



البنك الإسلامي الفلسطيني  
Palestine Islamic Bank

# تقرير الاستدامة 2024



# قائمة المحتويات

## 03 النمو المستدام من خلال رأس المال البشري

- 26 تطوير المجتمعات  
27 العلاقات المسؤولة مع العملاء  
29 الإدماج العالمي  
31 رعاية الموهوبين  
33 مواردنا البشرية  
36 بيئة عمل شاملة  
39 المشتريات المسؤولة



## 04 حماية كوكبنا

- 41 المسؤولية البيئية  
42 إدارة المناخ



## 05 الملحق

- 46 الملحق أ: الإفصاح عن بيانات الحكومة البيئية  
48 والاجتماعية وحكومة الشركات  
52 النمو المستدام من خلال الكفاءات  
55 حماية كوكبنا  
55 الملحق (ب): فهرس محتوى المبادرة العالمية  
60 لإعداد التقارير  
60 الملحق (ج): تعريفات الموضوعات الجوهرية



03

4  
5  
6  
6  
7  
7  
9  
10  
12

## 01 المقدمة

حول هذا التقرير  
رسالة من المدير العام  
حول البنك الإسلامي الفلسطيني  
من نحن  
نهجنا في تحقيق الاستدامة  
إطار عمل الاستدامة لدينا  
عملية تحديد الموضوعات الجوهرية  
 أصحاب المصلحة  
أبرز إنجازات الاستدامة لعام 2024



13

14  
16  
16  
19  
20  
22  
23

## 02 العمل المصرفي بنزاهة

الحكومة الأخلاقية والشفافية  
الاداء العالمي  
الامتثال وإدارة المخاطر  
إدارة الجودة  
الذمن السينيراني وخصوصية البيانات  
التحول الرقمي  
تمويل مستقبل مستدام





# المقدمة





## دول هذا التقرير

### البيانات الاستشرافية

يتضمن هذا التقرير بيانات قد تُعدّ "بيانات استشرافية"، وهي تعكس الطريقة التي يعتزم بها البنك الإسلامي الفلسطيني تنفيذ أنشطته. ويمكن التعرف على هذه البيانات من خلال استخدام مصطلحات استشرافية مثل "يُخطط", "يهدف", "يفترض", "يواصل", "يعتقد", أو أي اشتقاقات مشابهة تشير إلى أن بعض الإجراءات أو التحادث أو النتائج "قد", "يمكن", "يفترض", "ربما", "سوف", أو "من المحتمل أن" تحدث أو تتحقق. لقد بذل البنك الإسلامي الفلسطيني كل جهد ممكن لضمان أن يكون هذا التقرير دقيقاً وصادقاً إلى أقصى حد. ومع ذلك، فإن البيانات الاستشرافية بطبعتها خاضعة لمخاطر وتحذيات متصلة تتعلق بالتوقعات المستقبلية، والتي قد تؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية بصورة جوهريّة عما تم توقعه أو الإشارة إليه ضمن هذه البيانات. وتتضمن هذه التوقعات مخاطر خارجة عن سيطرة البنك، وبالتالي فإنها لا تُعد ضمّاناً بوقوع الأحداث المشار إليها في هذه البيانات الاستشرافية.



4

نُرّبكم في التقرير الأول للاستدامة الصادر عن البنك الإسلامي الفلسطيني، والذي يُمثل محطة مهمة في مسيرة البنك نحو تحقيق الاستدامة. **يُسلط هذا التقرير الضوء على التزامنا بالشفافية، والحكومة الأخلاقية، والنمو المسؤول، كما يُبيّد التأكيد على رسالتنا المتمثلة في بناء نموذج مصرفي مرن ومستدام بحقّ قيمة طويلة الأجل لعملائنا ومجتمعاتنا ومساهمينا.**

ومن خلال هذا التقرير، يُجدد البنك الإسلامي الفلسطيني التزامه بالاتساق مع الأطر العالمية للستدامة، بما في ذلك معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وقد تم مواءمة مبادراتنا مع الأهداف الرئيسية للتنمية المستدامة، بما يعكس إسهامنا في تعزيز الشمول العالمي، والحفاظ على البيئة، والارتقاء بالرفاه الاجتماعي في فلسطين وخارجها.

### نطاق التقرير

ما لم يذكر خلاف ذلك، فإن جميع البيانات العالمية وغير العالمية الواردة في هذا التقرير تخص البنك الإسلامي الفلسطيني وتشمل جميع عالياته داخل فلسطين.

### ملحوظاتكم

يدعو البنك الإسلامي الفلسطيني جميع أصحاب المصلحة إلى مشاركة آرائهم وملحوظاتهم حول هذا التقرير وأداء البنك في مجال الاستدامة من خلال أي من القنوات التالية:

**Service@islamicbank.ps**   
**1700 220 220**   
**web.facebook.com/islamicbankps**   
**www.linkedin.com/company/palestine-islamic-bank/**   
**00 شارع الجهاد، المصيون، رام الله، الضفة الغربية**   
**P6028541**



## رسالة من المدير العام

وموظفيها وعملائها ومساهمينا وشركائنا على دعمهم المتواصل، بينما نعمل معاً نحو مستقبل قائم على الإيمان والنزاهة والزهد في المشرب.

**الدكتور عصاد علي السعدي**  
المدير العام



ومع تفاقم الأزمة، حافظنا على التزامنا بتمكين المجتمع من خلال إعادة توجيه الموارد لتلبية الاحتياجات الإنسانية العاجلة، لا سيما في مجالات المساعدات الغذائية والدعم الطارئ للنسر في غزة. وعلى الرغم من قيود الحركة، نفذنا 16 مبادرة ضمن مسؤوليتنا المجتمعية شملت قطاعات التعليم، والرعاية الصحية، والإغاثة الإنسانية، بدعم من 140 ساعة تطوع قدمها موظفونا. وقد أتاحت شراكتنا مع قرى الأطفال SOS فلسطين، وجمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، والوزارات المحلية المستعمرات في إحداث أكثر ملموس في الأماكن التي تحتاج إليه بشدة.

من خلال أكثر من 10,000 ساعة تدريبية، والتوظيف الكامل للوظائف، وتحقيق تقدم مستمر في التنوع، عززنا التزامنا بتنمية الموظفين. كما تحسّس نسبة الرضا البالغة 84% وعدم تسجيل أي إصابات في مكان العمل جهودنا لحفظ على بيئة عمل آمنة وشاملة.

نطّاع قدمًا إلى مواصلة تعزيز دمج معايير المستدامة البيئية والاجتماعية والحكومة، ودعم الابتكار الرقمي، وتوسيع نطاق الشمول العالمي في جميع أنحاء فلسطين. ورغم استمرار بعض التحديات، يبقى التزامنا ببناء مستقبل أكثر مرونة وشمولية واستدامة راسخًا. أتقدم بالشكر لمجلس إدارتنا راسخًا.

وقد أدى الاعتماد المتزايد على منصتي "إسلامي أونلاين" و"إسلامي موبايل" إلى رفع كفاءة العمليات وتعزيز راحة العملاء، بينما مكّننا فروعنا الـ13 وأجهزة الصرف الآلي الـ34 المنتشرة في المناطق الأقل حظاً من ضمان استمرارية الوصول إلى الخدمات الأساسية. ونطّاع مستقبلاً إلى إطلاق خدمات تتمد على الذكاء الاصطناعي للرقاء بتجربة العملاء بشكل أكبر.

وأصلنا أيضًا نحو محفظتنا التمويلية المستدامة، حيث بلغت قيمة التمويلات المرتبطة بالاستدامة 44.5 مليون دولار، كما ارتفعت التمويلات الخضراء بنسبة 10% لتصل إلى 21.3 مليون دولار، في دعم مبادرات لمشاريع الطاقة المتجددة، والزراعة، والتكيف مع تغير المناخ. ومن خلال شراكتنا مع الحكومة الإيطالية، استفدنا من تسهيل ائتماني بقيمة 25 مليون يورو ل توفير تمويل منخفض التكلفة يعزز ظلق فرص العمل ويدعم الاقتصاد الأخضر.

وفي مجال الحفاظ على البيئة، أنتجت أنظمتنا الشمسية ما مجموعه 520 ميغاواط من الطاقة النظيفة سنويًا عبر ستة مواقع مختلفة، مما ساهم في تقليل الاعتماد على الوقود التحفيزي وتحذية الشبكة الوطنية بفائض الطاقة. كما تمكننا من تقليل إجمالي استهلاك الطاقة بنسبة 7%， واستهلاك الوقود بنسبة 40%， مما أدى إلى خفض الانبعاثات الكربونية إلى 1,019 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون. وقد نالت هذه الإنجازات تقدير المجلس الأعلى الفلسطيني للمباني الخضراء.

يسعدني أن أقدم أول تقرير استدامة يصدر عن البنك الإسلامي الفلسطيني، والذي يعكس مدى تقدمنا وصعودنا خلال عام استثنائي شهد العديد من التحديات. فالرغم من عدم الاستقرار الإقليمي، والقيود المفروضة على الحركة، وتدمير عدد من العرافق في قطاع غزة، حافظنا على التزامنا بتقديم خدمات مالية متواقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، مع التمسك بمبادئ الحكومة الرشيدة والمسؤولية المجتمعية.

في عام 2024، عزّزنا موقفنا العالمي من خلال الكتاب الثاني العام الثاني الناجح بقيمة 6 مليارات دولار أفريقي، مما رفع قاعدة رأس المال لدينا إلى 106 مليارات دولار، وأعاد التأكيد على ثقة أصحاب المصلحة بروايتنا طويلة الأمد. كما حافظنا على الامتثال الكامل للمعايير التنظيمية والدولية، دون تسجيل أي حوادث فساد أو انتهاكات أخلاقية أو خروقات للبيانات.

وكان التحول الرقمي محركاً رئيسياً لهذا التقدم، حيث قمنا بتوسيع خدماتنا الرقمية الآمنة، بما في ذلك الخدمات المصرفيّة عبر الهاتف المحمول التي تعمل دون الحاجة إلى باقة بيانات، مما أسهم بشكل كبير في تحسين إمكانية الوصول وتعزيز الشمول العالمي.



# حول البنك الإسلامي الفلسطيني

من نحن

## العضويات والجوائز

نفخر بكوننا أول بنك إسلامي فلسطيني ينضم إلى العيّاق العالمي للأمم المتحدة في عام 2019، مما يعكس التزامنا المعتاصل بعماراتي العمل المسؤول والأخلاقية. كما أنها أعضاء في مؤسسات مالية وطنية وإقليمية بارزة، بما في ذلك سلطة النقد الفلسطينية، وجمعية البنك في فلسطين، والمجلس العام للبنك والمؤسسات المالية الإسلامية.



أفضل بنك إسلامي ابتكاراً لعام 2024 من مجلة أخبار التمويل الإسلامي.



أفضل بنك إسلامي في فلسطين لعام 2024 من مجلة أخبار التمويل الإسلامي.



أفضل بنك إسلامي للستثمار لعام 2024 من مجلة أخبار التمويل الإسلامي.



أفضل بنك إسلامي في الخدمات المصرافية للأفراد لعام 2024 من مجلة أخبار التمويل الإسلامي.



## الرسالة

التميز في تقديم حلول مصرافية واستثمارية حديثة وأمنة، متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، والعمل نحو شراكات مستدامة مع أصحاب العلاقة والمجتمع.

ويسترشد البنك في جميع أنشطته بقيم النزاهة، والشراكة، والمسؤولية المجتمعية، ويحرص على أن تعكس جميع منتجاته وخدماته أعلى المعايير الأخلاقية والإسلامية. ومن خلال دمج التحول الرقمي، والحكومة الرشيدة، ومبادرات الاستدامة ضمن عملياته، يواصل البنك تقديم تجربة مصرافية حديثة وأمنة ومسؤولية تحقق قيمة مستدامة وطويلة النّجل للعملاء والمساهمين والمجتمع.

تأسس البنك الإسلامي الفلسطيني عام 1995، ويعد أكبر شبكة مصرافية إسلامية في فلسطين، برأسمال مدفوع قدره 100 مليون دولار أمريكي، ويخدم الأفراد والشركات والمؤسسات من خلال 43 فرعاً وأكثر من 100 جهاز صراف آلي منتشرة في أنحاء البلاد. يعمل البنك بما يتواافق بالكامل مع أحكام الشريعة الإسلامية، ويقدم مجموعة شاملة من الخدمات المصرافية والعالية، بما في ذلك الخدمات المصرافية للأفراد والشركات، وتمويل الاستثمار والتجارة، والحلول المصرافية الرقمية.



## القيم

النزاهة والشفافية، الالتزام والمهنية، العدالة والصدق، الحداثة والتميز، المسؤولية والولاء.



## الرؤية

أن يكون البنك الفلسطيني الرائد في أنشطة وخدمات التمويل والاستثمار الإسلامي بمنظور عصري ومنتطور.

على مدار السنوات، عزز البنك مكانته السوقية من خلال النمو الاستراتيجي والشراكات الفاعلة، موسعاً نطاق حضوره، ومتقدماً في خدماته لتلبية احتياجات العملاء المتغيرة. ويمتلك البنك استثمارات في شركات شقيقة تكفل عملياته وتوسّع منظومة خدماته، من بينها شركة التكافل، الرائدة في تقديم خدمات التأمين الإسلامي والتي يملك البنك فيها حصة قدرها 27.83%، وشركة الإيجار، المتخصصة في التمويل والتأجير الإسلامي، والتي يملك فيها البنك حصة تبلغ 33.33%.



## إطار عمل المستدامة لدينا

إطار عمل المستدامة لدى البنك الإسلامي الفلسطيني يُوفر منهجاً منظماً لدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحكومة عبر استراتيجية البنك وعملياته. ويمكّنا هذا الإطار من تحديد الأولويات، ووضع أهداف قابلة للقياس، وإبراز التزامنا المستمر بمعارضات مصرفيّة أخلاقية وشفافة ومسؤوله.

ويستند الإطار إلى ثلث ركائز أساسية تتعارض مع رسالة البنك، وأهداف التنمية الوطنية، وطلعات أصحاب المصلحة. كما يعكس التزامنا بالمعايير الدولية الرائدة في مجال المستدامة وأطر إعداد التقارير، مما يعزز الشفافية ويدعم النمو المستدام.

وتعتلي هذه الركائز في: العمل المصرفي بنزاهة، والنمو المستدام من خلال الأفراد، وحماية كوكبنا — وهي تغطي بشكل فّعال العوایض الجوهرية ذات الصلة بالمستدامة لدى البنك، وتوجه كيفية إدارتنا لمخاطر وفرص الحكومة البيئية والاجتماعية والحكومة. ومن خلال دفع المستدامة في صميم عملية اتخاذ القرار، نضمن نهجاً مرجحاً وموكلاً للمستقبل يتحقق قيمة طويلة الأجل لعملائنا ومساهمينا ومجتمعنا.



## نهجنا في تحقيق المستدامة

وفي عام 2024، أنشأنا لجنة متخصصة بالبيئة والمجتمع والحكومة لتعزيز التنسيق بين الإدارات، ومتابعة الأداء، وضمان الاتساق مع الأولويات الوطنية وأهداف البنك الاستراتيجية

ويُساهِم إعداد التقارير المنتظمة إلى مجلس الإدارة في تعزيز الحكومة الفعالة، والمساءلة، وتبني التقدّم. ومن خلال التمويل المسؤول، والحكومة الرشيدة، والمشاركة المجتمعية الفاعلة، نواصل دعم النمو الاقتصادي المستدام والاستقرار في فلسطين.

ال المستدامة متقدّرة في طريقة عملنا، واتخاذ قراراتنا، وتفاعلنا مع أصحاب المصلحة. وبالاستناد إلى مبادئ الشريعة الإسلامية، وقيم العمل المصرفي الأخلاقي، والأطر العالمية المعترف بها مثل الميثاق العالمي للأمم المتحدة، نسعى إلى خلق قيمة اقتصادية واجتماعية وبينية مستدامة، والمساهمة في تعزيز صعود وازدهار المجتمع الفلسطيني.

ومنذ عام 2022، قمنا بإضفاء الطابع الرسمي على العمليات الأساسية المتعلقة بالمستدامة، وتعزيز آليات الرقابة والإشراف. وتولى لجنة الحكومة في مجلس الإدارة، برئاسة عضو مستقل، الإشراف على جميع المسائل المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحكومة بما يتعارض مع تعليمات سلطة النقد الفلسطينية. كما تشرف لجنة فرعية متخصصة ضمّن مجلس الإدارة على متابعة التقدم المحرز وتنسيق المبادرات بين مختلف الإدارات لضمان مواءمتها مع الأهداف الاستراتيجية للصرف.



## إطار عمل المستدامة لدينا



### حماية كوكبنا



### النمو المستدام من خلال الأفراد



### الخدمات المصرفية بنزاهة

- المسؤولية البيئية
- الحكومة العناية

- تنمية المواهب
- قوة عاملة شاملة
- كواذرنا البشرية
- علاقات مسؤولة مع العملاء
- المشتريات المسؤولة
- الشمول العالمي
- تمكين المجتمعات

- الحكومة الأخلاقية والشفافية
- الممثل وإدارة المخاطر
- خصوصية البيانات والأمن السيبراني
- التحول الرقمي
- الآداء العالمي
- تمويل مستقبل مستدام

### ال الموضوعات الجوهرية



### أهداف الأمم المتحدة (SDGs)

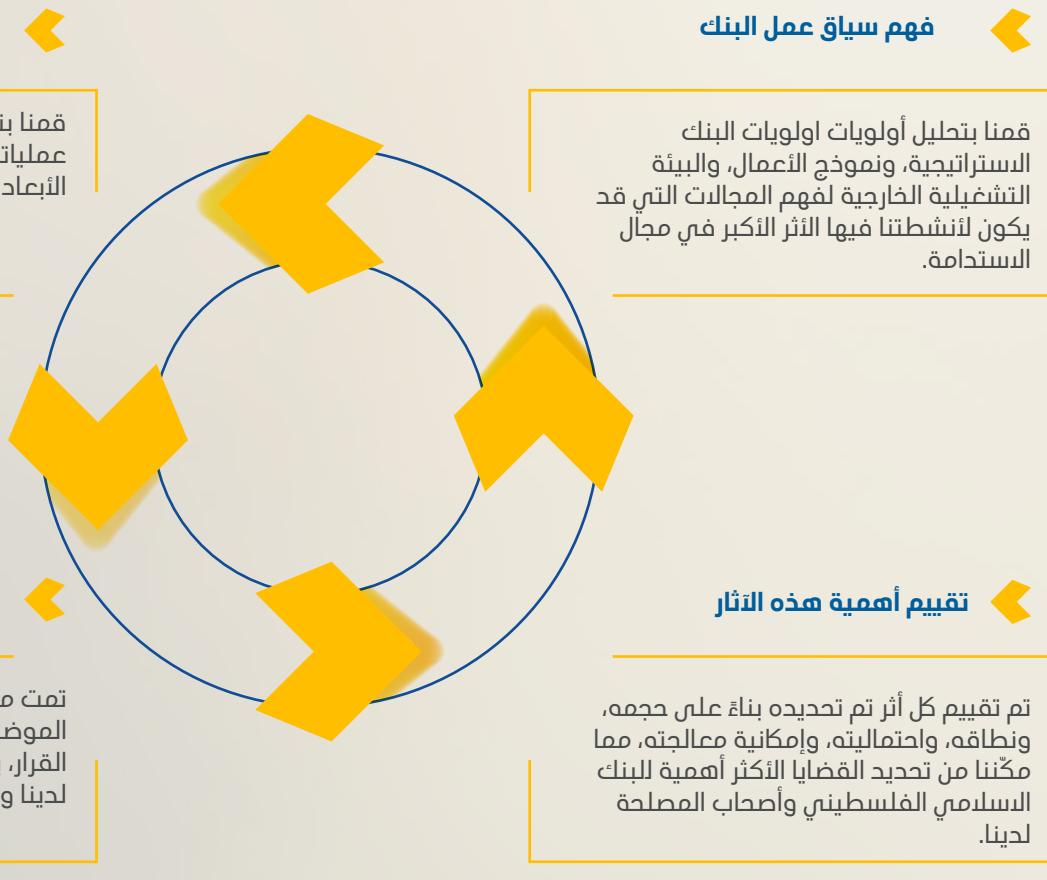


## عملية تحديد الموضوعات الجوهرية

يمثل فهم ما يهم أصحاب المصلحة لدينا محوراً أساسياً في تحديد أولوياتنا في المستدامة. وجزء من عملية إعداد التقرير، أجرينا تقييماً للموضوعات الجوهرية بما يعيش مع المعيار 3 GRI: الموضوعات الجوهرية 2021، وذلك لتحديد وترتيب أولويات الموضوعات التي تمثل أعظم آثارنا على الاقتصاد، والناس، والبيئة.

