية في حال حدوث مثل هذه الحالات مستقبلاً.

## التخفيف من مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية

بالنسبة للعملاء المصنفين ضمن مخاطر بيئية واجتماعية متوسطة أو عالية، يفرض بنك الدوحة إنشاء وتنفيذ خطة تحدد الإجراءات التصحيحية 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 الالتزام 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 يروج 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



## إطار التمويل المستدام

يعترف بنك الدوحة بالدور الأساسي الذي يقوم به في تعزيز التنمية المستدامة من خلال ممارسات مصرفية مسؤولة، وذلك عبر دمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في القرارات التمويلية والاستثمارية، إذ يسعى البنك إلى خلق قيمة طويلة الأجل للعملاء وأصحاب المصلحة والاقتصاد عمومًا، 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 عنصرًا أساسيًا في استراتيجية "العمل المصرفي المسؤول" لبنك الدوحة.

يضع إطار التمويل المستدام لبنك الدوحة، مدعومًا برأي طرف ثانٍ، المبادئ التي توجه البنك في إصدار أدوات التمويل الأخضر والاجتماعي وتمويل الاستدامة. قد تشمل هذه الأدوات السندات، الصكوك، السندات التجارية، والقروض، وتهدف 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 دوليًا

• 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 الموثقة



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 الدوحة 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 وتخضع لأطر تنظيمية مختلفة، إلا أن البنك يأخذ بعين الاعتبار المعايير الفنية للتصنيف الأوروبي الخاصة بالتخفيف من آثار تغير المناخ، ويطبقها قدر الإمكان وبأفضل جهد. وتساهم الأصول الخضراء لدى البنك في تحقيق الأهداف البيئية الأوروبية المرتبطة بالتخفيف من آثار تغير المناخ. ويواصل البنك متابعة تطور معايير التمويل الأخضر عالمياً.

فئة ICMA الخضراء	معايير الأهلية لاختيار الأصول	المؤشرات للرصد	المساهمة في أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)
المباني الخضراء	<p>المباني الجديدة والقائمة التي تفي بالحد الأدنى من مستوى شهادة المباني الخضراء الخارجية التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• شهادة LEED بمستوى "ذهبي" شهادة BREEAM بمستوى "ممتاز"</li> <li>• نظام التقييم العالمي للاستدامة (GSAS) بمستوى 3-4 نجوم</li> <li>• شهادة BCA Green Mark بمستوى "Gold Plus"</li> <li>• مباني Passive Haus (حيادية الكربون)</li> <li>• أنظمة مكافئة لشهادات البيئة الخاصة بالمباني</li> </ul> <p>المباني السكنية (أو التجارية) الجديدة والقائمة التي تقع ضمن أعلى 15% من المباني الأكثر كفاءة في استهلاك الطاقة، سواء في القطاع السكني أو التجاري، من المخزون الوطني للمباني، كما هو محدد من خلال - على سبيل المثال - دراسة متخصصة، أو معلومات عامة، أو من خلال معيار المباني منخفضة الكربون الصادر عن مبادرة سندات المناخ (CBI)، إذا كان متوفراً للموقع المعني. القروض الممنوحة للمباني السكنية الموفرة للطاقة ضمن مخطط القروض العقارية الخضراء لبنك الدوحة. المباني المجددة التي تحقق تحسناً لا يقل عن 30% في استهلاك الطاقة أو انبعاثات الكربون، أو على الأقل تحسناً بمستويين ضمن نظام التقييم العالمي للاستدامة (GSAS).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نظرة عامة على شهادة البيئة أو أداء 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/م<sup>2</sup> أو التوفير بالميجاواط/ساعة</li> <li>• التقدير السنوي للانبعاثات المتجنبة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون CO<sub>2</sub>e)</li> </ul>	 

المساهمة في أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)	المؤشرات للرصد	معايير الأهلية لاختيار الأصول	فئة ICMA الخضراء
 	<ul style="list-style-type: none"> <li>المركبات منخفضة الكربون: عدد المركبات (الوحدات في السنة)</li> <li>التقدير السنوي للانبعاثات المتجنبة (مكافئ CO<sub>2</sub>e)</li> <li>البنية التحتية منخفضة الكربون: عدد/كم من الوحدات</li> <li>تقدير التحول في أنماط النقل (من الطريق إلى السكك الحديدية مثلًا)</li> <li>التقدير السنوي للانبعاثات المتجنبة (مكافئ CO<sub>2</sub>e)</li> </ul>	<p>مركبات منخفضة الكربون لأغراض النقل العام والركاب، بما في ذلك السيارات والحافلات والقطارات، وتعمل باستخدام:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الكهرباء (المركبات الكهربائية بالبطارية BEVs)</li> <li>الهجنة القابلة للشحن الخارجي</li> <li>بانبعثات مباشرة &gt; 50 غ CO<sub>2</sub>e/كم</li> <li>الهيدروجين أو خلايا الوقود</li> <li>القروض الممنوحة ضمن مخطط قرض السيارة الخضراء لبنك الدوحة 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

المساهمة في أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)	المؤشرات للرصد	الفئة المستهدفة	معايير الأهلية لاختيار الأصول	فئة ICMA الخضراء
	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد المرافق الصحية الممولة</li> <li>عدد المستفيدين</li> </ul>	المرضى المتأثرون بأي أمراض جسدية و/أو نفسية وكبار السن.	قروض مخصصة لتمويل المرافق الصحية، بما في ذلك المستشفيات لتقديم خدمات الرعاية الصحية، بما في ذلك المرافق التي تعالج حالات جسدية و/أو إدراكية محددة، وخدمات إعادة التأهيل، ومرافق رعاية المسنين.	الرعاية الصحية

المساهمة في أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)	المؤشرات للرصد	معايير الأهلية لاختيار الأصول	فئة ICMA الخضراء
 	<ul style="list-style-type: none"> <li>القدرة المركبة (MW)</li> <li>الإنتاج السنوي للطاقة المتجددة (MWh)</li> <li>التقدير السنوي للانبعاثات المتجنبة (مكافئ CO<sub>2</sub>e)</li> </ul>	<p>مرافق توليد الطاقة من المصادر المتجددة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الرياح: برية وبحرية</li> <li>الطاقة الشمسية: كهروضوئية، الطاقة الشمسية المركزة والطاقة الشمسية الحرارية</li> <li>الطاقة الكهرومائية: مشاريع جريان النهر والمشاريع الصغيرة (بحد أقصى 25 ميغاواط من القدرة المركبة) التي تنتج ما لا يزيد عن 5 واط/م<sup>2</sup> أو بكثافة انبعاثات تقل عن 100 غ CO<sub>2</sub>e/ك.و.س</li> <li>الطاقة الحيوية: مرافق توليد الكهرباء بكثافة انبعاثات تقل عن 100 غ CO<sub>2</sub>e/ك.و.س، أو التدفئة أو التبريد المشترك (CHP) باستخدام الكتلة الحيوية أو الوقود الحيوي من مصادر مستدامة.</li> </ul>	الطاقة المتجددة
 	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد ونوع المشاريع الممولة</li> <li>حسب توافر البيانات: التقدير السنوي لكمية الطاقة الموفرة (%) أو (MWh سنوياً)</li> <li>والانبعاثات المتجنبة (مكافئ CO<sub>2</sub>e)</li> </ul>	<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 الإدارة 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>	كفاءة الطاقة

## معايير الاستبعاد:

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

• تمويل الفحم.

• 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 مساحاتها.

وسوف تدار عائدات أدوات التمويل المستدام لدى بنك الدوحة وفق منهجية "المحفظة" ويعتزم 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.

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

معايير الأهلية لاختيار الأصول	الفئة المستهدفة	المؤشرات للرصد	المساهمة في أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)	فئة ICMA الخضراء
قروض لتمويل أنشطة المرافق التعليمية مثل المدارس، الجامعات، والحرم الجامعي، بما في ذلك مرافق الرياضة المدرسية المخصصة للطلاب.	الشباب والطلاب.	• عدد/قيمة القروض الممنوحة للخدمات الأساسية • عدد الطلاب المسجلين • عدد خريجي البرامج التدريبية الذين حصلوا على وظائف		التعليم
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. • قروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المملوكة للنساء وعمالء رائدات الأعمال. • قروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات المتناهية الصغر المتضررة من التباطؤ الاقتصادي نتيجة أحداث مختلفة مثل الكوارث الطبيعية (مثل الزلازل، الفيضانات، إلخ) أو الطوارئ الاجتماعية و/أو الصحية بما في ذلك جائحة كوفيد-19 (بما في ذلك القروض المقدمة في إطار برامج الضمان الحكومي).	• المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs). • عملاء التمويل الأصغر ورواد الأعمال الذين هم من النساء أو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات المتناهية الصغر ورواد الأعمال • عدد/قيمة القروض الممنوحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات المتناهية الصغر ورواد الأعمال المملوكين للنساء • عدد الوظائف التي تم إنشاؤها أو الحفاظ عليها في المنطقة المحددة على أساس أفضل الجهود، بناءً على التقديرات والافتراضات التي سيتم الإفصاح عنها	• عدد/قيمة القروض الممنوحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والشركات المتناهية الصغر ورواد الأعمال • عدد/قيمة القروض الممنوحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات المتناهية الصغر ورواد الأعمال • عدد/قيمة القروض الممنوحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات المتناهية الصغر ورواد الأعمال المملوكين للنساء • عدد الوظائف التي تم إنشاؤها أو الحفاظ عليها في المنطقة المحددة على أساس أفضل الجهود، بناءً على التقديرات والافتراضات التي سيتم الإفصاح عنها	 	دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتمويل الأصغر

يواصل بنك الدوحة 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 الدوحة باستمرار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وخاصة تلك التي تساهم في تعزيز نمو الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي.

وتماشياً مع الأولويات الوطنية، شارك بنك الدوحة بنشاط في "برنامج الضمان الوطني" بالتعاون مع بنك قطر للتنمية لدعم احتياجات السيولة قصيرة الأجل للقطاع الخاص، بما في ذلك رواتب الموظفين ومدفوعات الإيجار.

كما مدد البنك التدابير الإغائية، مثل تأجيل أقساط القروض وتخفيض الفوائد، بما يتماشى مع توجيهات مصرف قطر المركزي. بالإضافة إلى ذلك، وبصفته شريكاً رئيسياً في برنامج ضمان الائتمان "الضمين" التابع لبنك قطر للتنمية، يدعم بنك الدوحة الوصول إلى التمويل للشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة في قطاعات التصنيع والخدمات، مما يعزز دوره كمحفز للتنمية الاقتصادية الشاملة. في عام 2024، شملت محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة لبنك الدوحة 287 عميلاً، مع 568 مليون ريال قطري في التسهيلات الممولة و337 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 الدوحة حالياً بإنهاء شراكته مع بنك قطر للتنمية لإطلاق مبادرة "التمويل الوطني"، التي تهدف إلى تعزيز الدعم للقطاعات غير المخدومة من الاقتصاد.

يدمج بنك الدوحة بشكل ثابت اعتبارات 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 للحفاظ على السيولة وتحقيق عوائد موثوقة. ومن خلال مواكبة الاتجاه العالمي نحو الاستثمار الموجه وفقاً لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، دمج البنك هذه المعايير بشكل فعال في إطار عمل اتخاذ القرار الاستثماري. في عام 2024، أضاف البنك أصولاً متوافقة مع الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بقيمة 2.70 مليار ريال قطري، بينما بلغ إجمالي الأصول المؤهلة للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة 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 الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، يركز بنك الدوحة أيضاً على تطوير الخبرات الداخلية. يجري تجهيز مديري علاقات العملاء بالموارد والمعرفة لإرشاد العملاء حول خيارات الاستثمار المتوافق مع الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، مما يضمن أن استراتيجيات الاستثمار المسؤولة للبنك تتجاوز مجرد إدارة المحافظ وتشارك 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 تعرض بنك الدوحة للأوراق المالية المتوافقة مع الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والسندات الخضراء يبلغ حوالي 900 مليون دولار أمريكي حالياً، وهو ما يمثل حوالي 9% من محفظة الدخل الثابت للبنك.

بالإضافة إلى ذلك، يدير بنك الدوحة استثماراته بطريقة مسؤولة مع توفير التمويل الأخضر للعملاء في القطاعات الحساسة بيئياً. لتقييم 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 لتخصيص شروط تمويل مخصصة تساعد العملاء في الوصول إلى أهدافهم المتعلقة بالاستدامة. يضمن هذا النهج أن الاستثمار المؤثر في بنك الدوحة 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 والمستدام.

