



البنك الإسلامي الفلسطيني  
Palestine Islamic Bank



# تقرير الاستدامة 2024



# قائمة المحتويات



## 01 المقدمة

03

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



## 02 العمل المصرفي بنزاهة

13

الحوكمة الأخلاقية والشفافية  
الأداء المالي  
الامتثال وإدارة المخاطر  
إدارة الجودة  
الأمن السيبراني وخصوصية البيانات  
التحول الرقمي  
تمويل مستقبل مستدام



## 03

### النمو المستدام من خلال رأس المال البشري

25

تمكين المجتمعات  
العلاقات المسؤولة مع العملاء  
الإدماج المالي  
رعاية المواهب  
مواردنا البشرية  
بيئة عمل شاملة  
المشتريات المسؤولة



## 04

### حماية كوكبنا

40

المسؤولية البيئية  
إدارة المناخ



## 05

### الملحق

45

الملحق أ: الإفصاح عن بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات  
النمو المستدام من خلال الكفاءات  
حماية كوكبنا  
الملحق (ب): فهرس محتويات المبادرة العالمية  
لإعداد التقارير  
الملحق (ج): تعريفات الموضوعات الجوهرية



# المقدمة





## حول 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 "يخطط"، "يهدف"، "يفترض"، "يواصل"، "يعتقد"، أو أي اشتقاقات مشابهة تشير إلى أن بعض الإجراءات أو الأحداث 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 دقيقًا وصادقًا إلى أقصى حد. ومع ذلك، فإن البيانات الاستشرافية بطبيعتها خاضعة لمخاطر وتحديات متصلة تتعلق بالتوقعات المستقبلية، والتي قد تؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية بصورة جوهرية عما تم توقعه أو الإشارة إليه ضمن هذه البيانات. وتخضع هذه التوقعات لمخاطر خارجة عن سيطرة البنك، وبالتالي فإنها لا تُعدّ ضمانًا بوقوع الأحداث المشار إليها في هذه البيانات الاستشرافية.

نُرحّب بكم في التقرير الأول للاستدامة الصادر عن البنك الإسلامي الفلسطيني، والذي يُمثل محطة مهمة في مسيرة البنك نحو تحقيق الاستدامة. يُسلّط هذا التقرير الضوء على التزامنا بالشفافية، والحوكمة الأخلاقية، والنمو المسؤول، كما يُعيد التأكيد على رسالتنا المتمثلة في بناء نموذج مصرفي مرّن ومستدام يُحقّق قيمة طويلة الأجل لعملائنا ومجتمعاتنا ومساهميننا.

ومن خلال هذا التقرير، يُجسّد البنك الإسلامي الفلسطيني التزامه بالالتحاق مع الأطر العالمية للاستدامة، 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 المالي، والحفاظ على البيئة، والارتقاء بالرفاه الاجتماعي في فلسطين وخارجها.

### نطاق التقرير

ما لم يُذكر خلاف ذلك، فإن جميع البيانات المالية وغير المالية الواردة في هذا التقرير تخص البنك الإسلامي الفلسطيني وتشمل جميع عملياته داخل فلسطين.

### ملاحظاتكم

يدعو البنك الإسلامي الفلسطيني جميع أصحاب المصلحة إلى مشاركة آرائهم وملاحظاتكم 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

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

في عام 2024، عزّزنا موقفنا المالي من خلال الـ 6 مليين دولار أفريقي، مما رفع قاعدة رأس المال لدينا إلى 106 مليون دولار، وأعاد التأكيد على ثقة أصحاب المصلحة برؤيتنا 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 الثمينة، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول التي تعمل دون الحاجة إلى باقة بيانات، مما أسهم بشكل كبير في تحسين إمكانية الوصول وتعزيز الشمول المالي.

وقد أدّى الاعتماد المتزايد على منصّتي "إسلامي أونلاين" و"إسلامي موبايل" إلى رفع كفاءة العمليات وتعزيز راحة العملاء، بينما مكّنت فروعنا الـ 13 وأجهزة الصراف الآلي الـ 34 المنتشرة في المناطق الأقل حظاً من ضمان استمرارية الوصول إلى الخدمات الأساسية. ونتطّلع مستقبلاً إلى إطلاق خدمات تعتمد على الذكاء الاصطناعي للارتقاء بتجربة العملاء بشكل أكبر.

واصلنا أيضاً نمو 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 مباشر لمشاريع الطاقة المتجددة، والزراعة، والتكيف مع تغيّر المناخ. ومن خلال شراكتنا مع الحكومة الإيطالية، استفدنا من تسهيل ائتماني بقيمة 25 مليون يورو لتوفير تمويل منخفض التكلفة يُعزز خلق فرص العمل ويدعم الاقتصاد الأخضر.

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

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 للأسر في غزة. وعلى الرغم من قيود الحركة، نفّذنا 16 مبادرة ضمن مسؤوليتنا المجتمعية شملت قطاعات التعليم، والرعاية الصحية، والإغاثة الإنسانية، بدعم من 140 ساعة تطوع قُدّمها موظفوننا. وقد أتاحت شراكتنا مع قرى الأطفال SOS فلسطين، وجمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، والوزارات المحلية باستمرار في إحداث أثر ملموس في الأماكن التي تحتاج إليه بشدة.

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

نتطلع قُدماً إلى مواصلة تعزيز دمج معايير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، ودعم الابتكار الرقمي، وتوسيع نطاق الشمول المالي في جميع أنحاء فلسطين. ورغم استمرار بعض التحديات، يبقى التزامنا ببناء مستقبل أكثر مرونة وشمولية واستدامة راسخاً. أتقدم بالشكر لمجلس إدارتنا

وموظفينا وعمالئنا ومساهميننا وشركائنا على دعمهم المتواصل، بينما نعمل معاً نحو مستقبل قائم على الإيمان والنزاهة والازدهار المشترك.

الدكتور عماد علي السعدي  
المدير العام





## حول البنك الإسلامي الفلسطيني

من نحن

تأسس البنك الإسلامي الفلسطيني عام 1995، ويُعد أكبر شبكة مصرفية إسلامية في فلسطين، برأس مال 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 يتوافق بالكامل مع أحكام الشريعة الإسلامية، ويقدم مجموعة شاملة من الخدمات المصرفية والمالية، بما في ذلك الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، وتمويل الاستثمار والتجارة، والحلول المصرفية الرقمية.

على مرّ السنوات، عزّز البنك مكانته السوقية من خلال النمو الاستراتيجي والشرارات الفاعلة، موشّغاً نطاق حضوره، ومتنوِّعاً في خدماته لتلبية احتياجات العملاء المتغيرة. ويمتلك البنك استثمارات في شركات شقيقة تُكفل عملياته وتوسّع منظومة خدماته، من بينها شركة التكافل، الرائدة في تقديم خدمات التأمين الإسلامي والتي يملك البنك فيها حصة قدرها 27.83%، وشركة الإجارة، المتخصصة في التمويل والتأجير الإسلامي، والتي يملك فيها البنك حصة تبلغ 33.33%.

ويسترشد البنك في جميع أنشطته بقيم النزاهة، والشفافية، والمسؤولية المجتمعية، ويحرص على أن تعكس جميع منتجاته وخدماته أعلى المعايير الأخلاقية والإسلامية. ومن خلال دمج التحول الرقمي، والحوكمة الرشيدة، ومبادئ الاستدامة ضمن عملياته، يواصل البنك تقديم تجربة مصرفية حديثة وأمنة ومسؤولة تُحقّق قيمة مستدامة وطويلة الأجل للعملاء والمساهمين والمجتمع.



### الرسالة

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



### القيم

النزاهة والشفافية  
الالتزام والمهنية  
العدالة والصدق  
الحداثة والتميّز  
الموثوقية والولاء



### الرؤية

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

## العضويات والجوائز

نفخر بكوننا أول بنك إسلامي فلسطيني ينضم إلى الميثاق العالمي للأمم المتحدة في عام 2019، مما يعكس التزامنا المتواصل بممارسات الأعمال المسؤولة والأخلاقية. كما أننا أعضاء في مؤسسات مالية وطنية وإقليمية بارزة، بما في ذلك سلطة النقد الفلسطينية، وجمعية البنوك في فلسطين، والمجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية.



أكثر 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 للاستثمار لعام 2024 من مجلة أخبار التمويل الإسلامي.



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



## نهجنا في تحقيق الاستدامة

الاستدامة متجذّرة 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 وبيئية مستدامة، والمساهمة في تعزيز صمود وازدهار المجتمع الفلسطيني.

ومنذ عام 2022، قمنا بإضفاء الطابع الرسمي على العمليات الأساسية المتعلقة بالاستدامة، وتعزيز آليات الرقابة والإشراف. وتتولى لجنة الحوكمة في مجلس الإدارة، برئاسة عضو مستقل، الإشراف على جميع المسائل المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة بما يتماشى مع تعليمات سلطة النقد الفلسطينية. كما تشرف لجنة فرعية متخصصة ضمن مجلس الإدارة على متابعة التقدم المحرز وتنسيق المبادرات بين مختلف الإدارات لضمان مواءمتها مع الأهداف الاستراتيجية للمصرف.

## إطار عمل الاستدامة لدينا

إطار عمل الاستدامة لدى البنك الإسلامي الفلسطيني يُوفّر منهجًا لمنظّمنا لدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة عبر استراتيجية البنك وعملياته. ويُمكننا هذا الإطار من تحديد الأولويات، ووضع أهداف قابلة للقياس، وإبراز التزامنا المستمر بممارسات مصرفية أخلاقية وشفافة ومسؤولة.

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

وتتمثل هذه الركائز في: العمل المصرفي بنزاهة، والنمو المستدام من خلال الأفراد، وحماية كوكبنا — وهي تغطي بشكل فعال المواضيع الجوهرية ذات الصلة بالاستدامة لدى البنك، وتوجّه كيفية إدارتنا لمخاطر وفرض الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة. ومن خلال دمج الاستدامة في صميم عملية اتخاذ القرار، نضمن نهجًا مرئيًا وموأكبًا للمستقبل يُحقّق قيمة طويلة الأجل لعملائنا ومساهميننا ومجتمعاتنا.

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

ويُساهم إعداد التقارير المنتظمة إلى مجلس الإدارة في تعزيز الحوكمة الفعالة، والمساءلة، وتتبع التقدم، ومن خلال التمويل المسؤول، والحوكمة الرشيدة، والمشاركة المجتمعية الفاعلة، نواصل دعم النمو الاقتصادي المستدام والاستقرار في فلسطين.





## إطار عمل الاستدامة لدينا



### حماية كوكبنا



### النمو المستدام من خلال الأفراد



### الخدمات المصرفية بنزاهة

- المسؤولية البيئية
- الحوكمة المناخية

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

- الحوكمة الأخلاقية والشفافية
- الامتثال وإدارة المخاطر
- خصوصية البيانات والأمن السيبراني
- التحول الرقمي
- اللداء العالي
- تمويل مستقبل مستدام

#### الموضوعات الجوهرية



#### الالتزامات المستدامة (SDGs)



## عملية تحديد الموضوعات الجوهرية

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

تضمن هذه العملية أن استراتيجيتنا للاستدامة والإفصاحات ذات الصلة تعكس توقعات أصحاب المصلحة والسياق التشغيلي الذي نعمل فيه. كما نُعزّز دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة في آليات الحوكمة وعمليات اتخاذ القرار داخل البنك، لتقودنا نحو نمو مسؤول وشفاف.

اتّبعت عملية التقييم أربع خطوات رئيسية:

### فهم سياق عمل البنك

قمنا بتحليل أولويات أولويات البنك الاستراتيجية، ونموذج الأعمال، والبيئة التشغيلية الخارجية لفهم المجالات التي قد يكون لأنشطتنا فيها الأثر الأكبر في مجال الاستدامة.

### تقييم أهمية هذه الآثار

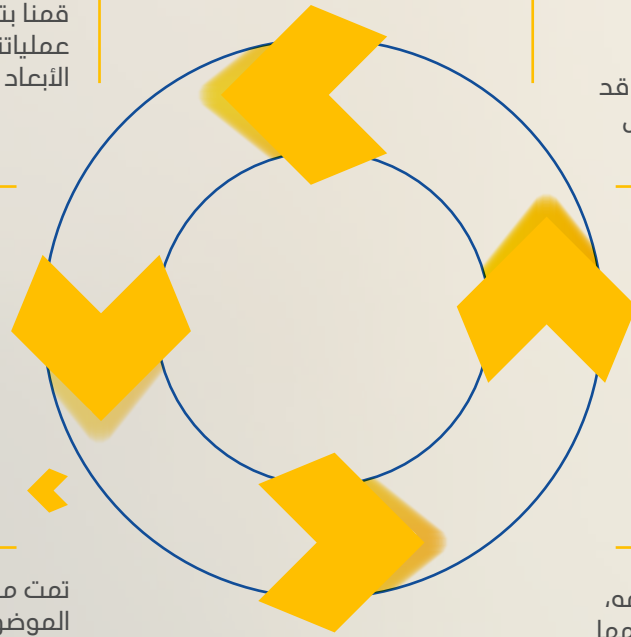
تم تقييم كل أثر تم تحديده بناءً على حجمه، ونطاقه، واحتماليته، وإمكانية معالجته، مما مكّننا من تحديد القضايا الأكثر أهمية للبنك الإسلامي الفلسطيني وأصحاب المصلحة لدينا.

### تحديد الآثار الفعلية والمحتمة

قمنا بتحديد الآثار الإيجابية والسلبية عبر عملياتنا ومنتجاتنا وخدماتنا، مع مراعاة الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

### تحديد الأولويات للآثار الأكثر أهمية للإفصاح عنها

تمت مراجعة النتائج والتحقق منها لتحديد الموضوعات الأكثر صلة بالإفصاح واتخاذ القرار، بما يضمن التوافق مع مبادئ الحوكمة لدينا وتوقعات أصحاب المصلحة.





