

TNB الوطني

تقرير الاستدامة

(الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة)

2022

عن هذا التقرير

نقدّم لكم التقرير الأول للبنك الوطني حول الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG). حيث يعرض هذا التقرير الشامل أداء البنك لهذه الممارسات في جميع عملياته خلال عام 2022. وبصفتنا بنكاً رائداً في فلسطين، نحن ملتزمون بقيادة درب الاستدامة والشفافية؛ ويعكس هذا التقرير التزامنا بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، ومساهمتنا في بناء مستقبل مستدام لجميع أصحاب المصالح لدينا، بما في ذلك المجتمعات التي نعمل ضمنها.

أطر إعداد التقرير

يعكس هذا التقرير دعم بنك الوطني لمبادئ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)، والمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والاتحاد الدولي للبورصات (WFE). ويسترشد البنك الوطني بسلطة النقد الفلسطينية (PMA) على الصعيد الوطني والإقليمي.

تتماشى سياسات البنك الوطني مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، والتي تتكون من 17 هدفاً عالمياً تم الإقرار عليها لمواجهة مجموعة واسعة من التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية. والغرض من هذه الأهداف تعزيز التطور الكفؤ والمستدام بما يحافظ على كوكب الأرض للأجيال القادمة. كما يوجد لكل هدف من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة غايات ومؤشرات محددة لقياس التطور، من أجل الوصول إلى عالم أكثر استدامة بحلول عام 2030. وفي هذا العام، يتماشى هذا التقرير مع أهداف التنمية المستدامة التالية:



نطاق التقرير

جميع البيانات المالية وغير المالية الواردة في هذا التقرير تخص البنك الوطني، وتشمل كافة أعماله في فلسطين، ما لم يذكر خلاف ذلك.

التعليقات والآراء

يرحب البنك الوطني بجميع الآراء والتعليقات حول هذا التقرير وحول أداء البنك في الاستدامة عبر قنوات التواصل التالية:

digitalsupport@tnb.ps ✉

www.facebook.com/TNBPalestine 🌐

https://ps.linkedin.com/company/tnbpalestine 🌐

1 800 111 00 ☎

الماصيون، رام الله، صندوق بريد 700، فلسطين 📍

جدول المحتويات

3	1. المقدمة
3	عن هذا التقرير
3	أطر إعداد التقرير
3	نطاق التقرير
6	رسالة الرئيس التنفيذي
8	عن البنك الوطني
9	الجوائز والعضويات والشهادات
11	2. أبرز الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2022
12	3. نهج الاستدامة
12	إدارة الاستدامة
13	إطار عمل الاستدامة
14	تقييم الأهمية النسبية
15	4. ضمان الحوكمة الرشيدة والأخلاقيات
15	الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر
18	الامتثال
19	مكافحة غسل الأموال ومكافحة الفساد
20	خصوصية العملاء وأمن البيانات
22	الأداء المالي
26	5. تشجيع الأعمال المصرفية العصرية والمستدامة
26	العلاقات المسؤولة مع العملاء
28	الابتكار
31	التمويل المستدام
33	6. تعزيز الهوية الوطنية
33	الشمول المالي
36	دعم المجتمع
38	عمليات الشراء المسؤولة
39	7. تبني الإشراف البيئي
39	التغير المناخي
41	البصمة البيئية
44	8. الاستثمار في موظفينا
44	التنوع والمساواة والشمول
46	رفاهية الموظفين
52	9. الملحق
52	1. قائمة الاختصارات
53	2. خارطة تفاعل أصحاب المصالح
54	3. فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

رسالة تنيهية

يتضمن هذا التقرير عبارات ومفردات قد تُعدّ «تطلعية أو استشرافية»، والتي تعبّر عن سبل البنك الوطني لتنفيذ أنشطته. ويمكن تحديد هذه العبارات الاستشرافية باستخدام مصطلحات مثل «يخطط»، أو «يهدف»، أو «يفترض»، أو «يستمر»، أو «يعتقد»، أو أية عبارات أخرى تشير إلى أنه «قد»، أو «يمكن»، أو «ينبغي»، أو «ربما»، أو «سوف»، من خلالها سيتم تحقيق أو اتخاذ بعض الإجراءات أو الأحداث أو النتائج.

كرّس البنك الوطني قصارى جهده لضمان دقة ومصداقية هذا التقرير قدر المستطاع. ومع ذلك، وبحكم طبيعة العبارات التطلعية والاستشرافية، تبقى النتائج الفعلية المستقبلية غير دقيقة على نحو تام، مما قد يؤدي إلى اختلافها عما هو متوقع، حيث تخضع هذه العبارات لمخاطر خارجة عن إرادة وسيطرة البنك الوطني، الأمر الذي لا يمكن البنك من ضمان تحقيقها بشكل كامل.

الإفصاح وفقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير

يتّبع هذا التقرير معايير الإفصاح الخاصة بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير لضمان جودتها وفعاليتها. كما يركز التقرير على القضايا الرئيسية المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ذات الأهمية للبنك الوطني ولأصحاب المصالح فيه.

مبادئ الإفصاح لتحديد جودة التقرير	استجابة البنك الوطني
الدقة	خضعت البيانات النوعية والكمية في هذا التقرير للمراجعة والتحليل والموافقة.
التوازن	يقدم هذا التقرير نظرة شاملة وشفافة حول أداء البنك من خلال توضيح الجوانب الإيجابية والسلبية على حد سواء.
الوضوح	يستطيع جميع أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين لدى البنك الوطني فهم المعلومات المنشورة بسهولة. وقدم البنك شرحاً واضحاً لمنهجية حساب البيانات حيثما دعت الحاجة. كما وفر البنك فهرساً لمحتويات مبادرة إعداد التقارير العالمية (GRI) في الصفحات 54-57، كما حدد الاختصارات المستخدمة في الصفحة 52 من أجل ضمان وضوح الإفصاحات.
إمكانية المقارنة	يتعلق نطاق التقرير هذا بعمل البنك الوطني في فلسطين، ما لم يُذكر خلاف ذلك. كما تم التعبير عن جميع القيم المذكورة في هذا التقرير بالدولار الأمريكي، ما لم يرد خلاف ذلك.
الاكتمال	قدّم البنك الوطني المواضيع والمؤشرات المادية بشكل شامل، كما قدم نظرة عامة حول أنشطته وفعالياته ومدى آثاره خلال عام 2022، آخذاً بعين الاعتبار الآثار الطويلة وقصيرة الأمد على حد سواء.
سياق الاستدامة	يقدم هذا التقرير وصفاً دقيقاً لمبادرات وشراكات البنك الوطني التي تهدف إلى نشر الاستدامة في فلسطين.
التوقيت المناسب	يقدم هذا التقرير نظرة شاملة عن أداء البنك خلال الفترة من 1 يناير 2022 وحتى 31 ديسمبر 2022، كما يتيح لأصحاب المصالح تقييم أداء البنك على صعيد الاستدامة.
إمكانية التحقق	لم يتم التثبت من محتوى هذا التقرير بشكل مستقل من قِبَل طرف ثالث.

احتياجات شرائح واسعة من المجتمع خلال عام 2022، إذ شملت مبادرات متنوعة في مجال تطوير التعليم، وتعزيز الابتكار، وتمكين المرأة الفلسطينية.

أما بالنسبة لموظفينا، فنذكر تماماً أهمية إعطائهم الأولوية لرفاهيتهم كونه يشكّل عاملاً حاسماً في توفير بيئة عمل إيجابية وديناميكية، الأمر الذي يرتقي بالإنتاجية، ويشجع على الابتكار، ويعزز من الحفاظ على الموظفين. وضمن هذا الإطار، قمنا بإدخال جدول جديد للرواتب يشمل جميع المسميات الوظيفية والمناصب في البنك لتعزيز الاستقرار المالي. وعلاوة على ذلك، خصصنا موارد كبيرة للتدريب والتطوير؛ حيث وفرنا ما مجموعه 1800 ساعة من التدريب التي تعكس زيادة ملحوظة بمقدار 25% مقارنة بالعام الفائت. وكجزء من التزامنا بالمساواة والتنوع بين الجنسين، تشكّل الإناث لدينا ما مجموعه 40% من موظفينا، و20% من مجلس الإدارة لدينا.

وقد حقق البنك الوطني العديد من الإنجازات مهمة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية والبيئية، حيث أطلقنا برنامج لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة أثناء أزمة فيروس كورونا (كوفيد 19) بالتعاون مع بنك الاستثمار الأوروبي. ووفّر البرنامج ميزانية مقدارها 50 مليون دولار أمريكي لإعادة إقراض المستفيدين من هذه المشاريع، التي تشكّل ما مجموعه 95% من الشركات في فلسطين، وتعدّ العمود الفقري للاقتصاد الوطني.

بالإضافة إلى ما سبق، قمنا باستثمارات مستدامة في زيادة التحوّل الرقمي ضمن القطاع المصرفي، ومن خلال هذه الجهود، استطعنا أن نقدّم لعملائنا تجربة فريدة ومتطورة بالإضافة إلى أنها سريعة وسهلة وتتمتع بمعايير أمان عالية. كما نفخر بمساهمتنا المباشرة على مدار الأعوام الماضية في تعزيز الشمول المالي في فلسطين سواءً من خلال الابتكار والتكنولوجيا، أو من خلال البرامج المصرفية الموجهة للقطاعات الأقل اشتغالاً. وما زلنا نعمل بنشاط على تطوير أدوات التكنولوجيا الرقمية المصرفية لدعم الشمول المالي في جميع أرجاء فلسطين، حيث نأمل بسد الفجوات في الوصول إلى الخدمات المصرفية، وضمان تمتع جميع المواطنين بفوائد خدماتنا المصرفية، والمساهمة بشكل مباشر في زيادة نسب الشمول المالي في فلسطين.

كما يسعدنا إعلامكم بأن البنك الوطني حافظ بنجاح على سجل نظيف في مجال أمن المعلومات طوال عام 2022، دون التعرض لأية اختراقات فيها، وهذا الإنجاز يعكس تماماً التزامنا الراسخ في حماية المعلومات المصرفية التي يعهد بها إلينا عملائنا.

يمثل هذا التقرير بداية مسيرتنا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، كما يوضح وضعنا الحالي والتقدم الذي مازلنا بحاجة إلى إحرازه أيضاً. نحن على يقين أن هذه الممارسات في تطور مستمر، ومن خلال مواكبة هذه التطورات، نهدف إلى ضمان بقائنا في طليعة الممارسات المصرفية المسؤولة، فمن خلال التعاون والشراكات المختلفة نسعى جاهدين لدفع عجلة التغيير الإيجابية، ونقل هذه الممارسات إلى مستوى أفضل داخل البنك الوطني وفي جميع أرجاء فلسطين.

وأخيراً، وبالإنابة عن فريق البنك الوطني أود أن أعرب عن امتناننا لدعمكم وثقتكم المستمرة، ولنا الشرف في خدمتكم بالشكل الأمثل، وسنبقى ملتزمين برفع قيمنا بشكل متوازي مع مبادئ الاستدامة.

رسالة الرئيس التنفيذي



سلامة خليل

الرئيس التنفيذي

يسرّنا أن نقدّم لكم تقرير البنك الوطني الأول حول الممارسات المستدامة، والذي يعرض الخطوات الكبيرة التي قطعناها باتجاه نهج إدارة أكثر شمولية لممارساتنا البيئية والاجتماعية والحوكمة، كما يظهر التزامنا الراسخ بحماية البيئة وتعزيز الممارسات المستدامة. إذ يشكل هذا التقرير إنجازاً مهماً للبنك؛ حيث يحدد موقفنا المؤيد للممارسات المصرفية المستدامة في فلسطين.

يكرّس البنك الوطني جهوده لحماية البيئة ويدرك الحاجة الملحة لمواجهة التغير المناخي. وفي هذا الإطار، قطع البنك شوطاً طويلاً خلال عام 2022 للحد من تأثيرنا على البيئة، وتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة واستهلاك الكهرباء بنسبة 10% مقارنة بعام 2021. وجاء ذلك كنتيجة لاستثمار البنك الوطني في حصة من محطة نور أريحا للطاقة الشمسية، حيث يُعدّ هذا المشروع خطوة استراتيجية تسمح للبنك بتغطية متطلبات الطاقة للعديد من الفروع في المناطق الوسطى ومناطق القدس، وفي مقرنا الرئيسي أيضاً. ولا يقتصر هذا المشروع على لعب دور أساسي في استقلاليتنا الوطنية في ملف الطاقة فقط، بل يساعدنا أيضاً على التقليل من اعتمادنا على الوقود الأحفوري، ويعزز من التزامنا بمكافحة التغير المناخي.

أما في صميم أعمالنا الأساسية، نحن ندرك أن دمج ومراعاة الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع عمليات البنك يلعب دوراً مهماً في تأمين مستقبل مشرق لمجتمعنا. وتماشياً مع أفضل مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، استطعنا اتخاذ خطوات هامة نحو تضمين الاستدامة في عمليات صنع القرار لدينا. وبذلك، نمضي قدماً في مواصلة البحث عن طرق جديدة ومبتكرة لضمان تعزيز عملياتنا، وممارساتنا المستدامة، مما سينعكس بشكل إيجابي على عملائنا ومجتمعنا.

نؤمن في البنك الوطني إيماناً راسخاً بتوفير فرصاً متساوية في الوصول إلى الخدمات المصرفية، وفي تمكين الفئات الأقل حظاً. وملتزم أيضاً بالعمل على قدم وساق نحو تشكيل مشهد مالي أكثر شمولاً وإنصافاً. ومن أجل رسم هذا المشهد، أطلقنا مبادرات مختلفة مثل برنامج «حياتي» الذي يعزز بشكل مستمر المساواة بين الجنسين، كما يقدم دعماً بالغ الأهمية للمرأة الفلسطينية لتمكينها من الازدهار اقتصادياً.

تلعب المؤسسات المصرفية دوراً مهماً في دعم وتطوير المجتمعات المحلية التي تعمل بها؛ ولذلك نتعاون في البنك الوطني بنشاط مع أصحاب المصالح لدينا لتحديد المبادرات التي تتماشى مع احتياجاتهم. وفي هذا الصدد، دعم البنك الوطني بكل فخر العديد من المبادرات المهمة والنوعية التي تلي

الجوائز والعضويات والشهادات

يلتزم البنك الوطني بالتميز، وقد حاز على العديد من الجوائز التي وضعت على الخارطة الإقليمية للبنوك في عدة مجالات ومنها:

الجوائز:

- جائزة أفضل «أفضل الحلول المصرفية الرقمية» (Peacock Award 2022).
- جائزة «البنك الأكثر ابتكاراً وريادةً في فلسطين» من مجلة (The International Finance)، في العام 2019.
- جائزة البنك الأكثر ابتكاراً للعام 2018 من قِبَل مجلة (International Finance) العالمية.
- جائزة البنك الأسرع نمواً في فلسطين للأعوام 2014، 2016، و2017 من مؤسسة (CPI Financial) والمجلة التابعة لها (The Banker Middle East).
- جائزة البنك الأفضل لتمكين المرأة في الشرق الأوسط من مؤسسة (CPI Financial) والمجلة التابعة لها (The Banker Middle East)، في العام 2017.
- جائزة الريادة في التمكين الاقتصادي للمرأة من قِبَل اتحاد المصارف العربية، في العام 2017.
- جائزة أفضل إدارة خزينة في فلسطين من قِبَل مؤسسة (CPI Financial) والمجلة التابعة لها (The Banker Middle East)، في العام 2015.
- جائزة البنك الأكبر من حيث قاعدة المساهمين من قِبَل اتحاد المصارف العربية، في العام 2015.
- جائزة أفضل إدارة خزينة من قِبَل مؤسسة (CPI Financial) والمجلة التابعة لها (The Banker Middle East)، في العام 2014.
- جائزة أمان للنزاهة في العام 2012.



عن البنك الوطني

البنك الوطني (TNB) هو ثاني أكبر بنك فلسطيني من حيث رأس المال، وأحد أفضل مزودي الخدمات المصرفية الوطنية المتكاملة والشاملة والأكثرها ابتكاراً لقطاعي الشركات والأفراد بالإضافة إلى تقديمه للخدمات الاستثمارية والخزينة وتمويل المشاريع المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر.

يقدم البنك الوطني خدماته المصرفية لأكثر من 140 ألف عميل وعميلة، من خلال شبكة فروع المنتشرة في مختلف محافظات الضفة الغربية والقدس، وشبكة صرافاته الآلية المتواجدة في أكثر الأماكن حيوية. كما يقدم البنك خدماته أيضاً من خلال قنواته الإلكترونية الحديثة مثل الصيرفة الإلكترونية Online Banking وتطبيق TNB Mobile للهواتف المحمولة الذكية إضافة إلى مركز الخدمات الرقمية Digital Service Center الذي يعد الأول من نوعه في الشرق الأوسط. في العام 2017، وبعد غياب المصارف الفلسطينية عن العمل في القدس لخمس سنين عاماً، كان البنك الوطني السباق لافتتاح أول فرع لبنك فلسطيني داخل الجدار لخدمة سكان المدينة وفلسطينيي الداخل.

شركة وطن للاستثمار (WatanInvest)، هي شركة تابعة للبنك الوطني، ومن أوائل الشركات الاستثمارية الريادية في فلسطين، والتي تقدم مجموعة متكاملة وشاملة من الخدمات والحلول الاستثمارية والمالية المبتكرة للمستثمرين لتغطي احتياج كافة القطاعات الاقتصادية من شركات أو أفراد. كما لدى وطن للاستثمار باع طويل في إدارة مجموعة من الحسابات الاستثمارية لكبرى الشركات الفلسطينية.

رؤيتنا ورسالتنا

رؤيتنا: أن نكون البنك الأكثر ريادةً وابتكاراً ومثانةً.

رسالتنا: خلق فرص النجاح لمجتمعنا كوننا البنك الأسرع استجابةً.

الاستراتيجية

بحلول نهاية عام 2022، وافق مجلس إدارة البنك الوطني على خطة البنك الاستراتيجية للسنوات 2023-2025. وتركز هذه الخطة بأهدافها الطموحة على نمو البنك من خلال زيادة حصصه في السوق في مختلف القطاعات، بالإضافة إلى الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية لتمكين البنك من مواكبة التطور في الصناعة المصرفية العالمية وترسيخها في عملياته المصرفية، بهدف توفير تجربة مصرفية فريدة وسريعة وأمنة وسهلة للعملاء. كما تركز الخطة على دمج الاستدامة في أعمال البنك وعملياته، ودعم أثره البيئي والاجتماعي في فلسطين، ومساهمته في فعاليات التنمية المستدامة في الوطن.



2. أبرز الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2022

ضمان الحوكمة الرشيدة والأخلاقيات	تشجيع الأعمال المصرفية العصرية والمستدامة	تعزيز الهوية الوطنية	تبني الإشراف البيئي	الاستثمار في موظفينا
صفر اختراق لأمن البيانات	5% انخفاض في معدل الشكاوى مقارنة بعام 2021	215 ألف دولار أمريكي قيمة والتبرعات والرعايات	64% من احتياجات الطاقة للبنك تلبى من مصادر الطاقة المتجددة	40% نسبة الموظفين الإناث في البنك الوطني
عمليات فحص لـ 100% من عملاء البنك من خلال نظامي (AML) و (CTF) يومياً	23% نمو في قاعدة عملاء البنك من العملاء رقمياً مقارنة بعام 2021	1500 مستفيدة من حملة قروض الأفراد التي تقدم فترة سماح مدتها 9 أشهر لتسديد الأقساط	تخفيض انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 10% مقارنة بعام 2021	100% طاقم عمل فلسطيني، و 56% من الموظفين الجدد من الإناث
18% من أعضاء مجلس الإدارة إناث	100% من الشكاوى تم حلها	24% زيادة في نسبة الموردين المحليين مقارنة بعام 2020	10% تخفيض استهلاك الكهرباء من الشبكة مقارنة بعام 2021	4.5% زيادة في معدل درجة رضا الموظفين مقارنة بعام 2021
حصل البنك على شهادة المجلس العالمي لحماية وأمن بطاقات الدفع PCI-DSS	38% ارتفاع نسبة حل مشاكل العملاء من المكالمات الأولى بنسبة	9 فروع و 9 أجهزة صراف آلي جديدة في المناطق المهمشة و ذات التعداد السكاني القليل	7.6م مكعب لكل موظف نسبة المحافظة على كثافة استهلاك الماء	26% زيادة في عدد ساعات التدريب مقارنة بعام 2021

العضويات والشراكات

- شراكة مستمرة مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD)، ومع بنك الاستثمار الأوروبي (EIB)، وصندوق «سند» (Finance in Motion) لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومنتاهية الصغر (MSMEs) في فلسطين.

