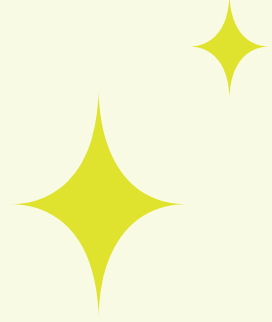




مجموعة بنك فلسطين Bank of Palestine Group



تقرير الإستدامة 2025 - 2024





فهرس المحتويات

6	رسالة رئيس مجلس إدارة مجموعة بنك فلسطين.....
8	رسالة رئيسة لجنة الاستدامة في بنك فلسطين.....
10	رسالة رئيسة لجنة الاستدامة في البنك الإسلامي العربي.....

1 **لمحة عن التقرير** 11

11	1.1 النطاق والفترة المشمولة في التقرير
11	1.2 تأكيد التقرير والتحقق منه
11	1.3 جهات التواصل

2 **حول مجموعة بنك فلسطين** 12

12	2.1 لمحة عامة عن مجموعة بنك فلسطين.....
12	2.2 أهم محطات رحلتنا نحو مستقبل أخضر ومستدام.....
13	2.3 نبذة عن بنك فلسطين.....
13	2.4 نبذة عن البنك الإسلامي العربي.....
14	2.5 نبذة عن شركة بال باي (PalPay).....
14	2.6 منتجاتنا وخدماتنا.....
15	2.7 عضويتنا وجوائزنا
15	2.8 تمثيلنا في المؤتمرات المرتبطة بالاستدامة.....

3 **الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين** 17

17	3.1 توجهاتنا الاستراتيجية.....
18	3.2 أصحاب المصلحة.....
22	3.3 الأهمية النسبية.....
22	3.3.1 تحديد موضوعات الأهمية النسبية.....
22	3.3.2 الموضوعات ذات الأهمية النسبية بالنسبة لمجموعة بنك فلسطين.....
24	3.4 استراتيجية الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين.....
26	3.5 أهداف الاستدامة.....

4 **الحوكمة** 27

29	4.1 هيكلية مجلس الإدارة ومسؤولياته.....
31	4.2 لجنة الاستدامة.....
32	4.3 سقراء الاستدامة.....
33	4.4 الشفافية والمساءلة داخل مجموعة بنك فلسطين.....
34	4.4.1 سياسة المكافآت.....
34	4.4.2 الجهات التنظيمية والمتطلبات.....
35	4.5 إدارة المخاطر وأمن المعلومات.....
37	4.6 التحول الرقمي.....

5 **الأداء البيئي** 41

41	5.1 نظام الإدارة البيئية والاجتماعية.....
42	5.2 إدارة المخلفات والنفايات.....
44	5.3 التغير المناخي وغازات الدفيئة.....
45	5.4 استهلاك الموارد.....
46	5.5 التمويل المستدام.....

الأداء الاجتماعي 46

- 6.1 المجتمع المحلي (الاستثمارات المجتمعية) 46
- 6.2 رأس مالنا البشري (موظفونا) 51
- 6.2.1 كادرنا البشري 55
- 6.2.2 الموظفون الجدد 57
- 6.2.3 إجازة رعاية الطفل 60
- 6.2.4 دوران الموظفين 62
- 5.2.5 التنوع وتكافؤ الفرص 64
- 6.2.6 التعليم والتدريب 66
- 6.3 الشمول المالي 67

أثرنا الاقتصادي 70

- 7.1 الأداء المالي 70
- 7.2 الحصة السوقية والأداء التشغيلي 71
- 7.3 إدارة المخاطر والمرونة المالية 71
- 7.4 الأثر الاقتصادي غير المباشر 71

التمويل المستدام 74

- 8.1 المنتجات والخدمات المستدامة 74
- 8.2 الاستثمارات المستدامة 75
- 8.3 الاقتصاد الدائري 79

أداء الاستدامة 79

- 9.1 مؤشرات الأداء الخاصة بالاستدامة 79
- 9.2 فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير 82

قائمة الأشكال

- شكل (1): مجموعة بنك فلسطين 12
- شكل (2): رحلتنا نحو مستقبل أخضر ومستدام 12
- شكل (3): خدماتنا المصرفية 14
- شكل (4): أهم عضويات المجموعة 15
- شكل (5): حوكمة الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين 17
- شكل (6): أصحاب المصلحة لدى مجموعة بنك فلسطين 18
- شكل (7): نهجنا في إشراك أصحاب المصلحة 19
- شكل (8): نهجنا في تحديد موضوعات الأهمية النسبية 22
- شكل (9): مصفوفة الأهمية النسبية 23
- شكل (10): محاور استراتيجيتنا نحو الاستدامة 24
- شكل (11): المستويات التي يركز عليها نظام الحوكمة في مجموعة بنك فلسطين 27
- شكل (12): لجان الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين 32
- شكل (13): السياسات التي تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في مجموعة بنك فلسطين 33
- شكل (14): التحول الرقمي في بنك فلسطين 40
- شكل (15): التحول الرقمي في شركات مجموعة بنك فلسطين 40

شكل (16): حلقة القروض الخاصة بنظام الإدارة البيئية والاجتماعية.....	42
شكل (17): إدارة المخلفات الصلبة في بنك فلسطين.....	42
شكل (18): حملات تعزيز الدفع الإلكتروني.....	43
شكل (19): انبعاثات غازات الدفيئة في مجموعة بنك فلسطين (بوحدة طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون).....	44
شكل (20): الانخفاض في انبعاثات مجموعة بنك فلسطين.....	45
شكل (21): مساهمات المسؤولية الاجتماعية في مجموعة بنك فلسطين (البنك الإسلامي العربي وبنك فلسطين).....	47
شكل (22): الهيكل التنظيمي لبنك فلسطين.....	52
شكل (23): الهيكل التنظيمي للبنك الإسلامي العربي.....	54
شكل (24): عدد موظفات مجموعة بنك فلسطين.....	55
شكل (25): موظفو مجموعة بنك فلسطين.....	56
شكل (26): الموظفون الجدد في مجموعة بنك فلسطين للعام 2024.....	58
شكل (27): الموظفون الجدد في مجموعة بنك فلسطين للعام 2025.....	58
شكل (28): توزيع الموظفين الجدد حسب المنطقة للعام 2024.....	59
شكل (29): توزيع الموظفين الجدد حسب المنطقة للعام 2025.....	59
شكل (30): توزيع الموظفين الجدد لمجموعة بنك فلسطين.....	60
شكل (31): إجازة رعاية الطفل في مجموعة بنك فلسطين.....	61
شكل (32): دوران الموظفين في مجموعة بنك فلسطين.....	63
شكل (33): توزيع موظفات مجموعة بنك فلسطين حسب المراكز الوظيفية.....	64
شكل (34): توزيع القوى العاملة في مجموعة بنك فلسطين حسب الفئة العمرية والفئة الوظيفية لعام 2025.....	65
شكل (35): توزيع القوى العاملة في مجموعة بنك فلسطين حسب الفئة العمرية والفئة الوظيفية لعام 2024.....	65
شكل (36): عدد المستفيدين/ات من الورشات واللقاءات التدريبية في بنك فلسطين.....	68
شكل (37): أثرنا الاقتصادي (ودائع العملاء، الموجودات، صافي التسهيلات، صافي الأرباح).....	72
شكل (38): أثرنا الاقتصادي (نسبة كفاية رأس المال، ربحية الأسهم، الحصة السوقية).....	73
شكل (39): المبالغ الممنوحة من خلال اتفاقيات (SUNREFI & SUNREF) (SUNREF) للمشاريع الصغيرة والمتوسطة والأفراد في بنك فلسطين.....	75

قائمة الجداول

جدول (1): آليات وأولويات إشراك أصحاب المصلحة.....	20
جدول (2): محاور استراتيجية الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين.....	24
جدول (3): أهداف الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين.....	26
جدول (4): مجالس إدارة شركات مجموعة بنك فلسطين.....	30
جدول (5): مكافآت أعضاء مجلس إدارة مجموعة بنك فلسطين بالدولار الأمريكي.....	34
جدول (6): القضايا المرفوعة على بنك فلسطين وشركائه التابعة.....	35
جدول (7): إدارة المخاطر في مجموعة بنك فلسطين.....	36
جدول (8): أهم الإنجازات المرتبطة بالتحول الرقمي على مستوى بنكي المجموعة.....	38
جدول (9): النفايات التي تم تحويلها في بنك فلسطين (بوحدة الطن).....	43
جدول (10): استهلاك الموارد في مجموعة بنك فلسطين.....	46
جدول (11): موظفو مجموعة بنك فلسطين.....	55
جدول (12): إجازة رعاية الطفل في بنك فلسطين.....	61
جدول (13): إجازة رعاية الطفل في البنك الإسلامي العربي.....	62
جدول (14): إجازة رعاية الطفل في شركة بال باي.....	62
جدول (15): دوران الموظفين في مجموعة بنك فلسطين.....	64
جدول (16): نسبة رواتب الموظفين من إجمالي الرواتب.....	66
جدول (17): ساعات التدريب في مجموعة بنك فلسطين.....	67
جدول (18): متوسط الساعات التدريبية لكل فئة وظيفية في مجموعة بنك فلسطين.....	67

» رسالة رئيس مجلس الإدارة

**تبنينا استراتيجية الاستدامة الشاملة لتسمو
بأفقنا الاستراتيجي، ولتلبى تطلعاتنا، ولنرسم
بها مستقبلاً أخضر ومستداماً للأجيال القادمة**

السيدات والسادة المحترمون،

في ظل الظروف غير المسبوقة التي يمر بها وطننا، والتحديات الإقليمية والدولية، والتحديات الاقتصادية الناتجة عن الحرب على قطاع غزة، تواصل مجموعة بنك فلسطين ترسيخ الاستدامة في مختلف عملياتها، مؤكدةً أن الاستدامة ليست خياراً تكميلياً، لا سيما في الأوقات العصيبة، بل ضرورة استراتيجية تمكّن المؤسسات من التكيف والصمود أمام الأزمات، وإيجاد قيمة مشتركة للاقتصاد والمجتمع والبيئة، تعود بالنفع على المجتمع وجميع أصحاب المصلحة.



وباختيارنا نهج الاستدامة، تعهدنا بالإفصاح الدوري عن تأثير ممارساتنا وخدماتنا ومبادراتنا، على جميع مستويات أعمالنا داخلياً وخارجياً. واليوم، نعتز بتقديم تقريرنا الثالث للاستدامة، الذي يستعرض جهودنا وإنجازاتنا خلال عامي 2024-2025 وفق معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). ويعكس التقرير التزامنا بالشفافية والنزاهة والحوكمة والإفصاح والاستثمار المسؤول، إلى جانب مواءمة استراتيجيتنا مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs) الأكثر ارتباطاً بعملياتنا.

ويظهر التقرير مساهماتنا في تعزيز اقتصادنا الوطني الذي يواجه تحديات متنوعة، فقد سجلت نتائجنا المالية خلال الفترة التي يرصدها التقرير؛ نمواً ملحوظاً في المؤشرات الرئيسية، كما عززنا حصتنا السوقية وحافظنا على دورنا الريادي في دعم الاقتصاد الفلسطيني. كذلك، واصلنا الاستثمار في الابتكار والتحول الرقمي لتقديم خدمات مستدامة بكفاءة ومرونة، لا سيما في ظل التعطل الكبير للبنية التحتية المصرفية في قطاع غزة، إذ باتت الحلول الرقمية ضرورية لضمان وصول الخدمات وتعزيز الشمول المالي.

وانسجاماً مع مبادئ التمويل المستدام، وسّعنا محفظة التمويل الأخضر من خلال منتجات القروض الخضراء والاستثمار في المشاريع الصديقة للبيئة، ولا سيما محطات الطاقة الشمسية التي تنفذها شركاتنا التابعة وشركاؤنا من القطاع الخاص. وتسهم هذه الجهود في خفض الانبعاثات الكربونية، وتعزيز كفاءة استخدام الموارد، ودعم التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون، والتقدم نحو تحقيق الحياد الكربوني.

كما واصلنا توسعنا الإقليمي لتعزيز الشمول المالي وخدمة عملائنا داخل فلسطين وخارجها، فقد بدأنا تشغيل مكتبنا التمثيلي في القاهرة بجمهورية مصر العربية، وحصلنا على الموافقة المبدئية من سلطة تنظيم الخدمات المالية في أبوظبي العالمي (ADGM) لتأسيس فرع مصرفي متكامل في أبوظبي. ويعكس هذا الإنجاز الثقة الدولية بقدرات المجموعة، كما يفتح فرصاً جديدة للاستثمار، ويعزز ارتباطنا بالجياليات

الفلسطينية في المهجر، ويدعم الاقتصاد الوطني عبر قنوات مالية عالمية.

ويرتبط التزامنا بالاستدامة بقيمتنا المؤسسية، وبطموحنا نحو بناء مؤسسة مصرفية رائدة إقليمياً ودولياً، قادرة على الابتكار والتكيف، وتقديم حلول مالية مسؤولة. لذلك، واصلنا تعزيز الحوكمة المؤسسية والممارسات الإدارية السليمة وأطر إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، وفق المعايير الدولية.

اليوم نجدد التأكيد؛ أن الاستدامة صارت نهجاً استراتيجياً متجذراً في رؤيتنا، ومسؤولية وطنية وأخلاقية تعهدنا بها تجاه مجتمعنا وبيئتنا والأجيال القادمة. وسنواصل العمل مع مساهميننا وشركائنا وموظفينا وجميع أصحاب المصلحة لإحداث أثر إيجابي ومستدام، وتعزيز متانة الاقتصاد الفلسطيني، والإسهام في بناء مستقبل أكثر ازدهاراً وتوازناً واخضراراً واستدامة.

مع خالص التقدير،

هاشم الشوا

رئيس مجلس الإدارة-مجموعة بنك فلسطين



رسالة رئيسة لجنة الاستدامة في بنك فلسطين

السيدات والسادة الكرام،

يسرّني، بالنيابة عن لجنة الاستدامة وجميع أصحاب المصلحة، أن أقدم لكم بكل فخر تقرير الاستدامة الثالث لمجموعة بنك فلسطين للعامين 2024-2025، والذي جرى إعداده في ظل واقع استثنائي وظروف بالغة الصعوبة جعلت التزام المؤسسات بخططها وطموحاتها تحدياً حقيقياً.

ويأتي هذا التقرير ليعكس التزام مجموعة بنك فلسطين الفعلي بتطبيق مبادئ الاستدامة عبر ركائزها الثلاث: البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، رغم الظروف الاستثنائية التي فرضتها الحرب والتحديات الاقتصادية المصاحبة لها، مؤكّداً أن الاستدامة بالنسبة لنا ليست خياراً مرحلياً، بل نهجاً مؤسسياً متكاملًا.



ولا يُعد هذا التقرير مجرد استكمال لسلسلة إفصاحات الاستدامة التي التزمنا بنشرها، بل يشكّل توثيقاً عملياً ودليلاً واضحاً على التزامنا بالمضي قدماً بثبات وأمل وطموح نحو بناء مستقبل أخضر ومستدام للأجيال القادمة، رغم قسوة المرحلة. فعلى الرغم من أن الفترة المشمولة بالتقرير تُعد من أصعب الفترات التي مرّ بها الاقتصاد الفلسطيني، إلا أن استنادنا إلى نظام حوكمة شامل ومتكامل مكّننا من مواصلة المسيرة وتحقيق التوازن بين متطلبات الاستدامة وتطلعات أصحاب المصلحة، حيث نؤمن بأن أي نجاح لا يكتمل دون الاستجابة لتوقعاتهم وتطلعاتهم.

وانطلاقاً من الموضوعات الجوهرية التي حدّدها أصحاب المصلحة، كثّفنا جهودنا في مختلف محاور الاستدامة بنهج واقعي يتلاءم مع السياق الفلسطيني ويدعم تحقيق أهدافنا الاستراتيجية.

وفي **محور المجتمع**، والذي يشكّل أحد الأعمدة الأساسية لنهج الاستدامة الذي تبنيناه، أولينا اهتماماً خاصاً بتعزيز دور البنك التنموي الشامل، بما يتجاوز مفهوم المسؤولية الاجتماعية النمطية، ليشمل سياساتنا ومنتجاتنا وخدماتنا المصرفية ونهجنا في الشمول المالي. وقد تركّزت جهودنا على دعم صمود المجتمع الفلسطيني من خلال تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، وتطوير برامج تمويلية تستهدف النساء والشباب ورؤّاد الأعمال، إلى جانب تصميم تسهيلات وخدمات مالية تراعي احتياجات الأشخاص ذوي وذوات الإعاقة، بما يساهم في تعزيز العدالة المالية وخلق فرص عمل مستدامة. كما واصلنا تنفيذ تدخلات إنسانية وتنموية موجّهة، من خلال مبادرات مميزة في مجالات التعليم والصحة ودعم الفئات الأكثر هشاشة، ولا سيما النساء والشباب، حيث نخصّص نسبة مميزة من ميزانيتنا السنوية لدعم هذه التدخلات، بما ينسجم مع أهداف التنمية المستدامة.

وفي السياق ذاته، نولي موظفينا اهتماماً بالغاً، إيماناً منا بأنهم رأس المال الحقيقي للمؤسسة وأساس استدامتها، فقد حرصنا على استمرارية تقديم المزايا الوظيفية، لا سيما لموظفي قطاع غزة، إلى جانب الاستثمار في البرامج التدريبية والتطويرية التي تضمن النمو المهني المستدام وتعزّز الكفاءات المؤسسية.

أما في **محور البيئة**، فقد فرضت التحديات الراهنة ضرورة مضاعفة الجهود لإدارة أثرنا البيئي والتخفيف من أثرنا البيئي السلبي. وعليه، عملنا على تعزيز الاستثمار المستدام والمسؤول، والهادف إلى التوجّه نحو

الاقتصاد منخفض الكربون. وفي هذا الإطار، واصلنا استثمارنا في مشاريع الطاقة المتجددة، حيث شكّل تشييد وتشغيل محطة الطاقة الشمسية في قرية جمالا نموذجاً رائداً في مشاريع الطاقة المتجددة. ومن خلال الية استثمارية مخصصة، نواصل تطوير مشاريع الطاقة النظيفة مما يسهم في التخفيف من آثار التغير المناخي. هذا إلى جانب استثمارنا في قياس بصمتنا الكربونية والإفصاح عنها، والعمل على تقليلها.

ونحن إذ نثّق جهود طواقمنا المميزة، نوّكد إيماننا بأن الاستدامة رحلة جماعية تتطلب تكامل الأدوار والمشاركة الفاعلة من طرف جميع أصحاب المصلحة. ويستند نجاحنا في هذه الرحلة إلى قدرتنا على تحويل الاستدامة إلى ثقافة مؤسسية ولغة حوار مشتركة، ضمن إطار الحوكمة الرشيدة، وبناءً على استراتيجية واضحة، تحت إشراف لجنة الاستدامة في مجلس الإدارة.

ومن هذا المنطلق، نقر بأننا ماضون في رحلتنا مستمرون في مسيرتنا لضمان تحقيق مستقبل أخضر ومستدام للأجيال القادمة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،

د. تفيدة الجرباوي

رئيسة لجنة الاستدامة – بنك فلسطين

رسالة رئيسة لجنة الاستدامة في البنك الإسلامي العربي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

انطلاقاً من مسؤوليتنا المؤسسية، واستناداً إلى القيم الجوهرية للصيرفة الإسلامية التي تقوم على تحقيق المصلحة العامة، وتعزيز العدالة الاقتصادية، وحماية الموارد، يواصل البنك الإسلامي العربي ترسيخ الاستدامة كركيزة استراتيجية متكاملة ضمن نموذج أعماله، وليس فقط كالتزام تنظيمي أو استجابة للمتطلبات الدولية، وتنبع رؤيتنا للاستدامة من التزام أصيل بمقاصد الشريعة الإسلامية التي تؤكد على عمارة الأرض، ومنع الضرر، وتحقيق المصلحة العامة، بما يضمن تحقيق قيمة مستدامة طويلة الأجل لكافة أصحاب المصلحة.

وخلال عامي 2024 و 2025، قاد مجلس الإدارة، من خلال لجنة الاستدامة المنبثقة عنه، تحول جوهري نوعي نحو تأسيس الاستدامة،

بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية ومعايير الإفصاح العالمية. وقد تمثل هذا التحول في تطوير إطار حوكمة شاملة للاستدامة، يتضمن سياسات معتمدة، وهياكل إشراف واضحة على مستوى المجلس والإدارة التنفيذية، إضافة إلى إدارة المخاطر المؤسسية، ومنهجيات التمويل، بما يعزز الشفافية والمساءلة، ويرسخ مبادئ الإدارة الرشيدة. كما عمل البنك على تعزيز منظومة الحوكمة الرشيدة من خلال دمج مؤشرات الأداء غير المالي ضمن منظومة تقييم الأداء المؤسسي، وتطوير سياسات لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بالتمويل. كما تم إطلاق مبادرة "سفراء الاستدامة"، التي شكلت كتلاً داخلياً لتعزيز ثقافة الاستدامة، وبناء قدرات الموظفين، ودمج مبادئ الاستدامة ضمن العمليات التشغيلية والثقافة المؤسسية.

وعلى صعيد البعد الاجتماعي، واصل البنك التزامه بالاستثمار في رأس المال البشري والمجتمعي، انطلاقاً من قناعاته بأن التنمية المستدامة تبدأ بالإنسان. وقد أطلق البنك برنامج التطوع المؤسسي "بالخير بنكبر"، الذي أسهم في تعزيز مشاركة الموظفين في المبادرات المجتمعية، وترسيخ ثقافة المسؤولية المجتمعية للبنك. كما أطلق البنك برنامج "ننعمل... لنرتقي"، بالشراكة الاستراتيجية مع وزارة التربية والتعليم، بهدف دعم قطاع التعليم، وتعزيز فرص الوصول إلى المعرفة، والمساهمة في بناء قدرات الأجيال القادمة، بما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة، لا سيما الهدف الرابع (التعليم الجيد) والهدف الثامن (العمل اللائق والنمو الاقتصادي).

وفي إطار البعد البيئي، واصل البنك تنفيذ استراتيجيته للحد من البصمة البيئية لعملياته التشغيلية، من خلال التوسع في التحول الرقمي، وتقليل الاعتماد على الورق، وتحسين كفاءة استهلاك الطاقة والموارد، وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية. كما عمل البنك على تطوير محفظة التمويل المستدام، من خلال دعم المشاريع الصديقة للبيئة، ومبادرات الطاقة المتجددة، والمشاريع ذات الأثر البيئي الإيجابي، بما يساهم في دعم التحول نحو الاقتصاد الأخضر، والمواءمة مع التوجهات العالمية في التمويل المستدام، وتعزيز مساهمة البنك في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (SDGs). وتؤكد لجنة الاستدامة التزامها بمواصلة تعزيز التكامل بين مختلف محاور الاستدامة، من خلال دمج الاستدامة ضمن الاستراتيجية المؤسسية، وتعزيز إطار إدارة المخاطر، والمسؤولية المجتمعية، والحوكمة المؤسسية، بما يضمن تعزيز مرونة البنك، واستدامة نموه، وقدرته على خلق قيمة طويلة الأجل للمجتمع والاقتصاد الوطني.

ختاماً، أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وكافة كوادر البنك وشركائه، الذين أسهم التزامهم وجهودهم في تحقيق هذا التحول المؤسسي نحو نموذج أعمال أكثر استدامة ومسؤولية. وستواصل لجنة الاستدامة أداء دورها الإشرافي والتوجيهي، بما يضمن تعزيز مكانة البنك الإسلامي العربي كمؤسسة مصرفية إسلامية رائدة في مجال الاستدامة، ومساهمة فاعلة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة في فلسطين.

سمر صوالحي نخلة

رئيسة لجنة الاستدامة - البنك الإسلامي العربي



1. لمحة عن التقرير

رغم الظروف الصعبة والتحديات التي استمرت طيلة العامين الماضيين، لم نتراجع عن أهدافنا، ولم نتوان عن إيلاء الاستدامة الأهمية القصوى لتحلّل صدارة أولوياتنا، فقد واصلنا العمل بأقصى طاقاتنا لضمان التقدم عبر مختلف محاورها، مسترشدين باستراتيجيتنا وتطلعاتنا المستقبلية. والتزاماً بمبادئ الشفافية والنزاهة، اعتمدنا تقارير الاستدامة كأداة للتواصل مع أصحاب المصلحة، إذ تقدم عرضاً موجزاً لأدائنا وأهدافنا وتطلعاتنا، وصورةً مفصلةً عن جهودنا في العمل المستدام. ويُعد هذا التقرير تقريرنا الثالث للاستدامة، حيث نحرص على إصداره ضمن دورة إفصاحية مدتها عامان.

1.1 النطاق والفترة المشمولة في التقرير

عبر صفحات هذا التقرير، نُفصح عن أداء الاستدامة في أربع شركات تابعة لمجموعة بنك فلسطين، وهي: بنك فلسطين، والبنك الإسلامي العربي، وشركة بال باي لحلول الدفع الإلكتروني (PalPay)، وشركة الوساطة للأوراق المالية. ويُشار إليها جميعها لاحقاً بـ "مجموعة بنك فلسطين".

ويغطي التقرير أداء وأنشطة الاستدامة الخاصة بمجموعة بنك فلسطين خلال العامين الماضيين، والمتمثل في الفترة الواقعة من 1-1-2024 حتى 31-12-2025، مؤكداً التزام المجموعة بمبادئ الشفافية والمساءلة، وبتوفير معلومات شاملة وموثوقة لأصحاب المصلحة وفق أفضل الممارسات المعتمدة عالمياً في إعداد تقارير الاستدامة.

1.2 تأكيد التقرير والتحقق منه

يتولى فريق الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين إعداد تقارير الاستدامة، بناءً على معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، وتصادق الإدارة العليا ولجان الاستدامة ذات الصلة؛ على محتوى هذه التقارير.

1.3 جهات التواصل

السيدة هبة طنطش

رئيسة دائرة الاستدامة المصرفية

بنك فلسطين

hiba.tantash@bankofpalestine.com

السيد كامل حسيني

مدير إدارة العلاقات والتعاون الاستراتيجي

مجموعة بنك فلسطين

kamel.husseini@bankofpalestine.com



2. حول مجموعة بنك فلسطين

2.1 لمحة عامة عن مجموعة بنك فلسطين

تأسست مجموعة بنك فلسطين في العام 2016 كأحد أكبر الصروح المالية الفلسطينية التي تقدم حزمة متنوعة من الخدمات المالية وغير المالية. وتنضوي تحت مظلة المجموعة أربع شركات، هي: بنك فلسطين، والبنك الإسلامي العربي، وشركة الوساطة للأوراق المالية، وشركة بال باي لحلول الدفع الإلكتروني (كما هو موضح في الشكل رقم 1)، وسيتم عرض نبذة عن كل شركة منها في الجزء التالي من التقرير. وعلى صعيد القطاع المصرفي، تصدّر بنكا المجموعة البنوك العاملة في فلسطين، حيث يمتلك كلاهما شبكة واسعة من الفروع والمكاتب وأجهزة الصرافات الآلية التي تغطي معظم محافظات الوطن.



بنك فلسطين
BANK OF PALESTINE



مجموعة بنك فلسطين Bank of Palestine Group

شكل (1): مجموعة بنك فلسطين

2.2 أهم محطات رحلتنا نحو مستقبل أخضر ومستدام

يبين الشكل أدناه أهم ملامح رحلتنا نحو مستقبل أخضر ومستدام:



شكل (2): رحلتنا نحو مستقبل أخضر ومستدام

2.3 نبذة عن بنك فلسطين

بنك فلسطين	
عام 1960.. عام انطلاقة بنك فلسطين	انطلق البنك من قطاع غزة، ليواصل انتشاره وتوسعه في جميع أرجاء محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة.
الرؤية:	الرسالة:
نطمح لأن نكون المؤسسة المصرفية المتميزة بالقيم والاستدامة والحدثة المصرفية الرقمية على المستوى المحلي والدولي.	يضطلع بنك فلسطين بمهمة جذورها متأصلة بالقيم منذ العام 1960 وشاملة لأفضل الممارسات المهنية المستدامة والحدثة المصرفية الرقمية للتأثير على التنمية الاقتصادية والاجتماعية في فلسطين عبر الريادة المصرفية، والحفاظ على حقوق المساهمين والمتعاملين في شراكة وطنية تمتد أواصرها إلى الإقليم والعالم ضمن هذه المسؤولية التشاركية.

للمزيد حول البنك، تفضلوا بزيارة الموقع الإلكتروني لبنك فلسطين.

2.4 نبذة عن البنك الإسلامي العربي

البنك الإسلامي العربي	
تأسس البنك الإسلامي العربي عام 1995	استحوذت مجموعة بنك فلسطين في العام 2016 على حصة تزيد عن 50% من البنك الإسلامي العربي
الرؤية:	الرسالة:
بنك إسلامي وطني متميز، تقوده الرقمية والحدثة والاستدامة المصرفية والموارد البشرية المتميزة لتقديم الخدمة المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية وذات الجودة العالية حيثما كان العملاء بطريقة آمنة.	تقديم حلول وخدمات مصرفية إسلامية عصرية شاملة وذات جودة عالية ومنافسة، ودعم وتطوير الحلول المبتكرة للأجيال القادمة والأعمال الريادية، انطلاقاً من قيمنا المتجذرة في عالم المال والأعمال والصيرفة الإسلامية، والمساهمة في التنمية الاقتصادية وتحقيق مبدأ التكافل والتعاون والأهداف الاجتماعية الإسلامية.

للمزيد حول البنك، تفضلوا بزيارة الموقع الإلكتروني للبنك الإسلامي العربي.