### 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 حلول مالية خضراء مثل قروض السيارات الكهربائية.

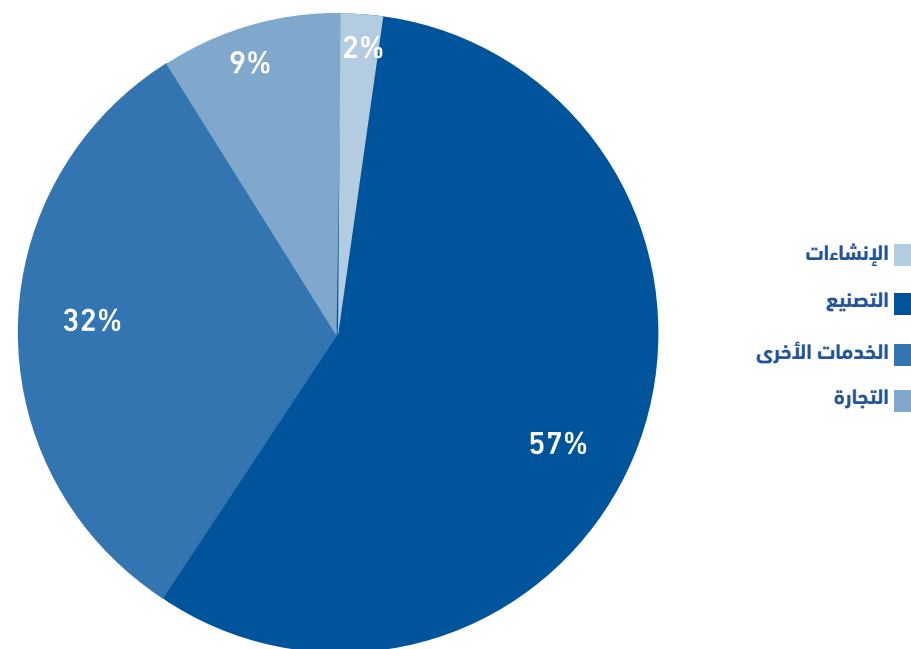
ولتشجيع اعتماد المركبات الكهربائية، بدأ بنك الدوحة باستهداف شريحة النخبة المصرفية مع التركيز على الممارسات المستدامة. مقدماً عروضاً حصرية للسيارات الكهربائية والهجينة بالتعاون مع علامات تجارية مميزة مثل أودي وPorsche وBYD، مما يعزز خيارات النقل الصديقة للبيئة. ومع هذه الخطوة في الاتجاه الصحيح، سنواصل 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.)	2021	2022	2023	2024
ممول	799	755	703	568
غير ممول	387	340	373	337
إجمالي التعرض	1,186	1,095	1,076	905
عدد عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة	425	387	333	287

وضمن 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. ويقدّر 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، شكّلت القطاعات التالية غالبية محفظة قروض بنك الدوحة البالغة 20 مليون ريال قطري: التصنيع (57%)، الخدمات الأخرى (32%)، التجارة (9%)، الإنشاءات (2%).



## 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 الدوحة 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 يمنحهم رؤية أوضح حول الأثر البيئي لنفقاتهم.

## المنتجات الاستثمارية

تخدم إدارة الخدمات المصرفية الخاصة العملاء من أصحاب الثروات العالية. وقد عقد بنك الدوحة شراكة مع بنك سنغافورة للاستفادة من منصبه 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 والصكوك المهيكلية والصناديق العالمية وصناديق الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية إضافة إلى السندات الحاصلة على تصنيف MSCI للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. 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. ويكمل البنك هذه الحزمة بتقديم بطاقة فيزا انفينيت بريفيج المعندية المتاحة فقط بالدعوة.

## السندات الخضراء والاجتماعية

اتخذ بنك الدوحة خطوات مهمة لإصدار أولى سندات المستدامة، مستفيداً من إطار التمويل المستدام الخاص به. بدأ البنك في اتخاذ إجراءات تحضيرية وحوارات داخلية لتسهيل إطلاق قريب المدى، رهنأً 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 يُنشئ سنداً أخضر مدعوماً بالكامل بأصول محلية خضراء.

## دراسة حالة

### ريادة التمويل الأخضر في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا - بنك الدوحة و MUFG ينجحان في أول معاملة لإعادة شراء 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 شراء الخضراء مثل اتفاقيات إعادة الشراء التقليدية، ولكن مع لمسة مستدامة: حيث تستخدم ضمانات خضراء مثل السندات الخضراء لزيادة السيولة، والتي يُعاد استثمارها لاحقاً في أصول ذات فوائد بيئية. في هذه المعاملة المبتكرة، استخدمت 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 للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والاستدامة المالية، وتعكس التزاماً متنامياً بمواءمة الأدوات المالية مع النتائج البيئية. سُنسهم الأموال التي يتم جمعها عبر إعادة شراء 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 صفقة ريبو خضراء. تمثل المنتجات المبتكرة مثل الريبو الأخضر جزءاً أساسياً من مبادرة الحوكمة 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.”

## الشمول المالي المنتجات المقدمة

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

### الحملات المبتكرة للخدمات المصرفية للأفراد

في عام 2024، واصل بنك الدوحة قيادة القطاع المصرفي للأفراد من خلال سلسلة من الحملات التسويقية المبتكرة للقروض، والتي قدمت حوافز مقنعة لجذب العملاء والاحتفاظ بهم. صُممت هذه المبادرات بشكل استراتيجي لتعزيز مكانة بنك الدوحة كبنك رائد في قطر وتعزيز الممارسات المصرفية المستدامة بما يتماشى مع المعايير العالمية ورؤية 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 الدوحة. 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 للحصول على قروض شخصية جديدة أو نقل قروض قائمة إلى بنك الدوحة.

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

حزمة حوافز مجمعة عبر منتجات التجزئة المتعددة والتي عززت اكتساب عملاء جدد وشجعت 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 أودي وBYD وبورشه. دعمت هذه المبادرة التزام بنك الدوحة بالاستدامة البيئية.

تم صرف قروض سيارات بقيمة 220,800 مليون ريال قطري في عام 2024  
استفاد عميلان 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 عزز 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، وبطاقات الائتمان، والتأمين. يتم تصنيف هذه المنتجات كما يلي:

## دراسة حالة

### الوصول إلى التمويل عبر D-Pay

اتخذ بنك الدوحة خطوات مهمة لتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية للفئات غير المخدومة والمحرومة 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 عملاء 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 بالفواتير، 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 (بأنواعه 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>العملاء الذين يركزون على الادخار</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>



## التحول الرقمي

### الأنظمة الرقمية وتقنية المعلومات

تُعد أنظمة الرقمية وتقنية المعلومات جزءًا أساسيًا من عملية التحول في بنك الدوحة، حيث تسهّل الحصول على خدمات مصرفية آمنة وقابلة للتوسع وتلبي 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 التميز في خدمة العملاء.

وترتكز استراتيجيتنا التقنية على خمسة مجالات رئيسية تشمل: الأتمتة الرقمية، التحول الرقمي، الهندسة المعمارية والتطبيقات، 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، نقوم 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 متوافقة مع اتجاهات السوق.
- تسريع إطلاق المنتجات وعمليات فتح الحسابات.
- أتمتة قائمة على البيانات وتصميم خدمات آمن.

و تقوم جهودنا لتحقيق هذه الرؤية على ثلاثة ركائز استراتيجية:

1. بناء أسس متينة: 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 تسعير 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.

تتقدم مبادرات التحول الرقمي العديدة بما يتماشى مع الأمن السيبراني والتفويضات التنظيمية. وتواصل إدارة أمن المعلومات وتقنية المعلومات تكريس جهودها لتقديم خدمات مبتكرة ومرنة ومتمحورة 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](#).





# تعزيز التميز في خدمة العملاء

## تعزيز التميز في خدمة العملاء

### رضا العملاء

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

يملك بنك الدوحة قسمًا مخصصًا لخدمة العملاء، وقد اعتمد قسم خدمة العملاء دليل مراكز الاتصال الذي يوضح الأدوار والمسؤوليات ومعايير جودة الخدمة للموظفين في الصفوف 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:

العنصر	الأهداف التعليمية الأساسية
1. مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	<ul style="list-style-type: none"><li>• فهم لوائح 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>

2. التوعية بتزوير العملة	<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>
3. الكشف عن الاحتيال والوقاية منه	<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>
4. إدارة المخاطر والرقابة الداخلية	<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>
5. التطبيق العملي ودراسات الحالة	<ul style="list-style-type: none"><li>• المشاركة في تعلم قائم على السيناريوهات لتطبيق مبادئ الامتثال.</li><li>• تحليل حوادث الاحتيال والتزوير السابقة لتعزيز الاستراتيجيات الوقائية.</li></ul>
إنجازات 2024	20 جلسة تدريبية 98 % نسبة الحضور

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. ويتلقى فريقنا التنظيمي استفسارات من مصرف قطر المركزي ويضمن الرد عليها ومعالجتها خلال المدة المحددة.

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

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 العالية التي التزم بها فريق جودة الخدمة في تسجيل ومعالجة الشكاوى والتواصل بفعالية مع العملاء.

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

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 و 4.5 على iOS App Store مما يشير إلى درجة عالية من الجودة ورضا العملاء.

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

- الحق في المعاملة العادلة.
- الحق في الشفافية والإنصاف والتعامل النزيه.
- الحق في الملاءمة.
- الحق في الخصوصية.
- 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 يتوافق 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 [موقعنا الإلكتروني](#).

أما بالنسبة للشكاوى المقدمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، 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 بممارسات الاتصال المسؤولة 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، بمن فيهم المستثمرون والجهات التنظيمية ووكالات التصنيف والجمهور الأوسع، مما يعزز الثقة ويعزز مصداقية رحلة الاستدامة للبنك.

لحد من مخاطر التضليل بشأن الممارسات البيئية والحفاظ على معايير عالية من التسويق الأخلاقي، يلتزم بنك الدوحة بشكل صارم بالإرشادات المحلية والدولية المتعلقة بالتسويق العادل والإعلان. يتم تطوير جميع المواد التسويقية، بما في ذلك المراجعة الخاصة بالمنتجات والخدمات، بالتعاون مع وكالات معتمدة تحت إشراف فريق التسويق. يتم التنسيق مع فريق التجرئة للحصول على الموافقات النهائية وتخضع لمراجعة 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 مدعومة ومتوافقة مع أهداف البنك.

Customer Service Numbers	
+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
البريد الإلكتروني لخدمة العملاء:	
Hellodoha@dohabank.com.qa	

يتم تأكيد استلام كل شكوى 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 متابعة 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 التأخر 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 التدقيق والمخاطر والامتثال والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية المؤشرات الرئيسية للمخاطر بشكل ربع سنوي كجزء من تقرير المخاطر. ويضمن هذا الهيكل الحوكمي المساءلة ويدعم الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بحقوق العملاء ومعايير الخدمة. ويتعامل البنك مع جميع بيانات الشكاوى وفق معايير الخصوصية وضمان السرية والامتثال للوائح المعمول 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 والمرونة، يواصل البنك الاستثمار في كل من البنية التحتية المادية وقنوات التوزيع المبتكرة التي تسد فجوات الوصول للفئات المحرومة والضعيفة.

مع وجود مادي واسع الانتشار في جميع أنحاء قطر، يحافظ بنك الدوحة على شبكة قوية من 18 فرعاً و76 جهاز 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 جهاز (بما في ذلك 3 أجهزة تفاعلية ITMs وجهازان متنقلان)  
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 الشيكات 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 التفاعل المباشر مع موظف خدمة عن بُعد 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 يتوفر 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 لوحات مفاتيح برايل، الشاشات التي تعمل باللمس، ومقابس سماعات الرأس.
- تدريب الموظفين في كل فرع على التواصل بلغة الإشارة.
- تخصيص غرف مهياة في الفروع مجهزة بأنظمة مراقبة وميزات خصوصية لتسهيل المعاملات الآمنة.
- الدعم المصرفي المنزلي (باستثناء المعاملات النقدية) عبر مديري العلاقات ووكلاء المبيعات المباشرة للعملاء غير القادرين على زيارة الفروع.
- تركيب المنحدرات، الأبواب المنزقة، واللافتات الخاصة بالإعاقاة في معظم الفروع وأجهزة الصراف الآلي.

كما يعمل البنك على التوسع 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 الدوحة.

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



## دراسة حالة

### خدمة المجتمعات النائية والمحرومة من الخدمات

في إطار تعزيز الشمول المالي، أطلق بنك الدوحة خدمة الصرافات الآلية المتنقلة، مستهدفاً 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 يتمكنون فيها من سحب الرواتب، تحويل الأموال، أو التحقق من الأرصدة دون الحاجة إلى قطع مسافات طويلة. تعمل هذه الوحدات المتنقلة وفق جدول منتظم، ما يضمن وصولاً ميسراً وآمناً وفي الوقت المناسب إلى الخدمات المصرفية الأساسية، مانحة آلاف الأفراد قدراً أكبر من الاستقلال المالي.

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

### نحو خدمات مصرفية رقمية

ركز بنك الدوحة 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. ففي عام 2024، أعاد بنك الدوحة 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.

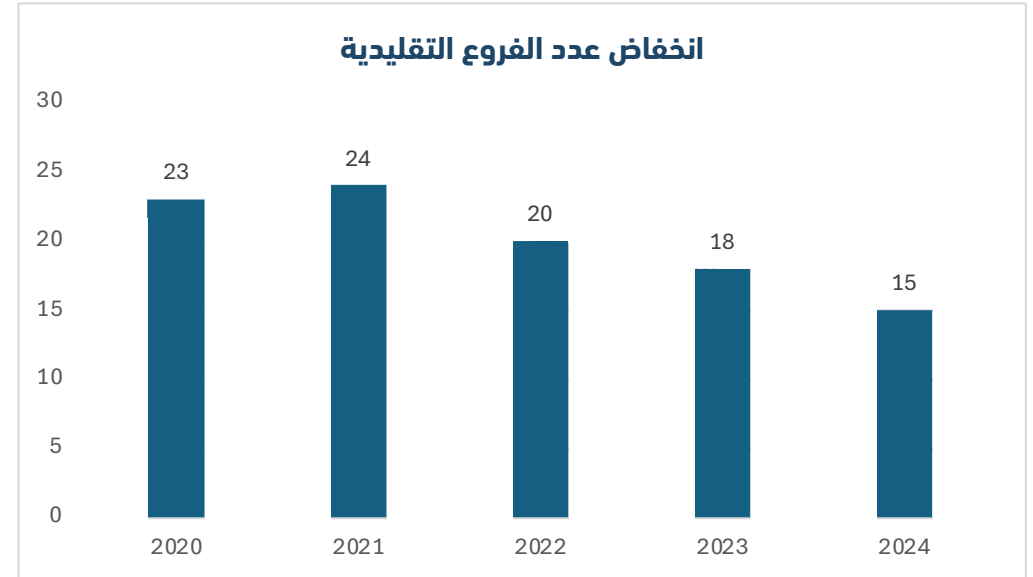
- إعدادات أمان مخصصة وخيارات تسجيل دخول مبسطة.