في عام 2013، انضم البنك الوطني إلى مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC) للأعمال التجارية، وأصبح طرفاً موقعاً على المبادئ العشرة المعترف بها دولياً لميثاق الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، والعمل، والبيئة، ومكافحة الفساد. ودمج البنك الوطني هذه المبادئ في عملياته اليومية، ومنذ ذلك الحين، صممت مجموعة متنوعة من البرامج والمسؤولية والمستدامة بهدف تلبية تطور الاحتياجات المتنوعة في المجتمع الفلسطيني.



في عام 2015، وقع البنك الوطني على مبادرة مبادئ تمكين المرأة العالمية، وهي مبادرة مشتركة بين الميثاق العالمي للأمم المتحدة وهيئة الأمم المتحدة للمرأة. تتضمن المبادرة 7 مبادئ لتحقيق المساواة للنوع الاجتماعي داخل العمل، ومن خلال المنتجات والبرامج، بالإضافة إلى المبادرات الاجتماعية.



- يدير البنك الوطني الحسابات المصرفية لهيئة الطاقة للمشاريع الخضراء التابعة للبنك الدولي في فلسطين، حيث وقع البنك وهيئة الطاقة والموارد الطبيعية اتفاقية تعاون مشتركة لإدارة الحسابات المصرفية للهيئة تختص بالمشاريع التابعة للبنك الدولي وبنك التنمية الألماني (KfW) في فلسطين.

الشهادات

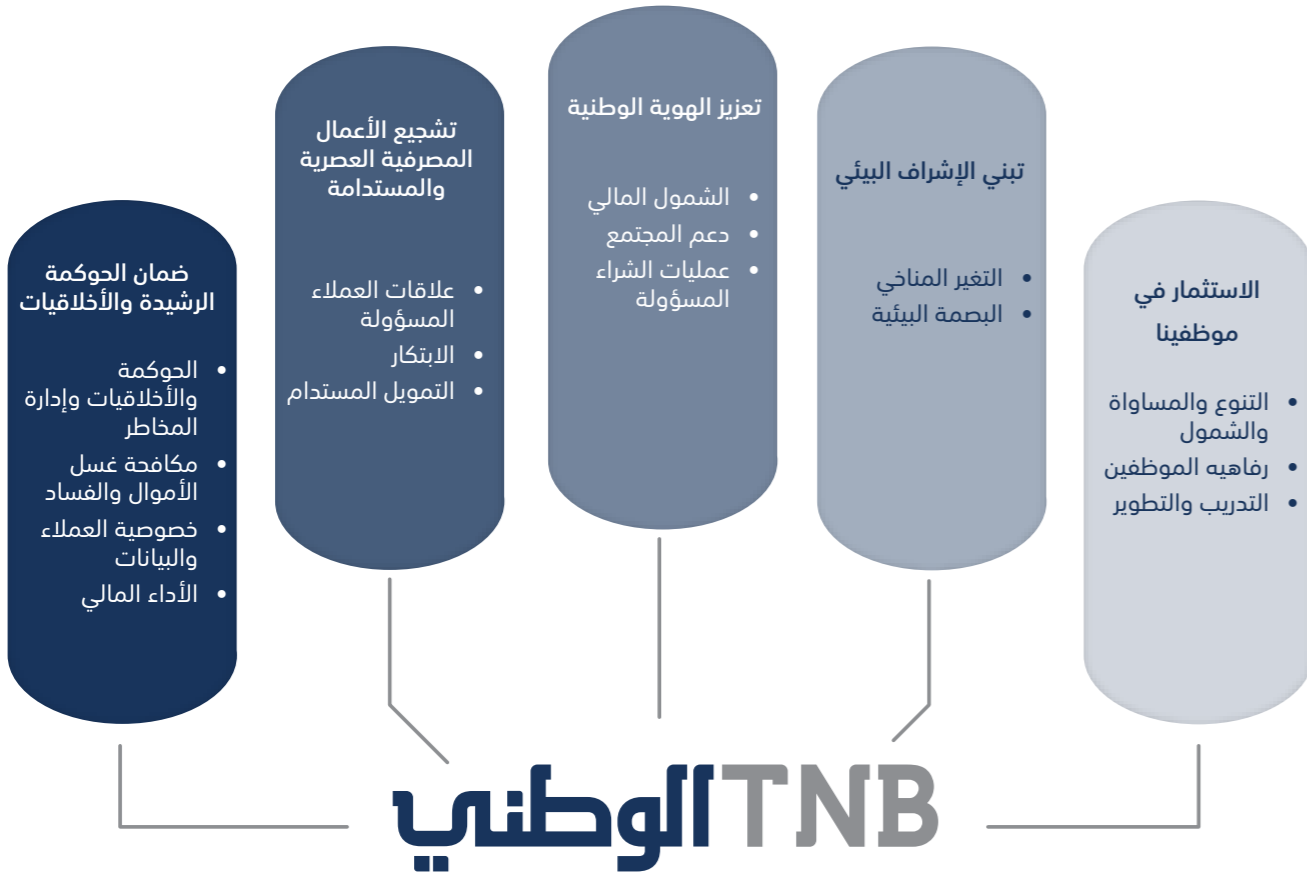
في عام 2022، حصل البنك الوطني على شهادة الالتزام بمعايير أمن المعلومات وبيانات الدفع (PCI-DSS) من مجلس حماية وأمن بطاقات الدفع العالمي.



إطار عمل الاستدامة

يوفر إطار العمل نهجاً منظماً للتحديد والتعبير عن أولويات البنك الوطني في الاستدامة ومعدلات التطور المرغوب بها، مما يسمح للبنك بتوضيح طموحاته والتزاماته فيما يتعلق بالاستدامة.

ويلتزم البنك الوطني التزاماً تاماً بخدمة جميع أصحاب المصالح بما في ذلك، المساهمين والعملاء والموردين والبيئة والمجتمع بشكل عام. ومن أجل تحقيق ذلك بفاعلية، وضع البنك اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) على رأس أولوياته، بالإضافة إلى إطار عمل شامل للاستدامة. يركز إطار العمل هذا على خمسة نقاط أساسية تنسجم مع قيم البنك ورسالته وأولويات المستثمرين واهتمامات أصحاب المصالح والأهداف الوطنية، بالإضافة إلى المعايير وأطر العمل الدولية.



3. نهج الاستدامة

إدارة الاستدامة

تجانباً مع الحاجة المتزايدة في اتباع نهج أكثر شمولاً للاستدامة، يعمل البنك الوطني على تغيير مسار تركيزه من نهج المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) التقليدي، إلى نهج إدارة أكثر شمولاً للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG). وهذا التغيير يمثل تقدماً ملحوظاً في شمول ممارسات (ESG) ضمن الممارسات الأساسية للبنك. فمن خلال تبني إطار عمل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، اتخذ منهجاً أكثر شمولية في الإدارة، يهدف البنك الوطني إلى معالجة المخاطر الهيكلية، وتشجيع الشفافية، وتحسين عملياته بما يتوافق مع المجتمع والمحافظة على البيئة على المدى الطويل. وبذلك، يرسخ البنك الوطني مدى التزامه بالسعي نحو تحقيق استدامة طويلة الأمد، والتي بدورها ستفيد أصحاب المصالح المعنيين.

يرتكز نهج الاستدامة المتبع في البنك الوطني على تلبية احتياجات المجتمع الحالية بالتوازي مع الحفاظ على احتياجات الأجيال القادمة. ولهذا يساهم البنك بجزء من صافي أرباحه السنوية في دعم المجتمع والعديد من القطاعات مثل: التعليم، والابتكار، وحماية البيئة، والرعاية الصحية، وتمكين المرأة، وتطوير المناطق المصنفة «ج» وعبر دعم هذه المبادرات، يهدف البنك الوطني إلى دفع عجلة التغيير الإيجابي من خلال المساهمة في النمو المستدام وفي الازدهار المستقبلي للمجتمع الفلسطيني.

يعدّ البنك الوطني أحد أوائل البنوك في فلسطين التي أصدرت تقرير الاستدامة بما يتماشى مع المعايير الدولية لإعداد تقارير الاستدامة، ومنها المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI).

يتم الإشراف على مبادرات الاستدامة حالياً من قِبَل لجنة المكافآت والحوافز والحوكمة التابعة لمجلس الإدارة، والتي أنشأت منذ عام 2017.





4. ضمان الحوكمة الرشيدة والأخلاقيات

يلتزم البنك الوطني في تبني معايير الحوكمة الرشيدة لإدارة المخاطر، وضمان الامتثال، وتقليل مخاطر عدم الاستقرار، والغرامات، والضرر بالسمعة. وهذا يشمل تعزيز إطار عمل تنظيمي فعال ضمن عمليات البنك، وضمان التزام جميع الإدارات بالقوانين المعنية.

فمن خلال جهود البنك المبذولة نحو الاستدامة، يلتزم البنك الوطني بأفضل الممارسات المتعلقة في أمن البيانات لتوفير تجربة مصرفية جديرة بالثقة لأصحاب المصالح. ويهدف البنك من خلال ذلك إلى ضمان حفاظه على أداء مالي قوي، ووعلى مكانته كمؤسسة رائدة في تقديم الخدمات المصرفية في فلسطين.

أهداف التنمية المستدامة (SDGs)

استراتيجية البنك الوطني والأهداف الرئيسية

- ترسيخ مكانتنا التنافسية في القطاع المصرفي الفلسطيني لتحقيق نتائج مرضية لمساهمي البنك من خلال تحقيق أفضل عائد على استثماراتهم.
- تعظيم الدور الرقابي وتطويره وتحقيق أعلى مستويات الشفافية والحاكمة المؤسسية. النمو بكفاءة وفاعلية من خلال تحقيق أفضل المؤشرات المالية والتشغيلية

موضوعات الأهمية النسبية المشمولة

- الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر
- مكافحة غسل الأموال ومكافحة الفساد
- خصوصية العملاء وأمن البيانات
- الأداء المالي

الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر

مجلس الإدارة

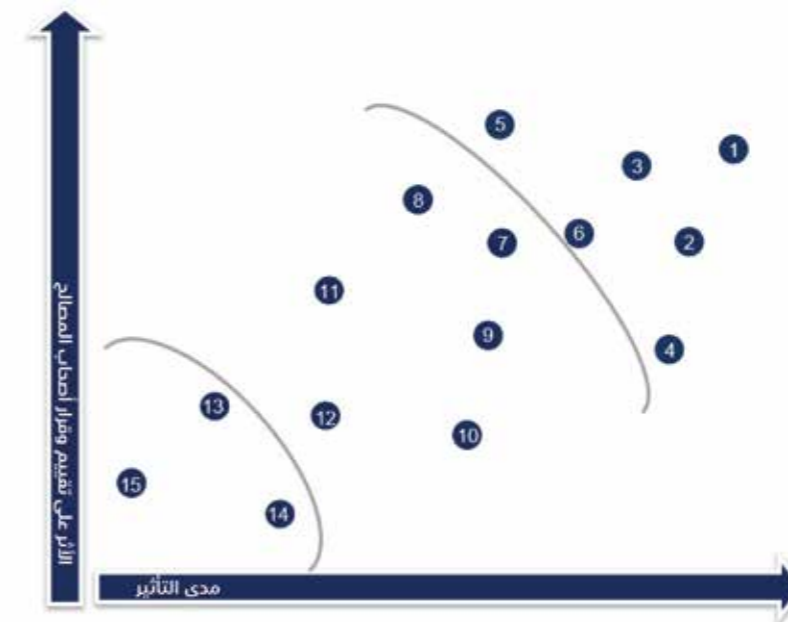
يلتزم البنك الوطني في التمسك بأسمى معايير الحوكمة الرشيدة، وبما يتماشى مع دليل وتعليمات الحوكمة الخاصة بسلطة النقد الفلسطينية. حيث يضمن نظام الإدارة هذا قيام البنك بتوفير معلومات شاملة ودقيقة في الوقت المناسب، كما يحدد بوضوح مسؤوليات مجلس الإدارة ولجانه المختلفة تجاه البنك والمساهمين.

وفقاً للقانون والتعليمات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية، يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة في البنك الوطني كل أربع سنوات، حيث يرسل البنك عادة دعوات إلى جميع المساهمين، وينشر جميع المعلومات على موقعه الرسمي، كما يعلن عن ذلك في جميع الصحف الرسمية المعروفة، وفي جدول أعمال اجتماع الجمعية العمومية غير العادي. وفي هذا الاجتماع، يحضر المساهمون ويصوتون لانتخاب أعضاء مجلس الإدارة، حيث يحظى كل مساهم بصوت واحد. وتماشياً مع تعليمات سلطة النقد الفلسطينية، يحصل البنك الوطني على موافقة السلطة على أعضاء مجلس إدارته الجدد. كما يجدر بالذكر أن تعليمات سلطة النقد الفلسطينية تحظر أن يشغل نفس الشخص منصب الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة في نفس الوقت.

تقييم الأهمية النسبية

بعد دراسة شاملة لخصائص البنك وتحديد الآثار الجانبية الحالية والمحتملة، أجرى البنك الوطني تقييماً للأهمية النسبية لتحديد الموضوعات المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) التي لها صلة بعملياته وأصحاب المصالح لديه وإعطائها الأولوية. شملت هذه الدراسة تقييماً شاملاً لآثار هذه الموضوعات الجانبية المحتملة على أعمال البنك وعلى أصحاب المصالح الرئيسيين للبنك مثل: الشركاء، والمستثمرين، والعملاء، والموظفين، والمجتمعات، والموردين، والهيئات التنظيمية. وبناء على ذلك، تم تحديد 15 أهمية نسبية على النحو التالي:

موضوعات الأهمية النسبية
الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر
الأداء المالي
خصوصية العملاء وأمن البيانات
التغير المناخي
الشمول المالي
التمويل المستدام
مكافحة غسل الأموال و محاربة الفساد
علاقات العملاء المسؤولة
الابتكار
التدريب والتطوير
دعم المجتمع
التنوع والمساواة والشمول
البصمة البيئية
رفاهية الموظفين
عمليات الشراء المسؤولة



اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

في عام 2022، بقي عدد اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة كما هو منذ عام 2021، حيث يتكون مجلس إدارة البنك الوطني من ست لجان: ثلاث منها لجان تنفيذية، وهي: لجنة التسهيلات، ولجنة الاستثمار، ولجنة التحول الرقمي. وثلاث أخرى رقابية، وهي: لجنة التدقيق الداخلي، ولجنة المخاطر والامتثال، ولجنة الترشيح والمكافآت والحوافز. ويتأسس هذه اللجان أعضاء مستقلون.

لجنة الاستثمار

تتألف لجنة الاستثمار من أربعة أعضاء من مجلس الإدارة، وتؤدي اللجنة العديد من المهام الأساسية، منها: مراجعة استراتيجية البنك الاستثمارية، والموافقة عليها، تقييم أداء المحفظة الاستثمارية، ومتابعة حركة مؤشرات أسواق رأس المال، وضمان الالتزام بقيود الاستثمار، والموافقة على السقوف الائتمانية، والإشراف على لجنة الأصول والالتزامات، و تزويد مجلس الإدارة بتقارير دورية حول الوضع الاستثماري للبنك، وإطلاع المجلس على أية تغيرات

لجنة التسهيلات

تتألف لجنة التسهيلات من ثلاثة أعضاء من مجلس الإدارة، وتكون ذات مهام وصلاحيات محددة ومكتوبة معتمدة من قبل مجلس الإدارة. في المقام الأول، تعد هذه اللجنة مسؤولة عن وضع استراتيجيات ائتمانية واضحة، ووضع إطار إدارة مخاطر الائتمان، ووضع المعايير المحددة للتأكد من قدرة الإدارة التنفيذية على تنفيذ السياسات والاستراتيجيات الائتمانية، كما وتقوم اللجنة بإطلاع مجلس الإدارة بشكل دوري عن وضع المحفظة الائتمانية العاملة وغير العاملة لدى البنك، بالإضافة إلى التنسيق مع اللجان الأخرى، وضمان وجود أنظمة رقابة داخلية على العمليات الائتمانية.

لجنة التدقيق الداخلي

تتكون لجنة التدقيق الداخلي من ثلاثة أعضاء من المجلس، على أن يكون رئيس اللجنة عضواً مستقلاً يتم اختياره من قبل أعضاء المجلس. وتقوم اللجنة برفع التوصية لمجلس الإدارة بخصوص المدقق الخارجي، ومراجعة الممارسات المحاسبية والمالية للبنك، بالإضافة إلى فحص القوائم المالية الخاصة بالقضايا النسبية، وضمان الامتثال للمعايير، والتحقق من صحة الكشوفات، والقيام بمراجعات سنوية للقواعد واللوائح.

لجنة التحول الرقمي

تتألف اللجنة من ثلاثة أعضاء، ولبنك أن يعززها بأعضاء من الإدارة التنفيذية والأقسام المعنية على أن تكون أغلبية أعضائها من مجلس الإدارة، ويتم اختيار رئيس اللجنة من قبل أعضاء اللجنة. تقوم هذه اللجنة بمراجعة التوجهات الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات وتشرف على التحول الرقمي. كما تقدم المشورة فيما يتعلق بالاستثمارات التكنولوجية، وتقدم اللجنة أيضاً تقارير عن التقدم في المشاريع، وتقوم بتقييم أداء تكنولوجيا المعلومات والتوجهات المستقبلية. بالإضافة إلى ذلك، تستعرض اللجنة مخاطر تكنولوجيا المعلومات، وتقوم بوضع وتطوير سياسات وإجراءات داعمة، وتضمن تنفيذ الرقابة، وتتابع تقارير التدقيق الداخلي، ورفع التوصيات المجلس الإدارة بالاستثمارات الهامة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.

لجنة الترشيح والمكافآت والحوافز

تتألف هذه اللجنة من خمسة أعضاء من مجلس الإدارة، وتقوم الاشراف على تطبيق إطار سياسة الحوكمة في البنك، وتزويد المجلس بالتقارير والتوصيات بناءً على النتائج التي تتوصل إليها.

بالإضافة إلى ذلك، تقوم اللجنة بالإشراف على تصميم نظام المكافآت والحوافز والتأكد من توافقه مع ثقافة البنك واستمرارية الأعمال على المدى الطويل، كما تقدم اللجنة توصيات تتعلق بالأجور.

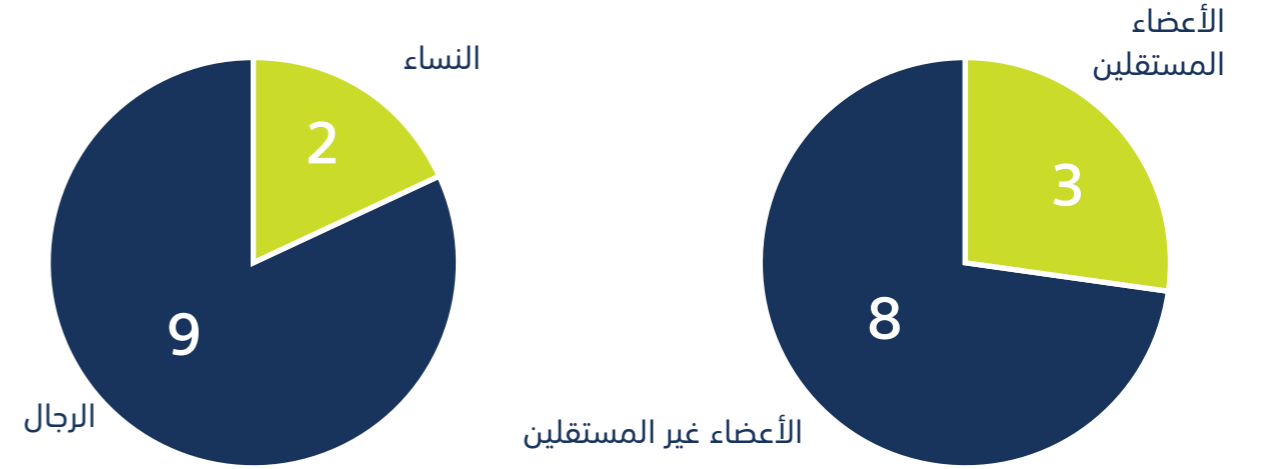
كما تلعب هذه اللجنة دوراً يتعلق بالترشيح، حيث تقوم بإعداد معايير يتم اعتمادها من المجلس للشروط والمؤهلات الواجب توافرها في أعضاء المجلس والإدارة العليا، وتقيم الأداء، وتشرف على سياسات الموارد البشرية، ووضع خطط للطوارئ.