## أصحاب المصلحة

في في البنك الإسلامي الفلسطيني، يُشكل التواصل المفتوح والمستمر محوراً أساسياً لبناء الثقة وتحقيق النجاح على المدى الطويل. ف سواء في تطوير المنتجات، أو خدمة العملاء، أو الإدارة المالية، أو الامتثال، نحرص على الحفاظ على قنوات تواصل نشطة مع جميع الأطراف ذات العلاقة لضمان الشفافية والانساق والاستجابة لتوقعاتهم المتغيرة.

تركّز جهودنا في التواصل على مشاركة آخر المستجدات، والتفاعل مع الملاحظات، وتعزيز التعاون بما يرفع من جودة الخدمات ويدعم النمو المسؤول. ومن خلال تواصل واضح ومتسق، نعزيز علاقاتنا، ونحدد الأولويات الناشئة، ونؤخذ ممارساتنا مع الأهداف الأوسع للتنمية المستدامة والتقدم الوطني.



وقد حدّدت هذه العملية ١٥ موضوعاً جوهرياً تُشكّل الأساس لهذا التقرير، وهي توضح المجالات التي يمكن أن تُحدث فيها أعمالنا أثراً وقيمة أكبر لأصحاب المصلحة، كما تُوجّه تركيزنا الاستراتيجي في مجال الاستدامة في السنوات المقبلة.

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

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



### الجهات الرقابية

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

### الموظفون

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

### العملاء

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

### المساهمون

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

### شركاء المجتمع

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

### المقاولون ومقدمو الخدمات

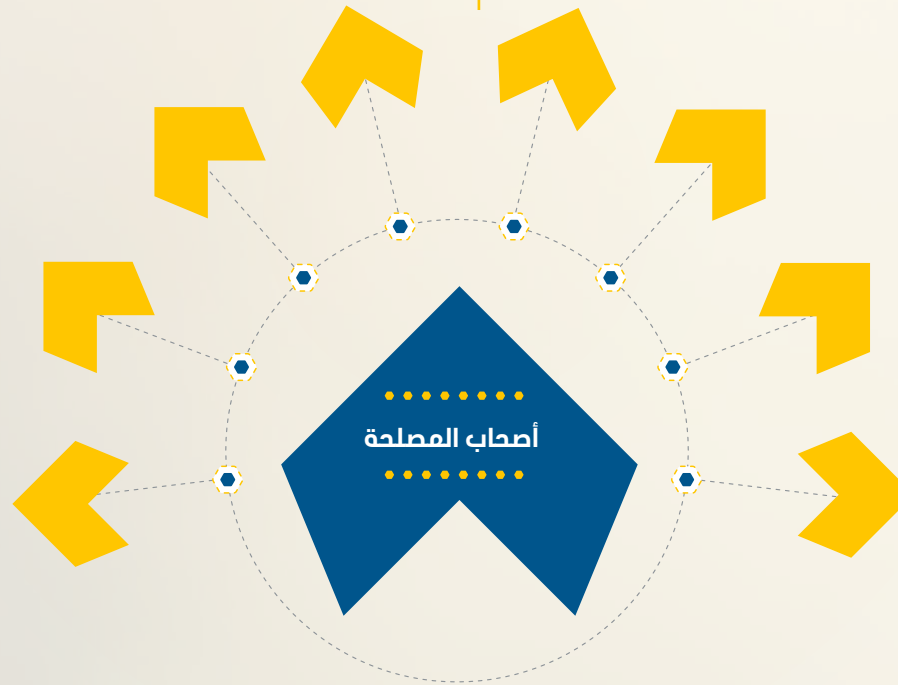
عملية الشراء، العقود الشفافة ومؤشرات الأداء، التواصل المنتظم، متابعة الأداء وتقييمه، التغذية الراجعة والتعاون.

### المنافسون

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

### المدققون الخارجيون

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





## أبرز إنجازات الاستدامة لعام 2024



### حماية كوكبنا

توليد  
**520 ميغاواط**  
سنوياً من أنظمة الطاقة الشمسية

الحصول على تسهيل انتمائي 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 مكافئ ثاني أكسيد الكربون



### النمو المستدام من خلال الأفراد

تنفيذ  
**16 مشروعاً**  
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 اكتاب ثانوي ناجح بقيمة  
**6 ملايين دولار أمريكي**

**لم**  
تُسجّل أي دعاوى 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 المصرفي بنزاهة

## الموضوعات الجوهرية

- ◀ الحوكمة الأخلاقية والشفافية
- ◀ الأداء المالي
- ◀ الامتثال وإدارة المخاطر
- ◀ خصوصية البيانات والأمن السيبراني
- ◀ التحول الرقمي
- ◀ تمويل مستقبل مستدام

## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)



ترسخ النزاهة الطريقة التي يعمل بها البنك ويحقق من خلالها القيمة، مدعومةً بحوكمة قوية، وشفافية، والالتزام التام بمبادئ الشريعة الإسلامية لضمان الثقة والمساءلة في جميع لأنشطة. 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 المالي وتوجيه الاستثمارات نحو التنمية المستدامة، يظل البنك ملتزماً بالنمو لأخلاقي، والشفافية، وخلق قيمة طويلة لأجل لجميع أصحاب المصلحة.





## الحوكمة الأخلاقية والشفافة

### مجلس الإدارة

يتم تقييم أداء المجلس ولجانه سنوياً من خلال تقييمات ذاتية تقودها لجان الترشيح والحوكمة. وتركزت جهود عام 2024 على تعزيز كفاءة الحوكمة، مع خطط لتوسيع معايير التقييم المستقبلية لتشمل الإشراف على قضايا الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة.

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 والمصارف، لتوجيه الإدارة والإشراف على الأداء المالي والاستدامة.

يتحمل المجلس مسؤولية اعتماد الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للبنك، والإشراف على إدارة المخاطر، وضمان فعالية أنظمة الرقابة الداخلية والحوكمة في جميع الفروع والإدارات. كما يضمن الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها، ويتمشى مع رؤية البنك طويلة الأمد في مجال الاستدامة.

ولتعزيز دوره الرقابي، يستعين المجلس بلجان متخصصة تُعنى بمجالات الحوكمة الرئيسية والعمليات، مثل الحوكمة، وإدارة المخاطر، والمراجعة والتدقيق، والترشيحات والمكافآت، والتمويل، والاستثمار، والمسؤولية الاجتماعية، والتحول الرقمي. وتعمل كل لجنة وفق ميثاق معتمد وترفع تقاريرها إلى المجلس بشكل منتظم.



كما تتماشى سياسات البنك بشأن ممارسات الأعمال المسؤولة مع مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، مع التركيز على حقوق الإنسان، والعدالة، والمساواة، واتخاذ القرارات الأخلاقية. وقد تم دمج هذه المبادئ في استراتيجية البنك، وسياساته، وعملياته اليومية، وعلاقاته 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.

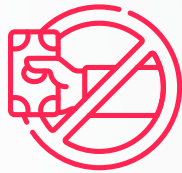


في البنك الإسلامي الفلسطيني، نلتزم بتطبيق ممارسات حوكمة قوية تضمن المساءلة والنزاهة والامتثال لقيم الشريعة الإسلامية. ويسترشد إطار الحوكمة لدينا بلوائح سلطة النقد الفلسطينية، وقانون الأوراق المالية الفلسطينية، ومدونة حوكمة الشركات في فلسطين، بالإضافة إلى أفضل الممارسات الدولية.

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



نحافظ على نظام حوكمة قوي من خلال حدود واضحة 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 الأخلاقي يعزز من خلال إجراءات الحوكمة 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 بالممارسات المتسقة والمتوافقة مع الأنظمة.



لم

يتم تسجيل أي حوادث فساد.

تتولى لجنة الحوكمة الإشراف على تنفيذ السياسة وفعالية تطبيقها من خلال تقييمات ذاتية دورية تشمل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية. ويتم توثيق جميع الإفصاحات المتعلقة بتضارب المصالح وإدارتها بشفافية تامة وفقاً لأحكام قانون الأوراق المالية الفلسطيني رقم 12 لسنة 2004، بما يشمل متطلبات الإفصاح الدوري والجهوري ومتطلبات الحوكمة المؤسسية.



لم

يتم الإبلاغ عن أي مخاوف حرجة خلال العام.

### مكافحة الفساد

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

الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	11	11	11
إجمالي عدد الأعضاء المستقلين	3	3	3
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	8	8	8
إجمالي عدد الأعضاء التنفيذيين	5	5	5
إجمالي عدد الأعضاء غير التنفيذيين	3	3	3
إجمالي عدد المقاعد التي يشغلها الذكور في المجلس	11	11	11
إجمالي عدد المقاعد التي تشغلها الإناث في المجلس	0	0	0

### تضارب المصالح

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



لم

يتم تسجيل أي حوادث تتعلق بمخالفات أخلاقية



## الأداء المالي

في عام 2024، حافظنا على مرونتنا المالية القوية رغم التحديات الإقليمية المستمرة. وقد أتممنا بنجاح عملية طرح اكتتاب ثانوي بقيمة 6 ملايين دولار أمريكي، مما رفع رأس مالنا من 100 مليون دولار إلى 106 ملايين دولار، في مؤشر على ثقة المساهمين وتعزيز لاستقرارنا ونمونا المستقبلي.

تواصل تقاريرنا المالية التقيد التام بمعايير التقارير المالية الدولية ومعايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (أيوبي)، بما يضمن الشفافية والدقة في جميع الإفصاحات. وقد تطلبت عملية الاكتتاب تنسيقاً وثيقاً مع سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية، وتم إتمامها ضمن الإطار الزمني المحدد بفضل التعاون الفعّال بين الإدارات المختلفة.

ونظراً للظروف الحالية، لم يتم توزيع أرباح خلال العام؛ وتظل قرارات التوزيع خاضعة للمراجعة السنوية من قبل الجمعية العمومية استناداً إلى النتائج المالية.

## الامتثال وإدارة المخاطر

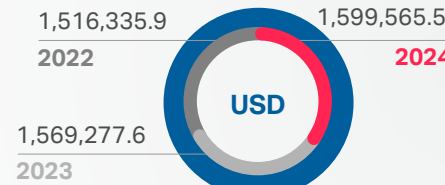
نحرص على التزام جميع عملياتنا بالقوانين الوطنية والدولية، والمتطلبات التنظيمية، ومبادئ الشريعة الإسلامية. تركز أنشطة الامتثال على تحديد المخاطر المرتبطة بالجرائم المالية وتقييمها وإدارتها، بما يشمل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مع تعزيز ثقافة قوية من النزاهة والمساءلة.

تتوافق سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في البنك مع قانون مكافحة غسل الأموال رقم 20 لسنة 2015، وتوصيات مجموعة العمل المالي، وتعليمات سلطة النقد الفلسطينية، وقرارات مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة، وإرشادات لجنة بازل، بما يضمن أعلى معايير النزاهة في جميع تعاملاتنا. كما يتبع 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 المرابطة. ولا نقيم أو نستمر في علاقات مع العملاء أو الجهات التي لا تقدم المستندات اللازمة أو التي تشكل مخاطر امتثال.

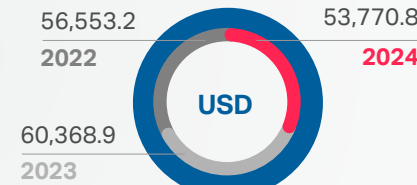
بين عامي 2023 و2024، سجل البنك انخفاضاً طفيفاً في إجمالي الإيرادات، من 60.4 مليون دولار إلى 53.8 مليون دولار، ويعزى ذلك بشكل رئيسي إلى البيئة التشغيلية الصعبة في فلسطين التي أثرت على النشاط التجاري وحجم المعاملات.

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

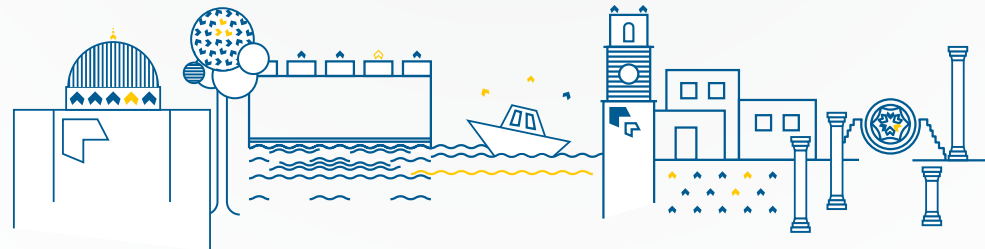
### إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة



### القيمة الاقتصادية المباشرة (الإيرادات)



الوحدات	2024	2023	2022
التكاليف التشغيلية	13,057.4	14,403.8	15,502.4
USD '000			



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

في عام 2024، عززنا نظام مراقبة المعاملات لدينا لتحسين الكشف عن الأنشطة غير العادية أو المشبوهة، وقمنا بتعزيز تدابير العناية الواجبة تجاه العملاء، والعناية الواجبة المعززة للعملاء عاليي المخاطر والأشخاص المعرضين سياسيًا. كما واصلنا تنفيذ إجراءات "اعرف عميلك" في جميع الفروع لضمان الشفافية والمساءلة في علاقاتنا المصرفية.

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

على الصعيد الداخلي، راجعت الدائرة القانونية في البنك جميع العقود القانونية المستخدمة لضمان توافقها مع القوانين السارية، والمتطلبات التنظيمية، ومبادئ الشريعة الإسلامية. أما خارجيًا، فقد نجحت الدائرة في تسوية عدد من القضايا القانونية ضد العملاء المتعثرين، مما ساهم في حماية الوضع المالي للبنك وتعزيز ممارسات إدارة المخاطر.



تُسجّل أي إجراءات قانونية ضد البنك خلال العام.