وفي قسم الخدمات المصرفية التجارية لدينا، واصل البنك تقدمه على جانب الرقمنة. لتقديم أفضل الخدمات المؤسسية في فئتها، استثمر بنك الدوحة في منصته المؤسسية الخاصة، تدبير، لرقمنة معاملات الرواتب بالكامل عبر كل من نظامي حماية الأجور 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.

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

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



# تمكين الأفراد والمجتمعات



## تمكين الأفراد والمجتمعات

يمثل موظفونا العمود الفقري لمؤسستنا، ونفخر بامتلاك فريق متنوع وماهر يجمع بين مجموعة واسعة من الخبرات والآراء والاختصاصات. ومن خلال فرص التعلم المستمر، والسياسات الشاملة، والتركيز القوي على رفاهية الموظفين، نخلق بيئة يمكن للأفراد أن ينمو فيها ويزدهروا. فريقنا ليس مجرد موظفين - إنهم متعاونون، يحلون المشاكل، وسفراء لقيمنا.

### أ. استقطاب المواهب والاحتفاظ بها

يُعتبر 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 الدوحة إلى تطوير المواهب كرحلة مستمرة ويؤمن بضرورة دعمها من خلال التخطيط للتعاقد الوظيفي والتقييمات المصممة خصيصاً لتحديد ورعاية قادة المستقبل.

معدل  
11.8 % دوران الموظفين

عدد التوظيفات  
الجديدة في جميع المواقع 119

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



موظفونا هم جوهر عمليتنا ويشكلون البوصلة التي توجه استراتيجيتنا الخاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. إنهم في صميم كل ما نقوم به ويمثلون القوة الدافعة وراء هذه الاستراتيجية. وانسجاماً مع رؤية قطر الوطنية 2030، يلتزم بنك الدوحة بتعزيز كوادره البشرية من حيث تنوعها وكفاءتها، مُمكنًا إياهم بالمهارات والمعرفة اللازمة للنجاح في عالم سريع التطور.

### تنمية رأس المال البشري

يلتزم بنك الدوحة بشكل كامل بقوانين العمل واللوائح الاجتماعية في جميع الدول التي يعمل بها. ويكرّس جهوده لجذب الكفاءات وتطويرها والاحتفاظ بها من خلال ممارسات موارد بشرية شاملة، تركز على تطوير المهارات بالتوازي مع العناية على الصحة الجسدية والذهنية للموظفين. وتتماشى ممارساتنا مع لوائح العمل وتوجيهات مصرف قطر المركزي، ورؤية قطر الوطنية 2030، وأفضل الممارسات العالمية في الصناعة.

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

عدد الموظفين  
في جميع المواقع 1,180

النسبة إجمالي  
التعويض السنوي 1:22

التنوع  
بين الجنسين 31.35

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

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

**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.

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

**مخطط الطوابق ومواقع 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 القصر. يمتد هذا الالتزام ليشمل الموردين والمقاولين، الذين يتوقع منهم أيضاً الالتزام بالقوانين واللوائح ذاتها. نحن ملتزمون بخلق بيئة عمل شاملة ومحترمة تعكس قيمنا وتقدير 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 المواهب من خلال توفير أجور عادلة وتنافسية. تتم مراجعة مستويات الرواتب بانتظام لضمان بقائها تنافسية ومتوافقة مع اتجاهات السوق والمعايير 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 وللمعالين، وتأمين الحياة، وبدل تذاكر السفر. كما أن المزايا المرتبطة بالدرجات الوظيفية تشمل التعليم، وعضوية الأندية، والتأمين على الهاتف المحمول، وبدل الأثاث. الموظفون يعقود مدة محددة مؤهلون للحصول على مكافآت أداء. كما توجد آلية استرداد تُطبق تحديداً في حالات سوء السلوك.





هذه الأداة الاستراتيجية تمكّن بنك الدوحة من مواصلة قدرات القوى العاملة مع الأهداف التجارية طويلة الأمد.

#### مراجعات الأداء والتطوير المهني

تُعدّ مراجعات الأداء والتطوير المهني جزءاً أساسياً من إطار إدارة المواهب في بنك الدوحة، وتهدف 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 اللازمين للتقدم في مساراتهم المهنية.

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

## دراسة حالة

### مركز تقييم المواهب

للهوض بتطوير المواهب والتخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة، أنشأ بنك الدوحة 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 للتعاقد الوظيفي، والتقدم المهني. كما يلعب دوراً محورياً في جهود التقدير الاستراتيجي، إضافة إلى تحديد الموظفين ذوي الإمكانيات العالية والخريجين 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 التعاقبي وبناء خطوط مواهب مستقبلية.

GRI 404-3 الموظفون الذين يحصلون على تقييم منتظم 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	
الإدارة العليا								
6	12	8	10	10	12	12	13	ذكور
0	1	0	0	0	0	0	0	إناث
6	13	8	10	10	12	12	13	المجموع
الإدارة الوسطى								
77	84	73	82	74	85	67	80	ذكور
12	13	10	10	10	11	8	9	إناث
89	97	83	92	84	96	75	89	المجموع
الإدارة الدنيا								
280	309	268	291	272	301	263	291	ذكور
69	77	65	72	70	72	58	67	إناث
349	386	333	363	342	373	321	358	المجموع
غير إداريين								
366	405	377	419	357	414	404	425	ذكور
253	279	254	291	264	298	246	307	إناث
619	684	631	710	621	712	650	732	المجموع

## ب. التنوع والشمول

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

تتوافق عمليات التوظيف مع الأهداف الداخلية للتنوع، مما يضمن توظيفاً شاملاً في الوظائف التي يهيمن عليها الرجال تقليدياً. وتتم مشاركة التحديثات المتعلقة بالتنوع عبر البريد الإلكتروني مع مديري التوظيف، كما يتم إرسال تقارير التقدم بشكل ربع سنوي إلى الإدارة التنفيذية.

في عام 2024، عيّن بنك الدوحة أول امرأة في منصب تنفيذي على مستوى الإدارة العليا (C-level) ويواصل 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 وتمكين جميع 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 مهيكلية للمتدربين من أجل تنمية الخبرة المهنية المبكرة.
6. المش
- اركة الفاعلة في معارض التوظيف للتواصل مع المواهب الصاعدة.
7. توقيع مذكرات تفاهم (MoUs) مع الجامعات لتعزيز التعاون الأكاديمي-العملي وتسهيل دمج الخريجين في سوق العمل

يؤمّن 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 رضاة. ونحن فخورون بالحفاظ على جميع موظفاتنا بعد استحقاقهن لإجازة الأمومة، مما يعكس قوة والتزام ثقافة بنك الدوحة في دعم موظفيه.

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 التعلم 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>

GRI 401-3 - تفاصيل إجازات العناية بالأبناء للموظفين				
2024	2023	2022	2021	الفئة
370	373	381	383	العدد الإجمالي للموظفين المستحقين لإجازة والدية
15	7	13	10	عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة والدية
%100	%100	%100	%100	معدل العودة للعمل
%100	%100	%100	%100	معدل الاحتفاظ بالموظفين

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

GRI 405-2 - نسبة الأجر الأساسي والتعويضات بين الإناث والذكور	
2024	المؤشرات
0.73	الإدارة العليا
0.74	الإدارة الوسطى
1.11	الإدارة المبتدئة

في السنة المالية 2024، بقيت نسبة الأجر الأساسي والتعويضات بين الموظفين والإدارة الوسطى والعليا، وموقع قوي في الإدارة الدنيا حيث تجاوزت النسبة 1.

## 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 بالقطرية عدم التوافق بين المهارات، وتصورات النمو الوظيفي المحدودة، وتوقعات التعويض. ومع أخذ 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 مديراً قوطرياً من المستوى المتوسط. تهدف هذه المبادرة إلى إعداد المشاركين لأدوار قيادية عليا من خلال تعزيز تفكيرهم الاستراتيجي وقدراتهم القيادية المتقدمة وفطنتهم التنظيمية. وسيكون البرنامج بمثابة عنصر حيوي في خلافة 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 والمرونة 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 للصم في قطر، اختارت أكاديمية بنك الدوحة 19 موظفاً من موظفي خدمة العملاء لحضور تدريب إلزامي على لغة الإشارة. بدأ التدريب بمستوى أساسي للغة الإشارة وتطور تدريجياً إلى مفاهيم أكثر تعقيداً، حيث زود الموظفين بالمهارات اللازمة للتواصل بفعالية عبر الأمثال والأفكار والمعاني. وركز المستوى المتقدم على المصطلحات المصرفية، بهدف ضمان خدمة أفضل للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.





بالإضافة إلى ذلك، فإن البرامج التأسيسية مثل برنامج المتدربين الإداريين، برنامج الأساسيات المصرفية، وبرنامج تطوير خدمة العملاء تتماشى مع استراتيجية البنك طويلة 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.

### لمحة عن البرامج التي نقدمها:

برنامج المتدربين الإداريين	برنامج الأساسيات المصرفية	برنامج تطوير خدمة العملاء
الجمهور المستهدف: خريجو الجامعات الجدد أو الموظفون المبتدئون ذوو الإمكانيات العالية لشغل مناصب قيادية.  الهدف العام: تطوير قادة المستقبل من خلال توفير تعرّض هيكلي لمختلف الوظائف والأقسام التجارية، والتدريب على القيادة، والإرشاد، مما يؤهلهم للوظائف الإدارية للمستوى المبتدئ	الجمهور المستهدف: الموظفون الجدد أو المتدربون أو الموظفون المنتقلون إلى القطاع المصرفي من خلفيات غير مالية.  الهدف العام: تعزيز مهارات خدمة العملاء، مع التركيز على التواصل، والتعاطف، وحل المشكلات، بهدف تحسين رضا العملاء وجودة الخدمة.	الجمهور المستهدف: موظفو الخطوط الأمامية مثل الصّرافين، موظفي مراكز الاتصال، وممثلي خدمة العملاء.  الهدف العام: تعزيز مهارات خدمة العملاء، مع التركيز على التواصل، والتعاطف، وحل المشكلات، بهدف تحسين رضا العملاء وجودة الخدمة.

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

### برنامج كوادر المستقبل

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

### التعلّم 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 الصّرافين وممثلي خدمة العملاء
- ضوابط الفروع وإدارة النقد
- الأنظمة المصرفية الأساسية والمعرفة بالمنتجات

الوحدات الإلزامية للتعلّم 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 للتعلّم
- 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

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. ويكمل الموظفون عدداً أدنى من الموضوعات الإلزامية المتعلقة بوصف وظائفهم والدورات الإلزامية التي يحددها البنك سنوياً. يتم إشراك خبراء متخصصين لتقديم تدريب متقدم للموظفين. كما يتم توفير التدريب الخارجي للموظفين ويشمل برامج تدريبية محلياً في قطر أو دولياً، بالإضافة إلى المؤتمرات والندوات. ويسمح للموظفين بالمشاركة في برنامج تدريبي خارجي واحد سنوياً.

في صميم هذه الجهود تأتي أكاديمية بنك الدوحة، التي تقدم مجموعة واسعة من برامج التطوير المنظم، وتستهدف أساساً خريجي الجامعات ذوي الإمكانيات العالية. تعد الأكاديمية مركزاً أساسياً للتعلم والتطوير داخل البنك، وتركز على تطوير الكفاءات القطرية انسجاماً مع رؤية قطر الوطنية 2030. وقدمت الأكاديمية برامج تدريبية متنوعة وفرت أساساً قوياً للمهنيين في بدايات مسيرتهم، حيث زودتهم بالمهارات والمعرفة اللازمة لتحقيق النجاح الوظيفي طويل 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 وجدول 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 مواءمة التدخلات التدريبية مع الكفاءات الخاصة بالوظيفة، ومتطلبات الأدوار، وتحديد مواصفات المهارات. 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 رئيسيين:

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

في عام 2024، قام بنك الدوحة بتوظيف طلاب قطريين كمدرّبين عبر أقسام البنك المختلفة، حيث وفر لهم فرص التوجيه وفرصاً عملية قائمة على المشاريع لتعزيز مهاراتهم. شمل ذلك تعيين المدرّبين في أقسام مثل الخدمات المصرفية للأفراد، والخدمات المصرفية للشركات، وإدارة المخاطر، والامتثال، وغيرها. بالإضافة إلى ذلك، تم تكليف مدرّبين لدعم التعلم والتطوير المهني للمدرّبين من خلال تقديم ملاحظات مجدولة وجلسات تدريبية لمتابعة التقدم. اعتمد البرنامج على التعلم القائم على المشاريع من خلال المشاركة الفعلية في المشاريع ودراسة حالات واقعية مرتبطة بكل قسم. كما تم تعريف المدرّبين 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 المدرّبين وزيادة عدد الإدارات المشاركة في البرنامج.