لجنة المخاطر والامتثال

تتألف لجنة المخاطر من ثلاثة أعضاء من مجلس إدارة البنك الوطني ويتمتع جميع أعضاء اللجنة بالمؤهلات العلمية والخبرة العملية في إدارة المخاطر والممارسات والقضايا المرتبطة بها. وتقوم اللجنة بترشيح مديري الدوائر الرقابية وتحديد أتعابهم، ومراجعة السياسات، كما تقوم بإجراء اختبارات الأوضاع الضاغطة ورصد المخاطر، وتقوم أيضاً بضمان الامتثال، وتقديم المشورة إلى مجلس الإدارة، وتسهيل التواصل بشأن المسائل المتعلقة بالمخاطر.

مؤشرات الأداء الرئيسية	2022
العدد الإجمالي لأعضاء مجلس الإدارة	11
عدد الأعضاء المستقلين	3
عدد الأعضاء غير المستقلين	8
عدد الأعضاء التنفيذيين	6
عدد الأعضاء غير التنفيذيين	5
عدد الأعضاء من الرجال	9
عدد الأعضاء من النساء	2

11 عضواً في مجلس الإدارة



يلتزم البنك الوطني التزاماً راسخاً بتعزيز التنوع بين الذكور والإناث في مجلس إدارته، كما يسعى بنشاط إلى زيادة تمثيل النساء في المجلس. في الوقت الحالي، تشكل الإناث ما نسبته 18% من أعضاء مجلس الإدارة.

منهجية تقييم فعالية مجلس الإدارة

وضع البنك الوطني منهجية شاملة لتقييم فاعلية مجلس الإدارة لتعزيز الأداء وممارسات الحوكمة لأعضاء المجلس ولجانته المختلفة.

ومن خلال التعاون مع طرف ثالث، وضع البنك الوطني آلية تقييم شاملة تتكون من 8 عناصر رئيسية:

- فاعلية أدوار مجلس الإدارة
- تركيبة مجلس الإدارة
- ديناميكية مجلس الإدارة
- الإدارة ومجلس الإدارة
- العلاقات مع أصحاب المصالح
- اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة
- رئيس مجلس الإدارة (يتم تقييمه من قبل أعضاء المجلس فقط)
- أمين سر مجلس الإدارة

الإبلاغ عن المخالفات (Whistleblowing)

يوجد لدى البنك الوطني سياسة للإبلاغ عن المخالفات والتي تم تطويرها للإدارة العليا والمدراء، ورؤساء الأقسام، والموظفين، وأعضاء مجلس الإدارة. وتقدم هذه السياسة إرشادات حول كيفية بدء الإبلاغ عن المخالفات للسلوكيات غير المهنية وغير الأخلاقية. وعلاوةً على ذلك، تقدم هذه السياسة إرشادات حول كيفية التعامل مع الشكاوى بمجرد استلامها. حيث تمثل هذه السياسة أداة فعالة للتنبيه المباشر من أجل الكشف عن الاحتيال والتزوير وأية انتهاكات.

وتوفر هذه السياسة وسيلة آمنة للموظفين للتعبير عن مخاوفهم بشأن أية قضايا داخلية، سواء فيما يتعلق بالاحتيال أو عدم الامتثال للوائح والقوانين والتعليمات.

إدارة المخاطر

طبق البنك الوطني مجموعة شاملة من السياسات لإدارة المخاطر بفعالية ولضمان استمرارية الأعمال. وهذا يشمل: سياسة إدارة المخاطر، وسياسة استمرارية العمل، وخطة الطوارئ، وسياسة إدارة الأزمات، وسياسة مؤشرات الإنذار المبكر وخطة الإنعاش. ويتم تحديث هذه السياسات بشكل دوري من قبل إدارة المخاطر التي تجري تقييمات سنوية للمخاطر المختلفة المتمثلة في: مخاطر السمعة والمخاطر التشغيلية والقانونية، ومخاطر عدم الامتثال، والمخاطر الاستراتيجية. وسيتم مراجعة هذه المخاطر خلال العام القادم لضمان دمج مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في عمليات التقييم.

يملك البنك الوطني نظاماً متيناً لتقييم المخاطر، مما يضمن إدارة استباقية للمخاطر في جميع أقسام البنك. كما يقيم البنك الوطني باستمرار المخاطر المختلفة من خلال دائرة إدارة المخاطر؛ حيث تستخدم الدائرة نظاماً خاصاً (CAREWEB) لتقييم مدى التحكم في جميع الأقسام والوحدات والأفرع. كما يحدد هذا النظام مستوى قدرة تحمل المخاطر وتحديدها وتقييم آثارها واحتمالية حدوثها ويحدد ضوابطها ويقيم فعالية هذه الضوابط في إدارة المخاطر التشغيلية.

كما سيكتسب البنك الوطني الكثير من المزايا بسبب تطبيق خطة للإنذار والإنعاش المبكر؛ لأنها ستضمن التواصل في الوقت المحدد مع الموظفين قبل وقوع أزمة ما، وأثناء وقوعها، وبعد زوالها. وتطبيق خطة كهذه يعد أمراً بالغ الأهمية للحفاظ على استعداد البنك للحالات الحرجة مما يعزز ثقافة السلامة داخل البنك.

مكافحة غسل الأموال ومكافحة الفساد

يؤمن البنك الوطني أن الالتزام بأسمى مستويات النزاهة والشفافية والمساءلة في أداء الأعمال هو الطريق إلى النجاح، كما يلعب دوراً جوهرياً في رضا أصحاب المصالح وفي الحفاظ على ثقة العملاء والمستثمرين على حد سواء.

وضع البنك الوطني سياسة لمكافحة الفساد والرشوة على اختلاف أشكالها، بهدف منعها وحظرها سواء كانت بشكل مباشر أو غير مباشر. وتهدف هذه السياسة إلى ضمان تمسك البنك بالالتزام بالشفافية، ومنع الممارسات الفاسدة للتأثير على صنع القرار أو اكتساب المزايا.

بالإضافة إلى ذلك، وضع البنك سياسة فعالة لتضارب المصالح، ويعمل بشكل دؤوب على التأكد من وضوحها لجميع الأطراف المعنية.

يلتزم البنك بالامتثال للمتطلبات التشريعية، والتقليل من مخاطر وقوع جرائم مالية، وحماية العملاء من الأنشطة غير المشروعة. حيث قام البنك بتحديث أنظمة مكافحة غسل الأموال تماشياً مع التطورات الدولية والتغييرات التشريعية.



تدريب أعضاء مجلس الإدارة

في عام 2022، لم تكن هناك ساعات تدريب مخصصة لأعضاء مجلس الإدارة. ومع ذلك، خصص البنك الوطني ميزانية تقدر بثلاثين ألف دولار أمريكي لغايات التدريب للسنة القادمة.

سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح

يطبق البنك الوطني سياسة حماية حقوق أصحاب المصالح، وتعمل هذه السياسة على تنظيم وإدارة التفاعلات بين البنك الوطني وأصحاب المصالح بما يتماشى مع المبادئ والسياسات الأساسية التي وضعتها السلطات التنظيمية.

سياسة حماية حقوق المساهمين والإطار العام للتفاعل والتواصل مع صغار المساهمين

يطبق البنك الوطني سياسة حماية حقوق صغار المساهمين، والتي تشمل مبادئ توجيهية واضحة، تحدث باستمرار بما يتماشى مع التغييرات في الأحكام والقوانين والمتطلبات التنظيمية، وذلك سعياً للحفاظ على إطار عمل قوي لحماية مصالح مساهمي.

الامتثال

يطمح البنك الوطني بأن يصبح أحد المؤسسات المالية الرائدة في فلسطين، ويدرك أن الوصول إلى ذلك يكمن في الامتثال. إذ أثبت البنك التزامه بالامتثال للقوانين الصادرة عن السلطات التشريعية، وبالتعليمات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية، بالإضافة إلى القوانين الفلسطينية، كما يلتزم بالعمل على استمرار تحديث سياساته وإجراءاته الداخلية للتوافق مع أي تغيير أو تعديل. بالإضافة إلى ذلك، يضمن البنك اتباع الممارسات الرائدة دولياً على نحو صحيح سعياً للحفاظ على سمعته الجيدة، على المستويين المحلي والدولي.

ومن خلال الامتثال للممارسات الدولية الرائدة؛ يهدف البنك الوطني إلى ضمان مكانته الريادية في القطاع المالي المحلي. وفي هذا الصدد، تتولى وحدة الامتثال في البنك مسؤولية دراسة وتقييم جميع السياسات الداخلية، بالإضافة إلى مراقبة امتثال مختلف الأقسام والدوائر الأخرى للقوانين واللوائح والتعليمات ذات الصلة، وتقديم التقارير إلى لجان مجلس الإدارة المعنية بهذا الشأن.

مؤشرات الأداء الرئيسية	2021	2022
إجمالي حالات عدم الامتثال للقوانين والتعليمات	2	1
إجمالي العقوبات غير النقدية	1	0
إجمالي قيمة المخالفات الكبيرة لعدم الامتثال بالدولار الأمريكي	20 ألف	0
نسبة الغرامات والتسويات القانونية والتشريعية الناجمة عن الإبلاغ عن المخالفات	0%	0%

وينظم البنك في الوقت الحالي جلسات توعية داخلية تتعلق بسياسة الخصوصية وأمن البيانات عن طريق البريد الإلكتروني والدورات التدريبية للموظفين. كما يتم إبلاغ الجمهور حول هذه السياسة من خلال قنوات التسويق المختلفة. ويقوم البنك عما قريب بإطلاق منصة جديدة للتدريب والتوعية الأمنية؛ حيث تخضع هذه المنصة حالياً للاختبار من قبل دائرة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر، وتقدم المنصة دورات تدريبية حول أمن وخصوصية البيانات ونشر التوعية حولها. ولاستكمال هذه الدورات، سيخضع الموظفون لاختبارات تهدف إلى قياس مدى معرفتهم، ثم سيحصلون على شهادة عند اجتيازهم للاختبار، وستدرج أسماؤهم في التقارير التي تبين استكمالهم للدورة.

في عام 2022، لم يتعرض البنك الوطني لأية اختراقات للبيانات. ويمثل البنك للمعايير الدولية وأفضل الممارسات لضمان أمن وخصوصية أنظمتهم، وذلك يشمل الضوابط التي تمنع وتكشف وتتصدى لأية تهديدات محتملة.

مؤشرات الأداء الرئيسية	2022
عدد الاختراقات للبيانات	0
عدد اختراقات البيانات التي تحتوي على معلومات شخصية عن العملاء	0
نسبة اختراقات البيانات التي تحتوي على معلومات شخصية عن العملاء	0%
عدد أصحاب الحسابات التي تستخدم معلوماتهم لأغراض ثانوية	0
عدد الشهادات المهنية في مجال أمن واستمرارية وخصوصية المعلومات	2

رئيس إدارة التكنولوجيا (CTO) في البنك الوطني مسؤول عن الإشراف على تكنولوجيا المعلومات، وتمكين التحول الرقمي، وابتكار التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى الإشراف على البحث القائم حول المنتجات المصرفية وتطويرها من منظور تكنولوجي.

دراسة حالة: شهادة الالتزام بمعايير أمن المعلومات وبيانات الدفع (PCI-DSS)

في عام 2022، وبعد تدقيق شامل من قِبَل المدققين المعتمدين ضمت مركز البيانات الرئيسي، والموقع البديل، بالإضافة إلى الصرافات الآلية المنتشرة في أنحاء الضفة الغربية، وخدماتي الوطني أونلاين وموبايل، والبطاقات الائتمانية وطاقات الدفع المباشر، حصل البنك الوطني بنجاح على شهادة الالتزام بمعايير أمن المعلومات وبيانات الدفع الإلكتروني (PCI-DSS) بإصدارها الأخير من قِبَل مجلس حماية وأمن بطاقات الدفع العالمي. ويعكس هذا الأمر مدى التزام البنك الوطني بحماية المعلومات الحساسة لوسائل الدفع المقدمة للعملاء. ويعتبر البنك الوطني هذه الشهادة، وساماً دولياً جديداً يرسخ مكانة البنك المتميزة على المستويين الإقليمي والدولي بامتثاله لأعلى المعايير المتبعة في تعاملات الدفع الإلكتروني وأمن المعلومات على المستوى العالمي. كما أن اجتياز البنك لكافة الفحوصات المطلوبة يؤكد مجدداً حرص البنك على أمن معلومات عملائه واعتبارها من الأولويات، وتوفير بيئة آمنة لتعاملاتهم الإلكترونية وتلبية متطلباتهم المصرفية المتنوعة باستخدام أحدث التقنيات وأكثرها أماناً.

اضغط [هنا](#) لمزيد من المعلومات.

يستخدم فريق مكافحة غسل الأموال نظاماً آلياً يُعرف بنظام (FCM - Financial Crime Monitoring) وهو نظام لمراقبة الجرائم المالية والحد من المخاطر المرتبطة بغسل الأموال وتُجرى عمليات فحص يومية ودورية بواسطة هذا النظام لقوائم الحظر الداخلية والدولية، كما يقوم أيضاً بإجراء فحوصات للعملاء قبل البدء بأية معاملات معهم. يتبع نظام (FCM) نهجاً قائماً على دراسة المخاطر لتحليل حسابات العملاء من خلال استخدام سيناريوهات مختلفة لرصد سلوكهم المالي ومعاملاتهم، حيث يقوم بتحديد وتحليل أية تحركات مالية غير اعتيادية بدقة، وذلك بناءً على المعلومات المتاحة لدى البنك وقياس توافرها مع طبيعة النشاط الاقتصادي لدى العميل.

• يقوم البنك الوطني بإجراء فحوصات يومية على 100% من قاعدة بيانات عملائه باستخدام أنظمة مكافحة غسل الأموال و ال (CTF).

• تخضع جميع المعاملات للفحص الفوري، وهذا يضمن خضوع 100% من المعاملات للتدقيق عند تنفيذها.

تقوم دائرة التدقيق الداخلي بإجراء عمليات تدقيق دورية لإجراءات مكافحة غسل الأموال من أجل ضمان تطبيق فعال للسياسات، والحرص على وجود ضوابط للحد من المخاطر المتعلقة بمكافحة غسل الأموال. إضافةً إلى ذلك، تقوم دائرة التدقيق الداخلي باختيار عينة من المعاملات من فروع مختلفة للتحقق من توافر الوثائق المطلوبة، والتنفيذ السليم للإجراءات المتبعة.

يخضع موظفو البنك الوطني لدورات تدريبية منتظمة فيما يتعلق بآليات مكافحة غسل الأموال ومكافحة المنظمات أو الأفعال غير القانونية، بتنظيم من دائرة رأس المال البشري، سواء عن طريق دورات منتظمة، أو عن طريق إصدار التعميمات. بالإضافة إلى ذلك، البنك الوطني بصدد الموافقة على برامج تدريبية يشرف عليها طرف ثالث.

خصوصية العملاء وأمن البيانات

حقق البنك الوطني على مدار العام الفائت العديد من الإنجازات الملموسة التي عززت نموه ونجاحه. كما قطع شوطاً كبيراً في قيادة التحول الرقمي وفي تبني أحدث التقنيات. وعلى وجه التحديد، مهد الطريق أمامه لتحقيق إنجازات ملموسة في مختلف مجالات التمكين للتحول الرقمي من خلال تركيزه على المسؤولية البيئية والاجتماعية.

كما قام البنك الوطني بتحديث البنية التحتية لمركز بياناته، مما رفع من قوة خوادم الآلات الافتراضية. ومن خلال هذا المشروع الفعال والقابل للتطوير، لم يرقم البنك بتحسين قدراته التشغيلية فحسب، بل حقق أيضاً انخفاضاً في استهلاك الطاقة، مما أدى إلى انخفاض بصمته الكربونية.

وتمكن البنك الوطني من إحداث ثورة في بنيته التحتية من خلال بناء نموذج هجين لربط الأجهزة في المباني مع الخوادم السحابية بشكل سلس. إضافة إلى ذلك، قامت دائرة تكنولوجيا المعلومات بتنفيذ إجراءات صارمة لحماية المعلومات الحساسة عبر تعزيز دفاعات البنك ضد الهجمات الإلكترونية السيبرانية، وعبر حماية الأصول الرقمية للبنك. كما لعب اعتماد طول «البرمجيات كخدمة - SaaS» دوراً محورياً في دفع عجلة الابتكار في البنك.

في عام 2022، تميزت إدارة تكنولوجيا المعلومات في البنك الوطني عبر التزامها بالمسؤولية البيئية والاجتماعية. فمن خلال سعي البنك الوطني للتحول الرقمي، استطاع البنك تقليص اعتماده على الخوادم المستقلة والاعتماد على الخوادم السحابية بدلاً من ذلك. وهذا حد بشكل مباشر من استهلاك الطاقة والحاجة للتبريد والشحن والنقل اللوجستي.

كما يوجد لدى البنك الوطني سياسة للخصوصية وأمن البيانات، وهي متاحة للجميع على الموقع الرسمي للبنك. وتخضع هذه السياسة للقوانين واللوائح المحلية التابعة لسلطة النقد الفلسطينية. بالإضافة إلى ذلك، يمثل البنك الوطني للمعايير الدولية وأفضل الممارسات مثل: «معيير أمن المعلومات وبيانات الدفع (PCI-DSS)».

لمزيد من المعلومات حول الأداء المالي للبنك خلال عام 2022، يمكنكم مراجعة [التقرير السنوي لعام 2022](#).

تواجه البنوك الفلسطينية العديد من التحديات الصعبة التي تؤثر على أدائها وعملياتها، وتشمل هذه التحديات:

- معالجة التراكم النقدي بالشيكل الإسرائيلي، والذي يشكل تحدياً كبيراً للبنوك الفلسطينية، حيث يخضع نقل العملة لترتيبات قانونية معينة ما بين سلطة النقد الفلسطينية والبنك المركزي الإسرائيلي؛ مما يجعل ذلك الوسيلة الوحيدة لإعادة الأوراق النقدية المتراكمة إلى البنك المصدر للعملة.
- يفتقر البنك الوطني إلى بنك مراسل بعملة الشيكال بسبب قانون إسرائيلي تم تنفيذه في عام 2006، حيث يمنع أي بنك جديد مرخص منذ عام 2006 وأكثر من الحصول على بنك مراسل إسرائيلي لتقاص الشيكات وتحويل العملة.
- صعوبة فتح الحسابات لدى بنوك المراسلة المصنفة عالمياً، ويعود ذلك إلى المخاطر الإقليمية المرتبطة بالمنطقة مما يدفع البنوك إلى استثمار الأموال لدى البنوك والمؤسسات غير المصنفة عالمياً.

دراسة حالة: النشرة الأسبوعية لتقلبات أسعار الصرف

نظراً لعدم امتلاك فلسطين حالياً لعملة وطنية وتعامل المواطنين مع أربعة عملات رئيسية مختلفة هي: (الشيكل، والدولار الأمريكي، واليورو، والدينار الأردني)، كان البنك الوطني رائداً بين البنوك في فلسطين بإصدار أول نشرة أسبوعية دورية لتحليلات وتوجهات أسعار صرف العملات بهدف نشر الوعي حول كيف يتوقع البنك أن يتغير وضع العملات على أساس أسبوعي؛ مما سيساعد الناس على اتخاذ قرارات مالية بناء على هذه المعرفة.

تعد النشرة الأسبوعية مصدراً مهماً للمعلومات؛ حيث تقدم تحليلات أساسية وتقنية مبنية على مؤشرات وأسعار الصرف العالمية. ويتم توزيع هذه النشرة لعملاء البنك الوطني من خلال البريد الإلكتروني، وهي متاحة أيضاً على الموقع الإلكتروني للبنك ووسائل التواصل الاجتماعي التابعة له.

الخدمات المصرفية للأفراد

في عام 2021، أطلق البنك الوطني سياسة ائتمانية جديدة تشمل خدمات التجزئة للأفراد مثل القروض الشخصية، وقروض السيارات، وقروض الإسكان، وبطاقات الائتمان، والجاري مدين. وتعكس هذه السياسة لوائح سلطة النقد الفلسطينية لكل خدمة مقدمة، والإجراءات التي سيتم من خلالها التعامل مع حسابات العملاء وسجلاتهم الائتمانية.