## الامتثال لأحكام الشريعة

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

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

تلتزم جميع أنشطة التمويل والاستثمار بالبنك بصيغ التمويل الشرعي المعتمدة، مثل المرابحة، والإجارة، والمشاركة، والمضاربة، والاستصناع، والسلم. ويتم توزيع الأرباح بين البنك والمودعين والمساهمين بناءً على نسب متفق عليها مسبقًا، ووفقًا لمبدأ تقاسم المخاطر، دون أي عوائد مضمونة أو قائمة على الفائدة. كما يتم فحص الاستثمارات باستخدام معايير نوعية وكمية لاستبعاد القطاعات المحظورة، وتطهير أي دخل غير متوافق من خلال التبرع به للأعمال الخيرية.

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

مع مقاصد الشريعة، بما يعزز العدالة والشفافية والمسؤولية الاجتماعية.

## إدارة المخاطر

يعتمد البنك إطارًا شاملًا لإدارة المخاطر المؤسسية لتحديد المخاطر المحتملة وتقييمها والتخفيف من أثارها على الاستقرار المالي وعمليات البنك وسمعته. ويغطي هذا الإطار جميع وحدات الأعمال، ويقوم على مبادئ المساءلة والشفافية والحوكمة الرشيدة. وتشرف لجنة إدارة المخاطر المنيثقة 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 شهيّة المخاطر المعتمدة، وتعليمات سلطة النقد الفلسطينية، وتوصيات 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 التنوع وتوزيع الأصول عبر المحافظ

والقطاعات، فيما تقوم لجنة إدارة المخاطر بمراجعة واعتماد السياسات ومنهجيات اختبارات الضغط والسيناريوهات المحتملة. كما يطبق البنك عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال لضمان وجود احتياطات كافية والامتثال للمتطلبات التنظيمية.

تدعم دائرة إدارة المخاطر مجلس الإدارة والإدارة العليا من خلال مراقبة ملف المخاطر الخاص بالبنك، وتطوير أدوات قياس المخاطر والرقابة عليها، وتحديق العمليات الداخلية، وضمان الامتثال الكامل لتعليمات سلطة النقد وتوصيات بازل. كما تُجري اختبارات ضغط منتظمة وتحديث السياسات وفقًا للتطورات السوقية والتشغيلية. ويتم كذلك مراجعة واختبار خطط استمرارية الأعمال لضمان الجاهزية والمرونة التشغيلية.

في عام 2024، واجه البنك مزيجًا معقدًا من المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية والسمعة نتيجة عدم الاستقرار الإقليمي والتداعيات المرتبطة بالحرب. وأعطى الأولوية للاستقرار على التوسع، حيث تم تعليق المشاريع طويلة الأجل مؤقتًا لحماية الأصول والموظفين والعلماء. وتشمل التحديات التشغيلية التي تمت مواجهتها تدمير بعض الفروع في غزة، وصعوبات الوصول بسبب الحواجز، وارتفاع مخاطر التعاملات النقدية ومحاولات الاحتلال.

وللتعامل مع هذه التحديات، قام البنك بتفعيل خطة استمرارية الأعمال، وتوفير منصات آمنة للعمل عن بُعد، وتوسيع تغطية التأمين لتشمل الخسائر المرتبطة بالحرب، وتنفيذ حملات توعية لدعم الموظفين والعلماء. وعلى الرغم من هذه الظروف، حافظ البنك على سيولته واستقراره المالي وثقة العملاء. ومن خلال الحفاظ على احتياطات رأسمالية كافية، وحوكمة رشيدة، وتواصل شفاف، عزز البنك ثقة أصحاب المصلحة وحافظ على استقراره التشغيلي طوال العام.

### دراسة حالة

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

في عام 2024، أتممنا تنفيذ تقييم المخاطر المؤسسية الشامل بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية والتوجيهات التنظيمية. وقد قِيم التقييم مدى تعرّض البنك لمخاطر الجرائم المالية، لا سيما غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وذلك عبر جميع المنتجات وشرائح العملاء وقنوات تقديم الخدمات. وركزت النتائج على تحسين نظام مراقبة المعاملات وتطبيق ضوابط العناية الواجبة المعززة للعملاء عاليي المخاطر والأشخاص المكشوفين سياسيًا. وقد عزّز هذا التقييم الاستباقي ثقافة إدارة المخاطر في البنك، ومكّنه من التنبؤ بالتهديدات الناشئة والتعامل معها بشكل أكثر فاعلية.



## إدارة الجودة

تدعم سياسة الجودة لدينا المسؤولية البيئية، والأثر الاجتماعي، والممارسات القوية في الحوكمة. 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 بتكثيف برامج جمع آراء العملاء، واستخدام نتائج الاستبيانات، والشكاوى، وتفاعلات الخدمة لتحفيز التحسينات واتخاذ إجراءات تصحيحية.

وفي عام 2024، قمنا بمواءمة نظام إدارة الجودة لدينا مع التحديثات المعتمدة في أيزو 9001:2024، بما يشمل إدراج اعتبارات متعلقة بالمناخ. وفي إطار استعدادنا للتحديثات الأوسع المرتقبة خلال السنوات المقبلة، التي ستدمج بشكل أعمق عوامل البيئة والمجتمع والحوكمة ضمن إدارة الجودة، نضمن من خلال هذه الاستعدادات المبكرة أن يظل إطار الجودة لدينا مرناً، مستقبلي التوجه، وداعماً للنمو المسؤول والمرونة التشغيلية والأثر الإيجابي على المجتمع.

نواصل تعزيز ممارسات إدارة الجودة لدينا لضمان تقديم خدمات مصرفية موثوقة وفعالة وملتزمة حول العملاء. وترتكز الجودة في البنك الإسلامي الفلسطيني على ثقافة التحسين المستمر، والالتزام بالمعايير الدولية، والحرص على التميز التشغيلي. ومع تطوّر توقعات العملاء، نحرص على الحفاظ على جودة خدمة متسقة عبر جميع القنوات، بما يعزّز الشفافية والمرونة ويرسخ الثقة.

يعتمد نظام إدارة الجودة لدينا على مبادئ أيزو 9001 (ISO 1009)، التي تُركّز على الحوكمة والتفكير القائم على المخاطر واتخاذ القرارات المبنية على البيانات. وخلال عام 2024، قمنا بتحسين عملياتنا الداخلية، وتوحيد الإجراءات الرئيسية، وتعزيز آليات المتابعة لتقليل الأخطاء، وتحسين أوقات الإنجاز، والارتقاء بتجربة العملاء.

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



100%

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

تمت مناقشة جميع التوصيات مع الإدارة وُدعمت 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 الممارسات الدولية.

## التدقيق الداخلي

قمنا بتعزيز الرقابة الداخلية في عام 2024 من خلال مواصلة تنفيذ خطة تدقيق داخلي قائمة على المخاطر، تتماشى 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.

وتهدف أنشطة التدقيق الداخلي إلى تعزيز جودة العمليات وإضافة قيمة من خلال تقييم وتحسين فعالية عمليات إدارة المخاطر، والضوابط، والحوكمة لدى البنك. ويطبق الدائرة منهجيات منضبطة وفقاً للإطار الدولي للممارسات المهنية الصادرة عن معهد المدققين الداخليين، إلى جانب جميع المتطلبات التنظيمية المحلية الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية وجمعية البنوك في فلسطين.

وخلال العام، عززت الدائرة قدراته من خلال تبني المعايير الدولية في التدقيق والوصول على شهادات مهنية عززت من مهارات الفريق وضمنت الامتثال التنظيمي. كما حافظ الفريق على تغطية كاملة للتدقيق من خلال إعادة تخصيص الموارد واستخدام أدوات رقمية للرصد والإبلاغ. وقد مكّن هذا النهج المرن والمدمج بالتكنولوجيا من ضمان استمرارية



## الامن السبراني وحماية البيانات

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

تشرف وحدة امن المعلومات أمن المعلومات في البنك على إدارة وتنفيذ جميع تدابير حماية البيانات والمعلومات، وتشمل مسؤولياتها حماية مجموعة واسعة من البيانات الحساسة، بما في ذلك المعلومات الشخصية والتعريفية للعملاء، والسجلات المالية والمعاملات، وبيانات الاستثمار، والمعلومات التشغيلية الداخلية. كما أنشأ البنك لجنة متخصصة في الأمن السبراني لتعزيز الرقابة على هذا الجانب، ومتابعة التهديدات الناشئة، وتنسيق المبادرات الأمنية عبر مختلف إدارات البنك.

يعتمد البنك سياسة خصوصية بيانات قوية، ويلتزم بالمعايير الدولية للأمن السبراني، بما في ذلك متطلبات معيار أمان بيانات بطاقات الدفع (PCI-DSS)، ومتطلبات برنامج أمان

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 الأمن السبراني لدى البنك على نهج استباقي لتحديد المخاطر عبر البنية التحتية التقنية والتصدي لها، ويشمل هذا البرنامج إجراء فحوصات شهرية لاكتشاف الثغرات، واختبارات اختراق خارجية سنوية، وإعادة اعتماد دورية لمعايير PCI-DSS و SWIFT CSP، بالإضافة إلى محاكاة لهجمات حجب الخدمة الموزعة. كما يستخدم البنك تقنيات حماية متقدمة مثل أنظمة إدارة معلومات الأمان والأحداث، وأدوات اكتشاف نقطة النهاية والاستجابة لها، وجدران 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 يتماشى مع لوائح الأمن السبراني الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية وأفضل الممارسات الدولية.

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



لم

يتم الإبلاغ عن أي اختراقات للبيانات خلال عام 2024.

كما يُعَدّ رفع وعي الموظفين عنصراً أساسياً في ثقافة الأمن السبراني 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. وتساهم هذه المبادرات في ضمان فهم جميع الموظفين لدورهم في حماية بيانات العملاء والمؤسسة.





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

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

يدير البنك الإسلامي الفلسطيني أيضًا حملات توعية مستمرة للعملاء عبر منصاته الرقمية بهدف الوقاية من التصيد الاحتيالي والاحتيال الإلكتروني. ويُذكر العملاء بأن موظفي البنك لن يطلبوا منهم أبدًا 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، وتجنب استخدام شبكات الواي فاي العامة، ومراقبة كشوفات الحساب، والإبلاغ عن أي نشاط مشبوه. ويمكن الإبلاغ عن محاولات الاحتيال من خلال الخط الساخن للبنك (1700220220) أو عبر البريد الإلكتروني (service@islamicbank.ps).

بين عامي 2023 و2024، انخفضت الخسائر الناتجة عن الاحتيال المرتبط بالبطاقات في معاملات "البطاقة غير الحاضرة" من 1,270 دولارًا أمريكيًا إلى 850 دولارًا أمريكيًا، ما يعكس تحسّنًا في آليات المراقبة وتعزيز الضوابط الأمنية عبر قنوات الدفع الرقمية. ومع ذلك، ارتفعت نسبة نشاط الاحتيال الكلي المنسوب إلى معاملات البطاقة غير الحاضرة بشكل طفيف من 32% إلى 33%، مما يشير إلى أن قنوات الدفع الإلكترونية وعن بُعد لا تزال تمثل المصدر الرئيسي لمحاولات الاحتيال.

الاحتيال	الوحدة	2022	2023	2024
خسائر الاحتيال 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

تظل توعية الموظفين محورًا أساسيًا في ثقافة الأمن السيبراني لدى البنك الإسلامي الفلسطيني، حيث تُنظم جلسات تدريبية منتظمة تغطي مواضيع متعددة تشمل الوقاية من التصيد الإلكتروني، والامتثال لمعيار 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 مجالي الأتمتة واستخبارات التهديدات، مع تعزيز التعاون مع شركاء من القطاعين العام والخاص، بما يساهم في رفع مستوى المرونة السيبرانية عبر جميع القنوات الرقمية.





## التحول الرقمي

نواصل تعزيز رحلتنا في التحول الرقمي من خلال تطوير حلول تركز على احتياجات العملاء، بما يعزز إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام وجودة الخدمات. ومع التحول المتسارع للقطاع المصرفي نحو القنوات الرقمية، بات العملاء يتوقعون تجارب مصرفية أسرع وأكثر أمانًا ومرونة. ويتمثل التحدي الأساسي بالنسبة للبنك الإسلامي الفلسطيني في توفير خدمات رقمية آمنة ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية وشاملة وسهلة الاستخدام لجميع الفئات.

يرتكز النظام المصرفي الإلكتروني للبنك على منصتي "إسلامي أونلاين" و"إسلامي موبايل"، والتي 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 المصادقة من خلال رمز PIN أو بصمة الإصبع أو التعرف على الوجه (Face ID).

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

وسعنا أيضًا 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، وماسنجر، والبريد الإلكتروني، والهاتف. ويقدم المركز حاليًا 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 ورفعنا قدراتنا في منع الاحتيال، وقدمنا 15 خدمة مصرفية فورية عبر الهاتف المحمول تقلل من الحاجة إلى التواصل مع المركز. كما تم إنشاء مركز اتصال ثانٍ في منطقة الشمال لدعم خطط التوسع. ولضمان الأمن

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

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

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





## تمويل مستقبل مستدام

في البنك الإسلامي الفلسطيني، نعتبر التمويل محركًا أساسيًا لتحقيق تأثير اقتصادي واجتماعي وبيئي إيجابي. وبصفتنا مؤسسة مالية إسلامية، نضمن التزام جميع أنشطتنا بمبادئ الشريعة الإسلامية، التي تحظر الإقراض القائم على الفائدة، وتزز الترتيبات الأخلاقية المعتمدة على الأصول وتقاسم المخاطر.

### أدوات التمويل المتوافقة مع الشريعة الإسلامية

من خلال صيغ تمويلية مثل المرابحة، والإجارة، والمضاربة، والمشاركة، نوفر حلول تمويل مسؤولة وشفافة تدعم القطاعات الإنتاجية وتسهم في خلق قيمة طويلة الأجل. ففي نموذج المرابحة، يقوم البنك بشراء الأصول المطلوبة من قبل العملاء — مطلقًا أو دوليًا — ثم يبيعها لهم بهامش ربح متفق عليه مسبقًا، ما يمكن الشركات من الحصول على تمويل دون اللجوء إلى آليات تقليدية قائمة على الفائدة. أما في الإجارة، فيستفيد العملاء من الأصول التي يمولها البنك من خلال عقود تأجير أو تأجير منتهي بالتملك،

ما يوفر لهم المرونة والامتثال لمبادئ الشريعة. وفي عقود المضاربة، يقدم البنك رأس المال، بينما يدير المستثمر المشروع ويتقاسم الطرفان الأرباح، مع تحمل الخسائر وفقًا لما يتم الاتفاق عليه. وبالمثل، تمثل صيغة المشاركة نموذجًا تشاركيًا يساهم فيه كل من البنك والعميل برأس المال، ويتقاسمان الأرباح والخسائر بنسبة مساهمتهما.

