

TNB الوطني



تقرير الاستدامة

2023

3	نبذة عن التقرير
4	كلمة الرئيس التنفيذي
6	نبذة عن البنك الوطني
8	منهجية البنك الوطني في تبني الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة
12	تعزيز الحوكمة الرشيدة والممارسات الأخلاقية
12	الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر
15	الأداء المالي
17	خصوصية العملاء وأمن البيانات
18	مكافحة غسل الأموال ومكافحة الفساد
20	الارتقاء بالخدمات المصرفية الحديثة والمستدامة
20	التمويل المستدام
23	الابتكار
26	تقوية الاقتصاد الوطني والعلاقات المجتمعية
26	الشمول المالي
28	دعم المجتمع
31	عمليات الشراء المسؤولة
34	تبني الإشراف البيئي
34	التغير المناخي
36	البصمة البيئية
38	تعزيز التنمية والمساواة والتنوع
38	التدريب والتطوير
41	التنوع والمساواة والشمول
42	رفاهية الموظفين
45	الملحق
45	الملحق (أ): مؤشر محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
48	الملحق (ب): جداول تغطية البيانات
61	الملحق (ج): إشراك أصحاب المصالح
62	الملحق (د): الجوائز والعضويات والشهادات
63	الملحق (هـ): الاختصارات
64	الملحق (و): تعريفات الموضوعات الجوهرية

اليكم التقرير الثاني للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الخاص بالبنك الوطني. يسلط هذا التقرير التفصيلي الضوء على أداء البنك الوطني في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة عبر جميع مجالات عملياته خلال عام 2023، ويظهر التقدم الكبير الذي أحرزه البنك في رطلته نحو الاستدامة. وقد أثبت البنك نفسه كرائد في إدارة الاستدامة وإعداد التقارير ذات الصلة في فلسطين. علاوة على ذلك، يعكس نشر هذا التقرير التزام البنك بمبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وعزمه على المساهمة في تحقيق مستقبل مستدام لجميع أصحاب المصالح.

يبرز هذا التقرير دعم البنك الوطني لمبادئ وأهداف المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)، ويتوافق تقرير هذا العام مع الأهداف التالية:



نطاق التقرير

جميع البيانات المالية وغير المالية في هذا التقرير تخص البنك الوطني وجميع عملياته في فلسطين، ما لم يرد خلاف ذلك.

الآراء والملاحظات

يرحب البنك الوطني بأي آراء وملاحظات حول هذا التقرير وأداء البنك في مجال الاستدامة من خلال أي من القنوات التالية:

digitalsupport@tnb.ps

www.facebook.com/TNBPalestine

<https://ps.linkedin.com/company/tnbpalestine>

1 800 111 00

الماضيون، رام الله، صندوق بريد 700، فلسطين

العبارات الاستشرافية

يتضمن هذا التقرير بيانات قد تُعتبر «بيانات استشرافية»، تعبر عن الطريقة التي يعتزم بها البنك الوطني (TNB) إدارة أنشطته. ويمكن التعرف على البيانات الاستشرافية من خلال استخدام مصطلحات استشرافية مثل «يخطط»، أو «يهدف»، أو «يفترض»، أو «يستمر»، أو «يؤمن»، أو أي صياغات مشابهة تشير إلى أن بعض الإجراءات أو الأحداث أو النتائج «قد»، أو «يمكن أن»، أو «ينبغي»، أو «ربما»، أو «سوف»، أو «من الممكن» أن تتحقق أو تحدث.

وقد بذل البنك الوطني كل جهد ممكن لضمان أن يكون هذا التقرير دقيقاً قدر الإمكان. ومع ذلك، فإن هذه البيانات، بطبيعتها، تخضع للمخاطر والشكوك المتأصلة في المحيطات بالتوقعات المستقبلية، ما قد يؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية بشكل جوهري عن تلك التي تم توقعها أو الإشارة إليها ضمن هذه البيانات. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذه البيانات تخضع لمخاطر تتجاوز قدرة البنك على السيطرة عليها، وبالتالي لا تمثل ضماناً بأن الأحداث المشار إليها في هذه البيانات الاستشرافية ستتحقق بالفعل.



سلامة خليل
الرئيس التنفيذي

يسرني، بالنيابة عن نفسي وعن أعضاء مجلس الإدارة، أن أقدم تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الخاص بالبنك الوطني، إذ يُقدّم هذا التقرير نظرة شاملة بشأن رحلتنا نحو الاستدامة حتى الآن، مسلطاً الضوء على المبادرات الرئيسية والإنجازات المهمة، بالإضافة إلى تقديم رؤية حول المستقبل الذي يتطلع إليه البنك بينما نواصل العمل على دمج العوامل البيئية والاجتماعية في جميع عملياتنا.

في السنوات الأخيرة، أصبح هناك تركيز عالمي متزايد على الاستدامة، مع تحول ملحوظ نحو ممارسات أكثر استدامة في الحوكمة والعمليات التشغيلية. ويُعد هذا التحول بالغ الأهمية في فلسطين، حيث أن الحاجة الماسة إلى الاستدامة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالهوية، لا سيما في أوقات الحرب. وفي ظل الحرب الجارية في غزة، تزداد الحاجة إلى المساعدات الإنسانية في فلسطين، ومعها تزايد الحاجة إلى ممارسات استدامة حازمة. وفي هذا الإطار، يواصل البنك التزامه بتعزيز هذه الممارسات، انطلاقاً من دوره الريادي في القطاع المصرفي الفلسطيني، وضمن مسؤوليته المؤسسية والاجتماعية المستدامة.

وفي هذا السياق، يدرك البنك الوطني أهمية الدور الذي تؤديه البنوك في تشكيل مستقبل الاستدامة، ويسعى جاهداً للحفاظ على مكانته الريادية في القطاع داخل فلسطين من خلال دمج مبادئ الاستدامة في جميع عملياته. إن دمج اعتبارات الاستدامة في أعمالنا يُعد أمراً حيوياً لضمان نجاحنا المستقبلي وتعزيز قدرتنا على التكيف مع التحولات المرتبطة بعالم متغير. بناءً على ذلك، وضع البنك الوطني استراتيجيته الخاصة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لضمان وجود خطة واضحة تركز على اتخاذ الخطوات اللازمة لدمج اعتبارات الاستدامة في جميع جوانب عملياته، بما في ذلك تطوير حلول مبتكرة لحماية مواردنا الطبيعية وضمان مستقبل مزدهر لمجتمعنا. علاوة على ذلك، نلتزم بتمويل المبادرات الخضراء التي تعزز القدرة على التكيف مع تغير المناخ وتقلل من انبعاثات غازات الدفيئة. ومن خلال الاستثمار في مشاريع مستدامة بيئياً، نسعى إلى تشجيع عملائنا على تبني ممارسات مستدامة تساهم بدورها في تعزيز الاستدامة وحماية البيئة. وسيواصل البنك دمج الممارسات المستدامة في عملياته لتحسين أدائه، بما يعود بالفائدة على أصحاب المصالح والعملاء والمجتمع الفلسطيني ككل.

يدرك البنك أن دمج اعتبارات الاستدامة في جميع جوانب عملياته يُعد أمراً أساسياً لضمان مستقبل مزدهر لمجتمعنا

والبيئة التي نعمل فيها. ومن خلال التوافق مع المعايير والأطر الدولية للاستدامة، بذل البنك كل جهد ممكن لتطوير استراتيجية استدامة قوية تهدف إلى ضمان المرونة على المدى الطويل وخلق قيمة مستدامة. ويسعى البنك ليكون رائداً في جميع جوانب عملياته، ونحن فخورون بحصولنا على لقب أفضل بنك فلسطيني من حيث الربحية لعام 2023. لقد حقق البنك العديد من الإنجازات البارزة هذا العام، بما في ذلك تحقيق أعلى نسبة كفاية رأس مال بين البنوك الفلسطينية والتي بلغت 16.71% وهي أعلى من المتطلب المحلي والدولي، والحفاظ كذلك على نسبة سيولة قوية تفوق المتطلبات التنظيمية، واحتلال المركز الثاني كأكبر بنك فلسطيني على صعيد القيمة السوقية ورأس المال المدفوع.

في عام 2023، تأثر البنك تأثراً كبيراً بالحرب المستمرة في غزة، ومع ذلك أظهر قدرة ملحوظة على الصمود في وجه التحديات، بما في ذلك الوضع الاقتصادي الصعب في الضفة الغربية. ومن أجل المساهمة في تخفيف آثار الحرب، أعدنا هيكلة القروض لتوفير فترات سماح لعملائنا مع إتاحة خيار تأجيل الأقساط. علاوة على ذلك، أعدنا توجيه ميزانية المسؤولية الاجتماعية بشكل طارئ لدعم جهود الإغاثة الإنسانية في غزة، تعزيزاً لدعم مجتمعنا الفلسطيني. و أطلقنا مشاريع استثمارية كبيرة لتطوير أدوات التكنولوجيا المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي في جميع أنحاء فلسطين، بما يشمل تقديم خدمات مرنة وسريعة الاستجابة، وافتتاح فروع ومكاتب إضافية لضمان سهولة إيصال الخدمات المصرفية إلى أكبر شريحة ممكنة. ويتجلى التزامنا بالشمول المالي بوضوح في مبادراتنا المصرفية لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، إذ نمت قيمة محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة بنسبة 3% مقارنة بعام 2022، ما يعكس جهودنا المستمرة لتوفير الموارد المالية الحيوية لهذه الشركات وتحفيز النمو الاقتصادي والتنمية داخل فلسطين.

يدرك البنك أيضاً الحاجة الملحة لمكافحة تغير المناخ. فخلال هذا العام، واصلنا زيادة نسبة استخدام الطاقة المتجددة، إذ تمكنا من تلبية احتياجات الطاقة لفروعنا ومقرنا الرئيسي من خلال حصتنا في مشروع محطة نور أريحا للطاقة الشمسية. ويُعد استثمار البنك الاستراتيجي في مشروع نور أريحا للطاقة الشمسية في عام 2019 خطوة كبيرة نحو تعزيز استدامة أعمالنا. يُبين هذا التقرير تقدمنا المستمر بينما نواصل التكيف مع المشهد المتغير للاستدامة. ونبقى على اطلاع مستمر على أحدث التطورات في مجال الاستدامة لضمان الحفاظ على موقعنا الريادي في تبني ممارسات مصرفية مسؤولة.

بالنيابة عن جميع أفراد فريق البنك الوطني، أود أن أعرب عن خالص تقديرنا لدعمكم المستمر وثقتكم الغالية. وإنه لشرف كبير لنا أن نخدمكم، وأن نبقي ملتزمين بتحقيق القيمة المنشودة مع الالتزام بمبادئ الاستدامة.

نبذة عن البنك الوطني

يُعتبر البنك الوطني، المُدرج في بورصة فلسطين تحت الرمز «TNB»، ثاني أكبر بنك في فلسطين من حيث رأس المال وأحد أسرع البنوك نمواً في البلاد. يقدم البنك مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات، وقد رسّخ مكانته بصفته واحد من أكثر المؤسسات موثوقية في تقديم خدمات مالية شاملة ومتكاملة التي تشمل قطاعات الشركات والأفراد والاستثمار والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

برأس مال مصرح به قدره 115 مليون دولار، حافظ البنك الوطني على تاريخه من الأداء القوي مع نمو سنوي في صافي الأرباح بنسبة 59% ونسبة كفاية رأس مال بلغت 16.71%، متجاوزة المتطلبات المحلية والدولية. قام البنك الوطني بعدة صفقات اندماج واستحواذ رائدة؛ ففي عام 2015، استحوذ البنك الوطني على عمليات بنك الاتحاد في فلسطين، ليصبح أول بنك فلسطيني يسجل استحواذاً على عمليات بنك أردني. وفي عام 2018، استحوذ البنك الوطني على حصة بنسبة 25% في البنك الإسلامي الفلسطيني (PIB) وفي عام 2020، استحوذ البنك الوطني على عمليات البنك التجاري الأردني (ICB) في فلسطين.

الرؤية والرسالة



الرؤية:

أن نكون البنك الأكثر ريادةً وابتكاراً ومثانةً.



الرسالة:

خلق فرص النجاح لمجتمعنا كوننا البنك الأسرع استجابةً.

نبذة تعريفية عن المؤسسة

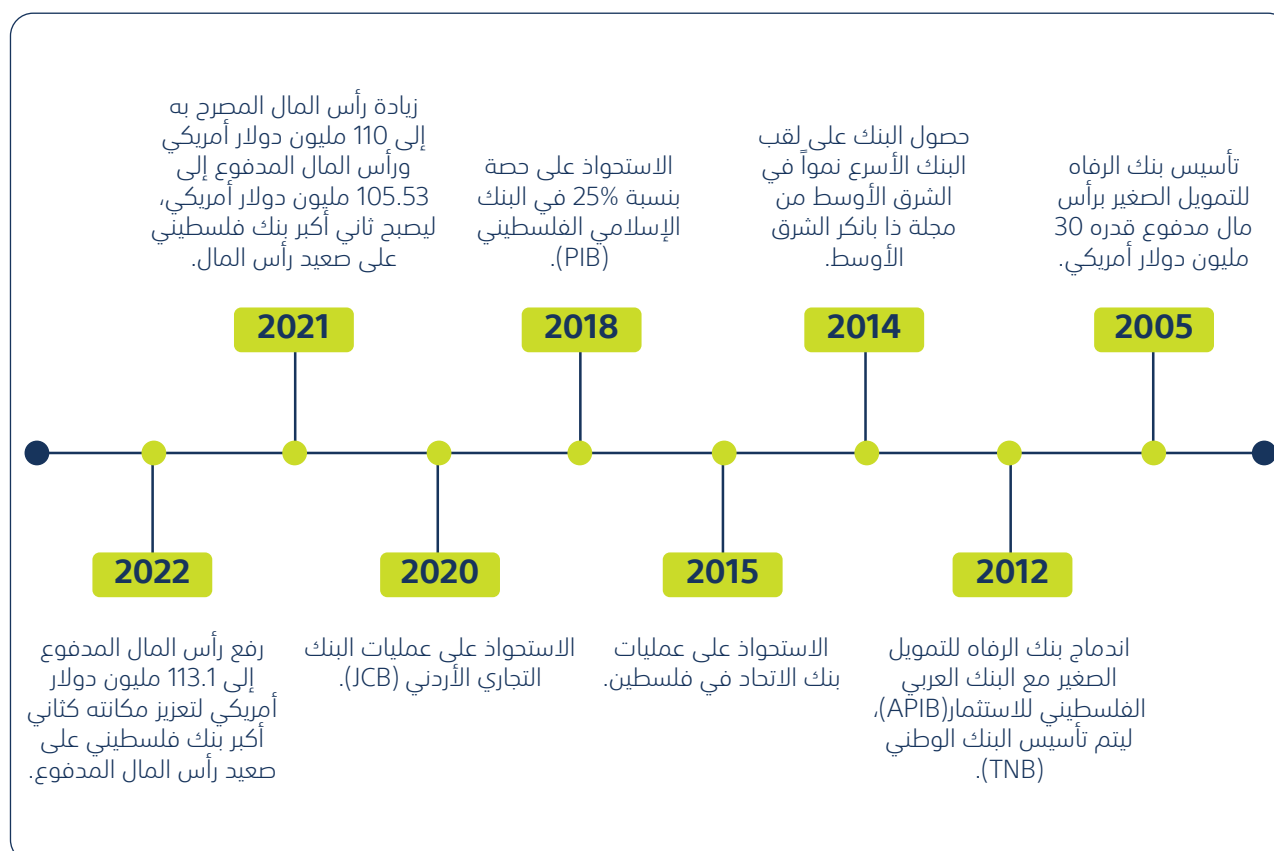
منذ تأسيسه، أثبت البنك الوطني أنه من أفضل وأحدث مزودي الخدمات المصرفية الوطنية المتكاملة والشاملة لقطاعي الشركات والأفراد. يقدم البنك أيضاً خدمات الاستثمار والخزينة والتمويل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر.

يقدم البنك الوطني، تحت شعار «بخطى واثقة»، أعلى مستويات الجودة في الخدمات المصرفية الأكثر حداثة وتطوراً في السوق المصرفي الفلسطيني. ويهدف إلى أن يكون الخيار الوطني الأول للمواطنين الباحثين عن مزود خدمات مالية قوي وآمن يواكب التطور والحداثة. ويلتزم بتقديم خدمات مصرفية متقدمة تتماشى مع أحدث التقنيات المصرفية العالمية.

يخدم البنك أكثر من 183,000 عميل من الأفراد من خلال شبكة فروع المنتشرة في مختلف محافظات الضفة الغربية والقدس، بالإضافة إلى شبكة واسعة من أجهزة الصراف الآلي الموزعة في المناطق الحيوية. ويقدم البنك خدماته عبر قنوات إلكترونية حديثة مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتطبيق TNB Mobile للهواتف الذكية، ومركز الخدمة الرقمية، الذي يُعد الأول من نوعه على مستوى فلسطين. وفي عام 2017، وبعد انقطاع دام خمسين عاماً للبنوك الفلسطينية داخل القدس، كان البنك الوطني أول من افتتح فرعاً داخل المدينة لخدمة سكانها والفلسطينيين في الداخل.

يعزز البنك التزامه بالحفاظ على البيئة والعمل بالطاقة المتجددة والنظيفة كقيمة أساسية. ويُعد أول بنك فلسطيني يستثمر في الطاقة الشمسية من خلال شراء حصة في مشروع محطة نور أريحا للطاقة الشمسية لتلبية معظم احتياجاته من الطاقة.

المسيرة



منهجية البنك الوطني في تبني الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

يلتزم البنك الوطني بدفع عجلة التغيير الإيجابي ودعم مجموعة من المبادرات التي تسهم تحقيق النمو المستدام وتعزيز ازدهار مستقبل المجتمع الفلسطيني. وتشمل هذه المبادرات تقديم المساعدات المالية للطلاب عبر التبرعات وتقديم الدعم الإنساني للأشخاص المتضررين من الحرب في غزة، بالإضافة إلى تعزيز الشمول المالي من خلال إتاحة الخدمات للعاملين الذين لديهم فرص محدودة في التعاملات المصرفية.

يتم الاشراف على مبادرات الاستدامة في البنك الوطني من قبل لجنة المكافآت والحوافز والحوكمة التابعة لمجلس الإدارة، وهي مسؤولية أساسية تؤدي دوراً محورياً في ضمان توافق جهود الاستدامة مع الأهداف الاستراتيجية والمتطلبات التنظيمية للبنك. تأسست هذه اللجنة في عام 2017، وتتمثل مسؤولياتها في تحديد أهداف الاستدامة، و متابعة التقدم، وتقييم فعالية برامج الاستدامة. ومن خلال دمج الإشراف على الاستدامة ضمن منظومة الحوكمة، تضمن اللجنة إدراج الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عمليات صنع القرار بالبنك. وبالنظر إلى المستقبل، يعتزم البنك في عام 2024 إنشاء لجنة إدارة مختصة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لتعزيز وتطوير التزامه بهذه القضايا، مما يساهم في تعزيز الإشراف الاستراتيجي وتحقيق تنفيذ أكثر فاعلية لهذه المبادرات الحيوية.

استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

تستند استراتيجية البنك في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة إلى خمس ركائز أساسية ضمن إطار العمل المخصص لهذه الممارسات، وتهدف إلى تعزيز الاستدامة في فلسطين، و رفع مستوى رضا العملاء، و تقليل التكاليف، وجذب الاستثمارات، بالإضافة إلى تعزيز مكانة العلامة التجارية.

ومن خلال منح الأولوية للابتكار وتطوير المنتجات المالية المستدامة، والتفاعل مع المجتمع، والتركيز على الممارسات الصديقة للبيئة، تساهم استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الخاصة بالبنك في تحقيق أهدافه ليصبح رائداً في هذا المجال داخل فلسطين.

إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

يشكل إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في البنك الوطني الأساس الذي يُمكنه من دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملياته. وقد ساعد هذا الإطار البنك على تحديد أهدافه وأولوياته في مجال الاستدامة، مما وفر منصة واضحة للتعبير عن طموحاته والتزاماته تجاه تحقيق تلك الأهداف.

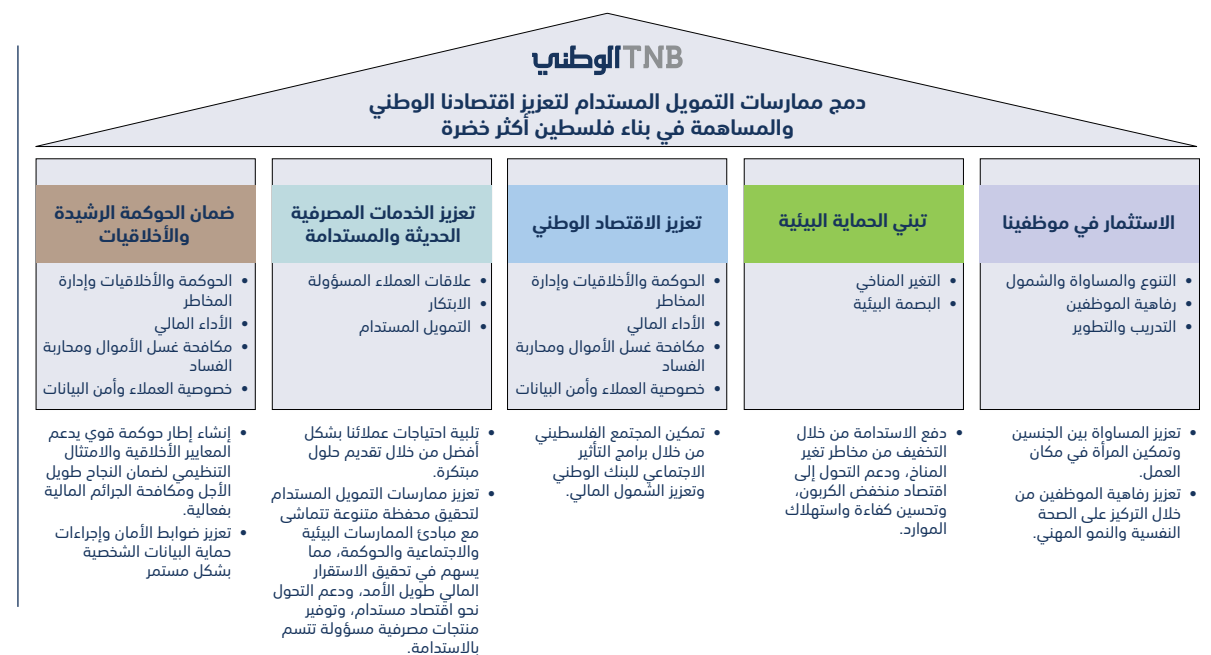
يرتكز الإطار على خمسة محاور أساسية، ويتمشى مع مهمة البنك وقيمه المؤسسية، وأولويات المستثمرين، واهتمامات أصحاب المصلحة، والأهداف الوطنية. كما يتوافق هذا الإطار مع المعايير والأطر العالمية المعتمدة.



تقييم الأهمية النسبية

في عام 2022، أجرى البنك تقييماً للأهمية النسبية لتحديد ومنح الأولوية للموضوعات المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الأكثر أهمية لعملياته التجارية وأصحاب المصالح.

