

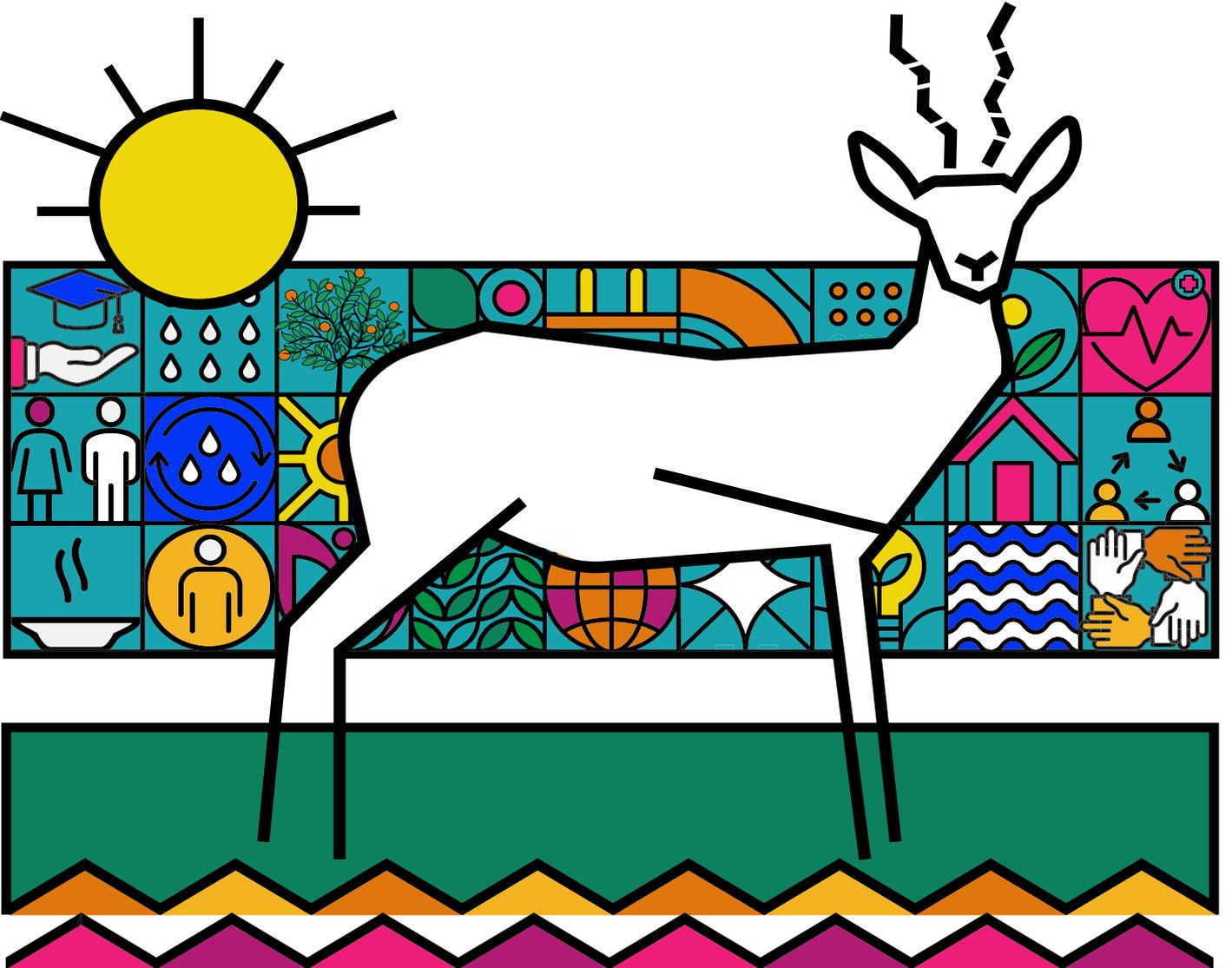


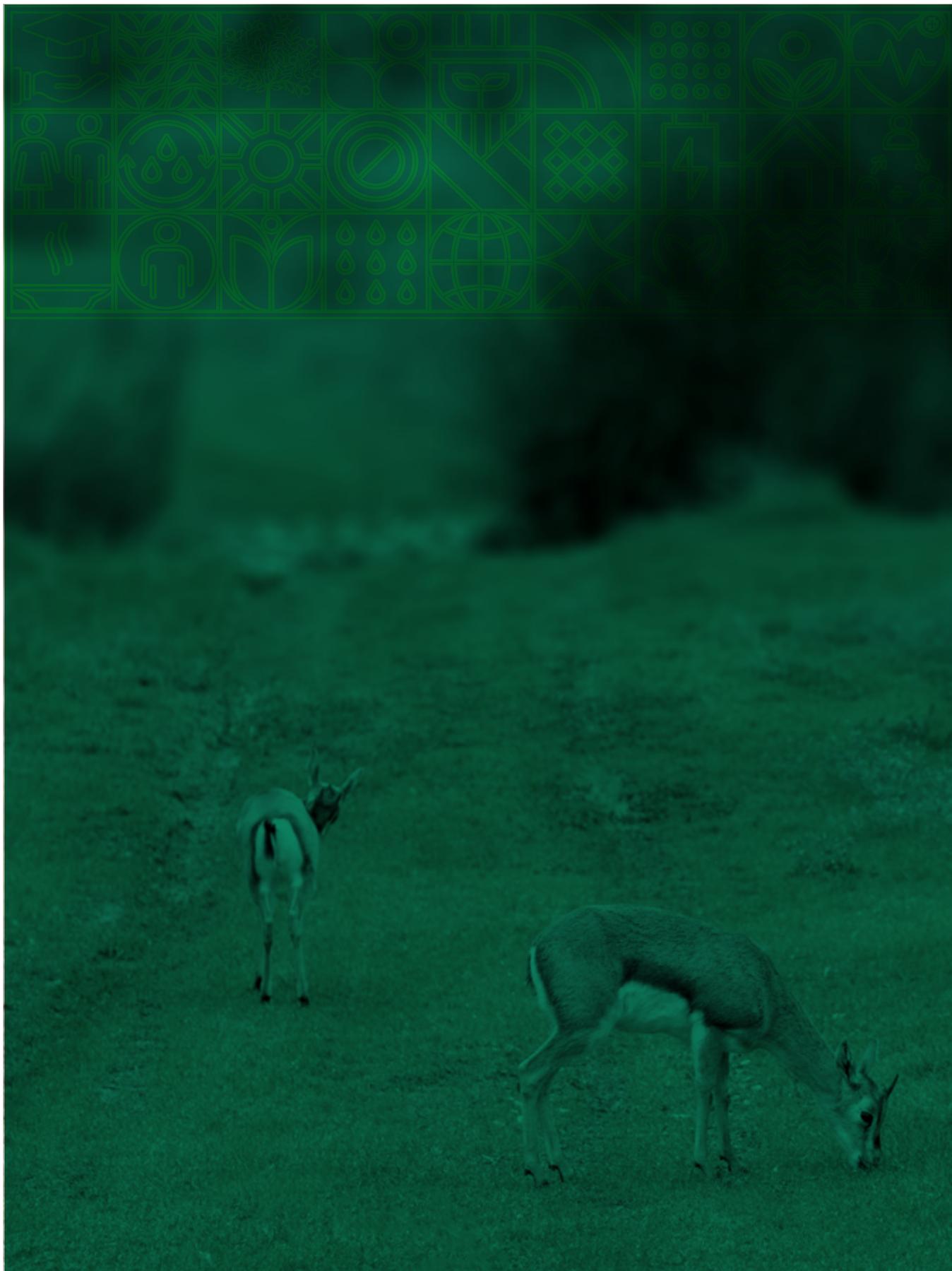
Bank of Palestine Group مجموعة بنك فلسطين



تقرير الاستدامة

٢٠٢٢-٢٠٢٣





غزال الجبل الفلسطيني
"التصميم مستوحى من غزال الجبل الفلسطيني وأهداف التنمية المستدامة"

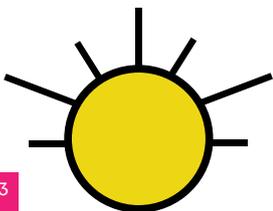
جدول المحتويات

7	رسالة رئيس مجلس الإدارة
9	رسالة رئيسة لجنة الاستدامة في بنك فلسطين
10	رسالة رئيسة لجنة الاستدامة في البنك الإسلامي العربي

11	لمحة عن التقرير	1
11	1.1 النطاق والفترة المشمولة في التقرير	
11	1.2 تأكيد التقرير والتحقق منه	
11	1.3 جهات التواصل	

12	حول مجموعة بنك فلسطين	2
12	2.1 لمحة عامة عن مجموعة بنك فلسطين	
13	2.2 أهم محطات رحلتنا نحو مستقبل أخضر ومستدام	
13	2.3 نبذة عن بنك فلسطين	
14	2.4 نبذة عن البنك الإسلامي العربي	
14	2.5 نبذة عن شركة بال باي	
15	2.6 نبذة عن شركة قدرة لحلول الطاقة المتجددة	
15	2.7 نبذة عن شركة الوساطة للأوراق المالية	
15	2.8 منتجاتنا وخدماتنا	
16	2.9 أثرنا الاقتصادي	
18	2.10 عضوياتنا وجوائزنا	
18	2.11 تمثيلنا في المؤتمرات المرتبطة بالاستدامة	