2.5 نبذة عن شركة بال باي (PalPay)

شركة بال باي (PalPay)	
تأسست شركة بال باي عام 2010	أنشئت الشركة إثر إبرام شراكة ما بين بنك فلسطين وشركة PCNC IT Solutions
تُعتبر الشركة من أهم الشركات التي تقدم حلول الدفع الإلكتروني في السوق الفلسطيني	تقدم الشركة خدماتها لشرائح المجتمع كافة، بما يشمل الأفراد والتجار والشركات
الرؤية:	الرسالة:
أن نحدث نقلة نوعية في عالم الدفع الإلكتروني محلياً وإقليمياً ودولياً، بحيث يتم استبدال حلولنا الإلكترونية المبتكرة بآليات الدفع التقليدية.	نهدف في شركة PalPay، الشركة الرائدة في مجال الدفع الإلكتروني محلياً وإقليمياً ودولياً، إلى تطوير وابتكار آليات دفع إلكترونية جديدة تسهّل على المواطن تسديد التزاماته المالية وتوفير عليه الجهد والوقت.

للمزيد حول خدمات شركة بال باي، تفضلوا بزيارة [الموقع الإلكتروني للشركة](#).

2.6 منتجاتنا وخدماتنا

نعزّز بتقديم باقة متكاملة من الخدمات المصرفية وغير المصرفية لمختلف القطاعات الاقتصادية، بما يشمل القطاعين العام والخاص، ولمختلف شرائح المتعاملين. ويتم تقديم الخدمات المصرفية من خلال بنكي المجموعة، بما يتوافق مع السياسات والاستراتيجيات الخاصة بكل بنك، مستنديّن إلى شبكة مصرفية واسعة تضمن الوصول والشمول. أما خدماتها غير المصرفية، فتوفّرها المجموعة عبر شركاتها الحليفة الأخرى، بما ينسجم مع طبيعة العمل والهيكلية التشغيلية لكل شركة منها، وبما يعزّز التكامل في تقديم الخدمات لأصحاب المصلحة.



شكل (3): خدماتنا المصرفية

تلعّب المجموعة دوراً محورياً في دعم الاقتصاد الفلسطيني نظراً لانتشارها الجغرافي الواسع وخدماتها المتنوعة، حيث تضيف قيمة اقتصادية مباشرة للاقتصاد الفلسطيني، بالإضافة إلى بصمتها الاقتصادية غير المباشرة، والتي تتمثل في تنمية السوق المحلي عبر شبكة مورّديها، إلى جانب مساهمتها في توفير فرص عمل لأكثر من 2600 موظف/موظفة، والذين ينعكس دخلهم وإنفاقهم على تعزيز النشاط الاقتصادي. وسيتم تناول بيانات القوى العاملة بصورة تفصيلية في جزء مستقل لاحقاً.

2.7 عضويتنا وجوائزنا

حرصاً على مواكبة كل ما هو جديد محلياً وعالمياً على صعيد الاستدامة والعمل المستدام، نعمل بشكل متواصل من أجل الانضمام إلى عضوية العديد من الهيئات والمؤسسات الإقليمية والدولية، مما يساهم بصورة أو بأخرى في تعزيز استراتيجيتنا، وذلك عن طريق انتهاج أفضل الممارسات المعتمدة عالمياً في ما يتعلق بالاستدامة، بالإضافة إلى حفاظنا على عضويتنا القائمة ومتابعة تجديدها سنوياً. ويوضح الشكل (4) أهم العضويات التي نالتها مجموعة بنك فلسطين. وبفضل التقدم المُحرز في مختلف جوانب الاستدامة؛ تمكّننا من نيل جوائز عالمية، حيث حصد البنك في العام 2025 جائزة "أفضل بنك في فلسطين في مجال المسؤولية الاجتماعية" والتي تمنحها EUROMONEY كعلامة واضحة على تميز البنك في هذا المجال.

وفيما يلي أهم العضويات التي نالتها مجموعة بنك فلسطين:



شكل (4): أهم عضويات المجموعة

2.8 تمثيلنا في المؤتمرات المرتبطة بالاستدامة

تحرص مجموعة بنك فلسطين على المشاركة في جميع المؤتمرات والمعارض ذات العلاقة بالاستدامة، وذلك سواءً من خلال المشاركة كمتحدثين، أو تقديم الدعم، أو تخصيص أماكن للتعريف بخدماتنا وأنشطتنا على هامش رعاياتنا أو مشاركاتنا في المعارض، أو تنظيم ورش عمل متخصصة تُعنى بالاستدامة وأبعادها المختلفة. وخلال العامين المنصرمين، قمنا بدعم وتنفيذ العديد من الفعاليات ذات العلاقة، أهمها:



المشاركة في معرض الحلول الخضراء



رعاية مؤتمر الأبنية الخضراء



رعاية مؤتمر الشباب المحلي للتغير المناخي في فلسطين LCOY



التواجد في فعاليات مؤتمر
الأطراف المعني بتغير
المناخ COP29

مؤتمر صندوق المناخ
الأخضر للاستثمار الخاص من
أجل المناخ (GPIC 2025)

تنظيم ورشة عمل متخصصة
حول الاستدامة والمناخ
بالشراكة مع البنك الأوروبي
لإعادة الإعمار والتنمية

3. الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين

3.1 توجهاتنا الاستراتيجية

سجلت مجموعة بنك فلسطين إنجازات لافتة في مجال الاستدامة، والتي تحققت بفضل العمل المتواصل والمتكامل بين جميع طواقم المجموعة، فقد عملت هذه الطواقم بروح الفريق الواحد وفق رؤية واضحة مبنية على أسس واستراتيجيات ممنهجة، ولم تكن هذه الإنجازات ثمرة جهود عشوائية أو غير مدروسة، بل جاءت ضمن إطار حوكمة متميز مكن من دمج الاستدامة في العمليات بشكل عملي وتدرجي، بما يضمن الحفاظ على أهداف وتطلعات جميع أصحاب المصلحة. ومن هذا المنطلق، شكّلت الحوكمة الركيزة الأساسية في تطوير وتطبيق استراتيجية الاستدامة، وأُخذت خطوات محورية لتعزيز حوكمة الاستدامة، هالت ، بلخصها الشكا ، (5):

دائرة/ وحدة الاستدامة المصرفية

شكّلت المجموعة فريقاً معتمداً ضمن الهيكل التنظيمي، لمتابعة كل جوانب الاستدامة، انطلاقاً من المبادرات والمهام اليومية، ووصولاً إلى إعداد الخطط والاستراتيجية، وتقديم النتائج إلى لجنة الاستدامة، والاطلاع على ملاحظات اللجنة وتوقعاتها وتوصياتها. كما يعمل هذا الفريق على ترسيم أهداف الاستدامة اعتماداً على مؤشرات أداء واضحة يتم تطويرها بالشراكة مع جميع الإدارات الأخرى.

لجان الاستدامة المنبثقة عن مجلس الإدارة

أنشأت المجموعة لجنتي استدامة منفصلتين (لدى كل من البنك الإسلامي العربي وبنك فلسطين)، للرقابة على أداء الاستدامة ومدى التقدم المُحرز في مختلف جوانبها، بالإضافة إلى تقديم التوجيهات واعتماد السياسات والاستراتيجيات، ومراقبة مدى التقدم والتطور في تحقيق أهداف الاستدامة.

إشراك أصحاب المصلحة

نضع تطلعات وتوقعات مساهميننا وموظفينا وجميع أصحاب المصلحة؛ في صميم أولوياتنا، حيث نطمح إلى تحقيق تطلعاتهم وتوقعاتهم وطموحاتهم بطريقة تضمن إشراكهم الفعّال في مختلف المحاور المرتبطة بالاستدامة والعمل المستدام، والتي يتناولها بالتفصيل الجزء (3.2) من هذا التقرير.

صياغة استراتيجية الاستدامة

يحتكم نهجنا في الاستدامة إلى استراتيجية واضحة وممنهجة تنظم عملنا المستدام، بحيث نعمل وفق استراتيجية شاملة مدروسة تنظم جميع المحاور المتعلقة بالاستدامة، والتي يناقشها الجزء (3.4) من هذا التقرير بشكل مفصل.

إدارة المخاطر

ندرك إمكانية تعرّضنا لمختلف أنواع المخاطر، والتي نحرص على إدارتها وفق استراتيجية وسياسة واضحة تحت قيادة إدارات مستقلة. كما نعمل حالياً على دمج مخاطر المناخ والمخاطر البيئية ضمن سياستنا واستراتيجيتنا، حيث ندرك أنها لا تقل أهمية عن المخاطر التشغيلية أو الائتمانية.

الامتثال

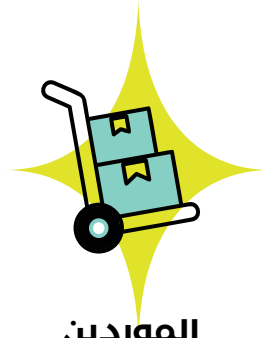
نحرص على الامتثال لجميع القوانين والمعايير النازمة للقطاع المصرفي الفلسطيني، حيث تتولى دوائر الامتثال في المجموعة الرقابة على الامتثال لجميع اللوائح والقوانين، ويناقش الجزء (4) من التقرير هذا البند بشكل مفصل.

تقارير وإفصاحات الاستدامة

ندرك إمكانية تعرّضنا لمختلف أنواع المخاطر، والتي نحرص على إدارتها وفق استراتيجية وسياسة واضحة تحت قيادة إدارات مستقلة. كما نعمل حالياً على دمج مخاطر المناخ والمخاطر البيئية ضمن سياستنا واستراتيجيتنا، حيث ندرك أنها لا تقل أهمية عن المخاطر التشغيلية أو الائتمانية.

3.2 أصحاب المصلحة:

يتوسع مفهوم أصحاب المصلحة ليشمل أي جهة كانت، سواءً فرداً أو مؤسسة أو مجموعة أفراد، والذين قد تترك عملياتنا أثراً عليهم، سواءً بشكل إيجابي أو سلبي. ونعتز بوجود شبكة واسعة وشاملة من أصحاب المصلحة، تشمل قطاعات مالية وغير مالية، وتتضمن:



شكل (6): أصحاب المصلحة لدى مجموعة بنك فلسطين

لم نكتفِ بالمجموعة الواسعة والشاملة من أصحاب المصلحة والمذكورة أعلاه، بل قمنا بتضمين البعد البيئي باعتباره صاحب مصلحة أساسي، وذلك لقناعتنا بأنه لا يمكننا تحقيق أي نجاح أو تقدم حقيقي دون مراعاة البعد البيئي. وتطبيقاً لهذا المبدأ، نعمل وفق آلية محددة لقياس الأداء تتضمن دمج البعد البيئي والاجتماعي والمالي في عملية اتخاذ القرار في ما يُعرف بمبدأ المحصلة الثلاثية، ويوضح الجدول (1) آليات وأولويات إشراك أصحاب المصلحة.

ونحرص على تحقيق تطلعات وطموحات أصحاب المصلحة وفق نهج كامل متكامل يشمل تطبيق آلية فعالة لإشراكهم وتضمين جميع ملاحظاتهم وتطلعاتهم التي لن نتمكن من المضي بمعزل عنها. وتلخص النقاط التالية نهجنا في إشراك أصحاب المصلحة:



شكل (7): نهجنا في إشراك أصحاب المصلحة



جدول 1: آليات وأولويات إشراك أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة	المواضيع	طريقة الإشراك	المعدل	النتائج والاحتياجات الرئيسية	الخطط المستقبلية
المساهمون والمستثمرون	- البيانات المالية والأرباح - إطار الحوكمة وهيكلية مجلس الإدارة - تحديثات الأداء والتعديلات الاستراتيجية	- الإفصاحات والتقارير المالية - اللقاءات واجتماعات الهيئة العامة - التواصل عن طريق مختلف قنوات الاتصال - المؤتمرات وورش العمل	- ربعي - سنوي - عند الحاجة	- دمج الاستدامة في جميع نشاطات وعمليات المجموعة - النمو والتوسع المسؤول بيئياً واجتماعياً، وتعزيز الإشراف البيئي والحوكمة	- دمج الاستدامة في استراتيجيات المجموعة - التوسع وخلق قيمة مشتركة طويلة الأمد
العملاء	- الخدمات والمنتجات الجديدة والمُطورة - الحملات التسويقية - المنتجات المستدامة	- اللوحات الإعلانية - الرسائل القصيرة عبر الهاتف المحمول - إشعارات عبر تطبيق بنكي - وسائل التواصل الاجتماعي - البيانات والأخبار الصحفية - الموقع الإلكتروني - قنوات الشكاوى المختلفة (إلكترونية أو من خلال فروع ومكاتب البنك)	- شهري - يومي - عند الحاجة	- تعزيز التواصل الفعال مع العملاء - قياس وتحسين رضا الزبائن	- تعزيز التواجد على مواقع التواصل الاجتماعي - التشجيع على استخدام تطبيق بنكي - تطوير آلية لقياس مستوى رضا الزبائن - تطوير وتوسيع قنوات الشكاوى
الموظفون	- أخبار مجموعة بنك فلسطين - قرارات الإدارة - رسائل رئيس مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية - التدريب وبناء وتطوير المهارات والقدرات الوظيفية - تغير الهيكل التنظيمي	- رسائل البريد الإلكتروني - الاجتماعات - الرسائل القصيرة عبر الهاتف المحمول - النشاطات والفعاليات خارج الدوام الرسمي - النشرة الشهرية - مجموعات الموظفين على مواقع التواصل الاجتماعي	- يومي - شهري - عند الحاجة	- قياس الرضا الوظيفي للموظفين بشكل سنوي - التطوير المستمر لنظام إدارة الأداء للموظفين - كفاءة وفعالية الدورات التدريبية	- تعزيز مبدأ التعاقب الوظيفي - تضمين برامج تدريبية حول أهداف الاستدامة في الخطة التدريبية
المجتمع المحلي والمؤسسات الشريكة	- مشاريع ومبادرات المسؤولية المجتمعية - الاستجابة للاحتياجات الطارئة والكوارث	- الاجتماعات واللقاءات - وسائل التواصل الاجتماعي - فروع ومكاتب البنك - الموقع الإلكتروني للبنك	- اجتماعات ولقاءات مكثفة مع الشركاء الجدد - اجتماعات دورية مع الشركاء الحاليين	- استثمارات مجتمعية موجهة تتركز حول أهداف التنمية المستدامة - زيادة عدد الشركاء البيئيين - التشبيك وتعزيز العلاقات وبناء الشراكات	قياس الأثر للاستثمارات والمبادرات المجتمعية
المغترفون	- أخبار المجموعة - الأداء الاقتصادي - خدمات البنك الجديدة أو التطوير على الخدمات الموجودة سابقاً	- الإفصاحات المالية - رسائل البريد الإلكتروني - الاجتماعات واللقاءات - الشراكات	- ربعي - سنوي - عند الحاجة	- ضمان الاتصال الفعال معهم وتحديث المعلومات - تعزيز الشراكة معهم في مبادرات المسؤولية الاجتماعية	- تطوير منتجات وخدمات رقمية خاصة موجهة للمغترفين - عقد اجتماعات موسعة ودورية
الموؤدون	- الممارسات والمشتريات المستدامة - العطاءات وسياسات الشراء	- البريد الإلكتروني - اللقاءات والاجتماعات - المؤتمرات وورش العمل	- شهري - عند الحاجة	- تطبيق مبادئ الشراء المستدام - مراعاة الأثر البيئي للمنتجات	- تطوير استراتيجية للمشتريات المستدامة - التأكد من التزام المورد بالقوانين البيئية المحلية
الحكومة والهيئات التنظيمية	- التأكد من أن القوانين الحالية تغطي متطلبات الاستدامة في القطاع المصرفي، والعمل على تحديثها (سواء القوانين البيئية أو أي قوانين أخرى مرتبطة بالاستدامة ومحاورها) - الدعوة إلى تغيير السياسات (خاصة المتعلقة بالبيئة وتغير المناخ) - التعاميم المتعلقة بالبيئة والمناخ - نظام الشكاوى - اللوائح التنظيمية المرتبطة بالعمل المستدام	- البريد الإلكتروني - اللقاءات والاجتماعات والتقارير الدورية - المؤتمرات وورش العمل	- سنوي - عند الحاجة	- تعزيز دور المجموعة في قيادة الاستدامة المصرفية - الحفاظ على الريادة في العمل المناخي	التأثير على السياسات المالية وصناع القرار لإدماج البُعد البيئي
الفئات المهمشة والأقل حظاً	- المنتجات المستدامة - الخدمات والمنتجات الجديدة	- وسائل التواصل الاجتماعي - الفروع والمكاتب	- الورش والمؤتمرات - عند الحاجة	- تصميم منتجات متخصصة وموجهة لهذه الفئات - تركيز مشاريع المسؤولية المجتمعية لدعم هذه الفئات	تطوير استراتيجية الشمول المالي وربطها مع استراتيجية الاستدامة

3.3 الأهمية النسبية

3.3.1 تحديد موضوعات الأهمية النسبية

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI. وعليه، كان لزاماً علينا تحديد الموضوعات الجوهرية/ذات الأهمية النسبية، والتي سوف تُبنى عليها دورتنا الإفصاحية، إذ نقوم بالإبلاغ عن المواضيع التي تشكل الأثر الأكبر على محاور الاستدامة الثلاثة (الاقتصاد، البيئة، المجتمع)، وذلك وفق تعريف الأهمية النسبية، فقمنا باعتماد النهج المذكور سابقاً في إشراك أصحاب المصلحة في اختيار هذه الموضوعات. وقد تم تحديد هذه الموضوعات وفقاً للنهج المتبع من طرف المبادرة العالمية لإعداد التقارير، والذي يتلخص فيما يلي:



شكل (8): نهجنا في تحديد موضوعات الأهمية النسبية

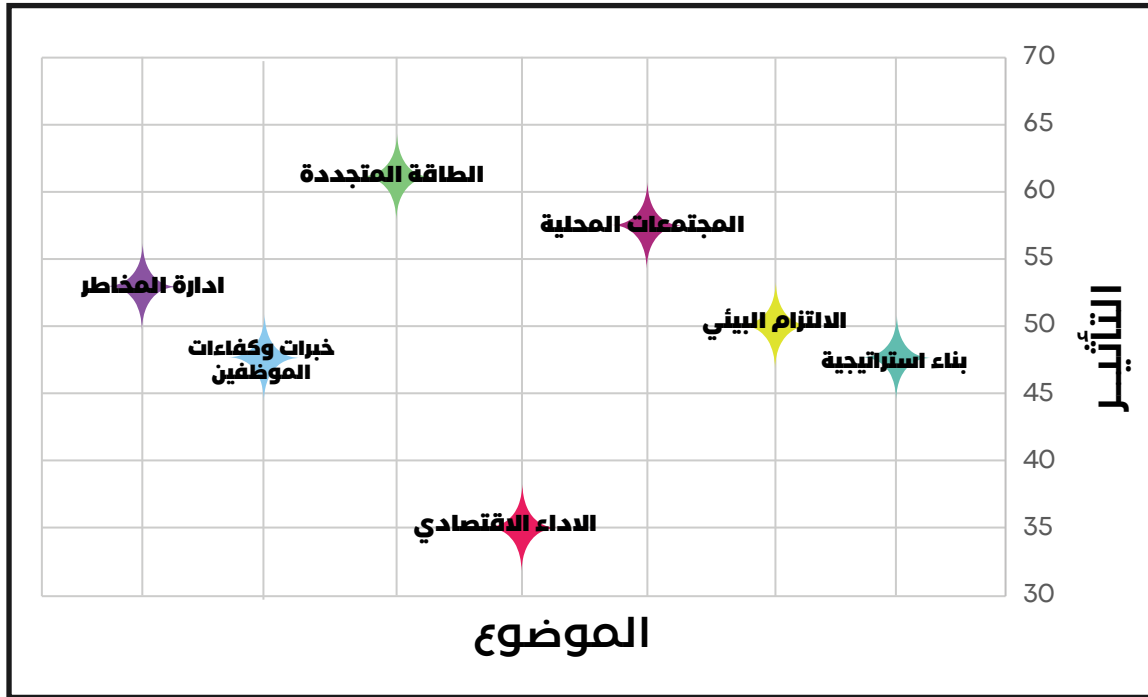
3.3.2 الموضوعات ذات الأهمية النسبية بالنسبة لمجموعة بنك فلسطين

اتبعت مجموعة بنك فلسطين المنهجية الموضحة آنفاً، والتي ارتكزت على إشراك أصحاب المصلحة كعنصر أساسي في تحديد واختيار موضوعات الأهمية النسبية، وفق الآلية التفصيلية المبينة في الجزء (3.2) من هذا التقرير.

ولضمان إشراكهم والاستماع إلى ملاحظاتهم وتطلعاتهم، تم عقد ورشة عمل شهدت مشاركة واسعة من مختلف فئات أصحاب المصلحة من القطاعين الخاص والحكومي، وناقشت الورشة جميع ركائز الاستدامة وأهدافها، إلى جانب مراعاة أهمية إيجاد القيمة المشتركة بين ركائزها المختلفة، وذلك كمحور أساسي من محاور استراتيجية الاستدامة.

وعُقدت الورشة تحت إشراف جهة خارجية تعزيزاً لمبادئ الشفافية والنزاهة في اختيار المواضيع. ويتم اختيار المواضيع ذات الأهمية النسبية اعتماداً على طبيعة ومدى الأثر الذي يتركه على ركائز الاستدامة المختلفة. وقد تم استخدام هذه النتائج من أجل تطوير مصفوفة خاصة توضح مدى الأثر الذي يشكّله كل موضوع بناءً على تقييم أصحاب المصلحة. كما تم استخلاص النتائج النهائية للورشة بناءً على نظرية تجميع النقاط (Credit Aggregation).

ويوضح الشكل أدناه مصفوفة الأهمية النسبية التي تم اعتمادها لاختيار مواضيع الأهمية الجوهرية في هذا التقرير.



شكل (9): مصفوفة الأهمية النسبية

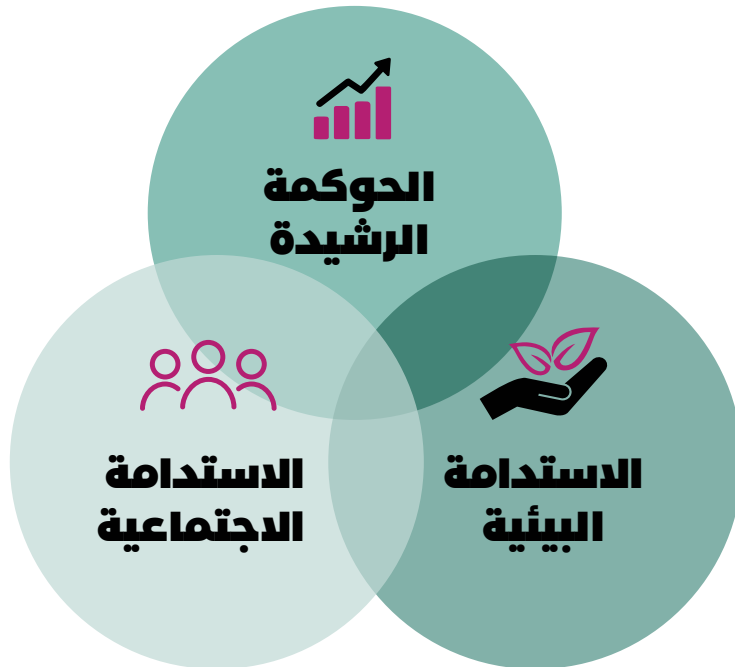
تعكس المواضيع التي جرى تحديدها من طرف أصحاب المصلحة؛ تطور مفهوم الاستدامة ومدى تعمقه، والذي بات يمثل لغة حوار مشتركة تغطي جميع محاور وأبعاد الاستدامة، إذ برزت مواضيع أكثر ارتباطاً بالبعد البيئي، وغيرها بالبعد الاجتماعي، إضافة إلى مواضيع ذات علاقة بالحوكمة. وعليه، فإنه لم يُهمل أي محور أو ركيزة من محاور الاستدامة، بل تم التطرق إليها وفق رؤية أصحاب المصلحة. واستناداً إلى مصفوفة الأهمية النسبية، جرى اختيار المواضيع أدناه كي تمثل المواضيع الجوهرية ذات الأهمية النسبية، والتي سيتم الإفصاح بناء عليها في هذه الدورة الإفصاحية، وهي:

1. الطاقة المتجددة
2. المجتمعات المحلية
3. الالتزام البيئي
4. خبرات وكفاءات الموظفين
5. بناء استراتيجية
6. إدارة المخاطر
7. الأداء الاقتصادي

تهدف عملية تحديد الموضوعات الجوهرية، بشكل أساسي، إلى تطوير آلية فعالة من أجل إدارتها والتعامل مع آثارها، فلا معنى لتحديد هذه المواضيع دون تطوير آلية تضمن وتعكس عمل المجموعة على إدارتها وتخفيف الأثر السلبي المرتبط بها وتعظيم الآثار الإيجابية. ونعمل على إدارة هذه الموضوعات بطريقة عملية مدروسة تتماشى مع استراتيجيتنا، وسيتم توضيح كيفية إدارتنا لكل موضوع من هذه المواضيع بشكل مفصل عبر صفحات هذا التقرير.

3.4 استراتيجية الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين

قمنا ببناء استراتيجية الاستدامة مستندين على ركائز الاستدامة الثلاث (حوكمة، بيئة، مجتمع). كما هو موضح في الشكل (10)، بل وشكل إيجاد قيمة مشتركة بين ركائزها الثلاث هدفنا الأعمق والأسمى. وبناء على هذه الركائز، اعتمدنا خمسة محاور رئيسية شكلت أساس استراتيجيتنا، والتي يوضحها جدول (2):



شكل (10): محاور استراتيجيتنا نحو الاستدامة

جدول (2): محاور استراتيجية الاستدامة في مجموعة بنك فلسطيني

الوصف	محاور الاستدامة	ركائز الاستدامة
نمضي في رحلتنا نحو الاستدامة بخطى واثقة، مرتكزين على إطار حوكمة رشيد، واستراتيجية استدامة مدروسة تشكل المرجع الأساسي لجميع أنشطتنا وعملياتنا وأهدافنا. وكما تم التوضيح في الجزء السابق من هذا التقرير، شكلت حوكمة الاستدامة نقطة انطلاقنا نحو عملنا المستدام، حيث تُعد صياغة استراتيجية الاستدامة إحدى أهم الخطوات التي تم اتخاذها لإنجاز وتعميم حوكمة الاستدامة داخل مجموعة بنك فلسطين.	حوكمة الاستدامة	الحوكمة

القيمة المشتركة

نعمل على إيجاد القيمة المشتركة بين ركائز الاستدامة المختلفة، حيث نعدّ هذه القيمة هوية وجوهر استراتيجيتنا. وقد عملنا على إعادة صياغة علاقتنا مع المجتمع بما يحقق التوازن بين ركائز الاستدامة المختلفة، من خلال تطوير منتجات خضراء ومستدامة تضمن الربحية، وتحقيق أثراً إيجابياً، اجتماعياً وبيئياً، عن طريق إيجاد نقطة التقاء مشتركة تساهم في تحقيق الربح وازدهار المجتمع، دون إحداث أي أثر سلبي ملحوظ على البيئة. كما عملنا على إعادة تعريف مفهومنا للقيمة، حتى نحزّره من الارتباط المقتصر على الربح والقيمة الاقتصادية فقط، فأصبحنا ندرك أن القيمة مفهوم مرتبط بالأثر البيئي والاجتماعي أيضاً. كذلك، عملنا على إعادة صياغة مفهومنا للإنتاجية، بحيث بات تركيزنا منصّباً على إنتاج منتجات وخدمات بمزايا تنافسية، بالتوازي مع الحفاظ على الموارد والحد من استنزافها في ذات الوقت.

البيئة

نتعامل مع البيئة كأحد أهم أصحاب المصلحة، ونضع مسؤوليتنا تجاه البيئة ضمن أولوياتنا، إذ يُعتبر البعد البيئي جزءاً أساسياً لإيجاد القيمة المشتركة. ونُعزز هذه المسؤولية عن طريق دعم المبادرات الهادفة إلى الحفاظ على البيئة وحماية الموارد، مدركين أن أثرنا البيئي الأكبر ينتج عن الأنشطة التي نمولها ضمن محافظتنا، لا عن عملياتنا التشغيلية الداخلية فحسب. وعليه، أطلقنا نظام الإدارة البيئية والاجتماعية لإدارة وتقليل الأثر البيئي والاجتماعي للأنشطة الممولة ضمن محافظتنا. وسيتم توضيح تفاصيل التزامنا البيئي في الجزء (5) من هذا التقرير.

الالتزام والمسؤولية البيئية

الاهتمام بالعنصر البشري (إدارة الموارد البشرية)

يمثل موظفونا العنصر الأساسي في نجاح استراتيجية الاستدامة، فبات لزاماً علينا شمول موظفينا كأحد أهم المحاور التي تركز عليها استراتيجيتنا للاستدامة، وعليه، نواصل الاستثمار في تطوير قدراتهم من خلال البرامج التدريبية وبرامج تطوير الأداء، وذلك لضمان مواكبتهم أفضل الممارسات. كما نعزز التنوع والشمول عبر زيادة تمثيل النساء وذوي الإعاقة ضمن طاقم العمل، انسجاماً مع أهداف الشمول المالي والاجتماعي. وسيتم الحديث بشكل مفصل عن موظفينا ضمن الجزء (6) من هذا التقرير.

الاستثمارات المجتمعية

نعزّز باستثمارنا في مجتمعنا، ونقرّ بأنه الاستثمار الأمثل، والذي نترجمه من خلال التزامنا بتخصيص جزء من أرباحنا سنوياً لدعم المبادرات والمشاريع التي تعزز التنمية المستدامة وفق آلية اختيار واضحة وشفافة تراعي مختلف الجوانب، التي أهمها الأثر البيئي والاجتماعي المترتب على المشروع، سواء كان سلبياً أو إيجابياً. كما نعمل على توظيف هذه المبادرات لتلبية احتياجات المجتمع، وتعزيز أهدافنا المتعلقة بالتنمية المستدامة.

3.5 أهداف الاستدامة

قمنا ببناء أهدافنا لتحقيق الاستدامة استناداً إلى استراتيجيات الاستدامة وأهم محاورها، بالإضافة إلى تطاعات أصحاب المصلحة ورؤيتهم. وتتوزع هذه الأهداف على نطاقين زمنيّين: قصير المدى وطويل المدى. ونظراً للتحديات والظروف الراهنة، وعلى الرغم من توظيف أقصى الجهود والموارد المتاحة، إلا أننا لم نتمكن من الوصول الكامل إلى تحقيق جميع هذه الأهداف خلال الدورة الإفصاحية السابقة، إذ تحقق بعضها جزئياً، بينما أصبح إنجاز بعضها الآخر وشيكاً، وذلك لكون معظم هذه الأهداف أهدافاً استراتيجية محورية، مما يتطلب تخصيص إطار زمني أطول، وتوفير ظروف أكثر استقراراً من أجل تحقيقها.