ولقد حرص البنك خلال عملية التقييم على تحديد الآثار الجانبية الحالية والمحتملة للقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة التي لها صلة بأصحاب المصالح الرئيسيين، بما في ذلك الشركاء والمستثمرين والعملاء والموظفين والمجتمعات والموردين والجهات التنظيمية. بعد ذلك، جرى تصنيف هذه التأثيرات ضمن موضوعات أهمية نسبية ورُتبت حسب الأولوية بناءً على أهميتها.



وبناء على ذلك، تم تحديد 15 أهمية نسبية على النحو التالي:

موضوعات الأهمية النسبية	
1. الحوكمة والالافقيات وإدارة المخاطر	9. الابتكار
2. الأداء المالي	10. التدريب والتطوير
3. خصوصية العملاء وامن البيانات	11. دعم المجتمع
4. التغير المناخي	12. التنوع والمساواة والشمول
5. الشمول المالي	13. البصمة البيئية
6. التمويل المستدام	14. رفاهية الموظفين
7. مكافحة غسل الأموال ومكافحة الفساد	15. عمليات الشراء المسؤولة
8. علاقات العملاء المسؤولة	

تخضع جميع المواضيع ذات الصلة لتقييم دوري لضمان استمرارية أهميتها. ولم يتم تحديد أي تغييرات هذا العام، مما يؤكد على الأهمية المتواصلة لهذه الموضوعات.

أصحاب المصالح

يولي البنك الوطني أهمية كبيرة لبناء علاقات قوية مع أصحاب المصالح، مدركاً أن هذه العلاقات تشكل جزءاً أساسياً من عمليات أعماله. بناءً على ذلك، يحرص البنك على الحفاظ على قنوات اتصال فعّالة والتعاون من خلال الانخراط النشط مع أبرز الأفراد والمنظمات. بالإضافة إلى ذلك، يولي البنك أهمية كبيرة للحصول على آراء وملاحظات منتظمة من أصحاب المصالح، وقد قام بتأسيس فرق مخصصة لضمان تنفيذ ذلك بشكل فعّال.

للمزيد من المعلومات حول تفاعل البنك مع أصحاب المصالح، يُرجى الاطلاع على الملحق ج: إشراك أصحاب المصالح.



تعزيز الحوكمة الرشيدة والممارسات الأخلاقية

أهم الإنجازات

- تحقيق أعلى نسبة كفاية رأس مال بلغت 16.71%.
- عدم تسجيل أي خروقات أمنية للبيانات.
- الحفاظ على نسبة سيولة قوية تفوق المتطلبات التنظيمية.
- تطبيق ممارسات قوية لإدارة المخاطر في جميع الإدارات.
- تقديم تدريبات مكافحة الفساد لجميع الموظفين خلال عام 2023.
- أفضل بنك فلسطيني من حيث الربحية لعام 2023.

موضوعات الأهمية النسبية المشمولة:

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

أهداف التنمية المستدامة (SDGs):



يلتزم البنك الوطني بتعزيز الحوكمة الرشيدة والممارسات الأخلاقية، مع الحفاظ على معايير استثنائية لتوفير تجربة موثوقة لأصحاب المصالح. وقد أنشأ البنك إطاراً تنظيمياً فعالاً يضمن الامتثال، إذ تلتزم جميع الإدارات بالقوانين ذات الصلة. ويتيح هذا النهج للبنك إدارة المخاطر بكفاءة وحماية سمعته.

ويسعى البنك جاهداً للحفاظ على مكانته بصفته مؤسسة رائدة في قطاع الخدمات المالية في فلسطين، مع اتخاذ جميع الخطوات اللازمة لحماية المعلومات القيمة للعملاء وضمان أمانها.

الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر

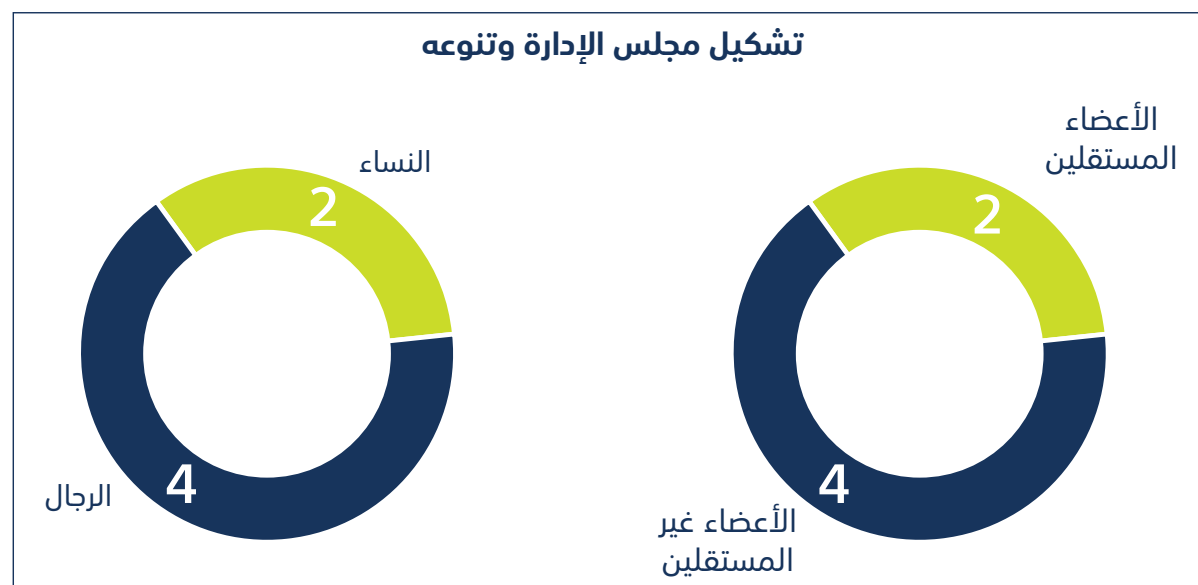
مجلس الإدارة

يدرك البنك الوطني أن الحوكمة السليمة تبدأ من القمة وتمتد إلى جميع مستويات الهيكل التنظيمي. ومن هذا المنطلق، أنشأ البنك نظام حوكمة يلتزم بأعلى المعايير، ويتماشى مع الإرشادات والتعليمات الواردة في دليل الحوكمة الصادر عن سلطة النقد الفلسطينية (PMA)، إذ يحدد هذا النظام بوضوح مسؤوليات مجلس الإدارة ولجانه تجاه البنك ومساهمييه، ما يعزز الشفافية.

يُنتخب مجلس الإدارة كل أربع سنوات وفقاً لقانون الشركات. ويُعلن عن الانتخابات في الصحف، مع نشر المعلومات ذات الصلة على موقع البنك الوطني الإلكتروني، بما في ذلك جدول أعمال اجتماع الجمعية العامة. ويرسل البنك استمارات تفويض إلى جميع أصحاب المصالح، ما يتيح لهم ترشيح أعضاء المجلس. كذلك، تُجرى الانتخابات خلال اجتماع الجمعية العامة، إذ يُدعى المساهمون للإدلاء بأصواتهم، ويمنح لكل سهم صوت واحد. وبعد انتهاء الانتخابات، تُصادق سلطة النقد الفلسطينية على النتائج للتأكد من توافقها مع تعليماتها المتعلقة بالحوكمة.

ولتعزيز التنوع وضمان توافر مجموعة متنوعة من المهارات بين أعضاء مجلس الإدارة، اعتمد البنك سياسات تنوع تتضمن أهدافاً محددة لتمثيل النساء. بالإضافة إلى ذلك، يسعى البنك بنشاط لاستقطاب مرشحات مؤهلات لشغل مناصب في مجلس الإدارة.

2023	تشكيل مجلس الإدارة وتنوعه
6	إجمالي عدد أعضاء المجلس
2	إجمالي عدد الأعضاء المستقلين (غير التنفيذيين)
4	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين (التنفيذيين)



يتألف مجلس إدارة البنك الوطني من ست لجان، تضم ثلاث لجان تنفيذية (الائتمان، والاستثمار، والتحول الرقمي) وثلاث لجان تنظيمية (التدقيق الداخلي، والمخاطر والامتثال، والترشيحات والمكافآت وحوكمة الشركات). لمزيد من المعلومات حول لجان مجلس الإدارة، يُرجى الرجوع إلى [التقرير السنوي للبنك الوطني لعام 2023](#).

يتحمل مجلس الإدارة مسؤولية مراجعة قضايا الاستدامة، وتتابع هذه القضايا لجان أو لجان فرعية ذات اختصاص. ويتواصل المجلس مع أصحاب المصالح للحصول على رؤى وجهات نظرهم بشأن الاستدامة، ما يعزز الشفافية والمساءلة والثقة.

السلوك الأخلاقي

لتحسين أداء مجلس الإدارة ولجانه وتعزيز ممارسات الحوكمة، اعتمد البنك نظام تقييم شامل لفعالية مجلس الإدارة يُجرى سنوياً. لمزيد من المعلومات، يُرجى الرجوع إلى [تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة للبنك لعام 2022](#).

للحفاظ على ثقافة عمل إيجابية، وضع البنك مدونة سلوك يراجعها ويوقع عليها كل موظف جديد. بالإضافة إلى ذلك، يشمل برنامج التوظيف تدريباً شاملاً على هذه المدونة لضمان إلمام جميع الموظفين بمبادئها. ويظهر التزام البنك بمبادئ حقوق الإنسان في هذه المدونة، إذ تدمج هذه المبادئ في جميع العمليات والسياسات والممارسات.

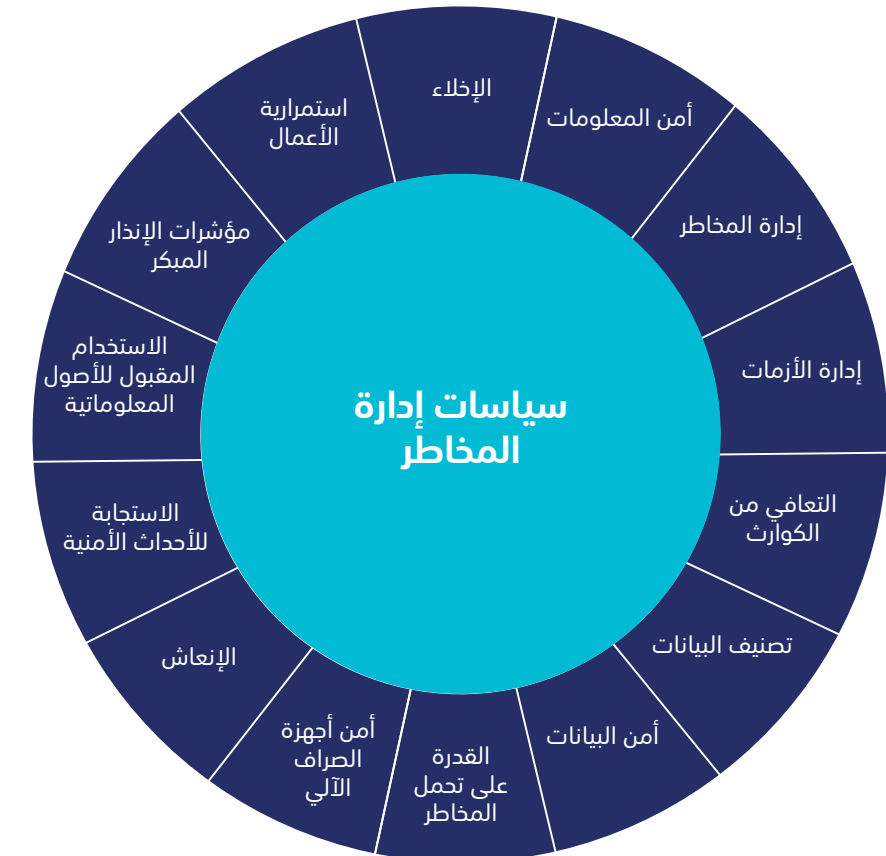
يُشجّع الموظفون على الإبلاغ عن أي سوء سلوك، إذ أنشأ البنك سياسة وآلية للإبلاغ عن المخالفات والانتهاكات. توضح هذه السياسة الخطوات المطلوبة لتقديم البلاغ، مع ضمان الحماية والسرية

للمبلغين عن المخالفات. يتم تعزيز هذه السياسة من خلال نشرات إخبارية وفيديوهات توعوية وجلسات تدريبية لزيادة الوعي بها.

إدارة المخاطر

في عام 2023، أطلق البنك عدداً من المبادرات الاستراتيجية لتعزيز قدراته في مجالي الامتثال وإدارة المخاطر. وفي هذا الإطار، اعتمد البنك الوطني نظاماً آلياً لإدارة مخاطر الامتثال وتنظيم برامج تدريبية شاملة للموظفين حول آلية تشغيله وتطبيقه. يتيح النظام الجديد دمج جميع التشريعات ذات الصلة، ما يعزز قدرة البنك على تقييم المخاطر التنظيمية من خلال التقييمات الذاتية والفحوصات الدورية والملاحظات حول عملية التدقيق. علاوةً على ذلك، أسهم نظام إدارة الامتثال للمخاطر في تبسيط عمليات تحديد المخاطر غير المتوافقة وتوثيقها وتقييمها، ما سهّل إنشاء التقارير والنسب التحليلية المطلوبة بفعالية ودقة.

يوجد لدى البنك الوطني دائرة متخصصة لإدارة المخاطر، تعمل على وضع مجموعة شاملة من السياسات المعتمدة من مجلس الإدارة، بهدف تحديد المخاطر المحتملة وتقييمها والتخفيف من حدتها. ويتم مراجعة هذه السياسات وتحديثها بانتظام لمواكبة أي تغييرات جوهرية فيها، وتشمل ما يلي:



تتولى إدارة المخاطر أيضاً مسؤولية تقييم مدى فاعلية سياسات وإجراءات البنك في إدارة المخاطر البيئية والتمويل المستدام. ومن خلال دمج المخاطر المتعلقة بالاستدامة في عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال، يتمكن البنك من قياس مدى التزامه بمعايير الاستدامة وكفاءة استخدام الطاقة والشفافية في الإفصاح عن المخاطر البيئية.

لتحديد المخاطر المرتبطة بالمناخ والقضايا المتعلقة بالتأثيرات البيئية، يقوم البنك بإجراء تقييم مستمر للمخاطر المناخية ودمجها في تقرير التقييم الداخلي لكفاية رأس المال، شاملاً المخاطر المالية والقانونية الناجمة عن التأثيرات المناخية والبيئية والاجتماعية السلبية. وقد أطلق البنك برامج تدريبية متخصصة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، مع التركيز على التوعية بالمخاطر البيئية والمناخية لموظفيه. كما تم إجراء تقييم شامل للمخاطر البيئية والمناخية وانعكاساتها ضمن تقرير تقييم كفاية رأس المال لعام 2023، ما يؤكد التزام البنك بتخفيف المخاطر الناجمة عن العوامل المناخية والبيئية.

خلال عام 2023، نفذت دائرة إدارة المخاطر عدة مشاريع ومبادرات لتعزيز مرونة العمليات في البنك الوطني، شملت إجراء اختبارات لسيناريوهات الإخلاء في مبنى الإدارة العامة عبر محاكاة حالات الزلازل أو الحرائق، وتنفيذ اختبارات استمرارية الأعمال واختبار مواقع التعافي من الكوارث، بالإضافة إلى إطلاق منصة توعوية معنية بالأمن السيبراني. ولقد نظم البنك العديد من ورش العمل لرفع مستوى الوعي حول إدارة المخاطر، بالتوازي مع دمج تقارير مؤشرات المخاطر في النظام المصرفي. ويسعى البنك من خلال هذه المبادرات إلى ترسيخ ثقافة مؤسسية واعية بالمخاطر على جميع مستويات البنك.

دراسة حالة: استمرارية الأعمال

يتمتع البنك الوطني بالجاهزية التامة لإدارة الأزمات والطوارئ، فقد طوّر نظاماً شاملاً للوقاية والتعافي يُمكنه من الاستجابة بفعالية للتهديدات المستقبلية، ويتيح للبنك الحد من مخاطر استمرارية الأعمال وحماية قواعد البيانات والحفاظ على سمعته المؤسسية.

أجرى البنك اختبارات شاملة لاستمرارية الأعمال شملت تحديد العمليات الحيوية، وتقييم التأثيرات المحتملة في حال حدوث انقطاعات، وتحديد الحدود الزمنية المقبولة للتوقف، وتحديد الأنظمة ذات الصلة، ووضع جداول زمنية لاستعادة العمليات، وتشكيل فرق عمل متخصصة. وقد مكّنت هذه الإجراءات البنك من تطوير خطط تفصيلية وتنفيذ اختبارات واقعية في مواقع بديلة، مما عزز جاهزيته للتعامل مع الأزمات بكفاءة وفعالية.

الأداء المالي

تتولى إدارة الشؤون المالية مسؤولية الإشراف على جميع الأنشطة التشغيلية داخل البنك الوطني، وضمان توثيقها بدقة في التقارير المالية. كما تشرف الإدارة على السياسة الضريبية للبنك، لضمان الامتثال الكامل للقوانين والتشريعات الضريبية.

خلال عام 2023، كان للحرب على غزة تأثيراً كبيراً على مختلف إدارات البنك الوطني؛ فبالإضافة إلى الزيادة في عمليات التقارير الداخلية ومتطلبات إعداد التقارير الموجهة إلى سلطة النقد الفلسطينية (PMA)، تمكن البنك من إدارة قضية معقدة تتعلق بالاعتراف بالخسائر الائتمانية المتوقعة، وذلك نتيجة تفاقم العوامل الاقتصادية وتأثيرات الحرب على الاقتصاد. وفي إطار استجابته للأزمة، وضع البنك خطة لإدارة الأزمات شملت إدارة السيولة، وإجراء فحوصات جاهزية مواقع استعادة البيانات في حالات الكوارث، والتحقق من جاهزية المواقع البديلة لضمان استمرارية العمليات.

وخلال العام نفسه، انتقل البنك الوطني إلى نظام تخطيط موارد المؤسسات المتكامل (SAP ERP)، الذي يهدف إلى تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية ودعم جهود الاستدامة من خلال تقليل الاعتماد على الورق. وقد أسهمت أتمتة دورة «الشراء إلى الدفع» في تقليص الوقت اللازم لإتمام المعاملات المالية بشكل ملموس، ما ساعد على تبسيط العمليات المالية وتعزيز العلاقات مع أصحاب المصلحة من خلال توفير دورات دفع أسرع وأكثر كفاءة. ولقد شملت فوائد هذا النظام موظفي البنك الوطني،

إذ قلّص من أعباء الأعمال اليدوية، وأتاح لهم فرصة أكبر للتركيز على المهام الاستراتيجية. وقد مكّن نظام SAP ERP إدارة الشؤون المالية من إجازة تقدم كبير نحو استراتيجية العمل الخالي من الورق، من خلال رقمنة وتوحيد العمليات المالية، مما أدى إلى تقليل الاعتماد على المستندات الورقية والسجلات اليدوية.

دراسة حالة: إدارة مالية خالية من الورق

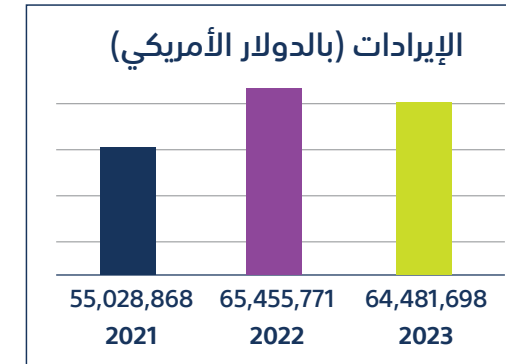


في عام 2023، أطلق البنك الوطني بنجاح نظام SAP ERP الجديد، مما أسهم في تحسين كفاءة العمليات عبر مختلف الإدارات، وتعزيز التنسيق مع إدارات المشتريات والشؤون الإدارية. وقد ساهم هذا النظام في تكامل دورة «الشراء إلى الدفع»، ومهد الطريق نحو إدارة مالية رقمية خالية من الورق.

تم اعتماد منهجية مرنة (Agile Methodology) بالتعاون مع الشركة المنفذة لضمان الإطلاق الناجح لكافة خصائص النظام ذات الصلة بالمشتريات والإدارة والشؤون المالية.

ولضمان نجاح المشروع، تم تحديد المتطلبات والتوقعات بدقة مسبقاً، وأُجريت اختبارات بعد كل مرحلة للتحقق من سلامة التنفيذ. كما خضع أصحاب المصلحة لجلسات تدريبية خلال فترة التنفيذ، مما ساعد على تحقيق انتقال سلس ومنظم إلى النظام الجديد.

بالمضي قدماً، تعتزم الإدارة المالية مواصلة عملية الأتمتة، والتي ستشمل إقرار المخصصات وأتمتة نماذج الإدارة عبر نظام «كليك» (Click) و SAP ERP لتسهيل عمليات الموافقة على الوثائق. وتسعى الإدارة إلى تعزيز برامج التدريب والتوجيه، إلى جانب تفويض مهام جديدة للموظفين بهدف رفع مستوى الإنتاجية وتطوير المهارات.



في ظل انعدام وجود عملة وطنية فلسطينية، يستمر البنك في إصدار نشرته الأسبوعية دورية لتحليلات وتوجهات أسعار صرف العملات. تهدف النشرة للتوعية حول كيف يتوقع البنك أن يتغير وضع العملات على أساس أسبوعي لمساعدة الناس على اتخاذ قرارات مالية بناء على هذه المعرفة. وقد حظيت النشرة على 193,500 مشاهدة في عام 2023 عبر صفحات البنك في منصات التواصل الاجتماعي، ما يعكس مدى تأثيرها وانتشارها.

شهد الأداء المالي للبنك الوطني هذا العام تراجعاً طفيفاً في الإيرادات، نتيجة للحرب المستمرة على غزة التي أثرت تأثيراً كبيراً على الأنشطة الاقتصادية. ومع ذلك، فإن هذا

التراجع، رغم محدوديته، يعكس مرحلة من الاستقرار بعد النمو الملحوظ الذي تحقق في العام السابق ورغم هذه التحديات، يواصل البنك التركيز على استراتيجيات تهدف إلى الحفاظ على أدائه الاقتصادي وتعزيزه، من خلال التكيف المستمر مع ظروف السوق واستكشاف فرص جديدة لنمو الإيرادات، مع الحفاظ على متانة وضعه المالي. بالإضافة إلى ذلك، كان البنك الوطني أكثر البنوك الفلسطينية ربحية خلال عام 2023، ما يعكس قدرته العالية على الصمود وكفاءته في إدارة موارده المالية.

لمزيد من المعلومات حول الأداء المالي للبنك خلال عام 2023، يمكنكم الاطلاع [التقرير السنوي لعام 2023](#).

حققت إدارة الخزينة في البنك الوطني خلال عام 2023 أرباحاً بلغت 7 ملايين دولار أمريكي، على الرغم من التحديات الاقتصادية التي فرضها الصراع في غزة خلال الربع الأخير من العام، وتمكنت من تحقيق

الأهداف المحددة ضمن الميزانية المعتمدة. ويُعزى هذا الأداء الإيجابي إلى تعزيز الإيرادات من خلال تداول العملات الأجنبية، وتحليل اتجاهات السوق، وتنفيذ الصفقات في الأوقات المناسبة.