19	الأهمية النسبية والموضوعات الجوهرية	3
19	3.1 أصحاب المصلحة	
22	3.2 الأهمية النسبية	
22	3.2.1 تحديد موضوعات الأهمية النسبية	
22	3.2.2 الموضوعات ذات الأهمية النسبية بالنسبة لمجموعة بنك فلسطين	



4

- 23 الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين
- 23 4.1 نهجنا نحو الاستدامة
- 26 4.2 استراتيجية الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين
- 27 4.3 أهداف الاستدامة

5

- 29 الأداء البيئي
- 29 5.1 نظام الإدارة البيئية والاجتماعية
- 30 5.2 إدارة المخلفات والنفايات
- 33 5.3 التغير المناخي وغازات الدفيئة
- 34 5.4 استهلاك الموارد
- 36 5.5 التمويل المستدام

6

- 36 الأداء الاجتماعي
- 36 6.1 المجتمع المحلي (الاستثمارات المجتمعية)
- 45 6.2 رأس مالنا البشري (موظفونا)
- 49 6.2.1 كادرنا البشري
- 54 6.2.2 الموظفون الجدد
- 56 6.2.3 إجازة رعاية الطفل
- 58 6.2.4 دوران الموظفين
- 60 6.2.5 التنوع وتكافؤ الفرص
- 62 6.2.6 التعليم والتدريب
- 63 6.3 الشمول المالي

7

- 65 7. أداء الحوكمة
- 67 7.1 هيكلية مجلس الإدارة ومسؤولياته
- 68 7.2 لجنة الاستدامة
- 70 7.3 سفراء الاستدامة
- 70 7.4 الشفافية والمساءلة داخل مجموعة بنك فلسطين
- 71 7.4.1 سياسة المكافآت
- 71 7.4.2 الجهات التنظيمية والمتطلبات
- 72 7.5 إدارة المخاطر وأمن المعلومات
- 72 7.6 التحول الرقمي

8

التمويل المستدام

73

73

8.1 المنتجات والخدمات المستدامة

76

8.2 الاستثمارات المستدامة

9

أداء الاستدامة

78

78

9.1 مؤشرات الأداء الخاصة بمحاور الاستدامة

80

9.2 فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

قائمة الرسومات والأشكال

- 12 رسم توضيحي 1: مجموعة بنك فلسطين
- 12 رسم توضيحي 2: انتشار فروع ومكاتب مجموعة بنك فلسطين في مختلف المحافظات
- 13 رسم توضيحي 3: رحلتنا نحو مستقبل أخضر ومستدام
- 17 رسم توضيحي 4: الأثر الاقتصادي لمجموعة بنك فلسطين (ودائع العملاء، الموجودات، التسهيلات، صافي الأرباح).
- 17 رسم توضيحي 5: الأثر الاقتصادي لمجموعة بنك فلسطين (ربحية الأسهم، نسبة كفاية رأس المال، الحصص السوقية للودائع والتسهيلات).
- 22 رسم توضيحي 6: مصفوفة الأهمية النسبية
- 26 رسم توضيحي 7: استراتيجية الاستدامة
- 29 رسم توضيحي 8: الإطار العام لنظام الإدارة البيئية والاجتماعية لبنك فلسطين
- 30 رسم توضيحي 9: إدارة النفايات والمخلفات
- 31 رسم توضيحي 10: الشاشة الحالية لأجهزة الصرافات في بنك فلسطين
- 31 رسم توضيحي 11: أكياس مُعاد تدويرها
- 32 رسم توضيحي 12: شهادات إعادة التدوير التي حصل عليها بنك فلسطين
- 33 رسم توضيحي 13: مقتطفات من مؤتمر مخاطر التغير المناخي ودور القطاع المالي في الحد منها
- 35 رسم توضيحي 14: حملة تعزيز كفاءة الطاقة
- 37 رسم توضيحي 15: توزيع تدخلات المسؤولية المجتمعية لبنك فلسطين موزعة حسب القطاعات
- 40 رسم توضيحي 16: تدخلات بنك فلسطين موزعة حسب أهداف التنمية المستدامة
- 43 رسم توضيحي 17: توزيع تدخلات المسؤولية المجتمعية للبنك الإسلامي العربي موزعة حسب القطاعات
- 46 رسم توضيحي 18: الهيكل التنظيمي لبنك فلسطين للعام 2022
- 46 رسم توضيحي 19: الهيكل التنظيمي لبنك فلسطين للعام 2023
- 47 رسم توضيحي 20: الهيكل التنظيمي للبنك الإسلامي العربي للعام 2021
- 48 رسم توضيحي 21: الهيكل التنظيمي للبنك الإسلامي العربي للعام 2023
- 48 رسم توضيحي 22: الهيكل التنظيمي لشركة بال باي لعام 2022
- 49 رسم توضيحي 23: الهيكل التنظيمي لشركة بال باي للعام 2023
- 50 رسم توضيحي 24: عدد موظفي مجموعة بنك فلسطين خلال السنوات الأربع الماضية
- 52 رسم توضيحي 25: توزيع موظفي مجموعة بنك فلسطين حسب العمر (للعام 2022 والعام 2023)
- 53 رسم توضيحي 26: توزيع موظفي شركات مجموعة بنك فلسطين حسب الفئة العمرية
- 55 رسم توضيحي 27: التوزيع التفصيلي للموظفين الجدد في مجموعة بنك فلسطين
- 55 رسم توضيحي 28: توزيع الموظفين الجدد في شركات المجموعة
- 59 رسم توضيحي 29: دوران الموظفين في مجموعة بنك فلسطين
- 59 رسم توضيحي 30: دوران موظفي مجموعة بنك فلسطين حسب الفئة العمرية
- 60 رسم توضيحي 31: دوران الموظفين في شركات المجموعة
- 72 رسم توضيحي 32: عدد مستخدمي تطبيق بنكي (بنك فلسطين)
- 74 رسم توضيحي 33: حملة سببتي للأجهزة الموفرة للطاقة
- 74 رسم توضيحي 34: حملة ييجو للسيارات الكهربائية
- 75 رسم توضيحي 35: إجمالي القروض الخضراء في بنك فلسطين
- 76 رسم توضيحي 36: محطة الطاقة الشمسية في دير أبو مشعل

قائمة الجداول:



20	جدول 1: آليات وأوليات إشراك أصحاب المصلحة
28	جدول 2: أهداف الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين
32	جدول 3: النفايات التي تم تدويرها في بنك فلسطين (بوحة الطن)
34	جدول 4: انبعاثات غازات الدفيئة لمجموعة بنك فلسطين
35	جدول 5: استهلاك المياه والكهرباء في مجموعة بنك فلسطين
36	جدول 6: مساهمات المسؤولية المجتمعية لمجموعة بنك فلسطين (بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي) بالدولار الأمريكي
39	جدول 7: مساهمتنا المجتمعية موزعة حسب أهداف التنمية المستدامة
41	جدول 8: أهم المشاريع التي تمت رعايتها في العام 2022
42	جدول 9: أهم المشاريع التي تمت رعايتها في العام 2023
49	جدول 10: موظفو مجموعة بنك فلسطين
50	جدول 11: نسبة النساء من إجمالي موظفي مجموعة بنك فلسطين
50	جدول 12: نسبة النساء في شركات مجموعة بنك فلسطين
51	جدول 13: توزيع موظفي مجموعة بنك فلسطين في العام 2022
51	جدول 14: توزيع موظفي مجموعة بنك فلسطين في العام 2023
51	جدول 15: موظفو البنك الإسلامي العربي
52	جدول 16: موظفو بنك فلسطين
52	جدول 17: موظفو شركة بال باي
54	جدول 18: توزيع الموظفين الجدد لمجموعة بنك فلسطين حسب الجنس
54	جدول 19: توزيع الموظفين الجدد في شركات المجموعة حسب الجنس
54	جدول 20: توزيع الموظفين الجدد حسب المنطقة الجغرافية
54	جدول 21: توزيع الموظفين الجدد حسب العمر
56	جدول 22: عدد الموظفين بدوام كامل الذين تلقوا إجازة رعاية الطفل في مجموعة بنك فلسطين
56	جدول 23: عدد الموظفين بدوام كامل الذين تلقوا إجازة رعاية الطفل في مجموعة بنك فلسطين
57	جدول 24: إجازة رعاية الطفل في البنك الإسلامي العربي
57	جدول 25: إجازة رعاية الطفل في بنك فلسطين
58	جدول 26: دوران الموظفين في مجموعة بنك فلسطين
59	جدول 27: دوران الموظفين في مجموعة بنك فلسطين حسب الفئة العمرية والتوزيع الجغرافي
60	جدول 28: توزيع الوظائف حسب المراكز الوظيفية في شركات مجموعة بنك فلسطين
61	جدول 29: توزيع القوى العاملة حسب العمر والفئة الوظيفية في مجموعة بنك فلسطين
62	جدول 30: توزيع موظفي شركات مجموعة بنك فلسطين حسب الفئة العمرية
62	جدول 31: نسبة رواتب الموظفين من إجمالي الرواتب
62	جدول 32: ساعات التدريب في مجموعة بنك فلسطين
63	جدول 33: متوسط الساعات التدريبية لكل فئة وظيفية
69	جدول 34: توزيع أعضاء مجلس الإدارة حسب الجنس
71	جدول 35: مكافآت أعضاء مجلس إدارة البنك الإسلامي العربي وبنك فلسطين
71	جدول 36: القضايا المرفوعة على البنك وشركاته التابعة
73	جدول 37: قروض استدامة
76	جدول 38: إجمالي القروض الخضراء في مجموعة بنك فلسطين



رسالة رئيس مجلس الإدارة

السيدات والسادة المحترمون،

بالرغم من التحديات الصعبة التي يعيشها الاقتصاد الفلسطيني، فإن مجموعة بنك فلسطين لن تتوانى عن الأهداف التي رسمتها، وعن الخطط المتمثلة في المضي قدماً في رحلتنا نحو مستقبل أخضر ومستدام مهما كانت الصعوبات والتحديات. وكان وما يزال التزامنا نابعاً من إيمان حقيقي بأهمية الاستدامة وتداخلها في مختلف القطاعات الاقتصادية، فلا يمكن تحقيق أي إزدهار وتقدم بمعزل عن الاستدامة ومحاورها.