قامت دائرة التسهيلات الائتمانية بتطوير نظام عمل آلي لتسهيل سير العمل لمعاملات العملاء من قروض وودائع ويشمل النظام سبعة منتجات مؤتمتة بشكل كامل، تنتقل بشكل تلقائي في نظام الموافقات والصلاحيات بين الدوائر المختلفة. كما تم توسيع خدمة ربط الودائع بشكل آلي لتشمل قطاع الأفراد والأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة. وبذلك، حقق هذا التقدم فوائد عديدة، مثل توفير الوقت الكبير على العملاء من حيث سرعة الرد على الطلبات المصرفية، وتسهيل الإجراءات بشكل مباشر، والاستغناء عن التوثيق باستخدام الأوراق واعتماد التوثيق الرقمي.

في عام 2022، ارتفع إجمالي قيمة محفظة قروض الأفراد بنحو 31% مقارنة بعام 2021.

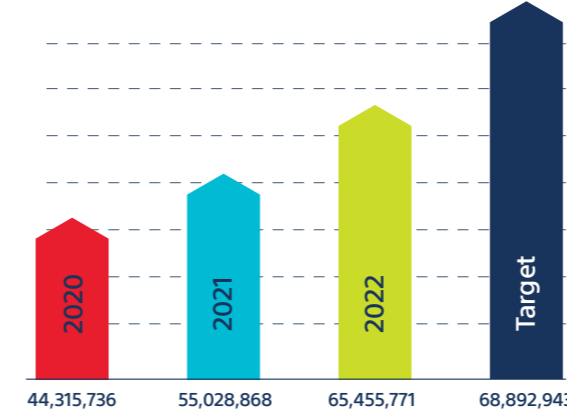
الأداء المالي

تعمل الدائرة المالية كوحدة رقابة مركزية، حيث تشرف على جميع العمليات داخل البنك، وتضمن انعكاسها بدقة من ناحية مالية. وتشمل الوظيفة الأساسية لهذه الدائرة التدقيق في عمليات البنك، وإعداد تقارير شاملة بشكل يومي وشهري وربيع سنوي ونصف سنوي وسنوي. بالإضافة إلى ذلك، يوجد لدى البنك سياسة ضريبية ويلتزم بشكل تام بقوانين الضرائب التي تشمل ضريبة الدخل، وضريبة القيمة المضافة على حد سواء.

لمواجهة التحدي المتمثل في الإشراف على أداء البنك، تحولت الدائرة المالية إلى كيان حيوي يمكنه الاستجابة بأسرع وقت للتغيرات على مستوى البنك وعلى مستوى السوق، وهذا يضمن التأقلم الفعال مع المتطلبات الجديدة دون إعاقة العمليات اليومية.

وبالمضي قدماً، تهدف الدائرة المالية إلى الحفاظ على إيقاعها في تحسين سير العمل والتقليل من التدخل البشري، حيث سيواصل البنك عملية التغيير الخاصة به والتي تركز على قاعدتين أساسيتين: الأتمتة، وتحسين مهارات الموظفين. والهدف الأسمى لهذه العملية هو الحد من الوقت اللازم لإتمام المهام الفردية.

الإيرادات (بالدولار الأمريكي)
القيمة الاقتصادية المباشرة



في عام 2022، حقق البنك الوطني نمواً كبيراً في العوائد بنحو 19% مقارنة بالعام السابق. وتُعزى هذه الزيادة الملحوظة في المقام الأول إلى الإدارة الجديدة ووضعها لمبادئ توجيهية واضحة لتسعير الودائع بما يتماشى مع توجهات السوق. وفي هذا الصدد، يهدف البنك الوطني إلى زيادة إيراداته بنسبة 5% بنهاية عام 2023.

بلغ إجمالي تبرعات البنك لهذا العام 215 ألف دولار أمريكي، وأضعافاً طموحاً لمضاعفة هذا المبلغ تقريباً بنهاية عام 2023. وفي عام 2022 أيضاً، حقق البنك زيادة استثنائية في ميزانيته المخصصة للمسؤولية الاجتماعية استجابة للآثار الاقتصادية الناجمة عن أزمة فيروس كورونا (كوفيد 19)، وكانت الأولوية في هذه الميزانية لدعم قطاع الصحة. كما سمحت الزيادة في هذه الميزانية للبنك الوطني بتقديم مساهمات كبيرة لقطاع الصحة وصندوق وقفه عز الذي هدف إلى جمع التبرعات من القطاع الخاص الفلسطيني لمساعدة الأسر والعمال المتضررين مادياً، وتقديم دعماً مهماً لقطاع الصحة.

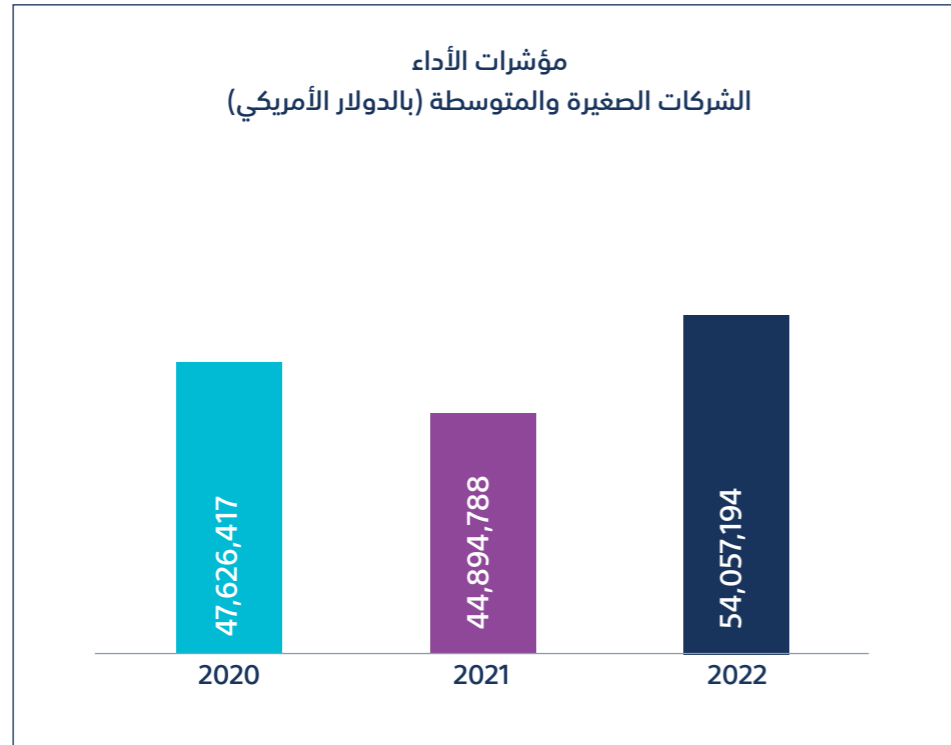
مؤشرات الأداء الرئيسية	2023	2022	2021	2020
القيمة الاقتصادية المباشرة				
الإيرادات (بالدولار الأمريكي)	68,892,943	65,455,771	55,028,868	44,315,736
توزيع القيمة الاقتصادية				
المصاريف التشغيلية (بالدولار الأمريكي)	46,059,880	41,380,600	36,207,340	34,750,867
تعويضات الموظفين (بالدولار الأمريكي)	23,318,371	22,927,564	20,030,161	16,219,627
الأرباح الموزعة على المساهمين	+5% من رأس المال المدفوع كأرباح نقدية	5% من رأس المال المدفوع كأرباح نقدية	8.13% كأسهم مجانية	-
التبرعات والرعايات (بالدولار الأمريكي)	420,000	215,000	130,439	559,132
التبرعات والرعايات كنسبة مئوية من الأرباح ما قبل الضريبة	2.3%	1.1%	1.3%	-

الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs)

حتى مع التحديات المرتبطة بإقراض الشركات الصغيرة والمتوسطة، يبقى البنك الوطني ثابتاً في موقفه تجاه دفع النمو الاقتصادي والتنمية، فمن خلال المعالجة النشطة لهذه التحديات وفهم متطلبات الشركات الصغيرة والمتوسطة بعناية، يمكن للبنك الوطني استكمال دوره الداعم لهذا القطاع وتطوير المشاريع الصغيرة في فلسطين.

يؤمن البنك الوطني بأن توفير فرص التمويل الجديدة سيلعب دوراً جوهرياً في تعزيز مرونة الاقتصاد ودعم القطاع الخاص الفلسطيني لاستكمال تعافيه من آثار أزمة فيروس كورونا (كوفيد 19). ففي عام 2020، وقع البنك الوطني اتفاقية مع بنك الاستثمار الأوروبي (EIB) بما يتماشى مع أهداف وأولويات الحكومة الفلسطينية في دعم القطاع الخاص، وبالذات الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تضررت من الوباء، في خطوة من البنك لتعزيز الاقتصاد الوطني كون 95% من الشركات الفلسطينية تندرج تحت قائمة الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتشكل العمود الفقري للاقتصاد الفلسطيني.

مؤشرات الأداء الرئيسية	2022	2021	2020
العملاء ومحفظه القروض			
عدد المشاريع الصغيرة	378	423	356
عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة	1,039	1,045	1,335
قيمة محفظة القروض بناء على حجم الشركة			
الشركات بالغة الصغر، والصغيرة والمتوسطة (بالدولار الأمريكي)	56,430,244	47,758,465	50,133,229
الشركات الصغيرة والمتوسطة (بالدولار الأمريكي)	54,057,194	44,894,788	47,626,417



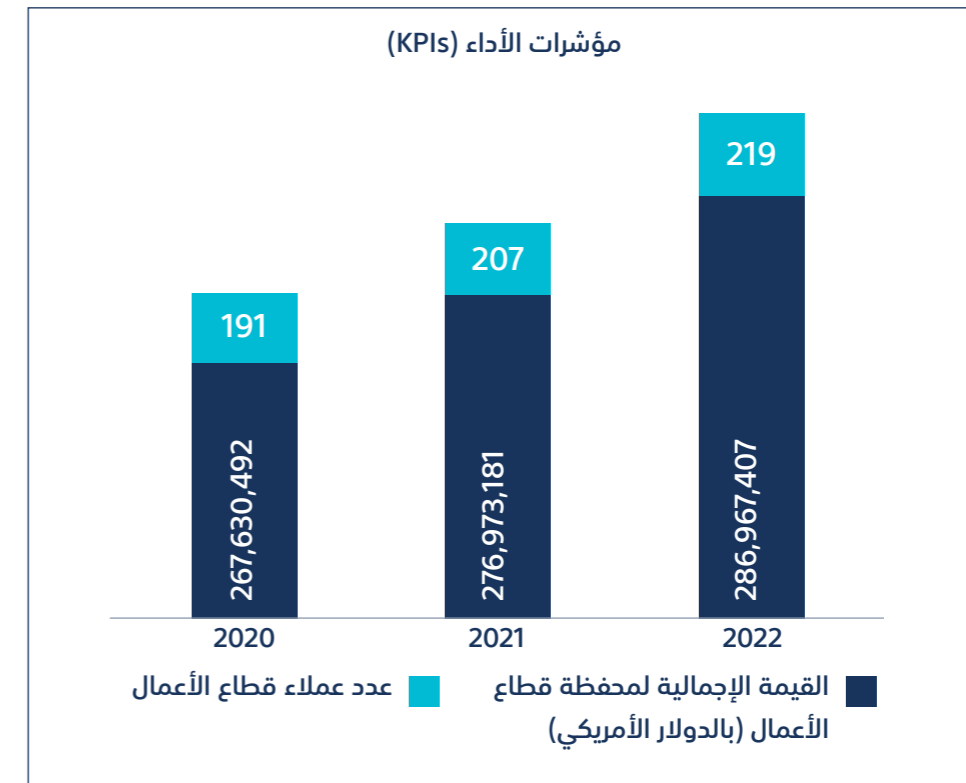
مؤشرات الأداء الرئيسية	2022	2021
إجمالي عدد عملاء الخدمات المصرفية لقطاع الأفراد	149,000	138,000
القيمة الإجمالية لمحفظه التسهيلات الائتمانية لقطاع الأفراد (بالدولار الأمريكي)	260,173,983	198,618,534

تجاوب البنك الوطني بفعالية كبيرة مع الأوضاع الاقتصادية المتغيرة، وبالذات خلال الأزمة المالية للقطاع العام. حيث قام البنك بتنظيم حملات أتاحت للعملاء تأجيل أقساط قروضهم لفترات وصلت إلى تسعة أشهر.

الخدمات المصرفية للشركات

تعدّ دائرة الأعمال المزود الخاص للطلول والخدمات المصرفية الشاملة والمبتكرة وذات الجودة العالية، والتي صُممت خصيصاً لخدمة العملاء من الشركات. كما تعمل الدائرة على إدارة مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي تشمل القروض، والتسهيلات الائتمانية بأنواعها، والودائع، والحسابات الجارية، والتي تلبي الاحتياجات الخاصة بالشركات والمؤسسات. فمن خلال تقديم طول مخصصة و متمحورة حول العملاء، تلعب هذه الدائرة دوراً محورياً في تلبية المتطلبات والأهداف المالية للشركات من خلال تزويدها بالأدوات اللازمة للتفوق في السوق الحيوي في أيامنا هذه.

في عام 2022، شهدت القيمة الإجمالية لمحفظه قطاع الأعمال زيادة بنسبة 4% مقارنة بعام 2021.



إدارة الشكاوى

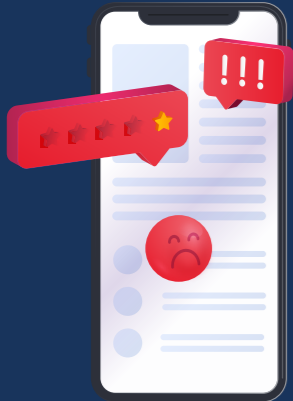
يأخذ البنك الوطني جميع الشكاوى على محمل الجد، ويعطي الأولوية لمتابعتها والتواصل مع مقدميها من العملاء. إذ يعمل فريق البنك المتخصص بالتعامل مع الشكاوى بحزم لمعالجتها بسرعة وفعالية، ويدرك أهمية حل مشاكل العملاء خلال وقت قياسي.

لضمان محاكاة موظفي البنك الوطني للمبادئ الأساسية، يقدم البنك برنامجاً تدريبياً فعالاً يدعى «برنامج التميز في خدمة العملاء». حيث يركز البرنامج على تزويد الموظفين بالمهارات والمعرفة الضرورية لتقديم خدمة عملاء استثنائية، تبدأ منذ لحظة التواصل مع العميل إلى ضمان تلبية طلباته. يدرك البنك الدور المهم الذي تلعبه خدمة العملاء في تعزيز الولاء لدى قاعدة عملائه الحاليين والحفاظ عليها، إضافة إلى جذب عملاء جدد لتوسيع قاعدته عملائه.

في عام 2022، لعب مركز الخدمة الرقمية دوراً حاسماً في متابعة أغلب الشكاوى بالتزامن مع التحديات التي واجهت فلسطين خلال جائحة أزمة فيروس كورونا (كوفيد 19). ونتيجةً لزيادة مدة تعليق الأقساط وتأجيلها، وزيادة التعاملات الإلكترونية مع التباعد الاجتماعي، انخفض عدد الشكاوى بشكل ملحوظ، الأمر الذي يوضح أن البنك اتخذ تدابير احترازية لمعالجة شكاوى العملاء خلال الجائحة الأخيرة.

مؤشرات الأداء الرئيسية	2022	2021	2020
عدد الشكاوى المقدمة	686	722	239
عدد الشكاوى التي تم حلها	686	722	239
حل المشكلة من أول مكالمة	79%	41%	-
معدل الاستجابة لشكاوى العملاء	10-1 أيام عمل	10-1 أيام عمل	10-1 أيام عمل

دراسة حالة : آلية الشكاوى الرقمية



لا يزال البنك الوطني ملتزماً بتحسين تجربة العملاء باستمرار من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة، وعبر ضمان استجابة أسرع لحل الشكاوى. ومن أجل تعزيز الشفافية، والتسهيل على العملاء رفع الشكاوى وتقديم الاقتراحات، طور البنك نافذة رقمية إضافية لهذه الغاية من خلال مركز الخدمة الرقمية المتواجد على وسائل التواصل الاجتماعي. ويدعم هذا التوجه آليات استقبال الشكاوى السابقة التي كانت تعتمد على زيارة العملاء للبنك فقط. كما تتيح المنصة الجديدة للعملاء تقديم الشكاوى بطريقة تفاعلية، والتي تسمح بالمتابعة السريعة والفورية.

5. تشجيع الأعمال المصرفية العصرية والمستدامة

يتعهد البنك الوطني بالحفاظ على مكانته كأحد البنوك الرائدة في فلسطين، وذلك عبر التطلع المستمر إلى الابتكار وتقديم خدمات استثنائية للعملاء.

يسعى البنك الوطني إلى تقديم حلول فعالة ومتخصصة بالتزامن مع دمج مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في أنشطتها للإقراض والاستثمار.

يدفع التزام البنك الوطني بمبادئ الاستدامة عجلة التغيير الإيجابية في الصناعة المالية والمصرفية، ويخلق قيمة طويلة الأجل لأصحاب المصالح في البنك.

أهداف التنمية المستدامة (SDGs)



استراتيجية البنك الوطني والأهداف الرئيسية

- تحسين تجربة عملائنا من خلال الارتقاء بمستوى الخدمة والتميز بمؤشرات رضا العملاء «NPS».
- الريادة في تقديم خدمات رقمية مبتكرة ومتكاملة تلبى تطلعات عملائنا كوننا البنك الأسرع استجابة.
- رفع درجة الفاعلية والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة والتطور الرقمي من خلال الرقمنة ومركزية العمليات والأتمتة للإرتقاء بمستوى الخدمة.

موضوعات الأهمية النسبية المشمولة

- العلاقات المسؤولة مع العملاء
- الابتكار
- التمويل المستدام

العلاقات المسؤولة مع العملاء

تماشياً مع رؤية البنك الوطني والتزامه بالتميز في خدمة العملاء، طبق البنك عدة مبادئ ونفذ عدة برامج لتعزيز سرعة الخدمات وجودة التجربة البنكية للعملاء.

يعمل البنك على تطوير برامج مخصصة لتلبية احتياجات القطاعات المختلفة من أجل تقديم خدمة فريدة و متميزة، وذلك بهدف ضمان تحقيق علاقات مسؤولة مع العملاء. وهذا يتضمن إجراء عمليات متابعة منتظمة لقياس رضا العملاء واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الضرورة.

البنك الوطني هو البنك الفلسطيني الوحيد الذي أسس دائرة للتميز المؤسسي، والتي تركز على تطبيق معايير الجودة ضمن أقسام البنك المختلفة، ابتداءً من قنوات البيع وحتى العمليات الداخلية. الهدف الرئيسي من وجود هذه الدائرة هو تحسين مستوى الخدمات من خلال مقارنتها بالمعايير الدولية وبأفضل الممارسات المحلية وبالتالي تحسين تجربة العملاء، وتحديد مجالات التطوير سواء في السياسات أو المنتجات، أو الخدمات، أو أدوار الموظفين أو الإجراءات. كما أطلقت هذه الدائرة برنامج العميل المتخفي لتحسين تجربة العملاء؛ وبالتالي زيادة جودة الخدمات المقدمة للعملاء ودرجة رضاهم على مستوى الخدمات المقدمة لهم باختلافها.

في عام 2022، شهد المعدل الإجمالي لرضا العملاء زيادة بنسبة 13% منذ الربع الرابع لعام 2021، ووصل إلى مستوى 76%. ومن الجدير بالذكر أن دائرة التميز المؤسسي بدأت في قياس مدى رضا العملاء منذ الربع الرابع لعام 2021، ولا يوجد أية بيانات تتعلق بهذا الأمر قبل هذا الوقت.

كجزء من خطة البنك الاستراتيجية للتحويل الرقمي، يشجع البنك الوطني عملاءه باستمرار على استخدام خدماته الإلكترونية بقنواتها المختلفة ومنصات التواصل الاجتماعي لإنجاز معاملاتهم المصرفية؛ مما يحد من الحاجة إلى زيارة الفروع ويختصر الوقت والجهد على العملاء. هذا أدى إلى زيادة ملحوظة في عدد العملاء الذين تتم خدمتهم من خلال القنوات الرقمية.