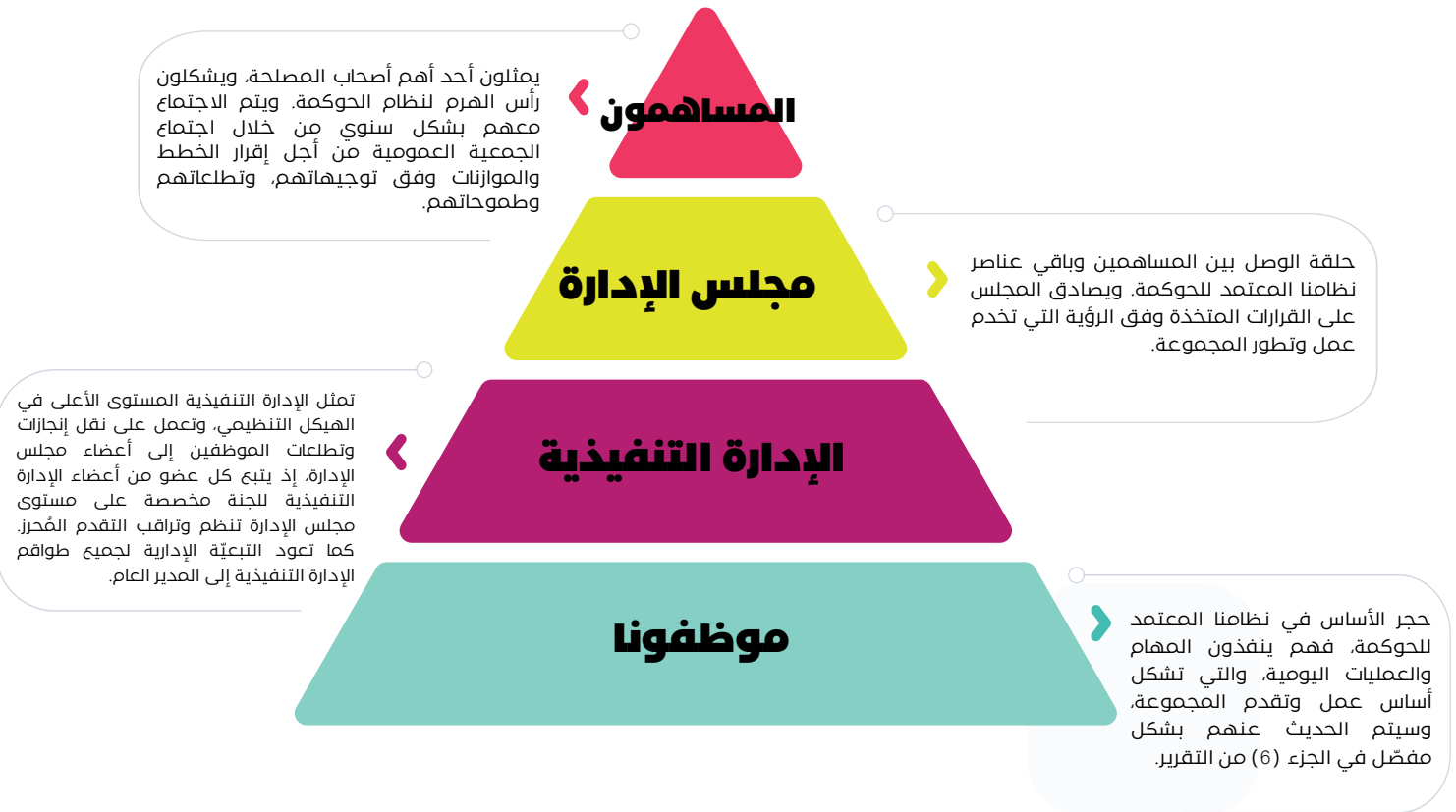
وبناءً عليه، قمنا بإعادة اعتماد الأهداف ذاتها للدورة الإفصاحية القادمة، لضمان استمرارية التنفيذ وفق منهجية واضحة قائمة على متابعة التقدم التدريجي، كما هو موضح تفصيلاً في الجدول (3)، وبما يتماشى مع النهج المتّبع في معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، والتي تؤكد أهمية اتباع الشفافية في عرض التقدم المُحرز والتحديات المرتبطة بتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

جدول 3: أهداف الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين

المجال	الأهداف قصيرة المدى (نهاية العام 2027)	الأهداف طويلة المدى
حوكمة الاستدامة	- تضمين مؤشرات الأداء الأساسية ESG في جميع الخطط الاستراتيجية القادمة. - تطوير آلية وإجراءات واضحة لقياس رضا الزبائن. - تطوير آلية وإجراءات واضحة لقياس نجاح الحملات المرتبطة بالاستدامة.	- رقمنة بيانات الاستدامة. - التطوير المستمر لفعاليات مجلس الإدارة المرتبطة بالاستدامة. - الاعتماد في اتخاذ القرارات على مصفوفة القيمة المشتركة. - زيادة نسبة مستخدمي التطبيقات البنكية. - زيادة نسبة مستخدمي طرق الدفع الذكية ورمز QR.
القيمة المشتركة	- تطبيق نظام الإدارة البيئية والاجتماعية على مجموعة بنك فلسطين. - تطوير منتجات خضراء ومستدامة (منتجين على الأقل). - تطوير استراتيجيات للمشتريات المستدامة على مستوى بنك فلسطين.	- تطوير استراتيجيات للمنتجات المستدامة على مستوى المجموعة. - زيادة حصة المنتجات الخضراء والمستدامة بنسبة 10 % من محفظة المجموعة.
الالتزام والمسؤولية البيئية	- تقليل استهلاك الموارد: - خفض 30 % من انبعاثات غازات الدفيئة. - زيادة الاعتماد على الطاقة المتجددة بنسبة 10 %. - زيادة كفاءة استخدام المياه بنسبة 10 %. - خفض النفايات المنتجة (الورق) بنسبة 20 %. - تعيين أهدافنا المناخية والعمل على تحقيقها.	- تحقيق الحياد الكربوني. - بيئة عمل خالية من الورق. - الانتقال إلى الاعتماد الكامل على الطاقة المتجددة. - تقليل الأثر البيئي والاجتماعي لمحفظة البنك بنسبة 50 %.
العنصر البشري والموارد البشرية	- تطوير برنامج مخصص للتطور والتقدم الوظيفي. - تعزيز نسبة ذوي الاحتياجات الخاصة في تعيينات البنك	- المراجعة المستمرة والتطوير على الهيكل التنظيمي. - تعزيز نسبة وكفاءة النساء في المناصب الإدارية ومراكز صنع القرار.
الاستثمارات المجتمعية	- إطلاق استراتيجية مركزة للاستثمارات المجتمعية، تركز على ثلاثة قطاعات رئيسية. - قياس الأثر لبرنامج فلسطينية.	- تحليل الأثر البيئي والاجتماعي لمشاريع المسؤولية الاجتماعية. - التركيز على المشاريع التي تعزز أهداف الاستدامة وتساعد على تحقيقها (مثل المشاريع التي تسهم في تقليل الانبعاثات الكربونية). - زيادة عدد الشراكات مع المؤسسات الدولية. - رفع عدد المشاركين في ورش التوعية المصرفية.

4. الحوكمة

كما تم التوضيح سابقاً، تُعدّ الحوكمة الركيزة الأساسية لبناء استراتيجية الاستدامة، إذ لا يمكن تنفيذ استراتيجية شاملة وموحّدة دون نظام حوكمة متين يدعمها وينظّم عملها. ويعتمد نظام الحوكمة في المجموعة، أسوةً بالمؤسسات الأخرى؛ على أربعة مستويات متكاملة تُسهم في اتخاذ القرارات وإقرار الخطط والسياسات، وهي:



شكل (11): المستويات التي يركز عليها نظام الحوكمة في مجموعة بنك فلسطين

ونظراً لاختلاف طبيعة عمل بنكي المجموعة، فإن كلّ بنك منهما يعتمد نظام حوكمة خاصاً به، والذي يشترك في المبادئ العامة مع بعض الاختلافات التي تفرضها طبيعة عمل كل بنك.

ويرتكز ميثاق حوكمة الشركات في بنك فلسطين، والذي يُعدّ مرجعية البنك الأساسية في جميع سياسات الحوكمة؛ على ست ركائز أساسية، هي:

1. المساءلة: تُعدّ أساس نظام الحوكمة، فهي الركيزة التي يُبنى عليها نجاح نظام الحوكمة نظراً لأهميتها في متابعة التقدم في الأداء والتطوير المستمر عليها. ويخضع جميع أفراد طاقمنا إلى المساءلة وفقاً لمبدأ التبعية الإدارية، فيتولى كل مسؤول متابعة عمل موظفيه وتقديم الدعم الكامل والوافي لهم. وحسب ما هو موضح في الشكل (11)، فإن موظفينا يتبعون للإدارة التنفيذية، كما أن الإدارة التنفيذية تخضع للمساءلة من طرف مجلس الإدارة، بينما يُعدّ مجلس الإدارة مسؤولاً أمام مساهميننا، والذين يشكلون رأس هرم الحوكمة. وعليه، فإن منظومة الحوكمة التي نتبعها متسلسلة ومتسقة بما يتوافق مع متطلبات تحقيق أهدافنا وتطلعاتنا. وتتضمن اللوائح الداخلية لبنك فلسطين أهم البنود التي تعزز هذا الجانب،

ومن أهمها (على سبيل الذكر لا الحصر):

- تنظيم الاتصال والتواصل المستمر بين مجلس الإدارة والجمعية العمومية.
- يتولى مجلس الإدارة تشكيل لجان للإشراف على التدقيق وأداء الحوكمة.
- يشرف مجلس الإدارة على عقد أربعة اجتماعات عادية (على الأقل) سنوياً، وتوثيق محاضر ووقائع هذه الاجتماعات.
- تحديد مدونة السلوك لمجلس الإدارة والموظفين التنفيذيين، والمعايير التي يتوقع منهم أداء واجباتهم بموجبها، مع تجنب تضارب المصالح.

2. العدل والإنصاف: على غرار التزامنا تجاه مختلف مستويات نظامنا المعتمد للحوكمة، نحرص على حماية حقوق جميع المساهمين دون تمييز بغض النظر عن مقدار مساهمة كلٍّ منهم، حيث نُقرّ لوائحنا الداخلية بال التزام المعاملة العادلة تجاههم جميعاً، مع الالتزام بتعويضهم عن أي انتهاك قد يمسّ حقوقهم من قبل مجلس الإدارة.

3. الشفافية: نعتد على الإفصاح كأداة رئيسية للتواصل مع أصحاب المصلحة، ونلتزم بتقديم معلومات دقيقة في الوقت المناسب حول الأداء المالي والاقتصادي، وحول أي تغييرات قد تطرأ على هيكل الملكية. كما نلتزم بالإفصاح عن أداء الاستدامة عبر نشر التقارير السنوية وتقارير الاستدامة والبيانات المالية عبر قنواتنا المختلفة، ومشاركتها مباشرة مع المساهمين.

4. المسؤولية: تقع على عاتقنا مسؤولية إشراك أصحاب المصلحة في تطوير استراتيجية الاستدامة وتقييم أدائها، بما ينسجم مع تطلعاتهم وطموحاتهم. كما نُقرّ بحقوق المساهمين وفق القوانين واللوائح، باعتبارهم من أهم أصحاب المصلحة بالنسبة للبنك.

5. احترام حقوق الإنسان: يُعد احترام حقوق الإنسان من أهم ركائز نظامنا المعتمد للحوكمة، وتنص لوائحنا الداخلية واستراتيجياتنا، سواء بشكل صريح أو ضمني، على الالتزام بحقوق الإنسان ورفض أي شكل من أشكال انتهاكها.

6. النزاهة والسلوك الأخلاقي: نلتزم بأعلى معايير النزاهة والسلوك الأخلاقي في جميع تعاملاتنا، وبما يشمل جميع مستويات نظامنا المعتمد للحوكمة. ويُعد هذا الالتزام مُلزماً لموظفينا وإدارتنا التنفيذية ومجلس الإدارة، ويمثل الأساس الذي نركز عليه في التعامل مع جميع أصحاب المصلحة دون أي تمييز.

وبخصوص البنك الإسلامي العربي، وباعتباره الذراع المصرفي الإسلامي لمجموعة بنك فلسطين، فقد التزم البنك بتطوير نظام حوكمة مستقل يراعي ويتوافق مع السياق الذي ينضوي إليه. وعليه، **يعتمد نظام الحوكمة على الركائز التالية:**

- **اجتماعات الهيئة العامة:** تُعقد سنوياً بدعوة من مجلس الإدارة، ويتم خلالها استعراض تقرير مدقق الحسابات الخارجي وتقرير هيئة الفتوى والرقابة الشرعية الموحدة.
- **حقوق المساهمين المتكافئة:** تضمن اللوائح الداخلية حماية حقوق جميع المساهمين وفق القوانين واللوائح، مع التأكيد على معاملتهم بعدالة دون أي شكل من أشكال التمييز.
- **إدارة الشركة:** يرأس البنك مجلس إدارة مستقل يتولى الإشراف على العديد من اللجان المتخصصة، والتي بدورها تعمل على مراقبة أداء البنك، وفق اختصاص كلٍّ منها. ويتناول التقرير مجلس الإدارة ومهامه بشكل مفصل في الجزء القادم.
- **إدارة المخاطر:** تشرف دائرة مستقلة على إدارة المخاطر، والتي ترفع تقاريرها إلى لجنة خاصة على مستوى مجلس الإدارة.

- **مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:** يلتزم البنك بجميع السياسات والتعليمات ذات الصلة، تحت إشراف دائرة متخصصة أنشئت خصيصاً لهذا الغرض.
 - **الامتثال:** تقوم إدارة الامتثال بالإشراف على المتابعة والامتثال لكافة تعليمات الجهات الرقابية (مثل: سلطة النقد الفلسطينية)، إذ تتبع هذه الإدارة مجلس الإدارة لضمان استقلاليته.
 - **التدقيق:** نظراً لأهمية الرقابة الداخلية في دعم الرقابة المصرفية الشاملة، يؤمن مجلس الإدارة ولجنة المراجعة والتدقيق بأن وجود وظيفة تدقيق داخلي مستقل وذو كفاءة عالية يُعد عنصراً أساسياً لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين إدارة المخاطر وأنظمة الرقابة الداخلية والحوكمة المؤسسية.
 - **الإفصاح والشفافية:** يلتزم البنك الإسلامي العربي بالإفصاح عن البيانات المالية وفق متطلبات الجهات الرقابية، كما يفصح عن أداء الاستدامة من خلال تقرير الاستدامة الخاص بمجموعة بنك فلسطين.
 - **أصحاب المصلحة الآخرون:** يمضي البنك وفق تطلعات أصحاب المصلحة ورؤيتهم وملاحظاتهم، بحيث تجسد تطلعاتهم رؤية البنك وأهدافه، فلا يمكننا المضي بمعزل عن أصحاب المصلحة، وتحديدًا الذين يشكلون المستوى الداخلي، وعلى رأسهم مساهموننا وموظفونا.
- أما بخصوص شركة بال باي (PalPay)، فهي تعتمد إطار حوكمة مؤسسي متكامل تتم مراجعته وتحديثه بشكل دوري، وفق مجموعة من المبادئ، أهمها: الشفافية، والمساءلة، وإدارة المخاطر، والامتثال، والنزاهة المؤسسية. ويتم تطبيق هذه المبادئ من خلال هيكل تنظيمي واضح يضمن الفصل بين الصلاحيات، ويعزز كفاءة اتخاذ القرار واستقلالية الوظائف الرقابية. وكذلك الحال بالنسبة لشركة الوساطة، إذ تعمل وفق إطار حوكمة متكامل وفق أفضل الممارسات العالمية.



4.1 هيكلية مجلس الإدارة ومسؤولياته

لا يوجد كيان مستقل بمُسمى مجلس إدارة لمجموعة بنك فلسطين، إذ يرأس كل شركة مجلس إدارة مستقل برئاسة عضو غير تنفيذي يُنتخب من قبل المجلس، كما هو موضح في الجدول أدناه. ووفقاً للوائح، يعقد مجلس الإدارة ما لا يقل عن أربعة اجتماعات سنوياً لمتابعة التقدم والمعيقات واتخاذ القرارات اللازمة. ويتكوّن مجلس إدارة بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي من 11 عضواً لكلٍ منهما، مع تمثيل نسائي بارز، حيث تقترب النسبة من 50% في بنك فلسطين. وينبثق عن المجلس عدد من اللجان المتخصصة للإشراف على أداء الإدارة التنفيذية، بواقع 5 لجان في بنك فلسطين و7 لجان في البنك الإسلامي العربي.

جدول (4): مجالس إدارة شركات مجموعة بنك فلسطين¹

بنك فلسطين		الإسلامي العربي		بال باي		الوساطة		الجلسات عدد	نسبة السيادات	اللجان المنبثقة	الأعضاء
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024				
10	9	7	4	6	6	3	6				
% 45.45	% 45.45	% 18	% 27.3	% 0	% 0	% 0	% 0				
- لجنة الاستدامة. - لجنة المراجعة والتدقيق. - لجنة الامتثال والمخاطر. - اللجنة التنفيذية. - لجنة الموارد البشرية وحوكمة البنك.		- لجنة المخاطر والامتثال - لجنة الاستثمار - لجنة المراجعة والتدقيق - اللجنة التنفيذية - لجنة الموارد البشرية والترشيح والمكافآت والحوافز - لجنة الحوكمة - لجنة الاستدامة		- لجنة الحوكمة وشؤون الموظفين - التدقيق والامتثال							
- السيد هاشم الشوا: رئيس مجلس الإدارة - السيد عبد الله الغانم: نائب رئيس مجلس الإدارة - السيدة لنا أبو حجلة: عضوة، ممثلة عن صغار المساهمين - السيد توفيق حبش: عضواً - السيد طارق العقاد: عضواً، ممثلاً عن الشركة العربية الفلسطينية للاستثمار (أبيك) - الدكتورة تفيدة الجرباوي: عضوة - السيدة مها عواد: عضوة - السيد إيريك شحادة: عضواً - السيدة لما كنعان: عضوة - السيد عادل الدجاني: عضواً - السيدة ليندا ترزي: عضوة²		- السيد رشدي الغلاييني: رئيس مجلس الإدارة - السيد عبد الله الغانم: ممثل مجموعة بنك فلسطين - السيدة سمر صوالحي: نخل: ممثلة عن صغار المساهمين - الدكتور محمد نصر: ممثلاً عن صندوق الاستثمار الفلسطيني - السيد صقر جندية: ممثلاً عن مجموعة بنك فلسطين - السيد وائل الصوراني: ممثلاً عن مجموعة بنك فلسطين - السيد فواز محمود: نجل: ممثلاً عن شركة أسواق للمحافظ الاستثمارية - السيد محمد عوني: أبو رمضان: ممثلاً عن شركة أسواق للمحافظ الاستثمارية - الدكتورة صفاء ناصر الدين: عضوة - السيد صائب سمور: عضواً - السيد وليد برغوثي: عضواً		- السيد هاشم الشوا: رئيس مجلس الإدارة - السيد إياد قمصية: نائب رئيس مجلس الإدارة - السيد رشدي الغلاييني: ممثلاً عن بنك فلسطين - السيد محمود الشوا: ممثلاً عن بنك فلسطين - السيد مكرم قمصية: ممثلاً عن شركة PCNC		- السيد هاشم الشوا: رئيس مجلس الإدارة - السيد عبد الله الغانم: نائب رئيس مجلس الإدارة - السيد ماهر فرج: عضواً					

وفيما يلي أهم مسؤوليات رئيس مجلس الإدارة:

- ضمان تطوير وتنفيذ استراتيجيات أعمال تتماشى مع مهمة البنك ورسالته.
- اعتماد ومتابعة الأهداف الاستراتيجية وخطط عمل الإدارة التنفيذية، وتقييم الأداء ومدى التقدم لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- التأكد من امتلاك البنك الموارد الكافية لمتابعة استراتيجيات أعماله، وتقييم المخاطر الرئيسية، والإشراف على إدارة المخاطر وتحديد مستوى تحملها، وتعزيز ثقافتها المؤسسية، وضمان انتشار ثقافة المخاطر في جميع أنحاء المؤسسة.
- الإشراف على دقة القوائم المالية والامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية.
- تعيين مدقق خارجي مستقل، وضمان وجود وظيفة تدقيق داخلي فعالة ومستقلة.
- اعتماد المعاملات الرئيسية والموافقة عليها، بما في ذلك القرارات الائتمانية ومخصصات رأس المال، بما يتماشى مع السياسات المعتمدة.
- الإشراف على الأنشطة الاستثمارية والتمويلية للبنك وسياسات الموارد البشرية.
- اختيار وتقييم المرشحين المحتملين لمناصب الإدارة العليا، واعتماد خطط التعاقب الوظيفي لكبار الموظفين التنفيذيين.
- ضمان فعالية نظام الحوكمة والالتزام بالسياسات والأحكام المعتمدة.
- تحديد سياسات المكافآت وتقييم أداء المجلس واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- ضمان الالتزام بالقوانين والأنظمة ومدونات السلوك والمعايير الأخلاقية.
- حماية سمعة البنك وأصوله، وتعزيز علاقته بالمساهمين، والتأكد من اتباع اجتماعات المساهمين للأنظمة والقوانين المعمول بها.
- مراعاة مصالح أصحاب المصلحة، وتعزيز المسؤولية المجتمعية إلى أقصى حد ممكن عملياً.
- الإشراف على عمل إدارة مكافحة غسل الأموال من خلال لجنة التدقيق.

4.2 لجنة الاستدامة

يُعد تشكيل لجنة الاستدامة في بنك فلسطين في العام 2021 خطوة محورية في مسيرته، وتبعه في هذه الخطوة البنك الإسلامي العربي في عام 2022، مما مثل انطلاقة مهمة لتعزيز العمل المستدام في المجموعة. وجاء تشكيل هذه اللجان على مستوى مجلس الإدارة لتمثل حلقة الوصل بين الإدارة التنفيذية من جهة، وبين المجلس والمساهمين من جهة ثانية، بما يمكنها من نقل تطلعاتهم وتوجهاتهم، والإشراف على تحديث واعتماد استراتيجية الاستدامة وأهدافها، ومتابعة التقدم المحرز فيها، وإصدار التوجيهات حول مدى التقدم في هذه الأهداف. وتتولى اللجان متابعة الهيكل التنظيمي الخاص بالاستدامة وتطويره وتحديثه، واستلام التقارير من الفرق المختصة. وتتميز هذه اللجان بتمثيل نسائي بارز يصل إلى 75 %، مع ترؤس السيدات كلتا اللجنتين.





شكل (12): لجان الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين

4.3 سفراء الاستدامة

نسعى إلى دمج وإشراك السفراء في كافة المبادرات بدءاً من التفاصيل اليومية المتعلقة بالاستدامة ومبادراتها، ووصولاً إلى المشاركة في ترسيم الأهداف والتعديل على الاستراتيجيات. كما نعمل على إشراكهم في الإفصاحات المتعلقة بالاستدامة، والتي يمثل تقرير الاستدامة أهمها. ومنذ انطلاقتنا، حرصنا على ترسيخ ثقافة الاستدامة وجعلها لغة حوار مشتركة بين جميع موظفي وطواقم المجموعة، مستندين إلى فرق مؤمنة بأهمية العمل المستدام، وتسعى إلى دمجها في السياسات والاستراتيجيات. وفي هذا الإطار، أطلقنا مبادرة **سفراء الاستدامة** في كل من بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي، ليمثل السفراء مختلف الإدارات، وليشرفوا على نقل إنجازات الاستدامة ومؤشرات الأداء والتقدم، إلى جانب تقديم مقترحات تطويرية تغطي جميع الدوائر التي يمثلونها. وانبثقت هذه المبادرة عن إيماننا بأنه لا يمكن النهوض والمضي في مسيرة الاستدامة بمعزل عن تطلعات وطموحات موظفينا، والذين يُعدون أهم فئة من فئات أصحاب المصلحة ذوي العلاقة بالمجموعة، لذا نعتد على السفراء كحلقة وصل فعالة، مع الحرص على التعامل بجدية مع جميع الملاحظات الواردة عبر قنوات الاتصال المتعددة. كما نعمل على إشراك السفراء في مختلف مبادرات الاستدامة، بدءاً من الأنشطة اليومية، ووصولاً إلى تحديد الأهداف وتحديث الاستراتيجيات، إضافة إلى مساهمتهم في الإفصاحات، وفي مقدمتها تقرير الاستدامة.



4.4 الشفافية والمساءلة داخل مجموعة بنك فلسطين

يُعد الالتزام بمبادئ الشفافية والمساءلة أساس جميع أطر الحوكمة التي تبنتها مجموعة بنك فلسطين على جميع المستويات، بما فيها مجلس الإدارة. **ويقتضي ذلك التزام أعضاء مجلس الإدارة بلوائحنا وفق ما يلي:**

- **التعامل بمبدأ حسن النية.**
- **مراعاة الشفافية، والعمل بحيادية، بما يخدم مصلحة جميع المساهمين بصورة متساوية.**
- **عدم تغليب مصلحة أحد المساهمين على حساب مصلحة مساهم آخر، مع ضمان التزام الإدارة التنفيذية باللوائح والأنظمة كافة.**

نمتلك نخبة مميزة من أعضاء مجلس الإدارة، إذ يضم المجلس كفاءات وخبرات متنوعة تدعم تطوير الاستراتيجيات وتحقيق النمو المستدام بعدالة وإنصاف. ولتعزيز الحيادية والحفاظ على توازن المصالح بين مجموعات المساهمين المختلفة؛ تشترط مدونة الحوكمة تمثيل الأعضاء المستقلين بنسبة لا تقل عن 25 % من أعضاء المجلس، إلى جانب عقد اجتماعات دورية لا تقل عن أربعة اجتماعات سنوياً لضمان التواصل الفعال ومتابعة المستجدات.

وقد تبيننا العديد من السياسات التي تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في عملياتنا، ومن أهمها:



شكل (13): السياسات التي تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في مجموعة بنك فلسطين

- **إدارة تضارب المصالح:** نحرص على الحد من تضارب المصالح وفق مدونة السلوك المعتمدة، والذي يعد أحد أهم صور الشفافية والمساءلة، مع الالتزام بالإفصاح عن أي تضارب محتمل والامتناع عن التصويت في النقاط ذات العلاقة، على أن تتولى لجنة المراجعة والتدقيق إدارة أي تعارض محتمل ومعالجته وفق الإجراءات المعتمدة.
- **السرية:** يُحظر الإفصاح عن أي معلومات ذات طبيعة سرية أو ذات علاقة بعمل أي شركة من شركات المجموعة من أي طرف مهما كان مستواه الإداري، كما يُحظر استخدام هذه المعلومات سواء خلال فترة العمل/العضوية أو بعدها، باستثناء ما يُطلب بموجب القانون.
- **الإفصاح الدوري:** نعتمد التقارير الدورية كأداة عملية لتعزيز الشفافية، ونقوم بنشر التقارير السنوية وتقارير الاستدامة التي تتضمن جميع المعلومات غير السرية، مثل المعلومات المالية وغير المالية ومؤشرات الأداء والمواضيع الجوهرية، بالإضافة إلى مشاركتها عبر مختلف قنوات الاتصال الخاصة بنا.

4.4.1 سياسة المكافآت

يُقر نظامنا الداخلي بحصول أعضاء مجلس الإدارة على مكافآت سنوية، حيث يتم توزيع نسبة من الأرباح كمكافآت لرئيس وأعضاء مجلس الإدارة.

جدول (5): مكافآت أعضاء مجلس إدارة مجموعة بنك فلسطين بالدولار الأمريكي

2025	2024
1,890,000	475,419

4.4.2 الجهات التنظيمية والمتطلبات

كونها إحدى أكبر المؤسسات المالية العاملة في القطاع المصرفي الفلسطيني، قدمت المجموعة نموذجاً يُحتذى به في الالتزام بالقوانين والأنظمة، سواء تلك الصادرة عن الجهات الرقابية الداخلية، أو الممارسات العالمية الفضلى التي التزمت بها المجموعة طوعاً، وأهمها (على سبيل الذكر وليس الحصر):

أهم القوانين والجهات الرقابية	دائرة/ وحدة الاستدامة المصرفية
- سلطة النقد الفلسطينية. - هيئة سوق رأس المال الفلسطينية. - مجلس الوزراء/ وزارة الاقتصاد الوطني. - قانون المصارف. - قانون العمل. - قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. - مقررات بازل. - تعليمات المؤسسة الفلسطينية لضمان الودائع. - قانون الامتثال الضريبي الأمريكي (FATCA) وتعليمات سلطة النقد ذات العلاقة. - توصيات مجموعة العمل المالي (FATF).	- الإفصاحات الخاصة بالاستدامة، وفق معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير. - مبادئ الصيرفة المسؤولة التابعة لبرنامج الأمم المتحدة لحماية البيئة. - جميع القوانين البيئية المحلية ضمن نظام الإدارة البيئية والاجتماعية الخاص بالبنك، إلى جانب قوانين مؤسسة التمويل الدولية (كما سوف يتم التوضيح بشكل تفصيلي لاحقاً). - يمثل البنك الإسلامي العربي (الذراع المصرفي الإسلامي للمجموعة) لتعليمات هيئة الفتوى والرقابة الشرعية، والتي تُعنى بضمان امتثال البنك لتعليمات الشريعة الإسلامية.

ولتعزيز الشفافية، يتم تدقيق تقاريرنا وبياناتنا المالية من قبل مدقق خارجي معتمد، والمتمثل في شركة Ernst & Young.

وكحال العديد من المؤسسات والشركات الأخرى، قد نتعرض إلى دعاوى قانونية مختلفة نتيجةً لنشاطاتنا وعملياتنا المنتشرة والواسعة. وبناء على تقديرات الشؤون القانونية في البنك، فإنه لن تترتب علينا أي التزامات تجاه هذه القضايا، باستثناء ما تم تخصيصه لمواجهتها. ويلخص الجدول أدناه عدد القضايا والمبالغ المرتبطة بها.