أخاطبكم اليوم وبكل فخر لتقديم تقريرنا الثاني للاستدامة، والذي يغطي إنجازاتنا خلال عامي 2022 و2023. ويأتي إصدار هذا التقرير، استكمالاً لسلسلة تقارير وإفصاحات الاستدامة التي بدأ البنك بإصدارها منذ العام 2021، والتي تُعدّ بمثابة أداة التواصل مع مختلف أصحاب المصلحة حول أدائنا في مجالات الاستدامة. وحيث تعمل مجموعة بنك فلسطين كجسم واحد فيما يتعلق بالعمل المستدام؛ جاء إصدار هذا التقرير على مستوى المجموعة بخلاف التقرير السابق الذي ركز



على بنك فلسطين ولم يتطرق إلى باقي شركات المجموعة. ويأتي هذا التقرير ليقدّم خلاصة جهودنا المبذولة في العامين الماضيين، ويعكس التزام المجموعة باستراتيجية ومبادئ الاستدامة انسجماً مع تطلعاتنا كقادة للعمل المستدام في القطاع المصرفي الفلسطيني. كما نسعى إلى تقديم نموذج تحثي به مؤسسات القطاع الخاص كافة، من أجل الوقوف على مسؤولياتها فيما يتعلق بتطبيق معايير الاستدامة. وقد عمدنا إلى الموازنة بين مختلف محاور الاستدامة دون أن يطغى أي محور على الآخر وفق استراتيجية مدروسة وممنهجة تغطي جميع المحاور، وترتكز على استحداث القيمة المشتركة بينها. كما أولينا تطلعات أصحاب المصلحة بالغ الأهمية من أجل تحديد الموضوعات ذات الأهمية النسبية. وبناء على ما سبق، تم تحديد أهدافنا للمرحلة القادمة وتقييم أداء الاستدامة الخاصة بنا.

لقد أصبحت القضايا البيئية (بما فيها التغير المناخي) تشكل تحدياً حقيقياً لاستدامة القطاعات كافةً. وعليه، كان لزاماً علينا التطرق إلى البعد البيئي كأحد أهم محاور الاستدامة، ومراقبة المؤشرات البيئية والإفصاح عن جميع البيانات ذات العلاقة بالأداء البيئي كجزء مهم من هذا الالتزام. لذلك، كان الأداء البيئي والإفصاحات المرتبطة به أهم ما يميز تقريرنا الحالي، بخلاف التقرير السابق، حيث تطور مفهومنا الاستدامة، وأضحت لغة حوار مشتركة داخلياً وخارجياً. وقد شرعنا في إعداد نظام الإدارة البيئية والاجتماعية، كخطوة جوهرية في مراقبة الأثر البيئي والاجتماعي، ليتجسد العمل المستدام في عمل طواقم الاستدامة مع جميع الطواقم الأخرى ذات العلاقة بمحفظة البنك. وإضافة إلى ذلك، بادرنّا إلى عقد المؤتمر الأول من نوعه في فلسطين والذي سعى إلى تقديم دور القطاع المصرفي في الحد من مخاطر التغير المناخي، كنقطة انطلاق للعمل المناخي في المجموعة. واستكمالاً لهذا الدور، قمنا بالتوقيع على مبادئ الصيرفة المسؤولة التابعة لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، لبلورة هذا الالتزام.

ومع أن التقرير يغطي جهودنا طيلة العامين الماضيين نحو تطبيق مبادئ الاستدامة بركائزها الثلاث: الحوكمة والبيئة والمجتمع (ESG)؛ إلا أن الربع الأخير من الفترة التي يغطيها التقرير، شهدت اندلاع الحرب على قطاع غزة، والتي تركت آثارها الواضحة على جميع القطاعات (صحة، تعليم، اقتصاد وبيئة). وقد أدركنا منذ بداية الحرب ضرورة تركيز جهودنا على الاستجابة لاحتياجات شعبنا في قطاع غزة لتمكينهم من مواجهة تداعيات الحرب. وبادرت المجموعة إلى تنفيذ تدخلات طارئة بالتعاون مع منظمات إغاثية وإنسانية محلية ودولية، وشملت تقديم المساعدات العاجلة للمواطنين في مراكز الإيواء بغزة منذ الأسبوع الثاني للحرب، حيث بلغت قيمة المساعدات ما يزيد عن 1.5 مليون دولار أمريكي. كما حرصنا على تقديم الدعم والمساندة لموظفينا في قطاع غزة، والتواصل معهم والاطمئنان عليهم، بما يشمل النازحين في مصر، إضافة إلى تلبية احتياجات حوالي 500 من الموظفين من غذاء ودواء وتوفير المأوى، كذلك التزمنا بدفع الرواتب وجميع المزايا للموظفين في غزة ومصر. هذا بالإضافة إلى المساهمات التي نقدمها تحت مظلة المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث واطبنا على تخصيص حوالي 5% من أرباحنا لدعم مبادرات المسؤولية الاجتماعية في مختلف القطاعات، كما هو موضح في التقرير.

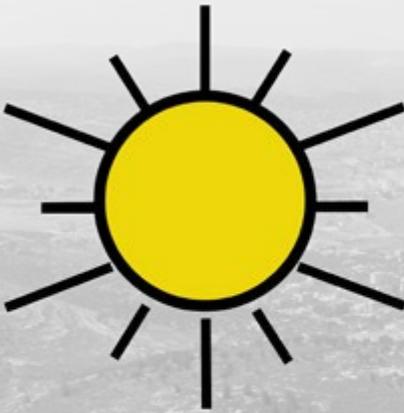
ولم تثنينا تداعيات الحرب عن مواصلة عملياتنا والوقوف إلى جانب عملائنا ومساندة مجتمعنا، حيث اعتمدنا خطأً لإدارة الأزمة ولضمان استمرارية أعمالنا. وعلى مدار العام 2024، واصلنا تقديم الخدمات المصرفية لعملائنا في غزة رغم الظروف الصعبة، مع استمرارنا في تقديم خدماتنا لعملائنا في الضفة الغربية وسط التحديات الاقتصادية التي تتكبدتها جراء الحرب وتداعياتها، بما يشمل إعادة هيكلة القروض وإتاحة فترات السماح المناسبة للعملاء بالتوافق مع التعليمات التنظيمية. كما حرصنا على دعم رواد الأعمال لا سيما الشباب الرياديين في قطاع غزة الذين خسروا العقود الخارجية وفرص التمويل والوصول إلى الأسواق جراء الحرب، فأطلقت إنترسكت بدعم من بنك فلسطين، مبادرتي RISE وSAFE لمنح التمويل والاستثمارات، وذلك بهدف تعزيز الموارد النقدية للشركات الناشئة حتى تتمكن من الصمود في وجه العاصفة.

وبالتوازي مع هذه الجهود، يركز البنك جهوده نحو المشاركة الفاعلة في مساعي التعافي الاقتصادي في الضفة الغربية وإعادة الإعمار في غزة بعد انتهاء الحرب، وذلك من خلال عقد الشراكات الاستراتيجية، وحشد رأس مال إضافي من المؤسسات والبنوك التنموية الدولية، والتوقيع على حزم تمويلية مخصصة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، بما يساهم في مضاعفة قدرتنا على مواصلة إقراض الشركات في الضفة، وتمكينها من مواجهة التحديات الاقتصادية الناجمة عن الحرب، والاستمرار في رفد الاقتصاد الوطني بمقومات نهوضه من آثار الحرب.

نعتز بما أنجزته طواقمنا خلال العام المنصرمين، ونثني على جهودها وحرصها وعملها الدؤوب في سبيل تحقيق أهداف الاستدامة. كما نفخر بأن نكون رواد العمل المستدام في فلسطين، متطلعين إلى مزيد من البصمات والإنجازات المميزة على الرغم من الأزمة الراهنة والحرب القاسية وتبعاتها. ومرة أخرى، نجدد التزامنا نحو الاستدامة، حيث نواصل العمل مع جميع الشركاء وأصحاب المصلحة حتى نصنع مستقبلاً أخضرًا ومستداماً لفلسطين، قادراً على تحقيق الرفاه للأجيال القادمة.