ولقد قامت الإدارة بتنفيذ تدابير لإدارة التكاليف، تضمنت تعزيز ممارسات إدارة المخاطر ورفع كفاءة العمليات التشغيلية، ما أدى إلى خفض التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية، فيما أسهم النهج الاستراتيجي والمراقبة الدقيقة للأسواق واتخاذ القرارات المدروسة في تحقيق هذه النتائج المالية الإيجابية.

بالإضافة إلى ذلك، تعتزم إدارة الخزينة إطلاق منتجين جديدين لتعزيز نمو ودائع البنك وزيادة الربحية، حيث يتيح منتج ودائع الخزينة للعملاء شراء وبيع الودائع بقيمة لا تقل عن 50,000 دولار أمريكي أو ما يعادلها بالعملات الأخرى، بينما يتيح منتج الصفقات المرنة بيع أو شراء عملة مقابل أخرى بتاريخ يتجاوز تاريخ عقد الصرف الفوري (Spot Contract) بحد أقصى 14 يوماً. ومن المتوقع أن يكون لهذه المنتجات أثراً إيجابياً ملموساً على الأداء المالي للبنك، ما يعزز مكانته في السوق ويدعم استدامة نموه المالي.

تشمل أبرز المؤشرات المالية للبنك الوطني لعام 2023 ما يلي:



خصوصية العملاء وأمن البيانات

يعمل البنك باستمرار على تبني أحدث التقنيات التكنولوجية لتعزيز خصوصية العملاء وأمن البيانات ودفع عجلة التحول الرقمي. وقد حقق البنك العديد من الإنجازات المهمة في هذا المجال، ما ساهم في دعم نموه ونجاحه المؤسسي. يشمل التحول الرقمي تطبيق تقنيات متقدمة وإجراءات أمنية قوية، تساعد على حماية المعلومات الحساسة وضمان الامتثال للوائح حماية البيانات، ما يعزز من أمن البيانات وخصوصية العملاء.

يحافظ البنك الوطني على سياسة خاصة بأمن البيانات والخصوصية، وهي متاحة عبر موقع البنك الإلكتروني. وتلتزم هذه السياسة بشكل صارم بالقوانين واللوائح المحلية الخاضعة لإشراف سلطة النقد الفلسطينية (PMA)، كما تتماشى مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات، بما في ذلك معيار أمن بيانات بطاقات الدفع (PCI-DSS). يتم تعريف جميع الموظفين بهذه السياسة من خلال جلسات توعية داخلية تُعقد عبر البريد الإلكتروني، وبرامج ودورات الكترونية ووجاهية، كما يتم الإبلاغ علناً عن هذه السياسة عبر مختلف القنوات التسويقية. ويعتزم البنك في المرحلة المقبلة إطلاق منصة تدريبية للتوعية الأمنية، والتي تخضع حالياً للتجربة من قبل إدارات تقنية المعلومات والمخاطر. وستتيح هذه المنصة للبنك نشر دورات تدريبية حول أمن المعلومات وحماية البيانات، ما يساهم في تعزيز وعي الموظفين بهذا المجال. وبعد اجتياز الدورة، يحصل الموظفون على شهادات معتمدة، كما تُدرج أسمائهم في تقارير مخصصة توثق نسب استكمال الدورة، لتتم مراجعتها من قبل الإدارة.

بالإضافة إلى هذه السياسة، اعتمد البنك مجموعة من الضوابط الصارمة لتعزيز مستوى الأمن السيبراني، تشمل فحوصات الثغرات الأمنية، واختبارات الاختراق، وتقييم أمن التطبيقات. ويُتيح البنك برامج تدريبية متخصصة في الأمن السيبراني، تركز على مخاطر الهجمات الإلكترونية، وطرق الحماية من التصيد الاحتيالي، والممارسات الآمنة لاستخدام الإنترنت، إلى جانب تعزيز وعي العملاء بأمن المعلومات. علاوة على ذلك، يجري البنك عمليات تدقيق سنوية لتقييم مدى فاعلية أنظمة إدارة الخصوصية والأمن. ومن خلال هذه الجهود، يسعى البنك جاهدة إلى رفع مستوى الوعي الأمني، وضمان استمرارية تقديم خدماته المتميزة، وتعزيز مكانته الريادية في القطاع المصرفي.



لم يتم تسجيل أي خروقات أمنية للبيانات

مكافحة الفساد

يلتزم البنك بجميع المتطلبات التنظيمية، ويعمل على الحد من مخاطر الجرائم المالية وحماية العملاء من الأنشطة المشبوهة. وتهدف سياسة مكافحة الرشوة والفساد في البنك إلى حظر ومنع أي شكل من أشكال الفساد أو الرشوة، سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة. كما يتم إبلاغ جميع أصحاب المصالح بسياسة البنك الخاصة بتضارب المصالح لضمان الامتثال التام بها. إضافة إلى ذلك، تشجع سياسة مكافحة الرشوة والفساد، الموظفين على الإبلاغ الفوري عن أي انتهاكات لقواعد السلوك الأخلاقي، وهو مبدأ منصوص عليه أيضاً في سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدى البنك. ويضمن البنك الوطني حماية هوية الأشخاص المبلغين عن المخالفات، مع الاحتفاظ بسجلات مفصلة للحالات المبلغ عنها.

يمتلك البنك الوطني أنظمة رقابة داخلية قوية تهدف إلى مراقبة وكشف أي أنشطة مشبوهة أو حالات فساد أو إساءة استخدام للصلاحيات. ولضمان التنفيذ الفعال لهذه السياسات، يجري البنك عمليات تدقيق دورية على العمليات التشغيلية والرقابة الداخلية والبيئية، علاوة على ذلك، يوفر البنك مدونات سلوك واضحة وإرشادات أخلاقية تحدد التوقعات السلوكية من الموظفين، إلى جانب لوائح الجزاءات وآليات التنفيذ التي تهدف إلى ردع أي مخالفات محتملة. ويحرص البنك على تقديم برامج تدريبية شاملة حول هذه السياسات والإجراءات، كما يقوم بنشر مقاطع مرئية توضيحية ورسائل نصية لموظفيه بهدف تعزيز الوعي المستمر بهذه القضايا.

دراسة حالة: إطلاق نظام إدارة البطاقات الإلكترونية الجديد

في عام 2023، أطلق البنك الوطني مبادرة استراتيجية لتوحيد أنظمة إدارة البطاقات من خلال إدخال منصة موحدة بديلة للأنظمة الثلاثة المنفصلة التي كانت قيد التشغيل. وهدفت هذه المبادرة إلى تبسيط العمليات، وتقليل تكاليف الصيانة، وتعزيز الأمان من خلال تطبيق ميزات متقدمة مثل خدمة الحماية ثلاثية الأبعاد (3D Secure) وقدرات مراقبة الاحتيال. سيسهم هذا النظام الجديد في تنفيذ المعاملات بالبطاقات بشكل آمن، ورصد حالات الاحتيال، وتفعيل البطاقات الافتراضية والمسبقة الدفع. وقد أدى هذا التوحيد إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، وضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية، وتعزيز رضا العملاء بشكل عام.

تمضي إدارة تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي في البنك الوطني قدماً نحو تنفيذ عدة مشاريع تحويلية تتماشى مع الاستراتيجية الرقمية لدى البنك. وتشمل هذه المبادرات تطبيق تقنية التشفير بالرموز (Tokenization) لتعزيز أمن المعاملات، إضافة إلى توفير خدمة Apple Pay التي تمكن العملاء من إجراء عمليات الدفع عبر أجهزة «آبل» بطريقة آمنة.

مكافحة غسل الأموال ومكافحة الفساد

مكافحة غسل الأموال

قام البنك الوطني بتحديث أنظمته الخاصة بمكافحة غسل الأموال (CTF) (AML) لضمان مواكبة التطورات العالمية والتغيرات التشريعية.

تستخدم وحدة مكافحة غسل الأموال نظامي مراقبة الجرائم المالية (FCM) و(CTF) للتخفيف من المخاطر المرتبطة بذلك. يقوم هذا النظام المؤتمت بإجراء فحوصات يومية ودورية مقابل القوائم الداخلية والدولية للجهات المحظورة، مثل قوائم الأمم المتحدة (UN) والاتحاد الأوروبي (EU) ومكتب مراقبة الأصول الأجنبية الأمريكي (US-OFAC). كما تُجرى الفحوصات قبل إقامة أي علاقة تجارية مع العملاء. يعتمد النظام على نهج قائم على المخاطر لتحليل حسابات العملاء، من خلال استخدام سيناريوهات متعددة لمراقبة سلوكهم المالي ومعاملاتهم. ومن خلال ذلك، يقوم البرنامج بتحديد أي تحركات مالية غير معتادة وفحصها بدقة استناداً إلى الوثائق المتوفرة لدى البنك. كما يقيس البرنامج مدى توافق هذه التحركات مع طبيعة النشاط الاقتصادي للعميل.

تخضع إجراءات مكافحة غسل الأموال (AML) لمراجعات دورية من قبل إدارة التدقيق الداخلي لضمان التطبيق السليم للسياسات والضوابط الهادفة إلى الحد من المخاطر المرتبطة بغسل الأموال. بالإضافة إلى ذلك، تُجرى إدارة التدقيق الداخلي عمليات تدقيق عشوائية على المعاملات المالية في مختلف الفروع، للتحقق من توفر الوثائق المطلوبة وضمان تنفيذ الإجراءات وفقاً للمعايير المعتمدة.

بالإضافة إلى هذه الإجراءات، يتلقى موظفو البنك الوطني دورات تدريبية منتظمة حول مكافحة غسل الأموال (AML/CTF)، والتي تنظمها إدارة رأس المال البشري إما من خلال جلسات دورية أو عبر تعاميم رسمية. كما يعمل البنك حالياً على إقرار برامج تدريبية تقدمها جهات خارجية لتعزيز كفاءة الموظفين في هذا المجال.

تخضع كل المعاملات
(بنسبة 100%)
التي يجريها البنك
لعملية تدقيق غسل
الأموال.

حقق البنك الوطني إنجازات كبيرة في عام 2023، من خلال تحديث سياساته المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (AML/CTF). وشمل ذلك تطبيق نظام شامل لتصنيف مخاطر العملاء يتماشى مع سياسات البنك الخاصة بقبول المخاطر.

ولقد أطلق البنك عدة مبادرات تقنية محورية، من بينها تنفيذ نظام متقدم لمكافحة غسل الأموال (AML)، ما عزز جهود إدارة المخاطر وضمان الامتثال التنظيمي والحماية من الجرائم المالية.

الارتقاء بالخدمات المصرفية الحديثة والمستدامة

أهم الإنجازات

- نمو استثمارات الدخل الثابت لتصل إلى 51.29 مليون دولار أمريكي في عام 2023.
- تزايداً إيجابياً بالإقراض الأخضر (المشاريع الصديقة للبيئة)، إذ بلغت قيمته الإجمالية 2,218,474 دولار أمريكي.
- تسوية نسبة 100% من شكاوى العملاء.
- إطلاق حملة الادخار في عام 2023.
- زيادة محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة بنسبة 3% خلال عام 2023.
- تحسين التصنيف البيئي والاجتماعي والحوكمي لمحفظة الدخل الثابت، من 3.69 إلى 3.82.

موضوعات الأهمية النسبية المشمولة:

- التمويل المستدام
- علاقات العملاء المسؤولة
- الابتكار

أهداف التنمية المستدامة (SDGs):



يتعهد البنك الوطني بالحفاظ على مكانته الريادية في القطاع المصرفي الفلسطيني، من خلال الابتكار المستمر وتقديم خدمات رفيعة المستوى للعملاء. ويسعى البنك إلى توفير حلول مستدامة عبر دمج مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في أنشطته التمويلية والاستثمارية. ومن خلال دمج قضايا الاستدامة في جوهر عملياته التشغيلية، يحرص البنك على دفع عجلة التغيير الإيجابي في القطاع المصرفي، وتعزيز الأثر البيئي والاجتماعي، بما يسهم في خلق قيمة طويلة الأمد للمجتمع ولجميع أصحاب المصالح.

التمويل المستدام

الاستثمار

ترتكز استراتيجية البنك الوطني للتمويل المستدام على تحقيق أهدافه الاستراتيجية من خلال دمج معايير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في استثمارات الدخل الثابت، وتطبيق أطر التقييم والمراقبة لتعزيز التصنيف العام للاستدامة في هذه المحفظة، ويعمل البنك على تعزيز مستوى الشفافية في الاستثمارات البيئية والاجتماعية والحوكمة، ما يضمن إطلاع أصحاب المصالح على الأثر البيئي والاجتماعي والحوكمي لاستثماراته، مع تسليط الضوء على الفوائد الملموسة لمبادراته في التمويل المستدام.

في عام 2023، أحرز البنك الوطني تقدماً ملحوظاً في مبادرات التمويل المستدام، ما زاد من حجم محفظة الدخل الثابت التي تتضمن آلية الإفصاح وفق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. وارتفعت استثمارات البنك في الدخل الثابت إلى 51.29 مليون دولار أمريكي، منها 26.6 مليون دولار خاضعة لتقييم الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، مقارنةً بعام 2022، حيث بلغت الاستثمارات 40 مليون دولار أمريكي، منها 14 مليون دولار أمريكي خاضعة للتقييم. كما تحسّن التصنيف المرجّح

لمحفظة الدخل الثابت وفق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة من 3.69 في عام 2022 إلى 3.82 في عام 2023، ما يعكس تحسّن الجودة الشاملة للاستثمارات وتوافقها المتزايد مع معايير الاستدامة، كما ويؤكد النهج الاستباقي للبنك في تحقيق الاستدامة والتزامه بمنهجية الاستثمار المسؤول. يعتمد التصنيف على منهجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الخاصة بشركة بلومبيرغ، والتي تتراوح تقيّماتها بين (0-10)، حيث يمثل 10 أعلى مستوى من الالتزام بمعايير الاستدامة.

الإقراض

تمكّن أطر المراقبة والتقييم الشاملة لدى البنك الوطني من استباق المشكلات المحتملة مع ضمان المساءلة. ويعتزم البنك إجراء تقييمات منهجية للمخاطر المرتبطة بتغير المناخ وقيود الموارد الطبيعية والتوجهات المستدامة الأخرى، مع دمج أي تطورات ناشئة في عمليات تقييم المخاطر الخاصة بمحفظة القروض.

علاوةً على ذلك، نفّذ البنك الوطني عدة سياسات للتعامل مع مخاطر الاستدامة، من أبرزها سياسة تغير المناخ، التي تدعم المشاريع الهادفة إلى تعزيز القدرة على التكيف مع المناخ، وخفض انبعاثات غازات الدفيئة، وتحفيز الاستثمار في الطاقة المتجددة والتقنيات منخفضة الكربون، بالإضافة إلى سياسة كفاءة الموارد، التي تشجع على تحسين إدارة الموارد وتقليل الهدر، ما يسهم في تحقيق الاستدامة البيئية.

وفي عام 2023، عزز البنك تعاونه مع شركات التكنولوجيا المالية (Fintech) لتعزيز قدراته في الإقراض، مستفيداً من تحليلات البيانات وأدوات إدارة المخاطر لتحسين تقييم المخاطر الائتمانية، بما يتيح تحديد المخاطر المحتملة بدقة أكبر وتعزيز عملية اتخاذ القرار. كما شاركت مديرة العلاقات العامة لدى البنك في العديد من ورش العمل المعنية بمجال الاستدامة، ما ساعد البنك في مواكبة أحدث الاتجاهات وأفضل الممارسات، والاستفادة منها في توجيه العملاء نحو دمج الممارسات المستدامة في عملياتهم.

وشهدت قيمة الإقراض الأخضر لدى البنك الوطني اتجاهاً تصاعدياً خلال السنوات الأخيرة، إذ بلغت 2,144,697 دولاراً أمريكياً في عام 2022، واستمرت في النمو لتصل إلى 2,218,474 دولاراً أمريكياً في عام 2023.

ارتفع التصنيف المرجّح لمحفظة الدخل الثابت وفق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لدى البنك الوطني من 3.69 في عام 2022 إلى 3.82 في عام 2023.

نمو في محفظة الإقراض الأخضر بنسبة 3.44%

ومستوى رضاهم عن تعاملاتهم مع البنك وثقتهم فيه. وتساهم هذه الجهود بشكل كبير في تعزيز ولاء العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد.

وإلى جانب تواصل البنك مع عملائه، يعقد البنك أيضاً جلسات تدريبية للموظفين الجدد أو الذين يحتاجون إلى تحسين أدائهم للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتوزع أيضاً نشرة أسبوعية بعنوان «خليها في بالك» بهدف تثقيف الموظفين وتحفيزهم. وبالإضافة إلى ذلك، يتم متابعة مشكلات الموظفين في الفروع أثناء الزيارات الميدانية لضمان حلها بشكل فعال وتحسين المستمر في تقديم خدمة العملاء.

قام البنك الوطني أيضاً بإدخال نظام سير عمل آلي بهدف تبسيط الإجراءات المتعلقة بالمنتجات والخدمات المصرفية للأفراد، مع تحديثات مستمرة لتشمل جميع المنتجات والخدمات.

ولضمان تحقيق الشفافية والعدالة، يلتزم البنك الوطني بتعليمات سلطة النقد الفلسطينية عبر الإعلان عن المنتجات والخدمات الجديدة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني وتطبيقات الموبايل والكتيبات والنشرات، كما يقوم موظفو البنك بتقديم شروح للعملاء المحتملين مباشرة حول هذه المنتجات والخدمات. وتُنشر جميع الأسعار والرسوم في القنوات والفروع التي يسهل الوصول إليها للحفاظ على الشفافية أمام جميع العملاء.



في عام 2023، نفذ البنك العديد من المبادرات والحملات التي تهدف إلى تعزيز العلاقات المسؤولة مع العملاء وتلبية الاحتياجات المحددة للفئات الرئيسية من المواطنين الفلسطينيين، حيث أطلق البنك حملة حسابات التوفير لتشجيع العملاء على زيادة مدخراتهم من خلال تقديم جوائز قيمة لمختلف الفئات، بما في ذلك تقديم الجوائز اليومية والأسبوعية والشهرية والجوائز الكبرى. وقد ركزت الحملة على تحقيق الأمن المالي للمدخرين، الأمر الذي انعكس على أنواع الجوائز المقدمة من خلال البرنامج، مثل تقديم منزل وراتب وسيارة وأونصات من الذهب.

كما تضمنت هذه الحملة رسالة المسؤولية الاجتماعية، إذ التزم البنك بالتبرع بدولار أمريكي واحد مقابل كل حساب توفير يتم فتحه لدعم الطلبة المحتاجين في الجامعات الفلسطينية. واستمر البنك في حملة عمال الخط الأخضر، لتقديم الخدمات المالية لهذه الفئة التي لا تحظى بخدمات وأعمال مصرفية كافية. وقد وفرت هذه المبادرة إعفاءات من رسوم إدارة الحسابات ورسوم إصدار بطاقات الخصم والائتمان، مع توفير إمكانية الحصول على القروض والخدمات المالية.

بالإضافة لما سبق، أطلق البنك حملات لترويج حلول الدفع الإلكتروني، مثل استخدام بطاقات الخصم للدفع مقابل الوقود في محطات البنزين ودفع رسوم بلدية رام الله، وذلك بالتعاون مع سلطة النقد الفلسطينية، بالإضافة إلى تقديم جوائز شهرية للمشاركين.

الابتكار

أحرز البنك تقدماً ملحوظاً في تعزيز البنية التحتية الرقمية وتحسين تجربة العملاء، حيث ركزت الخطة الاستراتيجية الرقمية للبنك على التحول إلى أنظمة مصرفية جديدة، وتبسيط العمليات، وتحسين الكفاءة من خلال أتمتة العمليات الرئيسية ورقمنتها، بما في ذلك أتمتة أنظمة سير العمل، والتسجيل الرقمي للعملاء، وتنفيذ مبادرات التخلي عن استخدام الوثائق الورقية. وتعزز هذه الإجراءات مكانة البنك كجهة رائدة في التحول الرقمي في القطاع المصرفي، ما يضمن تحسين تجارب العملاء وتحقيق النمو المستدام في العصر الرقمي.

دراسة حالة: تمكين الابتكار في الطاقة الشمسية للشركات المملوكة من قبل نساء

إحدى أبرز المشاريع المستدامة المتميزة التي مولها البنك الوطني في عام 2023 هي شركة مملوكة من قبل امرأة ريادية فلسطينية، متخصصة في استيراد وتطوير ألواح الطاقة الشمسية المتقدمة. وقد نجحت الشركة في إنشاء محطة طاقة شمسية بقدرة 500 كيلوواط، تم استخدامها



لتحويل أحد المصانع للعمل بالطاقة الشمسية النظيفة بالكامل. تأتي هذه المبادرة في إطار استراتيجية البنك الوطني الأوسع لدعم مشاريع الطاقة المتجددة، وتقليل الانبعاثات الكربونية، وتمكين المرأة، وتعزيز الممارسات المستدامة داخل المجتمع. ويسعى البنك إلى تحسين كفاءة الطاقة والمساهمة في التحول العالمي نحو مستقبل أكثر استدامة وصديق للبيئة من خلال تمكين البنية التحتية لحلول الطاقة البديلة.

العلاقات المسؤولة مع العملاء

تعدّ العلاقات المسؤولة مع العملاء عنصراً أساسياً في بناء الثقة وترسيخها، إذ تساهم في تعزيز رضا العملاء والحفاظ على سمعة البنك ودعم عملياته على المدى الطويل. ونتيجة لذلك، يحرص البنك على التواصل باستمرار مع عملائه لجمع الآراء والملاحظات حول خدماته المقدمة.

وفي عام 2023، أطلق البنك حملة خاصة بتأجيل أقساط عملاء الأفراد المقترضين من القطاع العام، التي مكّنت العملاء من تأجيل سداد أقساطهم، ما وفر المرونة خلال الظروف الاقتصادية الصعبة خاصة في ظل أزمة المقاصة التي نتج عنها تأخير في دفع رواتب الموظفين العموميين إضافة إلى اجتزاء رواتبهم.

وانطلاقاً من إيمان البنك بأهمية إشراك عملائه تم تنفيذ مجموعة من المبادرات الرامية إلى جمع الملاحظات والتعليقات وتحسين جودة الخدمات. ويجري البنك عمليات تواصل مباشرة مع العملاء في الفروع المختلفة، فضلاً عن جمعه للآراء والملاحظات حول تجاربهم، بما في ذلك عمليات التواصل مع الموظفين وإدارة الفروع، والخدمات المقدمة بهدف تحديد مجالات التحسين وتعزيز تجربة العملاء بشكل عام.