تضمن هذه العملية أن استراتيجية البنك وأدواته ذات الصلة تعكس توجهات أصحاب المصلحة والسوق التشغيلي الذي نعمل فيه. كما تعزز دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحكومة في آليات الحكومة وعمليات اتخاذ القرار داخل البنك، لتقودنا نحو مسؤول وشفاف.

أبانت عملية التقييم أربع خطوات رئيسية:



## أصحاب المصلحة

في في البنك الإسلامي الفلسطيني، يُشكل التواصل المفتوح والمستمر محوراً أساسياً لبناء الثقة وتحقيق النجاح على العدى الطويل. فسواءً في تطوير المنتجات، أو خدمة العملاء، أو الإدارة العالمية، أو الممثل، نحرص على الحفاظ على قنوات تواصل نشطة مع جميع الأطراف ذات العلاقة لضمان الشفافية والاتساق والاستجابة لتوقعاتهم المتغيرة.

تركز جهودنا في التواصل على مشاركة آخر المستجدات، والتفاعل مع الملاحظات، وتعزيز التعاون بما يرفع من جودة الخدمات ويدعم النمو المسؤول. ومن خلال تواصل واضح ومنسق، نعزّز علاقتنا، ونحدد الأولويات الناشئة، ونوحد معاشراتنا مع الأهداف التوسيع للتنمية المستدامة والتقدم الوطني.



وقد حددت هذه العمليّة 10 موضوعاً جوهرياً تشكّل الأساس لهذا التقرير، وهي توضح المجالات التي يمكن أن تحدث فيها أعمالنا أثراً وقيمةً أكبر لأصحاب المصلحة، كما توجّه تركيزنا الاستراتيجي في مجال الاستدامة في السنوات المقبلة.

للاطلاع على تعريف كل موضوع جوهري، يرجى الرجوع إلى الملحق (ج).

الشمول المالي	الحكومة الأخلاقية والشفاف
تنمية الكفاءات	الإداء المالي
الحكومة المناخية	الامتثال وإدارة المخاطر
موظفونا	المسؤولية البيئية
القوى العاملة الشاملة	تمكين المجتمعات
تمويل مستقبل مستدام	خصوصية البيانات والتأمين السيبراني
المشتريات المسؤولة	علاقات العملاء المسؤولة
	التحول الرقمي



## المقاولون ومقدمو الخدمات

عملية الشراء، العقود الشفافة ومؤشرات الأداء، التواصل المنتظم، متابعة الأداء وتقديره، التغذية الراجعة والتعاون.

## المنافسون

أبحاث السوق والمقارنات المعيارية، تقارير الصناعة، تواصل وتعاون محدود.

## المدققون الخارجيون

الوصول إلى السجلات، عمليات تدقيق منتظمة، اجتماعات ومناقشات، تنفيذ التوصيات عند الاقتضاء، تقارير شفافة.

## شركاء المجتمع

برامج تعاونية، دعم مالي ورعايات، ورش عمل وبرامج بناء القدرات، المشاركة في الفعاليات المجتمعية.

## المساهمون

اجتماعات الهيئة العامة السنوية وحقوق التصويت، التقارير المالية، الإفصاحات الدورية.

## الجهات الرقابية

التقارير الدورية وتقديم متطلبات الممثل، اجتماعات المراجعة، التنسيق بشأن التغييرات التنظيمية أو المشاريع، الاستشارات الرسمية، ورش العمل والمجتمعات الفنية.

## الموظفون

الاتصالات الداخلية عبر البريد الإلكتروني والأنترنت، برامج التدريب والتطوير، الاستبيانات، منصات التواصل الخاصة بالموظفين، زيارات التدقيق والرقابة الداخلية، اجتماعات الأداء والاستراتيجية، المشاركة في عمليات اتخاذ القرار الداخلية.

## العمل

استبيانات ونماذج ملحوظات، قنوات خدمة العملاء، الدعم الرقمي، ورش العمل والاختبار الأولي التجريبي، تحديات النظام والإعلانات، النشرات الدورية، قنوات الشكاوى وتسوية النزاعات.





# أبرز إنجازات الاستدامة لعام 2024



## حماية كوكبنا

توليد  
**520 ميجاواط**  
سنويًا من أنظمة الطاقة الشمسية

الحصول على تسهيل ائتماني إيطالي بقيمة  
**25 مليون يورو**  
لمشاريع الطاقة المتجددة

7%  
تقليل استهلاك الطاقة الإجمالي بنسبة 7%

40%  
خفض استهلاك الوقود بنسبة 40%

تقليل إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة إلى  
**1,019 طن متري**  
من مكافن ثاني أكسيد الكربون



## النمو المستدام من خلال الأفراد

تنفيذ  
**16 مشروعًا**  
للمسؤولية المجتمعية رغم الظروف الصعبة

وجود  
**13 فرعاً و 34 جهاز صراف آلي**  
في المناطق ذات الدخل المحدود

بلغ  
**84%**  
معدل رضا الموظفين

تقديم  
**10,128**  
ساعة تدريبية

92%  
من التعيينات الجديدة من فئة الشباب،  
دعماً لتطوير المواهب الشابة



## العمل المصرفي بنزاهة

تنفيذ اكتتاب ثانوي ناجح بقيمة  
**6 ملايين دولار أمريكي**

لم  
شُرِّجَ أي دعوى قانونية  
ضد البنك

**ISO 9001:2015**  
الحصول على شهادة نظام  
إدارة الجودة

**100%**  
الالتزام الكامل بأحكام الشريعة الإسلامية  
في جميع المنتجات والعمليات

توسيع منصات "إسلامي أونلاين"  
و"إسلامي موبايل"

# العمل المعرفي بنزاهة

## الموضوعات الجوهرية

- » الحوكمة الأخلاقية والشفافية
- » الأداء العالمي
- » الامتثال وإدارة المخاطر
- » خصوصية البيانات والتأمين السيبراني
- » التحول الرقمي
- » تمويل مستقبل مستدام

## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)



ترسّخ النزاهة الطريقة التي يعمل بها البنك ويحقق من خلالها القيمة، مدعومةً بحوكمة قوية، وشفافية، والالتزام التام بمبادئ الشريعة الإسلامية لضمان الثقة والمساعدة في جميع لنشاطه. ويواصل البنك الإسلامي الفلسطيني تعزيز أنظمة الامتثال وإدارة المخاطر، وحماية خصوصية البيانات ولأمن السيبراني، وتطوير الحلول الرقمية بهدف تحسين تجربة العملاء وكفاءة العمليات. ومن خلال الحفاظ على الاستقرار العالمي وتوجيه الاستثمارات نحو التنمية المستدامة، يظل البنك ملتزماً بالنمو الأخلاقي، والشفافية، وخلق قيمة طويلة ل أجل لجميع أصحاب المصلحة.

# الحكومة الأخلاقية والشفافية

## مجلس الإدارة

تم تقييم أداء المجلس ولجانه سنويًا من خلال تقييمات ذاتية تقادها لجان الترشيح والحكومة. وتركزت جهود عام 2024 على تعزيز كفاءة الحكومة، مع خطط لتوسيع معايير التقييم المستقلة لتشمل الإشراف على قضايا الاستدامة البيئية والاجتماعية والحكومة.

وفر مجلس الإدارة التوجيه الاستراتيجي ويضمن أن يعمل البنك بنزاهة وشفافية ووفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية. ويتألف المجلس من أحد عشر عضواً، من بينهم ثلاثة أعضاء مستقلين، ويجلبون خبرات متنوعة في مجالات الاقتصاد والمحاسبة والمحاسبة، لتوجيه الإدارة والإشراف على الأداء العالمي والاستدامة.

يتحمل المجلس مسؤولية اعتماد الخطة الاستراتيجية والتشفيرية للبنك، والإشراف على إدارة المخاطر، وضمان فعالية أنظمة الرقابة الداخلية والحكومة في جميع الفروع والإدارات. كما يضمن الممثل للقوانين واللوائح المعمول بها، ويتماشى مع رؤية البنك طويلة الأجل في مجال الاستدامة.

ولتعزيز دوره الرقابي، يستعين المجلس بجانب متخصصه لغرض تعزيز بمحالات الحكومة الرئيسية والعمليات، مثل الحكومة، وإدارة المخاطر، والراجحة والتدقيق، والترشيحات والمعكافات، والتعميل، والاستثمار، والمسؤولية المجتمعية، والتحول الرقمي. وتعمل كل لجنة وفق ميثاق معتمد وترفع تقاريرها إلى المجلس بشكل منتظم.



كما تماشى سياسات البنك بشأن ممارسات الأعمال المسؤولة مع مبادرات الإنفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGCI)، مع التركيز على حقوق الإنسان، والعدالة، والمساواة، واتخاذ القرارات الأخلاقية. وقد تم دمج هذه المبادرات في استراتيجية البنك، وسياساته، وعملياته اليومية، وعلقاته مع أصحاب المصلحة، لضمان مراعاة الجوانب الأخلاقية والاجتماعية والبيئية في جميع ممارسات الأعمال.

ولتعزيز المساءلة، يعتمد البنك سياسة الإبلاغ عن المخالفات ويوفر آلية إبلاغ سرية تتيح للموظفين وأصحاب المصلحة الإبلاغ عن أي سلوك غير أخلاقي أو انتهاك للسياسات دون الخوف من الانتقام.



في البنك الإسلامي الفلسطيني، نلتزم بتطبيق ممارسات حوكمة قوية تضمن المساءلة والنزاهة والامتثال لقيم الشريعة الإسلامية. ويسترشد إطار الحكومة لدينا بلوائح سلطة النقد الفلسطينية، وقانون الأوراق المالية الفلسطيني، ومدونة حوكمة الشركات في فلسطين، بالإضافة إلى أفضل الممارسات الدولية.

تشكل مدونة السلوك الخاصة بالبنك جزءاً أساساً لإطارنا الأخلاقي، إذ تحدد معايير السلوك والمعايير التوجيهية لجميع الموظفين والإدارة وأعضاء مجلس الإدارة. وهي تعزز التزامنا بالشفافية والنزاهة المهنية واتخاذ القرارات المسؤولة في جميع التعاملات مع أصحاب المصلحة. ولتعزيز ثقافة الأخلاق في البنك، تقوم بتنفيذ جلسات توعية وبرامج تدريبية منتظمة لضمان فهم جميع الموظفين لتوقعات البنك الأخلاقية والالتزام بها.

نحافظ على نظام حوكمة قوي من خلال تحديد وضحة للصلاحيات، وفصل المهام بين عمليات التمويل والاستثمار والمشتريات، وذلك لمنع تضارب المصالح وتقليل المخاطر. وعلى الرغم من أن التدريب المخصص في مجال مكافحة الفساد لا يزال قيد التطوير، إلا أن الوعي التخلقي يعزز من خلال إجراءات الحكومة وبرامج التدريب الإلزامية. على سبيل المثال، يخضع جميع الموظفين لتدريب ضمن دورة التأهيل المصرفي، التي تشمل من 10 إلى 15 محاضرة مدة كل منها 3 ساعات، تغطي العمليات المصرفية والمتطلبات التنظيمية والسياسات الداخلية. بما يضمن الالتزام بالمعايير المتقدمة والمتقدمة مع التحديات.



تم تسجيل أى حوادث فساد.



التزام في البنك بتسيير جميع عملياتنا بنزاهة وشفافية. تحدد سياسة مكافحة الفساد معايير واضحة للسلوك، وتحظر جميع أشكال المراشوة أو الاحتيال أو العماراتات غير الأخلاقية. ويطلب من جميع الموظفين الالتزام بهذه السياسة كجزء من مسؤولياتهم المهنية، بما يعزز ثقافة الصدق والمساءلة.



لم يتم الإبلاغ عن أي مخاوف صرحة خلل العام.

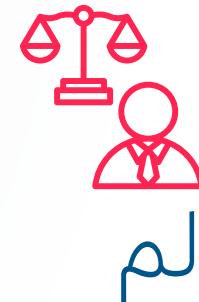
صفحة الفساد

تتولى لجنة الحكومة الإشراف على تنفيذ السياسة وفعاليتها طبقتها من خلال تقييمات ذاتية دورية تشمل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية. ويتم توثيق جميع الإفصاحات المتعلقة بتضارب المصالح وإدارتها بشفافية تامة وفقاً لحكم قانون التورّاق العالمي الفلسطيني رقم 12 لسنة 2004، بما يشمل متطلبات الإفصاح الدوري والجوهرى ومتطلبات الحكومة المفهومية.

الوحدة	المجلس الإدارة	الوثيقة	السنة	السنة
عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	الإدارات	2024	2023
عدد	إجمالي عدد الأعضاء المستقلين	الإدارات	11	11
عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	الإدارات	3	3
عدد	إجمالي عدد الأعضاء التنفيذيين	الإدارات	8	8
عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير التنفيذيين	الإدارات	5	5
عدد	إجمالي عدد المقاعد التي يشغلها	الإدارات	3	3
عدد	إجمالي عدد المقاعد التي يشغلها	الإدارات	11	11
عدد	إجمالي عدد المقاعد التي تشغله	الإدارات	0	0

## تضارب العمالج

بالتزام البنك الإسلامي الفلسطيني بالنزاهة والعدالة من خلال سياسة شاملة لتنافر المصالح، تحدد بوضوح متطلبات الإفصاح وتحظر المشاركة في أي قرارات قد تتأثر فيها النزاهة الموضوعية بمصالح شخصية. تطبق هذه السياسة على جميع أعضاء مجلس الإدارة والادارة التنفيذية والموظفين.



## تم تسجيل أي حوادث تتعلق مخالفات أخلاقية

## الامتثال وإدارة المخاطر

نحرص على التزام جميع عملياتنا بالقوانين الوطنية والدولية، والمتطلبات التنظيمية، ومبادر الشريعة الإسلامية. ترکز أنشطة الامتثال على تحديد المخاطر المرتبطة بالجرائم المالية وتقيمها وإدارتها، بما يشعل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مع تعزيز ثقافة قوية من النزاهة والمساءلة.

تتوافق سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في البنك مع قانون مكافحة غسل الأموال رقم 20 لسنة 2015، وتوصيات مجموعة العمل العالمي، وتعليمات سلطة النقد الفلسطينية، وقرارات مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة، وإرشادات لجنة بازل، بما يضمن أعلى معايير النزاهة في جميع تعاملاتنا. كما يتعين البنك دليل العناية الواجبة للعملاء القائم على نهج قائم على المخاطر، والذي يحدد إجراءات التحقق من هوية العملاء، وفهم طبيعة ومصدر أموالهم، وتحديد الأشخاص المكشوفون سياسياً والبنوك المراسلة. ولد نقييم أو نستمر في علاقات مع العملاء أو الجهات التي لا تقدم المستندات اللازمة أو التي تشكل مخاطر امتثال.

بين عامي 2023 و2024، سجل البنك انخفاضاً طفيفاً في إجمالي الإيرادات، من 60.4 مليون دولار إلى 53.8 مليون دولار، ويعزى ذلك بشكل رئيسي إلى البيئة التشغيلية الصعبة في فلسطين التي أثرت على النشاط التجاري وحجم المعاملات.

وعلى الرغم من ذلك، ارتفعت القيمة الاقتصادية الإجمالية الموزعة إلى 1.6 مليار دولار، في دليل على التزامنا المستمر تجاه الموظفين والموزدين والمساهمات المجتمعية. وفي الوقت ذاته، انخفضت التكاليف التشغيلية بنسبة 9% نتيجة إجراءات الكفاءة والإدارة الحذرة للنفقات.

### الإجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة



### القيمة الاقتصادية المباشرة الموزعة



### النحو المستدام

#### النحو المستدام



يتم عرض جميع العقود وأليات التشغيل الخاصة بأي منتج أو خدمة جديدة على الهيئة لاعتمادها قبل الإطلاق. وفي عام 2024، رصدت الهيئة ثلاثة معايير غير متوافقة، وتم تحويل جميع الأرباح الناتجة عنها إلى صندوق الزكاة، بما يتفاصل مع مبادئ الشريعة. كما تصدق الهيئة على توافق القوائم المالية السنوية للبنك مع أحكام الفقه الإسلامي وتصدر تقريرها الشعري السنوي للمساهمين.

تلتزم جميع أنشطة التمويل والاستثمار بالبنك بصيغ التمويل الشعري المعتمدة، مثل العرابحة، والإجارة، والمشاركة، والمضاربة، والاستصناع، والسلم، ويتم توزيع الأرباح بين البنك والموهدين والمساهمين بناءً على نسب متفق عليها مسبقاً، ووفقاً لبعض تقاسم المخاطر، دون أن عوائد مضمونة أو قائمة على الفائدة. كما يتم فحص الاستثمارات باستخدام معايير نوعية وكمية لاستبعاد القطاعات المحظورة، وتنهير أي دخل غير متوافق من خلال التبرع به للأعمال الخيرية.

تشرف الهيئة كذلك على إدارة أموال الزكاة والبرعات الخيرية، وتحرص على احتساب نسب الزكاة بدقة والإفصاح عنها للمساهمين. ومن خلال هذا الإشراف الدقيق، والتقارير الشفافة، والتدريب المستمر على مبادئ المالية الإسلامية، نضمن تواافق جميع جوانب أعمالنا



للم  
ضد البنك خلل العام.

## الامتثال لأحكام الشريعة

يشكل الامتثال لأحكام الشريعة الركيزة الأساسية لهوية البنك وعمليته. وتشرف على ذلك هيئة الرقابة الشرعية، وهي مجلس مستقل يضم نخبة من العلماء المتخصصين في الفقه الإسلامي والتمويل الإسلامي. وتضمن الهيئة تواافق جميع منتجات البنك وعقوده وأنشطته مع أحكام الشريعة الإسلامية ومبادئ التمويل الأخلاقي. وتشمل مهامها إصدار الفتاوى، ومراجعة واعتماد المنتجات والعقود، والإشراف على التدقيق الشرعي الدايني، وتقديم المشورة للإدارة بشأن تطوير أدوات مالية جديدة.