2022	2021	2020	مؤشرات الأداء الرئيسية
1,239,679	1,464,889	1,211,674	عدد معاملات الفرع*
88,630	41,853	32,981	عدد المعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت البنكي أو تطبيق الهاتف المحمول
24,879	18,248	10,319	عدد العملاء النشطين على الإنترنت البنكي أو عبر تطبيق الهاتف المحمول**
84,000	69,011	73,500	العدد الإجمالي للخدمات المصرفية التي تم تنفيذها من خلال مركز الخدمة الرقمية

* يشير كل رقم إلى العدد الإجمالي للمعاملات في فروع البنك لكل سنة محددة
** الأرقام تراكمية

قام البنك الوطني بتحديث شبكة أجهزة الصراف الآلي التابعة له في عام 2022 إلى أحدث جيل من فئة DN Series، والتي تُعد من أكثر الأجهزة تقدماً في العالم. هذه الأجهزة الحديثة تقدم خدمات رقمية محسنة وفيها خاصية الواجهة المشفرة التي تعمل باللمس. ومن الجدير بالذكر أن أجهزة الصراف الآلي الجديدة أخذت بعين الاعتبار إمكانية الوصول لتلبية احتياجات الأفراد الذين لا يستطيعون الرؤية، إذ تقدم خيار التسجيلات الصوتية لذوي الإعاقة البصرية.

ركزت الدائرة الرقمية في البنك الوطني على تحسين وأتمتة العمليات داخل الفروع لتقليل التكاليف والوقت والجهد على العملاء. وتم تحقيق ذلك من خلال تطوير واجهة برمجة التطبيقات (API)، وهو نظام أوتوماتيكي بالكامل يعمل على تبسيط هيكل الصلاحيات والتحقق والتتبع؛ مما يلغي الحاجة إلى تعبئة النماذج يدوياً.

يعمل البنك باستمرار على تحسين تطبيق الهواتف الذكية الخاص به (الوطني موبايل) من أجل تزويد العملاء بخدمات مصرفية محسنة. وهذا يشمل دمج مزايا مريحة إضافية مثل نظام دفع الفواتير، والقدرة على طلب بطاقات الائتمان والقروض، وفتح حسابات فرعية جديدة.

دراسة حالة: مركز الخدمات الرقمية

كان البنك الوطني أول بنك في فلسطين يطلق مركزاً للخدمات الرقمية من خلال قنوات التواصل الاجتماعي، وهو أحدث ثورة في القطاع المصرفي الفلسطيني. ويتيح المركز للعملاء سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية من خلال الدردشة التفاعلية مع موظفي البنك. أدت هذه المبادرة الرائدة إلى تحسين التواصل مع العملاء، وتقليل الاعتماد على زيارة الفروع، وتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية، وتوفير تجربة فريدة ومميزة للعملاء.



كما تجاوز البنك مرحلة الاعتماد على الروبوتات في الدردشة التفاعلية، حيث يؤمن البنك في بناء علاقات حقيقية مع عملائه لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل، ولإعطائهم طويلاً مخصصة لتلبية هذه الاحتياجات. ويعطي البنك الوطني الأولوية للتواصل البشري؛ مما يضمن مواكبة البنك لأحدث الطول الرقمية مع عدم التخلي عن التواصل البشري والاجتماعي مع عملائه، وهذا بدوره يعزز من مركزه على رأس المؤسسات المصرفية في فلسطين.

الرقمنة (Digitalization)



حصل البنك الوطني على جائزة أفضل الطول المصرفية الرقمية في فلسطين لخدمته الريادية Digital Onboarding، الأولى من نوعها بين البنوك الفلسطينية.

تم تقديم هذه الجائزة خلال قمة فلسطين للتكنولوجيا الرقمية التي أقيمت في رام الله وغزة.

تركز استراتيجية البنك الوطني الرقمية على تطوير بنية تحتية تكنولوجية فعالة تتماشى مع متطلبات السوق المتطورة. فمن خلال اعتماد نهج ريادي، يهدف البنك الوطني إلى تقديم خدمات رقمية مبتكرة ومتكاملة ترتقي إلى تطلعات العملاء وتوقعاتهم، وذلك من خلال إعطاء الأولوية لسرعة الاستجابة والمرونة، يسعى البنك الوطني جاهداً لتقديم حلول مصرفية فعالة لعملائه.

طبّق البنك سياسة التحويل الرقمي لتسهيل عملية التحويل من الممارسات المصرفية التقليدية إلى ممارسات رقمية، ومع التركيز بشكل خاص على الخدمات المصرفية الموجهة لقطاع الأفراد. توفر هذه السياسة توجيهات لاعتماد التقنيات الرقمية بهدف تحسين تقديم الخدمات وتجربة العملاء بشكل عام.

كما طبّق البنك الوطني سياسة إمكانية الوصول بهدف ضمان سهولة وصول العملاء إلى خدماته الرقمية في أي وقت ومن أي مكان. تشمل هذه السياسة عدداً من الخطط المتمثلة في: تطوير منصة مصرفية شاملة يمكن استخدامها عبر الهاتف المحمول، وتحسين واجهة وخدمات الموقع الإلكتروني المصرفية الحالية لتكون أكثر ديناميكية وسهلة الاستخدام، بالإضافة إلى تطوير المحتوى الرقمي لتلبية معايير إمكانية الوصول.

تلبية احتياجات عملاء البنك بشكل كامل هو أحد الأهداف المؤسسية للبنك الوطني. ويسعى البنك إلى تحقيق ذلك من خلال الريادة في توفير حلول مبتكرة وتطبيقات تكنولوجية عالية التطور. وبالإضافة إلى ذلك، تركز استراتيجية البنك الوطني للقيادة والربحية على تحقيق القيادة الرقمية في القطاع المصرفي الفلسطيني.

تلعب دائرة الخدمات الرقمية دوراً جوهرياً في دفع عجلة الابتكار والرقمنة في البنك الوطني. والتركيز الأساسي لهذه الدائرة ينصب على دعم أتمتة العمليات من خلال تطبيق نظام سير عمل مؤتمت وبنظام رقابي فعال. وهذا يشمل تحديد هياكل وفقاً للصلاحيات الإدارية الممنوحة، وتماشياً مع السياسات والإجراءات المعمول بها. علاوة على ذلك، تشرف الدائرة على إدارة مركز الخدمات الرقمي المسؤول عن خدمة العملاء من خلال منصات التواصل الاجتماعي وغيرها من قنوات التواصل من خلال استخدام منصة إدارة قنوات موني (Muni).

ونتيجة لتوسيع نطاق الخدمات المقدمة عبر القنوات الإلكترونية (الخدمات المصرفية عبر الهاتف والإنترنت)، شهد البنك الوطني زيادة كبيرة في عدد العملاء النشطين رقمياً بنسبة 23%.

في عام 2022، أطلق البنك مشروعاً لتخطيط موارد المؤسسة (ERP)، والذي يهدف إلى تسهيل عمليات الانتقال إلى بيئة عمل لا تستخدم فيها الأوراق. هذا الإنجاز المميز سيؤدي إلى تقليل حجم العمل على الموظفين ويدعم توجه تقليل استخدام المستندات الورقية.

2022	2021	2020	مؤشرات الأداء الرئيسية
64,686	52,305	41,161	العملاء النشطون رقمياً
5	5	4	عدد الخدمات المتوفرة رقمياً

التمويل المستدام

يطمح البنك الوطني إلى أن يصبح رائداً في مجال التمويل المستدام في فلسطين وتعزيز إجراءات الإفصاح عن ذلك. إذ يهدف البنك الوطني إلى مواكبة أحدث معايير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) مع أحدث التوجهات المصرفية، وهذا يشمل دمج معايير (ESG) ضمن الأنشطة المالية وأنشطة الإقراض. بالإضافة إلى ذلك، يشمل هذا توجيه رأس المال نحو المشاريع والأعمال والمبادرات التي لها آثار بيئية واجتماعية إيجابية، وتحقق عوائد مالية أيضاً.

استجابة للمخاوف البيئية والاجتماعية المتزايدة، شاركت دائرة قطاع الأعمال في عدة مشاريع مستدامة، بالإضافة إلى ذلك، يقدم البنك الوطني تمويلات لدعم المشاريع الصديقة للبيئة، ومبادرات الطاقة المتجددة، وممارسات الأعمال المستدامة.

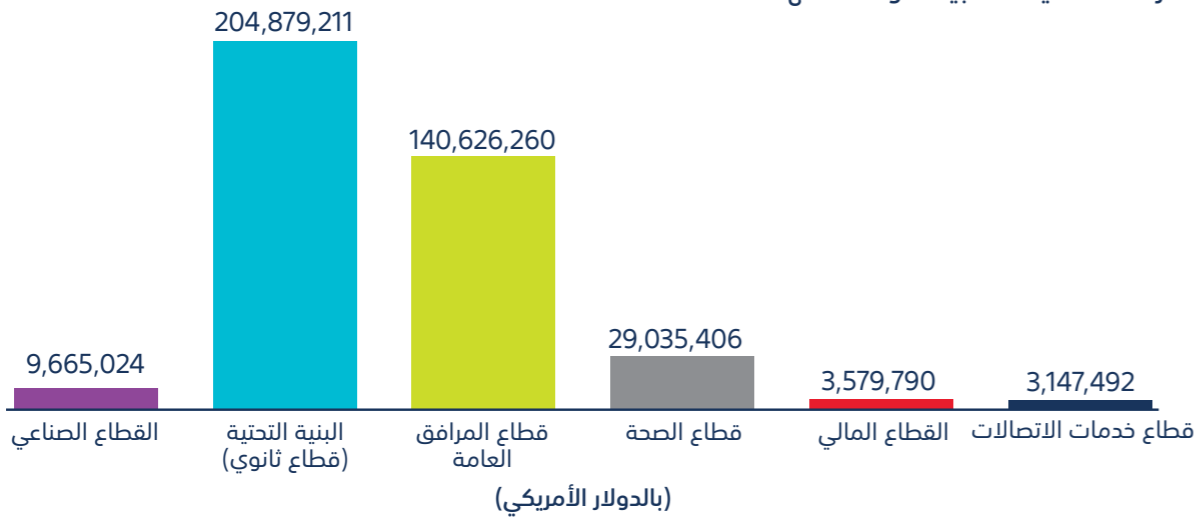
يوفر البنك مجموعة من المنتجات والخدمات التي صُممت لتحقيق غايات اجتماعية محددة، وتخدم أيضاً الفئات الأقل حظاً. وفيما يلي بعض الأمثلة:

تمويل المشاريع متناهية الصغر: يقدم البنك الوطني خدمات التسهيلات الائتمانية وتمويل المشاريع متناهية الصغر لتوفير إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية لأصحاب الدخل المحدود ولأصحاب المشاريع متناهية الصغر الذين لا يستطيعون الحصول على الخدمات المصرفية التقليدية. وتساعد هذه القروض الفئات الأقل حظاً من خلال تمكينهم في بدء أو توسيع أعمالهم الصغيرة وتحسين وضعهم المعيشي.

تمويل المشاريع التنموية: يوفر البنك الوطني تمويلاً للمشاريع التنموية مثل دعم مشاريع الإسكان الميسرة، والمرافق المجتمعية، وتطوير البنية التحتية البسيطة في المناطق المهمشة. وتهدف هذه التمويلات إلى تحسين الظروف المعيشية والفرص الاقتصادية في المجتمعات الأقل حظاً.

مبادرات الشمول المالي: يطلق البنك الوطني بشكل مستمر مبادرات لدعم الشمول المالي من خلال تقديم الخدمات المصرفية الأساسية بتكلفة منخفضة للأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية أو غير المخدومين مصرفياً بالشكل الأمثل. كما تساعد هذه الخدمات في معالجة معوقات الوصول إلى الخدمات المصرفية، وتمكين الفئات الأقل حظاً من المشاركة في النظام المالي والمصرفي والاستفادة منه.

يوفر البنك الوطني مجموعة من المنتجات والخدمات التي صُممت خصيصاً لدعم المبادرات البيئية. وكمثال على ذلك: القروض الخضراء (وفقاً لتصنيف البنك). تم تخصيص هذه القروض للأفراد والشركات والمؤسسات التي تتطلع إلى الاستثمار في التقنيات الموفرة للطاقة، أو في مشاريع الطاقة المتجددة، أو في البنية التحتية المستدامة. كما يقدم البنك أحكاماً وشروطاً مواتية لتشجيع المبادرات الصديقة للبيئة ومكافأتها.



*يستند هذا التصنيف إلى تعريف سلطة النقد الفلسطينية

دراسة حالة: برنامج احتضان التكنولوجيا المالية



يسعى البنك الوطني إلى قيادة قطاع التكنولوجيا المالية في فلسطين وإعطاء الأولوية للقدرات الفلسطينية على تقديم حلول تكنولوجيا مالية مواكبة للحلول الدولية. ودفع هذا الالتزام إلى إطلاق برنامج احتضان التكنولوجيا المالية، وهي مبادرة رائدة خصص البنك الوطني من خلالها دولاراً واحداً لكل عملية تحويل أموال عبر الإنترنت البنكي، للمساهمة في تطوير حلول مبتكرة للتكنولوجيا المالية المصممة خصيصاً للسوق الفلسطيني، وتم إطلاق هذه المبادرة بالتعاون مع مسرعة الأعمال (Flow Accelerator).

بدأت (Flow Accelerator) بعملية الدعوة لتقديم الطلبات عبر الإنترنت، حيث قامت بدعوة العقول الشابة لاقتراح أفكارهم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية، وتضمنت المرحلة التي تليها تقييم الأفكار المقترحة وتصفيتها. بعد ذلك، شاركت أفضل 15 فكرة في سباق لتطوير هذه الأفكار بإشراف من الخبراء في هذا المجال لصقلها ولتحسين أطرها المفاهيمية. ومن ثم الانتقال إلى مرحلة عرض الفكرة، بعد أن تم تقديم الأفكار المعدلة أمام لجنة من الخبراء والمنظمين، حيث فازت ثلاث أفكار استثنائية، وهي الآن قيد التطوير من خلال برنامج الاحتضان.

البرنامج في الوقت الحالي في مرحلة الاحتضان لتطوير الأفكار إلى حلول قائمة، إذ من المقرر أن يقدم حلولاً ملموسة في الأشهر المقبلة. كما سيتم عرض هذه الحلول على الشركات والمؤسسات المالية الفلسطينية، مما يتيح أمامها فرصة الاستثمار في هذه الحلول أو دمجها في أعمالها.

6. تعزيز الهوية الوطنية

إحدى نقاط استرشاد نهج البنك الوطني في الاستدامة هي الالتزام بتعزيز إمكانية وصول المواطنين إلى الخدمات المالية والمصرفية والقدرة على تحمل تكاليفها، مع التركيز بشكل خاص على نشر الوعي في المناطق المهمشة وبين الفئات الأقل حظاً. يركز البنك الوطني على دعم قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتمكين المرأة الفلسطينية اقتصادياً، ولتحقيق ذلك، رفع البنك سقف تمويلات قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة، كما طوّر برنامجاً خاصاً لإقراض المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تقودها النساء الفلسطينيات.

يلتزم البنك الوطني بدمج المسؤولية الاجتماعية في سياساته من أجل خدمة جميع القطاعات في المجتمع. وفي نفس الوقت، يسعى البنك إلى إحداث أثر إيجابي في المجتمع من خلال دمج الممارسات المستدامة والأخلاقية ضمن جميع مراحل سلسلة التوريد لضمان تحفيز النمو الاقتصادي والتنمية المجتمعية.

أهداف التنمية المستدامة (SDGs)



استراتيجية البنك الوطني والأهداف الرئيسية

- خلق أثر اجتماعي مستدام لتعزيز دور البنك الريادي في خدمة المجتمع ودعم الاقتصاد الوطني.

موضوعات الأهمية النسبية المشمولة

- الشمول المالي
- دعم المجتمع
- عمليات الشراء المسؤولة

الشمول المالي

يفتخر البنك الوطني بالتزامه الراسخ بدعم الشمول المالي، والذي يعد موضوعاً أساسياً في مصفوفة البنك للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. كما يؤمن البنك إيماناً مطلقاً في توفير فرص متكافئة للوصول إلى الخدمات المصرفية وتمكين المجتمعات الأقل حظاً، إلى جانب العمل على قدم وساق لتأسيس مشهد مالي أكثر شمولاً وإنصافاً لجميع فئات المجتمع. وفي هذا التقرير، يعرض البنك الوطني الجهود التي بذلها لتعزيز نسب الشمول المالي والتي تنطوي على: مناقشة المبادرات التي اتخذها، والأثر الذي أحدثه، والتزامه المستمر بإحداث أثر إيجابي.

البنك الوطني عضو في اللجنة الوطنية للشمول المالي في فلسطين

حسابات الشمول المالي

إحدى أهم المبادرات في مجال الخدمات المالية الشاملة هي حسابات الشمول المالي التي أطلقتها سلطة النقد الفلسطينية، حيث تم تخصيص هذه الحسابات لخدمة الأفراد ذوي الدخل المحدود، والذين يعملون لحسابهم الخاص. وتمكن هذه الحسابات الأفراد من الوصول إلى الخدمات المصرفية والقيام بالعمليات المالية الأساسية بسهولة. والأهم من ذلك، لا يوجد أية التزامات أو عمولات أو رسوم إضافية متعلقة بهذه الحسابات. نجح البنك الوطني في ربط هذه الحسابات بخدمة فتح الحسابات المصرفية عن بُعد، مما يضمن إيصال الخدمات المصرفية إلى جميع الفئات، بمن فيهم الأفراد من ذوي الدخل المحدود بشكل رقمي وعن بُعد.

فيما يلي، تقسيم قيمة محفظة المنتجات والخدمات المقدمة من البنك الوطني لقطاع الشركات خلال عام 2022:

2022	قيمة المنتجات والخدمات المصممة لتحقيق فوائد بيئية واجتماعية محددة (بالدولار الأمريكي)
9,665,024	القطاع الصناعي
204,879,211	البنية التحتية (قطاع ثانوي)
140,626,260	المرافق
29,035,406	الصحة
3,579,790	القطاع المالي
3,147,492	خدمات الاتصالات

دراسة حالة: محطة الطيرة لمعالجة مياه الصرف الصحي



يلتزم البنك الوطني التزاماً راسخاً بدعم المبادرات الصديقة للبيئة وذات الأثر الإيجابي عليها، وإحدى هذه التمويلات كان تمويل إنشاء محطة رائدة لمعالجة مياه الصرف الصحي في حي الطيرة في مدينة رام الله، من خلال تقديم سعر فائدة صُمم خصيصاً لهذا المشروع. وتتميز هذه المحطة بكونها الأولى من نوعها في رام الله.

تعمل هذه المحطة على تنقية مياه الصرف الصحي، ويساهم ذلك في حماية موارد المياه القيمة والحفاظ عليها. كما تمتلك المحطة طاقة استيعابية لمعالجة ما يقدر بـ 2,200 م مكعب من المياه يومياً، وتحقق معايير استثنائية عالمية في تنقية معالجة المياه، إذ تتوافق جودة المياه التي تتم تنقيتها في المحطة مع التصنيف (A) - الدرجة الأولى، من المعايير الدولية. وتستخدم هذه المياه لأغراض ري الحدائق والمناطق الخضراء. بالإضافة إلى ذلك، تعمل المحطة من خلال تكنولوجيا الأغشية العذوبة التي تضمن عمليات تنقية فعالة، وتميزها عن الطرق التقليدية.

تعكس مساهمة البنك الوطني في تمويل هذا المشروع المسؤول تجاه البيئة التزامه الراسخ في دعم الممارسات المستدامة، ودعم المبادرات التي تفيد المجتمع المحلي والبيئة على حد سواء.

يسعى البنك الوطني بجهد لتخطي العقبات والالتزام بتمكين الأفراد الأقل اشتغالاً لتعزيز نسب الشمول المالي في فلسطين، إذ أنشأ البنك عدداً من الفروع وشغل عدداً من أجهزة الصراف الآلي في المناطق المهمشة. وبذلك يضمن هذا التوسع الاستراتيجي أن يتمكن الأفراد في هذه المناطق من الوصول السلس لخدمات البنك الوطني المصرفية. كما يوفر البنك لعملائه استخدام بطاقات الخصم الفوري في أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك المحلية الأخرى دون أي رسوم إضافية عبر نظام المفتاح الوطني (194). تسمح هذه المبادرة للعملاء باستخدام بطاقتهم من خلال أي صراف آلي قريب حتى لو لم يتواجد البنك الوطني في تلك المنطقة.