كما يحرص البنك الوطني على توفير العديد من القنوات لتلقي الشكاوى والاقتراحات وحل المشكلات الفنية المرتبطة بالأنظمة الإلكترونية، وتتضمن هذه القنوات الهاتف المجاني والبريد الإلكتروني والمنصات الرقمية، مثل الموقع الإلكتروني للبنك ومركز الخدمات الرقمية، ورسائل واتساب وماسنجر. ويمكن أيضاً للعملاء زيارة مكتب الامتثال شخصياً، وتتوافر صناديق الشكاوى في جميع فروع البنك الوطني وعلى الموقع الإلكتروني للبنك. ويضمن هذا النهج متعدد القنوات استجابة البنك السريعة والفعالة لجميع استفسارات وشكاوى العملاء، وتقديم تقارير مفصلة وحلول مخصصة عند اللزوم.

وتتمثل إحدى المبادرات في التواصل مع العملاء الذين تقدموا بشكاوى لتحديد مستوى رضاهم عن كيفية حل مشكلاتهم. كما تركز مبادرة أخرى على التواصل مع العملاء الذين أغلقوا حساباتهم لفهم الأسباب التي دعتهم إلى ذلك وتحديد مجالات التحسين داخل البنك، وقد حلت جميع شكاوى العملاء المقدمة بنسبة 100%.

تم حل 100% من
شكاوى العملاء المقدمة
بالكامل

وعلاوة على ذلك، يُقيّم البنك أيضاً أداء مركز خدماته الرقمية من خلال إجراء مراجعات عشوائية لسجلات المحادثات لتقييم مدى جودة الخدمات المقدمة ومعالجة أي مشكلات يتم تحديدها بشكل فوري. وتشارك دائرة التميز المؤسسي وضبط الجودة في قياس مستوى رضا العملاء حول كيفية معالجة الشكاوى

يقود رئيس إدارة التكنولوجيا عملية التحول الرقمي في البنك الوطني، و هو المسؤول أيضا عن الإشراف على تكنولوجيا المعلومات والإشراف على الأبحاث وتطوير منتجات مصرفية جديدة من منظور تكنولوجي.

في عام 2023، كانت من أبرز المبادرات الاستراتيجية هي الإعداد والتحضير لتطبيق النظام البنكي (Core Banking System). وقد شكّلت هذه الجهود أساساً لتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحقيق وفرة في التكاليف، والارتقاء بمعايير خدمة العملاء. وقد ركّزت العملية على تحسين معالجة المعاملات، وتطوير إدارة البيانات، وتعزيز أمن النظام وموثوقيته، بما يضمن انتقالاً سلساً نحو منظومة مصرفية أكثر تكاملاً وانسيابية. كما هدفت هذه الخطوة إلى تيسير إدارة قواعد البيانات المركزية وتوحيد مختلف المنصات المصرفية، بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، مما يساهم في تعزيز مستوى الخدمات المقدّمة للعملاء بشكل عام.

إضافة إلى ذلك، قام البنك الوطني باستثمار قدر كبير من الموارد في تطوير تطبيق جديد للخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، انطلاقاً من التزامه الراسخ بتحسين تجربة المستخدم وتوسيع نطاق الخدمات المقدمة. وتركّزت مرحلة الإعداد على تصميم واجهة استخدام سهلة وسلسة تتيح الوصول المريح إلى مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية، بما يتماشى مع احتياجات العملاء المتغيرة وتطلعاتهم.

كما أولى البنك أهمية قصوى لتعزيز قنواته الرقمية، لضمان استمرارية تقديم خدمات عالية الجودة، بهدف الحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمة، بالتزامن مع العمل على رفع مؤشرات النمو وتحسين مستوى رضا العملاء وولائهم. وقد دُعمت هذه الجهود بحملة متكاملة لتوسيع نطاق الخدمات الرقمية، وتحقيق شمول مالي أكبر من خلال تعزيز التغطية في المناطق غير المخدومة مصرفياً بالشكل الأمثل، وذلك عبر تركيب أجهزة صراف آلي إضافية.

ومن ضمن الابتكارات الرقمية الرئيسية الأخرى تم تنفيذ «نظام المقعد الافتراضي» لموظفي مراكز الخدمات الرقمية، حيث يُمكن هذا النظام موظفي البنك من التواصل مع العملاء وخدمتهم عن بُعد، مع إمكانية مراقبة المشرفين عليهم لأدائهم عن بُعد. قد أثبتت هذه المبادرة أهميتها في التعامل مع التحديات الخارجية، حيث أسهمت في تقليل المخاطر، وخفض التكاليف، وتحسين كفاءة العمليات، وتعزيز جودة الخدمة المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، قامت إدارة تكنولوجيا المعلومات بنشر بروتوكولات أمنية متقدمة ضمن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في البنك، ما يؤكد التزام البنك بحماية أمن البيانات وخصوصية العملاء، كما أسهم اعتماد حلول «البرمجيات كخدمة» (SaaS) - في تعزيز الابتكار وتطوير المنتجات و الخدمات المصرفية.

يعتزم البنك الوطني الانتقال إلى مركز بيانات جديد يتوافق مع المعايير الدولية، إلى جانب التوسع في استخدام الخوادم السحابية، وذلك في إطار نهج البنك الاستباقي لضمان استمرارية الخدمات وتعزيز قدراته في التعافي من الكوارث.

وفي سياق الاستجابة للأحداث السياسية الحرجة التي أدت إلى إغلاق الفروع بشكل متقطع، عزّز البنك الوطني من اعتماده على الخدمات الإلكترونية، ما نتج عنه تغييرات ملحوظة بين عامي 2022 و2023، حيث ارتفع عدد المعاملات في الفروع بنسبة 15% عن العام الماضي. وفي غضون ذلك، شهدت المعاملات عبر الإنترنت وعبر الهاتف المحمول زيادة كبيرة بنسبة 35% عن العام الماضي. وبالإضافة إلى ذلك، فقد ارتفع عدد العملاء النشطين المستخدمين للخدمات المصرفية عبر الإنترنت وعبر الهاتف المحمول بنسبة 8% عن عام 2022. وتعكس هذه التحولات قدرة البنك الوطني على التكيف بفعالية مع التحديات الناتجة عن إغلاق الفروع، إلى جانب تزايد تفضيل العملاء لحلول الخدمات المصرفية الرقمية.



وفي عام 2023، انخفض عدد العملاء النشطين رقمياً في البنك الوطني من 64,686 في عام 2022 إلى 61,096 عميل، ويُعزى هذا الانخفاض إلى العديد من المبادرات الرئيسية، بما في ذلك جهود تنظيف البيانات، وتنفيذ نظام مصرفي جديد، وإطلاق منصة محدّثة للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، بالإضافة إلى إدخال أنظمة جديدة لمواجهة برمجة التطبيقات (API)، وأنظمة بطاقات مبتكرة. حيث جاءت هذه التحديثات الشاملة كخطوة ضرورية لتعزيز تجربة الخدمات المصرفية الرقمية بشكل عام، وضمان مزيد من الأمان والموثوقية والكفاءة للعملاء.

وفي سياق التطلعات المستقبلية، ستُركّز استراتيجية البنك الوطني الرقمية في العام المقبل على ثلاثة مجالات رئيسية، لكلٍ منها مؤشرات أداء رئيسية وأهداف محددة:

القنوات الرقمية: مواصلة توسيع نطاق الخدمات المقدمة من خلال تركيب أجهزة الصراف الآلي في مناطق جديدة وتطوير خدمات رقمية جديدة بناءً على تحليل سلوك العملاء الرقمي.

مركز الخدمات الرقمية: رفع جودة الخدمات عبر توسيع نطاق وتنوع التوجيهات التنفيذية، وتبسيط تجربة العملاء، وتقليل الحاجة إلى زيارة الفروع.

الخدمات الإلكترونية: تطوير خدمات جديدة لتطبيقات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وعبر الهاتف المحمول لتحسين تجربة المستخدم وزيادة عدد العملاء المستخدمين للخدمات الرقمية من خلال الحملات المستهدفة.

دراسة حالة - مستودع البيانات



شرع البنك الوطني في رحلة تحول لإنشاء مستودع بيانات آمن و بنظام مواكب للتكنولوجيا الحديثة، يهدف إلى أتمتة جمع البيانات من مصادر متعددة وعرضها عبر رسومات بيانية ولوحات معلومات وتقارير شاملة. وقد جاءت هذه المبادرة استجابةً للحاجة إلى تبسيط إجراءات إعداد التقارير التي كانت مقسّمة سابقاً على مختلف الأنظمة الأساسية ومصادر البيانات المختلفة، حيث يعمل تبسيط هذه الإجراءات على تحسين دقة البيانات وتبسيط أوجه التعقيد المرتبطة بإعداد التقارير. وعلاوةً على ذلك، تمكّن مستودع البيانات من

التغلب بنجاح على العديد من التحديات بما في ذلك تصدير البيانات، وأوجه تعقيد ربط البيانات، وتلبية الطلب على أعداد كبيرة من التقارير في فترات زمنية قصيرة. ونتيجةً لذلك، عزّز البنك الوطني قدراته على اتخاذ القرارات، واستفاد من تطبيقات التعلم الآلي، ونقذ لوحات معلومات مرئية سهلة الاستخدام. وتمكّن هذه المبادرات البنك من تسخير البيانات الضخمة ليظل مرناً وسريع الاستجابة في المشهد المالي الديناميكي، ما يضمن القدرة على التنافس وتحقيق التميز التشغيلي.

أهم الإنجازات

- وصول نسبة الحسابات المملوكة من قبل الإناث إلى 32%.
- زيادة التبرعات والرعايات بنسبة 95% في عام 2023.
- زيادة عدد الموردين المحليين بنسبة 7%.
- الانتهاء من التحوّل إلى نظام بنكي جديد وتحسين المنصات الرقمية.

موضوعات الأهمية النسبية المشمولة:

- الشمول المالي
- دعم المجتمع
- عمليات الشراء المسؤولة

أهداف التنمية المستدامة (SDGs):



تركّز استراتيجية البنك للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) على تحسين سهولة الوصول إلى الخدمات المالية و توفيرها بتكلفة معقولة، مع التركيز بشكل خاص على المبادرات التي تهدف إلى زيادة الوعي بين المجتمعات الريفية والفئات المهمشة. وعلاوةً على ذلك، يلتزم البنك الوطني بشكل خاص بالتركيز على دعم قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتمكين المرأة الفلسطينية. وفي سبيل تحقيق ذلك، زاد البنك من حجم تمويله لقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما أطلق برنامج إقراض مخصص للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تديرها النساء.

يسعى البنك جاهداً إلى دمج المسؤولية الاجتماعية في سياساته لخدمة جميع قطاعات المجتمع، ويهدف إلى إحداث أثر إيجابي على المجتمع من خلال دمج الممارسات المستدامة والأخلاقية على مستوى سلسلة التوريد بأكملها لضمان تحفيز النمو الاقتصادي والتنمية.

الشمول المالي

يعدّ البنك الوطني جزءاً من اللجنة الوطنية للشمول المالي في فلسطين، التي تهدف إلى تطوير قطاع مالي يلبي احتياجات جميع شرائح المجتمع لتحسين رفاهيتهم.

ويهدف البنك الوطني إلى إزالة العقبات وتمكين الأفراد من خلال تعزيز الشمول المالي بشكل أكبر في المجتمعات التي يخدمها. وقد أسس البنك فروعاً جديدة وشغل أجهزة صراف آلي بشكل استراتيجي في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والضعيفة اقتصادياً لضمان الوصول إلى خدماته المصرفية بكل سهولة ويسر. وعلاوةً على ذلك، يوفر البنك الوطني المرونة لعملائه من خلال السماح لهم باستخدام بطاقات أجهزة الصراف الآلي الخاصة بهم في أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنوك محلية أخرى بدون رسوم من خلال نظام المفتاح الوطني (194). وتشجّع هذه المبادرة استخدام البطاقات بوتيرة أكبر وتسهّل الوصول إلى مجموعة أوسع من الخدمات المالية.

يدعم البنك الشركات الصغيرة ويؤمن بدورها المحوري في التنمية الاقتصادية، ولذلك يتمثل أحد أهداف البنك في تعزيز النمو الاقتصادي من خلال تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وفي

عام 2023، حقق البنك الوطني إنجازاً بارزاً في هذا المجال من خلال إبرام اتفاقية مع البنك للاستثمار الأوروبي بمبلغ 35 مليون دولار أمريكي لتوفير التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة. كما يدعم البنك الشركات الصغيرة والمتوسطة عبر توظيف العديد من الاستراتيجيات لتعزيز وصولها إلى التمويل، بما في ذلك تقديم القروض المتخصصة، وخطوط ائتمان، والخدمات الاستشارية المالية، والحلول المصرفية الرقمية المصممة خصيصاً لتلبي احتياجاتهم بشكل فعال.

ويتجاوز حرص البنك الوطني على تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى ما هو أبعد من تقديم الدعم المالي، ويتجلى ذلك بوضوح من خلال التعاون مع مؤسسات مثل البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وجامعة فرانكفورت لتطوير منتجات وحزم مبتكرة مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات الجوهرية للشركات الصغيرة والمتوسطة.

وكجزء من استراتيجية البنك الوطني لتوفير إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات المالية، يضمن البنك سهولة وصول جميع العملاء من المكفوفين وذوي الاحتياجات الخاصة إلى فروعهم ومكاتبهم واستخدام شبكته الواسعة من أجهزة الصراف الآلي. وقد تضمن ذلك استحداث مجموعة من الخدمات سريعة الاستجابة، مثل التسجيلات الصوتية للنماذج والعقود عبر استخدام تطبيق «بصيرة» الذي يقرأ الكتيبات والعقود.

كما أكد البنك على التزامه بتحقيق الشمول المالي من خلال تعزيز الخدمات المصممة خصيصاً للعملاء من ذوي الإعاقة، واستحداث حسابات الشمول المالي للطلاب. وإلى جانب ذلك، سعى البنك الوطني إلى تعزيز الثقافة المالية من خلال نشر المعلومات عبر الإنترنت، وتوفير مقاطع فيديو للتوعية بالأمن السيبراني على وسائل التواصل الاجتماعي، وتقديم ندوات وورش للتثقيف المصرفي في مختلف محافظات الضفة الغربية. و برامج الثقافة المصرفية الرقمية دون الاتصال بالإنترنت.

يعمل البنك الوطني بفاعلية على التحوّل الشامل إلى الأنظمة المصرفية الجديدة. فعلى سبيل المثال، يتميز النظام البنكي الجديد بقاعدة بيانات مركزية تقوم بتخزين جميع معلومات العملاء والمعاملات وبيانات الحسابات، كما يعمل هذا النظام إلى جانب تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت الجديد على تعزيز إمكانية الوصول إلى العمليات وتبسيطها.

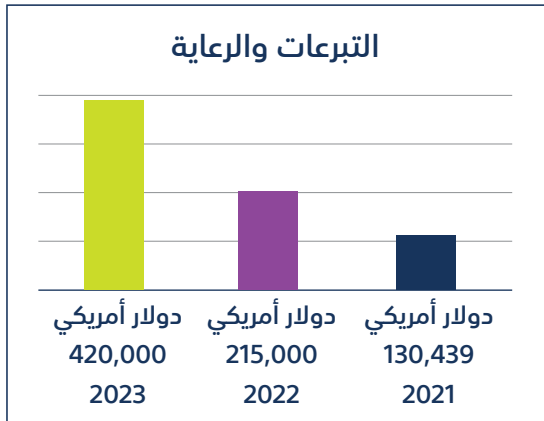
برنامج حياتي



يُعزّز البنك الوطني المساواة بين الجنسين وتقديم الدعم الأساسي للمرأة الفلسطينية لتحقيق التمكين الاقتصادي لها. ومن خلال برنامج حياتي، يلبي البنك الاحتياجات المالية المختلفة للمرأة الفلسطينية من مختلف الفئات العمرية، بهدف تمكينها وتعزيز أمنها المالي، إذ يقدم مجموعة متنوعة من الخدمات، بما في ذلك حسابات التوفير والحسابات الجارية المصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهن المالية الخاصة. ومن الجدير بالذكر أن هذه الحسابات مغطاة من أي رسوم تتعلق بإدارة الحسابات، ما يضمن إمكانية وصول النساء وحصولهن على الخدمات المالية دون أي أعباء مالية إضافية.



و قام البنك بالتعاون بفاعلية مع مؤسسة إنجاز فلسطين في مشروع «شركة الطلاب»، حيث أشرف متطوعو البنك الوطني على تأسيس شركات من قبل طلبة المدارس والجامعات على مدار العام. كما أشرف البنك خلال عام 2023 على إنشاء شركة تنظيف زجاج صديق للبيئة طلبة مدرسة، قاموا بتطوير مُنظف زجاج صديق للبيئة مصنوع بالكامل من مكونات طبيعية تعتمد على الشاي كمكون أساسي. وفضلاً عن ذلك، يشارك موظفو البنك الوطني بالتطوع سنوياً لتقديم برامج تعليمية لتعزيز الثقافة المالية والمصرفية لطلبة المدارس والجامعات في تخصصات الأعمال والاقتصاد، و ذلك لإعدادهم لسوق العمل، وتسهيل الضوء على أهمية الحفاظ على البيئة في جميع جوانب التواصل.



أظهر البنك زيادة ملحوظة في التزامه بدعم المجتمع من خلال التبرعات والرعايات التي قدمها خلال العام 2023، حيث ارتفعت مساهماته المالية بشكل ملحوظ من 215,000 دولار أمريكي في عام 2022 إلى 420,000 دولار أمريكي في 2023. ويُسَلِّط هذا النمو الملحوظ الضوء على تركيز البنك الوطني المتزايد على المسؤولية الاجتماعية، وحرصه على التأثير بشكل إيجابي على المجتمعات التي يخدمها. ومن خلال زيادة التبرعات والرعايات، يهدف البنك إلى دعم مجموعة واسعة من المبادرات، بدءاً من البرامج التعليمية وصولاً إلى مشاريع تنمية المجتمع.

دراسة حالة - حملة حسابات التوفير

قدم البنك الوطني رسالة مسؤولية اجتماعية من خلال حملة حسابات التوفير التي أطلقها في العام 2023، والتي ركزت على التعليم من خلال دعم الطلبة المحتاجين، حيث تبرع البنك الوطني بدولار أمريكي واحد مقابل كل حساب توفير جديد يتم فتحه لصالح تمويل الرسوم الجامعية للطلاب المحتاجين. وتم إبرام اتفاقيات مع أربع جامعات فلسطينية كبرى: جامعة بيرزيت، وجامعة القدس، وجامعة بوليتكنك فلسطين، وجامعة النجاح الوطنية، التي تغطي المناطق الشمالية والوسطى والقدس والجنوب لضمان استفادة أكبر قدر من الطلبة في مختلف المناطق الفلسطينية من هذا الدعم.



ومن جانبه سلّط المدير المالي لجامعة النجاح الوطنية السيد/ رشيد الكخن، الضوء على هذه المبادرة قائلاً: «هذه مبادرة مهمة وذات أثر إيجابي على الطلبة المحتاجين المسجلين في الجامعة، ولاسيما أنها جاءت في وقت يتزايد فيه عدد الطلاب المحتاجين نتيجة للظروف الاقتصادية السيئة، مقابل تراجع عدد المتبرعين. وبالنسبة عن جامعة النجاح الوطنية، أتوجه بالشكر إلى إدارة البنك الوطني على هذه المبادرة الكريمة الفريدة».

دراسة حالة - الشمول المالي ذوي الإعاقة البصرية والحركية

يُنَفِّذ البنك الوطني مبادرات مستدامة مصممة خصيصاً للعملاء من ذوي الإعاقة الحركية والبصرية، ويتضمن ذلك تطبيق «بصيرة» الذي يوفر معلومات شاملة عن المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك على شكل التسجيلات الصوتية، ما يتيح للمستخدمين الاستماع إليها في الوقت الذي يناسبهم. كما استكمل البنك الوطني عمليات التحوّل الخاصة بالفروع والخدمات لضمان إمكانية الوصول إلى الخدمات، مثل توفير التسجيلات الصوتية للنماذج والعقود لمساعدة العملاء ذوي الإعاقة البصرية على فهم الشروط والأحكام بوضوح قبل التوقيع على أي وثيقة تعاقدية مع البنك. وحدث البنك شبكته من أجهزة الصراف الآلي، مع تجهيز جهاز واحد في كل محافظة بما يلزم لمساعدة العملاء ذوي الإعاقة البصرية من خلال التعليمات الصوتية.



بالإضافة إلى ذلك، يقدم البنك الوطني الخدمات المالية للمناطق الريفية التي تعاني من نقص في الخدمات المصرفية، حيث تقدم 37.5% من فروع البنك و31% من أجهزة الصراف الآلي خدماتها لهذه المناطق. يمنح البنك الوطني أيضاً أولوية للشمول المالي للنوع الاجتماعي، حيث تُشكّل النساء نسبة 41% من أصحاب حسابات التوفير كما أن 32% من قاعدة عملائه من النساء والفتيات.

وقد أطلق البنك الوطني حملة العمال الفلسطينيين في داخل الخط الأخضر لتقديم الخدمات المالية للعمال من ذوي الوصول المحدود إلى الخدمات المصرفية. وتضمنت المزايا الرئيسة للحملة فتح حسابات جارية وحسابات التوفير والحصول على دفتر شيكات مجاني، وبطاقات خصم بدون رسوم إصدار. كما قدم البنك جوائز فورية لفتح حسابات التوفير بحد أدنى 200 دولار أمريكي، والحصول على بطاقات الائتمان، وقروض متنوعة، وجوائز شهرية، ومنح 12 فائزاً مبلغ 4,000 شيكل لكلٍ منهم.

دعم المجتمع

يُشكّل تطوير المجتمع محوراً رئيسياً في استراتيجية البنك الوطني. ففي عام 2023، أظهر البنك قدرة ملحوظة على الصمود رغم التحديات التي فرضتها حرب غزة والأزمة المالية في الضفة الغربية، إذ أثر ذلك على أرباح البنك من خلال حصته البالغة 25% في البنك الإسلامي الفلسطيني الذي يزاوّل أعماله في غزة. كما تسببت الأزمة المالية في الضفة الغربية التي تفاقمّت بسبب احتجاز إسرائيل لأموال المقاصة وتقييد الحركة في نقص حاد في السيولة. ونتيجة لذلك، تكيف البنك مع هذا الوضع من خلال التخطيط لبرنامج المسؤولية الاجتماعية لدعم جهود الإغاثة الإنسانية في غزة وتعديل خدماته لخدمة العملاء بشكل أفضل.

وقبل اندلاع الحرب على غزة، عزّز البنك الوطني من دعمه للمنتجات الوطنية والصناعات الفلسطينية الصغيرة من خلال رعاية العديد من البازارات والأسواق الرئيسية. وقد شارك البنك الوطني أيضاً بفاعلية في تعزيز الثقافة المالية من خلال نشر مقاطع فيديو للتوعية بالأمن السيبراني على وسائل التواصل الاجتماعي، وتثقيف ما يزيد عن 2,000 طالب حول الثقافة المصرفية الرقمية في الجامعة العربية الأمريكية في جنين خلال عام 2023.



على حق المرأة الفلسطينية في الحصول على النفقة لرعاية أطفالها، وقدم الدعم للمشاريع البيئية في عدة مدارس في مدينة رام الله، فضلاً عن التعاون مع مؤسسة إنجاز فلسطين في مشروع «الشركة الطلابية» ومبادرات التثقيف المالي والمصرفي.