ويواصل البنك الامتثال التام لقانون الامتثال الضريبي الأمريكي للحسابات الأجنبية. ويقدم تقاريره إلى سلطة النقد الفلسطينية وفقاً للمتطلبات المحلية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. ويحصل الموظفون في الإدارات المعنية على جلسات توعوية منتظمة لتعزيز التزامات الامتثال والسلوك الأخلاقي تماشياً مع مبادئ الحكومة المعتمدة في البنك.

على الصعيد الداخلي، راجحت الدائرة القانونية في البنك جميع العقود القانونية المستخدمة لضمان تواافقها مع القوانين السارية، والمعطلات التنظيمية، ومبادئ الشريعة الإسلامية. أما خارجياً، فقد نجحت الدائرة في تسوية عدد من القضايا القانونية ضد العاملين المتعثرين، مما ساهم في حماية الوضع العائلي للبنك وتعزيز ممارسات إدارة المخاطر.

ولتعزيز العناية الواجبة في العلاقات مع البنوك المراسلة، يعتمد البنك استبيان العناية الواجبة للخدمات المصرفية المراسلة لمجموعة وولفسبرغ، وهو إطار معترف به عالمياً يعزز الشفافية والتناسق وتحفييف المخاطر في العلاقات المصرفية. ويشمل هذا الإطار مجالات مثل تحديد هوية العملاء، ومراقبة المعاملات، وفحص العقوبات، ويوفر عملية موحدة تعزز الثقة وتيسّر تبادل المعلومات وتضمن الامتثال للوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. ويقوم البنك بمراجعة وتحديث ردوده بشكل دوري لضمان التوافق مع المعايير الدولية المغذية، والمخاطر الناشئة.

في عام 2024، عززنا نظام مراقبة المعاملات لدينا لتحسين الكشف عن الأنشطة غير العادلة أو المشبوهة، وقمنا بتعزيز تدابير العناية الواجبة تجاه العملاء، والعنابة المعاززة للعملاء عالي المخاطر والأشخاص المعرضين سياسياً. كما وصلنا تنفيذ إجراءات "أعرف عميلك" في جميع الفروع لضمان الشفافية والمساءلة في علاقاتنا المصرفية.



## دراسة حالة تعزيز القدرة على مواجهة المخاطر من خلال تقييم المخاطر المؤسسية الشامل

في عام 2024، أتممنا تنفيذ تقييم المخاطر المؤسسية الشامل بما يتعاشر مع أفضل الممارسات الدولية والتوجيهات التنظيمية. وقد قيّم التقييم مدى تعرّض البنك لمخاطر الجرائم المالية، لاسيما غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وذلك عبر جميع المنتجات وشرائح العملاء وقنوات تقديم الخدمات. وركّزت النتائج على تحسين نظام مراقبة المخاطر وتطبيق ضوابط العناية الواجبة المعززة للعملاء عاليي المخاطر والأشخاص الم Kusho في سياسياً. وقد عزّز هذا التقييم الاستباقي ثقافة إدارة المخاطر في البنك، ومكنه من التبؤ بالتهديدات الناشئة والتعامل معها بشكل أكثر فاعلية.

وللتعامل مع هذه التحديات، قام البنك بتفعيل خطة استعراية الأعمال، وتوفير منصات آمنة للعمل عن بعد، وتوسيع تغطية التأمين لتشمل الخسائر المرتبطة بالحرب، وتنفيذ حملات توعوية لدعم الموظفين والعملاء. وعلى الرغم من هذه الظروف، حافظ البنك على سيولته واستقراره العالى وثقة العملاء. ومن خلال الحفاظ على احتياطيات رأسمالية كافية، وحكومة رشيدة، وتواصل شفاف، عزز البنك ثقة أصحاب المصلحة وحافظ على استقراره التشغيلي طوال العام.

مع مقاصد الشريعة، بما يعزز العدالة والشفافية والمسؤولية المجتمعية.

## إدارة المخاطر

تعدّم دائرة إدارة المخاطر مجلس الإدارة والإدارة العليا من خلال مراقبة ملف المخاطر الخاص بالبنك، وتطوير أدوات قياس المخاطر والرقابة عليها، وتدقيق العمليات الداخلية، وضمان الامتثال الكامل لتعليمات سلطة النقد وتحصيات بازل. كما تجري اختبارات ضبط منتظمة وتحديث السياسات وفقاً للتطورات السوقية والتشغيلية. ويتم كذلك مراجعة واختبار خطط استعراية التعرض لضمان الجاهزية والمرنة التشغيلية.

في عام 2024، واجه البنك مزيجاً معقداً من المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية والسمعة نتيجة عدم الاستقرار الإقليمي والتداعيات المرتبطة بالحرب. وأعطى الأولوية للستقرار على التوسع، حيث تم تعيق المشاريع طويلة الأجل مؤقتاً لحماية الأصول والموظفين والعملاء. وتشمل التحديات التشغيلية التي تمت مواجهتها تدمير بعض الفروع في غزة، وصعوبات الوصول بسبب الحواجز، وارتفاع مخاطر التعاملات النقدية ومحاولات الاحتيال.

يعتمد البنك إطاراً شاملً لإدارة المخاطر المؤسسية لتحديد المخاطر المحددة وتقييمها والتخفيف من آثارها على البنك وسمعته. ويغطي هذا الإطار جميع وحدات الأعمال، ويقوم على مبادئ المساءلة والشفافية والحكومة الرشيدة. وتشرف لجنة إدارة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة على تنفيذه، بدعم من وحدات متخصصة في إدارة مخاطر الائتمان والسوق والسيولة والعمليات وأمن المعلومات. وتضمن هذه الوظائف أن تكون السياسات والضوابط متوافقة مع شهية المخاطر المعتمدة، وتعليمات سلطة النقد الفلسطينية، وتحصيات لجنة بازل، وأحكام الشريعة الإسلامية.

يوازن نهج البنك بين المخاطر والعوائد لضمان أن تكون مستويات التعرض للمخاطر متناسبة مع القيمة المحققة، مع الحفاظ على أصول البنك وسمعته. ويضع مجلس الإدارة مستويات المخاطر العامة واستراتيجيات التوزيع وتوزيع الأصول عبر المحافظ

## ادارة الجودة

تدعم سياسة الجودة لدينا المسؤولية البيئية، والاثر الاجتماعي، والمعارضات القوية في الحكومة. ومن أجل تعزيز هذا الالتزام، قمنا بتوسيع استخدام مؤشرات الأداء عبر الفروع والإدارات، مما يتيح تتبع مستويات الخدمة وفعالية العمليات في الوقت المناسب. كما قمنا بتكييف برامج جمع آراء العملاء، واستخدام نتائج الاستبيانات، والشكاوى، وتفاعلات الخدمة لتحسين التحسينات واتخاذ إجراءات تصحيحية.

وفي عام 2024، قمنا بمواصلة نظام إدارة الجودة لدينا مع التدبيبات المعتمدة في آيزو 9001:2024، بما يشمل إدراج اعتبارات متعلقة بالمناخ. وفي إطار استعدادنا للتدبيبات الأوسع المرتقبة خلال السنوات المقبلة، التي ستدمج بشكل أعمق عوامل البيئة والمجتمع والحكومة ضمن إدارة الجودة، نضمن من خلال هذه الاستعدادات المبكرة أن يظل إطار الجودة لدينا مرجلاً، مستقبلياً، التوجّه، وداعماً للنمو المسؤول والمرؤنة التشغيلية والاثر الإيجابي على المجتمع.

نواصل تعزيز معاشرات إدارة الجودة لدينا لضمان تقديم خدمات مصرافية موثوقة وفعالة ومتمحورة حول العملاء. وترتكز الجودة في البنك الإسلامي الفلسطيني على ثقافة التحسين المستمر، والالتزام بالمعايير الدولية، والحرص على التميّز التشغيلي. ومع تطور توقعات العملاء، نحرص على الحفاظ على جودة خدمة متسقة عبر جميع القنوات، بما يعزّز الشفافية والمرؤنة ويرشّح الثقة.

يعتمد نظام إدارة الجودة لدينا على مبادئ آيزو 9001 (OSI)، التي ترتكز على الحكومة والتفكير القائم على المخاطر واتخاذ القرارات العينية على البيانات. وخلال عام 2024، قمنا بتحسين عملياتنا الداخلية، وتوحيد الإجراءات الرئيسية، وتعزيز آليات المتابعة لتقليل الخطأ، وتحسين أوقات الإنجاز، والارتفاع بتجربة العملاء.

الأعمال، وتحقيق رقابة فعالة، وتعزيز الحكومة في جميع العمليات.



# 100%

بالإضافة إلى ذلك، حققت الدائرة التدقيق الداخلي تفطية كاملة لجميع المجالات عالية المخاطر وفقاً لخطة التدقيق المعتمدة القائمة على المخاطر. وتم تحقيق ما مجموعه 35 وحدة تنظيمية، بما في ذلك الفروع والإدارات والهيئات التمثيلية. وقد أسفرت عمليات التدقيق عن عدد من النتائج التي ركزت على تعزيز بيئة الرقابة وتعزيز معاشرات الممثل.

تمت مناقشة جميع التوصيات مع الإدارة ودُعمت بخطط عمل واضحة لضمان التنفيذ الفعال وفي الوقت المناسب. وقد ساهمت هذه التحسينات في تعزيز إجراءات الحد من المخاطر، ورفع كفاءة العمليات، وتعزيز توافق البنك مع لوائح سلطة النقد الفلسطينية وأفضل المعاشرات الدولية.

## التدقيق الداخلي

قمنا بتعزيز الرقابة الداخلية في عام 2024 من خلال مواصلة تنفيذ خطة تدقيق داخلي قائمة على المخاطر، تعماش مع الاستراتيجية العامة للبنك. وتعمل دائرة التدقيق الداخلي كوظيفة مستقلة وموضوعية، ويرفع تقاريره إدارياً وفنياً إلى لجنة المراجعة والتدقيق التابعة لمجلس الإدارة لضمان الاستقلالية التامة عن الإدارة التنفيذية.

وتحدف أنشطة التدقيق الداخلي إلى تعزيز جودة العمليات وإضافة قيمة من خلال تقييم وتحسين فعالية عمليات إدارة المخاطر، والضوابط، والحكومة لدى البنك. وينطبق الدائرة لمعاشرات المهنية الصادرة عن معهد المدققين الداخليين، إلى جانب جميع المطالبات التنظيمية المحلية الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية وجمعية البنوك في فلسطين.

وخلال العام، عززت الدائرة قدراته من خلال تبني المعايير الدولية في التدقيق والحصول على شهادات مهنية عززت من مهارات الفريق وضفت الممثل التنظيمي. كما حافظ الفريق على تفطية كاملة للتدقيق من خلال إعادة تخصيص الموارد واستخدام أدوات رقمية للرصد والإبلاغ. وقد مكّن هذا النهج الفرن والمدعوم بالتقنيات من ضمان استمرارية

ولتعزيز المرونة التشغيلية، يحتفظ البنك ببرنامج صارم للتحقيق والتقييم، يجمع بين المراجعات الداخلية والتدقيقات المستقلة التي تتفذها شركات التحقيق الأربع الكبرى، لضمان الامتثال المستمر وفعالية أنظمة الرقابة.



يتم الإبلاغ عن أي اختراقات للبيانات خلال عام 2024.

كما يُعد رفعوعي الموظفين عنصراً أساسياً في ثقافة الأمان السيبراني لدى البنك. ويجري تنظيم جلسات تدريبية دورية تغطي مجموعة واسعة من المواضيع، بما في ذلك الامتثال لمعايير PCI-DSS، والوقاية من التصيد الاحتيالي، وأساسيات حماية البيانات، والتهديدات الداخلية، وأمن التطبيقات، والبرمجة الآمنة، والهندسة الاجتماعية، وتصنيف البيانات. ونُسهم هذه العيادات في ضمان فهم جميع الموظفين لدورهم في حماية بيانات العملاء والمؤسسة.

SWIFT (SWIFT CSP)، وتعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم (2022/11). وعلى الرغم من أن البنك لم يحصل بعد على شهادة ISO 27001، إلا أن الحصول على هذه الشهادة يُعد من أولويات البنك على المدى القريب.

يعتمد برنامج الأمان السيبراني لدى البنك على نهج استباقي لتحديد المخاطر عبر البنية التقنية والتتصدي لها، ويشمل هذا البرنامج إجراء فحوصات شهرية لكتشاف الثغرات، واختبارات اختراق خارجية سنوية، وإعادة اعتماد دورية لمعايير PCI-DSS وSWIFT CSP، بالإضافة إلى محاكاة لهجمات حجب الخدمة الموزعة. كما يستخدم البنك تقنيات حماية متقدمة مثل أنظمة إدارة معلومات الأماكن والأحداث، وأدوات اكتشاف نقطة النهاية والاستجابة لها، وجدار حماية من الجيل التالي، للكشف عن التهديدات والتعامل معها في الوقت الفعلي.

يعتمد البنك أيضاً نظام التحقق بخطوتين، وبروتوكولات تشفير متقدمة، ورقابة تهديدات فورية على جميع المنصات الرقمية بهدف تعزيز مصداقية تسجيل الدخول، وحماية سرية البيانات، ومنع الوصول غير المصرح به، وذلك بما يتعاشر مع لوائح الأمان السيبراني الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية وأفضل الممارسات الدولية.

## الأمن السيبراني وحماية البيانات

تمثل حماية معلومات العملاء والأنظمة الرقمية أولوية قصوى لدى البنك الإسلامي الفلسطيني. مع تزايد الاعتماد على القنوات المصرفية الرقمية، يواصل البنك تعزيز معارضاته في مجال الأمان السيبراني وحماية البيانات لضمان استمرارية الأعمال والامتثال التنظيمي وكسب ثقة العملاء.

تشرف وحدة أمن المعلومات أمن المعلومات في البنك على إدارة وتنفيذ جميع تدابير حماية البيانات والمعلومات، وتشغل مسؤولياتها حماية مجموعة واسعة من البيانات الحساسة، بما في ذلك المعلومات الشخصية والتعريفية للعملاء، والسجلات المالية والمعاملات، وبيانات المستثمار، والمعلومات التشغيلية الداخلية. كما أنها البنك لجنة متخصصة في الأمان السيبراني لتعزيز الرقابة على هذا الجانب، ومتاحة للتهديدات الناشئة، وتنسيق المبادرات الأمنية عبر مختلف إدارات البنك.

يعتمد البنك سياسة خصوصية بيانات قوية، ويلزم بمعايير الدولية للأمان السيبراني، بما في ذلك متطلبات معيار أمان بيانات بطاقات الدفع (PCI-DSS)، ومتطلبات برنامج أمان





تظل توعية الموظفين محوراً أساسياً في ثقافة الأمن السيبراني لدى البنك الإسلامي الفلسطيني، حيث تُنظم جلسات تدريبية منتظمة تغطي مواضيع متعددة تشمل الوقاية من التصيد الإلكتروني، والامتثال لمعايير PCI-DSS، والبرمجة الآمنة، وإدارة التهديدات الداخلية، وتصنيف البيانات، بما يضمن مساهمة كل موظف بدور فاعل في حماية بيانات العملاء وأنظمة البنك.

وفي المرحلة المقبلة، يعتزم البنك توسيع قدراته في مجال الذكاء الاصطناعي واستخبارات التهديدات، مع تعزيز التعاون مع شركاء من القطاعين العام والخاص، بما يسهم في رفع مستوى المرونة السيبرانية عبر جميع القنوات الرقمية.



وفي المرحلة المقبلة، يخطط البنك لتعزيز التعاون في مجال الأمن السيبراني من خلال شراكات بين القطاعين العام والخاص، بالإضافة إلى مواصلة الاستثمار في أدوات الذكاء الاصطناعي، وتحليل التهديدات، وتقنيات المراقبة المتقدمة.

الجهات السيبرانية	الوحدة	2022	2023	2024
محاولات الهجوم	عدد	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر
الجهات الناجحة	عدد	غير متوفر	9	6
حوادث تسريب/فقدان بيانات	عدد	0	0	0
أصحاب المصلحة				

يدير البنك الإسلامي الفلسطيني أيضاً حملات توعية مستمرة للعملاء عبر منصاته الرقمية بهدف الوقاية من التصيد الاحتيالي والحتيال الإلكتروني. ويدرك العملاء بأن موظفي البنك لن يطلبوا منهم أيًضاً أسماء المستخدمين أو كلمات المرور أو كلمات المرور لمرة واحدة، وأنه يجب الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت فقط من خلال الموقع الرسمي للبنك. وتشمل الإرشادات المقدمة: تحديث برامج الأمان بانتظام، وتوجُّب استخدام شبكات الواي فاي العامة، ومراقبة كشوفات الحساب، والبلاغ عن أي نشاط مشبوه. ويمكن الإبلاغ عن محاولات الحتيال من خلال الخط الساخن للبنك (1700220220) أو عبر البريد الإلكتروني (service@islamicbank.ps).

بين عامي 2023 و2024، انخفضت الخسائر الناتجة عن الحتيال المرتبط بالبطاقات في معاملات "البطاقة غير الحاضرة" من 1,270 دولاراً أمريكيًّا إلى 850 دولاراً أمريكيًّا، ما يعكس تحسناً في آليات المراقبة وتعزيز الضوابط الأمنية عبر قنوات الدفع الرقمية. ومع ذلك، ارتفعت نسبة نشاط الحتيال الكلي المنسوب إلى معاملات البطاقة غير الحاضرة بشكل طفيف من 32% إلى 33%. مما يشير إلى أن قنوات الدفع الإلكتروني وقنوات الدفع غير الحاضرة يمثلان المصدر الرئيسي لمحاولات الحتيال.

الاحتياط	الوحدة	2022	2023	2024
خسائر الحتيال المتعلقة بالبطاقات الناتجة عن عمليات الشراء بدون حضور البطاقة	دولار أمريكي	350	1,270	850
النسبة المئوية للنشاط الناتج عن عمليات الشراء بدون حضور البطاقة	النسبة المئوية	28	32	33

## التحول الرقمي



الرقمي، تعمل جميع المنصات ضمن ضوابط صارمة لحماية البيانات والأمن السيبراني.

وقد أدت هذه المبادرات في عام 2024 إلى نحو ملحوظ في تبني القنوات الرقمية، حيث تم إجراء نسبة متزايدة من العمليات عبر الإنترنت والقنوات المعهودة، مما خفف الاعتماد على الفروع التقليدية وساهم في تحسين كفاءة الخدمات. وبالنظر إلى المستقبل، يعمل البنك الإسلامي الفلسطيني على تطوير مساعدين افتراضيين مدعومين بالذكاء الصناعي لتقديم دعم شخصي على مدار الساعة، ويخطط لتوسيع برامج التثقيف العالي الرقمي لتعزيز الشمول في المجتمعات الأقل خدمة.

ومن خلال هذه الجهود، نواصل تعزيز مكانتنا كمؤسسة رائدة في الابتكار الرقمي والشمول العالمي، دعماً لتجندة التحول الرقمي الوطنية في فلسطين ورؤية سلطة النقد لاقتصاد متصل وخفيف النقد.