جدول (6): القضايا المرفوعة على بنك فلسطين وشركاته التابعة

31 كانون الأول 2025	31 كانون الأول 2024	31 كانون الأول 2022	31 كانون الأول 2023	
205	198	200	244	عدد القضايا
86,848,592	83,809,062	65,374,211	67,518,916	المبالغ (بالدولار)

4.5 إدارة المخاطر وأمن المعلومات

تُعد إدارة المخاطر، بالشراكة مع الامتثال، خط الدفاع الثاني ضمن نموذج خطوط الدفاع الثلاثة، فهي تعمل على تحديد المخاطر المحتملة واتخاذ الإجراءات اللازمة للتخفيف منها، والتكيف معها أو إدارتها عبر جهة متخصصة تتبع لجنة المخاطر. ولا تقتصر هذه الوظيفة على المخاطر الحالية، وإنما تشمل التنبؤ بالمخاطر المستقبلية ووضع الخطط المناسبة للتعامل معها.

ونتعامل ضمن هذا الإطار مع مجموعة متنوعة من المخاطر، تشمل الائتمان والعمليات والخزينة وأمن المعلومات، إضافة إلى المخاطر البيئية ومخاطر المناخ كواحدة من أبرز المخاطر المستحدثة. ويستعرض الجدول أدناه أبرز الإنجازات والآليات المعتمدة في إدارة المخاطر لدى مجموعة بنك فلسطين.



جدول (7): إدارة المخاطر في مجموعة بنك فلسطين

المخاطر البيئية ومخاطر المناخ	مخاطر أمن المعلومات	مخاطر الائتمان والعمليات والخزينة	بنك فلسطين
- العمل على تطوير نظام الإدارة البيئية والاجتماعية من أجل تتبع الأثر البيئي والاجتماعي للقروض التي يمنحها البنك. - التوسع في مجال الاستثمارات المستدامة من أجل التقليل من الأثر البيئي والاجتماعي، وبما يمثل أداة لتعويض الكربون، مما يساهم في تخفيض انبعاثات غازات الدفيئة. - تحليل محفظة القروض وفقاً لاحتمالية تعرضها لمخاطر المناخ، وتحليل القطاعات والزبائن الأكثر تعرضاً لهذه المخاطر.	- الحصول على شهادة الامتثال لمعايير أمن المعلومات (PCI DSS). - تطبيق متطلبات شهادة ISO 27001. - تعزيز الحماية السيبرانية من طرف دائرة أمن المعلومات، من خلال اعتماد أدوات وتقنيات تتمثل في: - Group IB Digital Risk Brand Protection – لرصد التهديدات الخارجية على الهوية الرقمية. - Cybersecurity Threat Intelligence – لتحليل التهديدات السيبرانية بشكل استباقي. - CrowdStrike EDR – للحماية من البرمجيات الخبيثة باستخدام أنظمة كشف واستجابة للنقاط الطرفية. - Cloudflare – لتأمين التطبيقات الإلكترونية والحماية من هجمات حجب الخدمة (DDoS). - F5 Web Application Firewall – لحماية التطبيقات من الهجمات على الشبكة (الويب). - Intrusion Cisco Firewall – Prevention System للجدار الناري ونظام منع التسلسل. - تعزيز حماية العملاء عبر إجراءات احترازية إضافية، مثل: - إضافة متطلبات/خطوات إضافية احترازية لبعض الخدمات الإلكترونية، مثل إضافة رمز (كود) التفعيل لزيادة حماية العملاء. - إتاحة تعريف تطبيق الموبايل البنكي لجهاز واحد فقط. - تفعيل APPLE PAY من خلال مركز الاتصال.	- تطبيق اختبارات ضاغطة بشكل دوري على مستوى المحفظة، وخاصة على الحسابات مرتفعة المخاطر، وتقييم أثر هذه الاختبارات على رأس المال والأرباح. - تحديث وبناء التقييم الذاتي للمخاطر والضوابط التشغيلية (RCSA) لكافة دوائر البنك، والتي يتم من خلالها تقييم المخاطر التشغيلية لمنتجات وخدمات البنك وأثرها المحتمل. - تطوير سيناريوهات اختبارات الجهد الداخلية، والتي تعتبر مؤشراً استباقياً لمخاطر السوق والسيولة التي قد يتعرض لها البنك، وتوضح مدى قدرة البنك على مواجهتها في حال حدوثها. - تقوم إدارة المخاطر، وبالتعاون الاستباقي مع وحدات الأعمال المختلفة في البنك بإعداد تحليل أثر الأعمال (BIA)، بهدف دراسة وتقييم الآثار المحتملة للأزمات في حال تعطل أو انقطاع الأعمال.	بنك فلسطين



• التوسع في مجال الاستثمارات المستدامة من أجل التقليل من الأثر البيئي والاجتماعي، وبما يمثل أداة لتعويض الكربون، مما يسهم في تخفيض انبعاثات غازات الدفيئة. • تضمين مخاطر المناخ ضمن تقييم مخاطر طلبات التمويل ومنحها وزن ترجيحي لمدى ملائمة التمويل المطلوب لتعليمات الاستدامة	• أول بنك في فلسطين يمثل بالكامل لمعيار الحوالات المالية لشركة سويفت العالمية SWIFT ISO20022. • الحصول على شهادة ISO 27001، المعيار العالمي لإدارة نظام أمن المعلومات. • الحصول على شهادة المعيار العالمي لحماية بطاقات الدفع PCI DSS. • يسعى البنك حالياً للحصول على شهادة معيار الذكاء الاصطناعي ISO 42001 خلال الفترة القادمة.	• اعتماد خطط استمرارية العمل (BCP)، والتي تنيق عنها خمس خطط فرعية تغطي: إدارة الأزمات، والتعافي من الكوارث، ومكافحة الأوبئة، ومواجهة الحروب، وخطط الإخلاء. • تنفيذ سيناريوهات اختبارات جهد تحاكي الأوضاع الراهنة، وقياس انعكاساتها على البيانات المالية والأرباح والأصول المرجحة بالمخاطر. • الالتزام بمنهجية التقييم المسبق للمخاطر المرتبطة بجميع أنشطة البنك دون استثناء. • تعزيز متطلبات كفاية رأس مال البنك للالتزام بإرشادات بازل وتعليمات سلطة النقد الفلسطينية من خلال اعداد وثيقة إجراءات التقييم الداخلي لكفاية رأس مال البنك (ICAAP) وذلك لاحتساب المتطلبات الإضافية للتحوط الكافي لرأس المال وبما يغطي مخاطر السيولة، السمعة، الاستراتيجية، القانونية، الامتثال بالإضافة الى احتساب متطلبات كفاية رأس المال الأساسية لتغطي مخاطر الائتمان، السوق والتشغيل. • انشاء ملف مخاطر لكافة وحدات ودوائر البنك بحيث يتضمن المخاطر المتعرف عليها والإجراءات التي تضبطها وبالتالي المراقبة الدورية لبيئة المخاطر لكل وحدة ودائرة وعمل تقييم ذاتي للمخاطر والإجراءات الرقابية (CRSA) التي تسيطر عليها و/أو تحد من أثارها للتأكد من فعاليتها. • المراقبة اليومية للأعمال والأنشطة اليومية التي تقوم بها دوائر الخزينة وأسواق المال للتأكد من تنفيذها ضمن التعليمات والصلاحيات المعتمدة ووضع السيولة الحالية للبنك.	البنك الإسلامي العربي
	• تطبيق معيار ISO/IEC 27001 لنظام إدارة أمن المعلومات، واعتماد السياسات والإجراءات المنبثقة عن ISO/IEC 27002. • الحصول على شهادة الالتزام بمعايير أمن بيانات بطاقات الدفع الإلكتروني (PCI DSS)، الصادرة عن مجلس معايير أمن بطاقات الدفع العالمي (PCI SSC).		شركة بال باي

4.6 التحول الرقمي

يشير مفهوم التحول الرقمي إلى الآلية والاستراتيجية التي يتم من خلالها دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات العمل، بما يحدث تحولاً جذرياً في الإجراءات وطريقة تقديم الخدمة. وقد أدرك البنك مبكراً ضرورة تبني التحول الرقمي، فأصبح أحد أبرز توجهاته في المرحلة الحالية، وذلك لدوره في دعم الاستدامة وتعزيز مبادئ الشمول المالي عبر توسيع نطاق الخدمات، إلى جانب ترشيد استهلاك الموارد من خلال تقليل الحاجة إلى زيارة الفروع. وعملت المجموعة على تعزيز هذا التوجه عبر أتمتة العديد من العمليات الداخلية والخارجية، خاصة تلك المرتبطة بالخدمات والتطبيقات البنكية المقدمة للعملاء، كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (8): أهم الإنجازات المرتبطة بالتحول الرقمي على مستوى بنكي المجموعة

شركة بال باي

تعزيز منظومة الدفع الرقمي في فلسطين من خلال توسيع شبكة التجار ونقاط الخدمة في مختلف المحافظات، بما يشمل المناطق ذات التحديات التشغيلية العالية، خصوصاً في قطاع غزة.

تطوير خدمات المحفظة الإلكترونية وتبسيط إجراءات التسجيل والتحقق الإلكتروني (eKYC)، مما ساهم في رفع أعداد المستخدمين الجدد وزيادة الاعتماد على الخدمات المالية الرقمية.

إطلاق وتوسيع حلول الدفع عبر QR Code وخدمات الدفع الإلكتروني منخفضة التكلفة، بما يسهل على التجار الصغار والبسطات والأنشطة غير الرسمية قبول المدفوعات الرقمية.

الربط والتكامل مع أنظمة نظام iBuraq ونظام E-SADAD التابعة لسلطة النقد الفلسطينية، بما عزز التكامل مع البنية التحتية الوطنية للمدفوعات الإلكترونية وسهل تنفيذ خدمات الدفع والتحويل بشكل أكثر كفاءة وأماناً.

المساهمة في تعزيز استخدام خدمات الدفع الفوري والتحويلات الرقمية وربط التجار ومقدمي الخدمات ضمن المنظومة الوطنية للمدفوعات الإلكترونية.

تعزيز جاهزية البنية التحتية الرقمية واستمرارية الأعمال من خلال العمل على مشاريع مراكز البيانات، وخطط التعافي من الكوارث، وخطط الطوارئ التقنية والتشغيلية.

تطوير حلول تشغيلية مرنة لدعم التجار والوكلاء في الظروف الاستثنائية، بما يضمن استمرارية تقديم الخدمات المالية الرقمية حتى في أوقات الأزمات.

دعم الابتكار في قطاع المدفوعات الرقمية من خلال تطوير خدمات جديدة وتحسين تجربة المستخدم للتطبيقات والخدمات الإلكترونية.

البنك الإسلامي العربي

إضافة خدمات جديدة على الموبايل البنكي.

اعتماد منصة **Appian**، التي تتداخل مع جميع الأنظمة، على سبيل المثال: نظام طلبات الفروع، نظام المخصصات، نظام استثناءات المخصصات، نظام الخزينة والاستثمار، نظام الحوالات الصادرة، نظام إدارة المشاريع، نظام الخطط الاستراتيجية، نظام المحاكم، نظام الحجوزات القضائية، نظام الشكاوي، نظام الاستشارات، نظام الدعم الفني، نظام الإجازات والبدلاء، نظام الصلاحيات.

ISO 20022: هو معيار دولي للاتصالات المالية ويهدف إلى تحسين طريقة تبادل المعلومات المالية بين المؤسسات و البنوك في جميع أنحاء العالم حيث سيتم إنشاء بلغة موحدة لرسائل المدفوعات والمعاملات المالية بصيغة XML و ليس MT ولكن ليس لكل أنواع الرسائل.

Safe watch V5: يقوم النظام بمراقبة النشاطات المشبوهة وتحليل البيانات بشكل مستمر لاكتشاف أي تهديدات أو اختراقات محتملة، من خلال تقديم تحذيرات فورية وإعداد تقارير دقيقة، يمكن للنظام تعزيز الأمان السيبراني وحماية المعلومات الحساسة.

Dark web \ Digital Protection: مشروع الحماية الرقمية هو مشروع يهدف إلى حماية البنك والعملاء من التهديدات الرقمية وسرقة المعلومات الخاصة بالعملاء من أرقام سرية للبطاقات و أسماء مستخدمين الموبايل البنكي ونشرها على الانترنت. ويحمي البنك من تعيل صفحات مشابهة لصفحة البنك المعتمد واستغلالها لسرقة البيانات.

Swift CSP 2024: يهدف هذا البرنامج إلى تعزيز أمان النظام المالي العالمي من خلال تطوير وتنفيذ معايير أمان جديدة للمؤسسات المالية التي تستخدم خدمات SWIFT. يشمل البرنامج مجموعة من الإجراءات والممارسات الأمنية التي يجب على المؤسسات اتباعها لتحسين حماية بياناتها ومعاملاتها.

ATM Contacless: هدف هذا المشروع إلى تطوير نظام يتيح للمستخدمين إجراء المعاملات المالية من أجهزة الصراف الآلي باستخدام تقنية الدفع بدون تلامس، مثل بطاقات الدفع أو الهواتف الذكية. سيعزز النظام من سهولة وسرعة الوصول إلى الأموال، حيث يمكن للمستخدمين إجراء المعاملات من خلال تمرير البطاقة أو الهاتف الذكي بالقرب من جهاز الصراف الآلي، مما يقلل من الحاجة للإدخال اليدوي للبطاقة.

AAA system: إدارة منح الصلاحيات لكافة الأجهزة التي تم ربطها بالإدارة، تعريف الأجهزة المسموح لها الدخول على شبكة البنك و مملوكة من قبل البنك.

بنك فلسطين

مشروع الدفع الرقمي لضريبة الأملاك:

يهدف إلى تطوير نظام رقمي متكامل لتسهيل دفع ضريبة الأملاك ورسوم الرخص المهنية من خلال استخدام تقنية QR Code. وذلك عبر منصة Appian المتخصصة في أتمتة العمليات وتعزيز تجربة المستخدم.

نظام مراقبة أجهزة الصراف الآلي:

يتضمن هذا الإصدار إدخال شاشات مخصصة لمراقبة أجهزة الصراف الآلي داخل التطبيق، بالإضافة إلى شاشات عرض متكاملة قسّمة لدعم المراقبة اللحظية لأجهزة الصراف الآلي، بما يشمل تتبع الأرصدة وتشخيص المشكلات التشغيلية والفنية.

تحديث بيانات العملاء عبر مركز الاتصال:

يتضمن هذا التحديث تطوير شاشة مخصصة لمركز الاتصال تمكّن الموظفين المخوّلين من تحديث بيانات محددة للعملاء وفق قائمة معتمدة مسبقاً.

نظام إدارة أوامر النقد:

يتضمن هذا المشروع تنفيذ نظام إدارة أوامر النقد باستخدام منصة Appian. بهدف أتمتة وتحسين سير عمل معالجة أوامر النقد.

أتمتة رسوم شهادة رصيد الحساب:

يهدف هذا المشروع إلى أتمتة عملية خصم الرسوم الخاصة بإصدار شهادات رصيد الحساب باستخدام منصة Appian. وذلك وفق قواعد عمل محددة مسبقاً ومسارات موافقة معتمدة.

تحسين الاستعلام عن أرصدة البطاقات:

يتضمن هذا المشروع تطوير شاشة مخصصة ضمن منصة Appian تمكّن المستخدمين من إدخال رقم العميل واسترجاع جميع البطاقات المرتبطة بالعميل.

توحيد البنية التحتية باستخدام HPE GreenLake:

قام البنك بتطبيق منصة HPE GreenLake بهدف توحيد بنية الخوادم وتحويل أعمال العمل إلى بيئة مركزية، مما أتاح إيقاف تشغيل الخوادم القديمة والمستقلة.

مبادرة التحول إلى الحوسبة السحابية:

بدأ البنك بترحيل الأنظمة والتطبيقات إلى بيئات قائمة على الحوسبة السحابية بدلاً من الاعتماد على مراكز البيانات المحلية.

وفي إطار سعيها إلى تطوير الخدمات الرقمية، واصلت المجموعة تحديث تطبيقاتها الإلكترونية بهدف تحقيق نمو ملحوظ في محافظها الإلكترونية. ويوضح الشكل أدناه أهم التحديثات التي تمت على مستوى تطبيقات المجموعة.

تطبيق بنكي (بنك فلسطين)	تطبيق الموبايل بانك (البنك الإسلامي العربي)	تطبيق محفظتي (بال باي)
- دمج خدمات الدفع المسبق ودفع الفواتير والقسائم الشرائية تحت مظلة E-sadad. كما تم تنفيذ تصميم جديد لواجهة وتجربة المستخدم (UI/UX) لخدمة E-sadad. - إضافة خدمة Iburaq ورفع سقف التحويلات الخاصة بها. - كما تم إضافة خاصيتين جديدتين لخدمة Iburaq وهما: إرجاع دفعة والدفع باستخدام رمز QR - تم إضافة خدمة sulpDi التي تتيح إنشاء هوية مالية رقمية بسهولة، بهدف تعزيز مستوى الأمان في المعاملات الرقمية والحماية من الاحتيال، حيث توفر إمكانية ربطها بالتطبيق البنكي، وتسجيل الدخول، والموافقة على المعاملات والحركات المالية بأمان، إضافة إلى التحقق من هوية المستخدم. - منح صلاحية الدخول إلى التطبيق دون توفر خدمة الإنترنت.	- تفعيل منصة E-sadad لدفع الفواتير. - تعزيز خدمات الدفع الفوري عن طريق Iburaq.	- تطوير استخدام تطبيق محفظتي دون الاتصال بخدمة الإنترنت. - التسجيل في تطبيق محفظتي دون الحاجة إلى توقيع عقد ورقي عند الوكيل المعتمد.

لقد حققت المجموعة نقلة ملحوظة على صعيد التحول الرقمي على مدار العامين المنصرمين، سواء على صعيد التطبيقات البنكية، أو الاعتماد على أجهزة الصراف الآلي أو ماكينات البيع المنتشرة. وقد تجاوز عدد المسجلين في التطبيقات البنكية التابعة لبنكي المجموعة 800 ألف شخص في نهاية العام 2025، كما بلغ عدد المستخدمين أكثر من 500 ألف في الفترة ذاتها، كما هو موضح في الشكل أدناه.



التحول الرقمي في بنك فلسطين



عدد مستخدمي التطبيق البنكي
يصل عدد مستخدمي التطبيق إلى **455,311** مستخدماً في العام 2025، بينما كان **336,468** في العام 2024.

قيمة الحركات المنفذة عبر التطبيق
تم تنفيذ حركات بمبلغ تجاوز **14** مليار دولار في العام 2025 مقارنة بمبلغ **6.9** مليار دولار في العام 2024.

نسبة مستخدمي القنوات الإلكترونية من إجمالي عملاء البنك (عملاء البنك ذوي الحسابات الفعالة)
بلغت النسبة **58%** في العام 2025 مقارنة بنسبة **47%** في العام 2024.

عدد الحركات عبر الصرافات الآلية
تم تنفيذ أكثر من **8** مليون حركة (سحب وإيداع) في العام 2024 مقارنة بـ **7.7** مليون حركة في العام 2025.

عدد ماكينات POS
بلغ عدد الماكينات حوالي **27,982** ماكينة في نهاية العام 2025 مقارنة بـ **16,868** ماكينة في نهاية العام 2024.

عدد الحركات عبر ماكينات POS
تم تنفيذ **22.8** مليون حركة في العام 2025 مقابل **3** مليون حركة في العام 2024.

عدد ماكينات SOFT POS
بلغ عدد الماكينات حوالي **324** ماكينة في نهاية العام 2025 مقارنة بـ **280** ماكينة في نهاية العام 2024.

عدد بوابات الدفع الإلكتروني
بلغ عددها حوالي **837** في نهاية العام 2025 مقارنة بـ **299** في نهاية العام 2024.

شكل (14): التحول الرقمي في بنك فلسطين

وقد انتهجت شركات المجموعة الأخرى استراتيجية مماثلة في توجيهها نحو التحول الرقمي، بما يشمل مختلف وسائل الدفع الإلكتروني، حيث تتكاتف جهود جميع شركات المجموعة لدعم هذه الاستراتيجية والتحول السريع، وهو ما تُبَيِّنُه الأرقام في الشكل أدناه.

التحول الرقمي في مجموعة بنك فلسطين



شكل (15): التحول الرقمي في شركات مجموعة بنك فلسطين (البنك الإسلامي العربي وشركة الوساطة وشركة بال باي)

5. الأداء البيئي

5.1 نظام الإدارة البيئية والاجتماعية

نقرّ بتأثيرنا البيئي المباشر الناتج عن عملياتنا الداخلية واستهلاك الموارد، وكذلك غير المباشر المترتب على استثماراتنا ومحفظة القروض والتسهيلات الخاصة بنا. وللمعالجة هذا التأثير، طور بنك فلسطين نظام الإدارة البيئية والاجتماعية، والذي صُمم وفق المعايير والمتطلبات التالية:

1. المعايير والمبادئ والممارسات المعتمدة عالمياً ومحلياً في هذا السياق (مثل: معايير مؤسسة التمويل الدولية).

2. متطلبات الجهات الرقابية الفلسطينية (سلطة جودة البيئة، وسلطة النقد الفلسطينية، وزارة العمل).

ويمثل هذا النظام خطوة محورية في مسيرة الاستدامة، حيث وضع البنك نفسه أمام التزام طوعي اختياري بمراقبة الأثر البيئي لمحفظته، كأول بنك في القطاع المصرفي الفلسطيني يتبنى هذه المبادرة.

ويهدف النظام إلى الحد من المخاطر البيئية والاجتماعية عبر إجراءات وشروط متكاملة، تشمل العمل مع العملاء للتخفيف من آثار القروض والتسهيلات. (كما هو موضح في الشكل رقم 16).

وبعد أن اعتمد النظام في بنك فلسطين، يجري العمل على اعتماده في البنك الإسلامي العربي قريباً.



حلقة القروض الخاصة بنظام الإدارة البيئية والاجتماعية

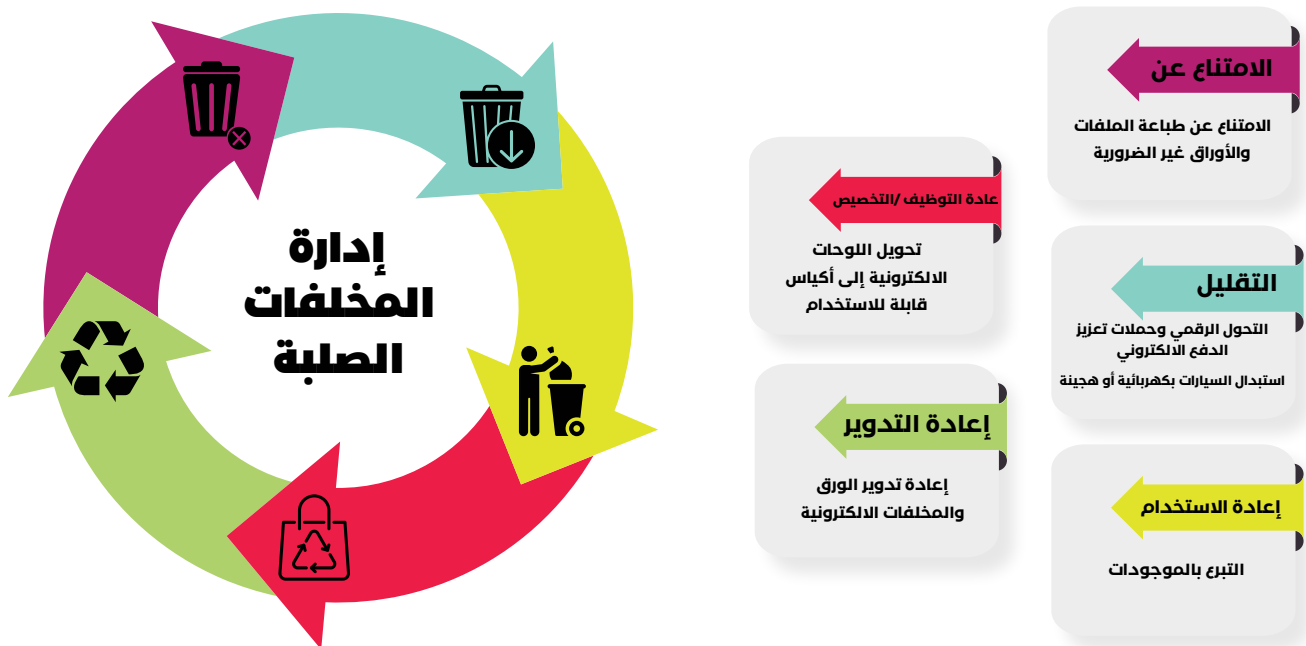


شكل (16): حلقة القروض الخاصة بنظام الإدارة البيئية والاجتماعية

5.2 إدارة المخلفات والنفائات

تمت مناقشة الأثر البيئي غير المباشر لمحفظتنا سابقاً ضمن الجزء الخاص بنظام الإدارة البيئية والاجتماعية، ويخصص هذا الجزء للحديث عن المخلفات الناتجة عن عمليتنا اليومية، والتي يتركز معظمها في الورق بوصفه التحدي البيئي الرئيسي.

ولتطوير نهجنا في إدارة النفائات، انتقلنا من الاعتماد على نموذج 3R إلى اتباع نهج 5R، بما يتماشى مع التطورات في هذا المجال، بدءاً من الامتناع عن إنتاج النفائات وصولاً إلى أنشطة إعادة التدوير، كما هو موضح في الشكل أدناه.



شكل (17): إدارة المخلفات الصلبة في بنك فلسطين

وقد تركزت جهودنا على تقليل الكمية المنتجة من النفايات، واعتمدنا توظيف التحول الرقمي لتحقيق هذا الهدف (كما تم التوضيح في الجزء 4.6). كما أطلقنا حملات متعددة لتعزيز الدفع الإلكتروني عبر شركات المجموعة، كما هو موضح أدناه.



شكل (18): حملات تعزيز الدفع الإلكتروني

على الرغم من جهودنا الدؤوبة، لا تزال عملياتنا تنتج كميات من الورق، مما استدعى إدارتها بآلية تقلل أثرها البيئي. وعليه، أطلقنا مشروعاً لإعادة تدوير الورق والأجهزة الإلكترونية، والذي يجري تطبيقه حالياً في بنك فلسطين، وسيتم تعميمه على جميع شركات المجموعة لاحقاً.

وقد حققنا نتائج مميزة وتحديداً في العام 2025، خاصة من خلال مشروع إعادة تدوير الورق المستخدم في الملفات القديمة، كما يوضحه الجدول رقم (9) أدناه.

نحو 42 طناً... حجم الورق القُعاد تدويره



جدول 9: النفايات التي تم تدويرها في بنك فلسطين (بوحدة الطن)

2025	2024	2023	2022	
41.680	2.267	2	البيانات غير متوفرة	الورق
5.1	5.2	15.5	8.2	النفايات الإلكترونية

ومن الجدير بالذكر أن البنك الاسلامي العربي قام بجهود مشابهة متعلقة بإعادة تدوير الورق بدأت في الربع الأخير من العام 2025. حيث تم إعادة تدوير حوالي 255 كغم.

5.3 التغير المناخي وغازات الدفيئة

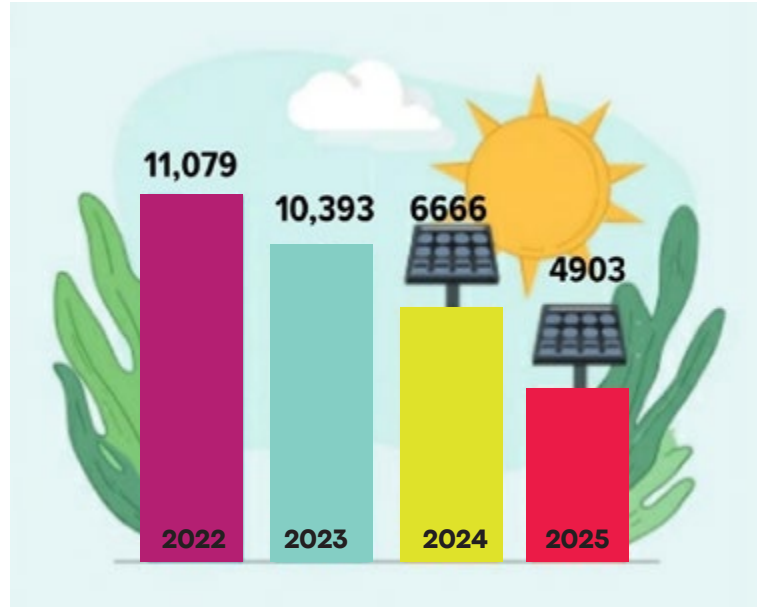
رغم جهودنا الحثيئة لتقليل الأثر البيئي، لا تزال عملياتنا وأنشطتنا تولّد انبعاثات غازات الدفيئة، والتي تنقسم إلى:

1. انبعاثات غازات الدفيئة الناتجة عن عملياتنا الداخلية (النطاقين 1 و 2)، ونعمل على مراقبتها والحد منها.
 2. انبعاثات النطاق 3 المرتبطة بمحفظتنا، والتي تمثل النسبة الأكبر، ونخطط لقياسها في الفترة القريبة القادمة.
- ويأتي هذا الالتزام كجزء من عملنا المناخي، كون هذه الانبعاثات تشكل المسبب الأساسي للتغير المناخي.



**وقد انخفض إجمالي
الانبعاثات من نحو 6,666 في
عام 2024 إلى 4,903 في
عام 2025، كما هو موضح
في الشكل (19).**

وتشكل انبعاثات بنك فلسطين أكثر من نصف إجمالي الانبعاثات، نظراً لامتداده وشبكته الواسعة من الفروع والمكاتب والصرافات الآلية. بينما تغيرت كفاءة الانبعاثات من 2.5 إلى 1.86 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف.