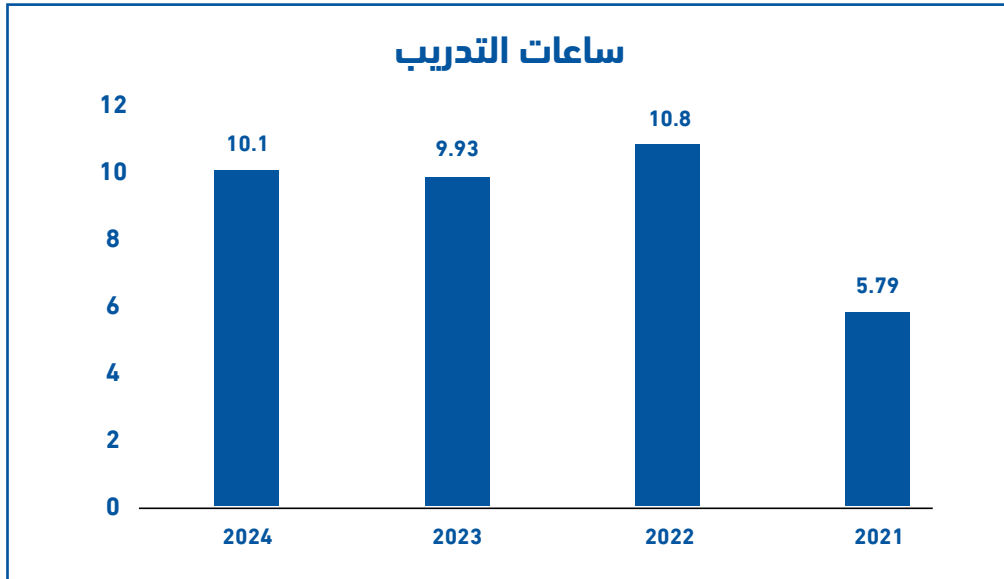
## ج. تطوير قدرات موظفيها

يُعد تطوير الكفاءات جانباً 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
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>
الإدارة العليا، مسؤولو الاستدامة، مدراء المخاطر، وفرق الاستراتيجية.	<p>التدريب على الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• فهم أساسيات البيئة والمجتمع والحوكمة وأهميتها في القطاع المصرفي.</li> <li>• تعلم كيفية دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في القرارات والأعمال والتقارير.</li> <li>• تعزيز الممارسات المستدامة والمسؤولية المؤسسية.</li> </ul>
جميع الموظفين	<p>التدريب على إدارة المخاطر:</p> <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>

الجمهور المستهدف	البرنامج التدريبي
المديرون، قادة الفرق، والمتخصصون في الموارد البشرية	<p>إدارة الأداء</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• فهم مبادئ ودورة إدارة الأداء الفعالة</li> <li>• تعلم كيفية تحديد التوقعات بوضوح وتقديم التغذية الراجعة البناءة</li> <li>• تطوير مهارات إجراء تقييمات أداء عادلة وموضوعية</li> </ul>
الموظفون في المستويات المتوسطة والعليا، مديرو المشاريع، وقادة الفرق.	<p>إتقان إدارة الوقت المتقدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق تقنيات متقدمة لتحديد الأولويات لإدارة المهام المتنافسة.</li> <li>• تحديد العادات والمشتتات التي تهدر الوقت والتخلص منها.</li> <li>• استخدام الأدوات والاستراتيجيات لتعزيز الإنتاجية الشخصية وإنتاجية الفريق.</li> </ul>
جميع الموظفين	<p>إتقان إدارة الوقت المتقدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق تقنيات متقدمة لتحديد الأولويات لإدارة المهام المتنافسة.</li> <li>• تحديد العادات والمشتتات التي تهدر الوقت والتخلص منها.</li> <li>• استخدام الأدوات والاستراتيجيات لتعزيز الإنتاجية الشخصية وإنتاجية الفريق.</li> </ul>
جميع الموظفين، مع تركيز خاص على العاملين في الامتثال والعمليات والوظائف المواجهة للعملاء.	<p>مكافحة غسل الأموال ومكافحة 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



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

14 مليون  
ريال قطري  
الميزانية السنوية للتدريب  
لعام 2024

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)

2024	2023	2022	2021
10.1	9.93	10.8	5.79



## دراسة حالة

### نظام إدارة التعلم في بنك الدوحة

في إطار ترسيخ 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 سهولة ومرونة للموظفين، مع أتمتة العمليات التدريبية الأساسية ودعم استراتيجية التعلم المدمج.

تمت مواءمة النظام وفقاً للاحتياجات الخاصة بالمؤسسة، مما أتاح:

• الإدارة المركزية لموارد وسجلات التدريب.

• الوصول المرن إلى المحتوى التعليمي الرقمي عبر الأجهزة والمواقع المختلفة.

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

• الإسناد والتتبع والإبلاغ الآلي عن التدريبات الإلزامية الخاصة بالامتثال.

• التحليلات 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، وتكليف الدورات، وتجديد الشهادات.

• **قابلية التوسع:** مصمم لاستيعاب العدد المتزايد من المستخدمين واحتياجات التدريب المتطورة.

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

• **التحليلات والتقارير:** رؤية لحظية حول التقدم، التفاعل، وفعالية الدورات

## النتائج

• **إتاحة التعلم المحسنة:** أصبح بإمكان الموظفين الآن الوصول إلى التدريب في الوقت المناسب لهم، مما يقلل من تعطيل العمليات اليومية.

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

• **تعزيز ثقافة التعلم:** انخرط الموظفون بشكل أكبر مع المحتوى التدريبي، مما ساهم في رفع معدلات تطوير المهارات.

• **وفورات تشغيلية:** تقليل الاعتماد على الفصول الحضورية وتكاليف 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 القيمة المقدم للموظفين ويعزز بيئة عمل داعمة ومتوازنة.

وضع بنك الدوحة سياسة الأمن العام للخدمات التي تغطي جوانب الصحة والسلامة المهنية. ووفقاً لهذه السياسة، يتعين على ضابط الأمن والسلامة التأكد من أن أنظمة ومعدات الأمن المادي للبنك محدثة باستمرار من خلال اختبارات دورية وصيانة وقائية وتصحيحية تُنفذ بانتظام من قبل مزود 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 سنوياً.

إصابات في  
مكان العمل 0

وفيات في  
مكان العمل 0

حظر بنك الدوحة بشكل صارم استخدام عمالة الأطفال والعمل القسري من خلال سياساته وإرشاداته المعمول بها. وتخضع 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 لعمالة الأطفال أو العمل القسري.

#### معالجة شكاوى الموظفين

يلتزم بنك الدوحة بتعزيز المساءلة والشفافية من خلال آلية قوية لمعالجة الشكاوى. ووفقاً لدليل الموارد البشرية، أنشأ البنك آلية رسمية لمعالجة شكاوى الموظفين. ويتم تشجيع الموظفين على رفع مخاوفهم من خلال قنوات محددة مخصصة للشكاوى، حيث يعمل قسم الموارد البشرية كنقطة اتصال رئيسية.

يسعى بنك الدوحة لضمان السرية التامة للشكاوى. ولدى البنك سياسة صارمة ضد أي إجراءات انتقامية تجاه الشكاوى. لا يجوز لأي شخص أن يستخدم السلطة الرسمية أو التفويض بأي شكل مباشر أو غير مباشر لتثبيط استخدام هذه الآلية. وأي شخص يثبت تورطه في ذلك قد يخضع لإجراءات تأديبية. وبينما يتم حالياً تحديث السياسة الرسمية الخاصة بمعالجة الشكاوى، فإن العملية لا تزال فعّالة وسريعة الاستجابة. يلتزم بنك الدوحة باستكمال التحقيقات خلال أسبوعين، كما وضع لائحة عقوبات لضمان حماية الأفراد الذين يقدمون الشكاوى، مما يعزز التزام البنك ببيئة عمل عادلة وداعمة.

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، ومتراصة، وعالية الأداء. عبر جميع عملياته، يعزز البنك المشاركة من خلال مجموعة واسعة من المبادرات التي تركز على الرفاهية، التقدير، التعلم، والتعاون. ومن خلال هذه المبادرات، نسعى إلى تعزيز رضا الموظفين، وتقوية التماسك بين الفرق، ومواءمة موظفينا مع رسالة البنك وقيمه المؤسسية الأوسع.

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



## دراسة حالة

**أنشطة مشاركة الموظفين في بنك الدوحة**  
في عام 2024، استضافت عمليتنا في الهند مجموعة متنوعة من الفعاليات التي عززت مشاركة الموظفين، الشمولية، وروح الفريق. من الاحتفال بيوم المرأة إلى تنظيم بطولات كريكيت مليئة بالحماس وجلسات العافية، ظل التركيز منصّباً على الرفاهية الشاملة وبناء المجتمع. كما جمعت الاحتفالات الثقافية مثل نافراتري، ديوالي، أونام، و"سانتا السري" الموظفين معاً 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 وقيمنا المؤسسية. نحن نتجاوز الدعم المالي من خلال تخصيص الموارد وتقديم المساندة لمعالجة الاحتياجات المتطورة للمجتمع القطري وشركائنا، مع اعتماد رؤية قطر الوطنية 2030 كدليل إرشادي. في بنك الدوحة، تمتد رؤيتنا للأزدهار إلى ما وراء الحدود لخلق قيمة دائمة للأفراد والمجتمعات والكوكب. نحن ملتزمون بغرس إحساس قوي بالمسؤولية الاجتماعية بين موظفينا، مع المساهمة الفاعلة في التنمية الوطنية ودعم الجهود الرامية إلى تعزيز مؤشر التنمية البشرية لدولة قطر.

## أ. استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات

كجزء من التزامنا المستمر بإحداث أثر ملموس، قام البنك بتحديث استراتيجيته للمسؤولية الاجتماعية للشركات لتتلاءم بشكل أفضل مع القضايا الاجتماعية المتطورة وتمكين المجتمع. ستضمن هذه المقاربة الجديدة بقاء برامجنا ذات صلة، قابلة للقياس، 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 المسؤولية الاجتماعية للشركات وتعزيز دورنا كمؤسسة مواطنة مسؤولة في قطر وخارجها.

المبرر	المستفيد المستهدف	مجال التركيز	
التعليم مجال رئيسي في رؤية قطر الوطنية 2030؛ مرتبط بالهدف 4 من أهداف التنمية المستدامة	الشباب (13-18 سنة) الشباب البالغون (19-29 سنة)	التعليم / تأهيل الشباب	
التثقيف المالي يرتبط بشكل مباشر بأولويات بنك الدوحة؛ مرتبط بالهدف 8 من أهداف التنمية المستدامة	النساء / المجتمعات المهاجرة / المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	التثقيف المالي والشمولية	
الرعاية الصحية مجال رئيسي في رؤية قطر الوطنية 2030؛ مرتبط بالهدف 3 من أهداف التنمية المستدامة	المستفيدون عبر جميع الفئات العمرية	الرعاية الصحية	
البيئة مجال رئيسي في رؤية قطر الوطنية 2030؛ ومرتبطة باستراتيجية بنك الدوحة في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية	النساء من المجتمعات المهاجرة	البيئة	
تعزيز التنمية الصحية للسكان عنصر أساسي لتحقيق أهداف رؤية قطر الوطنية 2030	المستفيدون عبر جميع الفئات العمرية	الرياضة	

التثقيف المالي والشمول المالي	الرعاية الصحية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بالتعاون مع مؤسسة حمد الطبية، نظم بنك الدوحة حملة للتبرع بالدم في برج بنك الدوحة، حيث شجّع 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 لموظفينا وعمالئنا بالمساهمة في قضية إنسانية هادفة.</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• كجزء من جهود التوعية في اليوم العالمي لسرطان الثدي، نظم بنك الدوحة فعالية لموظفاته في أكتوبر 2024 لتسليط الضوء على أهمية التشخيص المبكر، وتقديم إرشادات لتقليل مخاطر الإصابة بالمرض، ومناقشة الجوانب الأخرى المتعلقة بالتوعية.</li> </ul>   

## التعليم وتدريب الشباب

- ساهم بنك الدوحة بمبلغ 19.237 مليون ريال قطري في صندوق دعم الأنشطة الاجتماعية والرياضية، الذي تم تدشينه بموجب المرسوم الأميري 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 الدوحة بمبلغ 150,000 ريال قطري في برنامج كوادر مالية، وهو برنامج تطوير يمتد خمسة أشهر ومخصص للخريجين القطريين الجدد ضمن نطاق القطاع المالي. يزود البرنامج الخريجين الجدد بالمهارات والكفاءات والمعرفة العملية والمهنية اللازمة، مما يساعد على سد الفجوة بين الأداء الأكاديمي والممارسات المهنية.
- رعى بنك الدوحة 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 والمساهمة في تطوير القطاع المالي والمصرفي في الدولة.



- كان بنك الدوحة 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 الدوحة 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 الدوحة 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 سنوياً 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



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



# استعادة التوازن البيئي

## استعادة التوازن البيئي

يعترف بنك الدوحة بأن الأداء البيئي يُعد عنصراً أساسياً في استراتيجيته للنمو المستدام. وبعد إتمام المرحلة الأولى من برنامج التحول في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بنجاح، أطلق البنك المرحلة الثانية، التي تركز على مجالات رئيسية تشمل انبعاثات غازات الدفيئة والانبعاثات الممولة وخطرة 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 معمق للمخاطر المناخية عبر جميع محافظ البنك. وبفضل مخرجات المرحلة الثانية من التحول في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، تمكن بنك الدوحة من تحديد هدف خفض الانبعاثات ووضع استراتيجية خفض الكربون استناداً إلى عام 2023 كسنة مرجعية.

حدد بنك الدوحة هدفاً يتمثل في خفض انبعاثات غازات الدفيئة بنسبة 25% بحلول عام 2030 ضمن النطاقين 1 و2، وذلك مقارنة بعام 2023 كسنة أساس. يتماشى هذا الهدف مع رؤية قطر الوطنية 2030.

وفي عام 2024، وبعد اعتماد عام 2023 كسنة مرجعية، أعاد بنك الدوحة 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.

عزز بنك الدوحة 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. وكجزء من هذا التعهد، سيبدأ بنك الدوحة بإصدار بطاقات مستدامة معتمدة في عام 2025.