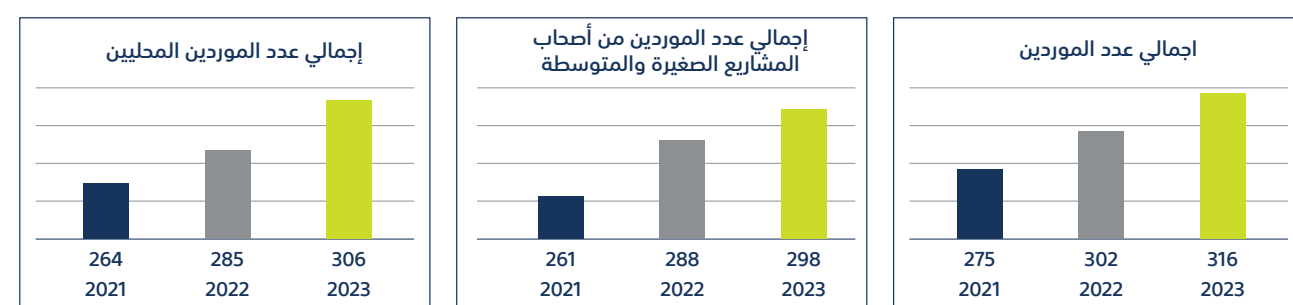


عمليات الشراء المسؤولة

تُشكّل عمليات الشراء المحلي ركيزة أساسية في دعم الاقتصاد الوطني، لما لها من دور فعال في توفير دخل مستقر للشركات المحلية، وتعزيز نمو المجتمع وقدرته على الصمود. ويعطي البنك الوطني الأولوية للموردين المحليين، حيث أنشأ قسم خاص على موقعه الإلكتروني خاصة لتأهيل الموردين. ومن خلال هذه الصفحة، يمكن للموردين المحليين تقديم ملف تعريف شامل لشركاتهم يشمل كافة الخدمات التي يقدمونها، ما يتيح للبنك توسيع شبكته من الموردين واختيار الشركة الأكثر ملاءمة للخدمة المطلوبة. بالإضافة إلى ذلك، يعلن البنك الوطني عن العطاءات عبر قوائم البريد الإلكتروني و وسائل الإعلام الأخرى، ما يؤدي إلى تعزيز الشراكات مع الموردين المحليين إلى جانب ترسيخ مبادئ الشفافية والكفاءة في اختيار الموردين. ويسهم هذا النظام في تعزيز النمو الاقتصادي المحلي وتنمية المجتمع، بالإضافة إلى التشجيع على اتباع ممارسات مستدامة في نفس الوقت.

خلال العام الجاري، بدأ البنك الوطني في تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة، كما أطلق نظام «كليك» (Click) لعمليات الشراء، وأنتم مشروع الأرشيف المركزية، ما ساهم في تهيئة بيئة خالية من الورق. بالإضافة إلى ذلك، فقد تحسّنت كفاءة عمليات معالجة الطلبات عبر الإنترنت والحصول على الموافقات وتتبع الفواتير والمخزون بشكل ملحوظ، ما ساهم في تبسيط العمليات وتحسين عمليات الإدارة.

شهد عام 2023 تقدماً نوعياً في عمليات الشراء المحلية، الأمر الذي يعكس التزام البنك في دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية، إذ ارتفع إجمالي عدد الموردين المشاركين من 302 في عام 2022 إلى 316 في عام 2023. وفي الوقت نفسه، ارتفع عدد الموردين المحليين المشاركين من 285 في عام 2022 إلى 306 في عام 2023، ما يؤكد على تركيز البنك على تعزيز الاقتصادات المحلية. بالإضافة إلى ذلك، فقد ارتفع عدد الموردين من الشركات الصغيرة والمتوسطة بنسبة 3.5% في عام 2023، حيث بلغ إجمالي الموردين من الشركات الصغيرة والمتوسطة أكثر من 97% من إجمالي عدد الموردين.



دراسة حالة - إطلاق منصة "Pal Blue Book"، أول حل تكنولوجي مالي مُطوّر ضمن برنامج احتضان حلول التكنولوجيا المالية التابع للبنك الوطني

أطلق البنك الوطني بالتعاون مع مسرّعة الأعمال (Flow Accelerator) منصة "Pal Blue Book"، أحد حلول التكنولوجيا المالية المُطوّرة ضمن برنامج احتضان حلول التكنولوجيا المالية التابع للبنك الوطني الذي أطلق في عام 2021. وتستخدم المنصة علوم البيانات والذكاء الاصطناعي لتعزيز تسعير المركبات وتقييمها، وقد بدأت المنصة العمل في السوق بعد حصولها على خطاب عدم ممانعة من هيئة سوق رأس المال الفلسطينية.

وتضمّن برنامج احتضان حلول التكنولوجيا المالية إقامة معسكر تدريبي لأفضل 25 فكرة استثنائية، واختتم بيوم عرضت فيه الأفكار على هيئة الخبراء المتخصصين للبت فيها، واختارت الهيئة منها ثلاثة حلول تكنولوجيا مالية لاستمرار العمل عليها ضمن البرنامج، حيث يخدم حلان منها القطاع المالي والحل الثالث وهو «Pal Blue Book» يخدم قطاع التأمين وحصل على ترخيص للعمل في السوق الفلسطينية.

وفي هذا السياق، قال إياد الزيتاوي، المدير التنفيذي لمجموعة الاستقرار المالي في سلطة النقد الفلسطينية: «أهنيئ للبنك الوطني ومسرّعة الأعمال (Flow Accelerator) وهيئة سوق رأس المال على هذا الإنجاز، متمنياً التوفيق لرائد الأعمال أحمد كنعان. وأؤكد أيضاً على أهمية الشراكة بين البنك الوطني ومسرّعة الأعمال



(Flow Accelerator) في دعم الأفكار والحلول الريادية في القطاع المالي وتشجيعها، لتغيير نمط الاستهلاك وخفض التكلفة وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة. وأدعو البنوك ومسرّعات الأعمال الأخرى إلى إقامة مثل هذه الشراكات، مؤكداً استعداد سلطة النقد الفلسطينية لتلقي أي طلبات لحلول التكنولوجيا المالية في مختبرها التنظيمي».

يدعم البنك الوطني المجتمع بشكل فعال من خلال العديد من الفعاليات الاقتصادية والاجتماعية، إذ يختار الفعاليات التي تستهدف فئات محددة أو تنشر الوعي حول مواضيع مهمة. وتشمل الرعاية الرئيسية سوق الحرجة 2023 في رام الله، لدعم المنتجات والمشاريع الصغيرة المحلية، والذي حضره 3000 زائر، بالإضافة إلى معرض نابلس إكسبو 2023، الذي أنعش



الاقتصاد المحلي في المدينة، وجذب 40 ألف زائر من الضفة الغربية و من داخل الخط الأخضر. كما قدم مهرجان جنين للتسوق 2023 الدعم للشركات المحلية والمنتجات الوطنية وحضره حوالي 90 ألف زائر، في حين استقطب الحدث الموسيقي «وين ع رام الله»، الذي كان يهدف إلى الحفاظ على الفولكلور الفلسطيني، 24 ألف زائر. بالإضافة إلى ذلك، قدم لبنك الوطني رعايته «اليوم الترفيهي» بالاشتراك مع صندوق النفقة الفلسطيني الذي أكد



دراسة حالة - تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة



يعمل تطبيق إدارة الفواتير الخاص ب SAP في إطار نظام تخطيط موارد المؤسسة على رقمنة وأتمتة جميع عمليات دفع الفواتير إلى الموردين، ما يؤدي إلى التحكم في المخزون بفعالية وتسريع وتيرة معالجة الفواتير وآليات سير العمل. ومن خلال الإدارة المبسطة للفواتير وتأكيدات الطلبات ومذكرات التسليم، إلى جانب قدرات التعلم الآلي، يتم تسريع العمليات فضلاً عن الحفاظ على الرقابة على العمليات المالية بشكل أفضل. ويتيح النظام أيضاً إدارة المخزون، بما في ذلك ضبط التنبيهات التلقائية لمستويات المخزون. ولقد كان هذا النظام ثورياً من حيث توفير التكاليف والوقت والجهد من خلال إدارة الفواتير بشكل آلي ومركزي. اتضحت مزايا استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة في سير عمل الفواتير من خلال تقليل أوقات معالجة الدفع، والأرشفة الإلكترونية لجميع الفواتير والمستندات الداعمة، وانخفاض معدل استهلاك الورق، وسهولة الوصول إلى البيانات التي تم تحميلها، والتتبع الفعال للفواتير المعلقة وحالتها.

دراسة حالة - ضبط الموجودات الثابتة

أطلق البنك الوطني مشروعاً شاملاً لتسوية الموجودات الثابتة ووضع باركود عليها في جميع المواقع، بما في ذلك المقر الرئيسي والمباني الإدارية والفروع والمكاتب وأجهزة الصراف الآلي ومراكز التعافي من الكوارث ومواقع الأرشفة. ويتمثل الهدف الرئيسي من ذلك في تحسين نظام الجرد التقليدي من خلال رقمنة العملية باستخدام تكنولوجيا الباركود.

لقد واجهت عملية التنفيذ العديد من التحديات، منها المسائل اللوجستية المتعلقة بالظروف الأمنية التي تؤثر على الحركة بين المقر الرئيسي والفروع، وكذلك تحديد الجداول الزمنية لزيارة الفروع والمقر الرئيسي.



ويهدف البنك من خلال إنشاء نظام جرد رقمي إلى توحيد جميع الموجودات في نظام موحد للرجوع إليه في المستقبل، ما يسهل عمليات الجرد المستقبلية واستخراج التقارير. كما سعى البنك من خلال هذه الجهود إلى تحديث ممارسات إدارة الموجودات وتحسين الكفاءة التشغيلية في جميع مواقعها.

دراسة حالة - مشروع الأرشفة المركزية

في عام 2023، انتهى البنك الوطني من مشروع الأرشفة المركزية، بدءاً من عملية التخطيط الدقيق وصولاً إلى التنفيذ، حيث تم تنظيم كل خطوة بعناية بدايةً من اختيار الموقع المثالي إلى التنسيق مع الموردين لشراء المعدات والتركيبات في الموقع. وعلى الرغم من مواجهة العديد من التحديات، ومن أبرزها التنقل عبر عمليات الاستيراد المعقدة لأرشفة الرفوف وإدارة العديد من الموردين في وقت واحد، فقد واصل فريق المشروع العمل، مؤكداً تفانيه في إدارة الوثائق بكفاءة وتحقيق التميز التشغيلي.

وقد افتتح البنك الوطني مقراً مستقلاً ومركزياً للأرشفة، في موقع استراتيجي في مدينة رام الله. يُعد هذا المرفق قادراً على تلبية احتياجات البنك لحفظ الوثائق لأكثر من 15 عاماً، على مساحة 2000 متر مربع، أي أكبر بعدة مرات من المواقع الثلاثة القديمة مجتمعة. وبذلك، يمكن للمقر المركزي الجديد استيعاب ما يقرب من 10,300 رف وحمل نحو 20,590 صندوق تخزين.

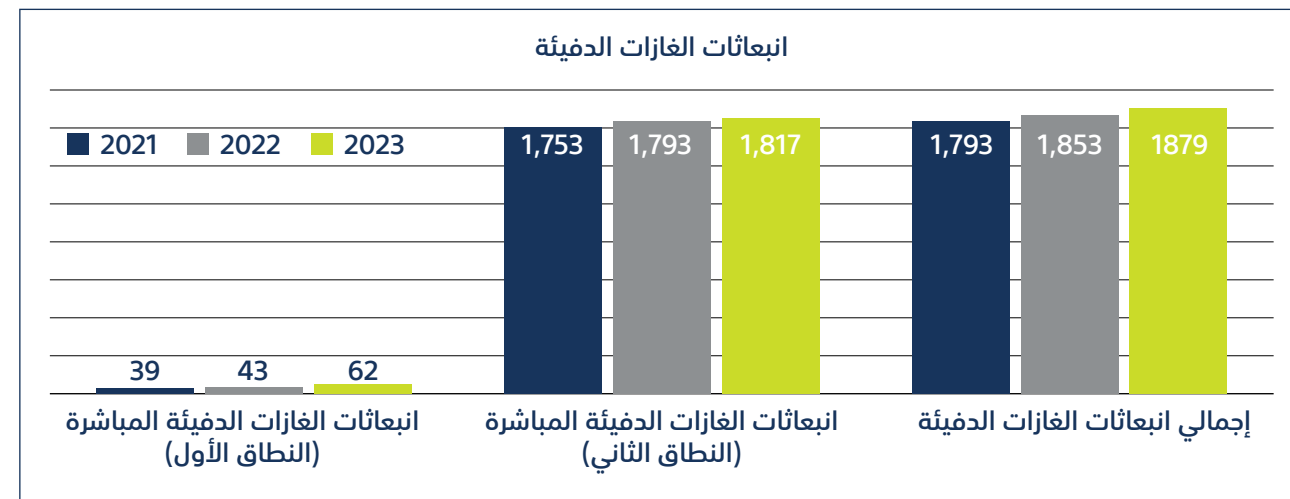


وقد تم تزويد هذا المشروع بأنظمة أرشفة متطورة للغاية، وأحدث أنظمة الأمن والمراقبة، فضلاً عن أنظمة إطفاء الحرائق المتخصصة، وله آثار بعيدة المدى، بما في ذلك تبسيط عملية تخزين الوثائق واسترجاعها وتعزيز الكفاءة التنظيمية والامتثال التنظيمي. كما يضمن الوصول السريع إلى الوثائق واسترجاعها عند الحاجة، مع تحسين استخدام مساحة العمل والحد من العوائق التشغيلية.

وبالإضافة إلى الاستفادة من الطاقة المتجددة، يتخذ البنك أيضاً إجراءات أخرى لتقليل استهلاك الطاقة وتعزيز الكفاءة. أولاً، تم ترشيد استخدام الطاقة من خلال التحكم في أنظمة التكييف والتدفئة في مبنى الإدارة العامة، ومزامنة تشغيلها مع ورديات الموظفين باستخدام نظام الاتصال الموحد (KNX). بالإضافة إلى ذلك، تمت برمجة نظام الإضاءة الخارجية لمبنى الإدارة للعمل من غروب الشمس إلى شروقها. كما يعمل فرع أكيون مول بالكامل على نظام الاتصال الموحد (KNX) حيث يدير الإضاءة وتكييف الهواء تلقائياً. أما في المكاتب التي تعمل بدون نظام الاتصال الموحد (KNX)، فيتم توجيه الموظفين لإطفاء الأضواء وتكييف الهواء عند المغادرة.



ارتفعت انبعاثات غازات الدفيئة بشكل طفيف خلال الفترة من عام 2022 إلى عام 2023. ففي عام 2022، بلغ إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة للبنك الوطني المسجل 1,835 طناً من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، والتي ازدادت إلى 1,879 طناً من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2023. ويمثل ذلك زيادة تقريبية بنسبة 2% خلال فترة عام واحد.



أهم الإنجازات

- انخفاض استهلاك البنزين في العمليات والمركبات بنسبة 12%.
- تحقيق انخفاض ملحوظ بنسبة 26% في استهلاك المياه مقارنةً بالعام السابق.
- إرساء نظام مراقبة صارم لضمان المواءمة مع السياسات البيئية.
- تلبية 62% من احتياجات فروع البنك ومقرات البنك الرئيسية من الطاقة باستخدام مصادر الطاقة المتجددة.

أهداف التنمية المستدامة (SDGs):



موضوعات الأهمية النسبية المشمولة:

- التغير المناخي
- البصمة البيئية

يلعب البنك دوراً محورياً في تعزيز المسؤولية البيئية والاستدامة. إذ يسعى جاهداً ليكون نموذجاً يُحتذى به في القطاع المالي والمصرفي من خلال الحفاظ على مكانته كبنك رائد في الاستثمار في الطاقة الشمسية وتبني ممارسات الإدارة البيئية للحد من بصمته الكربونية. عزز البنك جهوده في هذا الصدد من خلال تطبيق إجراءات موفرة للطاقة، واستكشاف فرص الطاقة المتجددة، والحد من استخدام الورق والمياه، وتعزيز الاقتصاد الدائري.

التغير المناخي

يدرك البنك الوطني مسؤوليته الكبيرة، وكذلك مسؤولية القطاع المالي، في مكافحة أزمة المناخ. ونتيجة لذلك، يهدف البنك إلى زيادة دعمه للمشاريع المقاومة لتغير المناخ. بالإضافة إلى ذلك، فقد استثمر البنك الوطني أيضاً في مشاريع خضراء، مثل محطة «نور أريحا» للطاقة الشمسية، والتي تزيد من نسبة الطاقة النظيفة في أعمال البنك وشبكة فروعه ومكاتبه.

أدى استثمار البنك في محطة نور أريحا للطاقة الشمسية في عام 2019 إلى المساهمة بشكل كبير في تحقيق الاستدامة. فمن خلال حصته البالغة 1.17 ميجاواط فيها، نجح البنك الوطني في تلبية احتياجاته من الطاقة في 62% من فروعه ومقراته الرئيسية. ويتوافق هذا الاستثمار مع التزام البنك الوطني بالمساهمة في تحقيق الاكتفاء الذاتي من الطاقة من خلال التحوّل إلى مصادر الطاقة النظيفة والمتجددة والاستفادة من أشعة الشمس الوفيرة في فلسطين.

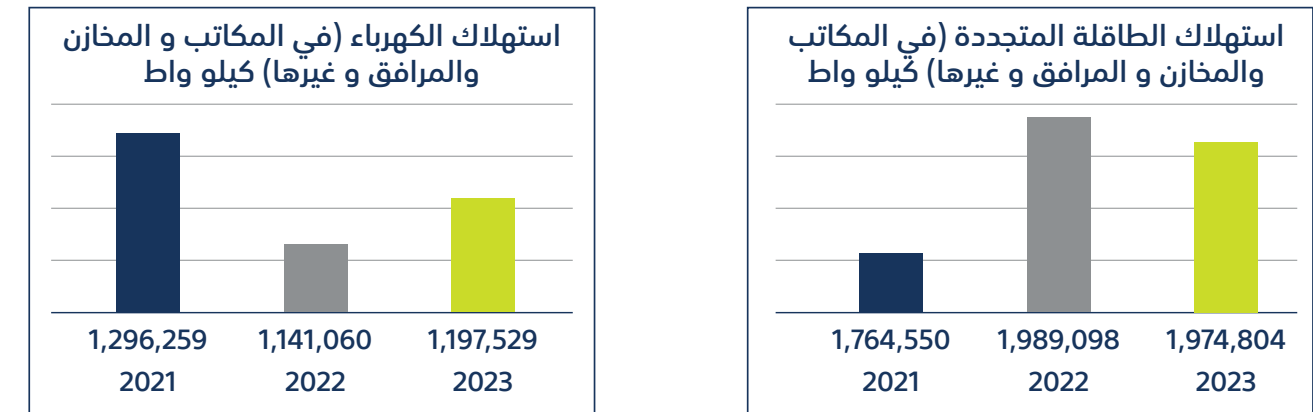
في محطة الطاقة الشمسية التي يديرها البنك في أريحا، يقوم البنك بتوليد الكهرباء التي تُوزع عبر الشبكة الكهربائية. تعمل هذه الممارسة المتمثلة في نقل الطاقة الشمسية على تعزيز مزيج الكهرباء في فلسطين من خلال زيادة حصة الطاقة المتجددة. يستفيد البنك من انخفاض عامل الانبعاث في الشبكة، وهو ما يساهم بشكل إيجابي في تحقيق أهداف الاستدامة التي يصبو إليها البنك إلى تحقيقها.

بالإضافة إلى ذلك، يستكشف البنك الوطني فرص زيادة قدرته في مشروع محطة «نور أريحا» للطاقة الشمسية في إطار جهوده المستمرة للتحوّل إلى مصادر الطاقة المتجددة. ويرسخ هذا الاستثمار مكانة البنك كأول بنك في فلسطين يستخدم الطاقة الشمسية على نطاق واسع لتغطية احتياجاته.

المياه ومراقبة الاستخدام عن كثب، يُسهم البنك الوطني في الحفاظ على البيئة وضمان الاستخدام المسؤول لهذا المورد الحيوي.

وقد اتخذ البنك الوطني خطوات ملحوظة لتعزيز الاستدامة البيئية، ومن أبرزها شراء أسهم في محطة «نور أريحا» للطاقة الشمسية. ويضمن هذا الاستثمار اعتماد البنك على الطاقة الشمسية النظيفة لتشغيل عملياته، ما يقلل من بصمته الكربونية ويُسهم في جهود الحفاظ على البيئة. بالإضافة إلى ذلك، فقد شارك البنك بشكل فعال في العديد من المبادرات والحملات التي تهدف إلى رفع مستوى الوعي بشأن حماية البيئة. ويشارك البنك بفعالية أيضاً في حملات التنظيف المحلية، مثل يوم النظافة الوطني بالتنسيق مع بلدية رام الله، ويشجع موظفيه على الدعوة للحفاظ على البيئة من خلال رسائل البريد الإلكتروني التوعوية. علاوةً على ذلك، فقد نفذ البنك العديد من المبادرات لتعزيز الحفاظ على الورق، بدءاً من تضمين عبارة في توقيعات البريد الإلكتروني للموظفين، وتذكيرهم بالتفكير في التأثير البيئي قبل طباعة الوثائق غير الضرورية وصولاً إلى تضمين خيار للحفاظ على البيئة نظيفة في إيصالات أجهزة الصراف الآلي للعملاء، والتأكيد على التزام البنك بتقليل استهلاك الورق وتعزيز الاستدامة.

بين عامي 2022 و2023، أظهر استهلاك الكهرباء من مصادر غير متجددة وجود زيادة طفيفة، حيث ارتفع من 1,141,060 كيلوواط في الساعة في عام 2022 إلى 1,197,529 كيلوواط في الساعة في عام 2023. وعلى الرغم من هذه الزيادة، فقد حافظ البنك الوطني على زيادة التركيز على الطاقة المتجددة، حيث اعتمد على الطاقة المتجددة في توفير 62% من إجمالي استهلاك البنك للكهرباء في عام 2023.



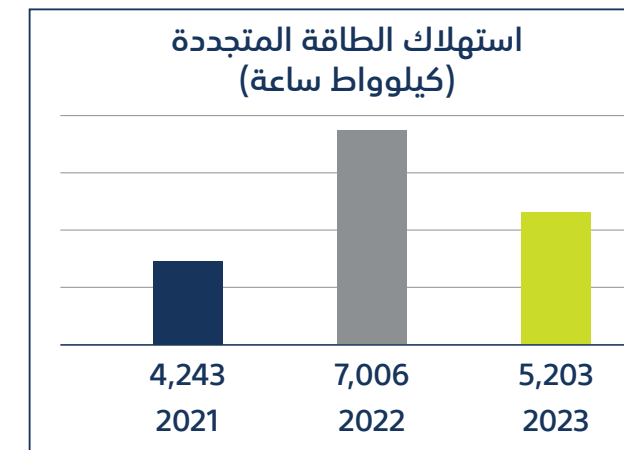
يعود ارتفاع استهلاك الكهرباء إلى التوسع والاستحواذ على فروع ومكاتب البنك التجاري الأردني (JCB) في أواخر عام 2020.