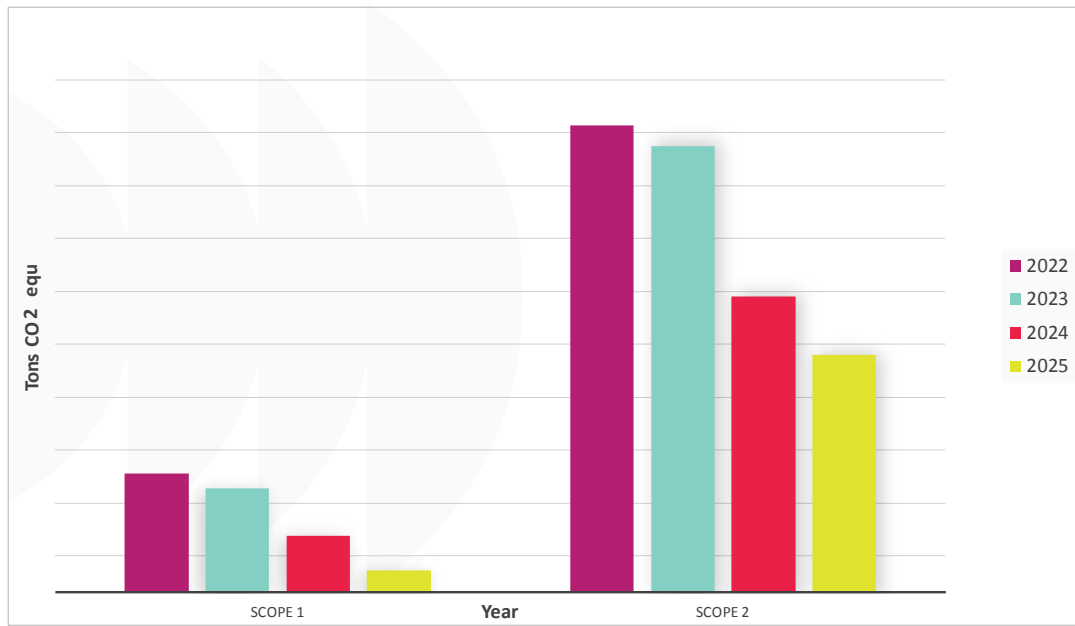
شكل (19): انبعاثات غازات الدفيئة في مجموعة بنك فلسطين (بوحدة طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

وقد شكّل عامي 2024 و2025 نقطة تحول مهمة في البصمة الكربونية لمجموعة بنك فلسطين، حيث أظهرت الحسابات : ارتفاعاً ملحوظاً في الانبعاثات المتجنبة مقارنة بالدورة الإفصاحية السابقة، فقد بلغ إجمالي الانبعاثات المتجنّبة نحو 3,727 في عام 2024، وانخفض إلى 1,763 في عام 2025، كما هو موضح في الشكل أدناه.



ويعود الانخفاض في الانبعاثات الناتجة عن عملياتنا إلى عدة عوامل، أبرزها:

1. مبادرات البنك الداخلية مثل استبدال السيارات بأخرى كهربائية.
2. اعتماد تقنيات موفرة للطاقة، والتي تم الحديث عنها سابقاً، حيث ساهمت في تقليل الاستهلاك بشكل ملحوظ.
3. تدشين محطة جّالا للطاقة الشمسية في النصف الثاني من 2024، والتي تعد من أهم الاستثمارات المستدامة لمجموعة بنك فلسطين، وسيتم الحديث عنها بشكل تفصيلي في الجزء الخاص باستثماراتنا المستدامة. ويُذكر أن الجزء الأكبر من انخفاض الانبعاثات يعود إلى بنك فلسطين، كون محطة جّالا تتبع له.



1,763

الانبعاثات التي تم تجنبها في العام 2025
(طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

3,727

الانبعاثات التي تم تجنبها في العام 2024
(طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

شكل (20): الانخفاض في انبعاثات مجموعة بنك فلسطين

5.4 استهلاك الموارد

ترتبط قدرتنا على تقليل أثرنا البيئي ارتباطاً وثيقاً بقدرتنا على تقليل استهلاك الموارد والحد من استنزافها. لذا، نعمل على تقليل استهلاك الموارد من خلال:

1. إدارة مخلفاتنا الصلبة وفق آلية تقلل الكميات المنتجة إلى الحد المقبول.
2. اعتماد استراتيجية تحوّل رقمي فعّالة للحد من استهلاك الموارد.

وقد أصبح الاستهلاك المسؤول أولويةً ونمطاً معتمداً لدى جميع شركات المجموعة، حيث نعمل على تقليل الاستهلاك إلى الحد الأدنى دون التأثير على العمليات، خاصة أن مجالات أعمالنا لا تمت بصلة للقطاع الصناعي، ولا تتطلب عملياتنا استهلاك كميات كبيرة من الوقود أو الكهرباء أو المياه، كما هو موضح في الجدول أدناه. أما بالنسبة لكثافة استهلاك الطاقة، فقد انخفضت بصورة ملحوظة كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (10): استهلاك الموارد في مجموعة بنك فلسطين

2022	2023	2024	2025	
22,037,988	23,177,490	15,398,911	25,910,949	ماء (لتر)
13,255,259	12,656,767	8,218,750	6,735,896	كهرباء (كيلو واط ساعة)
821,086	717,837	436,401	159,338	وقود (لتر)
5,264	4,946	3,198	2,562	كثافة استهلاك الطاقة (كيلو واط ساعة/موظف)



5.5 التمويل المستدام

لا تقتصر إدارة أثرنا البيئي على عملياتنا الداخلية ومحفظتنا، بل تمتد لتشمل استثماراتنا، حيث نأخذ البعد البيئي بعين الاعتبار عند اختيارها، وسيتم تناول ذلك بالتفصيل في الجزء الخاص بالتمويل المستدام من هذا التقرير.

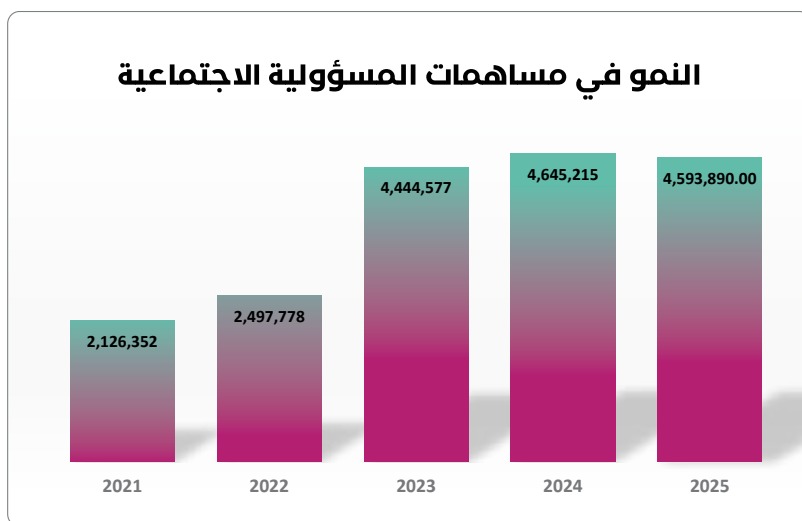
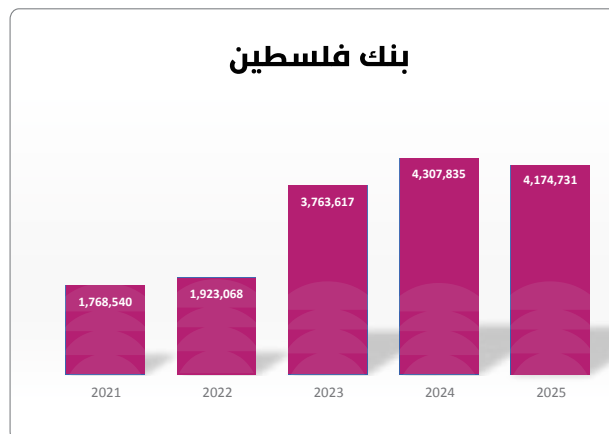
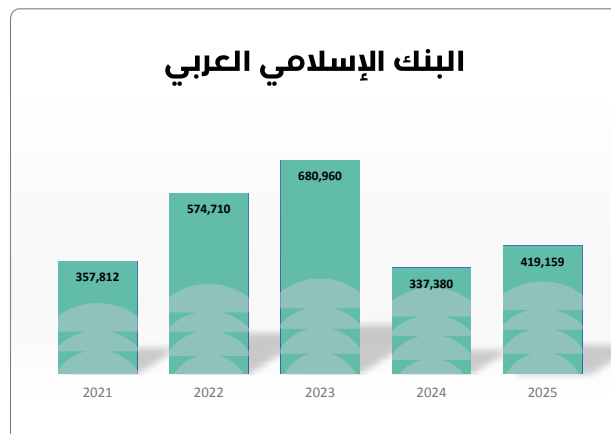
6. الأداء الاجتماعي

6.1 المجتمع المحلي (الاستثمارات المجتمعية)

على مدار السنوات الماضية لمعت مجموعة بنك فلسطين كنموذج رائد في العمل المجتمعي، فعلى الرغم من الظروف الصعبة التي يواجهها الاقتصاد الفلسطيني، إلا أن المجموعة حرصت على الاستمرار بمساهماتها المجتمعية دون تقليص، بل عملت على تعزيزها وضمان استمراريتها بغض النظر عن الربح الذي تم تحقيقه في تلك الفترة، وذلك إيماناً منا بأن القيمة المشتركة لا ترتبط بالربح فقط، وإنما بالبُعد الاجتماعي أيضاً، والذي يشكل أحد أهم أبعادها.

وفي الوقت الذي التزمنا فيه بتقديم مساهمات المسؤولية الاجتماعية عبر جميع شركات المجموعة، إلا أن كلاً من بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي استحوذاً على معظم هذه المساهمات، حيث نخصص حصة مميزة من أرباحنا لتغطية هذه المساهمات (كما هو موضح في الشكل أدناه).

ارتفعت من حوالي 2 مليون دولار في العام 2021 إلى أكثر من 4.59 مليون دولار في العام 2025	تجاوزت المساهمات المجتمعية لبنكي المجموعة أكثر من 9 مليون دولار على مدار العامين 2024 و 2025
--	--



شكل (21): مساهمات المسؤولية الاجتماعية في مجموعة بنك فلسطين (البنك الإسلامي العربي وبنك فلسطين)

تنوعت مساهمات المسؤولية الاجتماعية للمجموعة لتشمل مختلف القطاعات، بحيث تولى المجموعة اهتماماً متساوياً للقطاعات كافة، إلا أن الظروف الحالية باتت تحتم علينا التركيز على قطاعات معينة دون القطاعات الأخرى.

عام 2024	عام 2025	
استحوذ قطاعا التدخلات الإنسانية والصحة على أكثر من نصف ميزانية المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين.	استحوذ قطاع التعليم والريادة وقطاع التدخلات الإنسانية على معظم الميزانية.	بنك فلسطين
تم تخصيص معظم الميزانية لقطاع الإغاثة.		البنك الإسلامي العربي

أما على صعيد أهداف التنمية المستدامة، فإن تركيزنا ينصبّ على تحقيق النسبة الكبرى منها بما يتوافق مع أطر عمل بنكي المجموعة، وحسب ما يتضح من تركيز مساهماتنا أدناه، فإنها ترتبط بأهداف:



ونحقق جميع هذه المبادرات عن طريق إبرام شراكات استراتيجية مع مختلف الجهات والمؤسسات: حكومية، غير ربحية، جمعيات، بلديات وغيرها، من الجهات التي تدعم تنفيذ معظم أنشطتنا.



للمزيد حول المسؤولية الاجتماعية، يمكنكم الاطلاع على تقارير المسؤولية الاجتماعية الخاصة

[بنك فلسطين](#)، والتقارير السنوية الخاصة [بالبنك الإسلامي العربي](#).

• موظفونا ودعم المجتمع المحلي

نساهم في إحداث أثر مجتمعي بواسطة موظفينا، حيث نوظف نسبة مميزة من الموظفين، والذين يعملون على استثمار رواتبهم وصرفها في السوق الفلسطيني. أهم المزايا المقدمة لهم:

أنشطتهم التطوعية	المزايا المقدمة لموظفينا
• نفذ موظفونا العديد من الأنشطة التطوعية، والتي تساهم بصورة أو بأخرى في إحداث أثر مجتمعي ملحوظ. وتنوعت الأنشطة بين: • زراعة الأشجار • مسارات بيئية • إفطارات مع المسنين والأطفال • التبرع بالدم	• الزيادات والمكافآت السنوية. • التأمين الصحي والتأمين على الحياة. • صندوق الادخار. • النشاطات الترفيهية التي يتم تنظيمها من فترة إلى أخرى. • المساعدات الطبية المقدمة للموظفين (التي لا يغطيها التأمين الصحي مثلاً). • المنح الدراسية لأبناء موظفي بنك فلسطين، حيث قدم البنك 43 منحة بين العامين 2024 و 2025. • الاكراميات والعيديات • توفير زي مخصص لموظفي الفروع، وصرف بدل ملابس نقدي لموظفي الإدارة .

• برامج تدريب الخريجين الجدد

• قدم بنك فلسطين برنامجين منفصلين: "برنامج مروجي بنك فلسطين"، و"برنامج بنكي للتأهيل المصرفي".

• يقدم البنك الإسلامي العربي برنامج الرواد في الصيرفة الإسلامية.

• قدمت شركات المجموعة (بنك فلسطين، البنك الإسلامي العربي، بال باي) تدريبات لحوالي 234 طالباً/ة في العام 2025، مقابل 188 طالباً/ة في العام 2024.



أما على صعيد الشراكات الاستراتيجية، فقد تم توقيع اتفاقيات مع العديد من الشركاء الدوليين، والتي تهدف بشكل رئيسي إلى دعم وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، أهمها:

في العام 2024	
توقيع اتفاقية لدعم وتوفير تمويل بقيمة 65 مليون دولار مع ائتلاف يضم كلاً من مؤسسة التمويل الدولية (IFC)، ومؤسسة بروباركو (PROPARGO)، وصندوق "سند" لتمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (SANAD).	توقيع اتفاقيتي شراكة مع مؤسسة بروباركو (PROPARGO)، و FISEA، بقيمة إجمالية بلغت 1,340,000 يورو، لدعم رواد الأعمال الفلسطينيين عبر حاضنة "إنترسكت"، إضافة إلى تعزيز التحول الرقمي في فلسطين، ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
توفير حزمة تمويلية بقيمة 30 مليون دولار، مقدمة من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) لتعزيز مقدرة المشاريع الصغيرة على التوسع والتطور.	توقيع اتفاقية قرض مساند بقيمة 30 مليون دولار مع الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي (Arab Fund) لتمويل مشاريع القطاع الخاص الصغيرة والمتوسطة، والمحافظة على استمراريته في ظل الظروف الصعبة.
توقيع اتفاقية بقيمة 80 مليون دولار مع مؤسسة تمويل التنمية الدولية الأمريكية (DFC) لدعم وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة.	توقيع اتفاقية بقيمة 20 مليون دولار مع مبادرة الاستثمار في الشرق الأوسط (MEII) لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، لمواجهة التحديات الصعبة التي فرضتها الحرب على قطاع غزة.
استثمار كل من مؤسسة التمويل الدولية (IFC) والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) بنسبة 8.92 % من رأس مال بنك فلسطين، من خلال إصدار خاص للأسهم بلغ حوالي 34.1 مليون دولار.	استثمار بنك أفريقيا (BOA) من خلال شراء حصة تصل إلى 1.2 % من رأس مال بنك فلسطين.
في العام 2025	
توقيع اتفاقية استثمار جديدة مع مؤسسة FISEA التابعة لمؤسسة PROPARGO، والتي تنص على زيادة استثمار FISEA في بنك فلسطين لتصبح نسبة الملكية 5.53% . ومن خلال هذا الإصدار، قامت كل من مؤسسة التمويل الدولية (IFC) والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) بشراء أسهم إضافية للمحافظة على نسبة مساهمتهما في البنك.	

6.2 رأس مالنا البشري (موظفونا)

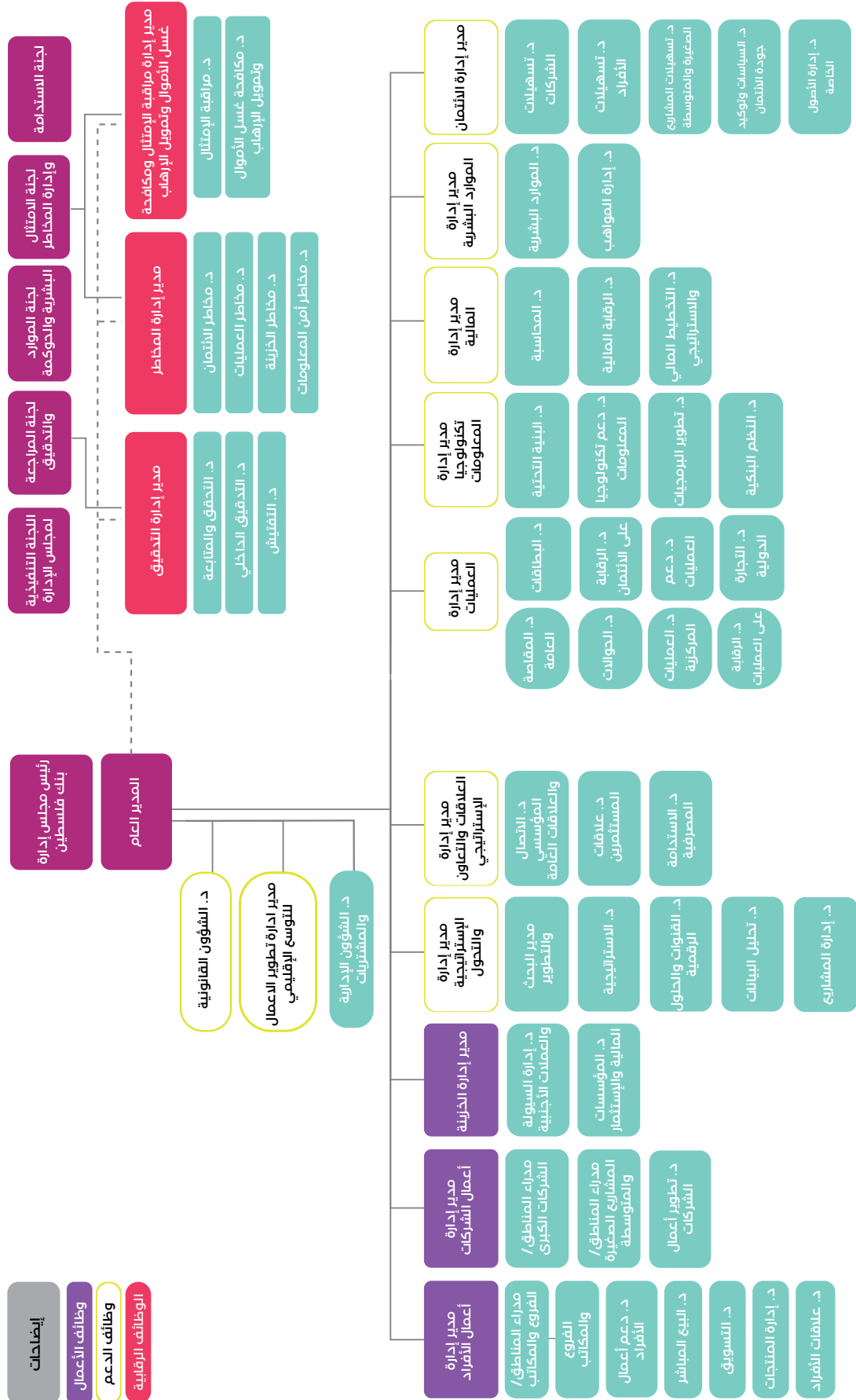
يشكل موظفونا أحد أهم المحاور في استراتيجية المجموعة للاستدامة، بل ويشكلون أحد أهم أصحاب المصلحة، ونحرص على إشراكهم في مختلف استراتيجياتنا، فلا قيمة لأي نجاح نحققه دون إيلاء الاهتمام لطموحاتهم وتطلعاتهم، فهم بوصلتنا وأساس مسيرتنا.

لا نمتلك هيكلًا تنظيميًا موحدًا تحت مسمى الهيكل التنظيمي الخاص بمجموعة بنك فلسطين، وإنما تمتلك كل شركة هيكلها التنظيمي الخاص بها، والذي يتماشى مع طبيعة الخدمة التي تقدمها، ولكن تحتكم جميع هذه الشركات إلى إطار حوكمة رشيد ينظم عمل طواقمها، ويضمن استمرارية واستدامة خدماتها.

وبالنسبة لبنك فلسطين، فلم تحدث أي تغييرات جوهرية في الهيكل التنظيمي الخاص بالبنك بين الدورة الإفصاحية السابقة والحالية، باستثناء النقاط أدناه:

- دمج دائرة المشتريات مع دائرة الشؤون الإدارية والخدمات واعتماد تبعيةها الإدارية للمدير العام.
- توسيع إدارة تكنولوجيا المعلومات، واستحداث دائرة دعم تكنولوجيا المعلومات، وتعديل اسم دائرة هندسة التطبيقات البنكية لتصبح دائرة تطوير البرمجيات.
- تعديل اسم إدارة التحول الرقمي لتصبح إدارة الاستراتيجية والتحول، وتشرف على أربع دوائر مستقلة (موضحة في شكل 22) حيث تم نقل التبعية الإدارية لدائرة تحليل البيانات من إدارة المالية إلى إدارة الاستراتيجية والتحول واستحداث دائرة الاستراتيجية وتعديل اسم دائرة إدارة المشاريع والتغيير لتصبح دائرة إدارة المشاريع وتعديل اسم دائرة التحول الرقمي.
- تعديل على إدارة العمليات بتعديل اسم دائرة الإجراءات والصلاحيات المركزية لدائرة دعم العمليات و استحداث دائرة التجارة الدولية.
- تعديل هيكلية إدارة الخزينة لتندرج تحتها دائرتان فقط بدلاً من ثلاث دوائر حيث تم دمج دائرة الإستثمار ودائرة المؤسسات المالية لتصبح دائرة المؤسسات المالية والإستثمار كما تم تعديل اسم دائرة العملات الأجنبية لتصبح باسم دائرة إدارة السيولة والعملات الأجنبية.





شكل (22): الهيكل التنظيمي لبنك فلسطين

أما بالنسبة للبنك الإسلامي العربي، فقد شملت التغييرات النقاط أدناه:

- استحداث دائرة المشتريات والعقار كدائرة بديلة لدوائر الشؤون الإدارية والعقار واللوازم، وتعود تبعيتها للإدارة المالية.
 - إعادة هيكلة إدارة الائتمان، وتحويل الوحدات التابعة لها إلى دوائر (كما هو موضح في الشكل رقم 23).
 - نقل وحدة إدارة الصلاحيات لتتبع إدارة العمليات بدلاً من إدارة تكنولوجيا المعلومات.
 - تحويل جميع وحدات إدارة الخزينة إلى دوائر، وتم استحداث وحدة متابعة دعم الفروع.
 - استحداث دائرة مستقلة للتحويل الرقمي.
- أما بخصوص شركة بال باي وشركة الوساطة، فلم تطرأ أي تغييرات جوهرية على الهياكل التنظيمية الخاصة بالشركتين.

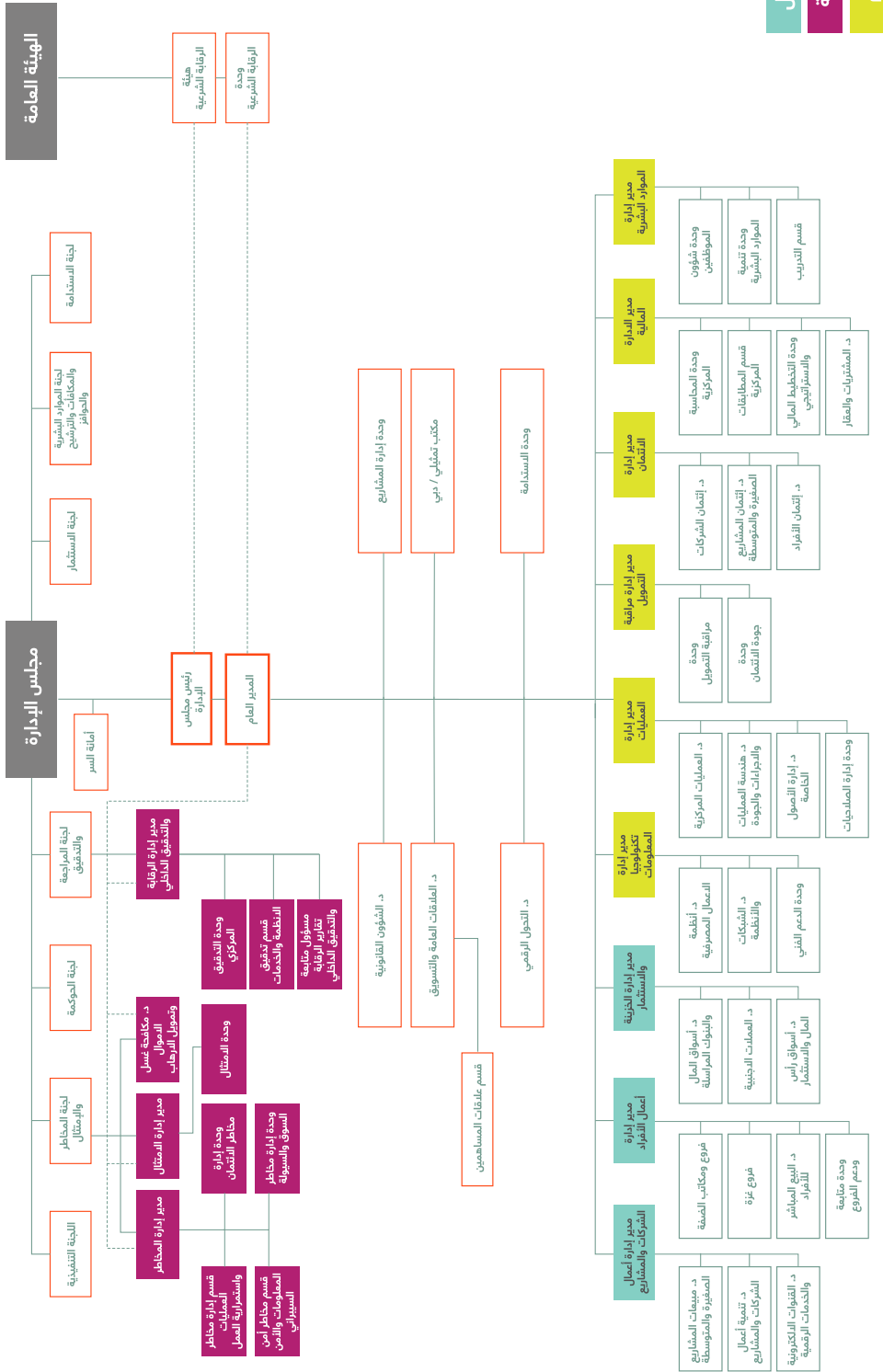


الهيكـل التنظيمي

البنك الإسلامي العربي



البنك الإسلامي العربي
ARAB ISLAMIC BANK



شكل (23): الهيكل التنظيمي للبنك الإسلامي العربي

6.2.1 كادرنا البشري

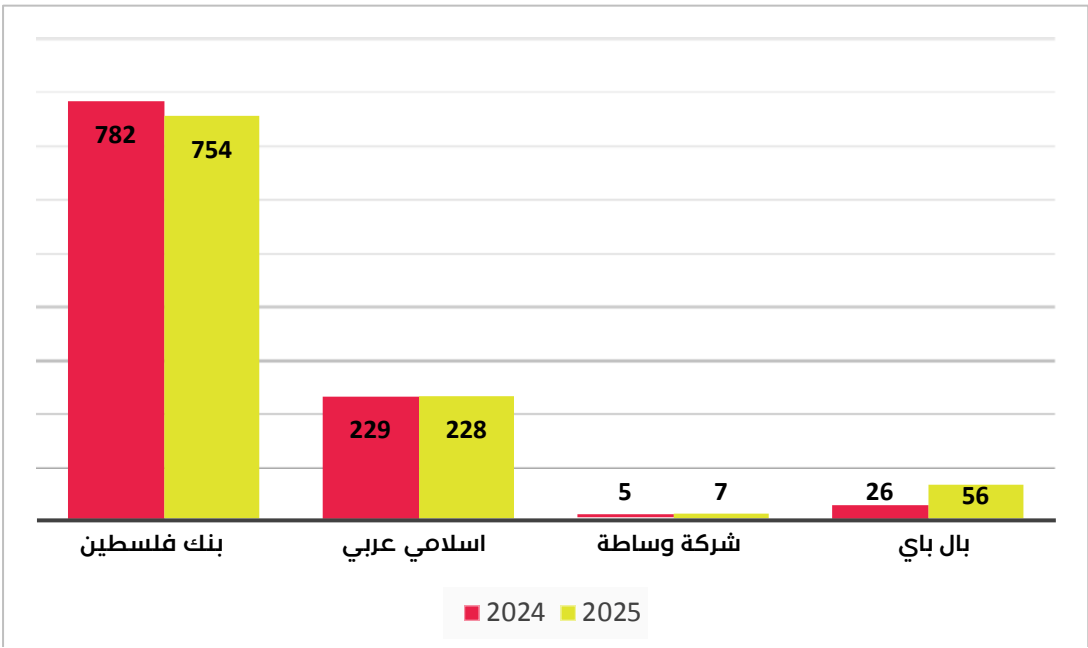
ويُلخّص الجدول أدناه توزيع كادرنا البشري عبر المجموعة.

جدول (11): موظفو مجموعة بنك فلسطين

2025	2024	
1758	1,835	بنك فلسطين
721	722	البنك الإسلامي العربي
135	82	شركة بال باي
15	15	شركة الوساطة
2631	2654	المجموع

تشكل النساء نسبة مميزة من عدد موظفينا، بحيث بلغت هذه النسبة حوالي 39 % في العام 2024 مقابل 40 % في العام 2025، وقد استطاعت المجموعة الحفاظ على نسبة متقاربة على مدار السنوات الخمس الأخيرة.

يستحوذ بنك فلسطين على النسبة الأكبر من تعيينات السيدات ضمن طواقمه، كما هو موضح في الشكل أدناه.