مؤشرات الأداء الرئيسية	2022	2021	2020
عدد الفروع في المناطق المهمشة	9	9	9
عدد أجهزة الصراف الآلي في المناطق المهمشة	9	9	9

وكجزء من التزام البنك الوطني بالشمول المالي، أطلق البنك عدة مبادرات ومشاريع لتحسين الوصول إلى منتجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وإحدى هذه المبادرات البارزة كانت دخول البنك في شراكة مع منصة «تمويلي»؛ وهي منصة تسهل التواصل بين مؤسسات الإقراض والعملاء. بالإضافة إلى ذلك، شارك البنك بأبحاث مشتركة وتدريبات ومشاريع للدعم الفني مع بنوك مرموقة مثل (EBRD) وجامعة فرانكفورت. من خلال هذا التعاون، ركز البنك على تطوير منتجات وحزم جديدة صُممت خصيصاً لتلبية احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

يسهل البنك الوطني للمشاريع الصغيرة والمتوسطة إمكانية الوصول المالي بعدة طرق:

- توفير القروض
- تقديم خطوط تسهيلات ائتمانية
- توفير الدعم والمشورة المالية
- الخدمات المصرفية الرقمية
- التعاون مع منظمات أخرى

في عام 2022، أطلق البنك الوطني عدة حملات مستجيبة، ومن أبرزها حملة العمال الفلسطينيين في الداخل الفلسطيني، حيث تهدف هذه المبادرة على وجه التحديد إلى تخطي التحديات التي يواجهها العمال الفلسطينيون في الخط الأخضر، إذ يوفر هذا البرنامج للعاملين قدرة الحصول على القروض حتى لو لم تكن رواتبهم مَحولة إلى البنك، (العمال يتقاضون رواتبهم نقداً وبشكل يومي)، كما قد لا يمتلك هؤلاء العمال الضمانات الكافية التي تطلبها البنوك التقليدية للموافقة على القروض. تشمل الحملة مجموعة من الخدمات المصرفية التي صُممت خصيصاً لتلبية احتياجاتهم، مثل: تسهيل فتح الحسابات الجارية وحسابات التوفير، الحصول على دفتر شيكات واحد مجاني، توفير بطاقات الخصم المباشر دون رسوم إصدار، وإمكانية الحصول على بطاقات الائتمان والقروض.



يلتزم البنك الوطني في تعزيز المساواة بين الجنسين، وفي توفير الفرص الإضافية اللازمة أمام المرأة الفلسطينية كي تزدهر اقتصادياً، كونها الفئة الأقل اشتغالاً من الرجال في فلسطين. قدم البنك برنامج حياتي المصمم خصيصاً لتلبية الاحتياجات المصرفية للمرأة الفلسطينية؛ بهدف تمكينها اقتصادياً ومساعدتها على تحقيق الأمان المالي. كما يقدم برنامج حياتي مجموعة شاملة من الخدمات التي تشمل: حسابات التوفير والحسابات الجارية. ويجدر بالذكر أن هذه الحسابات غير خاضعة لأي رسوم إدارة حسابات مع إعفاءات متعددة، مما يضمن حصول المرأة الفلسطينية على الخدمات المالية دون أية أعباء إضافية.

حسابات الإناث	2022
عدد حسابات الإناث	55,710
نسبة حسابات التوفير للإناث	64%
نسبة الحسابات الجارية للإناث	24%
نسبة العملاء الإناث في البنك الوطني	33%

حساب قذوتي لقطاع التعليم

كجزء من التزام البنك الوطني المستمر لتعزيز الشمول المالي في فلسطين، يقدم البنك أيضاً حساباً خاصاً تحت اسم حساب «قذوتي». تم إنشاء هذا الحساب خصيصاً لتلبية الاحتياجات المصرفية الفريدة للمعلمين والموظفين في قطاع التعليم في فلسطين، وجاء ذلك استجابة لإضرابهم الذي طالب بزيادة أجورهم. يوفر حساب «قذوتي» مجموعة من المزايا لدعم العاملين في سلك التعليم، أهمها أنه حساب جاري مدين بقيمة 200% من قيمة الراتب بعمولة تدفع لمرة واحدة شهرياً وبدون فوائد. ، بالإضافة إلى إمكانية الحصول على دفتر شيكات واحد مجاني كل عام. كما يتيح الحساب للعاملين في قطاع التعليم الحصول على قروض شخصية ذات فائدة مخفضة لتغطية نفقات تعليم أطفالهم. يقدم البنك كذلك عدة قروض مختلفة من خلال الحساب مع عروض خاصة للإسكان والسيارات للوقوف على احتياجاتهم الأخرى.



دراسة حالة: فريق «الرياضة من أجل الحياة» للفتيات



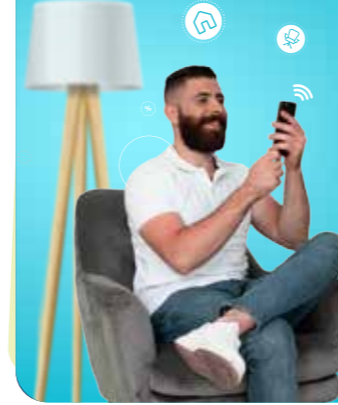
دعم البنك الوطني بكل فخر فريق مخيم طولكرم للفتيات «الرياضة للحياة» بتبني الفريق للمشاركة في كأس العالم للأطفال 2022، الذي أقيم على هامش كأس العالم في الدوحة - قطر. ومن خلال تبني الفريق ودعمه حصرياً بهدف تمكين الفتيات الفلسطينيات وإعطائهن الفرصة لإيصال صوت أطفال فلسطين للعالم، عرض الفريق مهاراته الكروية في فعالية تُعد محط أنظار العالم. شددت الفتيات على مطالبهن العادلة بالحقوق في التعليم، وحرية التعبير، وعيش حياة كريمة.

دراسة حالة: برنامج المسؤولية المجتمعية للموظفين «لنشاركهم الدفاء»



أطلق الموظفون في البنك حملة مستمرة للتبرع بالملابس والكتب والألعاب للعائلات الأقل حظاً. تهدف المبادرة إلى تفعيل مشاركة الموظفين والموظفات في المبادرات الاجتماعية التي يطلقها البنك لتعزيز أواصر الارتباط بالمجتمع والشعور بالآخر وتعزيز نشاطاتهم الاجتماعية، حيث خصص البنك لهذه المبادرة صندوقاً كبيراً لجمع التبرعات، وتم الاتفاق مع جمعية متخصصة في هذا المجال لإيصال التبرعات للجهات المستحقة. تختلف مساهمات هذه الحملة بناءً على المناسبات والمواسم، فالتبرع بالملابس يكون في فصل الشتاء، والطرود الغذائية وألعاب الأطفال خلال شهر رمضان والأعياد. كما تبرع الموظفون والموظفات خلال موسم العودة إلى المدارس بحقائب مدرسية مجهزة بالكامل للطلبة في المناطق المهمشة.

دراسة حالة: خدمة فتح الحسابات المصرفية عن بُعد



في عام 2021، اتخذ البنك الوطني خطوة مهمة نحو التزامه بالشمول المالي من خلال تطويره خدمة فتح الحسابات المصرفية عن بُعد، والتي تمكن المواطنين أينما وجدوا وفي أي وقت من فتح الحسابات الجارية، والتوفير، وحسابات الشمول المالي المجانية لذوي الدخل المحدود. تسمح هذه الخدمة الرائدة للأفراد، بمن فيهم القاطنون في المناطق المهمشة، ومن ذوي الدخل المنخفض، والعاملون لحسابهم الخاص، والذين لا يملكون حسابات بنكية، بالاستفادة من الخدمات التي تقدمها البنوك وفتح الحسابات جارية دون الحاجة إلى زيارة الفروع من أجل ذلك.

دعم المجتمع

يؤمن البنك الوطني إيماناً راسخاً بأن النجاح المستدام يتماشى مع ممارسات الأعمال المسؤولة، ويدرك أن دوره كمؤسسة مصرفية رائدة في المجتمع توجب عليه الالتزام بإحداث تأثير إيجابي على المجتمع والبيئة. يتخذ البنك الوطني سياسة المسؤولية المجتمعية (CSR) كإطار عمل توجيهي لدمج الاعتبارات الأخلاقية والاجتماعية والبيئية ضمن جميع جوانب عملياته.

يعمل البنك على مواءمة سياسته المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية مع النمو المستدام من خلال دعم الاقتصاد المحلي، وتمويل مختلف القطاعات الاقتصادية، وتعزيز التنمية الاقتصادية المستدامة عبر الاستثمار في المشاريع الرائدة. وعلاوة على ذلك، يقوي البنك شراكته الاستراتيجية مع العملاء من خلال المشاركة بنشاط في المبادرات الاجتماعية التي تفيد المجتمع المحلي.

يساهم البنك في التبرع للعديد من القطاعات المختلفة والتي تشمل: التعليم والصحة وتمكين المرأة والتطوير ومراكز ذوي الاحتياجات الخاصة.



7. تبني الإشراف البيئي

يؤمن البنك الوطني أنه مسؤول عن تضمين أفضل الممارسات المتعلقة بالإشراف البيئي في جميع عملياته، كما يسعى جاهداً لزيادة الاستثمار في الطاقة الشمسية، واعتماد ممارسات الإشراف البيئي للتقليل من بصمته الكربونية. وفي هذا الصدد، تشمل جهود البنك ما يلي: اعتماد تدابير موفرة للطاقة، وتوفير فرص للطاقة المتجددة، وتقليل استهلاك الأوراق والمياه، ودعم الاقتصاد الدائري.

أهداف التنمية المستدامة (SDGs)



استراتيجية البنك الوطني والأهداف الرئيسية

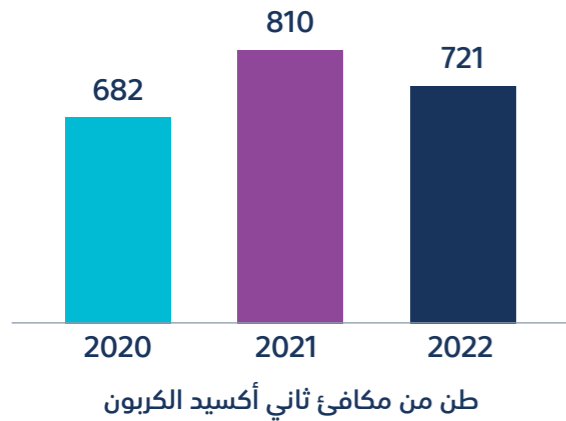
- يعتبر البنك حماية البيئة أحد أهم ركائز أعماله واستراتيجياته المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية، بالإضافة إلى الاستثمار بمصادر الطاقة المتجددة للحفاظ عليها.

موضوعات الأهمية النسبية المشمولة

- التغير المناخي
- البصمة البيئية

التغير المناخي

مؤشرات الأداء لإجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة



يدرك البنك الوطني الدور المهم الذي عليه أن يلعبه في مواجهة التغير المناخي، لذلك يسعى إلى زيادة استثماراته في المشاريع القادرة على مواجهة التغير المناخي، والتي تقلل من انبعاثات الغازات الدفيئة.

تماشياً مع التزام البنك في مواجهة مخاطر التغير المناخي، تعمل معظم فروع البنك على الطاقة الشمسية المتجددة فقط، إذ استثمر البنك في المشاريع الخضراء مثل محطة نور أريحا للطاقة الشمسية، والتي تساهم بشكل إيجابي في توفير مصادر طاقة متجددة لتحافظ على البيئة وتقاوم التغير المناخي من خلال تجنب انبعاثات الغازات الدفيئة.

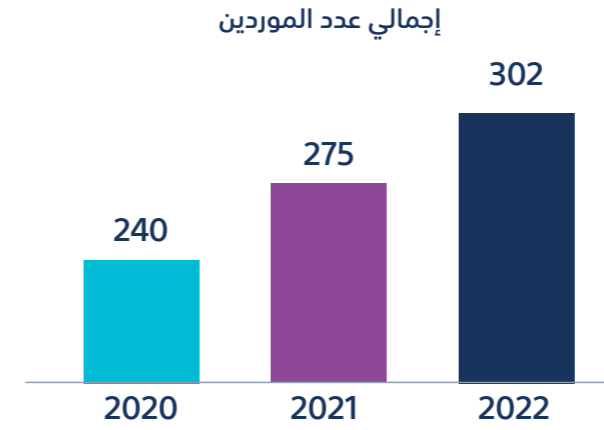
توفر محطة نور أريحا للطاقة الشمسية ما يقارب 64% من احتياجات البنك من الطاقة، ويؤكد هذا الاستثمار الاستراتيجي التزام البنك تجاه الاستدامة، وجهوده في الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة واعتماد مصادر للطاقة المتجددة.

التزام البنك الوطني في استخدام السيارات الهجينة (Hybrid) وفي تقديمها كجوائز في حملات حسابات التوفير، واعتماد السيارات الكهربائية للسيارات التي يفتنيها البنك يتماشى مع جهوده المبذولة في معالجة التغير المناخي، إذ تُعد هذه السيارات أفضل للبيئة نتيجة انخفاض انبعاثاتها من الغازات الدفيئة، مما يقلل من بصمتها الكربونية. كما يساهم هذا في الهدف الأسمى في الحد من التغير المناخي.

عمليات الشراء المسؤولة

يسعى البنك الوطني إلى إعطاء الأولوية لممارسات الشراء المسؤولة من أجل ضمان الشفافية وتعدد المصادر والنزاهة والاستدامة، بالإضافة إلى عكس الآثار الاجتماعية الإيجابية ضمن سلسلة التوريد الخاصة به.

تقع مسؤولية الإشراف على عمليات الشراء على عاتق دائرة المشتريات، إذ يركز البنك على اختصار وقت العملية الشرائية من خلال استغلال برنامج النظم والتطبيقات والمنتجات (SAP). ويهدف ذلك إلى ضمان تقديم الخدمات بسرعة للفروع والدوائر والإدارات المختلفة، وتعجيل صرف فواتير الموردين، وتقليل مهلة الموردين الزمنية إلى أقصى حد ممكن.



يعطي البنك الأولوية القصوى للشراء من الموردين المحليين، مع التركيز على دعم الاقتصاد المحلي. استمرت النسبة المئوية للإنفاق المحلي على الموردين المحليين في النمو، حيث ارتفعت من 93% في عام 2020 إلى 96% في عام 2022.

مؤشرات الأداء الرئيسية	2022	2021	2020
إجمالي عدد الموردين	302	275	240
إجمالي عدد الموردين المحليين	285	264	231
إجمالي عدد الموردين من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة	288	261	231
إجمالي عدد الموردين من المشاريع التي تمتلكها النساء	5	4	2
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	96%	95%	93%

انبعاثات الغازات الدفيئة التي تجنبها البنك الوطني منذ 25 سبتمبر 2019:

الكمية	انبعاثات غازات الدفيئة
17,299,423.64 كغ	ثاني أكسيد الكربون
41,445.34 كغ	أكسيد النيتروجين
368.28 كغ	ثاني أكسيد الكبريت

البصمة البيئية

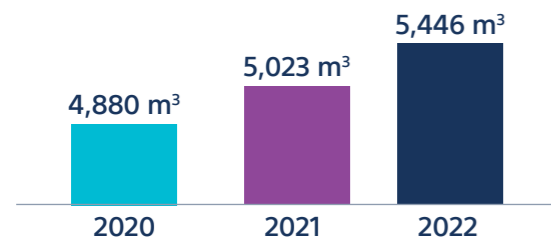
يسعى البنك الوطني إلى التقليل من أثره السلبي على البيئة، كما يدرك مسؤوليته في تبني وتطبيق الممارسات الرائدة في الإشراف البيئي ضمن جميع عملياته، إذ يهدف البنك إلى أن يكون في صدارة المصارف في فلسطين من خلال الاستثمار في الطاقة الشمسية واعتماد مختلف الممارسات السليمة للإشراف البيئي.

اتخذ البنك خطوات استباقية لرصد وقياس الجوانب الأساسية التي تشمل استهلاك المياه والطاقة وإدارة النفايات، ومن خلال التتبع الدؤوب لهذه المقاييس، يهدف البنك إلى اكتساب صورة شاملة حول أدائه البيئي وتحديد مجالات تحسينها.

تتولى دائرة الشؤون الإدارية مسؤولية تقييم وقياس الأثر البيئي للبنك الوطني في هذه المجالات.

إدارة المياه

مؤشرات الأداء الرئيسية لإجمالي استهلاك المياه



في عام 2022، شهد البنك الوطني زيادة طفيفة بنسبة 8% في استهلاك المياه لارتفاع عدد الموظفين، ويعود ذلك لاستحواذ البنك الوطني على أعمال البنك التجاري الأردني في فلسطين، مما أضاف 9 فروع جديدة إلى شبكته. ومع ذلك، ظلت كثافة استهلاك المياه ضمن المعدلات الاعتيادية مقارنة بالعامين الماضيين.

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2022	2021	2020
إجمالي استهلاك المياه	متر مكعب	5,446	5,023	4,880
كثافة استهلاك المياه	متر مكعب لكل موظف	7.6	7.1	6.7

استهلاك الطاقة

حقق البنك الوطني إنجازاً ملحوظاً كينك رائد في فلسطين من خلال الدمج الناجح للطاقة الشمسية المتجددة لتشغيل فروعها المركزية، وفروع منطقة القدس، وإدارته العامة. ومع ذلك، من المهم ملاحظة أن فروع البنك الوطني في المنطقتين الشمالية والجنوبية في فلسطين تعتمد حالياً على إمدادات الكهرباء من شبكة الكهرباء الوطنية. فمن خلال نهج التفكير المستقبلي وضمن خطته الاستراتيجية، يعمل البنك الوطني بنشاط على دمج مصادر الطاقة المتجددة لتلبية متطلبات الكهرباء لهذه الفروع، ودعم التزامه بالممارسات المستدامة.

في عام 2022، نجح البنك الوطني في خفض استهلاكه للكهرباء من الشبكة بنسبة 10% من خلال اتخاذ تدابير استباقية، كما يشجع البنك موظفيه بنشاط على مراعاة ترشيد استهلاك الكهرباء، لا سيما بعد مغادرة مكاتبهم، ومن خلال إطفاء الأنوار والأجهزة، إذ ساهم هذا الالتزام بالحفاظ على الطاقة وخفض اعتماد البنك الوطني الكبير على الكهرباء القادمة من الشبكة خلال العام.

يقيم البنك تأثيره على البيئة من خلال حساب ومراقبة انبعاثات الغازات الدفيئة ورصدها بدقة. وتعمل هذه الانبعاثات كأداة قياس حاسمة لمعرفة مدى مساهمته في التغير المناخي. يقيس البنك كلاً من النطاق الأول والثاني من الانبعاثات، وتكسبه هذه المنهجية رؤى حول أدائه البيئي واتخاذ الإجراءات اللازمة في ضوء ذلك للحد من بصمته الكربونية.

في عام 2022، حقق البنك الوطني انخفاضاً ملحوظاً بنسبة 10% من إجمالي انبعاثاته للغازات الدفيئة في النطاقين الأول والثاني، ويعزى هذا الانخفاض الملحوظ إلى الجهود الكبيرة التي يبذلها البنك لدعم اعتماده على مصادر الطاقة المتجددة.

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2022	2021	2020
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق الأول)	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	42	39	25
انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق الثاني)	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	679	771	657
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	721	810	682
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف	1.00	1.15	0.94

اعتمد احتساب بيانات انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق الثاني) على معامل الانبعاثات الخاص بالشرق الأوسط كما توفره الوكالة الدولية للطاقة المتجددة.

دراسة حالة: محطة نور أريحا للطاقة الشمسية



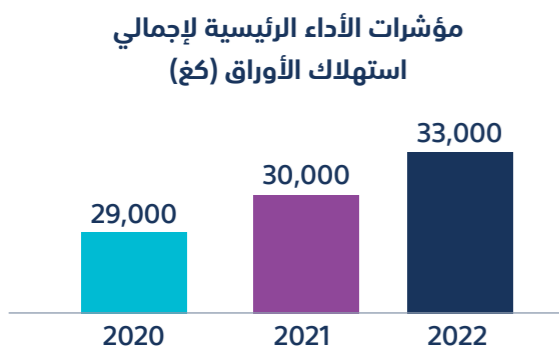
اتخذ البنك الوطني خطوة هي الأولى من نوعها في الجهاز المصرفي الفلسطيني تتمثل بشراء حصة في محطة نور أريحا للطاقة الشمسية. ويهدف هذا الاستثمار الاستراتيجي إلى تلبية احتياجات الطاقة للفروع التابعة للبنك ولمقره الرئيسي وكافة منشآته التي تقع تحت نفوذ شركة كهرباء القدس.

تمثل هذه المبادرة مشروعاً استثنائياً يشمل الأبعاد البيئية والوطنية والاجتماعية، إذ تتميز فلسطين بوفرة من الأيام المشمسة على مدار العام؛ مما يجعل استخدام مصادر الطاقة المتجددة حلاً مؤثراً ومستداماً للحد من استخدام الوقود الأحفوري. فمن خلال تبني الطاقة المتجددة، يسعى البنك الوطني إلى تعزيز الاستقلالية الوطنية في ملف الطاقة، مع الحفاظ في نفس الوقت على الموارد الطبيعية والبيئة دون التسبب في أي ضرر لها.