البصمة البيئية

يسعى البنك الوطني إلى دمج العديد من المبادرات البيئية الدولية في عملياته لتقليل أثره السلبي على البيئة وضمان مساهمته بشكل إيجابي في تنمية المجتمع الفلسطيني. في عام 2013، انضم البنك إلى الاتفاق العالمي للأمم المتحدة، مؤكداً التزامه بالمبادئ العشرة، ومنها تدابير حماية البيئة. ونتيجة لهذا الالتزام، طوّر البنك مجموعة من منتجات الإقراض المسؤولة والمستدامة التي صُممت لتلبية احتياجات المجتمع الفلسطيني المتنوعة. وبذلك، يخطط البنك الوطني لتأكيد التزامه بتبني سياسة أوبيك الاجتماعية والبيئية وتنفيذها.

يتبنى البنك أيضاً مبادرات تهدف إلى زيادة جهود إعادة التدوير والحد من النفايات في كل مكتب من مكاتبه من خلال تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة من ساب (SAP – ERP System) الذي يتيح معالجة طلبات الشراء من الفروع والأقسام إلكترونياً، ما يقلل بشكل كبير من استهلاك الورق. ويشارك البنك بفعالية في مشروع يهدف إلى أتمتة جميع المعاملات المالية الحالية باستخدام منصة منخفضة التكلفة، بهدف تقليل استخدام الورق والحد من التكاليف. كما يجري حالياً بذل جهود حثيثة لتطبيق نظام طباعة مركزي في مختلف المقرات والفروع لتنظيم ممارسات الطباعة وتقييد عمليات الطباعة غير الضرورية، وبالتالي خفض التكاليف.

بالإضافة إلى ذلك، يعمل البنك حالياً على إبرام عقد مع شركة متخصصة لإعادة تدوير الأوراق المستعملة والملقاة، والتأكد من التخلص منها بشكل سليم وفقاً للإجراءات المتبعة. وفي هذا السياق، تعمل هذه المبادرات مجتمعة على الحد من هدر الورق، فضلاً عن تخفيف الأثر البيئي الناتج عن عمليات التخلص من خراطيش الطابعات.



تشير بيانات البنك الوطني إلى انخفاض استهلاك المياه انخفاضاً كبيراً عن العام الماضي، ما يعكس الجهود المبذولة نحو استخدام أكثر كفاءة للمياه. فقد انخفض إجمالي استهلاك المياه بنسبة 26% عن عام 2022. ويسلط هذا الانخفاض الضوء على التزام البنك بتعزيز كفاءة الموارد وتعزيز الممارسات المستدامة في جميع عملياته. وبذلك، فمن خلال تنفيذ مبادرات توفير

أهم الإنجازات

- توفير 2,055 ساعة تدريبية في عام 2023.
- 100% من الموظفين والموظفات فلسطينيو الجنسية.
- 45% من الموظفين الجدد هن من النساء.
- إجراء مراجعات منتظمة للأداء والتطوير المهني لجميع الموظفين.

موضوعات الأهمية النسبية المشمولة: أهداف التنمية المستدامة (SDGs):



- التدريب والتطوير
- التنوع والمساواة والشمول
- رفاهية الموظفين

يدرك البنك الوطني أن غرس ثقافة عمل تتسم بالتنوع والمساواة والشمول سيؤدي إلى تعزيز قدرة الموظفين على الإبداع والابتكار. ولذلك، يلتزم البنك بتوفير بيئة عمل إيجابية ومسؤولة اجتماعيًا وخالية من التمييز والعنف. كما يسعى البنك إلى دعم رفاهية موظفيه وتطويرهم بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية والإبداع ورضا أصحاب المصالح، وذلك من خلال الاستثمار في موظفيه عن طريق مبادرات التنوع والمساواة والشمول.

التدريب والتطوير

يعزز البنك بيئة داعمة تُمكن الموظفين من تطوير مهاراتهم ومعارفهم بشكل مستمر، ما يؤدي إلى تحقيق النمو والنجاح على المستويين الفردي والمؤسسي. وفي هذا الإطار، يوفر البنك لموظفيه المهارات والمعرفة اللازمة للتفوق في أدوارهم بالإضافة إلى توفير الفرص للتقدم داخل المؤسسة. علاوةً على ذلك، يلتزم البنك بتوظيف المواهب المحلية وتطويرها والاحتفاظ بها، فضلاً عن تعزيز التقدم والازدهار لكل من القوى العاملة والمجتمع المحلي.

دراسة حالة - منصة «سلايم» لتعزيز تطوير الموظفين من خلال منصة رقمية



أطلق البنك الوطني منصة إلكترونية متطورة للتدريب والتطوير «سلايم»، لتزويد الموظفين بالمعرفة والقدرات والمهارات اللازمة للتفوق في أدوارهم ودفع البنك نحو النجاح. وفي هذا الإطار، تقدم «سلايم» تدريبات إلكترونية مستمرة خاصة بالأدوار وورش عمل تفاعلية وفرص تعلم مستمرة مصممة خصيصاً للتطلعات المهنية للموظفين. وتهدف هذه المبادرة إلى تعزيز مهارات الموظفين ورفع الروح المعنوية وتحسين معدلات الاحتفاظ بهم وتطويرهم من خلال تمكين الموظفين من الشعور بالتقدير والدعم. ومن خلال الاستثمار في التطوير المهني المستمر عبر منصة «سلايم»، يؤسس البنك الوطني لبيئة عمل إيجابية ويحافظ على ميزته التنافسية في القطاع المصرفي.

تم وضع مجموعة من السياسات والعمليات والموارد لمساعدة الموظفين على تنمية مهاراتهم، بدءاً من التقييم الشامل لاحتياجات التدريب السنوية للتأكد من معرفة الموظفين بالتدريبات المتاحة لهم. كما تضمن تقييمات الأداء في نهاية العام، والمناقشات المستمرة مع الموظفين والمديرين، وسياسة الباب المفتوح لطلبات التدريب، تلبية البنك لاحتياجات موظفيه.

تسعى الإدارة كل عام إلى وضع مبادرات التدريب وتحصر على تخصيص الموارد الكافية لها ضمن الميزانية. ويدعم هذا التمويل برامج التدريب الداخلية والخارجية، وتوظيف المدربين المتخصصين إذا لزم الأمر، والاستثمار في أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني مثل «سلايم». وتشمل المجالات الرئيسية ذات الأولوية في مبادرات التدريب إعداد القادة الإداريين وتطوير المهارات الإدارية والإشرافية، مثل برنامج تدريب المدربين، والتدريب على مهارات الاتصال، وبرنامج تطوير المهارات القيادية. وتسهم هذه المبادرات في تزويد القادة الإداريين بمهارات التدريب الفعالة، وتعزيز التواصل الشفهي وغير الشفهي، والإنصات الفعال وحل المشاكل، والحزم، وتنمية كفاءات القيادة في عمليات التخطيط الاستراتيجي، واتخاذ القرار، وإدارة الفريق، والتحفيز. وفي هذا السياق، تحدد خطة التعاقب الوظيفي في البنك مسارات وظيفية واضحة وفرصاً للتقدم المهني، وتزود الموظفين بالمعلومات اللازمة عن المهارات المطلوبة للتقدم.

دراسة حالة - الاستثمار في الموظفين الشباب، أصغر مدير مالي عمراً في الجهاز المصرفي الفلسطيني

في نهاية عام 2023، أبلغ المدير المالي البنك بنبأه الانتقال إلى دولة أخرى. ونظراً لأهمية هذا الدور، كان من الضروري إيجاد بديل له في أقرب وقت ممكن. لذا فقد شرعت دائرة رأس المال البشري في إجراء تقييم داخلي للموظفين الحاليين في البنك لتقييم مؤهلاتهم للوظيفة قبل النظر إلى المرشحين الخارجيين. ونتيجةً لهذا التقييم، اختارت دائرة رأس المال البشري أصغر موظفي البنك ليصبح المدير المالي الجديد لفترة تجريبية مدتها شهرين.



خلال هذه الفترة التجريبية، تمكن المدير المالي الجديد من إدارة مهامه الحالية ومسؤولياته الجديدة بفعالية، ما أثار إعجاب البنك بقدرته على تعلم مهام جديدة في فترة زمنية قصيرة. ونتيجةً لذلك، تم تعيينه رسمياً في منصب المدير المالي للبنك الوطني، ما جعله أصغر مدير مالي عمراً بين البنوك العاملة في فلسطين.

في حين يقدم البنك مجموعة كاملة من برامج التدريب المصممة خصيصاً لتلائم الأدوار والاحتياجات الفردية لموظفيه، فهناك برامج تدريبية أساسية يتم تقديمها على نطاق واسع؛ ومن أهمها التدريب على إطار الحوكمة، والذي يهدف إلى تزويد الموظفين بفهم متعمق لهيكل الحوكمة والسياسات والإجراءات الخاصة بالبنك لضمان الامتثال والالتزام بالمعايير التنظيمية. ومن بين برامج التدريب المهمة الأخرى برنامج رعاية العملاء التابع للبنك الوطني، والذي يركز على فهم احتياجات العملاء وتقديم خدمة مخصصة وبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء، مع تعلم كيفية التعامل مع الشكاوى بشكل فعال.

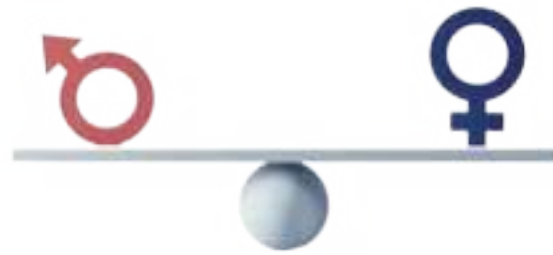
يقدم البنك الوطني أيضاً برنامج تدريب على الاستدامة يغطي مواضيع مثل ممارسات الأعمال الأخلاقية والمشاركة المجتمعية والعلاقات مع أصحاب المصالح لترسيخ ثقافة المسؤولية الاجتماعية داخل البنك.

كثفت إدارة رأس المال البشري جهودها في عام 2023 للارتقاء بتجربة الموظفين وتعزيز معنوياتهم عبر إعداد برامج ومبادرات استراتيجية ترمي إلى رفع مستوى التحفيز، وتعزيز الكفاءة، وترسيخ الولاء الوظيفي. وقد اشتملت الإنجازات الرئيسية على تحديثات كبيرة على نظم الموارد البشرية للبنك «Menatech»، الذي تم تحديثه إلى الإصدار الأحدث (Curio). وقد جرى تطويره إلى نظام متكامل لإدارة المواهب، يجمع بين وظائف الموارد البشرية الشاملة، من استقطاب المواهب وإجراءات التوظيف، إلى التقييم والتطوير المهني، وتخطيط المسارات المهنية، وإدارة التعاقب الوظيفي، ما يساهم في تنمية مهارات الموظفين وتعزيز بوظائف الأقسام.

وكثف البنك الوطني جهوده أيضاً لتعزيز الإنتاجية والكفاءة من خلال الأتمتة، لا سيما في العمليات المالية، بما في ذلك فواتير النقل ووجبات الطعام وتقديم طلبات العمل الإضافي. علاوة على ذلك، حرص البنك على تطوير سياساته وإجراءاته، مع التركيز على تنفيذ خطة "تعاقب وظيفي" تهدف إلى تحديد الموظفين ذوي الإمكانات العالية وإعدادهم للمناصب القيادية. وجرى وضع سياسة التظلمات لضمان وجود آلية واضحة لمعالجة شكاوى الموظفين بشأن القرارات أو السياسات المتبعة. ومن خلال هذه الآلية، يهدف البنك إلى تعزيز بيئة عمل عادلة وشفافة، تتيح التعامل مع التظلمات بسرعة واحترام.

التنوع والمساواة والشمول

يحرص البنك الوطني على التنوع والمساواة والشمول في جميع أنحاء القوى العاملة لديه من خلال غرس ثقافة تحثي بالتنوع وتضمن حصول الجميع على نفس الفرص والتجارب. وفي إطار هذا الالتزام، وضع البنك سياسة توظيف شاملة، تحدد الممارسات والإجراءات المعتمدة لتعيين الموظفين الجدد بما يتواءم مع احتياجات البنك المحددة. وتقدم هذه السياسة مبادئ توجيهية دقيقة تضمن نزاهة واتساق عملية التوظيف، وتمنح الأولوية لاختيار أفضل الكفاءات لكل وظيفة مُعلنة.



أحد الأهداف المؤسسية للبنك هو تعزيز المساواة بين الجنسين في بيئة العمل، مستنداً إلى خدماته ومنتجاته المصرفية، بالإضافة إلى برامجه المجتمعية. ودعماً لهذا الهدف، سعى البنك إلى ترسيخ ثقافة تشجع تمكين المرأة مهنيًا وتعزز تطورها الوظيفي داخل المؤسسة. وإيماناً منه بعدم تأثير النوع الاجتماعي على التقدم الوظيفي، أطلق البنك مبادرات فعّالة لضمان تطور المرأة في جميع قطاعات البنك. ووفقاً لهذا الالتزام، اعتمد البنك

مبادئ تمكين المرأة، وهي مجموعة من المبادئ العالمية التي توفر إطاراً إرشادياً للشركات بهدف تعزيز المساواة بين الجنسين ودعم المرأة في بيئة العمل والسوق والمجتمع. ومن خلال التزامه بمبادئ تمكين المرأة، يكرّس البنك جهوده لتوفير بيئة شاملة تدعم التنوع بين الجنسين، وتضمن تحقيق المساواة في الفرص بين جميع الموظفين.

حقق البنك في عام 2023 نقلة نوعية من خلال تولي 53 قيادية من الموظفات اللواتي مناصب استراتيجية في مختلف الإدارات والأقسام. ولم يكن بلوغ هذا الهدف ممكناً دون الجهود المكثفة التي بذلها البنك لإرساء بيئة عمل أكثر عدالة وشمولاً.

أظهرت بيانات الموارد البشرية وهيكل القوى العاملة في البنك مجموعة من التوجهات الرئيسية، إذ ارتفع إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل من 718 في عام 2022 إلى 725 في عام 2023. وارتفع عدد الموظفات اللواتي بدوام كامل بنسبة 5% في عام 2023، ما يجسد حرص البنك على تعزيز التنوع بين الجنسين في بيئة العمل. ولقد استقر عدد الموظفين الذكور بدوام كامل عند 431 موظفاً في عام 2023.



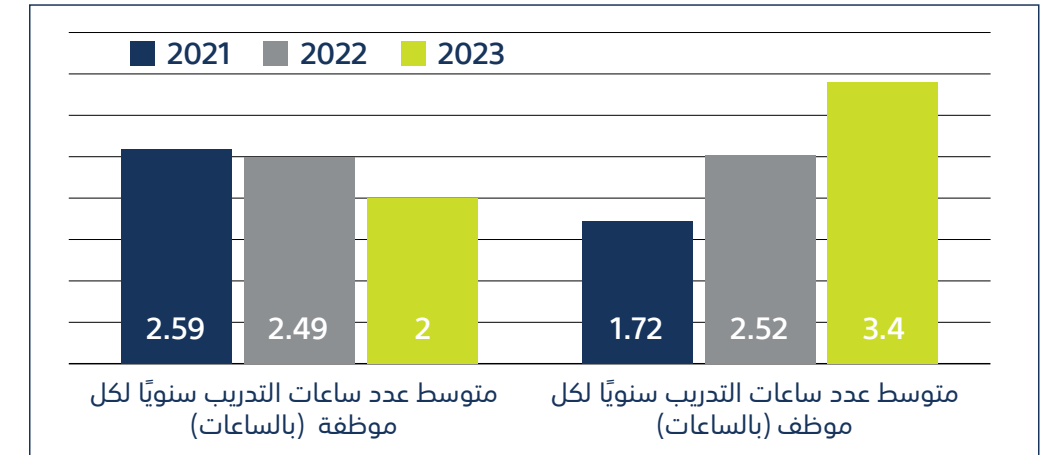
يقدم البنك أيضاً عدداً من برامج التدريب الأمني مثل تدريب التوعية بالأمن السيبراني، والذي يتم من خلاله توعية الموظفين بتهديدات الأمن السيبراني، وأفضل الممارسات لحماية البيانات، والتوعية بالتصيد الاحتيالي، وبروتوكولات الاستجابة للحوادث للتخفيف من المخاطر السيبرانية. كما يقدم البنك تدريباً يركز على الحفاظ على بيئة عمل آمنة، وتدابير التحكم في الوصول، وإجراءات الاستجابة للطوارئ، والوعي بالسلامة الشخصية لحماية الموظفين والممتلكات والمعلومات.



في عام 2023، ركّز البنك على إعداد الموظفين للانتقال إلى النظام المصرفي الجديد. في البداية، كان هذا التركيز يشمل في الغالب التحضير الذهني للموظفين، تلاها تنفيذ مبادرات تدريبية موجهة لضمان فهم جميع الموظفين لوظائف النظام الجديد وإمكانية استخدامه بشكل فعال في مهامهم اليومية. بالإضافة إلى ذلك، عقد البنك أيضاً جلستين تدريبيتين رئيسيتين حول الاستدامة، حيث تناول التدريب الأول التغير المناخي وتأثيراته على الأسواق المالية، وركز التدريب الثاني على الاستدامة بشكل عام. وقد تم تقديم هذه الدورات في إطار جهود البنك لتعزيز ثقافة المسؤولية البيئية، بما يضمن تضمين اعتبارات الاستدامة في جميع الجوانب التشغيلية.

قدم البنك 2,055 ساعة تدريبية في عام 2023

في عام 2023، أثمرت جهود التدريب والتطوير في البنك الوطني عن بروز توجهات مميزة في متوسط ساعات التدريب سنوياً لكل الموظفين من الذكور والإناث. بالنسبة للموظفات، انخفض متوسط ساعات التدريب من 2.49 ساعة في عام 2022 إلى 2.00 ساعة في عام 2023. وعلى النقيض من ذلك، شهد الموظفون الذكور زيادة كبيرة في متوسط ساعات تدريبهم، حيث ارتفع من 2.52 ساعة في عام 2022 إلى 3.40 ساعة في عام 2023. وفي هذا السياق، يضع البنك أهداف التدريب بناءً على الموضوع والإدارة والفرع، وليس على أساس الجنس، مما يوفر فرصاً أكبر للإناث في حال تساوي المنصب.



قدم البنك العديد من المبادرات التي تهدف إلى تحسين مستوى رضا الموظفين وتعزيز تفاعلهم:

- شارك فريق كرة القدم التابع للبنك بفاعلية في عدة بطولات على مدار العام، مما ساهم في تعزيز اللياقة البدنية والتفاعل الاجتماعي، بالإضافة إلى تقوية الروابط والعلاقات بين الزملاء والإدارة.
- في ظل الإغلاقات والتحديات التي فرضتها الحرب على التنقل بين المدن والمحافظات، اعتمد البنك مبادرة «العمل المرن»، والتي مكّنت الموظفين إمكانية العمل عن بُعد لمدة يومين أسبوعياً. ولقد هدفت هذه المبادرة إلى تحسين التوازن بين العمل والحياة وتعزيز الرضا الوظيفي بشكل عام.
- شارك موظفو البنك بفاعلية في أنشطة التطوع ومشاريع خدمة المجتمع، بما في ذلك حملات التبرع والمبادرات المجتمعية المحلية. أسهمت هذه المبادرات في ترسيخ التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية للشركات وتعزيز الشعور بالفخر لدى الموظفين.



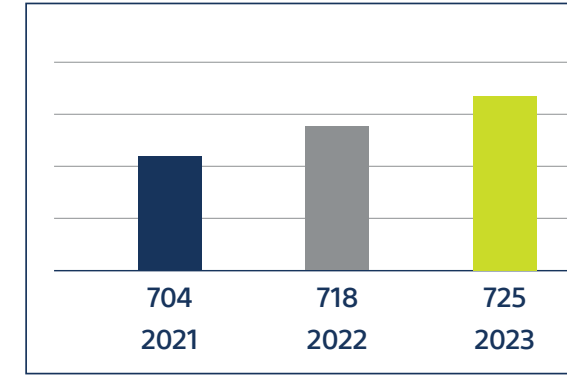
استجابةً لصدور قانون السلامة العامة والصحة المهنية للمؤسسات، يادر البنك في عام 2019 بتشكيل لجنة متخصصة تعنى بشؤون الصحة المهنية العامة، إلى جانب تعيين مشرف على الصحة المهنية لضمان الامتثال للمعايير التنظيمية المعتمدة. تعمل اللجنة بدور رئيسي على تعزيز الضوابط الداخلية لضمان سلامة بيئة العمل وأمنها. علاوة على ذلك، تُشرف اللجنة على توفير متطلبات السلامة والصحة المهنية، بهدف الحد من الحوادث وإصابات العمل والأمراض المهنية. وتسعى اللجنة أيضاً إلى توفير بيئة عمل تعاونية لدعم تطوير معايير السلامة والصحة المهنية في البنك.

كما تُكَلِّف اللجنة بتقديم الدعم لمشرف السلامة والصحة المهنية من خلال إسناد المهام إليه، ومتابعة أدائه، وضمان حصوله على التدريب اللازم في مجال السلامة والصحة المهنية. علاوة على ذلك، تعمل اللجنة على تقييم المعلومات والتوصيات المقدمة من الموظفين حول المخاطر المهنية، لضمان معالجتها والتخفيف من حدتها بفاعلية. وتُشرف اللجنة أيضاً على مراقبة حوادث وإصابات العمل، وإعداد استراتيجيات ملائمة للسلامة والصحة المهنية، وإعداد التقارير ذات الصلة عند الحاجة.

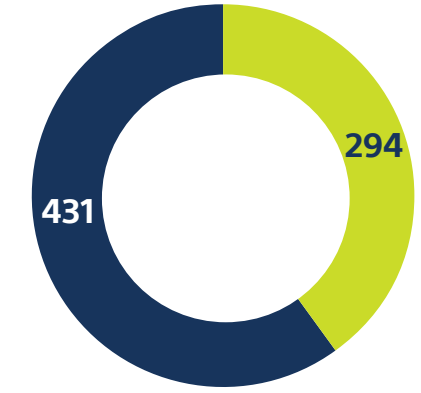
لا تقتصر جهود البنك على بيئة العمل فحسب، بل تمتد لتوفير رعاية طبية شاملة للموظفين وأسرهم، تغطي أمراضاً مزمنة مثل السكري وارتفاع ضغط الدم. ويحصل جميع الموظفين على تأمين صحي شامل يُقدّم عبر شبكة طبية تغطي جميع مناطق فلسطين. ويتم تعزيز هذا التأمين الصحي بسياسة تعويض العمال، ما يوفر حماية إضافية للموظفين في حالات الإصابات أو الحوادث المهنية.