### إدارة الطاقة

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

يتكون استخدام الطاقة في البنك بشكل رئيسي من مصدرين: الكهرباء من الشبكة والبنزين المستخدم في تشغيل المركبات. بالإضافة إلى ذلك، يُستخدم الديزل 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 ركناً 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 التوسع في فرعين جديدين للبنك.

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

## الاستهلاك غير المباشر للطاقة (بوحدة GJ)

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

## إجمالي استهلاك الطاقة (بوحدة GJ) وكثافة الاستهلاك

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

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

يبين الجدول أدناه التغيرات في انبعاثات غازات الدفيئة وكثافة الانبعاثات

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

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

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

في عام 2024، وعلى الرغم من زيادة المساحات التشغيلية، انخفضت انبعاثات البنك المجمعة للنطاقين 1 و2 بنسبة 7.8 % مقارنة بالعام السابق. وفي المستقبل، سيطبق بنك الدوحة سجل استهلاك مبردات عبر جميع 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 انبعاثات النطاقين 1 و2 بحلول عام 2030. وكجزء من هذه المبادرة، أجرى البنك تقييماً مفصلاً لتحديد أبرز مصادر الانبعاثات وتقييم التدابير الممكنة لخفض الكربون.

بالنسبة لانبعاثات النطاق 1، حدّد بنك الدوحة الإجراءات التالية:

• تطبيق آليات رصد قوية للكشف عن تسربات المبردات والحد منها.

• استبدال مبردات عالية التأثير على ظاهرة الاحتباس الحراري ببدائل منخفضة التأثير.

• تعزيز استخدام وسائل النقل الأكثر صداقة للبيئة لتقليل الانبعاثات المرتبطة بالوقود.

بالنسبة لانبعاثات النطاق 2، حدّد البنك ما يلي:

• استبدال أنظمة التكييف غير الفعالة بأنظمة أكثر كفاءة.

• تطبيق أنظمة إدارة المباني .

• استبدال أنظمة الإضاءة غير الفعالة واستخدام أخرى تعمل بتقنية (LED).

• توليد الطاقة المتجددة في المواقع التشغيلية

تشكل هذه الإجراءات جزءاً أساسياً من استراتيجيتنا المناخية الأشمل وتعكس التزامنا بالاستدامة التشغيلية والمسؤولية المناخية.





### انبعاثات النطاق 3

في عام 2024، أجرى بنك الدوحة فحصاً شاملاً لتحديد فئات انبعاثات النطاق 3 ذات الصلة، بما في ذلك الانبعاثات الممولة، وكجزء من هذه العملية، تم اعتماد عام 2023 كسنة أساس للإفصاح عن انبعاثات 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 انبعاثات النطاق 3 — باستثناء الانبعاثات الممولة — في الجدول أدناه.

في عام 2024، ارتفع إجمالي انبعاثات النطاق 3 إلى 16,070.7 طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون، أي بزيادة 25% مقارنة بعام 2023. وكان أبرز تغيير 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 المباني.

**المبادرات الرئيسية المنفذة تشمل:**

#### تجديد الإضاءة

- استبدال مصابيح الفلورسنت القديمة بمصابيح LED عالية الكفاءة، مما خفض استهلاك الطاقة بأكثر من 50 %.
- ترقية مصابيح الطوارئ ومخارج 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 عزز أداء التبريد وخفض التكاليف التشغيلية.

#### تحسين غلاف المبنى

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

#### تعزيز أنظمة التحكم الذكية

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

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

يبين الجدول التالي تفاصيل انبعاثات محفظة الخدمات المصرفية التجارية:

#### الانبعاثات الممولة – محفظة الخدمات المصرفية التجارية

2024			2023			فئة الأصول
نسبة المساهمة	الانبعاثات (MT CO2e)	إجمالي القروض (مليار دولار)	نسبة المساهمة	الانبعاثات (MT CO2e)	إجمالي القروض (مليار دولار)	
0.1%	2,780	0.02	0.1%	2,342	0.02	قروض السيارات
60.6%	1,794,316	11.71	60.3%	1,706,477	10.53	قروض 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	الإجمالي

تمثل معظم انبعاثاتنا 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 الانبعاثات المرتبطة بسندات الدين السيادية تأتي من تعرضنا لسندات الحكومة القطرية.

يبين الجدول التالي تفاصيل انبعاثات محفظة الاستثمارات

#### انبعاثات النطاق 3 (باستثناء الانبعاثات الممولة)

النطاق 3	2021	2022	2023	2024
النطاق 3، الفئة 1 (MT CO2e)	تم الكشف عنه لأول مرة في عام 2023			5,905.9
النطاق 3، الفئة 2 (MT CO2e)				
النطاق 3، الفئة 3 (MT CO2e)				3,446.2
النطاق 3، الفئة 5 (MT CO2e)				14.3
النطاق 3، الفئة 6 (MT CO2e)				130.57
النطاق 3، الفئة 7 (MT CO2e)				5,874.6
النطاق 3، الفئة 8 (MT CO2e)				268.82
النطاق 3، الفئة 13 (MT CO2e)				430.3
إجمالي انبعاثات النطاق 3 (MT CO2e)	63	67	12,858.1	16,070.7
كثافة انبعاثات النطاق 3 (MT CO2e) / الإيرادات بملايين الدرهم الإماراتي)	لم يتم احتسابه	لم يتم احتسابه	1.97	2.20

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

#### الانبعاثات الممولة

يلتزم بنك الدوحة بتعزيز الشفافية من خلال الإفصاح المنتظم عن انبعاثات غازات الدفيئة المرتبطة بمحافظه الائتمانية باستخدام منهجية المحاسبة الكربونية المالية. ويولي البنك الأولوية للتفاعل الاستباقي مع العملاء والجهات الفاعلة في القطاع لدفع تبني استراتيجيات الاستثمار المسؤولة والمنتجات المالية الصديقة للمناخ. تعكس هذه المبادرات تصميم بنك الدوحة على تسريع التحول العالمي نحو خفض الكربون ووضع نفسه كقائد في العمل المصرفي المستدام. تتكون 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 الانبعاثات الممولة لبنك الدوحة استناداً إلى توافر البيانات ومادية فئات الأصول للسوقين القطري والإقليمي. حالياً، احتسب البنك انبعاثاته الممولة (النطاق 3 – الفئة 15) لمحفظة الخدمات المصرفية بالجملة ومحفظة الاستثمارات. تم حساب انبعاثات البنك الممولة باستخدام بيانات عام 2023 كسنة أساس، وفقاً لإرشادات PCAF.

الانبعاثات الممولة – محفظة الاستثمارات

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

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 استراتيجيتها الممولة للانبعاثات وتقوم بتحسين مقاييس الرغبة في المخاطرة المتعلقة بالمناخ.

وكجزء من استراتيجيته للحد من الانبعاثات الممولة، حدد بنك الدوحة القطاعات والكيانات الرئيسية التي تساهم بشكل كبير في إجمالي بصمته من الانبعاثات. ويعتزم 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.

وبالتوازي مع ذلك، يلتزم بنك الدوحة بتوسيع أنشطته التمويلية الخضراء وتوسيع محفظته من المنتجات المالية المستدامة بيئياً. وتتماشى 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 استراتيجيته الأشمل لحماية البيئة والاستدامة. وعلى الرغم من أن عمليات البنك مكتفية 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.

يروج البنك لممارسات تقليل النفايات من المصدر، وإعادة الاستخدام، وإعادة التدوير عبر جميع فروع 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	2021	2022	2023	2024
الورق (طن)	56	61	57	57
إجمالي النفايات المتولدة (طن)	323	292	1,352	1,837

فريق أمن المعلومات مكلف بالإشراف على إدارة النفايات الإلكترونية والتخلص منها وفقاً للمتطلبات التنظيمية المحلية. ويضمن الفريق التعامل مع النفايات الإلكترونية بشكل متوافق مع القوانين المحلية. ويتطلع 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.

## إدارة المياه

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 موقعين 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.



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

تتلقى مقراتنا في قطر المياه المحلاة من شركة الكهرباء والماء القطرية، وتُستخدم 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 التوسع 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	2021	2022	2023	2024
استهلاك المياه (م <sup>3</sup> )	38,506	43,604	43,293	52,060
كثافة استهلاك المياه (م <sup>3</sup> /الموظف)	39.98	44.05	36.85	44.11





الملاحق



## الملحق

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

البيئة				
انبعاثات MT CO <sub>2</sub> e (GRI 305)				
2024	2023	2022	2021	الفئة
2,215	2,962	215	218	انبعاثات النطاق 1
5,134	5,013	4,550	4,411	انبعاثات النطاق 2
5,096	2,980	أفصح عنه لأول مرة في عام 2023		النطاق 3، الفئة 1
				النطاق 3، الفئة 2
3,446	3,304			النطاق 3، الفئة 3
14	12			النطاق 3، الفئة 5
131	22			النطاق 3، الفئة 6
5,875	5,849			النطاق 3، الفئة 7
269	260			النطاق 3، الفئة 8
430	430			النطاق 3، الفئة 13
16,071	12,858	67	63	انبعاثات النطاق 3 (باستثناء الفئة 15)
23,420	20,833	4,832	4,692	إجمالي انبعاثات النطاقات (النطاق 1 والنطاق 2 والنطاق 3)
3.21	3.19	لم يحتسب	لم يحتسب	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون / الإيرادات بملايين الدراهم الإماراتية)
النفائات – GRI 306 (بالأطنان)				
2024	2023	2022	2021	الفئة
1,837	1,352	292	323	إجمالي النفائات المتولدة
استهلاك المياه – GRI 303-5 (م <sup>3</sup> )				
2024	2023	2022	2021	الفئة
52,060	43,293	43,604	38,506	إجمالي استهلاك المياه

## 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	التوظيف الجديد
%66.94	83	%66.67	80	%83.80	116	%65.22	90	الأعمار 31-50	
%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	دوران الموظفين
%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	

### GRI 401-3 تفاصيل إجازات الوالدين للموظفين

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

### GRI 404-1 متوسط ساعات التدريب للموظفين

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

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	
الإدارة العليا								
6	12	8	10	10	12	12	13	الذكور
0	1	0	0	0	0	0	0	الإناث
6	13	8	10	10	12	12	13	المجموع
الإدارة المتوسطة								
77	84	73	82	74	85	67	80	الذكور
12	13	10	10	10	11	8	9	الإناث
89	97	83	92	84	96	75	89	المجموع
الإدارة الدنيا								
280	309	268	291	272	301	263	291	الذكور
69	77	65	72	70	72	58	67	الإناث
349	386	333	363	342	373	321	358	المجموع
غير الإداريين								
366	405	377	419	357	414	404	425	الذكور
253	279	254	291	264	298	246	307	الإناث
619	684	631	710	621	712	650	732	المجموع
GRI 405-1 تنوع الموظفين (حسب العمر والجنس)								
2024		2023		2022		2021		الفئة
الإناث	الذكور	الإناث	الذكور	الإناث	الذكور	الإناث	الذكور	
الإدارة العليا								
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+

2024		2023		2022		2021		الفئة
الذكور	الإناث	الذكور	الإناث	الذكور	الإناث	الذكور	الإناث	
12	1	10	0	10	0	12	0	المجموع
0	0	0	0	0	0	0	0	الأشخاص من ذوي الإعاقة
3	1	3	0	3	0	3	0	المواطنون القطريون
الإدارة الوسطى								
0	0	0	0	0	0	0	0	الأعمار 18-30
54	8	54	6	58	9	51	8	الأعمار 31-50
30	5	28	4	29	2	30	1	الأعمار 51+
84	13	82	10	87	11	81	9	المجموع
0	0	0	0	0	0	0	0	الأشخاص ذوي الإعاقة
17	7	13	5	12	6	8	5	المواطنون القطريون
الإدارة الدنيا								
4	3	3	2	2	3	1	0	الأعمار 18-30
223	59	212	53	226	55	217	56	الأعمار 31-50
82	15	76	17	73	14	73	11	الأعمار 51+
309	77	291	72	301	72	291	67	المجموع
0	1	0	1	0	1	0	1	الأشخاص ذوي الإعاقة
25	32	20	29	20	28	21	27	المواطنون القطريون
غير الإداريين								
37	62	35	66	36	73	41	90	الأعمار 18-30
311	190	328	202	332	202	338	194	الأعمار 31-50
57	27	56	23	46	23	46	23	الأعمار 51+
405	279	419	291	414	298	425	307	المجموع
2	1	2	1	2	1	2	1	الأشخاص ذوي الإعاقة
45	128	46	130	50	137	47	138	المواطنون القطريون
GRI 405-2 نسبة الراتب الأساسي والمكافآت (الإناث إلى الذكور)								
2024		الفئة						
0.73		الإدارة العليا						
0.74		الإدارة الوسطى						
1.11		الإدارة الدنيا						



GRI 406-1 حالات التمييز والإجراءات التصويبية المتخذة (في حال حدوثها)				
2024	2023	2022	2021	الفئة
0	0	0	0	إجمالي عدد الحوادث

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 الأجور 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 وبنغلاديش ونيبال. شركة الشرق للتأمين، شركتنا التابعة في قطر، مدرجة أيضًا ضمن نطاق بياناتنا. ومن ثم تمت إعادة حساب وإعادة بيان بيانات الأعوام 2021، 2022، 2023. يرجى العثور على منهجية الحساب في طرق حساب البيانات.