يتماشى استثمار البنك الوطني في محطة نور أريحا مع التزامه بالاستدامة البيئية والاعتماد على مصادر الطاقة الوطنية النظيفة. كما يجسد ذلك تفاني البنك في استغلال مصادر الطاقة النظيفة وفي التقليل من بصمته الكربونية. يوضح نجاح استثمار البنك في الطاقة المتجددة جهوده التدريجية نحو بناء مستقبل أكثر استدامة، وهذا ينعكس على كمية انبعاثات الغازات الدفيئة التي قلل البنك الوطني انبعاثاتها منذ نهاية عام 2019 كما هو موضح في الجدول أدناه.



توليد النفايات



يقوم البنك الوطني باستخدام نظام (SAP ERP)، وهو نظام يهدف إلى تقليل استهلاك الورق. وكجزء من ذلك، يتم تقديم طلبات الشراء من جميع الفروع إلكترونياً والموافقة عليها من خلال عملية نظام (SAP) وهذا يلغي الحاجة إلى استخدام الورق. من المتوقع الانتهاء من التنفيذ الكامل لنظام (SAP ERP) بحلول نهاية عام 2023، الأمر الذي سيمكن البنك الوطني من تقليل اعتماده على العمليات الورقية.

في عام 2022، كانت هناك زيادة بنسبة 10% في إجمالي استهلاك الورق، ويُعزى ذلك إلى العودة إلى العمل في المكاتب عام 2022، وإلى زيادة حجم العمل وتنفيذ إجراءات جديدة تتطلب التوثيق من جميع أقسام البنك.

السنة	2022	2021	2020	مؤشرات الأداء الرئيسية
إجمالي استهلاك الورق	33,000 كغ	30,000 كغ	29,000 كغ	
عدد مخازن حبر الطابعات	720	750	800	

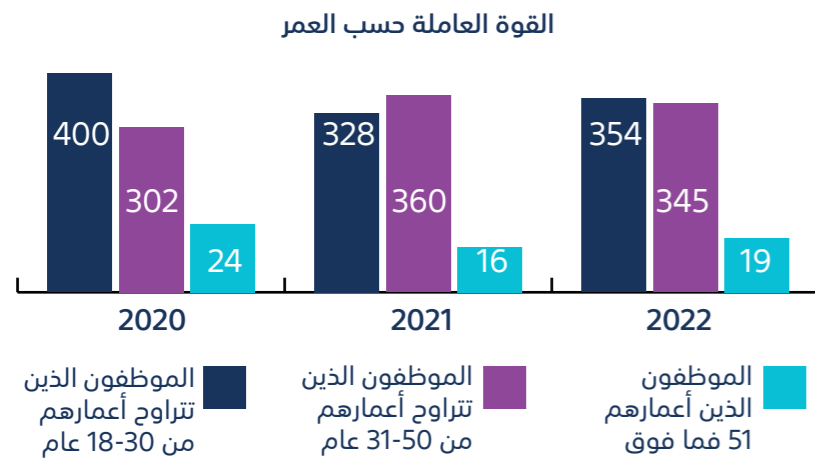
دراسة حالة: سياسة أوبيك الاجتماعية والبيئية (OPIC)

يفخر البنك الوطني بكونه البنك الرائد في فلسطين لتبنيه وتنفيذه سياسة أوبيك الاجتماعية والبيئية. ولضمان تنفيذها الفعال وتنفيذ مبادئها، أنشأ البنك نظام رصد للإشراف على استثماراته ومشاريعه. وتشمل هذه المبادئ جوانباً مختلفة مثل: الالتزام بالقوانين، ودعم حقوق الإنسان، ودعم المساواة بين الجنسين، وتمكين المرأة، وضمان حقوق العمل، الحفاظ على الموائل الطبيعية، والتنوع الحيوي، ومواجهة التغير المناخي، ومنع التلوث، ودعم كفاءة الموارد، وحماية الصحة العامة، والحفاظ على التراث الثقافي والتاريخي، وحماية الأراضي الزراعية وحفظ التربة. يدرس البنك حالياً إعادة تفعيل العمل على هذه السياسة ضمن سياسته الائتمانية.

ونظراً لاستحواد البنك الوطني على أعمال البنك التجاري الأردني في فلسطين، شهد البنك ارتفاعاً في الاستهلاك المباشر للطاقة في عملياته ومركباته بسبب زيادة عدد الفروع والموظفين.

السنة	2022	2021	2020	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
الاستهلاك المباشر للطاقة					
	7,800	7,000	5,000	لتر	استهلاك الوقود في السيارات والعمليات
	9,000	8,500	5,000	لتر	استهلاك الديزل في السيارات والعمليات
	606	560	359	جيجا جول	إجمالي الاستهلاك المباشر للطاقة
الاستهلاك غير المباشر للطاقة					
	1,141,060	1,296,259	1,103,759	كيلو واط	استهلاك الكهرباء (المكتب، المخازن، المرافق، إلخ)
	1,989,098	1,764,550	1,548,902	كيلو واط	استهلاك الطاقة المتجددة (المكتب، المخازن، المرافق، إلخ)
	3,130,158	3,060,809	2,652,661	كيلو واط	إجمالي الاستهلاك غير مباشر للطاقة
	11,269	11,019	9,550	جيجا جول	إجمالي الاستهلاك غير مباشر للطاقة
	64	58	58	%	نسبة استهلاك الطاقة المتجددة إلى نسبة الاستهلاك غير مباشر للطاقة
استهلاك الطاقة					
	11,875	11,579	9,909	جيجا جول	إجمالي استهلاك الطاقة
	16.54	16.45	13.65	جيجا جول لكل موظف	كثافة استهلاك الطاقة (بما يشمل ما يستهلكه البنك الوطني من مصادر الطاقة المتجددة)

الأرقام أعلاه تغطي جميع عمليات البنك الوطني في فلسطين.



الثغرات الموجودة، وسلط الضوء على الدور الفعال للبنك في تمكين المرأة الفلسطينية اقتصادياً من خلال منتجاته وخدماته ومبادراته.

يلتزم البنك الوطني بضمان تحقيق المساواة بين الجنسين في مكان العمل. وفي هذه الفترة المشمولة بالتقرير، تشكل الإناث ما يقارب 40% من موظفي البنك، إذ ارتفع عدد الموظفات الإناث بنسبة 12% مقارنة بالعام السابق. بالإضافة

إلى ذلك، يدعم البنك الوطني التنوع في قوته العاملة من خلال توظيف مختلف الفئات العمرية، ومع التركيز بشكل خاص على فئة الشباب وإعطاء الفرصة للخريجين الجدد. ارتفع عدد الموظفين في العام 2022 ممن تتراوح أعمارهم بين 31 - 50 عام بنسبة 4% مقارنة بعام 2021.

كما بلغ عدد المتدربين والطلبة من أصحاب المنح 170 طالب وطالبة في العام 2022. من خلال برامج الدعم والتدريب المقدمة من البنك الوطني، اكتسب الطلبة خبرة ومعرفة قيمة، كتجسيد للالتزام بالبنك في المساهمة بتقديم المعرفة للطلبة من ذوي الاختصاصات التي تتقاطع مع العمل المالي والمصرفي.

مؤشرات الأداء الرئيسية	2022	2021	2020
إجمالي القوة العاملة (باستثناء المتدربين والطلبة وموظفي التعاقدات الخارجية)	718	704	726
المعادل بدوام كامل من الموظفين	718	704	726
القوة العاملة حسب الفئة الوظيفية			
موظفو الإدارة العليا	11	11	8
موظفو الإدارة المتوسطة	75	68	71
الموظفون غير الإداريين	632	625	647
القوة العاملة حسب الجنس			
الذكور	437	453	484
الإناث	281	251	242
القوة العاملة حسب العمر			
30-18 عام	354	328	400
31-50 عام	345	360	302
51 عاماً فما فوق	19	16	24
القوة العاملة حسب الجنسية			
الفلسطينيون	718	704	726
القوة العاملة من ذوي الاحتياجات الخاصة			
عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة	1	2	2

يدرك البنك الوطني أن ثقافة العمل المتنوعة والمنصفة والشاملة مهمة لتمكين الموظفين وتوفير بيئة عمل إيجابية تعزز من الابتكار. ومن هذا المنطلق، يسعى البنك إلى دعم التنوع والمساواة بين الجنسين في مكان العمل، كما يسعى إلى دعم بيئة عمل مسؤولة اجتماعياً تقدر رفاهية ونمو موظفيها توازياً مع الحفاظ على سمعتها. بالإضافة إلى ذلك، يدرك البنك أن الاستثمار في موظفيه من خلال مبادرات التنوع والمساواة والشمول (DEI) يزيد من الإنتاجية والابتكار ورضا أصحاب المصالح، كما يدعم قدرته على جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها.

أهداف التنمية المستدامة (SDGs)

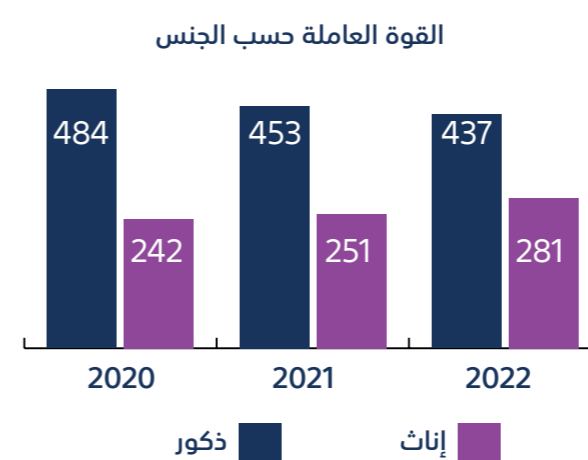
استراتيجية البنك الوطني والأهداف الرئيسية

- بناء وتطوير فريق عمل محترف ومبتكر لتقديم الخدمة بالصورة الأمثل.

موضوعات الأهمية النسبية المشمولة

- التنوع والمساواة والشمول
- رفاهية الموظفين
- التدريب والتطوير

التنوع والمساواة والشمول

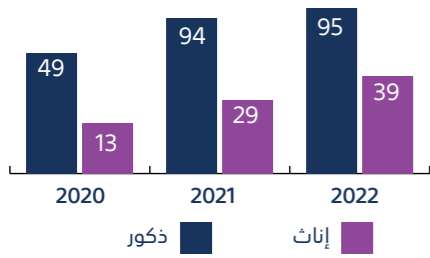


يكمّن أحد أهداف البنك الوطني المؤسسية في دعم المساواة بين الجنسين في مكان العمل، وذلك من خلال منتجات وخدمات البنك الوطني المصرفية، والمبادرات الاجتماعية، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل صحية تحفز وتشجع على الولاء والأخلاق والابتكار.

أنشأ البنك الوطني سياسة شاملة للتوظيف، تحدد الشروط للممارسات والإجراءات المقبولة لاستقبال الموظفين الجدد بما يتماشى مع المتطلبات المحددة للبنك. كما تهدف هذه السياسة إلى وضع إرشادات واضحة لضمان عملية توظيف عادلة ومستقلة وفعالة من خلال تعيين أفضل المرشحين لكل فرصة عمل.

في عام 2018، خضع البنك الوطني إلى **تدقيق قائم على النوع الاجتماعي** من قبل هيئة الأمم المتحدة للمرأة، والتي استخدمت فيها معايير ومنهجيات منظمة العمل الدولية. كان الغرض من هذا التدقيق فحص كافة أعمال البنك من ناحية النوع الاجتماعي. كما نتج عن التدقيق تقرير يوضح نقاط قوة البنك الوطني في دعم المساواة بين الجنسين على الصعيدين الداخلي والخارجي، وتوصيات لمعالجة

معدل دوران الموظفين حسب الجنس

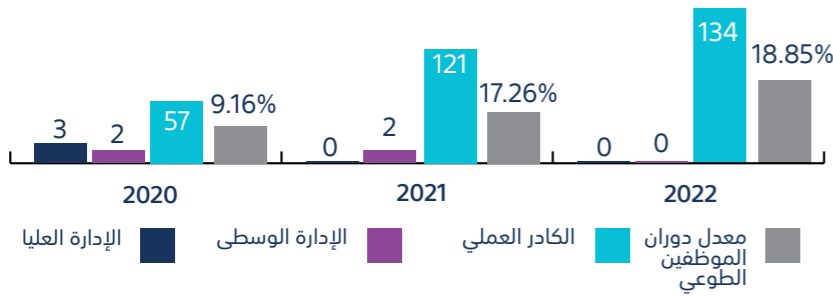


• أسعار فائدة خاصة لتسهيلات الموظفين.

• يوفر البنك التأمين الصحي من الدرجة الممتازة لجميع موظفيه عبر شبكة طبية منتشرة في جميع محافظات الوطن.

في عام 2022، شهد البنك زيادة ملفته بلغت 18% في عدد الموظفين الجدد مقارنة بالعام السابق. ويخضع كل موظف جديد لعملية تعريفية شاملة يتخللها تلقي مدونة القواعد والسلوك والتدريب. وبحلول نهاية عام 2022، أكمل ما يقارب 50 موظفاً جديداً التدريب على مدونة القواعد والسلوك، وبالإضافة إلى العديد من الموضوعات المصرفية لضمان تحضيرهم لأدوارهم في البنك. وتُعزى الزيادة في معدل الدوران الطوعي للموظفين عام 2022، وبنسبة 9%، إلى ارتفاع عدد تصاريح العمل التي أصدرتها إسرائيل للفلسطينيين للعمل داخل الخط الأخضر.

معدل دوران الموظفين حسب الفئة الوظيفية



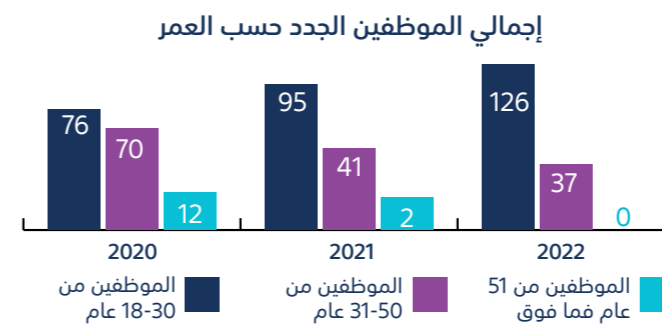
مؤشرات الأداء الرئيسية	2022	2021	2020
عدد الموظفين/الموظفات الذين تم تعيينهم	163	138	158
عدد الموظفين الجدد حسب العمر			
18-30 عام	126	95	76
31-50 عام	37	41	70
50 عاماً فما فوق	0	2	12
عدد الموظفين الجدد حسب الجنس			
ذكور	71	89	111
إناث	92	49	47
دوران الموظفين			
دوران الموظفين (الطوعي وغير الطوعي)	146	161	65
دوران الموظفين (الطوعي)	134	123	62
دوران الموظفين حسب العمر			
18-30 عام	88	65	36
31-50 عام	46	54	22
50 عاماً فما فوق	0	4	4
دوران الموظفين حسب الجنس			
ذكور	95	94	49
إناث	39	29	13
دوران الموظفين حسب الفئة الوظيفية			
الإدارة العليا	0	0	3
الإدارة الوسطى	0	2	2
الكادر العملي	134	121	57
معدل دوران الموظفين (الطوعي)	18.85%	17.26%	9.16%

سياسة مكافحة العنف والتحرش

يلتزم البنك الوطني برفض جميع أشكال العنف والتحرش الجنسي، وذلك انطلاقاً من حقوق الموظفين والموظفات بالعمل في بيئة صحية خالية من العنف، تمثل للمعايير الدولية لحقوق الإنسان التي يعتمدها البنك ويطبقها.

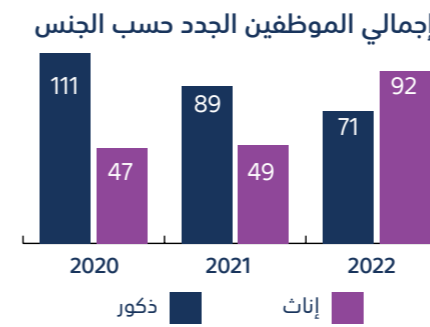
تخضع سياسة البنك الوطني لمكافحة العنف والتحرش حالياً إلى إجراءات الموافقة من قبل مجلس إدارة البنك، وتهدف هذه السياسة إلى دعم بيئة عمل لائقة ومبينة على أساس المساواة. وكجزء من هذه السياسة، أنشأ البنك آلية للإبلاغ عن أية انتهاكات لتأكيد أهمية تقديم الشكاوى بأسرع وقت بعد وقوع أي حدث، ويتم الحفاظ على السرية المطلقة طوال العملية بأكملها.

رفاهية الموظفين



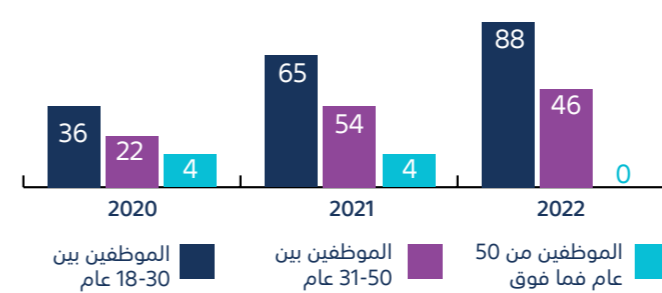
يؤمن البنك الوطني إيماناً راسخاً بأن تعزيز بيئة عمل داعمة وشاملة لا يحسن من تجربة الموظفين بشكل عام فحسب، بل يساهم أيضاً في نجاح البنك واستدامته على المدى الطويل. فمن خلال الاستثمار في رفاهية الموظفين، يوفر البنك بيئة عمل إيجابية وفعالة تدفع نحو الإنتاجية والابتكار والاحتفاظ بالموظفين.

يوجد لدى دائرة رأس المال البشري عدة أهداف أساسية، والتي تشمل: الاستثمار في المواهب الداخلية من خلال خطط التعاقب، وتطبيق أتمتة العمليات الفعالة، وتوفير مزايا تنافسية مثل أسعار الفائدة التفضيلية والمكافآت القائمة على الأداء، وتحسين بيئة العمل الداخلي والعلاقة بين الإدارة العليا وفريق العمل.



ولمكافأة أداء الموظفين، طوّر البنك نظام مكافآت وسياسة للحوافز يستندان على أداء الموظف الفردي. وتوفر هذه السياسة تعليمات واضحة حول كيفية حصول الموظفين على مكافآتهم من خلال نظام معين.

معدل دوران الموظفين حسب العمر



في عام 2022، طبق البنك عدداً من الإجراءات لتعزيز رفاهية موظفيه مما أدى إلى زيادة بنسبة 3% في درجة رضا الموظفين والذي وصل إلى مستوى 69.9% في عام 2022. تقع مسؤولية قياس درجة رضا موظفي البنك الوطني ضمن مسؤوليات دائرة التميز المؤسسي.

في عام 2022، أدخل البنك الوطني سلماً جديداً للرواتب وشمل جميع المسميات والوظائف ضمنه. وتكفل هذه المبادرة سلم رواتب وتعويضات نهاية خدمة عادلة ومنصفة، وتوفر الاستقرار المالي وفرص التطور الوظيفي للجميع. يتكون هذا السلم من 15 درجة في كل فئة، كما يدعم رفاهية الموظفين من الناحية المالية، ويعزز من شعورهم باهتمام المؤسسة بهم.

تعد رفاهية الموظفين في البنك ذو أهمية قصوى. وفي هذا الصدد، يقدم البنك الوطني مجموعة من الامتيازات لدعم رفاهيتهم، وتشمل الأمور التالية، على سبيل المثال لا الحصر:

2022	2021	2020	مؤشرات الأداء الرئيسية
إجازة الأمومة			
41	58	41	عدد الموظفات الحاصلات على إجازة الأمومة
41	58	41	عدد الموظفات اللاتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة (العودة للعمل)
41	49	38	عدد الموظفات اللاتي عدن من إجازة الأمومة وبقين يعملن بعد 12 شهر من عودتهم إلى العمل (الاحتفاظ بالموظفين)
97.6%	100%	100%	معدل العودة إلى العمل
97.6%	100%	100%	معدل الاحتفاظ بالموظفات



دراسة حالة: برنامج «الوطني بامتياز»

قدم البنك الوطني برنامج «الوطني بامتياز» من خلال نافذته لرأس المال البشري، ويوفر البرنامج منصة للموظفين للمساهمة بأفكارهم واقتراحاتهم لتعزيز بيئة العمل، كما يعمل على دعم قنوات التواصل مع الموظفين وتمكينهم من إحداث أثر نوعي داخل البنك. يتم النظر بعناية في كل فكرة يقدمها الموظفون ومن ثم إحالتها إلى الدائرة المعنية لتقييمها وتحليلها بدقة. فمن خلال تضمين أفكار الموظفين، يعمل البنك باستمرار على تطوير بيئته الداخلية لضمان حصول كل اقتراح على الاهتمام الذي يستحقه، ويشعر الموظفون بقيمة مساهمتهم والتقدير تجاههم.