يحق للموظفين الحصول على مزايا إضافية، تشمل الإجازات الوالدية، وصناديق الادخار، وتعويضات نهاية الخدمة. وتحصل الموظفات على 70 يوماً من إجازة الأمومة المدفوعة وفقاً لقوانين العمل الفلسطينية، مع إمكانية طلب تمديد الإجازة حسب الحاجة. يساعد ذلك الأمهات الجدد على تحقيق

إجمالي القوة العاملة



القوة العاملة حسب الجنس



■ الموظفات الإناث بدوام كامل
■ الموظفون الذكور بدوام كامل

رفاهية الموظفين

يضع البنك موظفيه في صميم اهتمامه، إذ يحرص على توفير بيئة عمل إيجابية تضمن سلامتهم. ويلتزم البنك بتوفير بيئة عمل تعزز السلوك الأخلاقي والنزاهة والاحترام المتبادل بين جميع الأفراد.

في إطار التزامه بهذه القيم، اعتمد البنك سياسيتين أساسيتين للتصدي السلوك غير الأخلاقي والتعامل معه: سياسة الإبلاغ عن المخالفات وسياسة مكافحة التحرش والعنف. تضع السياسة الأولى إطاراً واضحاً للإجراءات المعتمدة عند الإبلاغ عن أي مسائل تتعلق بالسلوك المهني، أو حالات الاحتيال، أو الفساد، أو أي مخالفات أخرى داخل البنك. وتهدف هذه السياسة إلى توفير بيئة آمنة تتيح للموظفين الإبلاغ عن شواغلهم دون قلق من التعرض لأي إجراءات عقابية. ويولي البنك أهمية قصوى لجميع البلاغات الواردة بموجب هذه السياسة، ويحرص على إجراء تحقيق شامل لضمان معالجتها بفعالية.

وتهدف سياسة مكافحة التحرش والعنف في البنك إلى الحد من حالات التحرش الجنسي ومعالجتها داخل بيئة العمل. يشمل ذلك أي شكل من أشكال السلوك الجنسي والعنف غير المرغّب به، سواء كان لفظياً أو غير لفظي أو جسدياً، والذي قد يسهم في خلق بيئة عمل عدائية أو مسيئة.

**لم تسجّل أي حالات
تظلم خلال عام 2023**

في عام 2023، قام البنك أيضاً بوضع سياسة وآلية للتظلم، حيث وفرت للموظفين وسيلة رسمية لمعالجة أي قضايا أو خلافات تتعلق بالقرارات الإدارية، ما يعزز الشفافية والثقة داخل المؤسسة.

واصل البنك في عام 2023 توسيع نطاق برامجه، لتعزيز تجربة الموظفين وزيادة مستوى اندماجهم في بيئة العمل. واصلت مبادرة «رأيك يهمنا» القيام بدور محوري في تحفيز الموظفين على تقديم مقترحات تُسهم في تحسين بيئة العمل المؤسسية. وحظي أيضاً برنامج «وطني بامتياز» باهتمام ملحوظ، لا سيما في مرحلة التحول إلى النظام البنكي الجديد، لما له من دور في التعريف بالمبادرات الفردية والاحتفاء بإنجازاتها.

التوازن بين العناية بصحتهن وبمسؤولياتهن العائلية خلال هذه الفترة الانتقالية. كما يمنح البنك للآباء الجدد يوماً واحداً من إجازة الأبوة، رغم عدم وجود نص قانوني يفرض ذلك.

لا يقتصر التزام البنك الوطني على دعم صحة الموظفين ورفاهيتهم في العمل، بل يمتد أيضاً إلى الاحتفال بالمناسبات المميزة والإنجازات المهمة، لترسيخ أواصر التعاون والتآزر بين الموظفين. يُظهر البنك التزامه برفاحية الموظفين الجدد عبر تقديم مجموعة هدايا ترحيبية عند تعيينهم، في خطوة تهدف إلى تسهيل اندماجهم وإثراء تجربتهم المهنية منذ البداية. يدعم البنك أجواء العمل المريحة من

خلال النشاطات الاجتماعية المختلفة التي تضم جميع الموظفين، مثل فعالية المشروبات الساخنة والباردة ، إلى جانب الاحتفال بشهر المرأة، الذي يشمل يوم الأم واليوم العالمي للمرأة، تكريماً لدور المرأة في المجتمع والعمل. علاوة على ذلك، يحتفي البنك بإنجازات موظفيه من خلال المكافآت المالية والتقدير المعنوي، تأكيداً على تقديره للعاملين الذين يحققون الأهداف المرجوة أو يقدمون خدمة عملاء استثنائية.



تلقى جميع الموظفين مراجعات منتظمة للأداء والتطوير المهني خلال فترة التقرير

الملحق (أ): مؤشّر محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)

بيان الاستخدام				بيان الاستخدام			
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة				المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة			
معيّار/ معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير للتطبيق				معيّار/ معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير للتطبيق			
قدم البنك الوطني تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر من عام 2023.				قدم البنك الوطني تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر من عام 2023.			
المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021 لا يوجد				المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021 لا يوجد			
الرقم أو الصفحة و/ أو الرعاية	الرقم أو الصفحة و/ أو الرعاية	الرقم أو الصفحة و/ أو الرعاية	الرقم أو الصفحة و/ أو الرعاية	الرقم أو الصفحة و/ أو الرعاية	الرقم أو الصفحة و/ أو الرعاية	الرقم أو الصفحة و/ أو الرعاية	الرقم أو الصفحة و/ أو الرعاية
الرقم المرجعي لمقاييس قطاع المبادرة العالمية للتقارير إرفصحات معيار (معايير) القطاع التي تطبق				الرقم المرجعي لمقاييس قطاع المبادرة العالمية للتقارير إرفصحات معيار (معايير) القطاع التي تطبق			
تشير الدخيلة الزمادية على أن أسباب التقاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الزعم المرجعي غير متاح لمقاييس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.				تشير الدخيلة الزمادية على أن أسباب التقاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الزعم المرجعي غير متاح لمقاييس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.			
1- التفاصيل المؤسسية				1- التفاصيل المؤسسية			
2-2 كليات متضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة				2-2 كليات متضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة			
3-2 الفترة المشمولة بالتقرير والوثيرة ونقطة الاتصال				3-2 الفترة المشمولة بالتقرير والوثيرة ونقطة الاتصال			
4-2 إعادة صياغة المعلومات				4-2 إعادة صياغة المعلومات			
5-2 التحقق الخارجي				5-2 التحقق الخارجي			
6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى				6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى			
7-2 الموظفين				7-2 الموظفين			
8-2 العمال الذين يسوا موظفين				8-2 العمال الذين يسوا موظفين			
9-2 هيكل الدكومة وتكوينها				9-2 هيكل الدكومة وتكوينها			
10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة				10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة			
11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة				11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة			
12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الأثر				12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الأثر			
13-2 تفويض مسؤوليّة إدارة الأثر				13-2 تفويض مسؤوليّة إدارة الأثر			
14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة				14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة			
15-2 تضارب المصالح				15-2 تضارب المصالح			
16-2 التواصل حول المخاوف الدرجة				16-2 التواصل حول المخاوف الدرجة			
17-2 المعرفة المجتمعية لأعلى هيئة إدارة				17-2 المعرفة المجتمعية لأعلى هيئة إدارة			
18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة				18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة			
19-2 سياسات الأجور				19-2 سياسات الأجور			
20-2 عملية تحديد الأجور				20-2 عملية تحديد الأجور			
21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية				21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية			
22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة				22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة			
23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة				23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة			
24-2 تضمن الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول				24-2 تضمن الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول			
25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية				25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية			
26-2 آليات طلب النجدة والاعراب عن المخاوف				26-2 آليات طلب النجدة والاعراب عن المخاوف			
27-2 الامتثال للقوانين واللوائح				27-2 الامتثال للقوانين واللوائح			
28-2 حقبة الجمعيات أو الاتحادات المهنية				28-2 حقبة الجمعيات أو الاتحادات المهنية			
29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة				29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة			
30-2 أنشاقات المفاوضة الجماعية				30-2 أنشاقات المفاوضة الجماعية			

المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021

الموضوعات الجوهرية				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-1 عملية تحديد المواضيع الجوهرية			
الجوهرية 2021	3-2 قائمة المواضيع الجوهرية			شبر الخلية الرائدة على أن أسباب التفاضل غير مسموحة لهذا الإصدار أو أن الرقم المرجعي غير متاح لقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير
الحكومة والأطراف وأدارة المخاطر				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
GRI 205	1-205 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد			
	2-205 التوصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد			
خصوصية العملاء وأمن البيانات				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
GRI 418	1-418 الشكاوى المؤثرة المتعلقة بالتواصل خصوصية العميل ومقدان بيانات العميل			
الأداء المالي				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
GRI 201	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموعدة			
عدم المجتمع				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
GRI 413	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية			
عمليات الشراء المسؤولة				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
GRI 204	1-204 نسبة الإبقاء على الموردين المحليين			
التغير المناخي				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
GRI 305	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)			
	2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)			
GRI 305	4-305 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة			
	5-305 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة			
البصمة البيئية				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
GRI 302	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة			
	3-302 كثافة الطاقة			
GRI 302	4-302 خفض استهلاك الطاقة			
GRI 303	5-303 استهلاك المياه			
	1-306 توليد النفايات واللآثر المهمة المتعلقة بالنفايات			
	2-306 إدارة اللآثر المهمة المتعلقة بالنفايات			
GRI 306	النفايات المتولدة			

التنوع والمساواة والشمول				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
GRI 405	النوع، التنوع، وتكافؤ الفرص 2016			3-3-105 تنوع هيئة الإدارة والموظفين
رفاهية الموظفين				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
GRI 401	التوظيف، 2016			3-3-101 تعيين الموظفين المحدد ومعدل ترك الموظفين للعمل
				2-401 الدوافع المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي
				3-401 إجازة رعاية الطفل
GRI 403	الصحة والسلامة المهنية 2018			6-403 تعزيز صحة العمال
GRI 406	عدم التمييز 2016			1-406 حوادث التمييز والإصابات التحرجية المتخذة
التدريب وال تطوير				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
GRI 404	التدريب والتعليم 2016			1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف
				2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين و برامج المساعدة على الانتقال
مكافحة غسل الأموال ومكافحة الفساد				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
علاقات العملاء المسؤولة				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
الريتكار				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
التنوعيل المستخدم				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			
الشمول المالي				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية			

الملحق (ب): جداول تغطية البيانات

تعزيز الحوكمة الرشيدة والممارسات الأخلاقية

الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر

تشكيل مجلس الإدارة وتنوعه	2023
إجمالي عدد أعضاء المجلس	6
إجمالي عدد الأعضاء المستقلين	2
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	4
إجمالي عدد الأعضاء التنفيذيين	4
إجمالي عدد الأعضاء غير التنفيذيين	2
إجمالي عدد مقاعد المجلس التي تشغلها الإناث	2
إجمالي عدد مقاعد المجلس التي يشغلها الذكور	4

تدريب مجلس الإدارة وتقييمه	2023	2022	2021
إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة	0	0	0
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة الذين خضعوا للتدريب على مكافحة الفساد	0	0	0

عدم الامتثال للأنظمة واللوائح	2023	2022	2021
المراقبة والتقارير الداخلية للامتثال			
المجموع الكلي لحالات عدم الالتزام بالقوانين والأنظمة	2	1	2
إجمالي عدد العقوبات غير المالية	0	0	1
القيمة النقدية للغرامات الكبرى المفروضة نتيجة عدم الامتثال (بالدولار الأمريكي)	0	0	20,000
نسبة الغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية المترتبة على عمليات الإبلاغ عن المخالفات	0%	0%	0%

الالتزام الداخلي والمراقبة والإبلاغ	2023	2022	2021
عدد الاستفسارات أو الشكاوى أو القضايا التي يتلقاها مكتب الشؤون القانونية والامتثال عبر نظام المراقبة أو الإبلاغ الداخلي	520	686	732
النسبة المئوية للمثوبة للاستفسارات أو الشكاوى أو القضايا المثبتة التي يتلقاها مكتب الشؤون القانونية والامتثال عبر نظام المراقبة أو الإبلاغ الداخلي	47%	48%	60%

مكافحة الفساد	2023	2022	2021
عدد وحدات الأعمال التي تم تحليلها لتقييم المخاطر المتعلقة بالفساد	10	5	0
نسبة وحدات الأعمال التي تم تحليلها لتقييم المخاطر المتعلقة بالفساد	100%	50%	0%
إجمالي عدد العمليات التي تم تقييمها من حيث المخاطر المتعلقة بالفساد	30	15	0
نسبة العمليات التي تم تقييمها من حيث المخاطر المتعلقة بالفساد	100%	50%	0%
إجمالي عدد حالات الفساد المؤكدة	0	0	0
إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي استدعتنا لفصل موظفين أو إخضاعهم لإجراءات تأديبية بسبب ممارسة فساد	0	0	0
إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي أدت إلى إنهاء عقود مع شركاء أعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات تتعلق بالفساد	0	0	0

التدريب على مكافحة الفساد	2023	2022	2021
إجمالي عدد موظفي المؤسسة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في المؤسسة.	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
نسبة موظفي المؤسسة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة.	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين خضعوا للتدريب على مكافحة الفساد، حسب المنطقة.	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
نسبة عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين خضعوا للتدريب على مكافحة الفساد، حسب المنطقة.	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد

الأداء المالي

الأداء الاقتصادي	2023	2022	2021
الإيرادات (الدولار الأمريكي)	64,481,698	65,455,771	55,028,868
القيمة الاقتصادية الموزعة			
التكاليف التشغيلية (الدولار الأمريكي)	42,933,840	41,380,600	36,207,340
أجور ورواتب الموظفين (الدولار الأمريكي)	23,031,862	22,927,564	20,030,161
المبالغ المدفوعة للحكومة (الضرائب والغرامات) - النفقات	36.40%	27.80%	35.30%

إجمالي التمويل المقدم للشركات حسب الحجم*	2023	2022	2021
الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (الدولار الأمريكي)	61,213,313	68,236,927	49,898,189
الشركات التجارية (الدولار الأمريكي)	281,935,701	288,059,254	277,552,446
الإجمالي (الدولار الأمريكي)	343,149,014	356,296,181	327,450,635

*يُجرى دمج الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ضمن محفظة موحدة.

الخدمات المصرفية للأفراد	2023	2022	2021
إجمالي عدد عملاء الخدمات المصرفية للأفراد	183,000	156,000	158,000
إجمالي قيمة محفظة قروض الخدمات المصرفية للأفراد* (الدولار الأمريكي)	266,082,853	260,173,983	198,618,534

* يتم تحديد قيمة المحفظة كنسبة من الإجمالي أو كقيمة نقدية إجمالية وفقاً للأصول المسجلة في الميزانية العمومية.

الخدمات المصرفية للشركات	2023	2022	2021
إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات	188	219	207
إجمالي قيمة محفظة الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات (الدولار الأمريكي)	292,367,743	286,967,407	276,973,181

خصوصية العملاء وأمن البيانات

أمن البيانات وخصوصية العملاء*	2023	2022
حالات اختراق أمن البيانات		
عدد حالات اختراق أمن البيانات	0	0
عدد انتهاكات أمن البيانات التي تتضمن معلومات العملاء الشخصية	0	0
نسبة انتهاكات أمن البيانات التي تتضمن معلومات العملاء الشخصية	0%	0%
خصوصية العملاء		
عدد أصحاب الحسابات التي يتم استخدام معلوماتهم لغايات أخرى	0	0
كفاءة الفريق		
عدد الشهادات المهنية في مجال أمن المعلومات واستمرارية الأعمال والخصوصية	4	2

*لا تتوفر البيانات لعام 2021.

مكافحة غسل الأموال ومكافحة الفساد

مكافحة غسل الأموال	2023	2022	2021
نسبة الأقسام والإدارات التي خضعت لتدقيقات من حيث مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
نسبة المعاملات الخاضعة للتدقيقات المضادة لغسل الأموال	100%	100%	100%

التمويل المستدام

إدراج مخاطر الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية والبيئية ضمن تحليل مخاطر الائتمان*	2022	2023
قيمة الإقراض وتمويل المشاريع باستخدام ما يلي:		
دمج عوامل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (الدولار الأمريكي) ^[1]	8,956,496	17,120,393
الإقراض والتمويل وفقاً لمعايير الاستدامة (الدولار الأمريكي) ^[2]	8,956,496	17,120,393**
نسبة الإقراض وتمويل المشاريع باستخدام ما يلي:		
دمج عوامل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	9.5% باستثناء القطاع العام	لا يوجد

* لا تتوفر البيانات لعام 2021.
 * تغطي بيانات الإقراض والتمويل لعام 2023 جميع الأشهر، باستثناء الربع الأخير، نتيجة توقف الإقراض بسبب الحرب على غزة
 1 تضمين العوامل المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بشكل منهجي وواضح في التحليل المالي الأساسي المتبع
 2 يتم تصنيف الإقراض وتمويل المشاريع ضمن إطار الاستدامة. يعتمد البنك نهجاً استراتيجياً في تحديد الأولويات، مع تشجيع المؤسسات والمشاريع على معالجة القضايا المحورية في مجال الاستدامة.

إجمالي الإقراض الأخضر*	2022	2023
تشمل القيمة الإجمالية للإقراض الأخضر: التمويل الموجه إلى مجالات الطاقة المتجددة، وكفاءة الطاقة، والعقارات الخضراء / المباني الموفرة للطاقة، وإدارة النفايات المستدامة، والنقل النظيف، وإدارة المياه المستدامة، والتكيف مع تغير المناخ، والتقنيات الخالية من الكربون	2,144,697	2,218,474

* لا تتوفر البيانات لعام 2021.

العلاقات المسؤولة مع العملاء

رضا العملاء	2022	2023
رضا العملاء	94.5%	96.5%

* لا تتوفر البيانات لعام 2021.

شكاوى العملاء	2021	2022	2023
رضا العملاء الكلي	لا يوجد	95%	96.5%
عدد الشكاوى التي تم استلامها	732	686	520
نسبة شكاوى العملاء المحلولة	100%	100%	100%
حل المشكلة منذ الاتصال الأول (FRC)	21%	19%	23%
متوسط معدل الاستجابة لشكاوى العملاء (أيام العمل)	59%	70%	64%

الابتكار

التحول الرقمي	2021	2022	2023
العملاء النشطون رقمياً	52,305	64,686	61,096
العملاء الجدد المنضمون للمنصات الرقمية	259	136	110
بطاقات الائتمان المباعة رقمياً	لا يوجد	لا يوجد	58%
عدد المنتجات المقدمة رقمياً	5	5	6

المعاملات	2021	2022	2023
عدد معاملات الفروع	1,464,889	1,239,679	1,428,741
عدد التحويلات المالية عبر الإنترنت/الهاتف المحمول	41,853	88,630	119,977
عدد العملاء النشطين على الإنترنت/الهاتف المحمول	18,248	24,879	26,928
عدد التذاكر المنجزة عبر مركز الخدمات الرقمية	69,011	84,000	85,500

تقوية الاقتصاد الوطني والعلاقات المجتمعية

الشمول المالي

الشمول المالي	2021	2022	2023
نسبة الحسابات الجديدة التي يملكها أصحاب الحسابات لأول مرة	35%	42%	1%-
نسبة الفروع في المناطق المحرومة اقتصادياً وذات الكثافة السكانية المنخفضة	38.46%	37.5%	37.5%
نسبة أجهزة الصراف الآلي في المناطق المحرومة اقتصادياً وذات الكثافة السكانية المنخفضة	27.9%	26.8%	31%

إمكانية وصول النساء إلى التمويل	2021	2022	2023
حسابات الادخار التي تملكها النساء	61%	64%	41%
الحسابات الجارية التي تملكها النساء	25%	24%	21%
عملاء البنك من النساء	34%	33%	32%

الثقافة المالية	2021	2022	2023
عدد المشاركين في مبادرات الثقافة المالية للعملاء غير المتعاملين مع البنوك أو الذين يعانون من نقص في الخدمات المصرفية أو المحرومين من الخدمات	2,125	2,055	

* لا تتوفر البيانات لعام 2021.

التبرعات والرعاية	2021	2022	2023
عدد المشاريع التي تم رعايتها	64	30	55
التبرعات والرعاية (الدولار الأمريكي)	130,439	215,000	420,000
التبرعات والرعاية كنسبة مئوية (%) من الأرباح قبل فرض الضرائب	1.30	1.10	2.75

ممارسات الشراء المسؤولة

المشتريات المحلية	2021	2022	2023
إجمالي عدد الموردين المشاركين	275	302	316
إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين	264	285	306
إجمالي عدد الموردين المشاركين من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	261	288	298
إجمالي عدد الموردين من الشركات التي تملكها نساء	4	5	5
إجمالي الإنفاق على المشتريات (الدولار الأمريكي)	لا يوجد	لا يوجد	16,547,119
الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين (الدولار الأمريكي)	لا يوجد	لا يوجد	15,047,850
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	95%	96%	90%
عدد الموردين الذين تم تقييمهم وفق مدونة قواعد سلوك التوريد	4	5	5

التغير المناخي

استهلاك الطاقة	2021	2022	2023
إجمالي عدد الفروع	66	62	66
إجمالي المساحة بالمتر المربع (م2) في جميع المنشآت (المكاتب والمخازن والمرافق وغيرها)	7,485	7,485	9,557
حجم استهلاك الطاقة المباشر			
استهلاك البنزين في العمليات والنقل (لتر)	7,000	7,800	6,870
استهلاك الديزل في العمليات والنقل (لتر)	8,500	9,000	17,200
استهلاك الطاقة الناتج عن الوقود (غيجا جول)	560	606	889
حجم استهلاك الطاقة غير المباشر			
استهلاك الكهرباء (في المكاتب والمخازن والمرافق وغيرها) (كيلوواط ساعة)	1,296,259	1,141,060	1,197,529
استهلاك الطاقة المتجددة (في المكاتب والمخازن والمرافق وغيرها) (كيلوواط ساعة)	1,764,550	1,989,098	1,974,804
استهلاك الطاقة			
إجمالي استهلاك الطاقة (غيجا جول)	11,579	11,875	12,309

انبعاثات غازات الدفيئة	2021	2022	2023
انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)** (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	39	43	62
انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 2)*** (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	*1,753	*1,793	1,817
إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	1,793	1,835	1,879
كثافة انبعاثات غازات الدفيئة (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون/متر مربع من المساحة)	0.239	0.245	0.197

* عُدلت بيانات نطاق 2 لعامي 2021 و 2022 استنادًا إلى منهجية الحساب المحسنة. وأصبحت الأرقام الواردة في النطاق 2 حالياً تشمل استهلاك الطاقة المتجددة.