ويتميز بإمكانية استخدامه دون الحاجة إلى باقة إنترنت مفيدة، ما يعزز الشمول العالمي في مختلف أنحاء فلسطين. كما تتكامل المنصات مع نظام "إي-سداد" لسداد الفواتير الحكومية والتعليمية والمرافق العامة لحظياً، ومع نظام "البراق"، وهو نظام المدفوعات الفورية الوطني الذي تديره سلطة النقد الفلسطينية، والذي يتيح تحويلات مجانية فورية على مدار الساعة بين البنوك والمحافظ الإلكترونية.

وسعنا أيضاً قنوات الخدمة الذاتية والدعم عن بعد لتسهيل تجربة العملاء. ويتيح نظام "إسلامي توك"، وهو نظام صوتي تفاعلي آمن، للعملاء إدارة حساباتهم وخدمات البطاقات دون الحاجة إلى تسجيل مسبق، فيما يوفر مركز الاتصال الرقمي المساعدة على مدار الساعة من خلال واتساب، ومسنجر، والبريد الإلكتروني، والهاتف. ويقدم المركز حالياً أكثر من 50 خدمة متنوعة، بما في ذلك دعم شامل لجميع الفروع — بما فيها غزة — في ظل الظروف الصعبة. وكجزء من جدول أعمال التحول الرقمي، عززنا رقمنة الخدمات، ورفمنا قدراتنا في منع الاحتيال، وقدمنا 15 خدمة مصرافية فورية عبر الهاتف المحمول تقلل من الحاجة إلى التواصل مع المركز. كما تم إنشاء مركز اتصال ثانٍ في منطقة الشمال لدعم خطط التوسيع. ولضمان الأمان

نوالنحو المستدام من خلال تطوير حلول تركز على احتياجات العملاء، بما يعزز إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام وجودة الخدمات. ومع التحول المتتسارع للقطاع المصرفي نحو القنوات الرقمية، ياتي العملاء يتوقعون تجارب مصرافية أسرع وأكثر أماناً ومورونة. ويتمثل التحدي الأساسي في توفير خدمات رقمية آمنة ومتقدمة مع الشريعة الإسلامية وشاملة وسهلة الاستخدام لجميع الفئات.

يرتكز النظام المصرفي الإلكتروني للبنك على منصتي "إسلامي أونلاين" و"إسلامي موبايل"، واللتين تتيحان للعملاء إجراء مجموعة كاملة من العمليات المصرفية — بما في ذلك تحويل الأموال، وسداد الفواتير، والاستعلام عن الحسابات، وطلبات التمويل، وخدمات البطاقات — في أي وقت ومن أي مكان. ويدعم تطبيق "إسلامي موبايل" خاصية العصادة من خلال رمز PIN أو بصمة الإصبع أو التعرف على الوجه (Face ID).



# تمويل مستقبل مستدام

نشر التمويل الأخلي، القائم على الأصول، والشامل، والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة في فلسطين.

وبنفس القدر من الالتزام، نحرص على حماية البيئة من خلال قراراتنا التمويلية، إذ يُشترط على أي مشروع قد يكون له تأثيرات بيئية سلبية تقديم شهادة اعتماد من سلطة جودة البيئة الفلسطينية تثبت التزامه بالمعايير البيئية العاملية. ولا يمول البنك أي مشروع من شأنه الإضرار بالبيئة، تأكيداً على التزامه بالتمويل المستدام والنحو المسؤول.

## دراسة حالة اتفاقية القرض الإيطالي لدعم القطاعات الخضراء والإنتاجية

في عام 2024، وقعنا اتفاقية مع وزارة العالية الفلسطينية والحكومة الإيطالية للسماحة من تسهيل ائتمانى بقيمة 25 مليون يورو مخصص لدعم القطاعات المستدامة والإنتاجية في فلسطين. ويتبع هذا التسهيل للبنك إعادة تمويل المشاريع الإنتاجية والزراعية المحلية، وأنظمة الطاقة الشمسية، والمبادرات الصديقة للبيئة، وذلك بدون أي تكفة تمويل.

ويعوجب شروط الاتفاقية، يطلب من المتقدمين المؤهلين أن يتم تأمين ما لا يقل عن 50% من مدحالت مشاريعهم من مصادر إيطالية. وتحت هذه العبادرة للبنك تقديم تمويل منخفض التكلفة للقطاعات ذات الأولوية، مما يمكّن العملاء من توسيع أعمالهم، وخلق فرص عمل، وتعزيز اعتماد مصادر الطاقة المتجددة — بما يسهم في تحقيق نمو اقتصادي مستدام ودفع عجلة التنمية الوطنية.

ما يوفر لهم العرونة والامتثال لمبادئ الشريعة. وفي عقود المضاربة، يقدم البنك رأس المال، بينما يدير المستثمر المشروع ويقاسم الطرفان الأرباح، مع تحمل الخسائر وفقاً لما يتم الاتفاق عليه. وبالمثل، تتمثل صيغة المشاركة نموذجاً تشاركيًا يسهم فيه كل من البنك والعميل برأس المال، ويتقاسمان الأرباح والخسائر بنسبية متساوية.

وبالإضافة إلى هذه الصيغة الأساسية، يقدم البنك مجموعة متنوعة من الأدوات التمويلية المتفاوضة مع الشريعة لتلبية احتياجات مختلف قطاعات الاقتصاد، مثل عقد السلام، الذي يدعم الإنتاج الزراعي من خلال الدفع العسق مقابل سلع شرلم في المستقبل؛ وصيغة الاستصناع، التي تستخدم لتمويل مشاريع البناء والت تصنيع عبر دفعات شديدة حسب تقدم المشروع؛ وصيغة المساومة، وهي عقد بيع مرن يتبع للعملاء شراء السلع والأصول بأسعار تفاوضية شفافة. كما يقدم البنك تمويلات زراعية قائمة على صيغتي العزارة والمحارسة، وللتي تتيحان شراكات بين البنك والعميل يتقاسمان فيها المدخلات والعوائد الناتجة عن الزراعة أو استصلاح الأرضي.

تسهم هذه الأدوات التمويلية المتنوعة في تعزيز دور البنك الإسلامي الفلسطيني في

في البنك الإسلامي الفلسطيني، يعتبر التمويل محركاً أساسياً لتحقيق تأثير اقتصادي واجتماعي وبيئي إيجابي. وبصفتنا مؤسسة مالية إسلامية، نضمن التزام جميع أنشطتنا بمبادئ الشريعة الإسلامية، التي تحظر الإقرارات القائم على الفائد، وتعزز الترتيبات الأخلاقية المعتمدة على الأصول وتقاسم المخاطر.

## أدوات التمويل المتواقة مع الشريعة الإسلامية

من خلال صيغ تمويلية مثل العرابحة، والإجارة، والمضاربة، والمشاركة، نوفر حلول تمويل مسؤولة وشفافة تدعم القطاعات الإنتاجية وتسهم في خلق قيمة طويلة الأجل. ففي نموذج العرابحة، يقوم البنك بشراء الأصول المطلوبة من قبل العملاء — محلياً أو دولياً — ثم يبيعها لهم بهامش ربح متفق عليه مسبقاً، مما يمكن الشركات من الحصول على تمويل دون اللجوء إلى آليات تقليدية قائمة على الفائد. أما في الإجارة، فيستفيد العملاء من الأصول التي يموّلها البنك من خلال عقود تأجير أو تأجير متهي بالتملك،



24

تماشياً مع الأولويات الوطنية، شاركنا أيضاً في برنامج التمويل "استدامة" الذي أطلقته سلطة النقد الفلسطينية خلال جائحة كوفيد-19، والذي يوفر تمويلاً تيسيراً للمشاريع التي تعزز الصمود والاستدامة المحلية.

في عام 2024، بلغ إجمالي التمويل والإقرارات الذي قدمه البنك الإسلامي الفلسطيني في إطار مبادرات المستدامة نحو 44.5 مليون دولار أمريكي، فيما ارتفعت قيمة التمويل الأخضر — بما يشمل الطاقة المستدامة، والنقل وكفاءة الطاقة، والمباني المستدامة، والنفط النظيف، والتكييف مع تغير المناخ — من 19.4 مليون دولار في عام 2023 إلى 21.3 مليون دولار في عام 2024. وتنظر هذه النتائج التقدم المستمر للبنك نحو ترسیخ مبادئ المستدامة ضمن محفظته التمويلية.



10%

ارتفعت قيمة التمويل الأخضر بنسبة 10% مقارنةً بالعام السابق.

# النمو المستدام من خلال رأس المال البشري

## الموضوعات الجوهرية

- تعزيز المجتمعات
- العلاقة المسؤولة مع العملاء
- الشمول العالمي
- تطوير الكفاءات
- موظفونا
- بيئة عمل شاملة
- المشتريات المسؤولة

## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)



في البنك الإسلامي الفلسطيني، نضع الإنسان والمجتمع في صميم مسيرة النمو المستدام. نعمل على تعزيز المجتمعات من خلال الاستثمار الاجتماعي، والمعارضات العالمية المسؤولة، والخدمات الشاملة التي تعزز الصمود وتوسيع فرص التمكين. ومن خلال بناء علاقات قوية مع العملاء، وتعزيز الشمول العالمي، وتطوير الكفاءات، ودعم بيئية عمل متعددة ومنخرطة، ترسّخ ثقافة قائمة على النزاهة والنمو والهدف. كما ترسّخ هذه القيم عبر سلسلة عملياتنا من خلال الشراكات الأخلاقية والمشتريات المسؤولة، انتطلاًًا من إيماننا الراسخ بأن الاستثمار في الإنسان والعملاء والمجتمعات يُشكّل حجر الأساس لبناء مستقبل أكثر شموًلاً واستدامة في فلسطين.



## تمكين المجتمعات

الصف الثامن لتوعيتهم بأساسيات العمل المصرفي، وفيما نفذ البنك 40 زيارة مدرسية عام 2022 و24 زيارة عام 2023، فقد تم تطبيق المبادرة عام 2024 بسبب الوضع السياسي القائم.

وبصفتنا طرفاً فاعلاً في تعزيز الثقافة العالمية، نواصل الانفراط في برامج وحملات وشراكات متعددة تهدف إلى رفع الوعي العالمي لدى مختلف شرائح المجتمع، بما في ذلك الشباب والنساء والفتات غير المخدومة.



للمسؤولية المجتمعية بين التنمية طويلة الأمد والاستجابة الفورية للزمات.

وعلى مر السنوات، عقد البنك شراكات راسخة مع مؤسسات موثوقة مثل قرى الأطفال SOS فلسطين، "جlobeal كوميونيتيز"، ومؤسسة جذور للصحة والتنمية المجتمعية، وجمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، ومؤسسة فلسطيني الخير، ومؤسسة إنجاز فلسطين، وزاري التربية والتعليم والصحة. وقد مكنت هذه الشراكات البنك من المساهمة في مشاريع تُعزّز خدمات الرعاية الصحية، وتوسيع فرص التعليم، وتقوی نظم الحماية المجتمعية. ومن أبرز العبادات: مسابقة البحث العلمي التي نظمت بالشراكة مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتعزيز التمييز الأكاديمي والابتكار بين طلبة الجامعات؛ ومشاريع التطوع التي شارك فيها موظفو البنك، مثل ترميم ساحات اللاعب للأطفال في قرى الأطفال SOS، وحملات تنظيف الأحياء في مختلف مناطق الضفة الغربية وقطاع غزة.

ويشارك البنك أيضاً في العبادات الوطنية للتوعية مثل "اسبوع التوعية المصرفية للأطفال والشباب"، التي تُنظم بالتعاون مع سلطة النقد الفلسطينية، حيث يزور موظفو البنك من مختلف الفروع مدارس الطلبة في

مع التركيز بشكل خاص على المناطق الجغرافية الأقل حظاً. وبالإضافة إلى الدعم العالمي، نشجع موظفينا على المشاركة الفاعلة في العمل التطوعي، حيث ينحصر يوم عمل واحد على الأقل سنوياً لكل موظف للمشاركة في أنشطة خدمة المجتمع. ويتيح هذا النهج المنظم للموظفين المساهمة في جهود التنمية المحلية من خلال أعمال مثل ترميم المساحات العامة وساحات المدارس ودعم العبادات الإنسانية بالشراكة مع مؤسسات المجتمع المدني.

في عام 2024، وعلى الرغم من التحديات السياسية والاجتماعية والقيود المفروضة على الحركة، والتي حدّت من إمكانية تنفيذ الأنشطة الميدانية، ظل البنك ثابتاً في التزامه المجتمعي. وقد جرى توجيه معظم العوارد المختارة نحو الإغاثة الإنسانية العاجلة، بما في ذلك المساعدات الغذائية والدعم الطارئ للنازحين في قطاع غزة، ما يعكس استجابة البنك لأولويات المجتمع واحتياجاته الوطنية. وتتضمن جميع الرعايات والتبرعات التي يقدمها البنك لمبادرات مستندة من مدونة السلوك واستراتيجيته المؤسسية، مع التركيز على الأثر الأخلاقي والتنمية المجتمعية. وتجسد هذه الإجراءات مرؤونه البنك وتوجهه الإنساني، حيث يوازن في استراتيجيته

بصفتنا مؤسسة مالية متواقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، نولي في البنك الإسلامي الفلسطيني أهمية كبيرة لتعزيز صمود ورفاه المجتمع الفلسطيني من خلال مبادرات استراتيجية للمسؤولية المجتمعية المؤسسية. وبتوجيهه من مبادئ العدالة والتكافل والإنصاف، ترتكز استثماراتنا المجتمعية على إحداث أثر مستدام في قطاعات رئيسية تشمل التعليم، والرعاية الصحية، والإغاثة الإنسانية، والتنمية المجتمعية، وذلك بما يتماشى مع سياسة المسؤولية المجتمعية للبنك وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

تجاوز مسؤوليتنا المجتمعية حدود المساهمات المالية لتشمل التطوع، وبناء الشراكات، وتحقيق أثر طويل الأمد. حيث ينحصر البنك سنوياً جزءاً من صافي أرباحه لدعم الأنشطة والمؤسسات والبرامج الفقيرة التي تخدم الأيتام وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والفتات المهمشة.



## العلاقات المسؤولة مع العملاء

يُعد بناء علاقات قائمة على الثقة والأخلاقيات والشفافية مع العملاء من الللتزامات الجوهرية في البنك الإسلامي الفلسطيني. وتسترشد عمليات البنك بمبادىء الإنصاف والمساءلة والاحترافية، بما يضمن معاملة العملاء والشركاء والمعوزدين باحترام وحفظ حقوقهم باستمراً. ويتم توصيل هذه الللتزامات بوضوح على الموقع الإلكتروني للبنك، وتعزيزها من خلال التفاعل المباشر، لضمان إدراك أصحاب المصلحة لمعنى التزام البنك بمعايير المسؤولية الأخلاقية.

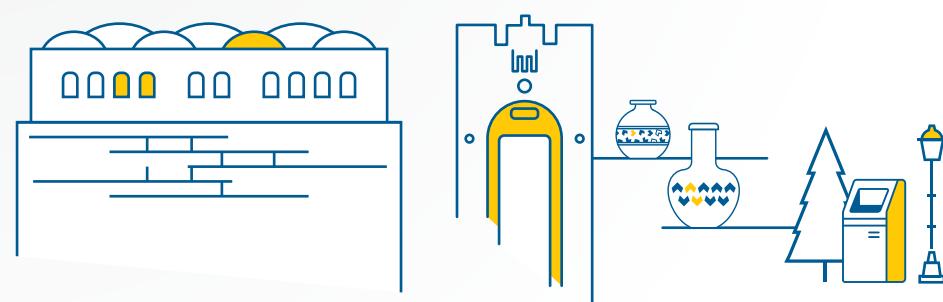
### دراسة حالة دعم العملاء من خلال التورق

يخدم البنك الإسلامي الفلسطيني قاعدة عملاء متنوعة تشمل الأفراد والشركات والجهات الحكومية والمنظمات غير الربحية في مختلف أنحاء فلسطين. ويسعى البنك إلى تلبية الاحتياجات المالية لكل فئة من خلال منتجات وخدمات مصممة خصيصاً لتعزيز الشفافية والمسؤولية والشفافية.

وفي عام 2024، ركز البنك على دعم العملاء في ظل الظروف الصعبة من خلال تطوير منتجات مالية مثل "التورق" — وهو آلية تعويم إسلامية تتيح للعملاء الحصول على السيولة بطريقة متوافقة مع الشريعة الإسلامية، وذلك من خلال شراء وبيع الساع. وبالتعاون مع مركز دبي للساع المتعدد، عمل البنك على تحسين عمليات التورق وتقليل الرسوم المفروضة على العملاء، كما أظهر التزامه بالمسؤولية الاجتماعية من خلال تأجيل سداد القروض بما يتعاشى مع تعليمات سلطة النقد الفلسطينية، مما ساهم في التخفيف من الضغوط العالمية التي تواجه العملاء في الأوقات الصعبة.

الإنفاق المجتمعى
الاستثمار المجتمعى
الاستثمار المجتمعى كنسبة مئوية من إيرادات البنك
إجمالي الإنفاق على التبرعات والرعايات
النسبة المئوية من الإيرادات بعد الضرائب
عدد مشاريع المسؤولية المجتمعية
عدد المتطوعين
عدد ساعات التطوع للموظفين
عدد أيام التطوع

من خلال هذه الشركات والمبادرات التطوعية، نواصل تعزيز بصمتنا الاجتماعية والمساهمة في بناء مجتمع فلسطيني أكثر شمولًا وقدرة على الصعود. ونهدف في فلسطين إلى توسيع برامجنا للاستثمار الاجتماعي عبر تعميق الشركات مع المؤسسات التعليمية والصحية، وتعزيز دورنا في الاستجابة الإنسانية وتنمية المجتمعات المستدامة. ومن خلال مواءمة هذه المبادرات مع الأولويات الوطنية وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، نسعى إلى تعظيم أثرنا الاجتماعي والمساهمة في مجتمع فلسطيني أكثر عدالة ومرنة.



الوحدة	رضا العملاء
النسبة المئوية	نسبة العملاء الذين استجابوا فعلياً للسؤال
عدد	عدد الشكاوى الواردة عبر قنوات التواصل
النسبة المئوية	عدد القضايا التي تم حلها والتي تم الإبلاغ عنها عبر قنوات الشكاوى



ويُعد رضا العملاء مؤشر أداء رئيسيًا ضمن استراتيجية البنك للتميز في تقديم الخدمات، إذ يواصل رصد الملاحظات والشكوى الواردة عبر الفروع والقنوات الرقمية ودائرة الممثل لضمان الاستجابة الفعالة في الوقت المناسب. وتراجع كل حالة بشكل فردي، كما تحلل المواضيع المتكررة لتوجيه تحسينات الخدمة وتطوير المنتجات. ومن خلال الجمع بين نظام قوي لإدارة الجودة وتفاعل استباقي وتوعية مالية، يحرص البنك على ضمان تقديم خدمات تتسم بالأخلقيات والصدقية والاستجابة لتوقعات العملاء المتغيرة.

ونتطلع مستقبلاً إلى تعزيز إدارة علاقات العملاء بشكل أكبر، بما يشمل توسيع آليات التغذية الراجعة، وتطوير منصات التواصل الرقمي، ومراجعة معايير الخدمة بشكل مستمر للحفاظ على الثقة والرضا عبر جميع فئات أصحاب المصلحة.