في عام 2022، طبق البنك فكرتين اقترحهما الموظفون من خلال المنصة، وتم تكريمهم ومكافأتهم على مساهمتهم. تمثلت الفكرة الأولى بإنشاء نظام أرشفة رقمي، بينما تمثلت الفكرة الثانية بتطوير نظام عمليات مصرفية مشابه (إكسل - Excel)، ويهدف إلى تحسين كفاءة العمليات في البنك.

تعيين كادر فلسطيني بنسبة 100%

جميع موظفي البنك الوطني من المواطنين الفلسطينيين، حيث يؤمن البنك بوجود كفاءات وخبرات فلسطينية قادرة على شغل أي وظيفة موجودة ضمن هيكله المؤسسي. كما تواجه العمالة الأجنبية العديد من التحديات في فلسطين، مثل: عقبات وإجراءات معقدة للتأشيرات التي يجب على الموظفين الأجانب المرور بها، إذ يمكن أن يستغرق الحصول على تصاريح العمل والتأشيرات وقتاً طويلاً بالإضافة إلى الكثير من الوثائق.

2022	2021	2020	مؤشرات الأداء الرئيسية
تعيين كادر فلسطيني			
100%	100%	100%	نسبة الفلسطينيين في الإدارة العليا
100%	100%	100%	نسبة الفلسطينيين لجميع أفراد القوة العمالية
718	704	726	إجمالي الفلسطينيين من الموظفين
281	251	242	إجمالي الفلسطينيين من الموظفات الإناث

نظام التظلم

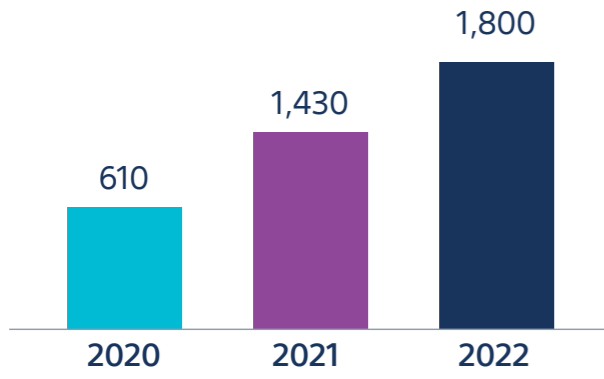
يوجد لدى البنك الوطني سياسة للتظلم لمعالجة شكاوى الموظفين وتعزيز ثقافة عمل داعمة ومنفتحة. تضمن هذه السياسة التعامل باحترام مع التظلمات المقدمة؛ مما يؤدي إلى تعزيز العلاقات الإيجابية بين الموظفين والإدارة، ويتيح الفرص للموظفين للتعبير عن معارضتهم لأية قرارات إدارية يتم اتخاذها.

2022	2021	2020	مؤشرات الأداء الرئيسية
التظلمات			
1	0	0	عدد التظلمات المقدمة أثناء فترة إعداد التقرير
1	0	0	عدد التظلمات التي تمت معالجتها أو حلها
0	0	0	عدد التظلمات المقدمة قبل إعداد التقرير وتم حلها أثناء فترة إعداد التقرير

إجازة الأمومة

يلتزم البنك الوطني بدعم احتياجات موظفيه وإعطائها الأولوية، إذ يضمن حقوق موظفاتهن من خلال منحهن إجازة مدفوعة الأجر مدتها 70 يوماً بما يتماشى مع قانون العمل الفلسطيني. وإذا دعت الحاجة، يمكن تمديد فترة الإجازة. بالإضافة إلى ذلك، يحق للأمهات الجدد التأخير صباحاً أو المغادرة المبكرة بعد أو قبل موعد الدوام بساعة، ولمدة عام كامل. يوفر البنك للآباء الجدد من الموظفين يوم إجازة واحداً مدفوعاً إيماناً منه بأهمية دعم الآباء للأمهات تجاه العائلة والأبناء.

إجمالي ساعات التدريب المقدمة



بسبب جائحة كوفيد-19، وكان هذا نتيجة التباعد الاجتماعي، وتخفيض ساعات العمل، واتخاذ التدابير اللازمة لإعطاء الأولوية لصحة وسلامة الجميع.

في عام 2022، أطلق البنك الوطني مركزاً تدريبياً مخصصاً ومزوداً بأحدث التقنيات. وُصم هذا المركز لتوفير برامج تدريب داخلية تهدف إلى تحسين مهارات الموظفين داخل البنك. كما يهدف المركز إلى تسهيل عملية التدريب من خلال توفير موقع مركزي لجميع أنشطة التدريب الداخلية.

وزاد إجمالي عدد ساعات التدريب خلال العام 2022 بشكل كبير وبنسبة 25%. يُعزى ذلك إلى توسيع قاعدة المدربين الداخليين للبنك الذين يقدمون باستمرار التدريب للموظفين على المنتجات والإجراءات الجديدة وآليات العمل في البنك.

2022	2021	2020	مؤشرات الأداء الرئيسية
1,800	1,430	610	إجمالي ساعات التدريب المقدمة
			عدد ساعات التدريب المقدمة حسب الفئة الوظيفية
800	700	210	موظفو الإدارة العليا
1,000	730	400	الكادر العملي
			عدد ساعات التدريب المقدمة حسب الجنس
1,100	780	450	الموظفون من الذكور
700	650	160	الموظفون من الإناث

دراسة حالة: برامج التدريب الأساسية التي تم تقديمها عام 2022

- برنامج تدريبي للموظفين الجدد.
- برنامج البيع المتقاطع.
- برنامج سياسة التسهيلات الائتمانية.
- برنامج التميز في خدمة العملاء.
- برنامج لتقوية الأدوار الإشرافية في البنك.
- الموظفون في المواقع الإدارية.
- تم إرسال عدد من الموظفين للمشاركة في برامج تدريب خارجية ومنتديات ومؤتمرات.

دراسة حالة: فريق البنك الوطني لكرة القدم



كجزء من التزام البنك الوطني برفاهية الموظفين، أنشأ فريقاً خاصاً به لكرة القدم مع إجراء حصص تدريبية منتظمة. يتألف الفريق من 15 موظفاً من مختلف الإدارات والفروع، ويمثل هذا الفريق بفخر البنك الوطني في المباريات ضد البنوك والشركات المحلية الأخرى. لا تدعم هذه المبادرة النشاط البدني والعمل الجماعي فحسب، بل تعزز الروابط الاجتماعية والعمل كفريق داخل البنك.

التدريب والتطوير



تقوم دائرة رأس المال البشري بتقييم احتياجات موظفي البنك للدورات التدريبية كل عام. فمن خلال استخدام وسائل اتصال مختلفة مثل الاستبيانات والمقابلات والحوارات مع الموظفين والمدراء والمسؤولين من مختلف الإدارات والفروع، يتم تحديد متطلبات التدريب لجميع عمليات البنك، وهنا تكمن أهمية وسائل الاتصال هذه. علاوة على ذلك، يتم النظر في طلبات برامج التدريب خلال عملية التقييم السنوية.

تنقسم خطة التدريب في البنك الوطني إلى مجموعتين رئيسيتين:

1. برامج تدريبية تستهدف دوائر الإدارة العامة
2. برامج تدريبية تستهدف الفروع والمبيعات

تسعى دائرة رأس المال البشري إلى تطبيق سياسة تدريب شاملة تغطي التدريب الداخلي والخارجي والمحلي لجميع الموظفين من مختلف المستويات الإدارية. والهدف الأساسي من ذلك هو تحسين مستوى خدمة العملاء وتسريع الاستجابة لمتطلبات العملاء والعمل. ونتيجة لذلك، يتم توفير تدريب مستمر لجميع موظفي الفروع، مع التركيز على تقديم خدمة عملاء ممتازة، وإيجاد طرق لتحسين خدمتهم.

طبق البنك برنامجاً لخطة التعاقب، ويهدف هذا البرنامج إلى تحديد وتطوير الموظفين ذوي الإمكانيات العالية داخل البنك من خلال الاستثمار بهم، لتطوير مجموعة من الأفراد ذوي الكفاءة ممن يمكنهم شغل المناصب الرئيسية بشكل فعال، وتولي الأدوار القيادية في المستقبل.

تسهّل سياسة البنك الوطني لتدريب الخريجين عملية تدريب الطلبة الذين تخرجوا من الجامعات والكليات والمعاهد داخل البنك. تهدف هذه السياسة إلى تزويد الطلبة بخبرة وفرص عملية قيّمة ضمن بيئة مصرفية مهنية. لم يتمكن البنك من استقبال وتدريب الطلبة خلال عامي 2020 و2021

2. خارطة تفاعل أصحاب المصالح

يعطي البنك الوطني الأولوية لبناء علاقات متينة مع أصحاب المصالح كونهم يؤثرون في طلب عمليات البنك. فبذلك تحظى الحوارات المفتوحة والمشاركة الفعالة مع الأفراد والمنظمات المهمين بتقدير عميق. ومن خلال القنوات المختلفة مثل الاستبيانات والفرق المختصة، والتفاعلات المنتظمة، يضمن البنك الوطني التواصل والتعاون الفعال مع أصحاب المصالح.

يوجه البنك اهتمامه نحو التعامل مع أصحاب المصالح ذوي التأثير الكبير أو ممن يلعبون دوراً حاسماً في صقل الأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي للبنك.

مجموعة أصحاب المصالح	طرق التفاعل
العملاء	الفروع، أجهزة الصراف الآلي، مركز الخدمة الرقمية، مواقع التواصل الاجتماعي، الدردشة المباشرة، الموقع الإلكتروني، الخدمات المصرفية عبر الهاتف والإنترنت، الفعاليات، التعليم المالي، الإقراض المسؤول، المنتجات المصرفية المسؤولة، برامج التوعية، ورشات العمل، النتائج المالية الربع سنوية، تنمية المجتمع، الزيارات الميدانية، الحملات، المسؤولية الاجتماعية للشركات.
المساهمون	الاجتماعات السنوية للجمعية العمومية، التقرير السنوي، التقرير السنوي الرقمي، الكشوفات، الموقع الإلكتروني، النتائج المالية الربع سنوية، العروض التقديمية، التدقيق الخارجي، مجلس الإدارة، لجان مجلس الإدارة، العلاقات الدولية.
الموظفون	البريد الإلكتروني، مجموعة الفيسبوك، نظام (مينا مي)، الإفصاح عن المخالفات، التدريب، برنامج تطوع الموظفين، الملاذات، الفعاليات، المناسبات الاجتماعية، برامج التوعية، تنمية المجتمع، التدقيق الداخلي.
الموردون والبائعون	البريد الإلكتروني، الإعلانات، الموقع الإلكتروني، التدقيق الداخلي، الإفصاح عن المخالفات.
الجهات التنظيمية	دائرة الامتثال، وحدة مكافحة غسل الأموال، الإدارة التنفيذية، الاجتماعات، الشراكات، ورشات العمل، التقارير، الكتب والمراسلات.
الشركاء	الشراكات المحلية والدولية، الفعاليات، الاجتماعات، تقديم التقارير، التوثيق، المكالمات، الزيارات الميدانية.

الملحق

1. قائمة الاختصارات

API	واجهة برمجة التطبيقات	Application Programming Interface
AML	مكافحة غسل الأموال	Anti-money Laundering
ASE	بورصة عمان	Amman Stock Exchange
BMS	نظام إدارة المباني	Building Management System
CSR	المسؤولية الاجتماعية	Corporate Social Responsibility
CTO	رئيس إدارة التكنولوجيا	Chief Technology Officer
EBRD	البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية	European Bank for Reconstruction and Development
EIB	بنك الاستثمار الأوروبي	European Investment Bank
ENS	نظام الإشعار للطوارئ	Emergency Notification System
ESG	العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة	Environmental, Social, and Governance
FCM	مراقبة الجرائم المالية	Financial Crime Monitoring
GHG	الغازات الدفيئة	Greenhouse Gases
GRI	المبادرة العالمية لإعداد التقارير	Global Reporting Initiative
KPI	مؤشرات الأداء الرئيسية	Key Performance Indicators
PMA	سلطة النقد الفلسطينية	Palestinian Monetary Authority
PO	طلب الشراء	Purchase Order
SaaS	البرامج كخدمة	Software as a Service
SDG	أهداف التنمية المستدامة	Sustainable Development Goals
SME	الشركات الصغيرة والمتوسطة	Small and Medium-sized Enterprises
TNB	البنك الوطني	The National Bank
UNGC	الميثاق العالمي للأمم المتحدة	United Nations Global Compact

3. مؤشرات محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير

بالنسبة للمؤشر المحتوى - الخدمات الأساسية، استعرضت وحدة خدمات المبادرة العالمية إعداد التقارير مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير إعداد المبادرة العالمية لإعداد التقارير. التقرير.	بيان المستخدم
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1 المستخدمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1 المستخدمة
معايير / قطاعات المبادرة العالمية لإعداد التقارير القائمة للتطبيق	لا يوجد

الرقم المرجعي المعياري لقطاع المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الهدف	السبب	المطلوبات المحددة	الموقع	الإصلاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير / محاذ أرفى العامة
توجيه الدلائل الزمادية أن أسباب الهدف هي إما أن المعلومات غير مصرح بالإفصاح عنها أو أنه لا يوجد رقم مرجعي معياري لقطاع المبادرة العالمية لإعداد التقارير.	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة	البيانات لا يحسب هذا المؤشر الذاتي	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة	8	2-1 التفاصيل المؤسسية	2-1 التفاصيل المؤسسية
				8	2-2 كليات متضمنة في تقرير الاستدامة المتكاملة	2-2 كليات متضمنة في تقرير الاستدامة المتكاملة
				3	3-2 الفقرة المشمولة بالتقرير أو التورية، وشفرة الاتصال	3-2 الفقرة المشمولة بالتقرير أو التورية، وشفرة الاتصال
				لا يوجد	4-2 إعادة صياغة المعلومات	4-2 إعادة صياغة المعلومات
				لا يسعى البنك الحصول على ضمانات خارجية	5-2 التدفق الخارجي	5-2 التدفق الخارجي
				https://www.tnb.ps/en/page/sustainability	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الذي	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الذي
				45	2-7 الموظفين	2-7 الموظفين
				45	8-2 العمال غير الموظفين	8-2 العمال غير الموظفين
				17 - 15	9-2 سجل الوكالة وتكوينه	9-2 سجل الوكالة وتكوينه
				15	10-2 رنينج واختيار أعلى هيئة إدارة	10-2 رنينج واختيار أعلى هيئة إدارة
15	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة				
12	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الأثر	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الأثر				
15	2-13 فوضف مسؤولة إدارة الأثر	2-13 فوضف مسؤولة إدارة الأثر				
12	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة				
19	2-15 تقارير المصالح	2-15 تقارير المصالح				
48	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة				
TNB Annual Report 46 - 36	2-17 العمومة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	2-17 العمومة الجماعية لأعلى هيئة إدارة				
16	18-2 تقسيم أداء أعلى هيئة إدارة	18-2 تقسيم أداء أعلى هيئة إدارة				
17	2-19 سياسات الأجر	2-19 سياسات الأجر				
17	20-2 عمالية تحدد الأجر	20-2 عمالية تحدد الأجر				
Not disclosed	21-2 نسبة إجمالي الأجر السنوية	21-2 نسبة إجمالي الأجر السنوية				
7.6	22-2 بيان الاستراتيجية التنموية	22-2 بيان الاستراتيجية التنموية				
51,46,21,19,18	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة				
51,46,21,19,18	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول				
48	2-25 عمليات معالجة الأثر السلبية	2-25 عمليات معالجة الأثر السلبية				
48	26-2 آليات طلب الصحة والعناية عن المخاوف	26-2 آليات طلب الصحة والعناية عن المخاوف				
18	2-27 الممثل القواعين والوثائق	2-27 الممثل القواعين والوثائق				
10	2-28 عمومية العمليات أو التعدادات المئوية	2-28 عمومية العمليات أو التعدادات المئوية				
53	29-2 صفح تفعل مشاركة أصحاب المصالح	29-2 صفح تفعل مشاركة أصحاب المصالح				
-	30-2 اتفاقات المعاوضة الجماعية	30-2 اتفاقات المعاوضة الجماعية				

الرقم المرجعي المعياري لقطاع المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الهدف	السبب	المطلوبات المحددة	الموقع	الإصلاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير / محاذ أرفى العامة
توجيه الدلائل الزمادية أن أسباب الهدف هي إما أن المعلومات غير مصرح بالإفصاح عنها أو أنه لا يوجد رقم مرجعي معياري لقطاع المبادرة العالمية لإعداد التقارير.	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة	البيانات لا يحسب هذا المؤشر الذاتي	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة	14	1-3 عمالية تحدد الموظفين الجوربية	1-3 عمالية تحدد الموظفين الجوربية
				14	2-3 قائمة الموظفين الجوربية	2-3 قائمة الموظفين الجوربية
				20-19	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية
				21-19	1-205 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	205-1 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد
				20-19	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد
				21-20	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية
				21	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بالوثائق خصوصية العميل ومقدان بيانات العميل	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بالوثائق خصوصية العميل ومقدان بيانات العميل
				25-22	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية
				22	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموتعة	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموتعة
				37-36	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية
37-36	1-413 العمليات التي تطوي على مشاركة المحكم المحلي، وقياسات الأثر، وإنتاج التنمية	1-413 العمليات التي تطوي على مشاركة المحكم المحلي، وقياسات الأثر، وإنتاج التنمية				
38	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية				
38	204-1 ممارسة الشراء 2016	204-1 ممارسة الشراء 2016				
41-39	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية				
40	1-305 عمليات عازلات الدفينة المباشرة (نطاق 1)	1-305 عمليات عازلات الدفينة المباشرة (نطاق 1)				
40	2-305 عمليات عازلات الدفينة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	2-305 عمليات عازلات الدفينة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)				
40	3-305-4 قائمة النفايات عازلات الدفينة	3-305-4 قائمة النفايات عازلات الدفينة				
40	3-305-5 خفض مخلفات الطاقة للمنتجات والخدمات	3-305-5 خفض مخلفات الطاقة للمنتجات والخدمات				
43-41	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية				
42	1-302 عمليات الطاقة داخل المنظمة	1-302 عمليات الطاقة داخل المنظمة				
42	3-302 قائمة الطاقة	3-302 قائمة الطاقة				
42	3-302-4 خفض استهلاك الطاقة	3-302-4 خفض استهلاك الطاقة				
41	5-303 استهلاك المياه	5-303 استهلاك المياه				
43	306-1 توليد النفايات والتأثير المصنعة المتعلقة بالنفايات	306-1 توليد النفايات والتأثير المصنعة المتعلقة بالنفايات				
43	306-2 إدارة الأثر المصنعة المتعلقة بالنفايات	306-2 إدارة الأثر المصنعة المتعلقة بالنفايات				
43	3-306 النفايات المتولدة	3-306 النفايات المتولدة				
47-44	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية	3-3 إدارة الموضوعات الجوربية				
45	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين				

						رعاية الموظفين
	51-46	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية				المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	47	401-1 تعيين الموظفين المحدد ومعدل ترك الموظفين للعمل				GRI 401 التوظيف 2016
	46	2-401 الدوافع المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي				
	49	401-3 اجازة رعاية الطفل				
	47	5-403 تعيز صحة العمال				GRI 403 الصحة و السلامة المهنية 2018
						التعلم والتطوير
	51-50	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية				المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	51	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف				GRI 404 التدريب والتعليم 2016
	51	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين و برامج المساعدة على الانتقال				
						الموضوعات في معايير قطاع المبادرة العالمية لإعداد التقارير المعمول بها والتي تم تحديثها على أنها غير جوهرية
						مكافحة غسل عسل الأموال ومكافحة الفساد
	20-19	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية				المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
						علاقات العملاء المسؤولة
	27-26	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية				المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
						الريتكار
						المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	29-28	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية				المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
						المسؤول المستخدم
	32-31	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية				المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
						الشمول المالي
	35-33	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية				المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021