** استُخدمت عوامل تحويل غازات الدفيئة في المملكة المتحدة لاحتساب انبعاثات النطاق 1.

*** استُخدمت قاعدة بيانات عوامل انبعاثات الوكالة الدولية للطاقة لعام 2023 لاحتساب انبعاثات النطاق 2.

البصمة البيئية

استهلاك المواد	2021	2022	2023
إجمالي استهلاك الورق (كغم)	30,000	33,000	35,000

التدريب والتطوير

2023	2022	2021	التدريب والتطوير
80	54	75	إجمالي عدد البرامج التدريبية المُقدّمة
588	700	650	إجمالي عدد البرامج التدريبية المقدمة للإناث (ساعات)
1,467	1,100	780	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للذكور (ساعات)
2,055	1,800	1,430	إجمالي عدد ساعات التدريب لجميع القوى العاملة
2.00	2.49	2.59	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظفة
3.40	2.52	1.72	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف

التنوع والمساواة والشمول

2023	2022	2021	تركيبة رأس المال البشري
725	718	704	إجمالي الموظفين بدوام كامل
294	281	251	الموظفات الإناث بدوام كامل
431	437	453	الموظفون الذكور بدوام كامل

2023	2022	2021	القوى العاملة حسب الفئة والجنس
10	11	11	الإدارة العليا
10	11	11	عدد الموظفين الذكور في الإدارة العليا
0	0	0	عدد الموظفات في الإدارة العليا
77	75	68	الإدارة الوسطى
13	14	8	عدد الموظفات في الإدارة الوسطى
64	61	60	عدد الموظفين الذكور في الإدارة الوسطى

2023	2022	2021	القوى العاملة حسب الفئة العمرية
334	354	328	30-18
368	345	360	50-31
23	19	16	51+

2023	2022	2021	النفائات
			النفائات
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	النفائات غير الخطرة
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	النفائات الخطرة
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إجمالي النفائات المنتجة
			النفائات المعاد تدويرها
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	النفائات غير الخطرة المعاد تدويرها
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	النفائات الخطرة المعاد تدويرها

2023	2022	2021	استهلاك المياه
5,203	7,006	4,243	إجمالي استهلاك المياه (متر مكعب)

تعزيز التنمية والمساواة والتنوع

2023	2022	2021	الصحة والسلامة
1,236,167	1,211,671	1,081,161	إجمالي ساعات عمل الموظفين
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إجمالي عدد ساعات عمل المقاولين
0	0	0	حالات الوفاة بين الموظفين
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	حالات الوفاة بين المقاولين
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إجمالي عدد الإصابات المسجلة بين الموظفين
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إجمالي عدد الإصابات المسجلة بين المقاولين
7	0	0	إصابات الموظفين التي تؤدي إلى فقدان الوقت
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إصابات المقاولين التي تؤدي إلى فقدان الوقت
197	211	154	نسبة الأمراض المهنية بين الموظفين
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	نسبة الأمراض المهنية بين المقاولين
1	1	1	العدد الإجمالي لعمليات التدقيق في الصحة والسلامة
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة والبيئة

إجازة الوالدين	2021	2022	2023
عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة الوالدين	58	42	66
عدد الموظفين العائدين للعمل بعد إجازة الوالدين (عودة الموظفين)	58	41	62
عدد الموظفين العائدين للعمل بعد إجازة الوالدين واستمروا بالعمل في البنك بعد مرور 12 شهراً (الاحتفاظ بالموظفين)	49	41	59
معدل العودة إلى العمل	100%	97.6%	93.9%
معدل الاحتفاظ	84.5%	97.6%	89.40%

رفاهية الموظفين

مشاركة الموظفين ورفاهيتهم	2021	2022	2023
مشاركة الموظفين	208	128	97
درجة رضا الموظفين	66.60%	69.60%	لا يوجد
إجمالي غيابات الموظفين	19,113	20,956	21,097

مراجعة الأداء، ومزايا الموظفين، وعلاقات العمل/الإدارة	2021	2022	2023
نسبة إجمالي الموظفين الذين تلقوا مراجعة دورية خاصة بالأداء والتطور الوظيفي خلال الفترة المشمولة بالتقرير	100%	100%	100%
نسبة الموظفين	100%	100%	100%
نسبة الموظفين الذكور	100%	100%	100%

أجور ومزايا الموظفين	2021	2022	2023
نسبة أجور الموظفين المبتدئين إلى الحد الأدنى للأجور	3.08:1	1.97:1	2:1
نسبة أجور الموظفين المبتدئات إلى الحد الأدنى للأجور	1.33:1	1.43:1	1.44:1
نسبة الأجر الأساسي/المكافآت المقدمة للموظفات إلى الموظفين	1:1.78	1:1.75	1:1.72
نسبة الأجر الأساسي/المكافآت المقدمة للموظفات إلى الموظفين في الإدارة العليا	1:1.56	1:1.61	1:1.30
نسبة الأجر الأساسي/المكافآت المقدمة للموظفات إلى الموظفين في الإدارة الوسطى	1:1.28	1:1.23	1:1.19

القوى العاملة حسب الجنسية	2021	2022	2023
نسبة توظيف إجمالي القوى العاملة	100%	100%	100%
الموظفات المواطنات	251	281	294
الموظفون المواطنون	453	437	431
عدد الموظفين المواطنين بدوام كامل في الإدارة العليا	11	11	10
نسبة التوظيف في مناصب الإدارة العليا	100%	100%	100%

التوظيف	2021	2022	2023
إجمالي عدد الموظفين الجدد الملتحقين بالمؤسسة	138	163	116
إجمالي عدد الموظفات الإناث الجددات الملتحقات بالمؤسسة	89	71	52
إجمالي عدد الموظفين الذكور الجدد الملتحقين بالمؤسسة	49	92	64
إجمالي عدد الموظفين الجدد الملتحقين بالمؤسسة (من الفئة العمرية 18 إلى 30 عاماً)	95	126	91
إجمالي عدد الموظفين الجدد الملتحقين بالمؤسسة (من الفئة العمرية 41 إلى 50 عاماً)	41	37	24
إجمالي عدد الموظفين الجدد الملتحقين بالمؤسسة (51 عاماً فما فوق)	2	0	1

معدل دوران الموظفين	2021	2022	2023
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في المؤسسة	123	134	108
إجمالي عدد الموظفات الإناث اللاتي غادرن المؤسسة	29	39	38
إجمالي عدد الموظفين الذكور الذين غادروا المؤسسة	94	95	70
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المؤسسة (من الفئة العمرية 18 إلى 30 عاماً)	65	88	59
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المؤسسة (من الفئة العمرية 31 إلى 50 عاماً)	54	46	49
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المؤسسة (51 عاماً فما فوق)	4	0	0
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المؤسسة (الإدارة العليا)	0	0	2
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المؤسسة (الإدارة الوسطى)	2	0	19
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المؤسسة (الموظفون)	121	134	87

التظلمات	2021	2022	2023
عدد التظلمات المقدمة	0	1	0
عدد التظلمات التي تم الاستجابة لها أو حلها	0	1	0
عدد التظلمات التي تم تسجيلها قبل فترة التقرير وتمت الاستجابة لها خلال فترة التقرير	0	0	0

عدم التمييز	2021	2022	2023
عدد حالات التمييز المُبلَّغ عنها بين القوى العاملة	0	0	0
عدد حالات التمييز المُبلَّغ عنها بين القوى العاملة والتي تمت مراجعتها	0	0	0
عدد حالات التمييز التي تم حلها	0	0	0

الملحق (ج): إشراك أصحاب المصالح

نؤمن بأن أصحاب المصالح هم القلب النابض لعمليات البنك التشغيلية، ولذا، فإننا نمنح الأولوية لبناء علاقات قوية مع أصحاب المصالح والحفاظ عليها من خلال حوارات مفتوحة والمشاركة النشطة مع الأفراد والمؤسسات ذات الأهمية البالغة بالنسبة للبنك. كما نضمن التواصل والتعاون الفعال مع أصحاب المصالح من خلال استخدام قنوات متنوعة مثل الاستطلاعات والفرق المخصصة والتفاعلات المنتظمة.

ويولي البنك اهتماماً خاصاً لإشراك أصحاب المصالح الذين لهم تأثير كبير أو يؤدون دوراً حساساً في تشكيل أداء البنك الاقتصادي والبيئي والاجتماعي.

فئات أصحاب المصالح	أساليب الإشراك والتواصل
العملاء	الفروع، وأجهزة الصراف الآلي، ومركز الخدمات الرقمية، ووسائل التواصل الاجتماعي، والردشة المباشرة، والموقع الإلكتروني، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، والفعاليات، والتعليم المالي، والقروض المسؤولة، والمنتجات المصرفية المسؤولة، وبرامج التوعية، وورش العمل، والنتائج المالية على أساس ربع سنوي، وتطوير المجتمع، والزيارات الميدانية، الحملات، والمسؤولية الاجتماعية للشركات.
المستثمرون	اجتماعات الجمعية العامة السنوية، والتقرير السنوي، والتقرير السنوي الرقمي، وتقارير الإفصاح، والموقع الإلكتروني، والنتائج المالية على أساس ربع سنوي، والعروض التقديمية، والتدقيق الخارجي، ومجلس الإدارة، ولجان مجلس الإدارة، وإدارة علاقات المستثمرين.
الموظفون	رسائل البريد الإلكتروني، ومجموعة فيسبوك، ونظام (MenaMe)، ونظام الإبلاغ عن المخالفات، والدورات التدريبية، وبرنامج التطوع للموظفين، والمعارض، والفعاليات، والتجمعات الاجتماعية، وبرامج التوعية، وتطوير المجتمع، والتدقيق الداخلي، وبرامج تنمية المجتمع.
الموردون والبائعون	رسائل البريد الإلكتروني، والإعلانات، والموقع الإلكتروني، والتدقيق الداخلي، ونظام الإبلاغ عن المخالفات.
الهيئات التنظيمية (سلطة النقد الفلسطينية، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية، وغيرها)	إدارة الامتثال، والإدارة التنفيذية، والاجتماعات، والتعاونات، وورش العمل، والإفصاحات.
الشركاء	التعاونات، والفعاليات، والاجتماعات، والتقارير، والتوثيق، وإجراء المكالمات، والزيارات الميدانية.

الملحق (د): الجوائز والعضويات والشهادات

• يبقى البنك على عهده بالالتزام بالتميز وقد حصل على العديد من الجوائز المرموقة، منها:

- جائزة الشفافية والنزاهة المقدمة من الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) لعام 2012
- جائزة الأفضل في إدارة الخزينة المقدمة من مجلة بانكر الشرق الأوسط لعام 2014
- جائزة البنك الأسرع نمواً في فلسطين المقدمة من (CPI Financial) ومجلة بانكر الشرق الأوسط لعام 2014
- جائزة الأفضل في إدارة الخزينة في فلسطين المقدمة من (CPI Financial) ومجلة ذا بانكر الشرق الأوسط لعام 2015
- جائزة اتحاد المصارف العربية عن أكبر قاعدة للمساهمين لعام 2015
- جائزة البنك الأسرع نمواً في فلسطين المقدمة من (CPI Financial) ومجلة ذا بانكر الشرق الأوسط لعام 2016
- جائزة البنك الأسرع نمواً في فلسطين المقدمة من (CPI Financial) ومجلة ذا بانكر الشرق الأوسط لعام 2017
- جائزة أفضل بنك لتمكين الإنثا المقدمة من (CPI Financial) ومجلة ذا بانكر الشرق الأوسط لعام 2017
- جائزة الابتكار لتمكين المرأة اقتصادياً المقدمة من اتحاد المصارف العربية لعام 2017
- جائزة مجلة التمويل الدولية لعام 2018 للبنك الأكثر ابتكاراً في فلسطين
- جائزة مجلة التمويل الدولية لعام 2019 للبنك الأكثر ابتكاراً في فلسطين
- جائزة مجلة التمويل الدولية لعام 2019 للبنك الأكثر ابتكاراً في فلسطين
- جائزة (بيكوك) عن أفضل خدمات مصرفية رقمية لعام 2022



جائزة البنك الأكثر ابتكاراً
للعام 2019 من قبل مجلة
International Finance
العالمية.



البنك الأسرع نمواً
في فلسطين
2014, 2016, 2017



البنك الأفضل لتمكين
المرأة في الشرق
الأوسط 2017



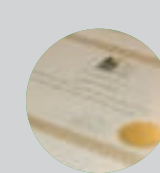
الريادة في التمكين
الاقتصادي للمرأة من قبل
اتحاد المصارف العربية
2017



البنك الأكبر من حيث
قاعدة المساهمين 2015



جائزة أفضل إدارة خزينة
2014



جائزة أمان للنزاهة
في العام 2012

الملحق (هـ): الاختصارات

الاختصار	المصطلح الكامل	
AML	مكافحة غسل الأموال	Anti-money Laundering
API	واجهة برمجة التطبيقات	Application Programming Interface
ATM	أجهزة الصراف الآلي	Automated Teller Machine
CEO	الرئيس التنفيذي	Chief Executive Officer
CSR	المسؤولية الاجتماعية	Corporate Social Responsibility
CTF	مكافحة تمويل الإرهاب	Counter-Terrorist Financing
CTO	الرئيس إدارة التكنولوجيا	Chief Technology Officer
DWH	مستودع البيانات	Data Warehouse
ERP	تخطيط الموارد المؤسسية	Enterprise Resource Planning
ESG	الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	Environmental, Social, and Governance
EU	الاتحاد الأوروبي	European Union
FCM	مراقبة الجرائم المالية	Financial Crime Monitoring
GDPR	اللائحة العامة لحماية البيانات العامة	General Data Protection Regulation
GHG	الغازات الدفيئة	Greenhouse Gas
GRI	المبادرة العالمية لإعداد التقارير	Global Reporting Initiative
HR	الموارد البشرية	Human Resources
IT	تقنية المعلومات	Information Technology
JCB	البنك التجاري الأردني	Jordan Commercial Bank
KNX	نظام أتمتة المباني الموحد	Konnex/connectivity
kWh	كيلوواط في الساعة	Kilowatt-hour
NPS	مقياس مستوى الرضا	Net Promoter Score
PEX	بورصة فلسطين	Palestine Exchange
PIB	البنك الإسلامي الفلسطيني	Palestine Islamic Bank
PMA	هيئة سوق رأس المال الفلسطينية	Palestine Monetary Authority
SaaS	البرامج كخدمة	Software as a Service
SAP	الأنظمة والتطبيقات والمنتجات	Systems, Applications, and Products
SME	المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	Small and Medium-sized Enterprises
TNB	البنك الوطني	The National Bank
TOT	تدريب المدربين	Training of Trainers
UN	الأمم المتحدة	United Nations
UN SDGs	أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة	United Nations Sustainable Development Goals
UNGC	الميثاق العالمي للأمم المتحدة	United Nations Global Compact
USD	دولار أمريكي	United States Dollar
US-OFAC	مكتب مراقبة الأصول الأجنبية للولايات المتحدة الأمريكية	United States Office of Foreign Assets Control
UX	تجربة المستخدم	User Experience
WEPS	مبادئ تمكين المرأة	Women's Empowerment Principles

الملحق (و): تعريفات الموضوعات الجوهرية

الموضوع الجوهري	التعريف
الحوكمة والأخلاقيات وإدارة المخاطر	يشير مصطلح الحوكمة إلى مجموعة من الممارسات والعمليات التي تساعد في إدارة المؤسسات والإشراف عليها بكفاءة وفعالية. ويشمل ذلك الهيكل التنظيمي الذي يبدأ من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وحتى الوحدات الوظيفية وأصحاب المصالح المختلفين.
	يصف هذا الموضوع الجوهري أخلاقيات العمل والشفافية، والتواصل المفتوح حول البيانات الإيجابية والسلبية مع أصحاب المصالح بصورة منتظمة ومنفتحة ومكتملة في الوقت المناسب. كما يشمل حقوق الإنسان التي حددها منظمة العمل الدولية باعتبارها حقوق الإنسان الأساسية، بما في ذلك حرية التنظيم النقابي، والحق في التفاوض الجماعي، والقضاء على العمالة القسرية، والقضاء على عمالة الأطفال، واحترام معايير العمل الدولية.
الأداء المالي	تنطوي إدارة المخاطر على تحديد المخاطر وتقييمها وترتيبها حسب الأولوية، ومن ثم تخصيص الموارد بشكل استراتيجي لتقليل ومراقبة وضبط احتمالات وقوع الأحداث غير المرغوب بها وتأثيرها، أو لزيادة تحقيق الفرص.
	يشير هذا المصطلح إلى إجمالي الأرباح والخسائر، بما في ذلك الأداء العام للشركة والأداء النسبي لكل قسم من أقسام الشركة ومساراتها التجارية والإجراءات المرتبطة بها فيما يتعلق بتحقيق العائدات وإدارتها.
خصوصية العملاء وأمن البيانات	يشير هذا المصطلح إلى تدابير الأمن الخاصة، بما في ذلك السياسات والإجراءات والجهود الرامية إلى جعل جميع البيانات آمنة، فضلاً عن زيادة الأمن السيبراني والحد من حالات اختراق البيانات.
مكافحة غسل الأموال ومحاربة الفساد	يشير مصطلح مكافحة غسل الأموال إلى السياسات والإجراءات التي تهدف إلى مكافحة غسل الأموال، ويشمل ذلك برامج الامتثال وتدابير العناية الواجبة. كما يشمل البرامج التدريبية المقدمة للموظفين، والجهود المبذولة لحماية أصحاب المصالح من الأضرار المحتملة، والتعاون مع وكالات إنفاذ القانون وغيرها من أصحاب المصالح لمكافحة الجرائم المالية.
	يشير مصطلح مكافحة الفساد إلى السياسات والإجراءات المطبقة لمنع الفساد والاحتيال والرشوة والكشف عنها، وتشمل الامتثال للأنظمة واللوائح ذات الصلة، والتقييم الفني للعملاء والمعاملات، ومراقبة الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها، وتدريب الموظفين والتوعية بشأن قضايا مكافحة الفساد.
العلاقات المسؤولة مع العملاء	كما يشمل هذا الموضوع الجوهرى الامتثال للوائح التنظيمية والأنظمة والسياسات الداخلية والإجراءات والمعايير ومدونة قواعد السلوك، بالإضافة إلى فرض الجزاءات على أي سلوك خاطئ وأي حالات عدم امتثال تحدث خلال فترة إعداد التقرير.
	يشير هذا الموضوع إلى مستوى رضا العملاء عن منتجات البنك وخدماته، وجهودنا المتواصلة لتوفير خدمة عملاء متميزة وإدارة الشكاوى وتقييم مستويات رضا العملاء. ويشمل ذلك جهود تسويق المنتجات بطريقة مسؤولة وضمان التواصل الشفاف والشفاف.

التمويل المستدام	يشير هذا المصطلح إلى أنشطة التمويل التي تدعم التنمية المستدامة وتساعد في مواجهة تحديات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. يتضمن التمويل المستدام تقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية المستدامة، بما في ذلك السندات الخضراء والاجتماعية والقروض المرتبطة بالاستدامة وبطاقات الائتمان والدين الاجتماعية والخضراء.
التغير المناخي	يشير التمويل المستدام إلى كيفية دمج عوامل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في أنشطة الإقراض والاستثمار.
الابتكار	الاستراتيجيات والممارسات التي تنفذها المؤسسات للتخفيف من حدة المخاطر والتكيف مع آثار التغير المناخي. وتشمل مجموعة من الأنشطة التي تعمل على الحد من انبعاثات غازات الدفيئة واعتماد التقنيات منخفضة الكربون. كما تشمل الجهود الاستباقية والمنظمة والمنهجية التي تهدف إلى الحد من انبعاثات غازات الدفيئة التي تسهم في الاحتباس الحراري عند إطلاقها في الغلاف الجوي.
التدريب والتطوير	يشير هذا المصطلح إلى رقمنة عمليات البنك الأساسية وغير الأساسية. ويبدأ ذلك من مرحلة إلحاق العملاء بالعمل، ويشمل خدمات الحسابات وإغلاقها، إضافة للمعاملات والتطبيقات غير الورقية وما إلى ذلك. ويشمل تطبيق التقنيات والإجراءات الجديدة لحل مشكلة معينة وبالتالي تحسين المنتجات والإجراءات.
التنوع والمساواة والشمول	يشير هذا المصطلح إلى تعزيز المساواة والعدالة وعدم التمييز والفرص لجميع الأفراد بصرف النظر عن الجنس أو العرق أو القومية أو التوجه الجنسي أو الدين أو الإعاقة أو أي صفات شخصية أخرى. ويشمل ذلك معالجة التظلمات وتقديم التعويضات العادلة.
دعم المجتمع	يشير هذا المصطلح إلى البرامج والمبادرات التي تهدف إلى تحقيق الفائدة الإيجابية لصحة ورفاهية المجتمعات. ويشمل ذلك دعم مختلف المؤسسات الاجتماعية والإنسانية والبيئية، سواء عينيّاً أو على شكل تبرعات مالية، إضافة لتطوع الموظفين. كما يشير إلى المساهمة الإجمالية في الاقتصاد المحلي، لا سيما تنمية الأعمال المحلية، وتعزيز تنويع الاقتصاد المحلي، وتعزيز سوق العمل المحلي والقدرات البشرية، بما يشمل جهود التوطين.

الشمول المالي	يشير هذا المصطلح إلى توفر إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى منتجات وخدمات مالية مجدية وميسورة التكلفة تلبي احتياجاتهم وتقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة، بما يشمل المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين. ويشمل ذلك دعم نمو وتطوير المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال إتاحة إمكانية الحصول على التمويل والخدمات الاستشارية وطول الدفع. وينطوي الشمول المالي على تقديم خدمات مالية للمجتمعات المهمشة وغير المخدومة، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، والأفراد في المناطق الريفية، والنساء والشباب. بالإضافة إلى ذلك، يشمل هذا الموضوع أيضاً الثقافة المالية التي يمكن تعريفها بإكساب الأفراد المعرفة المالية والمهارات اللازمة لاتخاذ قرارات مالية أفضل.
رفاهية الموظفين	يُقصد بها اللوائح التنظيمية والإجراءات العامة التي ترمي إلى توفير بيئة عمل آمنة تحول دون وقوع حوادث أو إصابات في أماكن العمل، ويشمل ذلك مجموعة من برامج سلامة وتعافي الموظفين، مثل التدريب على السلامة والصحة المهنية والتوعية وإجراءات الفحص الصحي الروتينية والعلاج الطبي. كما يشمل العمليات المنفذة لضمان السلامة البدنية والنفسية الشاملة للموظفين، وكذلك أي أنشطة وبرامج تعزز رضا الموظفين عن العمل، بما في ذلك المزايا المالية وغير المالية والمكافآت، وغيرها.
البصمة البيئية	تشير إلى الاستخدام الأمثل للموارد، والتقليل من التدهور البيئي، وتجنب الكوارث البيئية، وتشمل تنفيذ ممارسات الأعمال والعمليات التشغيلية بطريقة مسؤولة، مع التركيز على استخدام التقنيات للحد من التأثير السلبي على البيئة. كما تشمل الإشراف على المياه، وإدارة الطاقة، وإدارة النفايات، والحفاظ على التنوع الحيوي.
عمليات الشراء المسؤولة	يقصد بها العمليات والإجراءات الهادفة لإدارة السلوكيات المتوقعة من الموردين، ويشمل ذلك مبادئ المشتريات، وتقييمات الموردين، ومدونة قواعد السلوك، والبنود التعاقدية التي تحدد توقعات الموردين والمقاولين بهدف الامتثال لقيم البنك. كما تتضمن دعم الموردين المحليين، إلى جانب دمج عوامل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في فحص الموردين.