وبالإضافة إلى هذه الصيغ الأساسية، يقدم البنك مجموعة متنوعة من الأدوات التمويلية المتوافقة مع الشريعة لتلبية احتياجات مختلف قطاعات الاقتصاد، مثل عقد السلم، الذي يدعم الإنتاج الزراعي من خلال الدفع المسبق مقابل سلع تُسلم في المستقبل؛ وصيغة الاستصناع، التي تُستخدم لتمويل مشاريع البناء والتصنيع عبر دفعات تُسدد حسب تقدم المشروع؛ وصيغة المساومة، وهي عقد بيع مرّن يتيح للعملاء شراء السلع والأصول بأسعار تفاوضية شفافة. كما يقدم البنك تمويلًا زراعية قائمة على صيغتي المزارعة والمغارسة، واللّتين تتيحان شراكات بين البنك والعميل يتقاسمان فيها المدخلات والعوائد الناتجة عن الزراعة أو استصلاح الأراضي.

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

نشر التمويل التخليقي، 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 المحلية. ولا يمول البنك أي مشروع من شأنه الإضرار بالبيئة، تأكيدًا على التزامه بالتمويل المستدام والنمو المسؤول.

### دراسة حالة

#### اتفاقية القرض الإيطالي لدعم القطاعات الخضراء والإنتاجية

في عام 2024، وقعنا اتفاقية مع وزارة المالية الفلسطينية والحكومة الإيطالية للاستفادة من جزء من تسهيل ائتماني بقيمة 25 مليون يورو مخصص لدعم القطاعات المستدامة والإنتاجية في فلسطين. ويتيح هذا التسهيل للبنك إعادة تمويل المشاريع الإنتاجية والزراعية المحلية، وأنظمة الطاقة الشمسية، والمبادرات الصديقة للبيئة، وذلك بدون أي تكلفة تمويل.

وبموجب شروط الاتفاقية، يُطلب من المتقدمين المؤهلين أن يتم تأمين ما لا يقل عن 50% من مدخلات مشاريعهم من مصادر إيطالية. وتتيح هذه المبادرة للبنك تقديم تمويل منخفض التكلفة للقطاعات ذات الأولوية، ما يمكن العملاء من توسيع أعمالهم، وخلق فرص عمل، وتعزيز اعتماد مصادر الطاقة المتجددة — بما يساهم في تحقيق نمو اقتصادي مستدام ودفع عجلة التنمية الوطنية.



ونتطلع في المرحلة المقبلة إلى توسيع عروض التمويل المستدام بما يتماشى مع خارطة الطريق للتمويل الأخضر (2024-2025) التي وضعتها سلطة النقد الفلسطينية. وعلى الرغم من عدم توفر منتجات خضراء مخصصة حتى الآن — مثل الصكوك الخضراء — إلا أنها قيد الدراسة ضمن التزامنا بمواكبة التوجهات العالمية في مجال التمويل المستدام. ونواصل تطوير أدوات متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية تدمج مبادئ التمويل الأخضر وتقييم المخاطر البيئية ضمن عمليات التقييم الائتماني وإدارة المحفظة التمويلية.

تماشيًا مع الأولويات الوطنية، شاركنا أيضًا في برنامج التمويل "استدامة" الذي أطلقته سلطة النقد الفلسطينية خلال جائحة كوفيد-19، والذي يوفر تمويلًا تيسيريًا للمشاريع التي تعزز الصمود والاستدامة المحلية.

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



10%

ارتفعت قيمة التمويل الأخضر بنسبة 10% مقارنةً بالعام السابق.



# النمو المستدام من خلال رأس المال البشري

## الموضوعات الجوهرية

- ◀ تمكين المجتمعات
- ◀ العلاقة المسؤولة مع العملاء
- ◀ الشمول المالي
- ◀ تطوير الكفاءات
- ◀ موظفونا
- ◀ بيئة عمل شاملة
- ◀ المشتريات المسؤولة

في البنك الإسلامي الفلسطيني، نضع الإنسان والمجتمع في صميم مسيرة النمو المستدام. نعمل على تمكين المجتمعات من خلال الاستثمار الاجتماعي، والممارسات المالية المسؤولة، والخدمات الشاملة التي تميز الصمود وتوسع فرص التمكين. ومن خلال بناء علاقات قوية مع العملاء، وتعزيز الشمول المالي، وتطوير الكفاءات، ودعم بيئة عمل متنوعة ومنخرطة، نرسي ثقافة قائمة على النزاهة والنمو والهدف المشترك. كما نجسد هذه القيم عبر سلسلة عملياتنا من خلال الشراكات الأخلاقية والمشتريات المسؤولة، انطلاقاً من إيماننا الراسخ بأن الاستثمار في الإنسان والعملاء والمجتمعات يُشكل حجر الأساس لبناء مستقبل أكثر شمولاً واستدامة في فلسطين.

## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)



## تمكين المجتمعات

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

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

مع التركيز بشكل خاص على المناطق الجغرافية الأقل حظاً. وبالإضافة إلى الدعم المالي، نُشجّع موظفينا على المشاركة الفاعلة في العمل التطوعي، حيث نخصص يوم عمل واحد على الأقل سنوياً لكل موظف للمشاركة في أنشطة خدمة المجتمع. ويُتيح هذا النهج المنظم للموظفين المساهمة في جهود التنمية المحلية من خلال أعمال مثل ترميم المساحات العامة وساحات المدارس ودعم المبادرات 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 الموارد المختارة نحو الإغاثة الإنسانية العاجلة، بما في ذلك المساعدات الغذائية والدعم الطارئ للأسر في قطاع غزة، ما يعكس استجابة البنك لتولويات المجتمع واحتياجاته الوطنية. وتخضع جميع الرعاية والتبرعات التي يقدمها البنك لمبادئ مستمدة من مدونة السلوك واستراتيجيته المؤسسية، مع التركيز على الأثر الأخلاقي والتنمية المجتمعية. وتُجسّد هذه الإجراءات مرونة البنك وتوجّهه الإنساني، حيث يوازن في استراتيجيته

للمسؤولية المجتمعية بين التنمية طويلة الأمد والاستجابة الفورية للآزمات.

وعلى مر السنوات، عقد البنك شراكات راسخة مع مؤسسات موثوقة مثل قرى الأطفال SOS فلسطين، و"جلوبال كومونيوتيز"، ومؤسسة جذور للصحة والتنمية الاجتماعية، وجمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، ومؤسسة فلسطين الخير، ومؤسسة إنجاز فلسطين، ووزارتي التربية والتعليم والصحة. وقد مكنت هذه الشراكات البنك من المساهمة في مشاريع تُعزّز خدمات الرعاية الصحية، وتوسّع فرص التعليم، وتقوّي نظم الحماية الاجتماعية. ومن أبرز المبادرات: مسابقة البحث العلمي التي نُظمت بالشراكة مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتعزيز التميز الأكاديمي والابتكار بين طلبة الجامعات؛ ومشاريع التطوع التي شارك فيها موظفو البنك، مثل ترميم ساحات اللعب للأطفال في قرى الأطفال SOS، وحملات تنظيف الأحياء في مختلف مناطق الضفة الغربية وقطاع غزة.

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

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

وبصفتنا طرفاً فاعلاً في تعزيز الثقافة المالية، نواصل الانخراط في برامج وحملات وشراكات متنوعة تهدف إلى رفع الوعي المالي لدى مختلف شرائح المجتمع، بما في ذلك الشباب والنساء والفئات غير المخدومة.





## العلاقات المسؤولة مع العملاء

يُعد بناء علاقات قائمة على الثقة والأخلاقيات والشفافية مع العملاء من الالتزامات الجوهرية في البنك الإسلامي الفلسطيني وتستترشد عمليات البنك بمبادئ الإنصاف والمساءلة والاحترافية، بما يضمن معاملة العملاء والشركاء والموردين باحترام وحفظ حقوقهم باستمرار. ويتم توصيل هذه الالتزامات بوضوح على الموقع الإلكتروني للبنك، وتعزيزها من خلال التفاعل المباشر، لضمان إدراك أصحاب المصلحة لمدى التزام البنك بممارسات الأعمال المسؤولة.

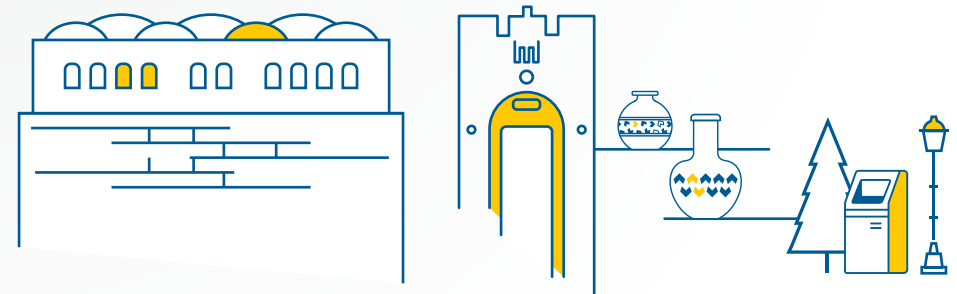
### دراسة حالة دعم العملاء من خلال التورق

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 خصيصًا تعزز الشمولية والشفافية وسهولة الوصول.

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

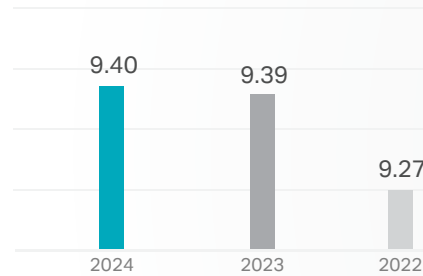
الإنفاق المجتمعي	الوحدة	2022	2023	2024
الاستثمار المجتمعي	دولار أمريكي	492,906	359,847	53,200
الاستثمار المجتمعي كنسبة مئوية من إيرادات البنك	نسبة مئوية	0.0086	0.006	0.0052
إجمالي الإنفاق على التبرعات والرعائيات	دولار أمريكي	84,000	44,500	00
النسبة المئوية من الإيرادات بعد الضرائب	نسبة مئوية	0.032	0.074	0.052
عدد مشاريع المسؤولية المجتمعية	عدد	146	93	16
عدد المتطوعين	عدد	185	111	18
عدد ساعات التطوع للموظفين	ساعات	1,394	717	140
عدد أيام التطوع	أيام	22	16	25

من خلال هذه الشراكات والمبادرات التطوعية، نواصل تعزيز بصمتنا الاجتماعية والمساهمة في بناء مجتمع فلسطيني أكثر شمولاً وقدرة على الصمود. ونهدف في فلسطين إلى توسيع برامجنا للاستثمار الاجتماعي عبر تعميق الشراكات 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 ومرونة.





2024	2023	2022	الوحدة	رضا العملاء
54%	55%	42%	النسبة المئوية	نسبة العملاء الذين استجابوا فعليًا للاستبيان
324	252	325	عدد	عدد الشكاوى الواردة عبر قنوات التواصل
17.25%	15.2%	8.3%	النسبة المئوية	عدد القضايا التي تم حلها والتي تم الإبلاغ عنها عبر قنوات الشكاوى



رضا العملاء  
معدل رضا العملاء



ويُعد رضا العملاء مؤشر أداء رئيسيًا ضمن استراتيجية البنك للتمييز في تقديم الخدمات، إذ يواصل رصد الملاحظات والشكاوى الواردة عبر الفروع والقنوات الرقمية ودائرة الامتثال لضمان الاستجابة الفعالة في الوقت المناسب. وتُراجع كل حالة بشكل فردي، كما تُحلل 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 بالأخلاقيات والمصداقية 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 بتقنين 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. ويضمن هذا الإطار معالجة جميع تفاعلات العملاء بدءًا من إدارة الحسابات وحتى معالجة الشكاوى بعمنية ومسؤولية ووضوح. كما يعزز البنك السلوك المالي المسؤول من خلال مبادرات التوعية العامة؛ إذ يضم موقعه الإلكتروني قسمًا مخصصًا للثقيف حول الادخار والائتمان، يقدم نصائح عملية في التخطيط المالي وإعداد الميزانية والحفاظ على سجل ائتماني قوي. ويشجع البنك عملاءه على تبني عادات ادخارية، واستخدام أدوات الرقمية لإدارة الحسابات، واتخاذ قرارات اقتراض مدروسة تتناسب مع قدراتهم المالية.

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



## الشمول المالي

يُعد الشمول المالي محورًا أساسيًا في رسالتنا للمسؤولية الاجتماعية. نحن ملتزمون بتوفير خدمات مالية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، تكون ميسورة التكلفة وسهلة الوصول، لتلبية الاحتياجات المتنوعة للأفراد والشركات والمجتمعات في مختلف أنحاء فلسطين. وتستهدف برامج التمويل لدينا دعم التعليم والرعاية الصحية، وتمكين التمويل المستدام الخالي من الفوائد، وتقديم حلول عملية للفئات غير المخدومة، والشركات الصغيرة والمتوسطة. ومن خلال هذه المبادرات، نعزيز المشاركة الاقتصادية، ونقوي الاستقرار المالي، ونمكن عملاءنا من تحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية.