هاشم الشوا

رئيس مجلس إدارة مجموعة بنك فلسطين



رسالة رئيسة لجنة الاستدامة في بنك فلسطين

السيدات والسادة المحترمون،



نيابة عن أعضاء مجلس الإدارة ولجنة الاستدامة، يشرفني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الثاني، والذي يسجل نقلة نوعية مهمة على صعيد رحلة الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين وعلى الرغم من تفاقم الأوضاع السياسية و الاقتصادية والاجتماعية في فلسطين الناجمة عن الحرب على غزة. يلخص التقرير أداء الاستدامة لشركات مجموعة بنك فلسطين (بنك فلسطين، البنك الإسلامي العربي وشركة PalPay) للعامين 2022 و2023. وبخلاف تقريرنا الأول الذي تناول أداء الاستدامة على مستوى بنك فلسطين بشكل حصري؛ فإن هذا التقرير يغطي جميع مجالات التقدم التي تم إحرازها على مستوى شركات المجموعة على صعيد مختلف محاور الاستدامة.

وكما أوضح السيد رئيس مجلس إدارة المجموعة، فإن مجموعة بنك فلسطين بذلت جهوداً حثيثة في سبيل تعزيز مفاهيم الاستدامة ودمجها بشكل فعال ضمن عمليات وسياسات واستراتيجيات المجموعة، وتحويلها من مجرد سياسات إلى نظم وإجراءات عمل تحكم عمل إدارات المجموعة كافة. وعليه، كان لزاماً علينا المضي قدماً وفق استراتيجية مبنية تحتكم إلى محاور أساسية تعكس قيمنا، أهدافنا وتوجهاتنا، ضمن إطار حوكمة متكامل تحت إشراف لجنة الاستدامة.

وتعددت مجموعة بنك فلسطين بالعمل والسير وفق تطلعات أصحاب المصلحة، فلم نعتد العمل بمعزل عن عملائنا، موظفينا ومساهميننا، لذلك عزمنا على إشراكهم في جميع استراتيجياتنا، وبات تقدمنا ونجاحنا يُقاس وفق مدى قدرتنا على تحقيق تطلعاتهم وطموحاتهم عبر إشراكهم في تحديد موضوعات الأهمية الجوهرية التي توجه استراتيجيتنا، مما وفر لنا مدخلات قيمة، ومكننا من استكشاف أولويات أصحاب المصلحة والتي تركزت على مختلف محاور الاستدامة. وسنواصل التزامنا باتباع ممارسات الحوكمة المثلى، والعمل مع الشركاء لنقل الخبرات وعكس النماذج الناجحة والمتعلقة بالعمل المستدام، حيث تركزت استراتيجيتنا على ضرورة خلق القيمة المشتركة بين مختلف محاور الاستدامة.

ولعل أهم ما يميز تقريرنا الحالي هو التطرق إلى المحور البيئي واعتبار البيئة إحدى أصحاب المصلحة، حيث لم يتطرق التقرير السابق للمؤشرات البيئية نتيجةً لنقص البيانات المتعلقة بها، بينما يستعرض التقرير الحالي المؤشرات المرتبطة بالأداء البيئي والمتمثلة في استهلاك الموارد، انبعاثات غازات الدفيئة والبصمة الكربونية، بل إن تحقيق الحياد الكربوني بات طموحاً حقيقياً تسعى إليه المجموعة، سواء عن طريق مشاريع الطاقة المتجددة أو عن طريق تنفيذ مختلف الاستثمارات المستدامة من خلال شركات المجموعة. كما عملنا على تطوير نظام الإدارة البيئية والاجتماعية والذي يشكل أداتنا الفعلية للتحكم بالأثر البيئي والاجتماعي غير المباشر لمحفظتنا، ولفت انتباه عملائنا إلى أهمية تقليل الأثر البيئي للقروض والمشاريع الممنوحة من خلال محفظتنا. كذلك توجهنا إلى توظيف التحول الرقمي كأحد أهم أدواتنا في العمل المستدام، حيث نخطط ونعمل بجد من أجل تحقيق هدفنا طويل المدى في الوصول إلى بيئة عمل خالية من الورق.

أما بخصوص المحور الاجتماعي، فإننا نعتز بكادرنا البشري المميز، ونعمل على تسخير كافة إمكانياتنا من أجل تطوير قدرات موظفينا وتعزيز خبراتهم، وذلك كونهم أهم ما نملك كثروة بشرية، لذلك نقدم لهم كل ما هو ضروري من أجل ضمان التطوير الوظيفي ورفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم. كما نعمل على المساهمة في تطوير مجتمعنا عن طريق الاستثمارات المجتمعية، والمتمثلة في مشاريع المسؤولية الاجتماعية، حيث نعمل وفق سياسة واضحة تقوم على تقديم الدعم لجميع فئات المجتمع الفلسطيني (تحديداً الفئات المهمشة والأقل حظاً). ومع نهاية العام 2023، عملنا على تسخير معظم إمكانياتنا لدعم أبناء شعبنا في قطاع غزة، حيث تركت الحرب آثارها الواضحة على مختلف جوانب حياتهم، مما اقتضى إيلاء أهمية كبرى لأهداف التنمية المستدامة الخاصة بتوفير الحياة الكريمة للإنسان بما يشمل الاستجابة لاحتياجاته الإغاثية، مثل الماء والغذاء والمأوى والملبس والرعاية الصحية الأولية.

وبخصوص اهتمامنا بمراعاة النوع الاجتماعي؛ فإن بنك فلسطين يواصل استقطاب صاحبات الأعمال والمشاريع وتخريج الدفعات الجديدة من برنامج فلسطينية لإدارة الأعمال Mini-MBA، الهادف إلى تمكين المرأة اقتصادياً وتعزيز قدرتها على الاستثمار في المشاركة الاقتصادية على الرغم من التحديات، ومساعدتها على خلق فرص عمل في ظل اقتصاد متغير ينطوي على العديد من التحديات، وتحديدًا للسيدات. كما يواصل البنك حرصه على الوصول إلى التكافؤ على أساس الجنس بين موظفيه في كل المناصب.

ختاماً، فنحن نعتز بما تم إنجازه خلال فترة هذا التقرير، وسوف نستمر في المضي، وبكل عزم، بجهود طواقمنا في مسيرة الاستدامة، متطلعين إلى تقديم المزيد من الإنجازات وترك أثر واضح في مسيرة الاستدامة على مستوى القطاع المصرفي الفلسطيني، حيث نوقن أن ما قدمناه لغاية الآن ما هو إلا بداية مشوارنا، وسنستمر بالعمل قدماً نحو بناء مستقبل أخضر ومستدام للأجيال القادمة بالرغم من كل التحديات.

د. تفيدة الجرباوي

رئيسة لجنة الاستدامة في بنك فلسطين

رسالة رئيسة لجنة الاستدامة في البنك الإسلامي العربي

السيدات والسادة الكرام،

يشرفنا في البنك الإسلامي العربي أن نترجم تفانينا المستمر في تحقيق التنمية المستدامة كأحد أهم محاور إستراتيجيتنا وأعمالنا من خلال هذا التقرير، وأن نفصح للمرة الأولى كجزء من مجموعة بنك فلسطين؛ عن أداء البنك فيما يتعلق بالاستدامة ومؤشراتها، وذلك تطبيقاً لاستراتيجية مجموعة بنك فلسطين كمؤسسة مصرفية رائدة في العمل المستدام، وتماشياً مع تعاليم شريعتنا الإسلامية باتباع الممارسات الكفيلة بالحفاظ على بيئتنا ومواردنا، حيث نعتز بكوننا الذراع الإسلامي للمجموعة ونعمل على تقديم خدماتنا بما يتماشى مع أحكام الشريعة الإسلامية.



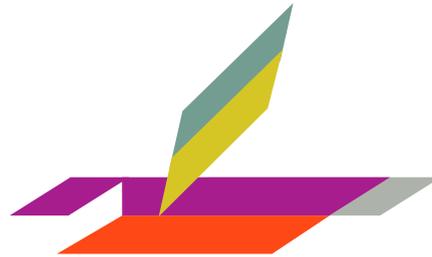
نفخر بكوننا أول مصرف إسلامي في فلسطين يلتزم بالإبلاغ عن أداء الاستدامة الخاص به وفق معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI. حيث نعمل على دمج معايير الاستدامة في كافة عملياتنا كجزء لا يتجزأ من التزامنا باستراتيجية الاستدامة التي أقرتها مجموعة بنك فلسطين. من خلال التركيز المستمر على محاور الاستدامة الثلاثة -البيئة والمجتمع والحوكمة- نعمل على تطوير ممارساتنا لضمان تحقيق التأثير الإيجابي على البيئة والمجتمع، وتعزيز نظام حوكمة قوي وشفاف. ولعل أهم الانجازات المتعلقة بالحوكمة تمثلت في تشكيل لجنة الاستدامة كإحدى لجان مجلس إدارة البنك، كما تم استحداث وحدة الاستدامة التي تتولى متابعة ومراقبة مؤشرات الاستدامة وكافة المحاور المتعلقة بها على مستوى دوائر البنك. تُعتبر الاستدامة المصرفية الإسلامية أساسية لشرعية أعمالنا وتوجهاتنا، حيث نبني على مبادئ الشريعة الإسلامية لتحقيق التنمية المستدامة.