وقد قام البنك بتنمية نهجه في إدارة الجودة من خلال الحصول على شهادة الأيزو 9001:2015، بما يعزز التزامه بالمعايير الدولية لحقوق أصحاب المصلحة والعمليات الشفافة والتحسين المستمر في تقديم الخدمات. ويُضمن هذا الإطار معالجة جميع تفاعلات العملاء بدءًا من إدارة الحسابات وحتى معالجة الشكاوى بمهنية ومسؤولية ووضوح. كما يعزز البنك السلوك المالي المسؤول من خلال مبادرات التوعية العامة؛ إذ يضم موقعه الإلكتروني قسماً مخصصاً للتحذير حول الادخار والثبات، يقدم نصائح عملية في التخطيط المالي وإعداد الميزانية والحفاظ على سجل ائتماني قوي. ويشجع البنك عملائه على تبني عادات ادخارية، واستخدام أدواته الرقمية لإدارة الحسابات، واتخاذ قرارات اقتراض مدروسة تناسب مع قدراتهم المالية.

وتعُد حماية تجربة العميل وضمان الأمان في المعاملات ركيزة أساسية ضمن نهج البنك تجاه مسؤولياته تجاه العملاء، حيث يواصل رفع الوعي بالاستخدام الآمن للبطاقات المصرفية، ويقدم إرشادات مفصلة حول حماية البيانات الشخصية وتأمين الرموز السرية وتفادي المعاملات الإلكترونية الحتالية. ومن خلال هذه الجهود، يهدف البنك إلى تكثين عملائه من إدارة شؤونهم المالية بثقة وأمان والاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية الحديثة.

## التمويل العالمي



التعليمية عبر خطط تقسيط متوافقة مع الشريعة لقططية الرسوم الدراسية بالكامل. وبالنسبة للمشاريع متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة، أقدم تمويلات بلا رسوم ومصادر تعويم من "صندوق استدامة"، لمساعدتها على التعافي من التحديات الاقتصادية، وتطوير منتجات وخدمات جديدة، وخلق فرص عمل خاصة للشباب والنساء والفتات المهمشة.

كما يُعَّلِّم البنك مشاريع في قطاعات رئيسية تشمل الصحة، والتعليم الإلكتروني، والتحول الرقمي، والطاقة المتجددة. ونُصَّمِّم هذه البرامج بنسب ربح منخفضة، وفترات سداد ممتدة، وفترات سماح مرنة، مما يوفر دعماً عملياً للأعمال والمؤسسات الساعية للنمو والابتكار وتحقيق التأثير الاجتماعي. فعلى سبيل العثال، يتيح "برنامج التعافي وترميز النعم" - بالشراكة مع سلطة النقد الفلسطينية - تمويل مشاريع في قطاعات السياحة والزراعة والصناعة وتقنيات المعلومات والطاقة المتجددة، لدعم التعافي من الأزمات، وتوسيع الإنتاج، وتوفير فرص العمل.

أمريكيًا، مقارنة بـ 825,623 دولاراً في عام 2023. وتحافظ على حضور قوي في المناطق منخفضة الكثافة السكانية والمعروفة اقتصادياً، من خلال 13 فرعاً و 34 جهاز صراف آلي، لضمان وصول الخدمات المالية إلى المجتمعات الأكثر احتياجاً.

ويُعَد "حساب التمويل العالمي" أحد الركائز الأساسية لجهودنا في هذا المجال، حيث يُوفِّر خدمات مصرافية أساسية مجاناً وبدون حد أدنى للرصيد، لفئة العملاء الجدد الذين لا يمتلكون حسابات مصرافية أخرى في فلسطين. ويمكن هذا الحساب الأفراد المُؤهليين، من حاملي الهوية الفلسطينية أو هوية القدس، من تنفيذ عمليات السحب والإيداع النقدي، واستئلام وإرسال المبالغ، والحصول على بطاقة صراف آلي مجانية، واستخدام خدماتنا المصرفية الرقمية مثل "إسلامي أونلاين" و"إسلامي موبايل". ويهدف هذا المنتج إلى تعزيز غير المشمولين معرفياً من الاندماج إلى النظام العالمي الرسمعي بشكل كامل.

كما أُنْجَدَ بـ "برنامج تمويلية متخصصة لتلبية احتياجات شرائح مختلفة من المجتمع. فمن خلال "برنامج التمويل الصحي"، نُتيح للأفراد والعائلات تقططية التكاليف الطبية بنظام الأقساط، بينما يدعم "برنامج التمويل التعليمي" الطالب على جميع المستويات

يُعَد التمويل العالمي محوراً أساسياً في رسالتنا للمسؤولية الاجتماعية. نحن ملتزمون بتوفير خدمات مالية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، تكون ميسورة التكفل وسهلة الوصول، لتلبية الاحتياجات المتعددة للأفراد والشركات والمجتمعات في مختلف أنحاء فلسطين. ونستهدف برامج التمويل لدينا دعم التعليم والرعاية الصحية، وتمكين التمويل المستدام الخالي من الفوائد، وتقديم حلول عملية للفئات غير المخدومة، والمشاريع متناهية الصغر، والشركات الصغيرة والمتوسطة. ومن خلال هذه المبادرات، نعزز المشاركة الاقتصادية، ونقوى الاستقرار العالمي، ونُمَكِّن عملينا من تحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية.

في عام 2024، وصلنا إلى 1,044,999 محدثة نمو في منتجاتنا وخدماتنا، حيث باغتت القيمة الإجمالية للعروض المصممة لتحقيق منافع اجتماعية محددة نحو 1,044,999 دولاراً.



من خلال هذا النهج المتكامل، الذي يجمع بين المنتجات المالية الميسرة، وبرامج التمويل المتخصصة بالقطاعات، والمبادرات التعليمية، وتدابير حماية العملاء، يضمن البنك الإسلامي الفلسطيني أن الشمول العالمي لا يظل مجرد مفهوم نظري، بل يترجم إلى التزام ملموس بدعم الأفراد والمجتمعات والمؤسسات في مختلف أنحاء فلسطين.

الوحدة	الشمول العالمي	2024	2023	2022
دولار أمريكي	قيمة المنتجات والخدمات المصممة لتحقيق منفعة اجتماعية محددة	1,044,999	825,623	700,451
عدد	عدد الفروع في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والمحرومة اقتصادياً	13	13	13
عدد	عدد أجهزة الصراف الآلي في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والمحرومة اقتصادياً	34	29	22
عدد	عدد المشاركين في مبادرات التثقيف العالمي للعملاء غير المشمولين مصرفياً أو المشمولين جزئياً أو غير المخدومين	55	75	150
عدد	عدد مبادرات التثقيف العالمي للعملاء غير المشمولين مصرفياً أو المشمولين جزئياً أو غير المخدومين	16	27	32
عدد	عدد الحسابات الجديدة التي يحتفظ بها عملاء يفتتحون حساباً لأول مرة	13,204	23,507	23,381
نسبة مئوية	نسبة القروض إلى الودائع للقرض المحلي الإجمالي	70.3%	73.7%	72.6%
نسبة مئوية	معدلات تثبيت القروض للقرض المحلي الإجمالي	6.4%	5%	5.0%

## دراسة حالة التنمية المالية والحماية

إلى جانب تقديم التمويل، تولي أولوية كبيرة للتنمية المالية وحماية الفئات غير المخدومة مالياً. وفي عام 2024، ركزنا على تعزيز الوعي بمخاطر الاحتيال العالمي، لا سيما بين كبار السن الذين غالباً ما يكونون خارج النظام المصرفي، وذلك من خلال حملات توعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ورسائل نصية قصيرة، ومواد توعوية داخل الفروع، وتواصل مباشر من قبل موظفينا، وتساعد هذه الجهود العملاء على التعرف على محاولات الاحتيال العالمي وتجنبها، مما يعزز التزامنا بالمعايير المصرفية المسؤولة وحماية العملاء.

كما دعمنا بشكل فاعل تدريب وتطوير مهارات الطلاب في مجالات البنوك والتمويل من خلال شراكتنا مع مؤسسة إنجاز فلسطين، حيث يتطلع موظفو البنك لتقديم محاضرات وورش عمل وإرشاد مهني للطلبة في جميع المراحل التعليمية — من المدارس الابتدائية وحتى الجامعات. وتغطي هذه الجلسات موضوعات متعددة مثل التثقيف العالمي، ومبادرات العمل المصرفية، والتخطيط المهني، وتنمية المهارات الوظيفية، وتشمل غالباً أنشطة تفاعلية ودراسات حالة ومحاكاة عملية تساعد الطالب على تطبيق المفاهيم في سياقات واقعية. ومن خلال ربط المعرفة الأكاديمية بالتجربة العملية، يزود هذا البرنامج أكثر من 100 طالب سنوياً بالمهارات الأساسية والثقة الضرورية لبناء مستقبلاً المهني في القطاع العالمي.





## رعاية المواهب

نطلع فدماً إلى توسيع برامج التوعية المالية، وتعزيز توافر المنتجات العتوافقة مع الشريعة الإسلامية وإمكانية الوصول إليها من قبل الفئات غير المخدومة، والاستمرار في دمج مبادئ المستدامة والتأثير الجتماعي في جميع جوانب التمويل الذي نقدمه. ومن خلال ذلك، يسعى البنك الإسلامي الفلسطيني إلى دفع عجلة النمو الشامل، وتعزيز قدرة المجتمع على الصعود، وضمان عدم تهميش أي فئة من فئات المجتمع.

**ندرك أن موظفينا يشكلون جوهر نجاحنا. ويقوم نظام رأس المال البشري لدينا على مبادئ وهياكل حوكمة واضحة تحدد حقوق الموظفين ومسؤولياتهم وسلوكهم المهني، بما يضمن إدارة علاقات العمل بعدلة وشفافية ومسؤولية. وتعالى جميع السياسات والإجراءات مع قانون العمل الفلسطيني والأنظمة ذات الصلة، بما يدعم الاحتفاظ بالكفاءات واستقطاب أصحاب الخبرات اللازمة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.**

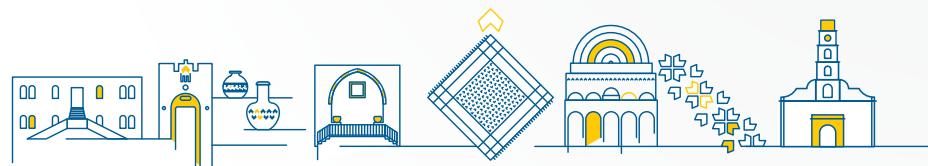
**لجنة تطليل العين الوظيفي**  
تعمل على تحسين توزيع الأدوار والمسؤوليات على مستوى البنك بما يعزز الكفاءة والمساءلة.

**لجنة الحوكمة البيئية والاجتماعية**  
تضمن دمج مبادئ المستدامة في جميع ممارسات رأس المال البشري، بما يشمل حقوق الإنسان، والتوعي والشمول، وتمثيل القيادات، والصحة والسلامة في مكان العمل، إلى جانب تعزيز الوعي البيئي.

**لجنة المقابلة والتوظيف**  
تضمن تطبيق مبادئ العدالة والشفافية والمهنية في التعيينات، لا سيما في المناصب الإدارية العليا.

**لجنة الأمن السيبراني**  
تُعنى بحماية البنك وموظفيه وأصوله من المخاطر الرقمية، بما يتماشى مع معايير الحوكمة.

وتركز العمليات اليومية للدائرة على الشفافية، وهياكل التنظيمية الواضحة، والتواصل الفعال، بما يعزز الثقة ويحد من المخاطر التشغيلية على مستوى المؤسسة.



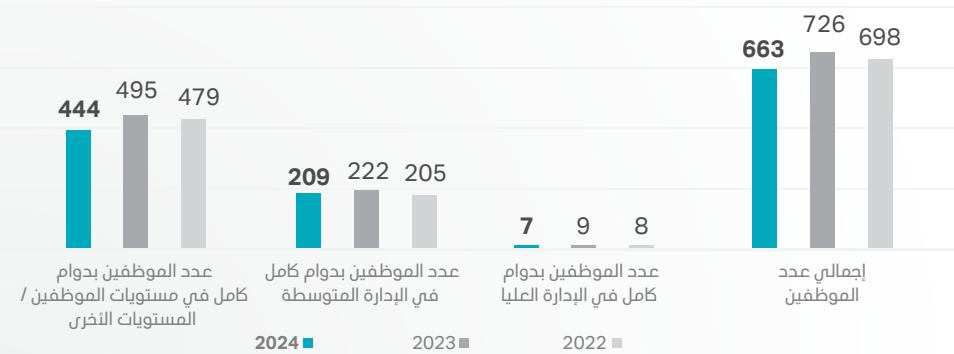


## دراسة حالة برنامج إعداد القادة المستقبليين للبنك

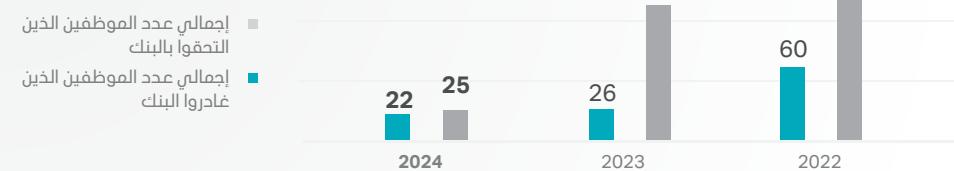
شكل برنامج "إعداد القادة المستقبليين للبنك" إحدى أبرز محطات العام، حيث شارك فيه 61 موظفًا من مختلف مناطق الضفة الغربية ضمن برنامج مكثف امتد على مدار أربعة أشهر. وقد أسهمت هذه المبادرة في تعزيز القدرات القيادية والكفاءات المصرفية الأساسية، بما في ذلك إدارة المخاطر، والمتثال، ومكافحة غسل الأموال. كما عزز البرنامج من مشاريع الولاء والانتماء، وشجع على ممارسات العمل الجماعي التعاونية، وساهم في ترسیخ استقرارية الإدارة الفاعلة على مستوى البنك. وتم من خلال شراكة مع مؤسسة سند تسهيل الحصول على عدة شهادات مهنية، بما مكّن الموظفين من الوصول إلى تدريب عالي الجودة بالرغم من القيود العالمية.

وفي عام 2024، وصلنا لتعزيز قدرات القوى العاملة من خلال مجموعة من البرامج التدريبية الحضورية والافتراضية، المصممة لتلبية احتياجات الموظفين في جميع المناطق. ويensem هذا النهج في نقل المعرفة والمهارات المكتسبة من حلقات التدريب إلى فرق العمل، بما يعزز التعاون والتعلم الجماعي. كما يتيح للراغبين الوصول إلى قناة إلكترونية عبر نظام العوارد البشرية، تمكنهم من تقديم طلبات للحصول على فرص تدريبية تتواءم مع أهدافهم المهنية والتطورية.

### نظرة عامة على القوى العاملة



### معدل دوران الموظفين



### تطوير القوى العاملة والتدريب القيادي

نعتبر تطوير موظفينا أولوية استراتيجية، ويضعن نهجنا في إدارة رأس المال البشري إتاحة الفرص التي تعزز مهاراتهم ومعارفهم وقدراتهم القيادية، مما يمكنهم من الإسهام الفعال في نمو البنك والتكيف مع المشهد المتغير للقطاع المصرفي في فلسطين.



من خلال هذه البرامج، يواصل البنك الإسلامي الفلسطيني بناء قوى عاملة كفؤة ومرنة وتنسم بروحية مستقبلية، مع ترسیخ ثقافة التميز على جميع مستويات البنك. ونؤكد التزامنا بالمضي قدماً في توسيع فرص التدريب القيادي والفنى، مع التركيز على تطوير القيادات النسائية، وتعزيز الكفاءات في المجالات البيئية والاجتماعية وال الحكومية، وتعزيز مهارات البتنا، بما يضمن جاهزية كوادرنا لمواكبة التحديات المتعددة في القطاع المصرفي في فلسطين.

بالإضافة إلى برامج تطوير القيادات، قدم البنك الإسلامي الفلسطيني أكثر من 10,000 ساعة تدريبية فنية ومهنية خلال عام 2024، شملت مجالات متعددة مثل برامج الذكاء الاصطناعي، والأمن السيبراني، وإعداد تقارير المستدامة، والمعايير البيئية والاجتماعية والحكومة، والتمويل الاجتماعي الإسلامي، والتحليل العائلي، وإدارة المشاريع، والتتحول الرقمي. وقد أسهمت هذه المبادرات في تعزيز مهارات الموظفين، مما مكّنهم من الإسهام بفاعلية أكبر في عمليات البنك وتحقيق أهدافه الاستراتيجية.

## مواردننا البشرية

تُعد صحة وسلامة الموظفين عنصراً أساسياً في بناء قوى عاملة محفزة ومنتجة ومرنة في البنك الإسلامي الفلسطيني. وتضمن سياسة الصحة والسلامة المهنية في البنك توفير بيئة عمل آمنة وصحية لجميع الموظفين، بما يتوافق بالكامل مع قانون العمل الفلسطيني. كما تدار المعلومات الصحية الشخصية لكل موظف بسرية تامة من خلال بوابة مخصصة ضمن نظام الموارد البشرية. وتُخضع جميع موظفي البنك لنظام شامل للصحة والسلامة المهنية، حيث تُنفذ تدريبات سنوية بالتعاون بين دائرة رأس المال البشري ومديرية الدفاع المدني، وتشتمل هذه التدريبات إرشادات عامة حول السلامة في مكان العمل، بالإضافة إلى المخاطر المرتبطة بطبيعة كل وظيفة، مما يضمن رفع مستوى الجاهزية والوعي بالمخاطر على مستوى المؤسسة.

وبالإضافة إلى الالتزام بالأنظمة والتعليمات، يعزّز البنك ثقافة صحية استباقية من خلال مبادرات مثل "مسابقة الإقلال عن التدخين". وقد ساهمت هذه البرامج، التي يشرف عليها دائرة رأس المال البشري، في تشجيع الموظفين على اتباع أنماط حياة أكثر صحية، وأسفرت عن تحسينات ملموسة

التدريب والتطوير	الوحدة	2024	2023	2022
إجمالي عدد ساعات التدريب للقوى العاملة الكاملة	عدد	10,128	13,620	10,137
متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف	عدد	15.35	18.89	14.65
إجمالي عدد ساعات التدريب للإدارة العليا	عدد	172	58	131
إجمالي عدد ساعات التدريب للإدارة المتوسطة	عدد	2,532	2,925	4,104
إجمالي عدد ساعات التدريب للموظفين / المستويات الأخرى	عدد	7,424	10,637	5,902
متوسط عدد ساعات التدريب للإدارة العليا	ساعات	24.57	6.44	16.38
متوسط عدد ساعات التدريب للإدارة المتوسطة	ساعات	12.11	13.18	20.02
متوسط عدد ساعات التدريب للموظفين / المستويات الأخرى	ساعات	11.25	14.75	8.53
النسبة المئوية الإجمالية للموظفين الذين تلقوا مراجعة منتظمة للأداء والتطوير المهني	نسبة مئوية	100 %	100 %	100 %



ويطبق البنك نظاماً نصف سنوي لتقييم الأداء، مدعوماً بآلية تقييم 360 درجة تتيح للموظفين تقييم مدرائهم، مما يسهم في التحسين المستمر للقيادة وдинاميكيات بيئة العمل.