في عام 2024، واصلنا تعزيز سهولة الوصول إلى منتجاتنا وخدماتنا، حيث بلغت القيمة الإجمالية للعروض المصممة لتحقيق منافع اجتماعية محددة نحو 1,044,999 دولارًا

أمريكيا، مقارنةً بـ 825,623 دولارًا في عام 2023. ونُحافظ على حضور قوي في المناطق منخفضة الكثافة السكانية والمحرومة اقتصاديًا، من خلال 13 فرعًا و 34 جهاز صراف آلي، لضمان وصول الخدمات المالية إلى المجتمعات الأكثر احتياجًا.

ويُعد "حساب الشمول المالي" أحد الركائز الأساسية لجهودنا في هذا المجال، حيث يُوفّر خدمات مصرفية أساسية مجانًا وبدون حد أدنى للرصيد، لفئة العملاء الجدد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية أخرى في فلسطين. ويُمكن هذا الحساب الأفراد المؤهلين، من حاملي الهوية الفلسطينية أو هوية القدس، من تنفيذ عمليات السحب والإيداع النقدي، واستلام وإرسال الحوالات، والحصول على بطاقة صراف آلي مجانية، واستخدام خدماتنا المصرفية الرقمية مثل "إسلامي أونلاين" و"إسلامي موبايل". ويهدف هذا المنتج إلى تمكين غير المشمولين مصرفيًا من الانضمام إلى النظام المالي الرسمي بشكل كامل.

كما نُقدّم برامج تمويلية متخصصة لتلبية احتياجات شرائح مختلفة من المجتمع. فمن خلال "برنامج التمويل الصحي"، نتيح للأفراد والعائلات تغطية التكاليف الطبية بنظام التقسيط، بينما يدعم "برنامج التمويل التعليمي" الطلاب على جميع المستويات

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

كما يُموّل البنك مشاريع في قطاعات رئيسية تشمل الصحة والتعليم الإلكتروني، والتحول الرقمي، والطاقة المتجددة. وتُصمم هذه البرامج بنسب ربح منخفضة، وفترات سداد ممتدة، وفترات سماح مرنة، مما يوفر دعمًا عمليًا للأعمال والمؤسسات الساعية للنمو والابتكار وتحقيق الأثر الاجتماعي. فعلى سبيل المثال، يتيح "برنامج التعافي وتعزيز النمو" - بالشراكة مع سلطة النقد الفلسطينية - تمويل مشاريع في قطاعات السياحة والزراعة والصناعة وتكنولوجيا المعلومات والطاقة المتجددة، لدعم التعافي من الأزمات، وتوسيع الإنتاج، وتوفير فرص العمل.





## دراسة حالة التثقيف المالي والحماية

إلى جانب تقديم التمويل، تُولي أولوية كبيرة للتثقيف المالي وحماية الفئات غير المخدومة ماليًا. ففي عام 2024، ركّزنا على تعزيز الوعي بمخاطر الاحتيال المالي، لا سيما بين كبار السن الذين غالبًا 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. وتُساعد هذه الجهود العملاء على التعرّف على محاولات الاحتيال المالي وتجنّبها، مما يُعزز التزامنا بالممارسات المصرفية المسؤولة وحماية العملاء.

كما دعمنا بشكل فاعل تدريب وتطوير مهارات الطلاب في مجالات البنوك والتمويل من خلال شراكتنا مع مؤسسة إنجاز فلسطين، حيث يتطوّل موظفو البنك لتقديم محاضرات وورش عمل وإرشاد مهني للطلبة في جميع المراحل التعليمية — من المدارس الابتدائية وحتى الجامعات. وتُغطي هذه الجلسات مواضيع متنوعة مثل التثقيف المالي، ومبادئ العمل المصرفي، والتخطيط المهني، وتنمية المهارات الوظيفية، وتشمل غالبًا أنشطة تفاعلية ودراسات حالة ومحاكاة عملية تُساعد الطلاب على تطبيق المفاهيم في سياقات واقعية. ومن خلال ربط المعرفة الأكاديمية بالتجربة العملية، يُزود هذا البرنامج أكثر من 100 طالب سنويًا بالمهارات الأساسية والثقة اللازمة لبناء مستقبلهم المهني في القطاع المالي.



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

2024	2023	2022	الوحدة	الشمول المالي
1,044,999	825,623	700,451	دولار أمريكي	قيمة المنتجات والخدمات المصممة لتحقيق منفعة اجتماعية محددة
13	13	13	عدد	عدد الفروع في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والمحرّومة اقتصاديًا
34	29	22	عدد	عدد أجهزة الصراف التلي في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والمحرّومة اقتصاديًا
55	75	150	عدد	عدد المشاركين في مبادرات التثقيف المالي للعملاء غير المشمولين مصرفيًا أو المشمولين جزئيًا أو غير المشمولين
16	27	32	عدد	عدد مبادرات التثقيف المالي للعملاء غير المشمولين مصرفيًا أو المشمولين جزئيًا أو غير المشمولين
13,204	23,507	23,381	عدد	عدد الحسابات الجديدة التي يحتفظ بها عملاء يفتحون حسابًا لأول مرة
70.3%	73.7%	72.6%	نسبة مئوية	نسبة القروض إلى الودائع للإقراض المحلي الإجمالي
6.4%	5%	5.0%	نسبة مئوية	معدلات تعثر القروض للإقراض المحلي الإجمالي

## رعاية المواهب

نتطلع قُدمًا إلى توسيع برامج التوعية المالية، وتعزيز توافر المنتجات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية وإمكانية الوصول إليها من قبل الفئات غير المخدومة، والاستمرار في دمج مبادئ الاستدامة والأثر الاجتماعي في جميع جوانب التمويل الذي نقدّمه. ومن خلال ذلك، يسعى البنك الإسلامي الفلسطيني إلى دفع عجلة النمو الشامل، وتعزيز قدرة المجتمع على الصمود، وضمان عدم تهميش أي فئة من فئات المجتمع.

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

وتؤدّي دائرة رأس المال البشري دورًا محوريًا في ترسيخ مبادئ الحوكمة ضمن إدارة القوى العاملة، من خلال المشاركة الفاعلة في عدد من اللجان الرئيسية في البنك، بما في ذلك:

### لجنة تحليل العبئ الوظيفي

تعمل على تحسين توزيع الأدوار والمسؤوليات على مستوى البنك بما يعزز الكفاءة والمساءلة.

### لجنة الحوكمة البيئية والاجتماعية

تضمن دمج مبادئ الاستدامة في جميع ممارسات رأس المال البشري، بما يشمل حقوق الإنسان، والتنوع والشمول، وتمثيل القيادات، والصحة والسلامة في مكان العمل، إلى جانب تعزيز الوعي البيئي.

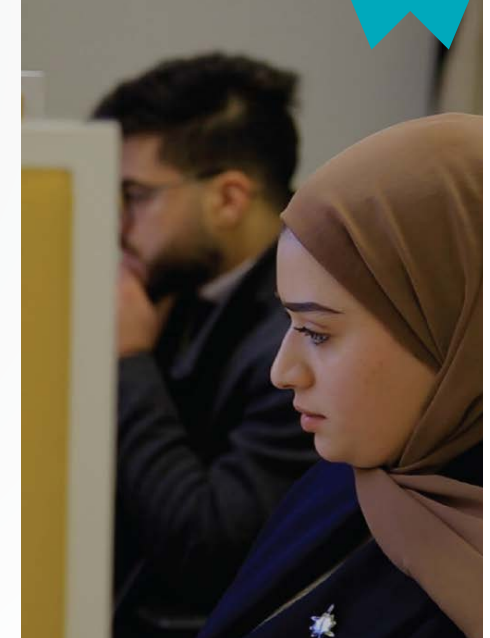
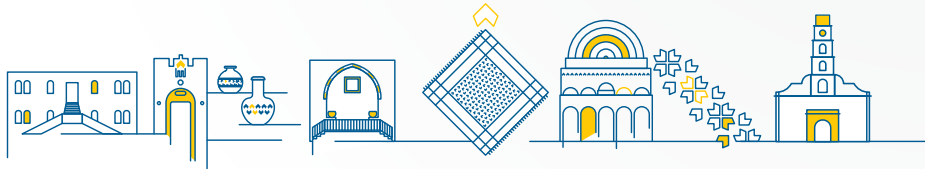
### لجنة المقابلات والتوظيف

تضمن تطبيق مبادئ العدالة والشفافية والمهنية في التعيينات، لا سيما في المناصب الإدارية العليا.

### لجنة الأمن السيبراني

تُعنَى بحماية البنك وموظفيه وأصوله من المخاطر الرقمية، بما يتماشى مع معايير الحوكمة.

وتركّز العمليات اليومية للدائرة على الشفافية، والهياكل التنظيمية الواضحة، والتواصل الفعال، بما يعزز الثقة ويحدّد من المخاطر التشغيلية على مستوى المؤسسة.





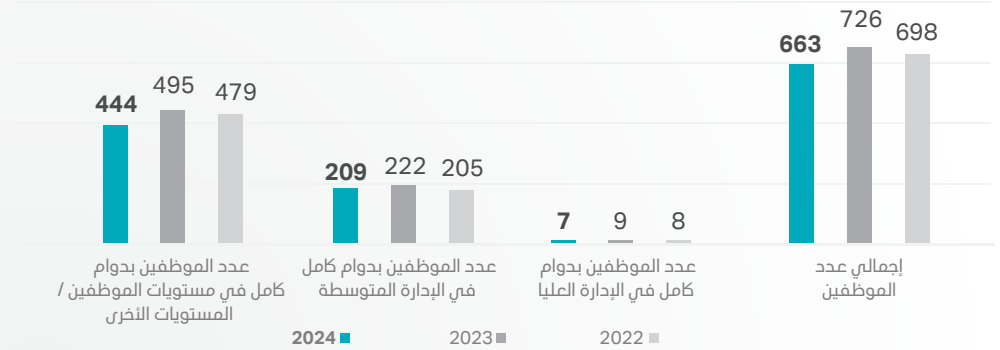
وفي عام 2024، واصلنا تعزيز قدرات القوى العاملة من خلال مجموعة من البرامج التدريبية الحضرية والافتراضية، المصممة لتلبية احتياجات الموظفين في جميع المناطق. ويسهم هذا النهج في نقل المعرفة والمهارات المكتسبة من جلسات التدريب إلى فرق العمل، بما يعزز التعاون والتعلم الجماعي. كما يتاح للراغبين الوصول إلى قناة إلكترونية عبر نظام الموارد البشرية، تمكّنهم من تقديم طلبات للحصول على فرص تدريبية تتماشى مع أهدافهم المهنية والتطويرية.

## دراسة حالة برنامج إعداد القادة المستقبليين للبنك

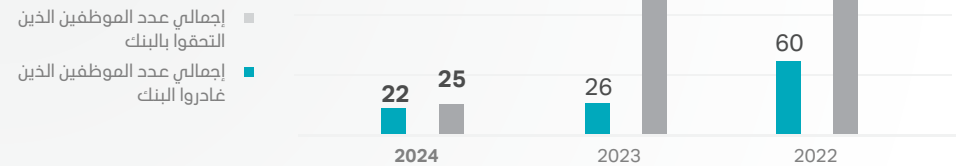
شكّل برنامج "إعداد القادة المستقبليين للبنك" إحدى أبرز محطات العام، حيث شارك فيه 61 موظفًا من مختلف مناطق الضفة الغربية ضمن برنامج مكثّف امتد على مدار أربعة أشهر. وقد أسهمت هذه المبادرة في تعزيز القدرات القيادية والكفاءات المصرفية الأساسية، بما في ذلك إدارة المخاطر، والامتثال، ومكافحة غسل الأموال. كما عزّز البرنامج من مشاعر الولاء والانتماء، وشجّع على ممارسات العمل الجماعي التعاوني، وساهم في ترسيخ استمرارية 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 المالية.



## نظرة عامة على القوى العاملة



## معدل دوران الموظفين



## تطوير القوى العاملة والتدريب القيادي

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



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

من خلال هذه البرامج، يواصل البنك الإسلامي الفلسطيني بناء قوى عاملة كفؤة ومرنة وتتسم برؤية مستقبلية، مع ترسيخ ثقافة التميّز على جميع مستويات البنك. ونؤكد التزامنا بالمضي قدماً في توسيع فرص التدريب القيادي والفني، مع التركيز على تطوير القيادات النسائية، وتعميق الكفاءات في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وتعزيز مهارات الابتكار، بما يضمن جاهزية كوادرننا لمواكبة التحديات المتجددة في القطاع المصرفي في فلسطين.

## مواردنا البشرية

نُعَدُّ صحة وسلامة الموظفين عنصراً أساسياً في بناء قوى عاملة محفّزة ومنتجة ومرنة في البنك الإسلامي الفلسطيني. وتضمن سياسة الصحة والسلامة المهنية في البنك توفير بيئة عمل آمنة وصحية لجميع الموظفين، بما يتماشى بالكامل مع قانون العمل الفلسطيني. كما تُدار المعلومات الصحية الشخصية لكل موظف بسريّة تامة من خلال بوابة مخصصة ضمن نظام الموارد البشرية. وتخضع جميع مواقع البنك لنظام شامل للصحة والسلامة المهنية، حيث تُنفّذ تدريبات سنوية بالتعاون بين دائرة رأس المال البشري ومديرية الدفاع المدني، وتشمل 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 الإقلاع عن التدخين". وقد ساهمت هذه البرامج، التي يشرف عليها دائرة رأس المال البشري، في تشجيع الموظفين على اتباع أنماط حياة أكثر صحة، وأسفرت عن تحسينات ملموسة

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



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



صفر

إجمالي الإصابات المسجلة بين الموظفين

إجمالي الوفيات بين الموظفين نتيجة إصابات مرتبطة بالعمل

إجمالي الإصابات التي تسببت في توقف عن العمل بين الموظفين

إجمالي الإصابات المسجلة بين المقاولين

إجمالي الوفيات بين المقاولين نتيجة إصابات مرتبطة بالعمل

إجمالي الإصابات التي تسببت في توقف عن العمل بين المقاولين

ويطبق البنك نظامًا نصف سنوي لتقييم الأداء، مدعومًا بآلية تقييم 360 درجة تتيح للموظفين تقييم مدراءهم، مما يساهم في التحسين المستمر للقيادة وديناميكيات بيئة العمل.