ومع اعتزازنا بإفصاحنا الأول عن أداء الاستدامة، فإننا نثمن جهود طاقم الاستدامة الذي انخرط في عملية إرساء مبادئ الاستدامة على مستوى البنك بالتعاون مع كافة شركات المجموعة. وعلى الرغم من التحديات الصعبة التي تواجهها فلسطين، والظروف القاسية التي يعانيها قطاع غزة؛ فإننا سنواصل العمل على ترسيخ مبادئ الاستدامة في جميع عملياتنا، وذلك بالتوافق مع تطلعات مساهمينا وجميع أصحاب المصلحة، حيث نؤمن بأن الالتزام بمبادئ الاستدامة سيسهم في خلق مستقبل مشرق للأجيال القادمة.

مع خالص التقدير

سمر صوالحي نخلة

رئيسة لجنة الاستدامة في البنك الإسلامي العربي



1. لمحة عن التقرير

منذ بداية مسيرتنا، أخذنا على عاتقنا أن نكون ربايين وقدوة في كل ما فيه تقدم وازدهار للمجتمع الفلسطيني، وخطونا خطوات واضحة وممنهجة ضمن استراتيجية مدروسة من أجل تقديم نموذج يُحتذى به في العمل المستدام بالقطاع المصرفي الفلسطيني. وبناءً عليه، شرعنا في إعداد ونشر التقارير الخاصة بالاستدامة منذ العام 2022. حيث تشكل هذه التقارير حلقة الوصل بيننا وبين مساهمينا، أصحاب المصلحة والمجتمع المحلي، كما تقدم صورة واضحة حول مدى التطور الذي أحرزناه على صعيد محاور الاستدامة كافة. ونعكف على إصدار هذه التقارير بشكل دوري، حيث يتم نشر تقرير كل عامين، وذلك انطلاقاً من إيماننا بأن الشفافية في الإفصاح عن الأداء تضيء صورة أوضح وأعمق لتوجهاتنا وتطلعاتنا وتقدمنا، كما تعزز اضطلاعنا بمسؤولياتنا أمام أصحاب الشأن.

1.1 النطاق والفترة المشمولة في التقرير

يستعرض هذا التقرير أداء الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين خلال العامين الماضيين، ويغطي الفترة الواقعة ما بين 2022-1-1 إلى 2023-12-31. ويناقش التقرير ركائز الاستدامة المختلفة، ومدى التقدم المحرز في كل ركيزة منها، كما يستعرض المؤشرات الأساسية المرتبطة بكل ركيزة من أجل تقييم أداء الاستدامة في المجموعة. وعليه، تمت صياغة وترتيب التقرير بما يتوافق مع الركائز الثلاث الرئيسية للاستدامة. وقد نُشر تقريرنا الأول للاستدامة في العام 2022، حيث استعرض أداء الاستدامة في بنك فلسطين، بينما يغطي التقرير الحالي أداء الاستدامة على مستوى مجموعة بنك فلسطين (بنك فلسطين، البنك الإسلامي العربي، شركة بال باي)، حيث يشير مصطلح "المجموعة" عبر هذا التقرير إلى الشركات الثلاث المنضوية تحت مظلة مجموعة بنك فلسطين، وذلك مع التركيز بشكل معمق على بنك فلسطين كونه يمثل الحصة الأكبر في المجموعة. وسيركز التقرير على نشاطاتنا وعملياتنا في فلسطين كونها البلد الرئيسي التي تحتضن عملياتنا ونشاطاتنا. وحرصاً على تغطية أداء الاستدامة في باقي شركات المجموعة؛ فإن التقرير يتطرق لها بإيجاز كونها تشكل أهم استثمارات البنك والتي يمكن توجيهها لما يخدم أهداف الاستدامة، على أن يتم تغطية أدائها بشكل تفصيلي في تقارير الاستدامة القادمة.

1.2 تأكيد التقرير والتحقق منه

تم إعداد هذا التقرير بجهد مشترك بين طواقم الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين، وذلك استناداً إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، حيث تم الحصول على الاعتماد من طرف المبادرة العالمية لإعداد التقارير. وقد تم الحصول على البيانات اللازمة بجهود مشتركة بين الإدارات المختلفة في المجموعة، بينما تم ترتيبها وصياغتها من طرف دائرة الاستدامة في بنك فلسطين بحيث يُبرز التقدم في محاور الاستدامة المختلفة. وتمت المصادقة على محتوى هذا التقرير من قبل الإدارة العليا ولجان الاستدامة في شركات المجموعة. وقد جرى إعداد هذا التقرير داخلياً، وتمت مراجعته من قبل الإدارات ذات العلاقة، بينما لم يتم تدقيقه من قبل أي جهة خارجية، حيث تم إعداد التقرير بناء على معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، ويتم التحقق من امتثال التقرير لهذه المعايير من طرف المبادرة.

1.3 جهات التواصل

نرحب بأي ملاحظات أو استفسارات متعلقة بالتقرير أو بأداء الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين، حيث ستتم دراسة هذه الملاحظات والمقترحات بعناية، ومن ثم البناء عليها من أجل تطوير استراتيجيتنا وخططنا، وصياغة أهدافنا للمرحلة القادمة.

⟨⟨

السيدة هبة طنطش

رئيسة دائرة الاستدامة المصرفية

بنك فلسطين

hiba.tantash@bankofpalestine.com

السيد كامل حسيني

مدير إدارة العلاقات والتعاون الاستراتيجي

بنك فلسطين

kamel.husseini@bankofpalestine.com



2. حول مجموعة بنك فلسطين

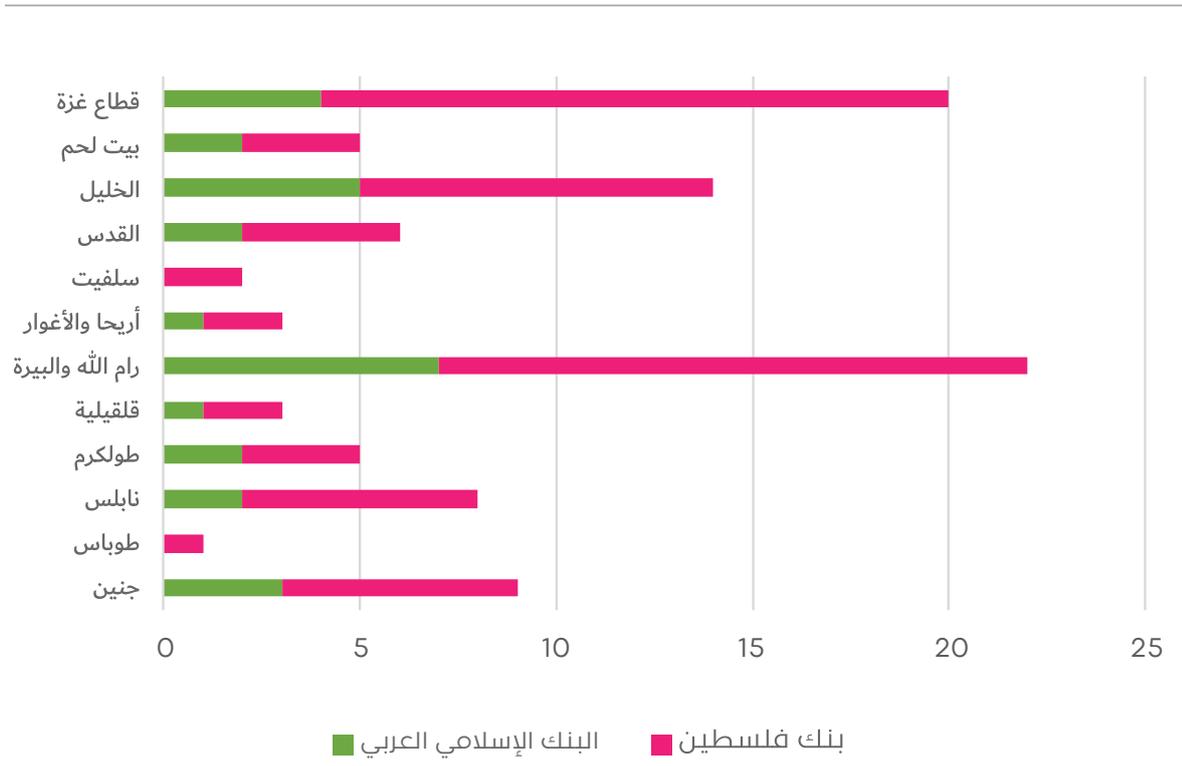
2.1 لمحة عامة عن مجموعة بنك فلسطين

تعتبر مجموعة بنك فلسطين إحدى أهم الصروح المالية في فلسطين، حيث تشكلت من اتحاد مجموعة متنوعة من الشركات التي تقدم الخدمات المالية وغير المالية لمختلف شرائح المجتمع. وتأسست المجموعة في العام 2016 بعد استحواذها على البنك الإسلامي العربي. وتضم خمس شركات، هي: بنك فلسطين، البنك الإسلامي العربي، شركة وساطة للأوراق المالية، شركة بال باي وشركة قدرة لحلول الطاقة المتجددة (كما هو موضح في الشكل رقم 1)، ويشمل الجزء التالي من التقرير نبذة عن كل شركة من شركات المجموعة.