الحكومة				
GRI 418-1: الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء				
2024	2023	2022	2021	الفئة
0	0	0	0	إجمالي عدد التسريبات أو السرقات أو الخسائر التي تم تحديدها لبيانات العملاء

## الملحق ب: مؤشرات إفصاح الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الإفصاحات وفق مبادرة GRI

	من نحن وأعمالنا ص. 10	التفاصيل المؤسسية	GRI 2-1	GRI 2: الإفصاحات العامة 2021
	من نحن وأعمالنا ص. 10	الكيانات 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 الحوكمة وتكوينه	GRI 2-9	
	هيكل الحوكمة المؤسسية ص. 31	ترشيح واختيار أعلى هيئة للحوكمة	GRI 2-10	
	تقارير الحوكمة	رئيس أعلى هيئة للحوكمة	GRI 2-11	
	هيكل الحوكمة المؤسسية لدينا ص. 33-31	دور أعلى هيئة للحوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	GRI 2-12	

GRI 2-13	تفويض المسؤوليات لإدارة التأثيرات	حوكمة المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية ص. 21، لجان مجلس الإدارة ص. 37	
GRI 2-14	دور أعلى هيئة للحوكمة في تقارير الاستدامة	حوكمة المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية ص. 21، لجان مجلس الإدارة ص. 37	
GRI 2-15	تضارب المصالح	إدارة الامتثال في بنك الدوحة ص 40، تقرير الحوكمة المؤسسية 2024	
GRI 2-16	التواصل بشأن القضايا الجوهرية	حوكمة المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية ص. 21، لجان مجلس الإدارة ص. 37	
GRI 2-17	المعرفة الجماعية لأعضاء أعلى هيئة حوكمة	حوكمة المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية ص. 21، لجان مجلس الإدارة ص. 37	
GRI 2-18	تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	مجلس الإدارة، ص. 33	
GRI 2-19	سياسات المكافآت	لجان مجلس الإدارة، ص. 37 تقرير الحوكمة المؤسسية لبنك الدوحة 2024 سياسات مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وسياسة المكافآت القائمة على الأداء	GRI 2: الإفصاحات العامة 2021
GRI 2-20	عملية تحديد المكافآت	لجان مجلس الإدارة، ص. 37 تقرير الحوكمة المؤسسية لبنك الدوحة 2024	
GRI 2-21	نسبة إجمالي التعويض السنوي	ترسيخ الثقة ص. 37، تمكين الأفراد والمجتمعات، ص. 37	
GRI 2-22	بيان استراتيجية التنمية المستدامة	الموضوعات ذات الأهمية ص. 17	

GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	GRI 2-23	الالتزام بالسياسات	إطار عمل معايير الحوكمة المؤسسية والاجتماعية والبيئية، ص. 20 حوكمة المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية ص. 21
	GRI 2-24	دمج الالتزامات بالسياسات	حوكمة المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية ص. 21، التمويل المستدام، ص 49 - 59 .
	GRI 2-25	عمليات معالجة الآثار السلبية	صحة ورفاهية الموظفين، ص. 81 إدارة الامتثال في بنك الدوحة، ص. 40 إدارة سلسلة التوريد، ص. 47
	GRI 2-26	الآليات الخاصة بطلب المشورة ورفع المخاوف	صحة ورفاهية الموظفين، ص. 81 إدارة الامتثال في بنك الدوحة، ص. 40
	GRI 2-27	الامتثال للقوانين والأنظمة	يلتزم بنك الدوحة بجميع القوانين والأنظمة المعمول بها في جميع مناطق عملياته.
	GRI 2-28	عضوية الجمعيات	لا توجد عضوية في أي جمعيات
	GRI 2-30	اتفاقيات التفاوض الجماعي	إشراك الأطراف ذوي المصلحة ص. 16 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.

	الموضوعات ذات الأهمية، ص. 17	عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	GRI 3-1	GRI 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. 88-94 تقييم مخاطر تغير المناخ، ص. 24-27 تعزيز التميز في خدمة العملاء، ص. 62-66 التمويل المستدام، ص. 49-45 إدارة الامتثال في بنك الدوحة، ص. 40-46. حوكمة المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية، ص. 21-23 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 الناتجة عن تغير المناخ	GRI 201-2	
التقرير السنوي، ص. 112		التزامات خطط المنافع المحددة وخطط التقاعد الأخرى	GRI 201-3	
لا ينطبق		المساعدات المالية المستلمة من الحكومة	GRI 201-4	
يظل البنك ملتزمًا بممارسات الأجور العادلة والمنصفة ويضمن الامتثال لقوانين العمل السارية ومتطلبات الحد الأدنى للأجور في جميع الولايات القضائية التي يعمل فيها.		نسب الأجور عند مستوى الدخول القياسي حسب الجنس مقارنة بالحد الأدنى المحلي للأجور	GRI 202-1	GRI 202: الحضور في السوق 2016



GRI 202	الحضور في السوق 2016	GRI 202-2	نسبة الإدارة العليا المعيّنة من المجتمع المحلي	لوحة مؤشرات ESG، ص. 96	
GRI 203	الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	GRI 203-1	الاستثمارات في البنية التحتية والخدمات المدعومة	لا ينطبق.	
GRI 203-2	الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة		الأداء الاقتصادي، ص. 11 الأثر المجتمعي، ص. 82		
GRI 204	ممارسات المشتريات 2016	GRI 204-1	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	إدارة سلسلة التوريد، ص. 47	
GRI 205	مكافحة الفساد 2016	GRI 205-2	الاتصال والتدريب بشأن السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة الفساد	إدارة الامتثال في بنك الدوحة، ص. 40 تقرير الحوكمة المؤسسية لبنك الدوحة 2024	
GRI 206	السلوك المناهض للمنافسة 2016	GRI 206-1	الإجراءات القانونية الخاصة بالسلوك المناهض للمنافسة، ومخالفات قوانين مكافحة الاحتكار، والممارسات الاحتكارية	لم يواجه بنك الدوحة أي دعاوى قانونية تتعلق بسلوك مناهض للمنافسة أو مخالفات لمكافحة الاحتكار أو ممارسات احتكارية. ويواصل البنك العمل بما يتوافق 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.	
GRI 207	الضرائب 2019	GRI 207-1	النهج تجاه الضرائب	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.	

GRI 207	الضرائب 2019	GRI 207-2	حوكمة الضرائب، والرقابة، وإدارة المخاطر	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.
		GRI 207-3	إشراك أصحاب المصلحة وإدارة المخاوف المتعلقة بالضرائب	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.
		GRI 207-4	التقارير القطرية حسب كل بلد	يعلن البنك ويقدم تقارير ضريبية في كل دولة على حدة (CBCR) سنوياً.
GRI 302	الطاقة 2016	GRI 302-1	استهلاك الطاقة داخل المنظمة	إدارة البصمة الكربونية، ص. 88
		GRI 302-2	استهلاك الطاقة خارج المنظمة	إدارة البصمة الكربونية، ص. 88
		GRI 302-3	كثافة استهلاك الطاقة	إدارة البصمة الكربونية، ص. 88
		GRI 302-4	خفض استهلاك الطاقة	إدارة البصمة الكربونية، ص. 88
GRI 303	المياه والملوثات 2018	GRI 303-2	إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	إدارة المياه، ص. 94
		GRI 303-5	استهلاك المياه	إدارة المياه، ص. 94
GRI 304	التنوع البيولوجي 2016	GRI 304-1	المواقع التشغيلية المملوكة أو المستأجرة أو المُدارة داخل أو بجوار المناطق المحمية والمناطق ذات القيمة العالية للتنوع البيولوجي خارج المناطق المحمية	يلتزم البنك بتعزيز رفاهية المناطق التي يعمل فيها، ولا يشغل أو ينتهك أيًا من المواقع أو المناطق المحددة، كما أن أنشطته ومنتجاته وخدماته لا تُحدث أي تأثيرات كبيرة على التنوع البيولوجي.

<p>GRI 304: التنوع البيولوجي 2016</p>	GRI 304-2	التأثيرات الكبيرة للأنشطة والمنتجات والخدمات على التنوع البيولوجي	لا ينطبق	<p>يلتزم البنك بتعزيز رفاة المناطق التي يعمل فيها، ولا يشغل أو ينتهك أيًا من المواقع أو المناطق المحددة، كما أن أنشطته ومنتجاته وخدماته لا تُحدث أي تأثيرات كبيرة على التنوع البيولوجي.</p>
	GRI 304-3	المواطن الطبيعية المحمية أو المُستعادة	لا ينطبق	
	GRI 304-4	الأنواع المدرجة في القائمة الحمراء للاتحاد الدولي لحماية الطبيعة (IUCN) والقوائم الوطنية للحفاظ على الأنواع التي تعيش في المناطق المتأثرة بالعمليات	لا ينطبق	
<p>GRI 305: الانبعاثات 2016</p>	GRI 305-1	الانبعاثات المباشرة لغازات الدفيئة (النطاق 1)	إدارة البصمة الكربونية، ص. 88	
	GRI 305-2	الانبعاثات غير المباشرة لغازات الدفيئة من الطاقة (النطاق 2)	إدارة البصمة الكربونية، ص. 88	
	GRI 305-3	الانبعاثات غير المباشرة الأخرى لغازات الدفيئة (النطاق 3)	إدارة انبعاثات المحفظة ص 92 إدارة البصمة الكربونية، ص. 88	
	GRI 305-4	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	إدارة انبعاثات المحفظة ص 92 إدارة البصمة الكربونية، ص. 88	
	GRI 305-5	خفض انبعاثات غازات الدفيئة	إدارة انبعاثات المحفظة ص 92 إدارة البصمة الكربونية، ص. 88	
	GRI 305-6	انبعاثات المواد المستنفدة لطبقة الأوزون (ODS)	لا ينطبق	
	GRI 305-7	أكاسيد النيتروجين (NOx) وأكاسيد الكبريت (SOx) والانبعاثات الجوية الكبيرة الأخرى	لا ينطبق	

	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 المُولدة	GRI 306-3	
	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص. 93	النفايات المُعاد توجيهها بعيدًا عن التخلص	GRI 306-4	
	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص. 93	النفايات الموجهة للتخلص	GRI 306-5	
	حاليًا، لا يتم تقييم الموردين رسميًا وفق هذه المعايير، رغم أن الانتهاكات يمكن الإبلاغ عنها عبر قنوات الإبلاغ المعتمدة لدى البنك. الجهود التي قد يبذلها بنك الدوحة لمعالجة الآثار السلبية المحددة تتم مناقشتها في إدارة سلسلة التوريد، ص. 47	الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام معايير بيئية	GRI 308-1	GRI 308: التقييم البيئي للموردين
	حاليًا، لا يتم تقييم الموردين رسميًا وفق هذه المعايير، رغم أن الانتهاكات يمكن الإبلاغ عنها عبر قنوات الإبلاغ المعتمدة لدى البنك. الجهود التي قد يبذلها بنك الدوحة لمعالجة الآثار السلبية المحددة تتم 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

GRI 401: التوظيف 2016	GRI 401-2	المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم لموظفي الدوام الجزئي أو المؤقت	صحة ورفاهية الموظفين، ص. 81
	GRI 401-3	إجازة الوالدين	التنوع والشمول، ص. 73
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	GRI 403-1	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	نظرًا لطبيعة عمليات بنك الدوحة في قطاع الخدمات المالية فإن البنك ليس معرضًا بدرجة جوهرية للمخاطر المهنية ومخاطر السلامة التي ترتبط في الغالب ببيئة العمل التي يغلب عليها العمل البدني أو الصناعي، ويلتزم بنك الدوحة بقوانين العمل المحلية السارية والممارسات الداخلية الخاصة المتعلقة بالسلامة والرفاهية. وفي حين أن معظم المؤشرات غير ذات صلة مباشرة بسياق أعمال البنك فقد أفصحنا عن المؤشرات بناءً على الإرشادات والبروتوكولات الداخلية في ضوء البيانات التي تجري مراقبتها.
	GRI 403-2	تحديد المخاطر وتقييمها والتحقق في الحوادث	
	GRI 403-3	خدمات الصحة المهنية	
	GRI 403-4	مشاركة العاملين والتشاور والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية	
	GRI 403-5	تدريب العاملين على الصحة والسلامة المهنية	
	GRI 403-6	تعزيز صحة العاملين	
	GRI 403-8	العاملون المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	
	GRI 403-9	الإصابات المتعلقة بالعمل	
GRI 404: التدريب والتعليم 2016	GRI 404-1	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف سنويًا	تطوير مهارات موظفينا، ص. 77



	تطوير مهارات موظفينا، ص. 77	برامج تطوير مهارات الموظفين والمساعدة في الانتقال	GRI 404-2	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
	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	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
	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	GRI 406: عدم التمييز 2016
لا ينطبق		العمليات والموردون الذين قد يتعرضون لمخاطر تتعلق بحرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية	GRI 407-1	GRI 407: حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية 2016
		العمليات والموردون المعرضون لمخاطر كبيرة لوقوع حوادث عمالة الأطفال	GRI 408-1	GRI 408: عمالة الأطفال 2016