100  
موظف على شهادات تخصصية خلال  
عامي 2025-2024.

كما يستثمر البنك في التطوير المهني للموظفين، حيث من المقرر حصول أكثر من 100 موظف على شهادات تخصصية خلال عامي 2025-2024. ويشجع الموظفون على متابعة مساهمهم المهني من خلال برامج تدريبية منظمة، بينما تُسهم المزايا الشاملة – بما في ذلك التأمين الصحي، وتأمين الحياة والحوادث، وصندوق الادخار بالمساهمة – في دعم الأمان المالي والرفاه العام. كما تدعم سياسات إجازة الأمومة/الأبوة التوازن بين العمل والحياة، من خلال توفير ثلاثة أشهر إجازة أمومة، وساعات رخصة، 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 الاثني عشر شهرًا التالية، مع تسجيل معدلات احتفاظ شبه كاملة.

100%



النسبة المئوية للموظفين والعاملين الخاضعين لإشراف البنك والمشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية

إشراك الموظفين والتطوير المهني

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





2024	2023	2022	الوحدة	أجور الموظفين	2024	2023	2022	الوحدة	إجازات الأمومة/الأبوة
123%	131%	129%	نسبة مئوية	نسبة أجر الذكور عند مستوى الدخول إلى الحد الأدنى للأجور	48	56	57	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة أمومة/أبوة
121%	127%	127%	نسبة مئوية	نسبة أجر الإناث عند مستوى الدخول إلى الحد الأدنى للأجور	48	56	57	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة/الأبوة
91%	94%	93%	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي / التعويض المالي للإناث مقارنة بالذكور	45	54	57	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة/الأبوة واستمروا في العمل لمدة 12 شهرًا بعد عودتهم
					93.7%	96.4 %	100.0 %	نسبة مئوية	معدل العودة إلى العمل والاحتفاظ بالموظفين الذين حصلوا على إجازة أمومة / أبوة

## علاقات العمل ورضا الموظفين

يستمر مستوى رضا الموظفين الوظيفي في الحفاظ على معدلات مرتفعة، حيث بلغ 84% في عام 2023، بما يعكس جهود البنك في تحقيق التوازن بين المتطلبات التشغيلية واحتياجات الموظفين المهنية والشخصية. وتُعزز البرامج التفاعلية المنظمة، وآليات الشكاوى الشفافة، والمشاورات الجماعية، من شعور الانتماء والملكية، 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. ويؤكد البنك التزامه الدائم بتوفير بيئة عمل آمنة، شاملة، ومحفزة، تُمكن الموظفين من الازدهار والمساهمة الفاعلة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.

## الأجور والمزايا الوظيفية

يحرص البنك على أن تتجاوز الأجور والمزايا المقدمة لموظفيه الحد الأدنى المنصوص عليه قانونًا في فلسطين. وتظل رواتب الموظفين من الذكور والإناث عند مستوى الدخول أعلى من الحد الأدنى للأجور، مع توفير مخصصات منظمة تشمل بدل غلاء المعيشة، ودعم الأسرة، وإجازات الدراسة، ومكافأة نهاية الخدمة. كما يُتابع البنك عن كثب نسب الأجور 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 التعويضات عبر مختلف درجات التقديمية.





## بيئة عمل شاملة

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

وفي عام 2024، لم تُسجل أي حالات تمييز، ما يعكس فعالية هذه الإجراءات والتزام البنك 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.



تُسجل أي مخالفات لمدونة السلوك.

### تمكين المرأة

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

### التنوّع في التشكيل - النوع الاجتماعي

الوحدة	2022	2023	2024
عدد إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل	187	215	198
النسبة الإجمالية للنساء ضمن القوى العاملة	27.0 %	29.8 %	30.0 %
النسبة الإجمالية للنساء في الإدارة العليا	0 %	0 %	0 %
النسبة الإجمالية للنساء في الإدارة المتوسطة	12.7 %	15.8 %	18.2 %
نسبة الموظفات ضمن التعيينات الجديدة	28.7 %	45.9 %	40.0 %
نسبة الموظفات من إجمالي من غادروا البنك	23.3 %	11.5 %	22.7 %
متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظفة	14.07	19.39	18.53
نسبة ساعات التدريب المقدمة للموظفات من إجمالي ساعات التدريب	26.0 %	30.6 %	36.2 %

### تمكين الشباب

يُعد الاستثمار في الكفاءات الشبابية محوراً أساسياً في استراتيجية القوى العاملة لدى البنك الإسلامي الفلسطيني. فقد شكّل 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 الشبابية، يساهم البنك في بناء قوة عاملة ديناميكية ومبتكرة ومرنة. ويُعزز هذا التوجّه استمرارية نقل



## الاستثمار في الكفاءات الوطنية الفلسطينية

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

الوحدة	2022	2023	2024
عدد	692	721	660
نسبة مئوية	100%	100%	100%
عدد	505	506	462
نسبة مئوية	100%	100%	100%
عدد	187	215	198
نسبة مئوية	100%	100%	100%
عدد	8	9	7
نسبة مئوية	100%	100%	100%

المهارات، ويدعم التقدم المهني، ويقوّي قاعدة القيادات المستقبلية، مع ضمان التوافق التام في ممارسات التوظيف مع الحد الأدنى للسن القانوني المنصوص عليه في الأنظمة الوطنية.

الوحدة	2022	2023	2024
عدد	277	287	234
نسبة مئوية	40.0 %	39.8 %	35.5 %
عدد	127	101	23
نسبة مئوية	88.8 %	91.0 %	92.0 %
عدد	39	14	13
نسبة مئوية	65.0 %	53.8 %	59.1 %

### التنوّع في التشكيل - الفئة العمرية

إجمالي عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا

النسبة الإجمالية للشباب ضمن القوى العاملة

إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا

النسبة الإجمالية للشباب ضمن التعيينات الجديدة

إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا البنك وتتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا

النسبة الإجمالية للشباب من بين من غادروا البنك

100%

بلغت نسبة التوطين في البنك الإسلامي الفلسطيني 100% - حيث يتكوّن جميع الموظفين والإدارة من مواطنين فلسطينيين.



92%

بلغت نسبة الشباب من إجمالي التعيينات الجديدة.



## حقوق الإنسان

تضمن سياسات البنك حماية حقوق الإنسان للموظفين والعملاء والموردين وكافة أصحاب العلاقة. ويتيح نظام رأس المال البشري والتعليمات التنظيمية والمنصة الإلكترونية للموارد البشرية للموظفين فهم حقوقهم والمطالبة بها من خلال إجراءات واضحة ومبشرة. وتعرّز مدونة السلوك التي تم توقعها مؤخرًا مع النقابة الوطنية للعاملين في البنوك والتأمين مبادئ العدالة والمهنية والاحترام المتبادل وتوفير بيئة عمل آمنة.

ويؤمّر البنك آلية تظلم فعّالة تتيح للموظفين تقديم الشكاوى بسريّة تامة ودون الخوف من أي إجراءات انتقامية. وتقوم دائرة رأس المال البشري بمراجعة الشكاوى وتحويلها إلى الإدارة عند الحاجة، حيث تُعالج الحالات وفقًا لدرجة خطورتها وضمن أطر زمنية محددة مسبقًا، بما يضمن تسويتها بشكل عادل. فعلى سبيل المثال، وفي عام 2024، قدّم أحد الموظفين شكوى تتعلق بعبء العمل عبر النظام الإلكتروني الآمن؛ وقد جرت مراجعة الحالة وأُخذت الإجراءات التصحيحية اللازمة، ما يعكس استجابة البنك وحرصه على رفاه الموظفين. كما يُتاح للموظفين تقديم المقترحات أو الشكاوى من خلال قناة مخصصة دون الحاجة إلى الرجوع المباشر للمُشرّفين، وتُراجع لجنة مختصة الشكاوى المتعلقة بتقييم الأداء لضمان الشفافية والالتزام

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.



- عدد حوادث انتهاك حقوق الإنسان
- عدد الشكاوى المقدمة خلال فترة التقرير
- عدد الشكاوى التي تم التعامل معها خلال فترة التقرير والمتعلقة بالتمييز
- عدد الشكاوى التي تم حلّها خلال فترة التقرير
- عدد الشكاوى المقدمة خلال فترة التقرير
- عدد الشكاوى التي تم التعامل معها خلال فترة التقرير
- عدد الشكاوى التي تم حلّها خلال فترة التقرير
- عدد الشكاوى التي تم حلّها خلال فترة التقرير

يوصل البنك الإسلامي الفلسطيني تركيزه على تعزيز مفاهيم الشمول والتمكين عبر مختلف المحاور – بما يشمل النوع الاجتماعي، والشباب، والكفاءات الوطنية – مع الاستمرار في تطوير ممارسات حقوق الإنسان، وآليات التظلم، وإشراك الموظفين، بهدف ترسيخ بيئة عمل متنوعة، منصفة، وذات أداء عالي ومستدام.





## المشتريات المسؤولة

تُعد المشتريات المسؤولة والأخلاقية من الركائز الأساسية لالتزام البنك بممارسات الأعمال المستدامة. وتضمن سياسة المشتريات في البنك، إلى جانب مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين، أن تتم جميع علاقات التوريد وفق مبادئ العدالة والشفافية والمساءلة. وتُحدّد هذه الأطر الداخلية متطلبات التأهيل المسبق للموردين المحتملين، وتوفّر إرشادات واضحة لإجراءات الشراء، كما أن هذه السياسات متاحة للجمهور عبر الموقع الإلكتروني للبنك. ومن خلال هذه الآليات، يضمن البنك أن يلتزم الموردون بقيم النزاهة والمهنية والمسؤولية الاجتماعية.

وعلى الرغم من أن عمليات البنك لا تنطوي على أعمال خطيرة أو ظروف تُشكّل مخاطر جسدية كبيرة، إلا أن البنك يطبّق إجراءات العناية الواجبة عند التعاقد مع الموردين لضمان الالتزام بممارسات العمل المسؤولة.

وتماشياً مع استراتيجيته التوسع في مجال الاستدامة، وبصفته أول بنك فلسطيني ينضم إلى الاتفاق العالمي للأمم المتحدة، يحرّز هذا الانضمام التزام البنك بأهداف التنمية المستدامة، بما يشمل دعم الأنشطة الاقتصادية المحلية، والمساهمة في القضاء على عمالة الأطفال بما يتماشى مع الهدف 8.7 من أهداف التنمية المستدامة. وحتى تاريخ إعداد التقرير، لم يتم تحديد أي من عمليات البنك أو مورديه على أنها تنطوي على مخاطر كبيرة تتعلق بعمالة الأطفال، أو العمل الجبري، أو ظروف العمل الخطرة، وهو ما يعكس متانة عمليات اختيار الموردين وآليات التحقق المعتمدة لدى البنك.



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

2024	2023	2022	الوحدة	إدارة سلسلة التوريد المستدامة
366	359	338	عدد	إجمالي عدد الموردين المحليين
% 94.1	% 94.7	% 95.8	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموردين المحليين
% 81.2	% 85.2	% 82.9	نسبة مئوية	النسبة المئوية للإنفاق على الموردين المحليين

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



# 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. يركّز نهجنا على تدابير عملية تعزز الكفاءة والاستدامة في منشأتنا، 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 المتجددة، لا سيما الطاقة الشمسية، قمنا بتقليل الانبعاثات وتحسين الكفاءة التشغيلية. وبينما تظل برامجنا البيئية مركّزة ومحددة، فإنها تعكس التزام البنك الإسلامي الفلسطيني المستمر بدمج الممارسات المستدامة في العمليات اليومية، ودعم انتقال فلسطين نحو طاقة أنظف، وتعزيز ثقافة المسؤولية البيئية داخل البنك.



## المسؤولية البيئية

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

### إدارة النفايات

تتكوّن معظم نفايات البنك من مواد مكتبية غير خطرة، وتحديدًا الورق والنفايات العامة. وإدارة هذه النفايات بمسؤولية، يحتفظ البنك بسياسة داخلية لإدارة الوثائق والأرشفة، تنظم التعامل مع المواد الورقية والتخلص منها وفقًا للإجراءات المعمّدة. ويتم التعامل مع نفايات الورق من خلال مركز الأرشفة المركزي، حيث يتم إتلافها بأمان وإعادة تدويرها متى أمكن ذلك.

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

### إدارة 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 مبنى الأرشيف المركزي وإعادة استخدامها في أنظمة مكافحة الحرائق، وتحقق 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.

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

إدارة المياه	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي سحب المياه	متر مكعب	11,409	11,359	11,192
إجمالي تصريف المياه	متر مكعب	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر
إجمالي استهلاك المياه	متر مكعب	11,409	11,359	11,192
كثافة استهلاك المياه	م <sup>3</sup> /ل لكل موظف	16.3	15.6	16.9





## الإشراف على المناخ

يدرك البنك الإسلامي الفلسطيني أن التصدي لتغير المناخ يُعد من أبرز التحديات في عصرنا، وجزءاً لا يتجزأ من مسار التنمية المستدامة. واستناداً إلى التزامنا بالمسؤولية البيئية، نقوم بدمج الاعتبارات المناخية ضمن عملياتنا وبنيتنا التحتية وتخطيطنا الاستراتيجي. ويعكس ذلك إيماننا بأهمية البيئة هي مسؤولية مشتركة وتعبير أساسي عن قيمنا كمؤسسة مالية مسؤولة.

### إدارة الطاقة

منذ عام 2014، انتهج البنك الإسلامي الفلسطيني أسلوباً منظماً لإدارة الطاقة وتعزيز الكفاءة البيئية على مستوى فروع ومراقبه. وقد واصل البنك توسيع اعتماده على مصادر الطاقة النظيفة والمتجددة، ولا سيما الطاقة الشمسية، التي تُستخدم حالياً في تزويد عدد من الفروع والمقر الرئيسي بالكهرباء. وتعمل اليوم 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.