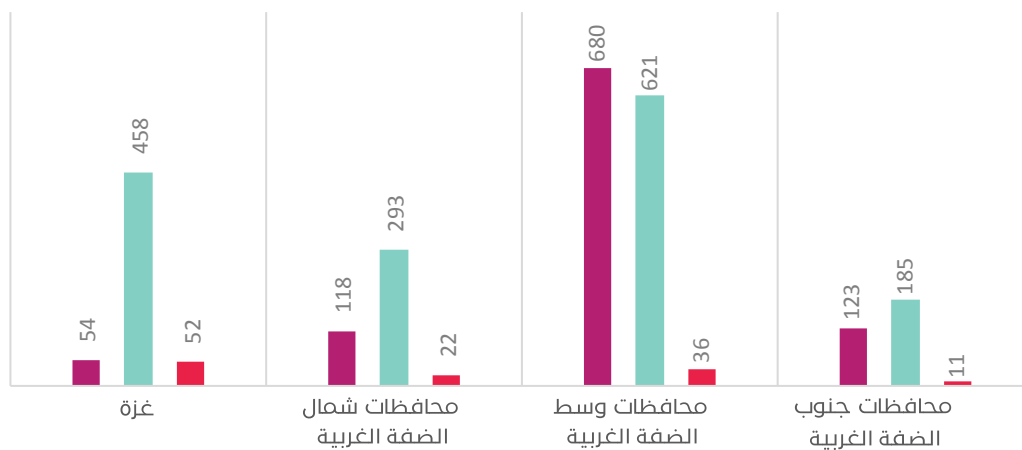


شكل (24): عدد موظفات مجموعة بنك فلسطين

ونظراً لتوسع أنشطة المجموعة، بهدف تغطية محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة كافة؛ فإن طواقمنا المميزة تتوزع في مختلف هذه المحافظات. ويندرج معظم موظفينا ضمن الفئة العمرية (31 - 50)، ويتركز أكثر من 50 % منهم في محافظات وسط الضفة الغربية. وينطبق الحال على جميع شركات المجموعة، إذ تشكل هذه المناطق وهذه الفئة النسبة العظمى من موظفيها (كما هو موضح في الشكل أدناه 25).

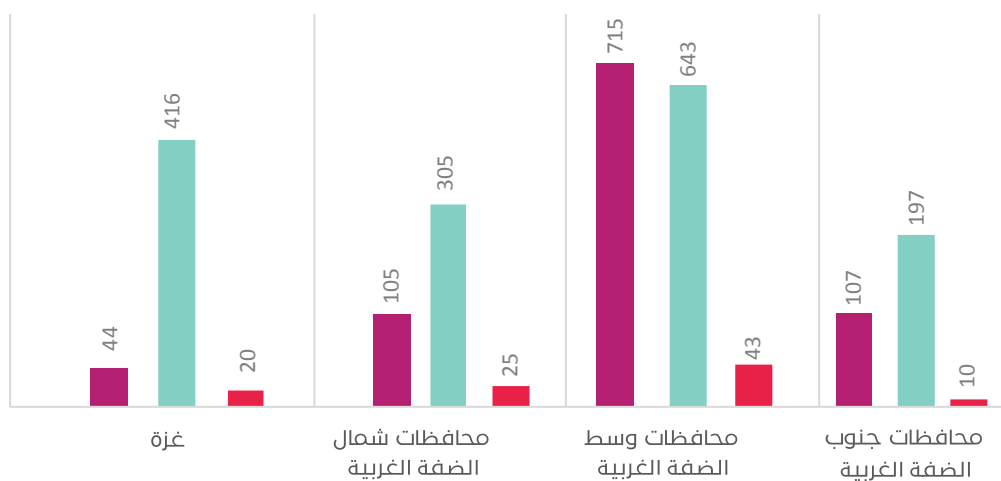
2024

■ الفئة العمرية من 30-18 ■ الفئة العمرية 50-31 ■ الفئة العمرية أكبر من 51



2025

■ الفئة العمرية من 30-18 ■ الفئة العمرية 50-31 ■ الفئة العمرية أكبر من 51



شكل (25): موظفو مجموعة بنك فلسطين

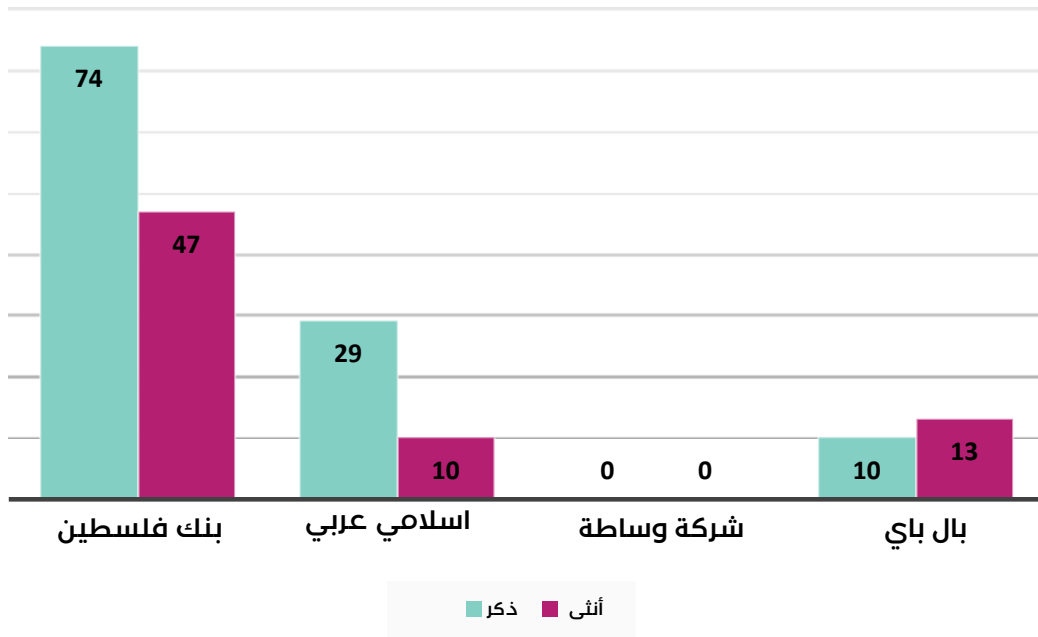
6.2.2 الموظفون الجدد

على مدار السنوات الماضية حافظت مجموعة بنك فلسطين على مكانتها المميزة كمحطة جاذبة لخريجي الجامعات الفلسطينية، حيث أن بيئة العمل المريحة والامتيازات المميزة التي يحظى بها موظفونا جعلت منها بيئة العمل المناسبة التي يطمح بها معظم خريجينا. وتعتز المجموعة بهذه السمعة بين خريجينا وسوق العمل الفلسطيني، حيث نعمل على استقطاب الكفاءات المميزة سواء من الخريجين الجدد أو من الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة في السوق الفلسطيني (كما هو موضح أدناه).

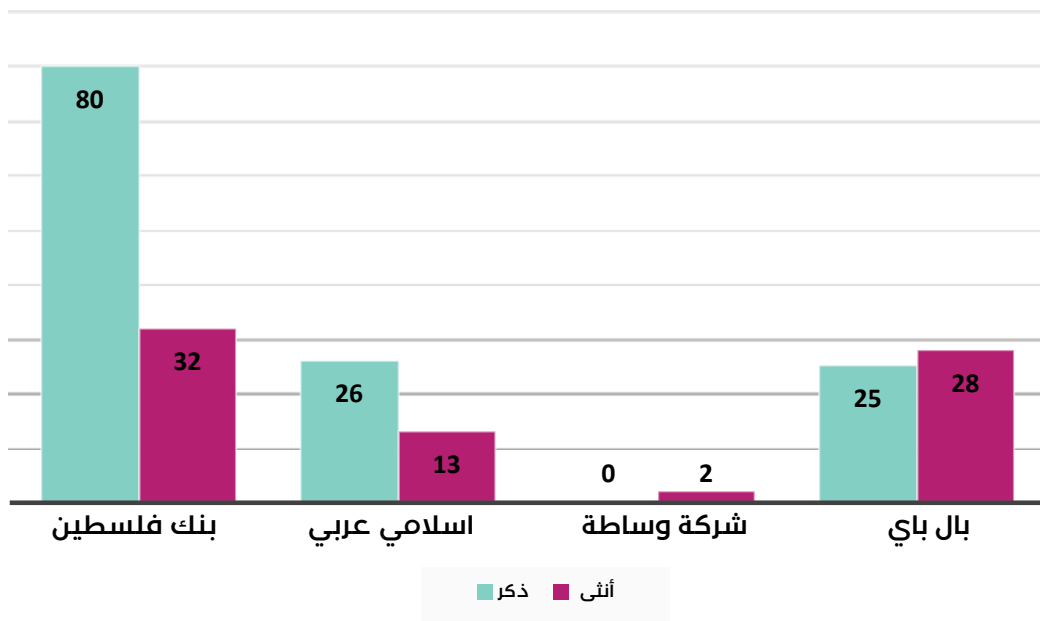


وقد ارتفعت نسبة تعيين الموظفين على مستوى المجموعة خلال العامين الماضيين (كما يظهر أدناه).



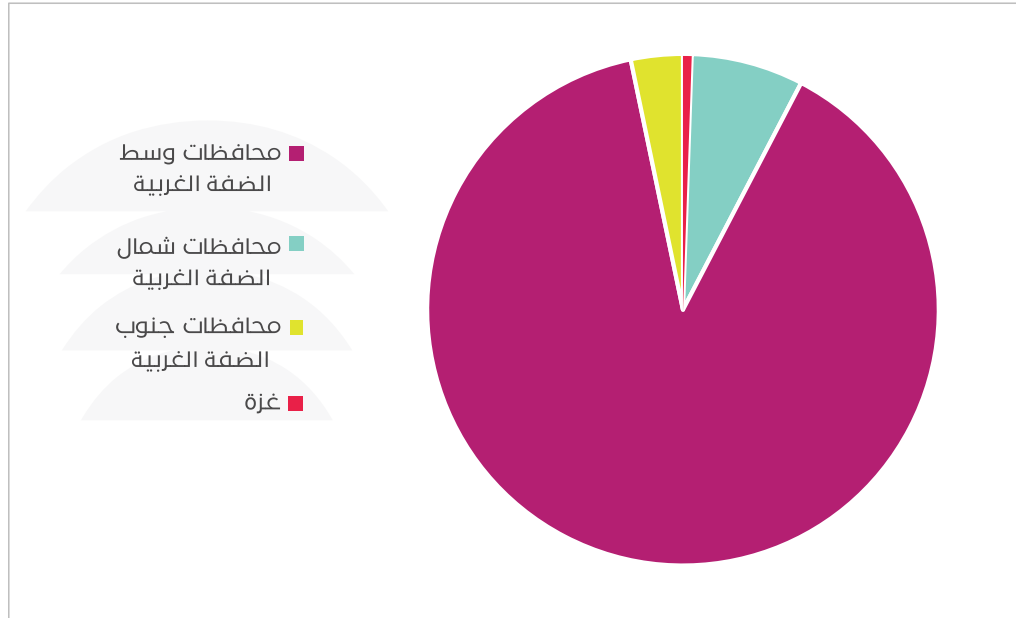


شكل (26): الموظفون الجدد في مجموعة بنك فلسطين للعام 2024

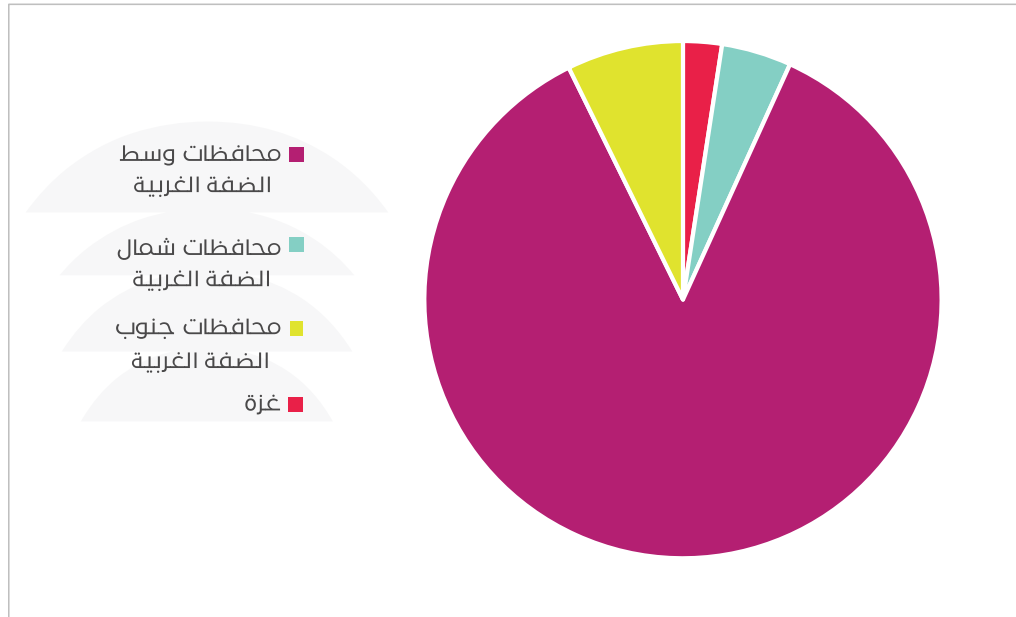


شكل (27): الموظفون الجدد في مجموعة بنك فلسطين للعام 2025

تنوعت التعيينات في المجموعة لتغطي كافة المحافظات ومختلف الفئات العمرية، مع الإشارة إلى تركيزها بشكل أكبر في محافظات وسط الضفة الغربية، إذ بلغت نسبة هذه التعيينات أكثر من 85 % من إجمالي التعيينات. وعلى صعيد الفئة العمرية، تمثلت معظم تعيينات المجموعة في الفئة (18 - 30 عاماً)، مما يؤكد اهتمام المجموعة بمنح الفرصة للخريجين الجدد وللکفاءات الحديثة، ومساعدتهم على تطوير مهاراتهم الوظيفية والنهوض بها. وينطبق ذلك على جميع شركات المجموعة، حيث وقعت جميع التعيينات للعام 2025 في البنك الإسلامي العربي ضمن هذه الفئة العمرية، بينما بلغت النسبة 98 % في شركة بال باي في العام نفسه (كما هو موضح في الأشكال أدناه).

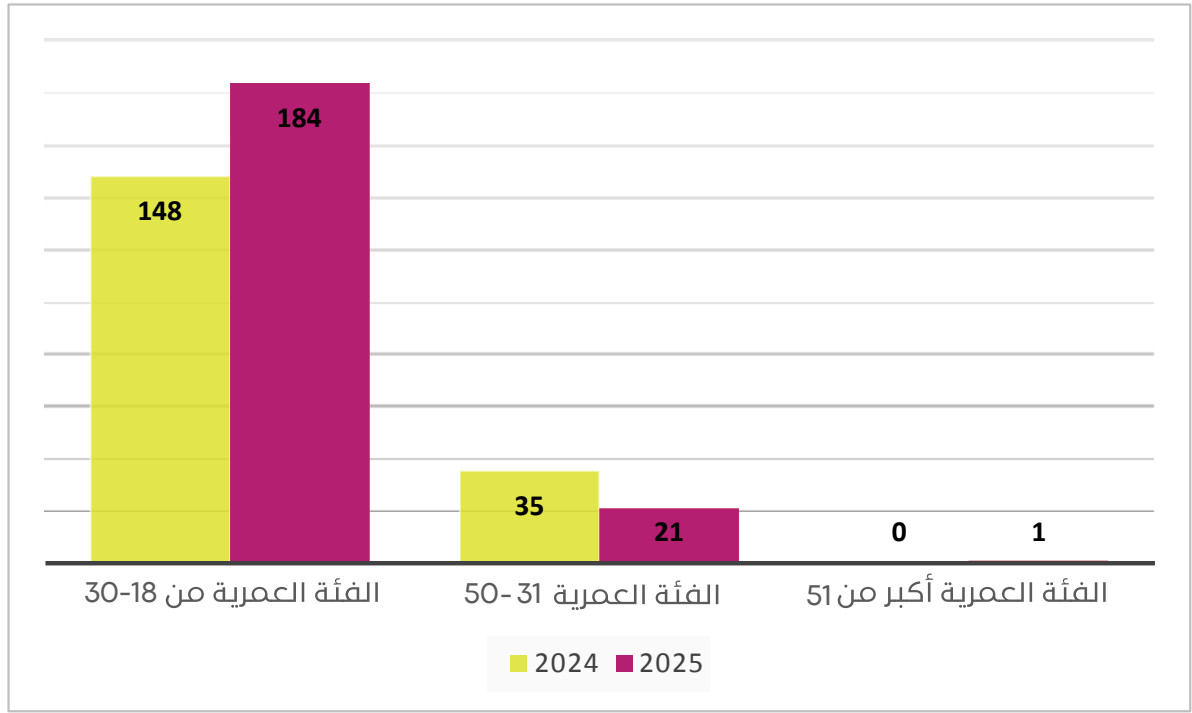


شكل (28): توزيع الموظفين الجدد حسب المنطقة للعام 2024



شكل (29): توزيع الموظفين الجدد حسب المنطقة للعام 2025





شكل (30): توزيع الموظفين الجدد لمجموعة بنك فلسطين

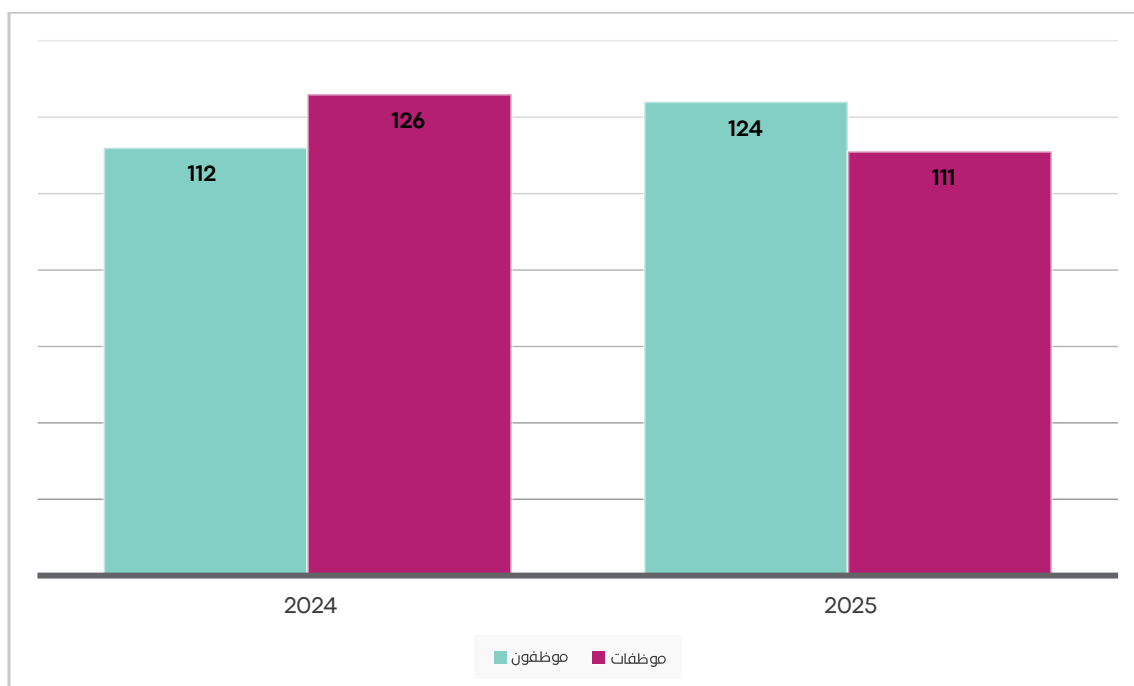
6.2.3 إجازة رعاية الطفل

تشمل المزايا المميزة التي نقدمها لموظفينا إجازة مدفوعة الأجر تحت مسمى إجازة رعاية الطفل، إذ يتم منح إجازة مدفوعة الراتب لمدة 70 يوماً للموظفات، بالإضافة إلى إجازة أبوة لمدة 3 أيام للموظفين في بنك فلسطين ويوم واحد لموظفي البنك الإسلامي العربي. وبيّن الشكل (31) البيانات التفصيلية.

في العام 2024، شكلت الموظفين النسبة الأعلى من مجموع الموظفين الذين استحقوا الإجازة، بينما شكل الموظفون النسبة الأعلى في العام 2025. ويلاحظ أن النسب كانت متقاربة، إذ تراوحت بين 47% إلى 52%.



بلغ إجمالي عدد الموظفين الذين استحقوا الإجازة حوالي 238 في العام 2024، مقابل 235 في العام 2025.



الشكل (31): إجازة رعاية الطفل في مجموعة بنك فلسطين

توضح الجداول أدناه إجازة رعاية الطفل لدى شركات مجموعة بنك فلسطين (بنك فلسطين، البنك الإسلامي العربي، بال باي). أما شركة الوساطة، فلم يستفد أي موظف من هذه الإجازة في الفترة المشمولة في التقرير. وقد بلغت نسبة العودة إلى العمل بعد انتهاء الإجازة حوالي 100 % في بنك فلسطين وشركة بال باي، بينما كانت أعلى من 93 % في البنك الإسلامي العربي.

جدول (12): إجازة رعاية الطفل في بنك فلسطين

معدل الاحتفاظ بالعمل (%)		معدل العودة إلى العمل (%)		إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، ولا يزالون يعملون بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل		إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل خلال الفترة المشمولة في التقرير بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، مصنّفين حسب نوع الجنس		عدد الموظفين الذين استحقوا الإجازة		
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	
% 100	% 100	% 100	% 100	80	73	80	73	80	73	ذكر
% 100	% 100	% 100	% 100	83	90	83	90	83	90	أنثى
% 100	% 100	% 100	% 100	163	163	163	163	163	163	مجموع

جدول (13): إجازة رعاية الطفل في البنك الإسلامي العربي

معدل الاحتفاظ بالعمل (%)		معدل العودة إلى العمل (%)		إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، ولا يزالون يعملون بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل		إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل خلال الفترة المشمولة في التقرير بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، مصنفين حسب نوع الجنس		عدد الموظفين الذين استحقوا الإجازة		
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	
% 100	% 100	% 100	% 100	41	37	41	37	41	37	ذكر
% 93	% 97	% 96	% 97	25	34	26	34	27	35	أنثى
% 97	% 99	% 99	% 99	66	71	67	71	68	72	مجموع

جدول (14): إجازة رعاية الطفل في شركة بال باي

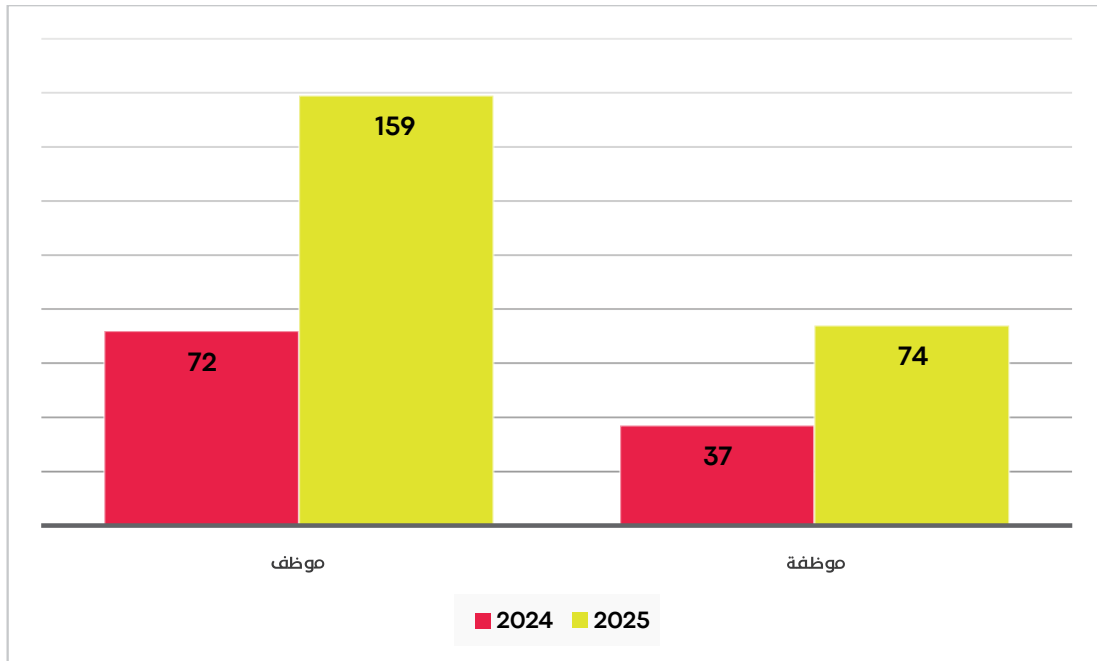
معدل الاحتفاظ بالعمل (%)		معدل العودة إلى العمل (%)		إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، ولا يزالون يعملون بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل		إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل خلال الفترة المشمولة في التقرير بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، مصنفين حسب نوع الجنس		عدد الموظفين الذين استحقوا الإجازة		
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	
% 100	% 100	% 100	% 100	3	2	3	2	3	2	ذكر
% 100	% 100	% 100	% 100	1	1	1	1	1	1	أنثى
% 100	% 100	% 100	% 100	4	3	4	3	4	3	مجموع

6.2.4 دوران الموظفين

تمنح المجموعة موظفيها الأمان الوظيفي، والذي يسمح لهم بممارسة مهام عملهم وفق آلية تضمن عدم المساس بمسئولياتهم أو وظائفهم بما قد يشعرونهم بانعدام الأمان الوظيفي. وعليه، تُعد نسبة الدوران بين موظفي المجموعة نسبة قليلة نسبياً، والتي تعكس رغبة الموظفين في الاستمرار طويل الأمد في عملهم ضمن طواقم المجموعة.



- في العام 2024، ترك العمل في المجموعة حوالي 109 موظفين/ات، والذين يشكلون 4 % من إجمالي الموظفين، مقابل 233 في العام 2025 (8.8 % من إجمالي الموظفين)، كما هو موضح في الشكل (32).
- ارتفعت النسبة من 4 % في العام 2024 إلى 10.7 % في العام 2025، بين موظفي بنك فلسطين.
- ارتفعت النسبة من 3 % إلى 5.4 % بين موظفي البنك الإسلامي العربي.
- شهدت النسبة انخفاضاً ملحوظاً بين موظفي بال باي من 10 % عام 2024 إلى 3.75 % في العام 2025.
- بالنسبة لشركة الوساطة، لم يحدث أي دوران خلال الفترة المشمولة في التقرير.
- تمثل معظم الدوران في فئة الموظفين، إذ لم تتجاوز نسبة الموظفين 33 % من إجمالي الدوران في العامين 2024 و 2025.
- مثل بنك فلسطين النسبة الكبرى من الدوران في المجموعة، وذلك بنسبة تقارب 69 % من الموظفين الذين تم تدويرهم في العام 2024، مقابل 81 % في العام 2025.
- لم تتجاوز نسبة البنك الإسلامي العربي 17 % من إجمالي الدوران على مستوى المجموعة في العام 2024، و 23 % في العام 2025.



الشكل (32): دوران الموظفين في مجموعة بنك فلسطين

استحوذت محافظات الوسط على النسبة الكبرى من الموظفين الذين تم تدويرهم في الفترة المشمولة في التقرير. بينما شكلت الفئة العمرية (-31 50 عاماً) معظمهم في العام 2025، بخلاف العام 2024 والذي شكلت فيه الفئة العمرية (30-18 عاماً) معظمهم، كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (15): دوران الموظفين في مجموعة بنك فلسطين

محافظة جنوب الضفة الغربية		محافظة وسط الضفة الغربية		محافظة شمال الضفة الغربية		غزة		
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	
4	1	73	46	3	8	8	6	الفئة العمرية 18 – 30
11	4	35	29	12	4	44	2	الفئة العمرية 31 – 50
1	0	3	7	1	1	38	1	الفئة العمرية أكبر من 51
16	5	111	82	16	13	90	9	المجموع

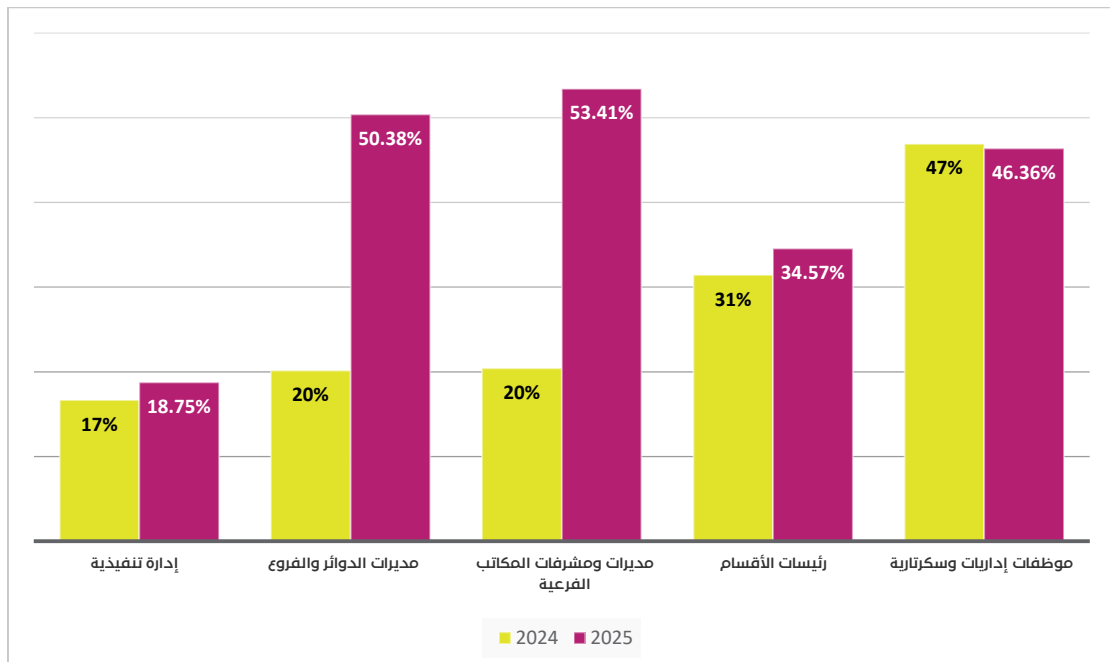
5.2.5 التنوع وتكافؤ الفرص

كما تم التوضيح سابقاً، فإن مجموعة بنك فلسطين تشكل طموحاً ووجهةً لمعظم خريجي الجامعات. وعليه، نحرص على توفير فرص متكافئة وعادلة لجميع متقدمينا، بغض النظر عن الجنس، أو العمر، أو أي اعتبارات أخرى تنطوي على أي شكل من أشكال التمييز أو التحيز. كما نركز على منح فرص مميزة لتوظيف السيدات ضمن كادرنا، وذلك إيماناً منا بأهمية دعم السيدات، ودمجهن في المجتمع من خلال توفير فرص عمل مميزة لهن ضمن كادرنا.