رسم توضيحي 1: مجموعة بنك فلسطين

تقدم شركات المجموعة حزمة متنوعة من الخدمات التي تلبي الاحتياجات المختلفة للقطاعات كافة. ويستحوذ بنك فلسطين على الحصة الأكبر من المجموعة، حيث يشكل النسبة الأكبر من إجمالي موجودات المجموعة. ويوضح الشكل رقم (2) الانتشار الواسع لفروع ومكاتب بنكي المجموعة (بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي)، حيث تعمل فروع ومكاتب البنكين في جميع محافظات الضفة وقطاع غزة. وبحسب الإحصائيات، فإن ربع الفروع والمكاتب التابعة للقطاع المصرفي الفلسطيني تعود ملكيتها إلى مجموعة بنك فلسطين.



رسم توضيحي 2: انتشار فروع ومكاتب مجموعة بنك فلسطين في مختلف المحافظات

الرؤية	الرسالة
نطمح لأن نكون المؤسسة المصرفية المتميزة بالقيم والحدثة المصرفية الرقمية على المستويين المحلي والدولي.	أن نكون مؤسسة مالية رائدة تسعى للنهوض بمستوى الخدمات المالية والمصرفية، وتواكب التطور التكنولوجي والتوجهات الحديثة في المجال المالي والمصرفي، وتساهم في عملية البناء والتنمية وفقاً لأفضل السياسات والممارسات العالمية.

2.4 نبذة عن البنك الإسلامي العربي

تأسس البنك الإسلامي العربي في العام 1995، وبدأ نشاطه المصرفي في أوائل عام 1996. ويقدم البنك الخدمات المصرفية بما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية من خلال مقره الرئيسي في رام الله والبيرة، وكذلك فروع المنتشرة في أنحاء الضفة الغربية كافة. هذا بالإضافة إلى المكتب التمثيلي في دولة الإمارات العربية المتحدة (دبي) والفرع المتنقل «موبي بنك». ويبلغ عدد فروع البنك الإسلامي العربي الآن 31 فرعاً ومكتباً، ويمتلك 64 جهاز صراف آلي يتبع لهذه الفروع والمكاتب.

وقد استحوذت مجموعة بنك فلسطين في العام 2016 على حصة تزيد عن 50% من البنك الإسلامي العربي، فبات يمثل الذراع المصرفي الإسلامي لمجموعة بنك فلسطين. ويقدم البنك حزمة من الخدمات المصرفية المماثلة لخدمات بنك فلسطين، التي يقدمها وفق أحكام الشريعة الإسلامية، حيث تشكل الشريعة الإسلامية المرجعية لجميع المعاملات والتسهيلات في البنك.

ويغطي التقرير أداء الاستدامة في البنك الإسلامي العربي كجزء من أداء الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين.

للمزيد حول البنك الإسلامي العربي وخدماته، يرجى التفضل بزيارة [الموقع الإلكتروني للبنك 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.

2.5 نبذة عن شركة بال باي

تأسست شركة بال باي في العام 2010، وذلك إثر توقيع شراكة ما بين بنك فلسطين وشركة PCNC IT Solutions بهدف تقديم خدمات الدفع الإلكتروني المختلفة. وأضحت الشركة من أهم الشركات التي تقدم حلول الدفع الإلكتروني في السوق الفلسطيني، وتساهم خدماتها في ترسيخ مبادئ التحول الرقمي التي تسعى المجموعة إلى تحقيقها وتضمينها في جميع مفاصل استراتيجيتها، وذلك إيماناً منا في مجموعة بنك فلسطين بدور التحول الرقمي وأهمية توظيفه في سبيل تحقيق أهداف الاستدامة.

وتعزيزاً لمبادئ الشمول المالي، تقدم الشركة خدماتها لشرائح المجتمع كافة، بما يشمل الأفراد والتجار والشركات. ولتسهيل الدفع على الأفراد، حرصت شركة بال باي على التعاقد مع العديد من الجامعات ومزودي الخدمات، بما يمكّن الزبائن من الدفع لهذه الشركات والمؤسسات بكل سهولة ويسر، حيث أصبح بإمكانهم سداد مختلف الفواتير الخاصة بشركات الاتصالات، المياه، المؤسسات التعليمية، وغيرها العديد من مزودي الخدمات، وذلك من خلال خدمات الدفع الإلكتروني من بال باي.

ويغطي التقرير أداء الاستدامة في شركة بال باي كجزء من أداء الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين. للمزيد حول شركة بال باي وخدماتها، يرجى التفضل بزيارة [الموقع الإلكتروني لشركة بال باي](#).

الرؤية	الرسالة
أن نحدث نقلة نوعية في عالم الدفع الإلكتروني محلياً وإقليمياً ودولياً، بحيث يتم استبدال آليات الدفع التقليدية بآلياتنا الإلكترونية المبدعة.	نحن في شركة Palpay الشركة الرائدة في مجال الدفع الإلكتروني محلياً وإقليمياً ودولياً، هدفنا تطوير وابتكار آليات دفع إلكترونية جديدة تسهل على المواطن تسديد التزاماته المالية وتوفير عليه الجهد والوقت.

2.6 نبذة عن شركة قدرة لحلول الطاقة المتجددة

انطلقت شركة قدرة في العام 2019، بجهود مشتركة بين مجموعة بنك فلسطين والشركة الوطنية لصناعة الألمنيوم والبروفيلات (نابكو). وتسعى الشركة إلى تقديم حلول الطاقة المتجددة للأفراد والشركات بأسعار منافسة تجسيدا لرؤيتها المتمثلة في تطوير مستقبل مستدام وآمن في مجال الطاقة المتجددة في فلسطين.

وعلى الرغم من حداثة تواجدها في السوق الفلسطيني، والذي يشهد تحديات وتقلبات سياسية واقتصادية مستمرة؛ إلا أن شركة قدرة تمكنت من إثبات حضورها والمنافسة في السوق المحلي رغم التحديات، وذلك بفضل خدماتها المتميزة بما يشمل السعر المنافس وجودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها الشركة لربائنها.

وتقدم قدرة أنظمة ومحطات الطاقة الشمسية، سواء الأرضية أو الأنظمة على أسطح المباني، والتي تسهم في خفض الانبعاثات الكربونية الناتجة عن أنشطة المجموعة بطريقة غير مباشرة، حيث لا تقتصر جهودنا على تقليص انبعاثات الكربون الناجمة عن أنشطتنا المباشرة، وإنما نحرص على تحقيق الحياد الكربوني على مستوى مشاريعنا واستثماراتنا المختلفة. ويوضح التقرير مزيداً من التفاصيل في القسم المعنون بـ "الاستثمارات المستدامة".

للمزيد حول قدرة وخدماتها، يرجى زيارة [الموقع الإلكتروني لشركة قدرة لحلول الطاقة المتجددة](#).

الرسالة	الرؤية
توفير حلول الطاقة المتجددة للأفراد والمؤسسات، وبضمان طويل الأجل، وبأسعار عادلة وزهيدة، معتمدين على أحدث التقنيات ذات الجودة العالمية.	طاقة متجددة مستدامة واقتصادية تلبى احتياجات المواطنين والمؤسسات بكل موثوقية.

2.7 نبذة عن شركة الوساطة للأوراق المالية

انطلقت شركة الوساطة للأوراق المالية في العام 2005 كشركة تابعة لمجموعة بنك فلسطين، تُعنى بتقديم خدمات متنوعة تختص بالأسهم والخدمات المالية الأخرى. وعلى مدار الأعوام الماضية، تم تصنيف الشركة كأفضل وسيط لجذب مستثمرين جدد في فلسطين. ويُعد جذب المستثمرين أحد أهم أهداف استراتيجية المجموعة، وذلك ليس لتحقيق العائد والمنفعة الاقتصادية، وإنما لتعزيز دور المجموعة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

للمزيد حول خدمات الوساطة، يرجى زيارة [الموقع الإلكتروني لشركة الوساطة](#).

الرسالة	الرؤية
الوساطة للأوراق المالية هي مؤسسة مالية تابعة لبنك فلسطين تقدم أفضل خدمات تداول الأسهم في سوق فلسطين للأوراق المالية وأسواق إقليمية مختارة.	أن نكون المؤسسة المالية الاستثمارية الرائدة محلياً.

2.8 منتجاتنا وخدماتنا

نقدم حزمة واسعة من المنتجات والخدمات المالية وغير المالية ضمن نطاق مجموعة بنك فلسطين. وتتوسع خدماتنا لتغطي مختلف القطاعات الاقتصادية، وجميع شرائح وقطاعات المجتمع، حيث تقدم كل شركة من شركات المجموعة الخدمات التي تتناسب مع طبيعة عملياتها والهدف من تأسيسها، مع العلم أنه سيتم التركيز على الشركات الثلاث في هذا التقرير.