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

<p>لم يحدد بنك الدوحة أي عمليات خلال فترة التقرير كان لها تأثيرات سلبية فعلية أو محتملة على المجتمعات المحلية، وذلك استنادًا إلى تقييم الأهمية النسبية السنوي للبنك. ويتضمن هذا التقييم إشراك أصحاب المصلحة أيضًا.</p>	<p>صحة الموظفين ورفاهيتهم ص 81</p>	<p>الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام معايير اجتماعية</p>	<p>GRI 414-1</p>	<p><b>GRI 414: التقييم الاجتماعي للموردين</b></p>
<p>يجري البنك العناية الواجبة على مورديه من خلال إجراءات معتمدة وضوابط داخلية واضحة. ورغم أن الموردين لا يخضعون حاليًا لتقييم محدد على أساس معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)، إلا أنهم يخضعون لتقييمات معيارية تضمن الامتثال لمتطلبات تعاقدية وتشغيلية وتنظيمية. وتمثل هذه التقييمات نهجًا ثابتًا ومنهجيًا عبر قاعدة الموردين.</p>	<p>حاليًا، لا يتم تقييم الموردين رسميًا وفق هذه المعايير، رغم أن الانتهاكات يمكن الإبلاغ عنها عبر قنوات الإبلاغ المعتمدة لدى البنك. الجهود التي قد يبذلها بنك الدوحة 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 الدوحة بأي مساهمات سياسية في أي من المناطق الجغرافية التي يعمل بها.</p>		<p>المساهمات السياسية</p>	<p>GRI 415-1</p>	<p><b>GRI 415: السياسة العامة 2016</b></p>
	<p>التسويق والإعلانات العادلة، ص. 64</p>	<p>متطلبات الإفصاح عن معلومات المنتجات والخدمات ووضع العلامات</p>	<p>GRI 417-1</p>	<p><b>GRI 417: التسويق ووضع العلامات 2016</b></p>
	<p>ترسيخ الثقة ص. 31، خصوصية وأمن البيانات، ص. 44 - 46</p>	<p>الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم</p>	<p>GRI 418-1</p>	<p><b>GRI 418: خصوصية العملاء 2016</b></p>

## الإفصاحات وفق معايير SASB

الموضوع	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
الشمول المالي وبناء القدرات	(1) عدد القروض المستحقة التي تندرج ضمن برامج تهدف إلى تعزيز تنمية الأعمال الصغيرة والمجتمع	كمي	عدد	FN-CB-240a.1	التمويل الأصغر وإقراض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ص. 55
	(2) قيمة القروض المستحقة التي تندرج ضمن برامج تهدف إلى تعزيز تنمية الأعمال الصغيرة والمجتمع		عملة العرض		التمويل الأصغر وإقراض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ص. 55
	(1) عدد القروض المتأخرة وغير العاملة أو القروض الخاضعة لإعادة الجدولة التي تندرج ضمن برامج تهدف إلى تعزيز تنمية الأعمال الصغيرة والمجتمع		عدد	FN-CB-240a.2	راجع جدول SASB

الموضوع	المؤشر	الفئة	وحدة القياس	الرمز	موقع الإفصاح
الشمول المالي وبناء القدرات	(2) قيمة القروض المتأخرة وغير العاملة أو القروض الخاضعة لإعادة الجدولة التي تندرج ضمن برامج 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 التثقيف المالي للعملاء غير المشمولين أو المشمولين بشكل ناقص		عدد	FN-CB-240a.4	
دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في تحليل الائتمان	وصف النهج المتبع لدمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في تحليل الائتمان	مناقشة وتحليل	لا ينطبق	FN-CB-410a.2	التمويل المستدام، ص. 49 - 59
الانبعاثات الممولة	(1) إجمالي الانبعاثات الممولة المطلقة، مصنفة حسب النطاق 1	كمي	أطنان متريية (t) من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	FN-CB-410b.1	إدارة انبعاثات المحفظة، ص. 92 — إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 89



Disclosure Location	CODE	UNIT OF MEASURE	CATEGORY	METRIC	TOPIC
إدارة الانبعاثات ضمن المحفظة، ص. 92 — إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 89	FN-CB-410b.1	أطنان متريّة من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	كمي	(2) إجمالي الانبعاثات الممولة المطلقة، مصنفة حسب النطاق 2	الانبعاثات الممولة
إدارة الانبعاثات ضمن المحفظة، ص. 92 — إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 89				(3) إجمالي الانبعاثات الممولة المطلقة، مصنفة حسب النطاق 3	
إدارة الانبعاثات ضمن المحفظة، ص. 92 — إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 89				التعرض الإجمالي لكل قطاع وفق فئة الأصول	
إدارة الانبعاثات ضمن المحفظة، ص. 92 — إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 89	FN-CB-410b.2	عملة العرض	كمي	النسبة المئوية من التعرض الإجمالي المشمول في حساب الانبعاثات الممولة	
إدارة الانبعاثات ضمن المحفظة، ص. 92 — إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 89	FN-CB-410b.3	نسبة مئوية (%)		وصف المنهجية المستخدمة لحساب الانبعاثات الممولة	
منهجية احتساب البيانات، ص. 134	FN-CB-410b.4	لا ينطبق	مناقشة وتحليل		
إدارة الامتثال في بنك الدوحة ص 40 تقرير الحوكمة المؤسسية لسنة 2024	FN-CB-510a.1	عملة التقديم	كمي	المبلغ الإجمالي للخسائر المالية للعوائد القانونية المرتبطة بعمليات الاحتيال، أو التداول المبني على معلومات داخلية أو الممارسات المخالفة للمنافسة أو المنافسة للثقة، أو التلاعب بالأسواق أو غيرها من المخالفات للقوانين والتوجيهات الرقابية ذات الصلة بالصناعة المالية.	أخلاقيات العمل
إدارة الامتثال في بنك الدوحة ص 40				وصف سياسة الإبلاغ وإجراءاته	
	FN-CB-510a.2	لا ينطبق	مناقشة وتحليل		

## مؤشرات أنشطة SASB

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

2024	2023	2022	2021	المؤشر
8,015	7,046	9,480	10,332	عدد القروض – أفراد (FN-CB-000.B)
المعلومات غير متوفرة				عدد القروض – شركات صغيرة (FN-CB-000.B)
				عدد القروض – شركات كبرى (FN-CB-000.B)
1,035,560,011	854,338,394	1,118,317,505	1,248,818,252	قيمة القروض – أفراد
المعلومات غير متوفرة				قيمة القروض – شركات صغيرة
				قيمة القروض – شركات كبرى
37,906	39,974	42,988	43,373	عدد العملاء الفريدين الذين لديهم حسابات بطاقات ائتمان نشطة
62,383	64,678	67,295	65,496	عدد حسابات بطاقات الائتمان
العدد 44 بقيمة 252,203,567 ريال قطري	العدد 20 بقيمة 84,134,874 ريال قطري	العدد 19 بقيمة 80,397,158 ريال قطري	العدد 17 بقيمة 69,346,222 ريال قطري	عدد وقيمة الرهون العقارية السكنية المصدرة
المعلومات غير متوفرة				عدد وقيمة الرهون العقارية التجارية المصدرة
العدد 44 بقيمة 241,750,569 ريال قطري	العدد 20 بقيمة 72,812,708 ريال قطري	العدد 19 بقيمة 72,203,489 ريال قطري	العدد 17 بقيمة 49,685,062 ريال قطري	عدد وقيمة الرهون العقارية السكنية المشتراة
المعلومات غير متوفرة				عدد وقيمة الرهون العقارية التجارية المشتراة

## إفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وفق بورصة قطر

فئات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية	مؤشرات الأداء الرئيسية	وحدة القياس (سنوياً ما لم يذكر خلاف ذلك)	استجابة بنك الدوحة (2024)
البيئة	1. السياسة البيئية	هل تنشر الشركة وتتبع سياسة بيئية؟ نعم/لا	نعم
	2. التأثيرات البيئية	أي مسؤولية قانونية أو تنظيمية عن تأثير بيئي؟ نعم/لا، إذا نعم، يرجى التوضيح.	لا
	3. استهلاك الطاقة	إجمالي كمية استخدام الطاقة بالميجاواط/الساعة أو الجيجا جول	إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 90
	4. كثافة استهلاك الطاقة	كمية الطاقة المستخدمة لكل متر مكعب من المساحة ولكل موظف بدوام كامل	إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 90
	5. انبعاثات الكربون/غازات الدفيئة	إجمالي كمية انبعاثات الكربون وغازات الدفيئة بالطن المتري	إدارة بصمتنا الكربونية، ص. 89
	6. مصدر الطاقة الأساسي	تحديد المصدر الأساسي للطاقة المستخدم من قبل الشركة	الكهرباء
	7. كثافة الطاقة المتجددة	تحديد النسبة المئوية للطاقة المستخدمة والمولدة من مصادر متجددة	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.
	8. إدارة المياه	إجمالي كمية استهلاك المياه، والتفاصيل المتعلقة بإعادة التدوير إن وجدت، بالمتر المكعب	إدارة المياه، ص. 94
	9. إدارة النفايات	إجمالي كمية النفايات المنتجة أو المعاد تدويرها أو المستصلحة، حسب النوع والوزن	استهلاك المواد وإدارة النفايات، ص. 93

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

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



## مؤشر محتوى Sr/IFRS S1

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

رقم مرجع	الموضوع	محتوى الإفصاح	الموقع / سبب الاستثناء
S1-33b.	الاستراتيجية	التقدم المُحرز مقابل الخطط التي كشف عنها الكيان في الفترات السابقة، بما في ذلك المعلومات الكمية والنوعية.	هذا هو العام الأول لبنك الدوحة في موازنة تقاريره مع IFRS S1 و IFRS S2. وفي المستقبل سيعمل البنك على تعزيز ممارسات الإفصاح الخاصة به بما يتماشى مع متطلبات هذين المعيارين.
S1-33c.		المقايضات بين المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة التي أخذها الكيان بعين الاعتبار (على سبيل المثال: عند اتخاذ قرار بشأن موقع عمليات جديدة، قد يأخذ الكيان في الاعتبار التأثيرات البيئية لتلك العمليات وفرص العمل التي قد تخلقها في المجتمع)	
S1-34a.		آثار المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة على المركز المالي للكيان، أدائه المالي والتدفقات النقدية لفترة التقرير (الآثار المالية الحالية)	
S1-34b.		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)	
S1-35a.		معلومات كمية ونوعية عن كيفية تأثير المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة على المركز المالي للكيان، أدائه المالي والتدفقات النقدية لفترة التقرير.	
S1-35b.		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.	
S1-35c.		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.	

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

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

رقم مرجع	الموضوع	محتوى الإفصاح	الموقع / سبب الاستثناء
S2-9a.	الاستراتيجية	المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ التي يمكن أن تؤثر بشكل معقول على آفاق الكيان.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ – قسم إدارة المخاطر
S2-9b.		الآثار الحالية والمتوقعة للمخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على نموذج عمل الكيان وسلسلة القيمة.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ – قسم إدارة المخاطر
S2-9c.		آثار المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على استراتيجية الكيان وقراراته، بما في ذلك المعلومات حول خطة الانتقال المتعلقة بالمناخ.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ – الاستراتيجية
S2-9d.		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.	أجرى بنك الدوحة تقييمًا داخليًا للتأثير المالي للمخاطر المتعلقة بالمناخ من خلال تقييم المخاطر المناخية.
S2-9e.		مرونة استراتيجية الكيان ونموذج عمله تجاه التغيرات المناخية والتطورات وحالات عدم اليقين، مع الأخذ في الاعتبار المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ التي حددها الكيان.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ – الاستراتيجية
S2-10a.		المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ التي يُتوقع بشكل معقول أن تؤثر على آفاق الكيان.	من خلال تقييم مخاطر المناخ، قِيمَ البنك آثار المخاطر المناخية ووجد أنه لا يوجد تأثير جوهري على آفاق البنك.
S2-10b.		لكل خطر أو فرصة متعلقة بالمناخ حددها الكيان، ما إذا كان يعتبرها خطرًا ماديًا متعلقًا بالمناخ أو خطرًا انتقاليًا متعلقًا بالمناخ.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ – قسم إدارة المخاطر

رقم مرجع	الموضوع	محتوى الإفصاح	الموقع / سبب الاستثناء
S2-10c.	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.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغيّر المناخ – الاستراتيجية
S2-10d.		كيف يعرف الكيان "قصير الأجل" و"متوسط الأجل" و"طويل الأجل" وكيف ترتبط هذه التعريفات بالأفق الزمني المستخدم من قبل الكيان في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغيّر المناخ – قسم إدارة المخاطر
S2-13a.		وصف للآثار الحالية والمتوقعة للمخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على نموذج عمل الكيان وسلسلة القيمة.	
S2-13b.		وصف لمواضع تركّز المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ في نموذج عمل الكيان وسلسلة القيمة (مثل المناطق الجغرافية، المرافق، وأنواع الأصول).	
S2-14a.		كيف استجاب الكيان، ويخطط للاستجابة، للمخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ في استراتيجيته وعمليات اتخاذ القرار، بما في ذلك كيفية تخطيط الكيان لتحقيق أي أهداف متعلقة بالمناخ حددها، وأي أهداف مطلوبة منه بموجب القانون أو اللوائح.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ – الاستراتيجية
S2-14b.		كيف يقوم الكيان بتوفير الموارد، ويخطط لتوفير الموارد، للأنشطة المفصّل عنها وفق الفقرة 14(a).	البنك قام بتطوير إطار ESCRم يحدد الأدوار والمسؤوليات للأنشطة الرئيسية المتعلقة بإدارة المخاطر المناخية.
S2-14c.		معلومات كمية ونوعية حول التقدم المحرز في الخطط المفصّل عنها في الفترات السابقة وفق الفقرة 14(a).	هذه هي السنة الأولى للبنك في مواءمة تقاريره مع IFRS S1 وS2. في المستقبل سيعمل البنك على تعزيز ممارسات الإفصاح بما يتماشى مع متطلبات هذه المعايير.
S2-15a.		آثار المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على المركز المالي للكيان، والأداء المالي، والتدفقات النقدية للفترة الحالية (الآثار المالية الحالية).	أجرى البنك تقييماً داخلياً لآثار المخاطر المناخية على مركزه المالي.