ارتفعت نسبة السيدات في فئات مديرات الفروع والدوائر، ومديرات ومشرفات المكاتب الفرعية، لتتجاوز النصف في العام 2025.

في العام 2025، ارتفعت نسبة السيدات في الإدارة التنفيذية لتصل إلى حوالي 18.7% من إجمالي موظفي هذه الفئة، مقابل 17% في العام 2024.

يبين الشكل (33) ارتفاعاً مميزاً في نسب السيدات على مستوى المسميات الوظيفية المختلفة، وينطبق الارتفاع في هذه النسب على جميع شركات المجموعة.

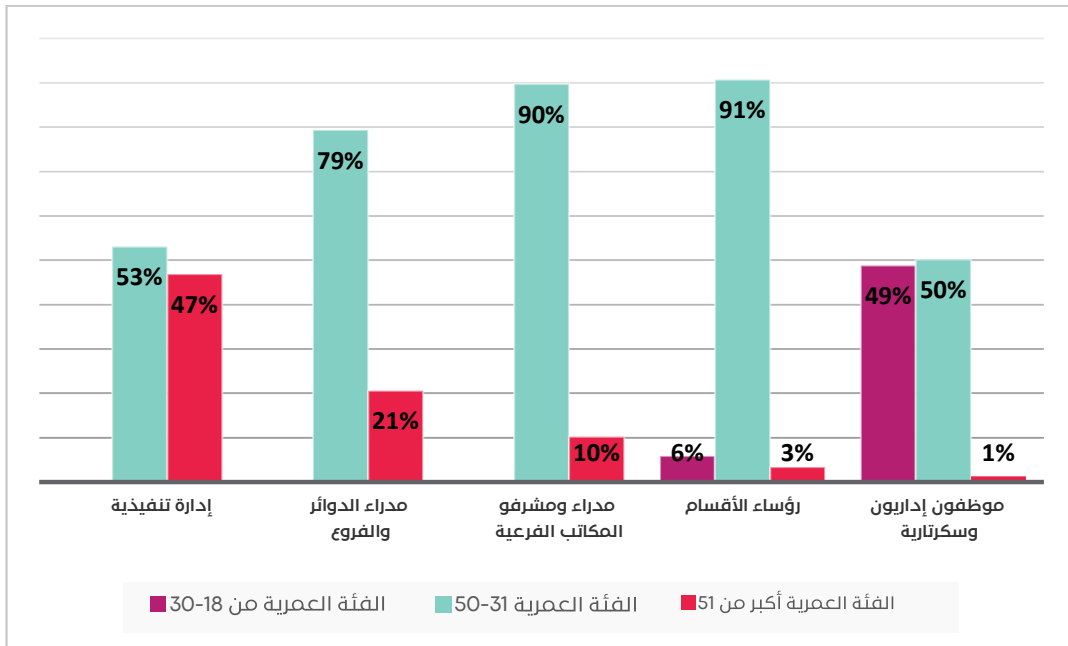


شكل (33): توزيع موظفات مجموعة بنك فلسطين حسب المراكز الوظيفية

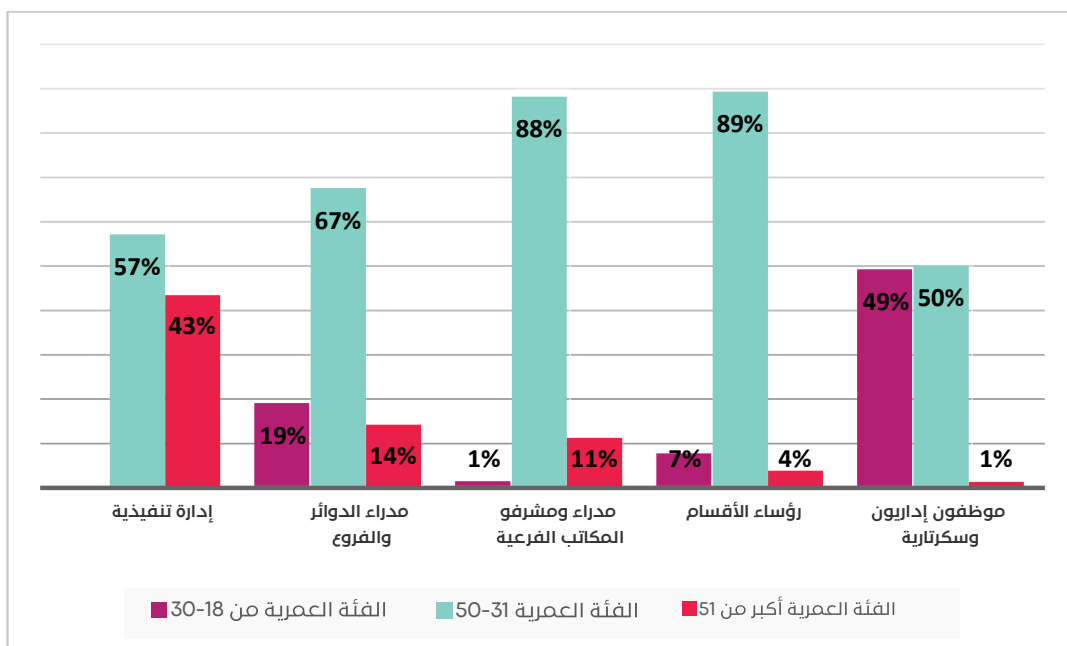
يوضح الشكل (34) توزيع موظفينا حسب الفئتين العمرية والوظيفية.

تشكل الفئة العمرية (18-30 عاماً) نسبة مميزة من الموظفين الإداريين والسكرتارية

يندرج أكثر من نصف طاقم الإدارة التنفيذية ضمن الفئة العمرية (31-50 عاماً)



شكل (34): توزيع القوى العاملة في مجموعة بنك فلسطين حسب الفئة العمرية والفئة الوظيفية لعام 2025



شكل (35): توزيع القوى العاملة فيمجموعة بنك فلسطين حسب الفئة العمرية والفئة الوظيفية لعام 2024

تحظى السيدات بنسبة مميزة من الرواتب على مستوى المجموعة، وذلك لكونهنّ يشغلنّ نسبة مميزة من مختلف الفئات الوظيفية. وقد ارتفعت نسبة رواتب السيدات في بنك فلسطين ضمن الإدارة التنفيذية لتبلغ أكثر من 20%، كما ارتفعت نسبة رواتب السيدات ضمن معظم الفئات الوظيفية في بنك فلسطين. وبالمثل، تنطبق هذه الارتفاعات على جميع شركات المجموعة، كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (16): نسبة رواتب الموظفين من إجمالي الرواتب

بنك فلسطين		شركة بال باي		البنك الإسلامي العربي		شركة الوساطة	
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
18%	20.1%			5.6%	4%	3.5%	3.5%
18.3%	23.7%	2.6%	5.5%	9.8%	11%		
23.7%	23.6%			7.3%	7%		
30.2%	33.7%		2.1%	25.7%	26%		
45.8%	45.2%	47%	23.2%	40.6%	41%	20%	24%

6.2.6 التعليم والتدريب

يُعد التدريب وتطوير مهارات وكفاءات الموظفين من أهم أولويات مجموعة بنك فلسطين، لذا نحرص على تطوير كفاءات وخبرات موظفينا من خلال تقديم برامج تدريبية متخصصة تناسب احتياجاتهم، خبراتهم وتطلعاتهم، بما يضمن مواكبتهم لأفضل الممارسات والتطورات العالمية ذات العلاقة بمجال عملهم. ويُلخص الجدول أدناه واقع التدريب لدى مجموعة بنك فلسطين (بنك فلسطين، البنك الإسلامي العربي، شركة بال باي)، باستثناء شركة الوساطة التي لم تحظْ بأي تدريب خلال الفترة المشمولة في التقرير.

وقد حظي بنك فلسطين بأعلى معدل ساعات تدريبية في العام 2025، بارتفاع واضح عن العام 2024. بينما انخفضت هذه المعدلات في البنك الإسلامي العربي، وحافظت شركة بال باي على المعدل نفسه.

وتغطي تدريباتنا حزمة متنوعة من المواضيع، على سبيل المثال لا الحصر:

- الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
- بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين
- التحول الرقمي
- التعريف بالأنظمة والمشاريع الحديثة في البنك
- خلال عام 2025، أُتيحت لفريق إدارة التدقيق 60 فرصة تدريبية من خلال المشاركة في 15 برنامجاً تدريبياً وشهادة مهنية، شملت مجالات الرقابة والتدقيق، والمهارات الإدارية والسلوكية، وتكنولوجيا المعلومات، والامتثال ومكافحة غسل الأموال، والعمليات المصرفية، بما يعكس حرص الإدارة على تطوير الكفاءات الفنية والمهنية والسلوكية لفريق العمل

جدول (17): ساعات التدريب في مجموعة بنك فلسطين

شركة بال باي		البنك الإسلامي العربي		بنك فلسطين		
2024	2025	2024	2025	2024	2025	
30	30	22.55	9.828	29	34.04	متوسط الساعات التدريبية لكل ذكر
30	30	25.84	9.871	30.6	35.43	متوسط الساعات التدريبية لكل أنثى
30	30	23.59	9.864	29.6	34.73	متوسط الساعات التدريبية لكل موظف

أما بخصوص الفئة الوظيفية، فقد تنوعت التدريبات لتغطي جميع الفئات الوظيفية في المجموعة. وبالنسبة لبنك فلسطين، حظيت فئتا الإدارة التنفيذية ومدراء الدوائر والفروع في العام 2025 على أعلى عدد ساعات تدريبية، بخلاف العام 2024 الذي استحوذت فيه فئة مدراء الدوائر والفروع وفئة الموظفين الإداريين والسكرتارية على معظم الساعات التدريبية. كذلك بالنسبة للبنك الإسلامي العربي، حظيت فئة الإدارة التنفيذية على أكبر عدد ساعات تدريبية في العامين 2024 و2025. أما شركة بال باي، فلم يطرأ أي تغيير في توزيع الساعات التدريبية لديها بين العامين المذكورين (كما هو موضح في الجدول أدناه).

جدول (18): متوسط الساعات التدريبية لكل فئة وظيفية في مجموعة بنك فلسطين

شركة بال باي		البنك الإسلامي العربي		بنك فلسطين		
2025	2024	2025	2024	2025	2024	
30	30	11.5	12.7	59.14	25.8	إدارة تنفيذية
		9.936	9.8	54.56	35.5	مدراء الدوائر والفروع
		9.597	11.1	41.3	19.1	مدراء ومشرفو المكاتب الفرعية
30	30	9.66	10.6	22.9	28.7	رؤساء الأقسام
30	30	9.864	12.5	31.63	30.3	موظفون إداريون وسكرتارية

6.3 الشمول المالي في بنك فلسطين

يُعد الشمول المالي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة، ويهدف إلى ضمان وصول جميع فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية الرسمية واستخدامها بسهولة، وبأسعار مناسبة، وبطريقة مسؤولة وآمنة، بما يمكّن الأفراد والمنشآت من اتخاذ قرارات مالية سليمة وتحسين جودة حياتهم. كما يشكل الشمول المالي أداة رئيسية لتعزيز التمكين الاقتصادي، ودعم ريادة الأعمال، والحد من الفجوات المالية بين مختلف فئات المجتمع.

وانطلاقاً من استراتيجية بنك فلسطين في الاستدامة المصرفية، يضع البنك الشمول المالي في صميم أعماله من خلال تطوير حلول مالية وغير مالية تستجيب لاحتياجات الفئات الأقل وصولاً للخدمات المالية، بما يشمل النساء، والشباب، والأشخاص ذوي الإعاقة، وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وسكان المناطق المهمشة. ويعمل البنك عبر شراكات استراتيجية وبرامج تنمية متخصصة على تعزيز الثقافة المالية، ودعم ريادة الأعمال، وتوفير خدمات مصرفية أكثر شمولاً، بما يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة في فلسطين.

أبرز برامج وخدمات الشمول المالي في بنك فلسطين

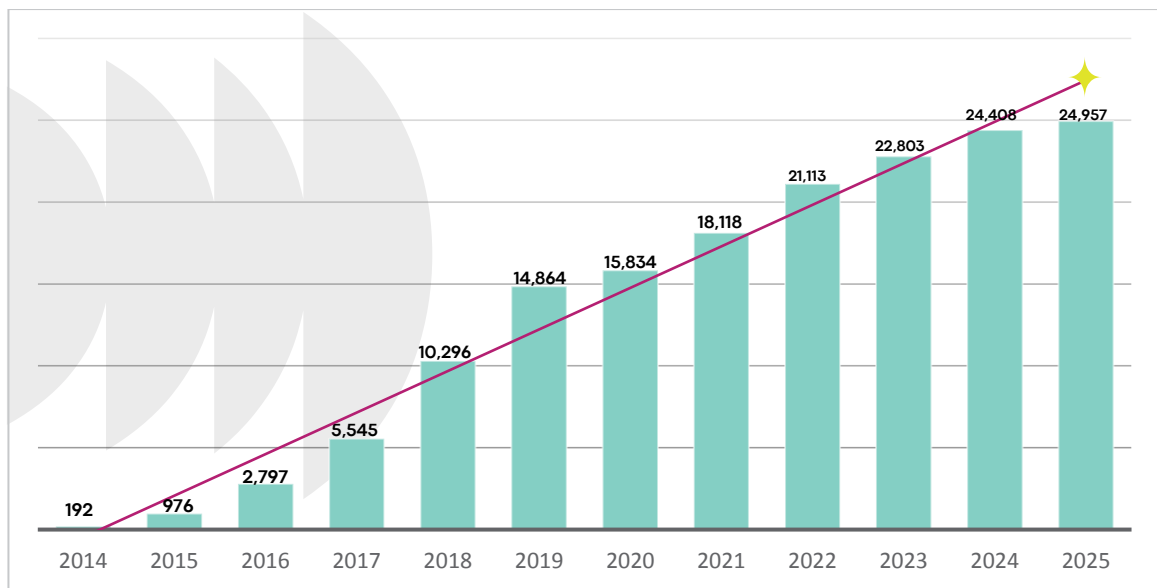
- برامج تنمية مهارات الشباب والأطفال: عبر مبادرات مثل "لقاء مع بنك فلسطين" و"بنكي عالمي"، بالشراكة مع المدارس والجامعات والمؤسسات التعليمية، وتقديم مجموعة خدمات لهذه الفئة مثل حساب الشمول المالي والحساب الأساسي، كما تم تخصيص حساب براعم للأطفال.
- الخدمات المصرفية الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة: من خلال مواءمة الفروع والخدمات المصرفية، وتطوير منتجات وخدمات تضمن سهولة الوصول والمساواة في الحصول على الخدمات المالية.
- الشراكات التنموية والاستراتيجية: مع مؤسسات محلية ودولية لتقديم برامج تدريبية، واستشارات، وفرص تشبيك، ودعم الابتكار وريادة الأعمال بما يعزز أهداف الشمول المالي.
- الخدمات المصرفية الرقمية والتكنولوجيا المالية: من خلال منصات الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتطبيقات الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي، والقنوات الرقمية التي تتيح للعملاء الوصول إلى الخدمات المصرفية وإجراء معاملاتهم المالية بسهولة وأمان على مدار الساعة.
- دعم المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة: عبر توفير حلول تمويلية متخصصة، وقروض بشروط ميسرة، وآليات سداد مرنة تتناسب مع طبيعة التدفقات النقدية للمشاريع، بما يساهم في تعزيز نموها، واستدامتها، وزيادة مساهمتها في التنمية الاقتصادية.

وتم الحديث عن هذه البرامج والخدمات بشكل تفصيلي ضمن اجزاء مخصصة في التقرير، وبالإمكان الحصول على المزيد من المعلومات عن طريق الموقع الإلكتروني للبنك.

منذ بداية مسيرتنا، واصلنا السعي لتبوء مركز الريادة في كل ما هو جديد ويعود بالمنفعة على المجتمع والاقتصاد الفلسطيني. وعليه، اعتمدنا مبدأ الشمول المالي، وسعيًا تحت مظلة دائرة الاستدامة إلى تقديم العديد من الخدمات ذات العلاقة بالشمول المالي ضمن قسم متخصص استُحدث خصيصاً لهذا الغرض.

وخلال العامين 2024 و2025 عملنا على تقديم العديد من الخدمات ضمن إطار الشمول المالي، بما يضمن توجيه خدماتنا لمختلف الفئات، وتحديدًا الفئات المهمشة، وذلك على مستوى جميع شركات المجموعة، وأهم هذه الخدمات:

على صعيد بنك فلسطين، تم تنظيم العديد من الورش التدريبية، والتي استفاد منها أكثر من 24,000 مستفيد/ة منذ العام 2014، كما هو موضح في الشكل أدناه.



شكل (36): عدد المستفيدين/ات من الورشات واللقاءات التدريبية في بنك فلسطين

وقد تمحورت جهودنا حول تمكين رائدات الأعمال مالياً واقتصادياً، وتقديم التوعية المصرفية، وتعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال توظيف الشراكات الاستراتيجية الهادفة إلى تنفيذ هذه البرامج، وعلى مدار العامين الماضيين، كثفنا جهودنا في مجال الشمول المالي، والتي تركزت في النقاط أدناه:

بنك فلسطين	
برنامج التوعية المصرفية "لقاء مع بنك فلسطين"	برنامج فلسطينية لإدارة الأعمال Mini-MBA
تنظيم 32 لقاءً توعوياً مصرفياً بحضور 1,027 مشاركاً/ة، من ضمنهم 880 سيدة وريادية أعمال خلال العام 2024.	إنجاز الفوج السابع وإطلاق الفوج الثامن بنجاح.
تدريبات خاصة بحل الأزمات المالية اعتماداً على الحلول الرقمية والتوعية بأمن المعلومات	الدورات المكثفة عن بُعد في مجال الإدارة المالية في ظل الأزمات
نظم برنامج فلسطينية بالتعاون مع دوائر مختصة في بنك فلسطين؛ مجموعة من الورشات التدريبية الهادفة إلى إيجاد حلول رقمية لحل الأزمات المالية، بالإضافة إلى التوعية بأمن المعلومات والتصدي للاحتيال والتصيد الإلكتروني. وخلال العام 2024، شاركت 171 سيدة أعمال في 7 لقاءات تدريبية.	تم تنظيم دورات حول التحوّل للتكنولوجيا الرقمية، بالإضافة إلى عقد مجموعة متنوعة من التدريبات، شملت أكثر من 15 جلسة تدريبية، وذلك بالتعاون مع شركاء البرنامج: البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، ووزارة الاقتصاد الوطني، وشركة مبادرة الشرق الأوسط للاستثمار (MEII)، وبرنامج «مستدام»، ومنتدى سيدات الأعمال. وشارك 409 مستفيدين/ات، منهم 393 من النساء، في 14 لقاءً تدريبياً.
منتدى التمكين الاقتصادي للمرأة في منطقة MENA ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية WEFF	التوعية المصرفية وتعزيز الشمول المالي
شارك بنك فلسطين في أحد أهم المؤتمرات على مستوى الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، والذي جاء بعنوان "تعزيز الإدماج المالي لرائدات الأعمال والوصول إلى التمويل في العصر الرقمي".	تنفيذ 7 حملات توعوية وطنية ودولية، متزامنة مع أيام عالمية للشمول المالي.
معاً لن دعم منتجات بأيدي فلسطينية	تدريب في مجال "التغليف والهوية البصرية"
مبادرة تركز على عرض وتسويق منتجات غذائية مصنوعة بأيدي نساء فلسطينيات، وذلك بدعم من بنك فلسطين/ برنامج فلسطينية. ويأتي هذا المشروع كخطوة مستدامة تتوافق مع الدور المميز الذي يلعبه بنك فلسطين، بمنحه الفرص للنساء، وسعيه إلى تعزيز دورهنّ في المجتمع.	نفذ برنامج فلسطينية تدريباً فريداً من نوعه بعنوان «التغليف والهوية البصرية»، والذي قدمته الأكاديمية «ماسة الجابي» الحاصلة على جائزة التميز Award for Packaging Excellence 2024، إلى جانب جوائز أخرى على مستوى الوطن العربي.

وعلى غرار بنك فلسطين، تنفذ باقي شركات المجموعة العديد من المبادرات المتعلقة بالشمول المالي، على الرغم من عدم وجود أقسام متخصصة في تلك الشركات.

• فعلى صعيد البنك الإسلامي العربي، تم تنفيذ العديد من المبادرات، أهمها:

1. توعية العديد من طلبة المدارس بمبادئ الصيرفة الإسلامية، وذلك بالتعاون مع سلطة النقد الفلسطينية ضمن الأسبوع المصرفي.

2. تدريب العديد من طلبة الجامعات (جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت) ضمن برنامج الرّواد في الصيرفة الإسلامية. بالإضافة إلى رفع الوعي الخاص بطلبة الجامعات من خلال المشاركة في الأيام المصرفية التي تنظمها سلطة النقد.

• أما شركة بال باي، فقد نفذت العديد من المبادرات المتعلقة بالشمول المالي، عبر تنظيم عدد من الورشات التدريبية لطلبة الجامعات الفلسطينية، والتي هدفت إلى تعزيز مبادئ الشمول المالي، بالإضافة إلى زيادة الوعي حول المحافظ الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني والرقمي، وتشجيع استخدامها.

7. أثرنا الاقتصادي

شهدت الفترة المشمولة في التقرير تحديات اقتصادية استثنائية أثرت بشكل مباشر على الاقتصاد الفلسطيني، مما استدعى توجيه الأولوية نحو ضمان استمرارية الأعمال وتقديم الخدمات الأساسية بكفاءة عالية في ظل بيئة تشغيلية معقدة. وبناء عليه، يمكننا تناول أثرنا الاقتصادي وفق المحاور التالية:

7.1 الأداء المالي

بالرغم من التحديات، تمكنت مجموعة بنك فلسطين من تحقيق أداء مالي مميز يعكس متانة نموذج أعمالها وثقة عملائها، والذي تمثل في المؤشرات المبينة في الشكل (37):

موجودات المجموعة نهاية عام 2025	ودائع العملاء
أكثر من 10.6 مليار دولار أمريكي	أكثر من 9 مليار دولار أمريكي
صافي التسهيلات الائتمانية	صافي الأرباح في عام 2025
حوالي 4 مليار دولار أمريكي	57 مليون دولار أمريكي
(مقارنة بخسائر بلغت 27.9 مليون دولار أمريكي في عام 2024)	

وتعكس هذه النتائج قدرة المجموعة على التكيّف مع الظروف الاقتصادية الصعبة وتحقيق التعافي المالي المستدام.



7.2 الحصة السوقية والأداء التشغيلي

واصلت المجموعة تعزيز موقعها الريادي في القطاع المصرفي الفلسطيني، مستحوذة على حصص سوقية مهمة:

أكثر من 41 %	أكثر من 35 %
الحصة السوقية من الودائع	الحصة السوقية من التسهيلات الائتمانية

كما شهدت ربحية السهم تحسناً ملحوظاً، حيث ارتفعت من قيمة سالبة في عام 2024 إلى حوالي 0.19 دولار أمريكي في عام 2025، مما يعكس تحسن الأداء المالي والتشغيلي.

7.3 إدارة المخاطر والمرونة المالية

عملت المجموعة على تعزيز مرونتها وقدرتها على مواجهة المخاطر الاقتصادية، من خلال:

- تنويع محفظة التسهيلات الائتمانية.
- الحفاظ على مستويات سيولة وكفاية رأس مال قوية.
- تطبيق سياسات ائتمانية حذرة تتماشى مع المتغيرات والمخاطر الاقتصادية.

7.4 الأثر الاقتصادي غير المباشر

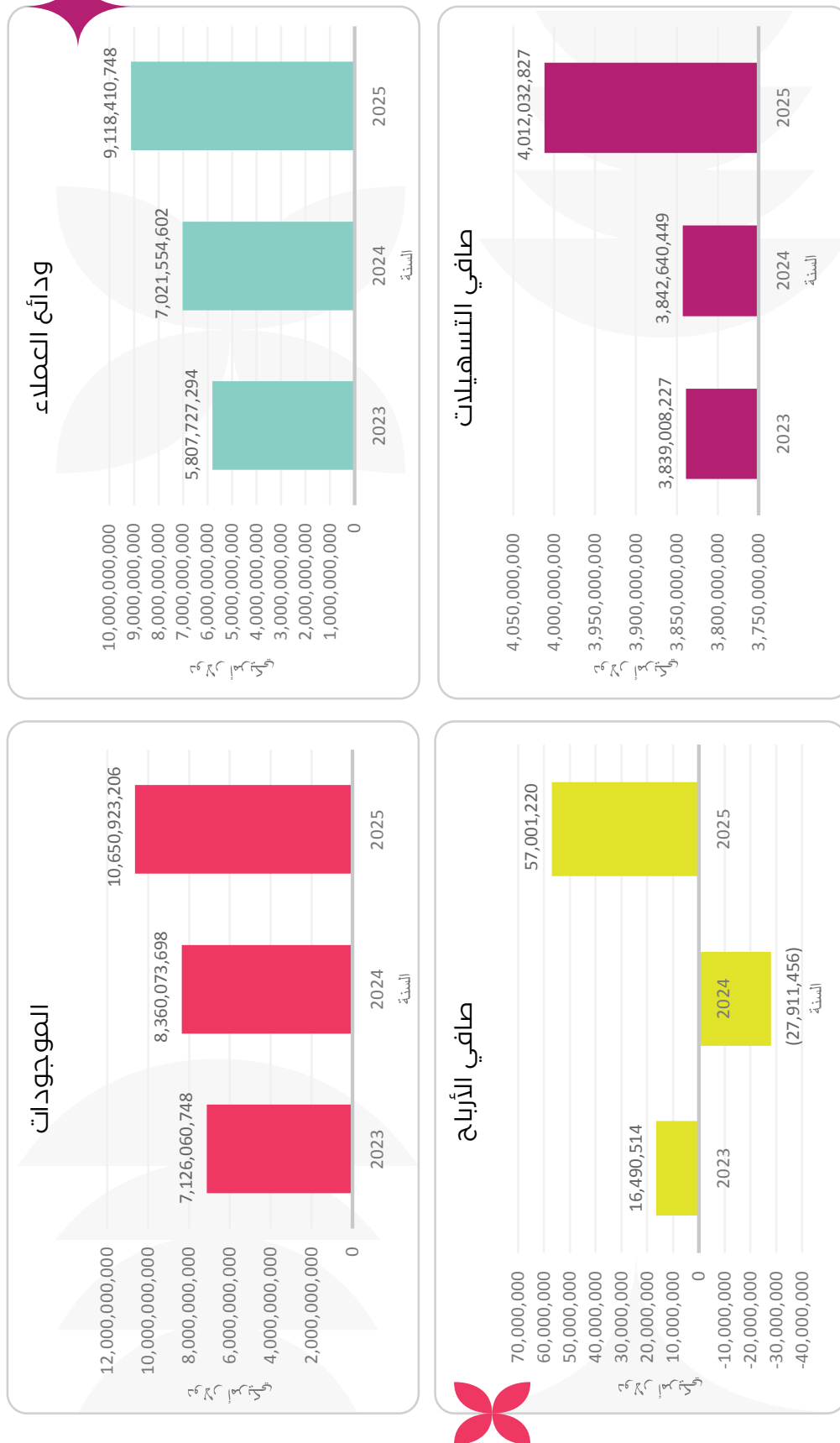
يتمثل أثرنا الاقتصادي غير المباشر في مساهمتنا في دعم الاقتصاد المحلي، وذلك من خلال:

- تمويل القطاعات الإنتاجية والمشاريع الصغيرة والمتوسطة.
 - دعم استمرارية الأعمال للعملاء خلال الأزمات.
 - تعزيز الشمول المالي وتوسيع الوصول للخدمات المصرفية.
 - الرواتب التي نقدمها لموظفينا والتي يتم صرفها داخل السوق الفلسطيني.
- وتوضح الأشكال أدناه التغير في الأداء الاقتصادي خلال السنوات الثلاث الماضية، والذي يظهر تراجعاً في بعض المؤشرات في العام 2024 مقارنة بتقدم واضح في العام 2025.

ويعود التذبذب في الأداء الاقتصادي إلى:

- تداعيات الحرب على قطاع غزة، والتي بلا شك أثرت بصورة مباشرة على الأداء الاقتصادي.
- الإدارة الفعالة للمخاطر، والتي عززت قدرتنا على التكيف مع المخاطر والتخفيف من أثرها.
- قدرتنا على تحقيق النمو المستدام وطويل الأمد، والذي يرتبط بشكل وثيق بالاستدامة، حيث يشكل البعد الاقتصادي أحد أهم أبعادها.





شكل (37): أثرنا الاقتصادي (ودائع العملاء، الموجودات، صافي التسهيلات، صافي الأرباح)



شكل (38): أثرنا الاقتصادي (نسبة كفاية رأس المال، ربحية الأسهم، الحصة السوقية)

8. التمويل المستدام

يمثل مفهوم التمويل المستدام نهجاً مالياً يدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في عمليات اتخاذ القرار، بما يساهم في إضفاء قيمة طويلة الأمد، وتعزيز الأثر التنموي، إلى جانب تحقيق العوائد المالية. وتؤكد المجموعة التزامها بتبني هذا النهج من خلال تطوير منتجات مالية مسؤولة تدعم الاستدامة، وتعزز الاقتصاد الشامل منخفض الكربون.