وكغيرها من المؤسسات المصرفية؛ تقدم مجموعة بنك فلسطين العديد من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات (بمختلف أنواعها: صغيرة، كبيرة، متوسطة). ومن هذه الخدمات:

- الحسابات المصرفية
- التحويلات
- الخدمات المتعلقة بالشيكات
- الخدمات المصرفية الرقمية
- خدمات البطاقات
- التسهيلات بمختلف أنواعها
- خدمات التمويل التجاري للشركات الفلسطينية

كما نقدم هذه الخدمات وفق أحكام الشريعة الإسلامية عبر البنك الإسلامي العربي، والذي يعتبر الذراع المصرفي الإسلامي لمجموعة بنك فلسطين. هذا بالإضافة إلى باقة واسعة من الخدمات الأخرى التي نقدمها للعملاء ضمن نطاق المجموعة، كلاً حسب حاجته ومجاله، كما تم التوضيح سابقاً. وقد تجاوز عدد عملاء بنك فلسطين في العام 2023 أكثر من مليون، والذين يستفيدون من مختلف خدماتنا.

وبالإضافة إلى التأثيرات المباشرة على الاقتصاد المحلي من خلال الخدمات والمنتجات التي نقدمها؛ فإن هناك مجموعة من التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة والتي تعود بالنفع على المجتمع والاقتصاد، مثل الدخل الذي يتم توفيره لموظفينا والذي يتم صرفه والاستفادة منه في السوق الفلسطيني (بتطرق التقرير إلى موظفينا بشكل مفصل في جزء مستقل لاحقاً). هذا إلى جانب تعاملاتنا مع موردين أغلبهم من السوق المحلي، مما يساهم في دعم الاقتصاد المحلي. وأخيراً، فإننا نسعى إلى خلق القيمة المشتركة، بحيث تشكل الأساس الذي يقوم عليه تأثيرنا الاقتصادي.

2.9 أثرنا الاقتصادي

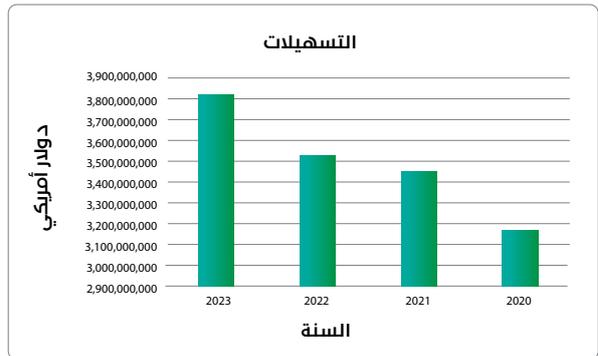
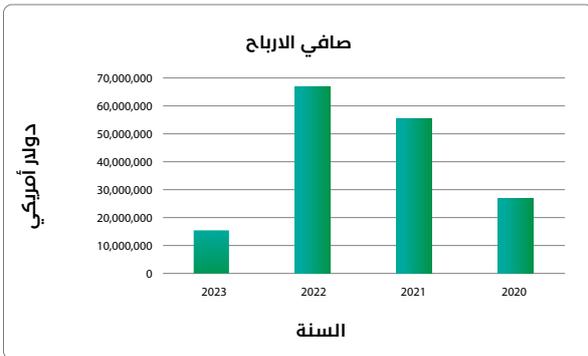
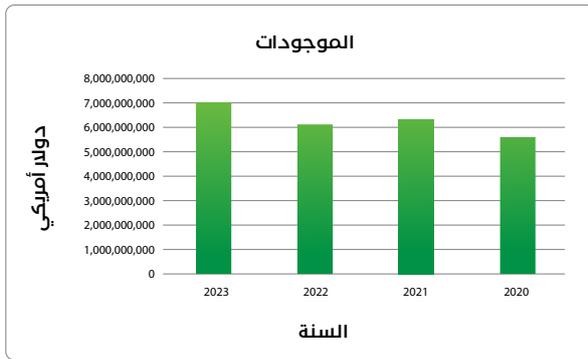
تمثل مجموعة بنك فلسطين إحدى أكبر الصروح المالية في السوق الفلسطيني، حيث تم تأسيسها على قاعدة مالية متينة تضمن التوسع والانتشار ضمن استراتيجية مدروسة. وعلى الرغم من التحديات الصعبة التي شهدتها الاقتصاد الفلسطيني، إلا أن مجموعة بنك فلسطين تمكنت من رفع الموجودات من 5,809,809,988 دولار في العام 2020 إلى 7,126,060,748 دولار في نهاية العام 2023، وذلك بزيادة ملموسة تحققت في فترة زمنية قصيرة².

وتحقق المجموعة أرباحاً مجزية سنوياً، حيث ارتفع صافي الأرباح من 22,412,148 دولار في العام 2020 إلى 66,646,637 دولار في نهاية العام 2022. ولكنها انخفضت إلى حوالي 16,490,514 دولار في العام 2023، وذلك نتيجة للظروف والتداعيات المرتبطة بالحرب على قطاع غزة في الربع الأخير من العام ذاته، مما انعكس سلباً على الاقتصاد الفلسطيني وعلى القطاع المصرفي ككل. وبالرغم من هذه الظروف الصعبة، إلا أن ودائع العملاء والتسهيلات قد ارتفعت في العام 2023، مما يؤكد ثقة الجمهور الفلسطيني في مجموعة بنك فلسطين، وحرصه على الاستفادة من خدماتها المختلفة بالرغم من كل الظروف (يوضح الشكل 4 الأثر الاقتصادي لمجموعة بنك فلسطين).

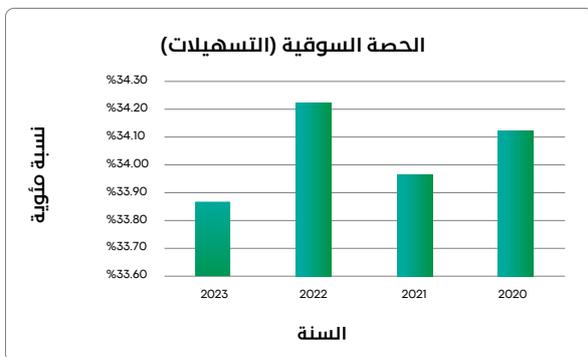
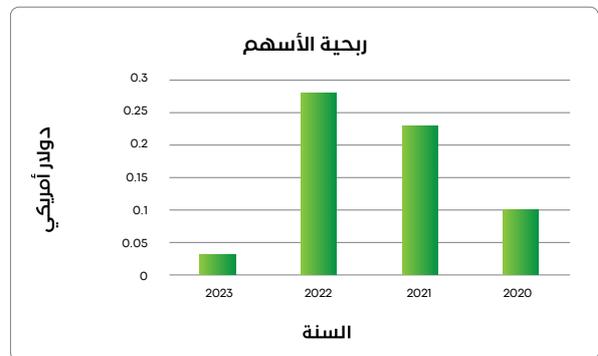
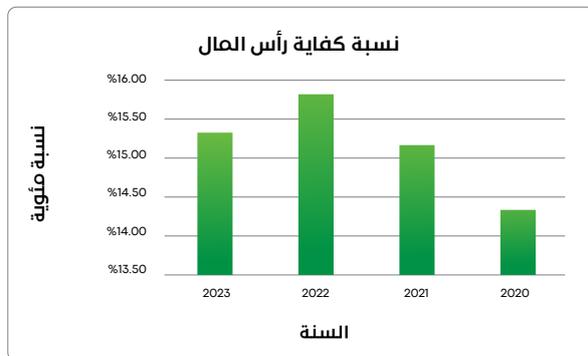
وتُعد الحصة السوقية من أهم المؤشرات التي توضح مدى قوة تواجد مجموعة بنك فلسطين في السوق المحلي. وبالنظر إلى الشكل (5)؛ يتضح أن لمجموعة بنك فلسطين حضوراً قوياً في السوق الفلسطيني، حيث شهدت السنوات الأربع الماضية ارتفاعاً في قيمة الحصة السوقية للودائع، بينما حافظت الحصة السوقية للتسهيلات على قيمتها الثابتة والتي تشكل حوالي 34%. كما شهدت كفاية رأس المال وربحية الأسهم انخفاضاً طفيفاً بين العام 2022 والعام 2023، وذلك نتيجة للظروف السياسية المحيطة، كما تمت الإشارة إليه سابقاً. وتحافظ مجموعة بنك فلسطين على نسبة معقولة لتغطية السيولة، وتزداد هذه النسبة بصورة ملحوظة سنوياً، حيث ارتفعت نسبتها إلى حوالي 724% في العام 2023 بالمقارنة مع حوالي 341% في العام 2022، وهو ما يعكس اهتمام المجموعة برفع هذه النسبة من أجل تعزيز ثقة العملاء بالمجموعة وخدماتها.



2 البيانات المالية تغطي شركات المجموعة الأربع (بنك فلسطين، البنك الإسلامي العربي، شركة بال باي وشركة الوساطة)، حيث أنه من الصعب فصل بيانات شركة الوساطة عن البيانات المالية للمجموعة، على الرغم من أنه لم تتم تغطية بيانات الاستدامة الخاصة بالشركة ضمن هذا التقرير.



رسم توضيحي 4: الأثر الاقتصادي لمجموعة بنك فلسطين (ودائع العملاء، الموجودات، التسهيلات، صافي الأرباح).