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 لتقليل الهدر في الطاقة. كما يقوم البنك بتغذية فائض الكهرباء المنتجة من أنظمة الطاقة الشمسية إلى الشبكة الوطنية، بما يساهم في دعم مزيج الطاقة المتجددة في فلسطين. وساهمت أنظمة التنظيف التلي للألواح الشمسية في تحسين كفاءة توليد الطاقة بنسبة تقارب 10%.

ونتيجة لهذه الجهود المتواصلة، أدرج البنك الإسلامي الفلسطيني في عام 2024 ضمن قائمة "المؤسسات الصديقة للبيئة" لدى المجلس الأعلى الفلسطيني للمباني الخضراء، وهو ما يعكس التزام البنك بالممارسات التشغيلية المستدامة. ويُعد مبنى الأرشيف المركزي الجديد محطة بارزة في هذا التحول، إذ يعمل بالكامل على الطاقة الشمسية ويُطبق تصميمًا يعتمد على كفاءة الطاقة وآليات مراقبة الأداء. وتضم 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 يوميًا، أي ما يعادل 520 ميغاواط سنوياً، مما يُقلل بشكل كبير من الاعتماد على الوقود الأحفوري والانبعاثات المرتبطة به.

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 تحسناً في كفاءة العمليات. ويُعزى هذا الإنجاز بشكل كبير إلى انخفاض استهلاك الوقود بنسبة 40%، من 76,161 لترًا في عام 2023 إلى 46,009 لترًا في عام 2024. وقد سُجل انخفاض ملحوظ في استهلاك كل من البنزين والديزل بنسبة 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 المتجددة بين عامي 2023 و2024، إلا أن مستوى الإنتاج لا يزال يُشكل مساهمة كبيرة في مزيج الطاقة النظيفة للبنك مقارنة بالسنوات السابقة. وتُجسد هذه الجهود مجتمعة استمرار تركيز البنك الإسلامي الفلسطيني على تحسين استخدام الموارد، وتقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري، وتحقيق تقدّم تدريجي نحو ممارسات طاقة أكثر استدامة.



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





في عام 2024، انخفض إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة في البنك الإسلامي الفلسطيني بشكل طفيف من 1,042 إلى 1,019 طنًا مترًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (CO<sub>2</sub>e)، 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 مترية من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، تماشيًا 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

2024	2023	2022	الوحدة	انبعاثات غازات الدفيئة
116	197	247	طن مترى من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات المباشرة لغازات الدفيئة (النطاق ١)
904	845	1,069	طن مترى من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات غير المباشرة لغازات الدفيئة (النطاق ٢)
1,019	1,042	1,316	طن مترى من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
1.5	1.4	1.9	طن مترى من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / لكل موظف	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة

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

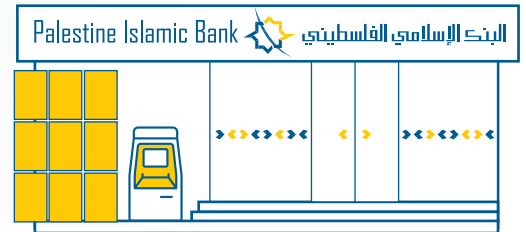
إدارة الطاقة	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي استهلاك الوقود	لتر	94,690.70	76,161.00	46,009.00
استهلاك البنزين الناتج عن العمليات والمركبات	لتر	24,260	17,625	11,606
استهلاك الديزل الناتج عن العمليات والمركبات	لتر	70,430	58,537	33,242
استهلاك الكهرباء	كيلوواط ساعة	2,072,984	2,005,437	2,141,416
إجمالي استهلاك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

## انبعاثات غازات الدفيئة (GHG)

تعد إدارة انبعاثات غازات الدفيئة جزءًا أساسيًا من التزام البنك الإسلامي الفلسطيني بالمسؤولية البيئية. وعلى الرغم من أن عملياتنا تنطوي على بصمة كربونية مباشرة محدودة نسبيًا، يظل تقليل الانبعاثات محورًا رئيسيًا في نهجنا للاستدامة. 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 كفاءة الموارد، والطاقة المتجددة، والتمويل الأخضر، يُظهر البنك الإسلامي الفلسطيني نهجًا ملتزمًا ومتوازنًا تجاه المسؤولية البيئية. وعلى الرغم من أن بصمتنا البيئية المباشرة لا تزال محدودة، إلا أن هذه الجهود تعكس التزامًا أوسع بالعمليات المستدامة والممارسات الواعية مناخيًا، ودعم العملاء والمجتمعات في تبني حلول صديقة للبيئة. ويواصل البنك تركيزه على التوسع التدريجي في هذه المبادرات، ودمج مبادئ الاستدامة في العمليات اليومية، والإسهام في مستقبل أنظف وأكثر مرونة لفلسطين.





# الملحق





## الملحق أ. الإفصاح عن بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

### العمل المصرفي بنزاهة

#### حوكمة أخلاقية وشفافة

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



## الشؤون القانونية

2024	2023	2022	الوحدة	الشؤون القانونية	2024	2023	2022	الوحدة	التدريـب على مكافحة الفساد
0	0	0	عدد	الإجراءات القانونية المتخذة ضد البنك	0	0	0	عدد	إجمالي عدد ونسبة أعضاء الهيئات الحاكمة الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد، موزعين حسب المنطقة
0	0	0	عدد	عدد الحوادث الأخلاقية					
0	0	0	عدد	عدد الحوادث القانونية					
2	2	2	عدد	عدد حوادث عدم الامتثال	0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي تم فيها إنهاء أو عدم تجديد العقود مع شركاء الأعمال بسبب مخالفات متعلقة بالفساد
0	0	0	عدد	إجمالي عدد العقوبات غير المالية					
50,000	52,000	70,000	دولار أمريكي	القيمة المالية للغرامات الكبيرة الناتجة عن عدم الامتثال					

## الآداء المالي

### خصوصية البيانات والأمن السـيـراني

2024	2023	2022	الوحدة	الهجمات السيـرانية	2024	2023	2022	الوحدة	الآداء المالي
0	0	0	عدد	عدد خروقات البيانات	53,770.8	60,368.9	56,553.2	USD '000	القيمة الاقتصادية المباشرة الفولدة (الإيرادات)
0	0	0	نسبة مئوية	النسبة المئوية للحالات التي تشمل معلومات تعريف شخصية	1,599,565.5	1,569,277.6	1,516,335.9	USD '000	إجمالي القيمة الاقتصادية الفوزعة
0	0	0	عدد	عدد أصحاب الحسابات المتأثرين	13,057.4	14,403.8	15,502.4	USD '000	التكاليف التشغيلية
					22,141.9	21,081.4	20,483.4	USD '000	أجور ومزايا الموظفين
					3,227.6	9,552.2	4,424.6	USD '000	إجمالي التوزيعات النقدية لحصة الاسهم
					13,485.1	4,343.3	5,961.4	USD '000	الضرائب المدفوعة
					13,485.1	4,343.3	5,961.4	USD '000	إجمالي الضرائب المدفوعة
					-	-	5,000.0	USD '000	الأرباح الفوزعة على المساهمين
					79.4	354.9	492.9	USD '000	التبرعات والرعايات

2024	2023	2022	الوحدة	الهجمات السيـرانية
NA	NA	NA	دولار أمريكي	محاولات الهجوم السيـراني
6	9	NA	نسبة مئوية	الهجمات السيـرانية الفعلية



## النمو المستدام من خلال الكفاءات

### تمكين المجتمعات

2024	2023	2022	الوحدة	الإنفاق المجتمعي
53,200	359,847	492,906	دولار أمريكي	الاستثمار المجتمعي
0.0052	0.006	0.0086	نسبة مئوية	الاستثمار المجتمعي كنسبة من إيرادات البنك
00	44,500	84,000	دولار أمريكي	إجمالي الإنفاق على التبرعات والرعايات
0.052	0.074	0.032	نسبة مئوية	نسبة الإيرادات بعد الضرائب
16	93	146	عدد	عدد مشاريع المسؤولية المجتمعية
18	111	185	عدد	عدد المتطوعين
140	717	1,394	ساعات	ساعات التطوع من الموظفين
25	16	22	أيام	عدد أيام التطوع

### العلاقة المسؤولة مع العملاء

2024	2023	2022	الوحدة	رضا العملاء
9.4	9.39	9.27	نسبة مئوية	درجة رضا العملاء
54%	55%	42%	نسبة مئوية	نسبة العملاء الذين استجابوا فعليًا للاستبيان
324	252	325	عدد	عدد الشكاوى الواردة عبر قنوات التواصل
17.25%	15.2%	8.3%	نسبة مئوية	عدد القضايا التي تم حلها من خلال قنوات الشكاوى

2024

850

33%

2024

66,227

0

724

6

4,440,000

1,013,000

2024

0

44,512,859

21,285,714

2023

1,270

32%

2023

38,674

0

0

1

3,500,000

360,000

2023

0

غير متوفر

19,369,002

2022

350

28%

2022

الوحدة

دولار أمريكي

نسبة مئوية

الوحدة

نسبة مئوية

نسبة مئوية

نسبة مئوية

عدد

عدد

عدد

الوحدة

دولار أمريكي

دولار أمريكي

دولار أمريكي

### الاحتيايل

خسائر الاحتيايل المرتبط بالبطاقات الناتج عن عمليات بدون حضور البطاقة

النسبة المئوية للنشاط الناتج عن عمليات بدون حضور البطاقة

### التحول الرقمي

#### الرقمنة

عدد العملاء النشطين رقميًا

عدد العملاء الجدد الذين تم تسجيلهم رقميًا

عدد بطاقات الائتمان المُباعة رقميًا

عدد المنتجات المُقدمة رقميًا

عدد المعاملات المنفذة عبر الفروع

عدد المعاملات المنفذة عبر القنوات الإلكترونية/الهاتف المحمول

### تمويل مستقبلي مستدام

#### مراجعة الائتمان

دمج العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة

الإقراض والتمويل ضمن إطار الاستدامة

إجمالي قيمة التمويل "الخضراء": الطاقة المتجددة، كفاءة الطاقة، العقارات الخضراء / المباني الفعالة، إدارة النفايات المستدامة، النقل النظيف، إدارة المياه المستدامة، التكيف مع تغير المناخ، تقنيات إزالة الكربون



## الشمول المالي

2024	2023	2022	الوحدة	التدريب والتطوير	2024	2023	2022	الوحدة	الشمول المالي
10,128	13,620	10,137	عدد	إجمالي عدد ساعات التدريب للقوى العاملة الكاملة	1,044,999	825,623	700,451	دولار أمريكي	قيمة المنتجات والخدمات المصممة لتحقيق منفعة اجتماعية محددة
6,459	9,452	7,505	عدد	إجمالي عدد ساعات التدريب للذكور	13.00	13	13	عدد	عدد الفروع في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والظروف الاقتصادية الصعبة
3,669	4,168	2,632	عدد	إجمالي عدد ساعات التدريب للإناث	34.00	29	22	عدد	عدد أجهزة الصراف الآلي في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والظروف الاقتصادية الصعبة
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	2024	2023	2022	الوحدة	نظرة عامة على القوى العاملة
2,532	2,925	4,104	عدد	إجمالي عدد ساعات التدريب للإدارة المتوسطة	663	726	698	عدد	إجمالي عدد الموظفين
7,424	10,637	5,902	عدد	إجمالي عدد ساعات التدريب للمستويات الإدارية الأخرى / الموظفين	660	721	692	عدد	إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل
24.57	6.44	16.38	ساعات	متوسط عدد ساعات التدريب للإدارة العليا	0	0	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين بدوام جزئي
12.11	13.18	20.02	الوحدة	متوسط عدد ساعات التدريب للإدارة المتوسطة	3	5	6	عدد	إجمالي عدد الموظفين المؤقتين
11.25	14.75	8.53	نسبة مئوية	متوسط عدد ساعات التدريب للمستويات الإدارية الأخرى / الموظفين	7	9	8	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل في الإدارة العليا
100 %	100 %	100 %	نسبة مئوية	النسبة المئوية الإجمالية للموظفين الذين تلقوا مراجعة منتظمة للبناء والتطوير المهني	209	222	205	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل في الإدارة المتوسطة
					444	495	479	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل في المستويات الإدارية الأخرى / الموظفين
					25	111	143	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين انضموا إلى المؤسسة
					22	26	60	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا المؤسسة



## مواردنا البشرية

الصحة والسلامة					الصحة والسلامة				
2024	2023	2022	الوحدة	النسبة المئوية للموظفين والعاملين الخاضعين لإشراف البنك المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية والخاضعين لتدقيق أو اعتماد خارجي	2024	2023	2022	الوحدة	إجمالي الإصابات المسجلة بين الموظفين
100%	100%	100%	نسبة مئوية		0	0	0	عدد	
					0	0	0	عدد	إجمالي الوفيات بين الموظفين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل
					0	0	0	عدد	إجمالي الإصابات التي تسببت في توقف عن العمل بين الموظفين
					0	0	0	عدد	إجمالي عدد ساعات عمل المقاولين
					0	0	0	عدد	إجمالي الإصابات المسجلة بين المقاولين
					0	0	0	عدد	إجمالي الوفيات بين المقاولين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل
					0	0	0	عدد	إجمالي الإصابات التي تسببت في توقف عن العمل بين المقاولين
					0	0	0	عدد	معدل الإصابات
					0	0	0	عدد	معدل الإصابات المسجلة الكلي
					0	0	0	ساعات	معدل تكرار الإصابات التي تسببت في توقف عن العمل
					100%	100%	100%	الوحدة	النسبة المئوية للموظفين والعاملين الخاضعين لإشراف البنك المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
					100%	100%	100%	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين والعاملين الخاضعين لإشراف البنك المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية والخاضعين لتدقيق داخلي
إجازات الأمومة/الأنوبة					إجازات الأمومة/الأنوبة				
2023	2022	الوحدة	إجمالي عدد الموظفين الذين كانوا مؤهلين للحصول على إجازة أمومة/أبوة		2023	2022	الوحدة	إجمالي عدد الموظفين الذكور الذين كانوا مؤهلين للحصول على إجازة أمومة/أبوة	
494	485	عدد			456	485	عدد		
365	362	عدد			340	362	عدد		
129	123	عدد			116	123	عدد		
56	57	عدد			48	57	عدد		
31	26	عدد			33	26	عدد		
25	31	عدد			15	31	عدد		
56	57	عدد			48	57	عدد		
31	26	عدد			33	26	عدد		