8.1 المنتجات والقروض/التمويلات الخاصة بالاستدامة

تشمل المنتجات والخدمات المستدامة أدوات مالية تدمج معايير البيئة والمجتمع والحوكمة في تصميمها، بهدف تحقيق توازن بين الربحية والأثر الإيجابي. وقد عملت المجموعة على تطوير مجموعة من الحلول المالية التي تدعم الشمول المالي والتحول نحو اقتصاد أكثر استدامة، ومن أبرزها:

1. المنتجات والقروض/التمويلات الخاصة بالاستدامة:

تهدف هذه الحزم إلى دعم المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وتعزيز صمودها الاقتصادي، إلى جانب دعم الفئات المهمشة، وذلك من خلال محفظة تمويلية خصصها بنك فلسطين لدعم المنتجات والقروض المستدامة.

نحو 37.8 مليون دولار	نحو 32.91 مليون دولار
المحفظة التمويلية من بنك فلسطين لدعم المنتجات والقروض المستدامة	رصيد محفظة البنك الإسلامي العربي

وتركز المجموعة على تقديم منتجات مالية مسؤولة، توازن بين العائد المالي والأثر الإيجابي، وتشمل:

• قروض/التمويلات "استدامة":

تم إطلاقها بالشراكة مع سلطة النقد الفلسطينية، حيث بادر كل من بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي إلى رفد المحفظة التمويلية لهذه القروض/التمويلات. بالإضافة إلى تخصيص برامج لتمويل مشاريع ذوي الإعاقة، عبر محفظة تمويلية من بنك فلسطين. ويوضح الشكل أدناه المحفظة التمويلية لقروض/تمويلات استدامة:

محفظة التمويل من بنك فلسطين	محفظة التمويل من البنك الإسلامي العربي	برامج مخصصة لذوي الإعاقة محفظة بنك فلسطين
37.8 مليون دولار	2 مليون دولار	870 ألف دولار

• القروض/التمويلات الخاصة بالسيدات:

صمّم كل من بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي برامج تمويلية مهمة لدعم صاحبات الأعمال والمشاريع، كما هو موضح في الشكل أدناه:

حوالي 4,493,365 دولار	2.8 مليون دولار
رصيد محفظة بنك فلسطين حتى نهاية العام 2025	رصيد محفظة البنك الإسلامي العربي

• حزم الفئات الأقل حظاً:

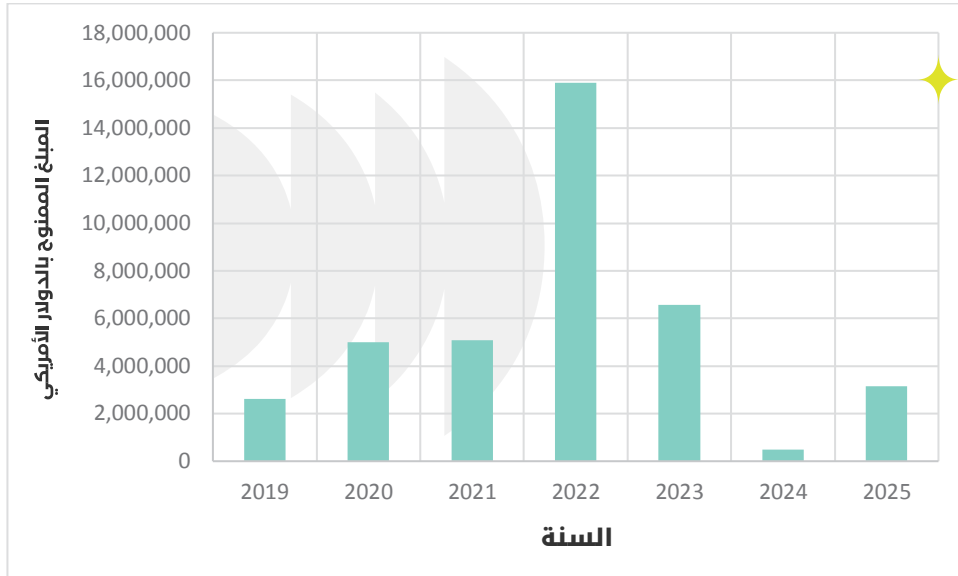
خصص بنك فلسطين حزم قروض خاصة لهذه الفئات بمحفظة بلغت حوالي 561,476 دولار في نهاية العام 2025، وهو ما يعكس اهتمام البنك بدعم هذه الفئة، بما ينسجم مع مبادئ الشمول المالي وتعزيزها.

2. حزم القروض الخضراء:

تمثل القروض/التمويلات الخضراء أدوات تمويل مخصصة للمشاريع ذات الأثر البيئي الإيجابي، مثل الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة. وقد أطلق البنك هذه البرامج كونها تشكل أداة رئيسة لتمويل المشاريع ذات المنافع البيئية.

وتسهم هذه القروض/التمويلات، التي تندرج ضمن اتفاقيات SUNREF I و SUNREF II: في تقليل الانبعاثات وتعزيز التحول نحو الاقتصاد الأخضر. وقد تمثلت ثمار هذه القروض خلال عام 2025 كالتالي:

- إجمالي تمويل بنك فلسطين (2019-2025): 88.16 مليون دولار (كما في الشكل أدناه).
- إجمالي تمويل البنك الإسلامي العربي : 3.46 مليون دولار.



شكل (39): المبالغ الممنوحة من خلال اتفاقيات SUNREF (I و SUNREF II) للمشروعات الصغيرة والمتوسطة والأفراد في بنك فلسطين

8.2 الاستثمارات المستدامة

إلى جانب إدراكنا للأهمية والمنافع التي تترتب على القروض الخضراء كأدوات لتعزيز الاستدامة وتقليل الأثر، فإننا ندرك أيضاً المنفعة الأكبر المتحققة عبر الاستثمارات المستدامة من حيث تحقيق الربح، بالإضافة إلى المنافع والعوائد المستدامة الناجمة عن هذه الاستثمارات.

وقد عزز التوسع الكبير للمجموعة وتنوع منتجاتها، قدرتنا على المضي في استحداث استثمارات مستدامة متنوعة عبر شركائنا المختلفة، وأهمها:

1. مشاريع الطاقة المتجددة عبر شركة قدرة:

شكلت شركة قدرة في الفترة الماضية أحد أهم استثمارات المجموعة في مجال الطاقة المتجددة، إذ عملت الشركة على تدشين العديد من المشاريع المتعلقة بالطاقة المتجددة، والتي ساهمت بشكل أو بآخر في تعزيز مبادئ الاستدامة. وقد طورت الشركة أكثر من 19 ميجاواط من مشاريع طاقة شمسية أرضية إلى الآن، تنتج الطاقة الكهربائية في عدّة مناطق في فلسطين

أبرز المشاريع:

- محطة دير أبو مشعل: 8.3 ميجاواط.
- محطة جفالا: 7.4 ميجاواط.

وقد ساهمت هذه المشاريع في تقليل البصمة الكربونية للمجموعة (محطة جفالا).

الانبعاثات التي تم تجنبها في العام 2024 (بنك فلسطين)	الانبعاثات التي تم تجنبها في العام 2025 (بنك فلسطين)
966 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	1,904 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون

الانبعاثات التي تم تجنبها في العام 2024 (شركة قدرة)	الانبعاثات التي تم تجنبها في العام 2025 (شركة قدرة)
3,040 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	5,908 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون

تحالف استراتيجي لتعزيز الاستثمار في الطاقة النظيفة

في أيلول من العام 2025، أبرمت شراكة استراتيجية بين كل من صندوق الاستثمار الفلسطيني عبر ذراعه الاستثمارية "مصادر- لتطوير الموارد الطبيعية ومشاريع البنية التحتية"، والشركة العربية الفلسطينية للاستثمار (أيبك)، ومجموعة بنك فلسطين، وذلك بهدف تأسيس شركة "طاقة" لتعزيز الاستثمار في الطاقة المتجددة. وسيتم نقل ملكية أسهم شركة قدرة المملوكة من قبل شركة أيبك وبنك فلسطين، إضافة إلى حصة شركة مصادر في عدد من مشاريع وشركات الطاقة الشمسية التابعة لها؛ إلى شركة "طاقة".

2. الاستثمار في الصكوك الخضراء:

في عام 2025، استثمر البنك الإسلامي العربي حوالي 2 مليون دولار أمريكي في صكوك مرتبطة بالاستدامة خلال شهر حزيران، ليصل إجمالي استثمارات البنك الإسلامي العربي في هذا المجال إلى 7 مليون دولار

3. صندوق ابتكار:

يواصل صندوق ابتكار، الذي يُعدّ بنك فلسطين مستثمره الرئيسي؛ إحداث تأثير جوهري ونوعي في بيئة الشركات الناشئة الفلسطينية، لا سيما وأنه يُعد صندوق رأس المال الاستثماري الوحيد في فلسطين.

وقد تمكن "ابتكار" من استقطاب عدة شركاء مثل مؤسسة التمويل الدولية (IFC)، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD)، بالإضافة إلى العديد من الشركات والأفراد من الوطن والشتات. ويلعب الصندوق دوراً مهماً في دعم فئة الشباب الخريجين الذين يواجهون تحديات كبيرة في سوق العمل، إلى جانب دعمه الواضح لتمكين المرأة وتعزيز الشمول المالي

نتائج عامي 2024-2025

فرص العمل	مشاركة الشباب
أكثر من 700 وظيفة مباشرة	70 % من الوظائف لخريجي الجامعات
تمكين المرأة	أحدث الاستثمارات
تشكل السيدات حوالي 33 % من العاملين	شركتان ناشئتان: MilkstrawQuazelle

4. حاضنة إنترسكت لريادة الأعمال:

تُعد حاضنة إنترسكت من أهم استثمارات المجموعة في مجال ريادة الأعمال. وقد شكلت فترة التقرير أهم المحطات في رحلتها، ففي عامي 2024-2025؛ واجهت مختلف القطاعات بما فيها ريادة الأعمال تحدياً واضحاً.

أهم إنجازات العام 2024:

عززت حاضنة إنترسكت جهودها لدعم قطاع التكنولوجيا في فلسطين من خلال تأمين تمويلات استراتيجية وتوسيع نطاق المبادرات الداعمة للشركات الناشئة.

• إجمالي التمويل:

- 2.2 مليون يورو لدعم الشركات الناشئة (منح وقروض من دون فوائد / 6 سنوات)، مقدمة من صندوق Orange Corners Innovation Fund بالشراكة مع بنك فلسطين وصندوق ابتكار.
- 150,000 دينار كويتي لدعم البرامج الريادية، مقدمة من الصندوق العربي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية.

• البرامج المدعومة:

- برنامج RISE Palestine
- برامج ريادة الأعمال – إنترسكت



• دعم الريادة في غزة:

- مبادرة طاقات (2024)
- توفير مساحات عمل مجهزة للعاملين المستقلين

• تعزيز الحضور الإقليمي:

- STEP Conference
- Expand North Star
- LEAP MENA ICT Forum

أهم إنجازات العام 2025:

واصلت حاضنة إنترسكت تنفيذ وتطوير مجموعة من برامجها ومبادراتها الاستراتيجية الهادفة إلى دعم الابتكار وريادة الأعمال في فلسطين، مركزةً جهودها على استمرارية المشاريع القائمة وتعزيز أثرها العائد بالمنفعة على مختلف الفئات المستهدفة. وشملت هذه المبادرات:

- برامج متنوعة لتمكين الشركات الناشئة
 - تطوير المهارات التقنية
 - دعم بيئة العمل الريادي
- ويمكنكم الاطلاع على مزيد من التفاصيل عبر التقرير السنوي للمجموعة والموقع الرسمي للحاضنة.

• المبادرات والبرامج:

- STIR
- RISE Palestine
- OCIF
- SAFE Palestine
- TAQAT
- Tech Pathways
- Link



8.3 الاقتصاد الدائري

نؤمن بأن التحول نحو الاقتصاد الدائري يشكل ركيزة أساسية من ركائز الاستدامة، من خلال تعزيز كفاءة استخدام الموارد، والانتقال من نموذج الاستهلاك الخطي إلى نموذج يركز على الحد من استهلاك الموارد عبر تبني ممارسات إعادة الاستخدام، وإعادة التدوير، وإطالة العمر التشغيلي للأصول والمواد، بما يسهم في الحد من النفايات، وخفض الانبعاثات، وتعزيز القيمة الاقتصادية، وتقليل الأثر البيئي على المدى الطويل.

وبصفتنا مؤسسة مالية، نعي دورنا المحوري في دعم هذا التحول، سواء من خلال ممارساتنا الداخلية أو عبر توجيه التمويل نحو الأنشطة الاقتصادية المستدامة. ونواصل تطوير عملياتنا الداخلية بما يعزز كفاءة استخدام الموارد، من خلال تبني مبادئ التحول الرقمي التي تهدف إلى الحد من استهلاك الموارد، بما فيها الورق، والحد من النفايات الإلكترونية، بما ينسجم مع مبادئ الاقتصاد الدائري.

وبالإضافة إلى ذلك، نفصح بصورة دورية عن بصمتنا الكربونية، ونتابع الانبعاثات الناتجة عن عملياتنا الداخلية، ونستخدم نتائج القياس لدراسة فرص تحسين كفاءة استهلاك الطاقة والموارد، ووضع مبادرات تسهم في خفض الانبعاثات وتعزيز الأداء البيئي. ويُعد احتساب البصمة الكربونية أدواتنا الأساسية لدعم اتخاذ القرار وقياس أثر مبادرات الاستدامة، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية.

وعلى صعيد محفظتنا التمويلية، نواصل توجيه مواردنا نحو تعزيز مبادئ الاقتصاد الدائري من خلال دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية في عملياتنا التمويلية. فقد شرع بنك فلسطين في تطبيق نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (تمت مناقشته بالتفصيل في القسم 5.1)، إلى جانب السعي إلى زيادة نسبة المحفظة التمويلية الموجهة إلى المشاريع التي تعزز كفاءة استخدام الموارد وتتبنى نماذج الاقتصاد الدائري. ويشمل ذلك مشاريع الطاقة المتجددة، وكفاءة الطاقة، والمباني الخضراء، وإدارة النفايات، وإعادة التدوير، والمشاريع التي تسهم في الاستخدام المستدام للموارد الطبيعية، بما يعزز التحول نحو اقتصاد منخفض الانبعاثات ويحقق قيمة اقتصادية وبيئية طويلة الأجل.

ونواصل تطوير سياساتنا وأدواتنا الفعالة لقياس ومتابعة تقدمنا في هذا المجال، انطلاقاً من التزامنا بالمساهمة في بناء اقتصاد أكثر كفاءة في استخدام الموارد، وأقل أثراً على البيئة، وأكثر قدرة على تحقيق النمو المستدام وخلق قيمة مشتركة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة.

9. أداء الاستدامة

يقدم هذا الجزء ملخص لأداء الاستدامة عبر الفترة المشمولة بالتقرير، بناء على مقارنة أهم مؤشرات الأداء بين عامي 2024 و2025. كما ستم فهرسة محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير، والتي تم إعداد هذا التقرير بالاستناد إليها.

9.1 مؤشرات الأداء الخاصة بمحاور الاستدامة

يعرض الجدول أدناه مؤشرات الأداء الخاصة بجميع محاور الاستدامة على مستوى مجموعة بنك فلسطين، إلا أن بعض المؤشرات ليس بالإمكان تطبيقها على مستوى المجموعة نظراً لطبيعة المعلومات المتوفرة، والتي يصعب دمجها أو تحويلها إلى نطاق المجموعة، وقد تمت مناقشتها بشكل تفصيلي في الأجزاء المخصصة لها ضمن هذا التقرير.

المعيار 1-201 الأداء الاقتصادي		
2025	2024	
10,650,923,206	8,360,073,698	الموجودات
57,001,220	-27,911,456	صافي الأرباح
9,118,410,748	7,021,554,602	الودائع
4,012,032,827	3,842,640,449	التسهيلات
% 41.71	% 37.4	الحصة السوقية - ودائع
% 35.36	% 34.81	الحصة السوقية - تسهيلات
% 16.29	% 15.30	كفاية رأس المال
0.19	-0.13	ربحية الأسهم
المعيار 306: النفايات 2020		
2025	2024	
41.680	2.267	الورق المعاد تدويره (بالطن)
5.1	5.2	النفايات الإلكترونية المعاد تدويرها
المعيار 302: الطاقة 2016		
2025	2024	
6,735,896	8,218,750	استهلاك الكهرباء (كيلو واط ساعة)
159,338	436,401	استهلاك الوقود (ديزل وبنزين)
2,562	3,198	كثافة الطاقة (كيلو واط ساعة/موظف)
المعيار 305: الانبعاثات 2016		
2025	2024	
416	1,066	الانبعاثات المباشرة (نطاق 1)
4,487	5,600	الانبعاثات غير المباشرة (نطاق 2)
4,903	6,666	إجمالي الانبعاثات
1.86	2.5	كثافة الانبعاثات
المعيار 303: المياه والنفايات السائلة 2018		
2025	2024	
25,910,949	15,398,911	استهلاك المياه
المعيار 413: المجتمعات المحلية 2016		
2025	2024	
4,593,890	4,645,215	مساهمات المسؤولية المجتمعية
المعيار 2-7 الموظفين		
2025	2024	
2,631	2,654	إجمالي عدد الموظفين
% 40	% 39	نسبة النساء من العدد الإجمالي
المعيار 401: التوظيف 2016		
2025	2024	
131	113	عدد الموظفين الجدد من الذكور
75	70	عدد الموظفات الجدد

206	183	إجمالي عدد الموظفين الجدد
112	112	عدد الموظفين بدوام كامل الذين حصلوا على إجازة رعاية الطفل
111	126	عدد الموظفات بدوام كامل اللواتي حصلن على إجازة رعاية الطفل
235	238	إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل الذين حصلوا على إجازة رعاية الطفل
159	72	دوران الموظفين (ذكور)
74	37	دوران الموظفين (إناث)
233	109	إجمالي دوران الموظفين
المعيار: 405 التنوع وتكافؤ الفرص 2016		
% 18.75	% 17	النساء في الإدارة التنفيذية
% 50.38	% 20	النساء في فئة مدراء الدوائر والفروع
% 53.41	% 20	النساء في فئة مدراء ومشرقي المكاتب الفرعية
% 34.75	% 31	النساء في فئة رؤساء الأقسام
% 46.36	% 47	النساء في فئة الإداريين والسكرتارية

9.2 فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

بيان الاستخدام	أعدت مجموعة بنك فلسطين هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI Standards) عن الفترة الممتدة من 1 كانون الثاني 2024 إلى 31 كانون الأول 2025.
معياري 1 GRI المستخدم	المعيار 1: أساسيات 2021
المعايير القطاعية المستخدمة	لم يتم استخدام أي معايير قطاعية
بالنسبة لخدمة Content Index – Advanced Service، قامت GRI Services بمراجعة فهرس محتوى GRI للتحقق من عرضه بما يتوافق مع متطلبات إعداد التقارير وفقاً لمعايير GRI، ومن أن المعلومات الواردة فيه معروضة بوضوح ويسهل على أصحاب المصلحة الوصول إليها.	
 تم تنفيذ الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير	

المعيار المستخدم	الإفصاح	رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة	سبب عدم الإفصاح
المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021	2-1 التفاصيل التنظيمية	مجموعة بنك فلسطين هي شركة مساهمة عامة، ويتم تداول أسهمها في بورصة فلسطين. لمزيد من المعلومات، يرجى مراجعة التقارير السنوية للبنك الإسلامي العربي، صفحة 41-6 وبنك فلسطين، صفحة 22-3.	
	2-2 الكيانات المدرجة في تقرير الاستدامة	نعمل فقط في فلسطين، وقد غطى التقرير عملياتنا في فلسطين. وبناقش هذا الجزء في تقريرنا المالي المدقق .	
	2-3 الفترة المشمولة في التقرير وتكرارها ونقطة التواصل	الصفحة: 11	
	2-4 إعادة صياغة المعلومات	لم يتم عمل إلى إعادة صياغة للمعلومات في هذه الدورة الإفصاحية.	
	2-5 التدقيق الخارجي	لم يتم تدقيق التقرير خارجياً، فقد تم إعداده من قبل جميع الدوائر ذات الخبرة والكفاءة اللازمة لضمان دقة الإفصاحات.	
	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	الصفحات: 12-15	
	2-7 الموظفون	الصفحات: 51-67	

لا ينطبق لم يكن لدينا أي عمال غير موظفين في مجموعتنا.		2-8 العمال من غير الموظفين	
	التقارير السنوية للبنك الإسلامي العربي، صفحة 70-81 و بنك فلسطين، صفحة، 26-41	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	
	عبر الانتخاب في الهيئة العامة	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	
	رئيس مجلس إدارة مجموعة بنك فلسطين، وهو السيد هاشم الشوا.	2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	
	يتحمل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية مسؤولية الإشراف على وضع استراتيجيات التي تخدم تحقيق أهداف الاستدامة. كما تتولى لجان الاستدامة، والمخاطر الموافقة على استراتيجية إدارة الآثار والمخاطر وكيفية التعامل معها.	2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على التأثيرات الإدارية	
	تتم إدارة المخاطر والآثار المرتبطة بالبيئة والحوكمة والمجتمع من خلال دائرة الاستدامة بالتعاون مع مختلف الإدارات ذات العلاقة وتحت الإشراف المباشر من لجنة الاستدامة. جاري العمل على هيكلة تفصيلية لدور الإدارات الأخرى في تطبيق نظام الإدارة البيئية والاجتماعية وسوف يتم الإفصاح عنها في شكل أكثر تفصيل في التقرير القادم.	2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	

	2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة تابع مجلس الإدارة تطوير تقارير الاستدامة من خلال لجنة الاستدامة، كما تمت مراجعة المواضيع الجوهرية واعتمادها من طرف لجنة الاستدامة. وقد راجع مجلس الإدارة هذا التقرير ووافق على محتواه.	
	2-15 تضارب المصالح الصفحات: 33-34	
	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة نعمد آلية شفافة تطبق من قبل جميع الموظفين بمختلف المستويات الإدارية لاستكشاف جميع المخاوف، من خلال دوائر تم تخصيصها تحديداً لهذا الغرض، وهي دائرة الامتثال ودائرة مكافحة غسل الأموال. كما أننا ننتهج نهجاً واضحاً من أجل إشراك أصحاب المصلحة والتواصل معهم بخصوص أي مخاوف حرجة.	
	2-17 المعرفة المشتركة لدى أعلى هيئة حوكمة يشارك أعضاء مجلس الإدارة في كافة النشاطات والفعاليات التي تسهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم المتعلقة بالاستدامة والتغير المناخي.	
	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة عبر تقييم ذاتي للمجلس ولجان العمل	
	2-19 سياسات الأجور تمتلك مجموعة بنك فلسطين سياسة شفافة متعلقة بالمكافآت والأجور، وتتضمن سياسات المكافآت لأعلى هيئة حوكمة والإدارة العليا مزيجاً من الرواتب الثابتة، المكافآت القائمة على الأداء، الأسهم، والفوائد.	
	2-20 عملية تحديد الأجور تحتكم عملية تحديد المكافآت والأجور إلى لوائحنا الداخلية بالتشاور مع المساهمين. وبخصوص مكافآت أعضاء مجلس الإدارة، يرجى الرجوع إلى صفحة 34	

قيود السرية: لا يمكن الإفصاح عن نسبة إجمالي التعويضات السنوية نظراً للطبيعة السرية للمعلومات المتعلقة بتعويضات الموظفين.		2-21 نسبة التعويضات السنوية	
	الصفحات: 10-6	2-22 بيان حول استراتيجيات التنمية المستدامة	
	الصفحات: 29-27	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
	الصفحات: 29-27	2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بالسياسة	
	الصفحات: 42-41 , 37-35	2-25 الإجراءات المتبعة لمعالجة الآثار السلبية	
	الصفحات: 45-44 , 42-41 , 33	2-26 آلية طلب المشورة والإبلاغ عن المخاوف	
	الصفحات: 44-34	2-27 الامتثال للقوانين والأنظمة	
	الصفحة: 15	2-28 العضويات	
	الصفحات: 21-18	2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	
	لا يوجد لدينا حالياً اتفاقيات للمفاوضة الجماعية.	2-30 اتفاقيات المفاوضات الجماعية	
	الصفحة: 22	3-1 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	الصفحة: 23	3-2 قائمة الموضوعات الجوهرية	
			الأداء الاقتصادي
	الصفحات: 73-70	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021

المعيار 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1 القيمة الاقتصادية المنتجة والموزعة	تتمثل القيمة الاقتصادية التي نحققها بشكل رئيسي في إيرادات الفوائد والرسوم (من خلال تكاليف التشغيل، والأجور والمزايا، والضرائب المدفوعة للحكومة، والمدفوعات لمقدمي رأس المال، والاستثمارات المجتمعية، والمشتريات من المجتمع والموردين المحليين، ورأس المال العامل). ويقدم تقريرنا المالي المدقق وبياناتنا المالية، معلومات مفصلة عن القيمة الاقتصادية التي نولدها ونوزعها. هذا التقرير مرفق مع تقريرنا السنوي، ، صفحة 124
	201-2 الآثار المالية والمخاطر والفرص الناجمة عن تغير المناخ	الصفحات: 74-76
	201-3 الالتزامات المحددة لخطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	قيود السرية: تتعلق المعلومات المطلوبة بمعلومات سرية حول مزايا الموظفين وخطط التقاعد على مستوى المجموعة، وبالتالي لا يمكن الإفصاح عنها على مستوى المجموعة.
	201-4 المساعدات المالية من الحكومة	لم نلقَ أي مساعدات مالية من الحكومة خلال الفترة المشمولة في التقرير
المعيار 303: التأثير الاقتصادي غير المباشر 2016	203-1 استثمارات وخدمات البنية التحتية المدعومة	لم يتم إجراء أي استثمارات كبيرة في البنية التحتية بشكل مباشر خلال الفترة المشمولة بالتقرير
	203-2 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الهامة	الصفحة: 71
الطاقة المتجددة		
المعيار 302: الطاقة 2016	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات: 45-46
	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	الصفحة: 46

المعلومات غير متوفرة/غير كاملة.		302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
المعلومات المتعلقة باستهلاك الطاقة خارج المجموعة غير متوفرة، وسيتم الإفصاح عنها في الدورات الإفصاحية القادمة			
	الصفحة: 46	302-3 كثافة الطاقة	
	الصفحة: 46	302-4 الحد من استهلاك الطاقة	
لا ينطبق، نحن مؤسسة مالية ونقدم خدمات مصرفية، ولا ننتج منتجات تستهلك أو تتطلب كميات هائلة من الطاقة.		302-5 تخفيض متطلبات الطاقة من المنتجات والخدمات	
			الالتزام البيئي
	الصفحات: 41-46	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	الصفحة: 44	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	المعيار 305: الانبعاثات 2016
	الصفحة: 44	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (نطاق 2)	
المعلومات غير متوفرة/غير كاملة، المعلومات المتعلقة بهذا النطاق غير متوفرة في هذه الدورة الإفصاحية ، حيث أنه لم يتم حساب انبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير المباشرة ضمن هذا النطاق في هذه الدورة الإفصاحية		305-3 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	

	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	الصفحة: 44	
	305-5 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	الصفحة: 44	
المعيار: 306: النفايات 2020	306-1 إنتاج النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	معظم النفايات الناتجة من عملياتنا الداخلية هي نفايات ورقية، ولا ننتج أي نفايات أو مواد خطرة أخرى.	
	306-2 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	الصفحات: 43-42	
	306-3 النفايات المتولدة	المعلومات غير متوفرة/غير مكتملة. المعلومات المتعلقة باستهلاك الورق في شركات المجموعة غير متوفرة في هذه الدورة الإفصاحية، وسيتم الإفصاح عن هذه المعلومات خلال الدورات الإفصاحية القادمة.	
المعيار: 303: المياه والنفايات السائلة 2018	303-3 سحب المياه	مصدر المياه لدينا هو فقط من خلال مقدمي خدمات المياه، وليس لدينا أي مصادر أخرى للمياه	المتطلبات المستثناة: 303-3-a, 303-3-b, 303-3-c, 303-3-d لم يتم الإفصاح عن إجمالي سحب المياه بالمغآلتر وتوزيعه حسب المصدر، بما في ذلك سحب المياه من المناطق التي تعاني من إجهاد مائي، وتوزيع المياه المسحوبة حسب نوعها (المياه العذبة وغيرها)، والمنهجيات والافتراضات المستخدمة في إعداد البيانات. وتُستمد مياه المجموعة بالكامل من مزودي خدمات المياه.
	303-4 تصريف المياه	نستخدم نظام الصرف الصحي وشبكات الصرف الصحي من أجل التصريف.	
	303-5 استهلاك المياه	الصفحة: 46	
المجتمعات المحلية			
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة: 46	

	الصفحات: 46-50	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي وتقييمات الأثر	المعيار 413: المجتمعات المحلية 2016
لا ينطبق. لم نلاحظ مثل هذه التأثيرات خلال فترة التقرير.		2-413 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	
			خبرات وكفاءات الموظفين
	الصفحة: 66	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	الصفحات: 57-60 , 62-64	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	المعيار 401: التوظيف 2016
المتطلبات المستثناة: 401-2-a و 401-2-b لم يتم الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالمزايا المقدمة للموظفين المؤقتين أو العاملين بدوام جزئي. ولا ينطبق ذلك على الموظفين العاملين بدوام جزئي، نظرًا لعدم استحقاقهم لهذه المزايا.	تعرض المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل في الصفحة: 49	2-401 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
	الصفحات: 60-62	3-401 إجازة رعاية الطفل	
	الصفحة: 67	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المعيار 404: التدريب والتعليم 2016
	الصفحة: 66	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
	يخضع جميع موظفينا بمختلف المستويات الإدارية إلى مراجعات تقييم ومراجعات دورية سنوية للأداء الوظيفي، ويتم إبلاغهم بنتيجة هذه المراجعة أو التقييم.	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	

	الصفحات: 31-29 , 64-66	405-1 تنوع هيئة الحوكمة والموظفين	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
	الصفحة: 66	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين الرجال والنساء	
			بناء استراتيجية
	الصفحة: 17	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			إدارة المخاطر
	الصفحات: 37-35 , 41-42, 44-45	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021

مستقبل أخضر ومستدام

GREEN SUSTAINABLE FUTURE