100  
موظف على شهادات تخصصية خلال  
عامي 2024-2025.



كما يستثمر البنك في التطوير المهني للموظفين، حيث من المقرر حصول أكثر من 100 موظف على شهادات تخصصية خلال عامي 2024-2025. ويشجع الموظفون على متابعة مسارهم المهني من خلال برنامج تدريبي منظم، بينما تشهد المعايا الشاملة - بما في ذلك التأمين الصحي، وتأمين الحياة والحوادث، وصندوق الخدخار بالمساهمة - في دعم الأمان العائلي والرفاه العام، كما تدعم سياسات إجازة الأمومة/النوبة النوازن بين العمل والحياة، من خلال توفير ثلاثة أشهر إجازة أمومة، وساعات رضاعة، وإجازة أبوة، مع ضمان معدلات عودة كاملة إلى العمل بعد الإجازة ومعدلات احتفاظ عالية بعد العودة. وفي عام 2024، عاد جميع الموظفين الذين حصلوا على إجازة أمومة/أبوة إلى عملهم، واستمروا في العمل خلال الشهرين عشر شهرياً التالية، مع تسجيل معدلات احتفاظ شبه كاملة.



في مستويات الرفاه الوظيفي والمشاركة. وفي عام 2024، لم يسجل البنك أي إصابات أو وفيات أو حوادث تسببت في توقف عن العمل، مما يعكس فعالية نظام إدارة السلامة المطبق.

صفر



إجمالي الإصابات المسجلة بين المقاولين

إجمالي وفيات بين المقاولين نتيجة إصابات مرتبطة بالعمل

إجمالي الإصابات التي تسببت في توقف عن العمل بين المقاولين

إجمالي الإصابات المسجلة بين الموظفين

إجمالي وفيات بين الموظفين نتيجة إصابات مرتبطة بالعمل

إجمالي الإصابات التي تسببت في توقف عن العمل بين الموظفين

100%

النسبة المئوية للموظفين والعاملين الخاضعين لـإشراف البنك  
والمسعولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية

## إشراك الموظفين والتطوير المهني

يسثمر البنك الإسلامي الفلسطيني بشكل فاعل في تعزيز ثقافة عمل شاملة ومحفزة. وتشمل العيادات المميزة في هذا المجال لقاءات "فنجان قهوة"، وهي جلسات فردية تعقد بين المدير العام والموظفين، تهدف إلى تشجيع التواصل المفتوح وتبادل الآراء وتعزيز التوافق مع رؤية البنك.



الوحدة	أجور الموظفين	الوحدة	إجازات الأذمة/الثبوة
نسبة مئوية	نسبة أجر الذكور عند مستوى الدخول إلى الحد الأدنى للنじور	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة أذمة/أبوة
نسبة مئوية	نسبة أجر الإناث عند مستوى الدخول إلى الحد الأدنى للنじور	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأذمة/الثبوة
نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي / التقويض العائلي للإناث مقارنة بالذكور	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأذمة/الثبوة واستمرروا في العمل لمدة 12 شهراً بعد عودتهم
		نسبة مئوية	معدل العودة إلى العمل والاحتفاظ بالموظفين الذين حصلوا على إجازة أذمة /أبوة

## العلاقات العمل ورضا الموظفين

يستمر مستوى رضا الموظفين الوظيفي في الحفاظ على معدلات مرتفعة، حيث بلغ 84% في عام 2023، مما يعكس جهود البنك في تحقيق التوازن بين المتطلبات التشغيلية واحتياجات الموظفين المهنية والشخصية. وتعزز البرامج التفاعلية المنظمة، وآليات الشكاوى الشفافة، والمشاورات الجماعية، من شعور الانتفاء والملكلية، مما يشجع الموظفين على الإسهام الفاعل في نجاح البنك.

وفي المرحلة المقبلة، سيواصل البنك تطوير برامج رفاه الموظفين، وفرص التطوير المهني، وثقافة بيئة العمل، بما يعزز من معدلات التفاعل والاحتفاظ بالموظفين والنمو المهني. ويوؤكد البنك التزامه الدائم بتوفير بيئة عمل آمنة، شاملة، ومحفزة، تُعَكِّنَ الموظفين من الازدحام والمساهمة الفاعلة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.

يحرص البنك على أن تتجاوز الأجور والمعزيات المقدمة لموظفيه الحد الأدنى المنصوص عليه قانوناً في فلسطين. وتنظر رواتب الموظفين من الذكور والإناث عند مستوى الدخول أعلى من الحد الأدنى للنじور، مع توفير مخصصات منتظمة تشمل بدل غلاء المعيشة، ودعم التسراة، وإجازات الدراسة، ومكافأة نهاية الخدمة. كما يتابع البنك عن كثب نسب الأجر بين الجنسين؛ حيث بلغت نسبة الراتب الأساسي للإناث إلى الذكور على مستوى البنك 91% خلال عام 2024، مع الاستمرار في بذل الجهود لسد الفجوات وضمان العدالة في التقويضات عبر مختلف درجات الأقدمية.



## بيئة عمل شاملة

يؤمن البنك الإسلامي الفلسطيني بأهمية بناء بيئة عمل ترتكز على مبادئ العدالة والإنصاف والمساواة. ويحرص على معاملة جميع الموظفين بكل رحمة واحترام، وتحظر سياسات البنك بوضوح جميع أشكال التمييز على أساس الجنس أو الدين أو العرق أو العمر أو أي خصائص شخصية أخرى. وتنص مدونة السلوك الخاصة بالبنك على هذه العيادات، ويوضع عليها جميع الموظفين، كما تُعزز من خلال نظام واضح للعقوبات لضمان المساءلة في حال وقوع أي مخالفة.



تُسجل أي مخالفات لمدونة السلوك.

### تمكين المرأة

يعتبر دعم المرأة في مكان العمل أولوية استراتيجية لدى البنك الإسلامي الفلسطيني. وفي عام 2024، شكلت الموظفات 30% من إجمالي القوى العاملة، مع تولي 38 امرأة مناصب في الإدارة المتوسطة. كما شكلت الإناث 40% من إجمالي التعيينات الجديدة، بما يعكس التقدّم المستمر نحو تحقيق التوازن بين الجنسين. ويعمل البنك حالياً على إعداد برنامج تدريبي مخصص للموظفات الوعادات، بهدف تطوير المهارات القيادية، وتعزيز فرص التقدّم المهني، ودعم الترقّي إلى المناصب العليا. وتجسد هذه العيادات التزام البنك بتعزيز بيئة عمل شاملة ومحكمة للمرأة، وضمان حصولها على فرص متكافئة للمساهمة في نمو البنك وتحقيق أهدافه الاستراتيجية.

وفي عام 2024، لم تُسجل أي حالات تمييز، ما يعكس فعالية هذه الإجراءات والالتزام بالبنك بالحفاظ على بيئة عمل آمنة وشاملة. وتعزيزاً لهذا الإطار، وقع البنك اتفاقية مدونة سلوك مع النقابة الوطنية للعاملين في البنوك والتأمين، تأكيداً على التزامه بتهيئة بيئة عمل إيجابية، ومواءمة ممارسات العمل مع معايير حقوق الإنسان والمساواة المعترف بها دولياً.

### تمكين الشباب

يعد الاستثمار في الكفاءات الشابة محوراً أساسياً في استراتيجية القوى العاملة لدى البنك الإسلامي الفلسطيني. فقد شكل الموظفون دون سن الثلاثين ما نسبته 35.5% من إجمالي القوى العاملة في عام 2024، كما بلغت نسبة الشباب من إجمالي التعيينات الجديدة 92%. ومن خلال استقطاب وتطوير الكوادر الشابة، يسهم البنك في بناء قوّة عاملة ديناميكية ومبتكرة ومرنة. ويعزز هذا التوجّه استمرارية نقل

## الاستثمار في الكفاءات الوطنية الفلسطينية

يحافظ البنك الإسلامي الفلسطيني على قوى عاملة وطنية بالكامل، حيث يشكل المواطنون الفلسطينيون 100% من إجمالي الموظفين، بما في ذلك جميع المناصب الإدارية العليا. ويعكس هذا التوجّه التزام البنك المستمر بدعم الكفاءات الوطنية والمساهمة في التنمية المجتمعية والاقتصادية داخل فلسطين. ومن خلال إعطاء الأولوية للتوظيف الوطني والتطوير المهني، يعزّز البنك من رصيده المعرفي المؤسسي، ويقوّي مرونة المؤسسة، ويؤكد مكانته كجهة توظيف مسؤولة ومستمرة اجتماعياً.

الوحدة	التوظين	2024	2023	2022
عدد	عدد المواطنين ضمن الفئران العاملة بدوام كامل	660	721	692
عدد	عدد الموظفين المواطنين من الذكور	462	506	505
عدد	عدد الموظفات المواطنات	198	215	187
عدد	نسبة التوظين العامة	100%	100%	100%
عدد	عدد الموظفين المواطنين في المناصب الإدارية العليا	7	9	8
نسبة مئوية	نسبة التوظين في المناصب الإدارية العليا	100%	100%	100%



النسبة المئوية	النوع في التشكيل -	الوحدة	2024	2023	2022
إجمالي عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً	إجمالي إجمالية للشباب ضمن القوى العاملة	عدد	234	287	277
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً	نسبة إجمالية للشباب ضمن القوى العاملة	نسبة مئوية	% 35.5	% 39.8	% 40.0
إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا البنك وتراوحت أعمارهم بين 18 و30 عاماً	نسبة إجمالية للشباب من بين من غادروا البنك	عدد	23	101	127
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين غادروا البنك وتراوحت أعمارهم بين 18 و30 عاماً	نسبة مئوية	نسبة مئوية	92.0 %	91.0 %	88.8 %
إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا البنك وتراوحت أعمارهم بين 18 و30 عاماً	عدد	عدد	13	14	39
إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا البنك من بين من غادروا البنك	نسبة مئوية	نسبة مئوية	59.1 %	53.8 %	65.0 %



## حقوق الإنسان

يواصل البنك الإسلامي الفلسطيني تركيزه على تعزيز مفاهيم الشفاف والتعكين عبر مختلف المعاور - بما يشمل النوع الاجتماعي، والشباب، والكفاءات الوطنية - مع المستمرار في تطوير ممارسات حقوق الإنسان، وأليات التظلم، وإشراك الموظفين، بهدف ترسیخ بيئة عمل متعددة، منصفة، وذات أداء عالٍ ومستدام.



بأفضل الممارسات. وقد أسهم هذا النهج الاستباقي في تقليل عدد الشكاوى بشكل ملحوظ خلال السنوات الأخيرة، ما يعكس ثقافة مؤسسية قائمة على المساءلة والعدالة واحترام حقوق الإنسان.



تضمن سياسات البنك حماية حقوق الإنسان للموظفين والعملاء والمعوردين وكافة أصحاب العلاقة. ويتبع نظام رأس المال البشري والتعليمات التنظيمية والمنصنة الإلكترونية للعوارد البشرية للموظفين فهم حقوقهم والطالبة بها من خلال إجراءات واضحة وميسرة. وتعزز مدونة السلوك التي تم توقيعها مؤخرًا مع النقابة الوطنية لعاملين في البنك والتأمين مبادئ العدالة والمهنية والاحترام المتبادل وتوفير بيئة عمل آمنة.

ويُوفر البنك آلية تظلم فعالة تتيح للموظفين تقديم الشكاوى بسرية تامة دون الخوف من أي إجراءات انتقامية. وتقوم دائرة رأس المال البشري بمراجعة الشكاوى وتحويلها إلى الإدارة عند الحاجة، حيث تُحال الحالات وفقًا لدرجة خطورتها وضمن إطار زمنية محددة مسبقاً، بما يضمن تسويتها بشكل عادل. فعلى سبيل المثال، وفي عام 2024، قدّم أحد الموظفين شكاوى تتعلق ببعض العمل عبر النظام الإلكتروني التام؛ وقد جرت مراجعة الحالة وأخذت الإجراءات التصحيحية اللازمة، ما يعكس استجابة البنك وحرصه على رفاه الموظفين. كما يُتاح للموظفين تقديم المقترنات أو الشكاوى من خلال قناة مخصصة دون الحاجة إلى الرجوع المباشر للمشرفين، ونراجع لجنة مختصة الشكاوى المتعلقة بتقييم الأداء لضمان الشفافية والالتزام

## المشتريات المسؤولة

وتعالجياً مع استراتيجيةه الواسع في مجال الاستدامة، وبصفته أول بنك فلسطيني ينضم إلى اتفاق العالمي للأمم المتحدة، يعزز هذا الانضمام التزام البنك بأهداف التنمية المستدامة، بما يشمل دعم الأنشطة الاقتصادية المحلية، والمساهمة في القضاء على معاناة الأطفال بما يتوافق مع الهدف 8.7 من أهداف التنمية المستدامة. وتحت تاريخ إعداد التقرير، لم يتم تحديد أي من عمليات البنك أو موظفيه على أنها تتطوّر على مخاطر كبيرة تتعلق بمعاملة الأطفال، أو العمل الجيري، أو ظروف العمل الخطرة، وهو ما يعكس متانة عمليات اختيار المؤذين وأليات التحقق المعتمدة لدى البنك.



وفي عام 2024، حافظ البنك على مستوى عالٍ من التفاعل المطلي، حيث كان 94.1% من المؤذين من داخل فلسطين، وتم توجيه نسبة كبيرة من الإنفاق على المشتريات إلى الشركات المطلية. وبلغ عدد المؤذين 389 موذداً، في حين بلغ إجمالي الإنفاق عليهم نحو 16.45 مليون دولار أمريكي، منها 13.36 مليون دولار أمريكي حُصّلت لمؤذين محليين. وعلى الرغم من أن البنك لم يدرج بعد بنوداً بيئية أو اجتماعية ضمن العقود، ولم يطبق تدقيقات استدامة رسمية للمؤذين، إلا أن النسبة المرتفعة للمشتريات المطلية تعكس توجّهاً استراتيجياً نحو دعم الاقتصاد المحلي وضمان استمرارية تقديم الخدمات

الوحدة	إدارة سلسلة التوريد المستدامة	2024	2023	2022
إجمالي عدد المؤذين المحليين	366	359	338	عدد
نسبة مؤدية للمؤذين المحليين	% 94.1	% 94.7	% 95.8	نسبة مؤدية
نسبة المؤدية للمؤذين المحليين	% 81.2	% 85.2	% 82.9	نسبة مؤدية

وبالنظر إلى المستقبل، يخطط البنك الإسلامي الفلسطيني لدمج الاعتبارات الاجتماعية والبيئية ضمن إدارة المؤذين، وتوسيع ممارسات المشتريات التي تركز على الاستدامة، وتطبيق آليات رقابة تدريجية تعزز من سلسلة التوريد الأخلاقية والمسؤولية والمرنة.

تعد المشتريات المسؤولة والأخلاقية من الركائز الأساسية للالتزام بالبنك بمعارضات الأعمال المستدامة. وتضمن سياسة المشتريات في البنك، إلى جانب مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمؤذين، أن تتم جميع علاقات التوريد وفق مبادئ العدالة والشفافية والمساعدة. وتحدد هذه الأطر الداخلية متطلبات التأهيل المسقية للمؤذين المحتملين، وتتوفر إرشادات واضحة لإجراءات الشراء، كما أن هذه السياسات متاحة للجمهور عبر الموقع الإلكتروني للبنك. ومن خلال هذه التدابير، يضمن البنك أن يلتزم المؤذنون بقيم النزاهة والمهنية والمسؤولية المجتمعية.

وعلى الرغم من أن عمليات البنك لا تتطوّر على أعمال خطرة أو ظروف شُكّل مخاطر جسدية كبيرة، إلا أن البنك يطبق إجراءات العناية الواجبة عند التعاقد مع المؤذين لضمان الالتزام بمعارضات العمل المسؤولة.

# حماية كوكبنا

## الموضوعات الجوهرية

- المسؤولية البيئية
- الإشراف على المناخ

## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)



في البنك الإسلامي الفلسطيني، نحن ملتزمون بإدارة أثرنا البيئي بمسؤولية. يرکز نهجنا على تدابير عملية تعزز الكفاءة والاستدامة في منشآتنا، بما يشمل الاستخدام المدروس للموارد، وإدارة النفايات، والحفاظ على المياه، وتحسين استهلاك الطاقة. ومن خلال التحول التدريجي نحو الرقمنة، وتقليل استخدام الورق، والاعتماد على الطاقة المتجدد، لا سيما الطاقة الشمسية، قمنا بتقليل الانبعاثات وتحسين الكفاءة التشغيلية. وبينما تظل برامجنا البيئية مرکزة ومحددة، فإنها تعكس التزام البنك الإسلامي الفلسطيني المستمر بدعم العمارسات المستدامة في العمليات اليومية، ودعم انتقال فلسطين نحو طاقة أنظف، وتعزيز ثقافة المسؤولية البيئية داخل البنك.



## المسؤولية البيئية

بين عامي 2023 و2024، انخفض إجمالي استهلاك المياه في البنك بنسبة طفيفة بلغت 1.5%، من 11,359 متراً مكعباً إلى 11,192 متراً مكعباً، وهو ما يعكس تحسن إجراءات الكفاءة. أما ارتفاع كثافة استهلاك المياه من 15.6 إلى 16.9 متراً مكعباً لكل موظف، فقد نتج بشكل رئيسي عن انخفاض عدد الموظفين وليس عن زيادة في الاستهلاك.

الوحدة	ادارة المياه	2024	2023	2022
متراً مكعب	إجمالي سحب المياه	11,192	11,359	11,409
متراً مكعب	إجمالي تصريف المياه	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر
متراً مكعب	إجمالي استهلاك المياه	11,192	11,359	11,409
م³/كل موظف	كثافة استهلاك المياه	16.9	15.6	16.3



وفي الوقت نفسه، ساهمت جهود التحول الرقمي للبنك بشكل كبير في تقليل الأثر البيئي. فمن خلال توسيع قنوات الخدمات العصرية الرقمية وتقليل المعاملات الورقية، حققنا انخفاضات ملحوظة في استهلاك الموارد، إلى جانب تحسين كفاءة الخدمات وراحة العملاء. وواصل البنك استكشاف فرص إضافية لتوسيع نطاق إعادة التدوير واسترداد المواد في فروعه ومكاتبها، بما يعزز ثقافة المستدامة في المؤسسة.

### ادارة المياه

يقتصر استهلاك المياه في منشآت البنك الإسلامي الفلسطيني على الاحتياجات التشغيلية الأساسية، بما يشمل التنظيف، وأنظمة مكافحة الحرائق، واستخدام الموظفين. ويقوم البنك بتوفير المياه من خلال مزودي المياه داخل فلسطين، بما يضمن الحصول على مياه موثوقة ومنظمة. كما يتم تجميع مياه الأمطار في مبني الرئيسيentral، وإعادة استخدامها في أنظمة مكافحة الحرائق، وتدفق دورات المياه، والتنظيف، وري الأشجار، مما يظهر تدابير عملية لتعزيز كفاءة الموارد.

ورغم أن إجمالي الاستهلاك يبقى ضمن مستويات متواضعة، فإننا نواصل إعطاء الأولوية للكفاءة من خلال الاستخدام المسؤول.