## قوى عاملة شاملة

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



مكافحة الفساد					التنوع في التكوين - العمر				
2024	2023	2022	الوحدة		2024	2023	2022	الوحدة	
9	10	21	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا المؤسسة وتتراوح أعمارهم بين 31-40 عامًا	660	721	692	عدد	إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل
0	2	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا المؤسسة وتتراوح أعمارهم بين 41-50 عامًا	234	287	277	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18-30 عامًا
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا المؤسسة وتزيد أعمارهم عن 50 عامًا	294	290	288	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31-40 عامًا
59.1 %	53.8 %	65.0 %	نسبة مئوية	إجمالي حصة الشباب الذين غادروا المؤسسة (أقل من 30 عامًا)	19	23	22	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 40-50 عامًا
					113	121	105	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 50 عامًا
					35.5 %	39.8 %	40.0 %	نسبة مئوية	إجمالي حصة الشباب في القوى العاملة (أقل من 30 عامًا)
2024	2023	2022	الوحدة	التوظيف	2024	2023	2022	الوحدة	
660	721	692	عدد	المواطنون ضمن القوى العاملة بدوام كامل	23	101	127	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين الذين تتراوح أعمارهم بين 18-30 عامًا
462	506	505	عدد	الموظفون المواطنون الذكور	2	10	12	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين الذين تتراوح أعمارهم بين 31-40 عامًا
198	215	187	عدد	الموظفات المواطنات	0	0	4	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين الذين تتراوح أعمارهم بين 40-50 عامًا
100%	100%	100%	نسبة مئوية	معدل التوظيف العام	0	0	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين الذين تزيد أعمارهم عن 50 عامًا
7	9	8	عدد	الموظفون المواطنون بدوام كامل في الإدارة العليا	0	0	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين الذين تزيد أعمارهم عن 50 عامًا
100%	100%	100%	نسبة مئوية	معدل التوظيف في مناصب الإدارة العليا	92.0 %	91.0 %	88.8 %	نسبة مئوية	إجمالي حصة الشباب ضمن الموظفين الجدد المعيّنين (أقل من 30 عامًا)
					13	14	39	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا المؤسسة وتتراوح أعمارهم بين 18-30 عامًا



حقوق الإنسان والتظلمات					إدارة سلسلة التوريد المستدامة				
الوحدة	2022	2023	2024		الوحدة	2022	2023	2024	
حوادث حقوق الإنسان	Number	0	0	0	نسبة الموردين المحليين	95.8 %	94.7 %	94.1 %	نسبة مئوية
عدد التظلمات المقدمة خلال فترة التقرير	Number	0	0	0	إجمالي الإنفاق على الموردين والمقاولين	15,300,130	18,900,000	16,450,000	دولار أمريكي
عدد التظلمات التي تم التعامل معها خلال فترة التقرير	Number	0	0	0	إجمالي الإنفاق على الموردين المحليين	12,678,000	16,100,000	13,360,000	دولار أمريكي
عدد التظلمات التي تم حلها خلال فترة التقرير	Number	0	0	0	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	82.9 %	85.2 %	81.2 %	نسبة مئوية
عدد التظلمات المقدمة خلال فترة التقرير	Number	0	0	0	حماية كوكبنا				
عدد التظلمات التي تم التعامل معها خلال فترة التقرير	Number	0	0	0	الإدارة البيئية				
عدد التظلمات التي تم حلها خلال فترة التقرير	Number	0	0	0	إدارة النفايات				
عدم التمييز					إدارة النفايات				
الوحدة	2022	2023	2024		الوحدة	2022	2023	2024	
عدد حوادث التمييز المبلغ عنها	عدد	0	0	0	إجمالي النفايات الخطرة المتولدة	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	كيلوغرام
عدد حوادث التمييز التي تفت مراجعتها	عدد	0	0	0	إجمالي النفايات غير الخطرة المتولدة	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	كيلوغرام
عدد حوادث التمييز التي تفت معالجتها	عدد	0	0	0	إجمالي استهلاك الورق	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	كيلوغرام
المشتريات المسؤولة					إدارة المياه				
الوحدة	2022	2023	2024		الوحدة	2022	2023	2024	
إجمالي عدد الموردين	دفع	353	379	389	إجمالي سحب المياه	11,409	11,359	11,192	متر مكعب
إجمالي عدد الموردين المحليين	دفع	338	359	366	إجمالي تصريف المياه	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	متر مكعب



## انبعاثات غازات الدفيئة

2024	2023	2022	الوحدة	انبعاثات غازات الدفيئة
116	197	247	طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)
904	845	1,069	طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
1,019	1,042	1,316	طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
1.5	1.4	1.9	طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة



2024	2023	2022	الوحدة	إدارة المياه
11,192	11,359	11,409	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه
18	18	18	متر مكعب / إجمالي عدد الموظفين	كثافة استهلاك المياه
الإشراف المناخي				
2024	2023	2022	الوحدة	إدارة الطاقة
46,009.00	76,161.00	94,690.70	لتر	إجمالي استهلاك الوقود
11,606	17,625	24,260	لتر	استهلاك البنزين من العمليات والمركبات
33,242	58,537	70,430	لتر	استهلاك الديزل من العمليات والمركبات
2,141,416	2,005,437	2,072,984	كيلوواط ساعة	استهلاك الكهرباء
520,000.00	800,000.00	600,000.00	كيلوواط ساعة	إجمالي استهلاك الطاقة المتجددة
11,606.00	176,250.00	242,603.00	كيلومتر	إجمالي المسافة المقطوعة في رحلات العمل
إجمالي الطاقة				
1,668	2,840	3,548	جيجا جول	الطاقة الناتجة عن الوقود المستخدم في العمليات والمركبات (مباشر)
7,709	7,220	7,463	جيجا جول	الطاقة الناتجة عن الكهرباء (غير مباشر)
9,377	10,059	11,011	جيجا جول	إجمالي استهلاك الطاقة (مباشر وغير مباشر)
14.2	13.9	15.9	جيجا جول / موظف	كثافة استهلاك الطاقة



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

### بيان الاستخدام

المبادرة العالمية للتقارير  
المستخدمة

معايير/ معايير قطاع المبادرة  
العالمية للتقارير القابلة للتطبيق

قدم البنك الإسلامي الفلسطيني تقريره تماشيًا مع معايير المبادرة العالمية للتقارير للفترة من 1 يناير 2024 م إلى 31 ديسمبر 2024 م.

1 GRI: الأساسيات لعام 2021

لا ينطبق

الارقام المرجعية لمقياس قطاع للمبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معيّار (معايير) القطاع التي تنطبق	التعاضّي			رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيّار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
	التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التعاضّي			
						الإفصاحات العامة
تشير الخلية الرمادية على ان أسباب التعاضّي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.				6	2-1 التفاصيل المؤسسية	المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
				7	2-2 كيانات مُضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	
				4	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال	
				لا يوجد	2-4 إعادة صياغة المعلومات	
				لم يخضع هذا	2-5 التحقق الخارجي	
				التقرير الى تحقق		
				خارجي		
				39,6	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
				37-32	2-7 الموظفين	
				32	2-8 العمال الذين ليسوا موظفين	
				14, 15	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	
				14	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
				14	2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة	
				14	2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	
				7, 14	2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	
				7, 14	2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	
				15	2-15 تضارب المصالح	
				28, 38	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة	
				14	2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	
				14, 15	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	

الارقام المرجعية لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطبق	التغاضي			رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر
	التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التغاضي			
				35	19-2 سياسات الأجور	المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
				35	20-2 عملية تحديد الأجور	
				35	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية	
				7	22-2 بيان استراتيجيية التنمية المستدامة	
				14, 15	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
				14, 15	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	
				38	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	
				38	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
				16, 18	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	
				6	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
				10, 11	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
				-	30-2 اتفاقات المفاوضة الجماعية	
				-		الموضوعات الجوهرية
				10-9	3-1 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				10	3-2 قائمة المواضيع الجوهرية	
						الحوكمة الأخلاقية والشفافة
				15-13	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 205: مكافحة الفساد 2016
				15	1-205 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	
				15	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
				15	3-205 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	
النداء المالي						



الارقام المرجعية لمقاييس قطاع للمبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطبق	التعاضدي		رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
	السبب	التوضيح			
			16	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016
			16	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة والمنتجة والموزعة	
خصوصية البيانات والأمن السيرياني					
			21-20	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 418: خصوصية العميل لعام 2016
			20	418-1 الشكاوى المؤقتة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	
تمكين المجتمعات					
			27-26	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 413: المجتمعات المحلية 2016
			26	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	
تنمية المواهب					
			33-31	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 404: التدريب والتعليم 2016
			33	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	
			32	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
كودنا البشرية					
			35-33	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 401: التوظيف 2016
			32	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	
			35	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
			35	401-3 إجازة رعاية الطفل	
			34-33	403-6 تعزيز صحة العمال	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
			36	406-1 حوادث التمييز و الإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406: عدم التمييز 2016



الارقام المرجعية لمقاييس قطاع للمبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطبق	التفاضي		رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر
	التوضيح	السبب			
قوة عاملة شاملة					
			38-36	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
			37	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	
المشتريات المسؤولة					
			39	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 204: ممارسات الشراء 2016
			39	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	
المسؤولية البيئية					
			41	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 302: الطاقة 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: المياه والنفايات السائلة 2018
			41	306-1 توليد النفايات والتأثر المهمة المتعلقة بالنفايات	GRI 306: النفايات 2020
			41	306-2 إدارة التأثير المهمة المتعلقة بالنفايات	
			41	306-3 النفايات المتولدة	
الحوكمة المناخية					
			44-42	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021 GRI 305: الانبعاثات 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 أيضا بإفصاح عن مواضيع غير مشمولة ضمن معايير GRI					
الارقام المرجعية لمقياس قطاع للمبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطبق	التفاضي		رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
	التوضيح	السبب			
الامتثال وإدارة المخاطر					
			19-16	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
التحول الرقمي					
			22	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
تمويل مستقبل مستدام					
			24 ,23	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
علاقات مسؤولية مع العملاء					
			28 ,27	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
الشمول المالي					
			31-29	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021



## الملحق (ج): تعريفات الموضوعات الجوهرية

الموضوع الجوهرى	التعريف
الحوكمة الأخلاقية والشفافية	تعزيز المساءلة والنزاهة والالتزام بالقيم الشرعية من خلال هياكل حوكمة قوية، مع ترسيخ مبادئ مكافحة الفساد والرشوة والشفافية عبر جميع العمليات.
الأداء المالي	ضمان نمو اقتصادي مرن وخلق قيمة طويلة الأجل مع الحفاظ على الاستقرار المالي ودعم أصحاب المصلحة.
الامتثال وإدارة المخاطر	ضمان الالتزام بالأنظمة الوطنية ومعايير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وأفضل الممارسات الدولية، مع دمج الامتثال الشرعي في جميع المنتجات والعمليات المالية من خلال أطر قوية لإدارة المخاطر.
خصوصية البيانات والأمن السيبراني	حماية معلومات العملاء وتعزيز القدرة على الصمود أمام التهديدات السيبرانية من خلال أنظمة فعالة وبرامج توعوية.
التحول الرقمي	تسخير التكنولوجيا والابتكار لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، وتحسين الكفاءة، وتعزيز تجربة العملاء.
تمويل مستقبلي مستدام	تعبئة الموارد المالية لدعم المشاريع والاستثمارات التي تعزز حماية البيئة والتنمية الاجتماعية والمرونة الاقتصادية طويلة الأجل، مع المواءمة مع أهداف الاستدامة العالمية وممارسات العمل المصرفي المسؤول.
تمكين المجتمعات	الاستثمار في التعليم والصحة والإغاثة الإنسانية والبرامج الاجتماعية لإحداث أثر إيجابي مستدام في المجتمع الفلسطيني.
علاقات العملاء المسؤولة	بناء الثقة من خلال خدمات مصرفية عادلة وشفافة وأخلاقية ترضى احتياجات العملاء ورضاهم في صميم الاهتمام.
الشمول المالي	توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية الميسورة والمتوافقة مع الشريعة للفئات والمشاريع الصغيرة غير المخدومة بشكل كافٍ، مع تعزيز الثقافة المالية لتمكين العملاء من اتخاذ قرارات مالية مدروسة.
تنمية المواهب	توفير برامج التدريب والتطوير الوظيفي والقيادي لتزويد الموظفين بالمهارات اللازمة لمواكبة متطلبات المستقبل.
رأس المال البشري	دعم رفاه الموظفين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل آمنة لخلق قوى عاملة متحفزة وقادرة على الصمود.
قوى عاملة شاملة	تعزيز التنوع والإنصاف وتكافؤ الفرص في بيئة العمل، مع التركيز على العدالة وعدم التمييز.
المشتريات المسؤولة	تطبيق معايير العدالة والشفافية والاستدامة في اختيار الموردين وإدارتهم، مع دعم التوريد المحلي والأخلاقي.
المسؤولية البيئية	الحد من الأثر التشغيلي من خلال استخدام الطاقة المتجددة، وكفاءة استخدام الموارد، وإدارة المياه والنفايات، وتعزيز ممارسات الاقتصاد الدائري.
الإشراف المناخى	معالجة مخاطر المناخ من خلال خفض الانبعاثات، وتطوير مبادرات الطاقة النظيفة، وتعزيز المرونة البيئية.



البنك الإسلامي الفلسطيني  
Palestine Islamic Bank