Location / Reason for omission	Disclosure content	Topic	Reference number
أجرى البنك تقييماً داخلياً لآثار المخاطر المناخية على مركزه المالي.	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).	الاستراتيجية	S2-15b.
	كيف أثرت المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على المركز المالي للكيان، والأداء المالي، والتدفقات النقدية للفترة الحالية.		S2-16a.
	المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ المحددة في الفقرة 16(a) والتي قد تشكل خطراً جوهرياً للتعديل المادي في الفترة المقبلة على مبالغ الأصول والالتزامات الواردة في البيانات المالية ذات الصلة.		S2-16b.
	كيف يتوقع الكيان أن يتغير مركزه المالي على المدى القصير والمتوسط والطويل، بالنظر إلى استراتيجيته في إدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.		S2-16c.
	كيف يتوقع الكيان أن يتغير أدائه 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 بالتكيف أو التخفيف من آثار المناخ).		S2-16d.

رقم مرجع	الموضوع	محتوى الإفصاح	الموقع / سبب الاستثناء
S2-22a.	إدارة المخاطر	تقييم الكيان لمرونته المناخية في تاريخ التقرير.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ – الاستراتيجية
S2-22b.		كيفية وموعد إجراء تحليل السيناريوهات المتعلقة بالمناخ.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ – قسم تحليل السيناريو
S2-25a.		العمليات والسياسات التي يستخدمها الكيان لتحديد وتقييم وترتيب أولويات ومراقبة المخاطر المناخية.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ – الاستراتيجية
S2-25b.		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.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ – الاستراتيجية وقسم تحليل السيناريو
S2-25c.		مدى وطريقة دمج عمليات تحديد وتقييم وترتيب أولويات ومراقبة المخاطر والفرص المناخية ضمن عملية إدارة المخاطر الشاملة للكيان.	الفصل 2: تقييم مخاطر تغير المناخ – الاستراتيجية وقسم الثقة
S2-29a.	المقاييس والأهداف	معلومات ذات صلة بمجموعات مؤشرات غازات الدفيئة العامة لمختلف الصناعات	هذه هي السنة الأولى للبنك في موازنة تقاريره مع IFRS S1 وS2. حتى الآن، تم تقييم 78% من محفظة البنك خلال التقييم.
S2-29b.		مخاطر المناخ الانتقالية – مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة للمخاطر الانتقالية للمناخ.	
S2-29c.		المخاطر المادية للمناخ – مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر مناخية مادية.	

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

رقم مرجع	الموضوع	محتوى الإفصاح	الموقع / سبب الاستثناء
S2-33d.	المقاييس والأهداف	الفترة الزمنية التي ينطبق عليها الهدف.	استراتيجية إزالة الكربون مع هدف خفض انبعاثات غازات الدفيئة
S2-33e.		الفترة الأساسية التي يتم قياس التقدم مقابلها.	
S2-33f.		أي أهداف مرحلية أو مؤقتة.	
S2-33g.		إذا كان الهدف كميًا، هل هو هدف مطلق أم هدف كثافة.	
S2-33h.		كيف أثر أحدث اتفاق دولي بشأن تغير المناخ، بما في ذلك الالتزامات القضائية الناشئة عنه، على الهدف.	متوافق مع رؤية قطر الوطنية 2030
S2-34a.		ما إذا كان الهدف والمنهجية المستخدمة لتحديده قد تم التحقق منهما من طرف ثالث.	لم يتم التحقق
S2-34b.		عمليات الكيان لمراجعة الهدف.	الحكومة – فريق الإدارة في بنك الدوحة مسؤول
S2-34c.		المقاييس المستخدمة لمراقبة التقدم نحو تحقيق الهدف.	لوحة مؤشرات ESG والمقاييس
S2-43d.		أي مراجعات للهدف وشرح لهذه المراجعات.	لا توجد مراجعات
S2-35.		يجب على الكيان الإفصاح عن أدائه مقابل كل هدف مناخي وتحليل الاتجاهات أو التغيرات في الأداء.	لوحة مؤشرات ESG
S2-36a.		الغازات الدفيئة التي يشملها الهدف.	جميع الغازات
S2-36b.		ما إذا كانت الانبعاثات من النطاق 1 أو 2 أو 3 مشمولة بالهدف.	النطاق 1 و2 من الانبعاثات

Location / Reason for omission	Disclosure content	Topic	Reference number
مطلق (Gross)	ما إذا كان الهدف مطلقاً (Gross) للانبعاثات الكلية أو صافي الانبعاثات.	المقاييس والأهداف	<b>S2-36c.</b>
غير قابل للتطبيق	ما إذا كان الهدف مستمداً من نهج إزالة الكربون القطاعي.		<b>S2-36d.</b>
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 للانبعاثات الغازات.		<b>S2-36e.</b>

# منهجية حساب البيانات

انبعاثات غازات الاحتباس الحراري

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



## انبعاثات النطاقات 1 و 2

المؤشر	وحدة القياس	الحدود	بيانات النشاط	المصادر
انبعاثات النطاق 1 (الاحتراق الثابت)	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون	احتساب انبعاثات النطاق 1 , 2 يشمل عمليات بنك الدوحة في كل من: - قطر - الهند - الكويت - الإمارات العربية المتحدة	قطر: تم استخدام بيانات الانبعاثات من سجلات استهلاك الوقود لمولدات الديزل (DG Sets).	معيار مرجعي: بروتوكول GHG: مصادر عوامل الانبعاثات: 1. وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية DEFRA 2024
انبعاثات النطاق 1 (الانبعاثات المتسربة)	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون		قطر: تم استخدام ثلاثة أنواع من غازات التبريد: R22, R410, R134a. تم جمع بيانات قطر بناءً على سجلات إعادة تعبئة غازات التبريد.	2. اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (UNFCCC) 3. هيئة الكهرباء المركزية الهندية (CEA)
انبعاثات النطاق 1 (الاحتراق المتنقل)	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون		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).	4. تقرير التقييم السادس للهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ (IPCC) لحساب الانبعاثات المرتبطة بـ R22 و R134a الولايات المتحدة . 5. المدخلات والمخرجات البيئية الموسعة (US-EEIO)
انبعاثات النطاق 2	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون		قطر، الهند، الإمارات: تشمل مصادر الانبعاثات النطاق 2 الكهرباء من الشبكة. تمت مراجعة الاستهلاك الفعلي لكل موقع مقابل فواتير الكهرباء.	

### النطاق 3

المؤشر	وحدة القياس	الحدود	بيانات النشاط	المصادر
انبعاثات النطاق 3، الفئة 1	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون	لانبعاثات النطاق 3، تم النظر في مواقع عمليات بنك الدوحة التالية: <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإمارات</li> <li>• الهند</li> <li>• الكويت</li> <li>• تركيا</li> <li>• سنغافورة</li> <li>• الصين</li> <li>• اليابان</li> <li>• المملكة المتحدة</li> <li>• السعودية</li> <li>• بنغلاديش</li> <li>• نيبال</li> <li>• أستراليا</li> <li>• ألمانيا</li> <li>• كوريا الجنوبية</li> </ul>	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 و2 بشكل مجمع.	1. نموذج المدخلات والمخرجات البيئية الموسعة (US EEIO)
انبعاثات النطاق 3، الفئة 2	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون			
انبعاثات النطاق 3، الفئة 3	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون		تم حساب انبعاثات "من البئر إلى الخزان" (Well to Tank) استنادًا إلى البيانات المجمعة للناطقين 1 و2. تم حساب انبعاثات "من البئر إلى الخزان" (Well to Tank) استنادًا إلى البيانات المجمعة للناطقين 1 و2.	وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية البريطانية DEFRA 2024
انبعاثات النطاق 3، الفئة 5	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون		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.	وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية البريطانية DEFRA 2024

المؤشر	وحدة القياس	الحدود	بيانات النشاط	المصادر
انبعاثات النطاق 3، الفئة 6	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون	لانبعاثات النطاق 3، تم النظر في مواقع عمليات بنك الدوحة التالية: <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإمارات</li> <li>• الهند</li> <li>• الكويت</li> <li>• تركيا</li> <li>• سنغافورة</li> <li>• الصين</li> <li>• اليابان</li> <li>• المملكة المتحدة</li> <li>• السعودية</li> <li>• بنغلاديش</li> <li>• نيبال</li> <li>• أستراليا</li> <li>• ألمانيا</li> <li>• كوريا الجنوبية</li> </ul>	السفر لأغراض العمل: تم جمع بيانات السفر الجوي من فريق إدارة السفر بالبنك.	وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية البريطانية DEFRA 2024
انبعاثات النطاق 3، الفئة 7	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون		استبيان الموظفين: تم تنفيذ استبيان وُجِع ما يزيد عن 35% من بيانات الموظفين، وتم تعميم النتائج على جميع الموظفين.	وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية البريطانية DEFRA 2024
انبعاثات النطاق 3، الفئة 8	طن متري مكافئ 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، نيبال، أستراليا، ألمانيا، وكوريا الجنوبية.	اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (UNFCCC)
انبعاثات النطاق 3، الفئة 13	طن متري مكافئ 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)

المؤشر	وحدة القياس	الحدود	بيانات النشاط	المصادر
انبعاثات النطاق 3، الفئة 15 (الانبعاثات الممولة)	طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون	<p>لانبعاثات النطاق 3، تم النظر في مواقع عمليات بنك الدوحة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الإمارات</li> <li>الهند</li> <li>الكويت</li> <li>تركيا</li> <li>سنغافورة</li> <li>الصين</li> <li>اليابان</li> <li>المملكة المتحدة</li> <li>السعودية</li> <li>بنغلاديش</li> <li>نيبال</li> <li>أستراليا</li> <li>ألمانيا</li> <li>كوريا الجنوبية</li> </ul>	<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 الدوحة 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 التوفر للنطاق 3، لكل شركة مستثمر بها. وفي حالات تتعلق ببنوك التنمية السيادية (SDBs)، تم استخدام بيانات الانبعاثات على مستوى الدولة وتطبيقها كبدل.</li> <li>حساب عوامل الإسناد: تم حساب عوامل الإسناد استناداً إلى نوع الأداة المالية.</li> </ul>	اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (UNFCCC)

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. الانبعاثات الممولة = عامل الإسناد × إجمالي الانبعاثات</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 (EVIC J Proxy). الانبعاثات الممولة = المبلغ المستحق / الإيرادات × الإيرادات × عامل (EEIO)</li> <li>• الافتراضات: ه قاعدة بيانات عامل الانبعاث EEIO التابعة لوكالة حماية البيئة الأمريكية (US EPA EEIO) استخدمت لتحديد شدة الانبعاثات لكل قطاع على أساس طن متري CO<sub>2</sub>e/دولار أمريكي.</li> <li>ه تم حساب معدلات التحويل الشهرية بشكل متوسط للفترة 2023 و2024.</li> <li>ه بالنسبة لقروض السيارات، تم الأخذ بفئة EEIO الخاصة بمركبات الركاب.</li> </ul>	اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (UNFCCC)

### القوى العاملة

تُقدّم بيانات القوى العاملة من فريق الموارد البشرية المركزي لجميع المواقع باستخدام قالب بيانات متوافق 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.

المؤشر	وحدة القياس	الحدود	طريقة الحساب	المصادر
معدل دوران الموظفين	%	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.	نسبة الموظفين الذين يغادرون المنظمة طوعاً أو بسبب الفصل أو التقاعد أو الوفاة خلال الخدمة من متوسط عدد الموظفين خلال فترة التقرير	GRI 401-1b
الموظفون الجدد	عدد		عدد المرشحين الذين تم توظيفهم وفقاً للقوانين الوطنية أو ممارسات العمل المعتمدة في سياسات بنك الدوحة + مجموع الموظفين الذين تم توظيفهم خلال فترة التقرير	GRI 401-1a
التنوع بين الجنسين	%		نسبة الموظفين لكل فئة وظيفية حسب الجنس والفئة العمرية (تحت 30 سنة ، 30-50 سنة، أكبر من 50 سنة)	GRI 405-1b



المصادر	طريقة الحساب	الحدود	وحدة القياس	المؤشر
GRI 405-2	نسبة الراتب الأساسي والأجر المتغير للنساء مقابل الرجال في كل فئة وظيفية وجميع مواقع البنك	<p>يغطي مؤشر الأداء الرئيسي هذا أعمال بنك الدوحة - قطر ، وفروعه الدولية شاملة مكاتبه الإقليمية في الإمارات العربية المتحدة والكويت والهند. إضافة إلى ذلك هنالك 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.</p> <p>وقد تم احتساب هذا المؤشر بطريقة العد، كما في 31 ديسمبر 2024.</p>	%	نسبة أجر الجنسين
GRI 404-1	مجموع ساعات التدريب (الوظيفية والتقنية) ÷ العدد الإجمالي للموظفين خلال فترة التقرير		معدل	ساعات التدريب
GRI 401-3	عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة والدية من إجمالي الموظفين المؤهلين وفقاً لسياسة البنك		عدد	الإجازات الوالدية
GRI 405-1b	إجمالي الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة والدية خلال فترة التقرير وتحسب على النحو الآتي: (عدد الموظفين الذين عادوا للعمل ÷ عدد الموظفين الذين أنهوا إجازة والدية وكانوا مؤهلين للعودة) × 100		%	معدل العودة للعمل

المؤشر	وحدة القياس	الحدود	طريقة الحساب	المصادر
معدل الاحتفاظ	%		إجمالي الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة والدية واستمروا لمدة 12 شهراً وتحسب على النحو الآتي: (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	GRI 405-2
سبة التعويض السنوي الإجمالي للرئيس التنفيذي	نسبة		إجمالي التعويض السنوي لأعلى منصب إداري ÷ الوسيط الحسابي لإجمالي التعويض السنوي لجميع الموظفين الآخرين باستثناء أعلى منصب إداري	GRI 2-21



# 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:**  
Earthood 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

Earthood Services Limited (hereinafter referred to as "Earthood" 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

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

▪ 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, Earthood 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

Earthood 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.

Earthood 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

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 (Earthood): 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**  
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 Earthood 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