يسعى البنك الإسلامي الفلسطيني إلى تقليل أثره البيئي من خلال تعزيز الاستخدام المسؤول للموارد وضمان الامتثال للوائح البيئة الوطنية. وتعزز الادارة المدرosaة للنفايات والمياه وغيرها من الموارد أساساً لجهودنا في تعزيز الكفاءة التشغيلية والاستدامة في جميع منشآتنا. وتتجسد هذه المبادرات التزام البنك العملي بالمسؤولية البيئية، وتعزز ثقافة الاستدامة في جميع أنحاء المؤسسة.

### ادارة النفايات

تتكون معظم نفايات البنك من مواد مكتبيّة غير خطرة، وتحدّها الورق والنفايات العامة. وإدارة هذه النفايات بمسؤولية، يحتفظ البنك بسياسة داخلية لإدارة الوثائق والأرشيف. تنظم التعامل مع المواد الورقية والتأخّص منها وفقاً للإجراءات المعتمدة. ويتم التعامل مع نفايات الورق من خلال مركز الأرشفة العرقي، حيث يتم إتلافها بأمان وإعادة تدويرها من أهون ذلك.



## الإشراف على المناخ



في عام 2024، تم إدراج البنك الإسلامي الفلسطيني ضمن قائمة "المؤسسات الصديقة للبيئة" التابعة للمجلس الأعلى الفلسطيني للعباني الخضراء.



وفي عام 2024، انخفض إجمالي استهلاك الطاقة في البنك بنسبة 7% مقارنة بعام 2023، من 10,059 جيجا جول إلى 9,377 جيجا جول، ما يعكس تحسيناً في كفاءة العمليات. ويفزى هذا الإنجاز بشكل كبير إلى انخفاض استهلاك الوقود بنسبة 40%، من 46,009 لترًا في عام 2023 إلى 76,161 لترًا في عام 2024. وقد سُجل انخفاض لترات في عام 2024. وفقاً لبيانات 2023، ونسبة 34% و43% على التوالي، نتيجة لتحسين الممارسات التشغيلية، وزيادة الكفاءة في استخدام الطاقة، والاعتماد المتزايد على الفروع المزودة بالطاقة الشمسية.

وعلى الرغم من انخفاض إنتاج الطاقة المتعددة بين عامي 2023 و2024، إلا أن مستوى الإنتاج لا يزال يُشكّل مساهمة كبيرة في مزيج الطاقة النظيفة للبنك مقارنة بالسنوات السابقة. وتحسّن هذه الجهود مجتمعة استمرار تركيز البنك الإسلامي الفلسطيني على تحسين استخدام العوائد، وتقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري، وتحقيق تقدّم تدريجي نحو ممارسات طاقة أكثر استدامة.

وبالتوازي مع ذلك، قمنا باستبدال المعدات وأنظمة الإضاءة كثيفة الاستهلاك للطاقة بأخرى موفرة، كما أدخلت أجهزة استشعار للحركة وأنظمة مؤقتات لتنظيم الاستهلاك، إلى جانب تحسين أنظمة التدفئة والتبريد لتنقیل الهدر في الطاقة. كما يقوم البنك بتقدیمه فائض الكهرباء الفائضة من أنظمة الطاقة الشمسية إلى الشبكة الوطنية، بما يُسهم في دعم مزيج الطاقة المتعددة في فلسطين. وساهمت أنظمة التوظيف التلي للألوان الشمسية في تحسين كفاءة توليد الطاقة بنسبة تقارب 10%.

ونتيجة لهذه الجهود المعاوقة، أدرج البنك الإسلامي الفلسطيني في عام 2024 ضمن قائمة "المؤسسات الصديقة للبيئة" لدى المجلس الأعلى الفلسطيني للعباني الخضراء، وهو ما يعكس التزام البنك بالمعايير التشغيلية المستدامة. ويندرج مبني الأرشيفي المركزي الجديد محطة بارزة في هذا التحول، إذ يعمل بالكامل على الطاقة الشمسية وينطبق تصميمها يعتمد على كفاءة الطاقة وأليات مراقبة الأداء، وتنضم جميع الفروع المجهزة أنظمة مراقبة تتابع الإنتاج والاستهلاك في الوقت الحقيقي، بما يضمن الأداء الأمثل. وتنتج أنظمة الطاقة الشمسية في البنك حالياً ما معدله 1.4 ميغاواط يومياً، أي ما يعادل 520 ميغاواط سنوياً، مما يقلل بشكل كبير من الاعتماد على الوقود الأحفوري والبعاثات المرتبطة به.

يدرك البنك الإسلامي الفلسطيني أن التصدّي لـ**تغير المناخ** يُعد من أبرز التحديات في عصرنا، وجزءاً لا يتجزأ من مسار التنمية المستدامة. واستناداً إلى التزامنا بالمسؤولية البيئية، تقوم بدمج الاعتبارات المناخية ضمن عملياتنا وبنيتنا التحتية وتحظى بنا الاستراتيجي. ويعكس ذلك إيماننا بأن حماية البيئة هي مسؤولية مشتركة وتعبر أساساً عن قيمنا كمؤسسة مالية مسؤولة.

## إدارة الطاقة

منذ عام 2014، انتهى البنك الإسلامي الفلسطيني أسلوبنا منظماً لإدارة الطاقة وتعزيز الكفاءة البيئية على مستوى فروعه ومرافقه. وقد واصل البنك توسيع اعتماده على مصادر الطاقة النظيفة والمعتددة، ولسيما الطاقة الشمسية، التي تُستخدم حالياً في تزويد عدد من الفروع والعقارات الرئيسية بالكهرباء. وتعملاليوم ستة مواقع في الضفة الغربية بأنظمة طاقة شمسية مركبة. أما في قطاع غزة، فقد كان البنك يُشغل سابقاً عشرة مواقع تعمل بالطاقة الشمسية قبل الحرب، إلا أنه وبسبب الدمار الواسع، لم يتبق سوى فرعين فقط يعملان بأنظمة شمسية.



في عام 2024، انخفض إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة في البنك الإسلامي الفلسطيني بشكل طفيف من 1,042 إلى 1,019 طنًا متريًّا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (CO<sub>2</sub>)، ويعكس ذلك انخفاضًا بنسبة 41% في الانبعاثات المباشرة (النطاق 1) نتيجة التراجع الكبير في استهلاك الوقود والديزل. وفي المقابل، ارتفعت الانبعاثات غير المباشرة (النطاق 2) بشكل معتدل من 845 إلى 904 أطنان متربة من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، تماشياً مع الزيادة الطفيفة في استهلاك الكهرباء عبر العمليات.

ورغم ذلك، بقيت كثافة الانبعاثات لكل موظف شبه مستقرة، مما يدل على فعالية تدابير الكفاءة واستمرار استخدام مصادر الطاقة المتجددة.

النطاق	الوحدة	النطاق 1	النطاق 2	النطاق 3
النطاق 1	طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	116	197	247
النطاق 2	طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	904	845	1,069
النطاق 3	طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	1,019	1,042	1,316
كثافة	طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / لكل موظف	1.5	1.4	1.9

يتجاوز التزام البنك الإسلامي الفلسطيني بالكافاءة التشغيلية ليشمل الإسهام في المستدامة البيئية من خلال منتجات مالية موجهة. فعلى مدار السنوات الماضية، دعم البنك مشاريع الطاقة المتجددة والطاقة الشمسية، وقدم تمويلًّا لشراء المركبات الكهربائية، وطور حلول تمويل خضراء أخرى مثل القروض السكنية والتمويلات المرتبطة بالمركبات ذات الأثر البيئي المنخفض. وتتيح هذه العبادات للعملاء تبني ممارسات مستدامة، مما يعزز الفوائد البيئية والرفاه التوسيع للمجتمع.

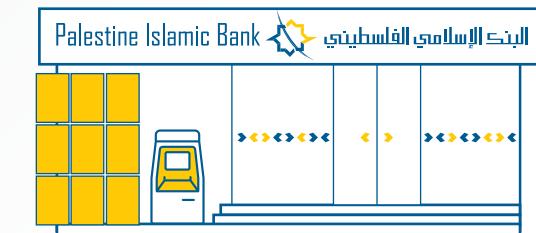
النطاق	الوحدة	2024	2023	2022
إجمالي استهلاك الوقود	لتر	46,009.00	76,161.00	94,690.70
استهلاك البنزين الناتج عن العمليات والمركبات	لتر	11,606	17,625	24,260
استهلاك дизيل الناتج عن العمليات والمركبات	لتر	33,242	58,537	70,430
استهلاك الكهرباء	كيلوواط ساعة	2,141,416	2,005,437	2,072,984
إجمالي استهلاك الطاقة المتجددة	كيلوواط ساعة	520,000	800,000	600,000
إجمالي الطاقة	جيماً جول	1,668	2,840	3,548
الطاقة الناتجة عن الوقود المستخدم في العمليات والمركبات (مباشر)	جيماً جول	7,709	7,220	7,463
الطاقة الناتجة عن الكهرباء (غير مباشر)	جيماً جول	9,377	10,059	11,011
إجمالي استهلاك الطاقة (مباشر وغير مباشر)	جيماً جول / لكل موظف	14.2	13.9	15.9

## انبعاثات غازات الدفيئة (GHG)

تُعد إدارة انبعاثات غازات الدفيئة جزءاً أساسياً من التزام البنك الإسلامي الفلسطيني بالمسؤولية البيئية. وعلى الرغم من أن عملياتنا تتطوّر على بصرة كربونية مباشرةً محدودةً نسبياً، يظل تقليل الانبعاثات محوراً رئيسياً في نهجنا للمسؤولية. ومن خلال الاستثمار في الطاقة الشمسية وتطبيق تقنيات كفاءة الطاقة في مختلف الفروع والمرافق، واصلنا تقليل الاعتماد على الكهرباء المولدة من الوقود الأحفوري وتعزيز الأداء العام للطاقة.



ومن خلال مبادرات عملية في كفالة الموارد، والطاقة المتجددة، والتمويل الأخضر، يُظهر البنك الإسلامي الفلسطيني نهجاً ملتزماً ومتزناً تجاه المسؤولية البيئية. وعلى الرغم من أن بصفتنا البيئية المباشرة لا تزال محدودة، إلا أن هذه الجهود تعكس التزاماً أوسع بالعمليات المستدامة والمعارضات الوعائية مناخياً، ودعم العملاء والمجتمعات في تبني حلول صديقة للبيئة. ويباصل البنك تركيزه على التوسيع التدريجي في هذه العبادات، ودمج مبادرات المستدامة في العمليات اليومية، والإسهام في مستقبل أنظف وأكثر مرونة لفلسطين.





# الملحق





# الملحق أ. الإفصاح عن بيانات الحكومة البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات

## العمل المصرفي بنزاهة

### حكومة أخلاقية وشفافية

				الوحدة	مكافحة الفساد					مجلس الإدارة
2024	2023	2022	الوحدة			2024	2023	2022	الوحدة	
35	40	43	عدد	إجمالي عدد العمليات التي تم تقييمها من حيث مخاطر الفساد	11	11	11	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	
66%	76%	81%	نسبة مئوية	النسبة المئوية لعمليات التي تم تقييمها من حيث مخاطر الفساد	3	3	3	عدد	إجمالي عدد الأعضاء المستقلين	
0	0	0	عدد	إجمالي عدد حالات الفساد المؤكدة	8	8	8	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي تم فيها فصل الموظفين أو اتخاذ إجراءات تأديبية بحقهم بسبب الفساد	5	5	5	عدد	إجمالي عدد الأعضاء التنفيذيين	
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي تم فيها إنهاء أو عدم تجديد العقود مع شركاء التفعال بسبب مخالفات متعلقة بالفساد	3	3	3	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير التنفيذيين	
					11	11	11	عدد	إجمالي عدد المقاعد التي يشغلها الذكور	
					0	0	0	عدد	إجمالي عدد المقاعد التي تشغلها الإناث	
					1	1	1	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة الذين تقل أعمارهم عن 30 عاماً	
				التدريب على مكافحة الفساد	التدريب على مكافحة الفساد					مجلس الإدارة
2024	2023	2022	الوحدة			2024	2023	2022	الوحدة	
0	0	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء الهيئات الحاكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات البنك الخاصة بمكافحة الفساد	1	1	2	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و50 عاماً	
0	0	0	نسبة مئوية	النسبة المئوية لاعطاء الهيئات الحاكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات البنك الخاصة بمكافحة الفساد	9	9	8	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة الذين تزيد أعمارهم عن 50 عاماً	



## الشأن القانوني

الوحدة	الشأن القانوني	الوحدة	التدريب على مكافحة الفساد
عدد	الإجراءات القانونية المتخذة ضد البنك	عدد	إجمالي عدد ونسبة أعضاء الهيئات الحاكمة الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد، موزعين حسب المنطقة
عدد	عدد الحوادث الأخلاقية	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي تم فيها إنهاء أو عدم تجديد العقود مع شركاء العمل بسبب مخالفات متعلقة بالفساد
عدد	عدد الحوادث القانونية	عدد	
عدد	عدد حوادث عدم الامتثال	عدد	
عدد	إجمالي عدد العقوبات غير المالية	عدد	
دولار أمريكي	القيمة المالية لغرامات كبيرة الناتجة عن عدم الامتثال		
50,000	52,000	70,000	

## الأداء العالمي

الوحدة	خصوصية البيانات والأمن السيبراني	الوحدة	الأداء العالمي
الهجمات السيبرانية		الوحدة	
عدد	عدد خروقات البيانات	USD '000	القيمة الاقتصادية المباشرة
0	0	53,770.8	الفولدة (الإيرادات)
نسبة مؤوية	النسبة المئوية لحالات التي تشمل معلومات تعريف شخصية	1,599,565.5	إجمالي القيمة الاقتصادية
عدد	عدد أصحاب الحسابات المتأثرين	13,057.4	الفروزة
الهجمات السيبرانية		22,141.9	التكاليف التشغيلية
دولار أمريكي	محاولات الهجوم السيبراني	3,227.6	أجور ومزايا الموظفين
نسبة مؤوية	الهجمات السيبرانية الفعلية	13,485.1	إجمالي التوزيعات النقدية
USD '000		13,485.1	لحملة الأسهم
USD '000		-	الضرائب المدفوعة
USD '000		79.4	إجمالي الضرائب المدفوعة
USD '000		354.9	الأرباح الموزعة على المساهمين
USD '000		492.9	البرعات والرعاية



النحو المستدام من خلال الكفاءات								الاحتياط			
تمكين المجتمعات				الإنفاق الاجتماعي				الوحدة		الاحتياط	
2024	2023	2022	الوحدة	2024	2023	2022	النحو	2024	2023	النحو	الاحتياط
53,200	359,847	492,906	دولار أمريكي	الاستثمار الاجتماعي	850	1,270	دولار أمريكي	خسائر الاحتياط المرتبط بالبطاقات			
0.0052	0.006	0.0086	نسبة مؤوية	الاستثمار الاجتماعي كنسبة من إيرادات البنك	33%	32%	نسبة مؤوية	الناتج عن عمليات بدون حضور البطاقة			
00	44,500	84,000	دولار أمريكي	إجمالي الإنفاق على التبرعات والرعاية	2024	2023	2022	النحو			
0.052	0.074	0.032	نسبة مؤوية	نسبة الإيرادات بعد الضرائب	66,227	38,674	غير متوفر	العمليات بدون حضور البطاقة			
16	93	146	عدد	عدد مشاريع المسؤولية المجتمعية	0	0	0	التحول الرقمي			
18	111	185	عدد	عدد المتطوعين	724	0	0	عدد العملاء النشطين رقمياً			
140	717	1,394	ساعات	ساعات التطوع من الموظفين	6	1	0	عدد العملاء الجدد الذين تم تسجيلهم رقمياً			
25	16	22	أيام	عدد أيام التطوع	4,440,000	3,500,000	غير متوفر	عدد بطاقات الائتمان الفباعة رقمياً			
				العلاقة المسؤولة مع العملاء	1,013,000	360,000	غير متوفر	عدد المنتجات المقدمة رقمياً			
							عدد المعاملات المنفذة عبر الفروع				
							عدد المعاملات المنفذة عبر القنوات الإلكترونية/الهواتف المحمول				
تعويم مستقبل مستدام								مراجعة الائتمان			
2024	2023	2022	الوحدة	رضا العملاء				الوحدة		مراجعة الائتمان	
9.4	9.39	9.27	نسبة مؤوية	درجة رضا العملاء	2024	2023	2022	النحو			
54%	55%	42%	نسبة مؤوية	نسبة العملاء الذين استجابوا فعلياً للستبيان	0	0	0	النحو			
324	252	325	عدد	عدد الشكاوى الواردة عبر قنوات التواصل	44,512,859	غير متوفر	غير متوفر	دمج العوامل البيئية والاجتماعية والحكومة			
17.25%	15.2%	8.3%	نسبة مؤوية	عدد القضايا التي تم حلها من خلال قنوات الشكاوى	21,285,714	19,369,002	18,698,224	البيئات، إدارات النهايات المستدامة، إدارة النظيف، إدارة المياه المستدامة، التكيف مع تغير المناخ، تقنيات إزالة الكربون			



الشمول العالمي									
الشمول العالمي									
العام	2024	2023	2022	الوحدة	التدريب والتطوير	العام	2024	2023	2022
	10,128	13,620	10,137	عدد	إجمالي عدد ساعات التدريب للقوى العاملة الكاملة		1,044,999	825,623	700,451
	6,459	9,452	7,505	عدد	إجمالي عدد ساعات التدريب للذكور		13.00	13	13
	3,669	4,168	2,632	عدد	إجمالي عدد ساعات التدريب للإناث		34.00	29	22
	15.35	18.89	14.65	عدد	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف				
	13.98	18.68	14.86	عدد	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف ذكر				
	18.53	19.39	14.07	عدد	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظفة				
	172	58	131	عدد	إجمالي عدد ساعات التدريب للإدارة العليا	العام	2024	2023	2022
	2,532	2,925	4,104	عدد	إجمالي عدد ساعات التدريب للإدارة المتوسطة		663	726	698
	7,424	10,637	5,902	عدد	إجمالي عدد ساعات التدريب للمستويات الإدارية الأخرى / الموظفيين		660	721	692
	24.57	6.44	16.38	ساعات	متوسط عدد ساعات التدريب للإدارة العليا		0	0	0
	12.11	13.18	20.02	الوحدة	متوسط عدد ساعات التدريب للإدارة المتوسطة		3	5	6
	11.25	14.75	8.53	نسبة مئوية	متوسط عدد ساعات التدريب للمستويات الإدارية الأخرى / الموظفيين		7	9	8
	100 %	100 %	100 %	نسبة مئوية	النسبة المئوية الإجمالية للموظفين الذين تلقوا مراجعة منتظمة للأداء والتطوير المهني		209	222	205
							444	495	479
							25	111	143
							22	26	60



## مواردنا البشرية

				الوحدة	الصحة والسلامة					الصحة والسلامة
2024	2023	2022	نسبة مئوية			2024	2023	2022	الوحدة	
100%	100%	100%			النسبة المئوية للموظفين والعاملين الخاضعين لشراف البنك المسؤولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية والخاضعين لتدقيق أو اعتماد خارجي	0	0	0	عدد	إجمالي الإصابات المسجلة بين الموظفين
						0	0	0	عدد	إجمالي الوفيات بين الموظفين نتيجةإصابة مرتبطة بالعمل
						0	0	0	عدد	إجمالي الإصابات التي تسببت في توقف عن العمل بين الموظفين
										إجمالي عدد ساعات عمل المقاولين
				الوحدة	إجازات الأمومة/الأبوة					إجمالي الإصابات المسجلة بين المقاولين
2023	2022	الوحدة				2024	2023	2022	الوحدة	
456	494	485	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين كانوا مؤهلين للحصول على إجازة أمومة/أبوة		0	0	0	عدد	إجمالي الإصابات المسجلة بين المقاولين
340	365	362	عدد			0	0	0	عدد	إجمالي الوفيات بين المقاولين نتيجةإصابة مرتبطة بالعمل
116	129	123	عدد	إجمالي عدد الموظفات الإناث اللتي كن مؤهلات للحصول على إجازة أمومة/أبوة		0	0	0	عدد	إجمالي الإصابات التي تسببت في توقف عن العمل بين المقاولين
48	56	57	عدد			0	0	0	عدد	معدل الإصابات الكلية
33	31	26	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذكور الذين حصلوا على إجازة أمومة/أبوة		0	0	0	ساعات	معدل تكرار الإصابات التي تسببت في توقف عن العمل
15	25	31	عدد			100%	100%	100%	الوحدة	النسبة المئوية للموظفين والعاملين الخاضعين لشراف البنك المسؤولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
48	56	57	عدد	إجمالي عدد الموظفات الإناث اللتي حصلن على إجازة أمومة/أبوة		100%	100%	100%	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين والعاملين الخاضعين لشراف البنك المسؤولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية والظاهرين لتدقيق داخلي
33	31	26	عدد							

## قوى عاملة شاملة

العام	البيانات المدققة				البيانات المدققة	البيانات المدققة				البيانات المدققة
	2024	2023	2022	الوحدة		النوع في التكوين - النوع الاجتماعي	2024	2023	2022	
الإجمالي	198	215	187	عدد	إجمالي عدد الموظفات بدوام كامل	15	25	31	عدد	إجمالي عدد الموظفات الإناث اللاتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة/الابوة
نسبة مئوية	30.0 %	29.8 %	27.0 %	نسبة مئوية	نسبة الموظفات بدوام كامل	45	54	57	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة/الابوة واستمروا في العمل لمدة 12 شهراً بعد عودتهم
نسبة مئوية	0 %	0 %	0 %	نسبة مئوية	نسبة الموظفات بدوام جزئي					
نسبة مئوية	30.0 %	29.8 %	27.0 %	نسبة مئوية	إجمالي نسبة النساء ضمن القوى العاملة					
الإجمالي	0	0	0	عدد	إجمالي عدد الموظفات بدوام كامل في الإدارة العليا	30	30	26	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذكور الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة/الابوة واستمروا في العمل لمدة 12 شهراً بعد عودتهم
نسبة مئوية	0 %	0 %	0 %	نسبة مئوية	نسبة النساء في الإدارة العليا					
الإجمالي	38	35	26	عدد	إجمالي عدد الموظفات بدوام كامل في الإدارة الوسطى	15	24	31	عدد	إجمالي عدد الموظفات الإناث اللاتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة/الابوة واستمروا في العمل لمدة 12 شهراً بعد عودتهم
نسبة مئوية	18.2 %	15.8 %	12.7 %	نسبة مئوية	نسبة النساء في الإدارة الوسطى					
الإجمالي	160	180	161	عدد	إجمالي عدد الموظفات بدوام كامل في المستويات الأخرى					
نسبة مئوية	35.8 %	36.4 %	33.2 %	نسبة مئوية	نسبة النساء في المستويات الأخرى					
الإجمالي	10	51	41	عدد	إجمالي عدد الموظفات المعينات حديثاً	123%	131%	129%	النسبة المئوية	نسبة أجر الذكور عند مستوى الدخول إلى الحد الأدنى للأجور
نسبة مئوية	40.0 %	45.9 %	28.7 %	نسبة مئوية	نسبة الموظفات المعينات حديثاً	121%	127%	127%	النسبة المئوية	نسبة أجر الإناث عند مستوى الدخول إلى الحد الأدنى للأجور
الإجمالي	5	3	14	عدد	إجمالي عدد الموظفات اللاتي غادرن المؤسسة	91%	94%	93%	النسبة المئوية	نسبة الراتب الأساسي/التعويض للإناث إلى الذكور
نسبة مئوية	22.7 %	11.5 %	23.3 %	نسبة مئوية	نسبة الموظفات اللاتي غادرن المؤسسة	N/A	N/A	N/A	النسبة المئوية	نسبة الراتب الأساسي/التعويض للإناث إلى الذكور في الإدارة العليا
الإجمالي						89%	129%	84%	النسبة المئوية	نسبة الراتب الأساسي/التعويض للإناث إلى الذكور في الإدارة المتوسطة



التنوع في التكوين - العمر							
الوحدة	مكافحة الفساد	الوحدة	التنوع في التكوين - العمر				
عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا المؤسسة وتتراوح أعمارهم بين 40-31 عاماً	عدد	إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل				
عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا المؤسسة وتتراوح أعمارهم بين 50-41 عاماً	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا المؤسسة وتتراوح أعمارهم بين 30-18 عاماً				
عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا المؤسسة وتزيد أعمارهم عن 50 عاماً	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا المؤسسة (أقل من 30 عاماً) تراوح أعمارهم بين 40-50 عاماً				
نسبة مئوية	إجمالي حصة الشباب الذين غادروا المؤسسة (أقل من 30 عاماً) تزيد أعمارهم عن 50 عاماً	نسبة مئوية	إجمالي حصة الشباب في القوى العاملة (أقل من 30 عاماً)				
التوظيف							
الوحدة	التوظيف	الوحدة	التوظيف				
عدد	الموطنون ضمن القوى العاملة بدوام كامل	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعينين الذين تراوح أعمارهم بين 18-30 عاماً				
عدد	الموظرون الموطنون الذكور	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعينين الذين تراوح أعمارهم بين 31-40 عاماً				
عدد	الموظفات المواطنات	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعينين الذين تراوح أعمارهم بين 40-50 عاماً				
نسبة مئوية	معدل التوطين العام	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعينين الذين تزيد أعمارهم عن 50 عاماً				
عدد	الموظرون الموطنون بدوام كامل في الإدارة العليا	عدد	إجمالي حصة الشباب ضمن الموظفين الجدد المعينين (أقل من 30 عاماً)				
نسبة مئوية	معدل التوطين في مناصب الإدارة العليا	نسبة مئوية	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا المؤسسة وتتراوح أعمارهم بين 18-30 عاماً				



إدارة سلسلة التوريد المستدامة					حقوق الإنسان والتظلمات					
الوحدة	الوحدة	الوحدة	الوحدة	الوحدة	الوحدة	الوحدة	الوحدة	الوحدة	الوحدة	
نسبة مئوية	نسبة المورّدين المحليين	0	0	0	0	0	0	0	حوادث حقوق الإنسان	
دولار أمريكي	إجمالي الإنفاق على المورّدين والمقاولين	0	0	0	0	0	0	0	عدد التظلمات المقدمة خلال فترة التقرير	
دولار أمريكي	إجمالي الإنفاق على المورّدين المحليين	0	0	0	0	0	0	0	عدد التظلمات التي تم التعامل معها خلال فترة التقرير	
نسبة مئوية	نسبة الإنفاق على المورّدين المحليين	0	0	0	0	0	0	0	عدد التظلمات التي تم حلها خلال فترة التقرير	
حماية كوكبنا					عدد التظلمات المقدمة خلال فترة التقرير					
الإدارة البيئية					عدد التظلمات التي تم التعامل معها خلال فترة التقرير					
غير متوفر	كيلوغرام	إجمالي النفايات الخطيرة المعتولة	0	0	0	0	0	0	عدد التظلمات التي تم حلها خلال فترة التقرير	
غير متوفر	كيلوغرام	إجمالي النفايات غير الخطيرة المعتولة	0	0	0	0	0	0	عدد التظلمات التي تم حلها خلال فترة التقرير	
غير متوفر	كيلوغرام	إجمالي استهلاك الورق	0	0	0	0	0	0	عدم التمييز	
غير متوفر	كيلوغرام	إجمالي الورق الموجه للتخلص منه/إعادة تدويره	0	0	0	0	0	0	عدد حوادث التمييز المبالغ عنها	
غير متوفر	نسبة مئوية	نسبة النفايات غير الخطيرة المعاد تدويرها	0	0	0	0	0	0	عدد حوادث التمييز التي تهنت مراجعتها	
إدارة المياه					عدد حوادث التمييز التي تهنت معالجتها					
متر مكعب	إجمالي سحب المياه	389	379	353	ددع	المشتريات المسؤولة				
غير متوفر	إجمالي تصريف المياه	366	359	338	ددع	إدارة سلسلة التوريد المستدامة				
11,192	11,359	11,409	متر مكعب	إجمالي عدد المورّدين	إجمالي عدد المورّدين المحليين					
غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	متر مكعب							



## ابعاثات غازات الدفيئة

الوحدة	ابعاثات غازات الدفيئة	الوحدة	الوحدة	ادارة المياه
طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	ابعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	11,192	11,359	طن متري استهلاك المياه
طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	ابعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)	18	18	كثافة استهلاك المياه
طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	اجمالي ابعاثات غازات الدفيئة	46,009.00	76,161.00	اجمالي استهلاك الوقود
طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	كثافة ابعاثات غازات الدفيئة	11,606	17,625	استهلاك البنزين من العمليات والمركبات
طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون		33,242	58,537	استهلاك дизيل من العمليات والمركبات
طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون		2,141,416	2,005,437	استهلاك الكهرباء
		520,000.00	800,000.00	اجمالي استهلاك الطاقة المتجدد
		11,606.00	176,250.00	اجمالي المسافة المقطوعة في رحلات العمل
				اجمالي الطاقة
		1,668	2,840	الطاقة الناتجة عن الوقود المستخدم في العمليات والمركبات (مباشر)
		7,709	7,220	الطاقة الناتجة عن الكهرباء (غير مباشر)
		9,377	10,059	اجمالي استهلاك الطاقة (مباشر وغير مباشر)
		14.2	13.9	كثافة استهلاك الطاقة /موظفي





## الملحق (ب): فهرس محتوى المبادرة العالمية لِعدَاد التقارير

الرقم المرجعية لمقياس قطاع للمبادرة العالمية للتقارير المطحونات معيار (معايير) القطاع التي تطبق	التفصي التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التفاصي	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	الفضحات العامة	بيان الاستخدام
تشير الخلية الرمادية على أن أسباب التفاصي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.				6 7 4 لا يوجد لم يخضع لهذا التقرير إلى تحقق خارجي 39,6 37-32 32 14, 15 14 14 14 7, 14 7, 14 15 28, 38 14 14, 15	2-1 التفاصيل المؤسسية 2-2 كيانات فتوضفنة في إعداد تقرير المستدامة للمنظمة 2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال 2-4 إعادة صياغة المعلومات 2-5 التتحقق الخارجي 2-6 الانشطة وسلسة القيمة وعلاقات العمل الأخرى 2-7 الموظفين 2-8 العمال الذين ليسوا موظفين 2-9 هيكل الحكومة وتكوينها 2-10 ترشيح و اختيار أعلان هيئة إدارة 2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة 2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة التئار 2-13 تفويض مسؤولية إدارة التئار 2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير المستدامة 2-15 تضارب المصالح 2-16 التواصل حول المخاوف الحرجية 2-17 المعرفة الجماعية لاعلى هيئة إدارة 2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	المبادرة العامة للتقارير 2021 الفضحات العامة	الفضحات العامة	



الرقم المرجعية لمقياس قطاع للمبادرة العالمية للتقارير للفحصانات معيار (معايير) القطاع التي تطبق	التوضيح	السبب	التفضي	متطلب (متطلبات) التفضي	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
					35	2-19 سياسات الأجور	المبادرة العامة للتقارير 2: الفحصانات العامة 2021
					35	2-20 عملية تحديد الأجور	
					35	2-21 نسبة إجمالي الأجور السنوية	
					7	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	
					14, 15	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
					14, 15	2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	
					38	2-25 عمليات معالجة التأثير السلبية	
					38	2-26 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
					16, 18	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	
					6	2-28 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
					10, 11	2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
					-	2-30 اتفاقيات المفاؤضة الجماعية	
<b>الموضوعات الجوهرية</b>							
تشير الخلية الرمادية على أن أسباب التفضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المعرجي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.					10-9	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
					10	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	
<b>الحكومة الأخلاقية والشفافية</b>							
					15-13	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
					15	1-205-1 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	205 GRI: مكافحة الفساد 2016
					15	1-205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
					15	1-205-3 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المستخدمة	
<b>النماء العالمي</b>							



الرقم المرجعية لمقاييس قطاع للمبادرة العالمية للتقارير لقطاعات معايير (معايير) القطاع التي تتطابق	التوضي السبب	التضاضي	متطلب (متطلبات) التضاضي	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	اليفصاح	معيار المبادرة العالمية لتقارير/ مصدر آخر
				16	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
				16	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة الفنتجة والموزعة	GRI 2016: الأداء الاقتصادي 2016
<b>خصوصية البيانات والأمن السيبراني</b>						
				21-20	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
				20	418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاء خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418 2016: خصوصية العميل لعام 2016
<b>تعزيز المجتمعات</b>						
				27-26 26	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية 413-1 العمليات التي تتطوّر على مشاركة المجتمع المحلي، وتقديرات الأثر، وبرامج التنمية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 413 2016: المجتمعات المحلية
<b>تعزيز المواهب</b>						
				33-31	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
				33 32	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف 404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	GRI 404 2016: التدريب والتعليم
<b>كوادرنا البشرية</b>						
				35-33	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
				32 35	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين العمل 401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	GRI 401 2016: التوظيف
				35 34-33	401-3 إجازة رعاية الطفل 403-6 تعزيز صحة العمال	GRI 403 2018: الصحة والسلامة المهنية
				36	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406 2016: عدم التمييز



الرقم المرجعية لمقاييس قطاع للمبادرة العالمية للتقارير للفحصات معيار (معايير) القطاع التي تطبق	التفصي للمتطلبات	السبب للمتطلب	متطلب (متطلبات) التفاضي	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
<b>قوة عاملة شاملة</b>						
				38-36	3- إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 405 2016
				37	1- تنوع هيئة الادارة والموظفين	
<b>المشتريات المسؤولة</b>						
				39	3- إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 204 2016
				39	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	
<b>المسؤولية البيئية</b>						
				41	3- إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 302 2016
				43	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	
				43	302-3 كثافة الطاقة	
				42	302-4 خفض استهلاك الطاقة	
				41	303-5 استهلاك المياه	GRI 303 السائلة 2018 GRI 306 2020
				41	306-1 توليد النفايات والتأثير المهمة المتعلقة بالنفايات	
				41	306-2 إدارة التأثير المهمة المتعلقة بالنفايات	
				41	306-3 النفايات المتولدة	
<b>الحكومة المناخية</b>						
				44-42	3- إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 305 2016
				43	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	
				43	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
				43	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	
				43	305-5 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	



نقوم أيضاً بالفصاح عن مواضيع غير مشمولة ضمن معايير GRI						
الرقم المرجعية لمقاييس قطاع للمبادرة العالمية للتقارير للفحصات معايير (معايير) القطاع التي تطبق	التفصي للتوضي السبب	متطلب (متطلبات) التفصي	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	
<b>الامتثال وإدارة المخاطر</b>						
			19-16	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021	
<b>التحول الرقمي</b>						
			22	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021	
<b>تمويل مستدام</b>						
			24,23	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021	
<b>علاقات مسؤولة مع العملاء</b>						
			28,27	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021	
<b>الشمولي العالمي</b>						
			31-29	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير: 3 الموضوعات الجوهرية 2021	



## الملحق (ج): تعريفات الموضوعات الجوهرية

### التعريف

تعزيز المساءلة والنزاهة واللتزام بالقيم الشرعية من خلال هيكل حوكمة قوية، مع ترسیخ مبادئ مكافحة الفساد والرشوة والشفافية عبر جميع العمليات.

ضمان نمو اقتصادي مرن وخلق قيمة طويلة الأجل مع الحفاظ على الاستقرار المالي ودعم أصحاب المصلحة.

ضمان اللتزام بالأنظمة الوطنية ومعايير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وأفضل الممارسات الدولية، مع دمج الممثل الشرعي في جميع المنتجات والعمليات المالية من خلال إطار قوية لإدارة المخاطر.

حماية معلومات العملاء وتعزيز القدرة على الصمود أمام التهديدات السيبرانية من خلال أنظمة فعالة وبرامج توعوية.

تسخير التكنولوجيا والابتكار لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، وتحسين الكفاءة، وتعزيز تجربة العملاء.

تعزيز الموارد المالية لدعم المشاريع والاستثمارات التي تعزز حماية البيئة والتنمية المجتمعية والمرورنة الاقتصادية طويلة الأجل، مع المعاونة مع أهداف المستدامة العالمية ومحاربات العمل المصرفي المسؤول.

الاستثمار في التعليم والصحة والإغاثة الإنسانية والبرامج المجتمعية لحداث أثر إيجابي مستدام في المجتمع الفلسطيني.

بناء الثقة من خلال خدمات مصرفيّة عادلة وشفافة وأخلاقية تضع احتياجات العملاء ورضاهم في صميم الاهتمام.

توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية الميسورة والمتوفقة مع الشريعة للفئات والمشاريع الصغيرة غير المخدومة بشكل كافٍ، مع تعزيز الثقة المالية لتمكين العملاء من اتخاذ قرارات مالية مدروسة.

توفير برامج التدريب والتطوير الوظيفي والقيادي لتزويد الموظفين بالمهارات اللازمة لمواكبة متطلبات المستقبل.

دعم رفاه الموظفين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل آمنة لخلق قوى عاملة متحفزة وقدرة على الصمود.

تعزيز التنوع والإنصاف وتكافؤ الفرص في بيئة العمل، مع التركيز على العدالة وعدم التمييز.

تطبيق معايير العدالة والشفافية والمستدامة في اختيار المورّدين وإدارتهم، مع دعم التوريد المحلي والثليقي.

الحد من الأثر التسخيلي من خلال استخدام الطاقة المتجددة، وكفاءة استخدام الموارد، وإدارة المياه والنفايات، وتعزيز ممارسات الاقتصاد الدائري.

معالجة مخاطر المناخ من خلال خفض الانبعاثات، وتطوير مبادرات الطاقة النظيفة، وتعزيز المرورنة البيئية.

### الموضوع الجوهرى

الحكومة الأخلاقية والشفافية

النماء المالي

الدمثال وإدارة المخاطر

خصوصية البيانات والأمن  
السيبراني

التحول الرقمي

تمويل مستقبل مستدام

تمكين المجتمعات

علاقات العملاء المسؤولة

الشمول المالي

تنمية المواهب

رأس المال البشري

قوى عاملة شاملة

المشتريات المسؤولة

المسؤولية البيئية

الإشراف المناخي