رسم توضيحي 5: الأثر الاقتصادي لمجموعة بنك فلسطين (ربحية الأسهم، نسبة كفاية رأس المال، الحصة السوقية للودائع والتسهيلات).

2.10 عضوياتنا وجوائزنا

حققت مجموعة بنك فلسطين تقدماً بارزاً في مختلف الجوانب المرتبطة بالاستدامة والتمويل المستدام، مما مكنها من نيل عضويات هامة مرتبطة بالاستدامة من مؤسسات محلية وعالمية. هذا إلى جانب حرصنا على الحفاظ على عضوياتنا وتجديدها سنوياً، وذلك التزاماً منا بمتطلبات العضوية الخاصة بهذه المؤسسات، حيث تعهدنا بالالتزام بهذه العضويات كالتزام داخلي من أجل الاستفادة من تجربة هذه المؤسسات بما يمكّن البنك من تحقيق أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة بعمله.

ولترسيخ هذا الالتزام، حرصت مجموعة بنك فلسطين على تحقيق إضافة نوعية في مجال الاستدامة، وذلك بحصولها على عضوية مبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، وكذلك التوقيع على مبادئ الصيرفة المسؤولة التابعة لبرنامج الأمم المتحدة، حيث ألزمت المجموعة نفسها بهذه المبادئ والتي تشمل محاور الاستدامة كافة، وأبرزها إدراج التغير المناخي ضمن سياق القطاع المصرفي، والتعامل مع مخاطر المناخ كإحدى أهم المخاطر التي يتعرض لها هذا القطاع.

وفيما يلي أهم العضويات التي انضمت إليها مجموعة بنك فلسطين:

بنك فلسطين	البنك الإسلامي العربي
التحالف العالمي للبنوك الملتزمة بالقيم	عضو في المؤسسة الفلسطينية لضمان الودائع
التحالف المصرفي العالمي للمرأة	هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية AAIOfI
جمعية علاقات المستثمرين في الشرق الأوسط	المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية CIBAFI
المنتدى الاقتصادي العالمي	
الميثاق العالمي للأمم المتحدة	
عضوية المجلس الفلسطيني للأبنية الخضراء	
مبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة	

2.11 تمثيلنا في المؤتمرات المرتبطة بالاستدامة

أضحت مجموعة بنك فلسطين عنواناً بارزاً في جميع النشاطات المرتبطة بالاستدامة على مستوى القطاع المالي الفلسطيني، حيث نحرص في المجموعة على التواجد في الفعاليات والمؤتمرات المرتبطة بالاستدامة، بمختلف جوانبها وبمحاورها كافة، وذلك من أجل إبراز التقدم الذي نحرزه في جميع الجوانب من جهة، وللإستفادة من الخبرات والأفكار التي يتم طرحها من جهة أخرى.

ومن بين هذه المؤتمرات، حرصنا على التواجد في فعاليات مؤتمر الأطراف المعني بتغير المناخ COP28 والذي تم عقده في دبي في العام 2023، حيث اقتصرنا مشاركتنا على حضور الفعاليات للتعرف بشكل أعمق على الفعاليات، وذلك تمهيداً للمشاركة كمتحدثين في السنوات المقبلة من أجل تقديم تجربة المجموعة المتميزة في التعامل مع التغير المناخي والجوانب المرتبطة بالاستدامة البيئية. كما قدمنا مشاركة مميزة من طرف حاضنة إنترسكت (إحدى الشركات التابعة لمجموعة بنك فلسطين)، وذلك خلال المؤتمر المذكور، حيث نحرص على التواجد في مثل هذه المؤتمرات عن طريق مشاركة كافة شركات المجموعة. ومما لا شك فيه أن تواجداً في مثل هذه المؤتمرات والفعاليات ينعكس بصورة إيجابية على تطوير استراتيجيتنا وأهدافنا المرتبطة بالتغير المناخي.

3. الأهمية النسبية والموضوعات الجوهرية

3.1 أصحاب المصلحة:

يعكس مفهوم أصحاب المصلحة، أي فرد أو مجموعة أفراد أو مؤسسة يمكن أن تؤثر أو تتأثر سلباً أو إيجاباً بعملياتنا، نشاطاتنا أو سلسلة التوريد الخاصة بنا.

وتحظى مجموعة بنك فلسطين بشبكة واسعة من أصحاب المصلحة، والتي تتشعب لتغطي القطاعات المالية وغير المالية كافة، وتتضمن:

- الموظفين
- العملاء والزبائن
- القطاع التعليمي (جامعات ومدارس)
- المساهمين والمستثمرين
- المؤسسات المالية
- الفئات المهمشة والأقل حظاً (الأطفال، النساء، ذوي الإعاقة)
- الموردین
- الجهات والهيئات الرقابية (مثل: سلطة النقد الفلسطينية، هيئة سوق رأس المال الفلسطينية)
- الجهات الحكومية (مثل: سلطة جودة البيئة، وزارة الزراعة، وزارة العمل)
- المجتمع المحلي
- الشركاء في مشاريع ومبادرات المسؤولية المجتمعية

وبالإضافة إلى الجهات المذكورة آنفاً، فإن أهم ما يميز استراتيجيتنا هو التعامل مع البيئة كجزء من مسؤوليتنا، وإدراك أهمية العمل الدائم والدؤوب على تقليل أثرنا البيئي. كما نعي عدم إمكانية تحقيق التقدم والتوسع والتطور بمعزل عن المجتمع، بما يشمل الجهات المذكورة أعلاه، بل ندرك أن الركيزة الأساسية التي يمكننا الاعتماد عليها في تطوير استراتيجياتنا بمجملها؛ تتمثل في تطلعات وملاحظات واقتراحات أصحاب المصلحة، بحيث لا يقل اهتمامنا بأثرنا على البيئة عن اهتمامنا بتأثيرنا على المجتمع وأصحاب المصلحة كافة.

ولتلبية هذه التطلعات، عملنا على تبني منهجية واضحة وشاملة تضمن الحصول على صورة متكاملة لجميع تطلعات وآراء أصحاب المصلحة، والتي تم تطويعها بما يتناسب مع مختلف قطاعات وأهداف التنمية المستدامة المرتبطة بها. وتلخص النقاط التالية نهجنا في إشراك أصحاب المصلحة:

اللقاءات الدورية: يتم عقد اجتماعات دورية مع أصحاب المصلحة ومناقشتهم واستكشاف تطلعاتهم وملاحظاتهم فيما يتعلق بأداء الاستدامة وتطوير العمل المستدام في المجموعة.

إشراك أصحاب المصلحة في تحديد موضوعات الأهمية النسبية: بناء على ارتباط إفصاحاتنا وأهدافنا بالموضوعات ذات الأهمية النسبية؛ كان لزاماً علينا الاعتماد على آراء أصحاب المصلحة واستكشاف تطلعاتهم حول اختيار هذه الموضوعات.

الإفصاح وإعداد التقارير: تعزيزاً للشفافية، اعتمدنا التقارير كآلية للإفصاح عن إنجازاتنا المتعلقة بالاستدامة، حيث توضح هذه التقارير مدى تقدمنا وأهدافنا ومؤشرات الأداء الرئيسية. وفي إطار التزامنا بإشراك أصحاب المصلحة، نقوم بمشاركتهم جميع الإفصاحات والتقارير عن طريق قنوات الاتصال المختلفة والواسعة التي يعتمدها البنك.

ولقد تم اعتماد مبدأ المحصلة النهائية الثلاثية³ في هذه العملية، بحيث تم دمج الأبعاد الثلاثة للاستدامة: البعد المالي، والبعد الاجتماعي والبيئي، في عملية صنع القرار (كما هو موضح في جدول رقم 1).

3 المحصلة النهائية الثلاثية: هي إطار عمل محاسبي يشمل ثلاثة أبعاد لقياس الأداء وهي: الاجتماعي والبيئي والمالي (الناس، الكوكب والربح).

جدول 1: آليات وأوليات إشراك أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة	المواضيع	طريقة الإشراك
المساهمون والمستثمرون	<ul style="list-style-type: none"> البيانات المالية والأرباح إطار الحوكمة وهيكلية مجلس الإدارة أي قرارات أو تحديثات حول تطور الأداء في البنك التعديل في الاستراتيجيات 	<ul style="list-style-type: none"> الإفصاحات المالية الاجتماعات واللقاءات التقارير السنوية اجتماعات الجمعية العمومية السنوية المشاركة في المؤتمرات وورش العمل التي يتم تنظيمها من طرف المجموعة
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> خدمات البنك الجديدة أو التطوير على الخدمات الموجودة سابقاً المنتجات الجديدة (القروض) المنتجات المستدامة الحملات بكافة أنواعها (توعوية، منتجات) 	<ul style="list-style-type: none"> 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)
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> أخبار مجموعة بنك فلسطين قرارات الإدارة رسائل رئيس مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية الدورات التدريبية الرضا الوظيفي بناء وتطوير المهارات و القدرات الوظيفية تغيير الهيكل التنظيمي 	<ul style="list-style-type: none"> رسائل البريد الإلكتروني الاجتماعات الرسائل القصيرة عبر الهاتف المحمول النشاطات والفعاليات خارج الدوام الرسمي النشرة الشهرية مجموعات الموظفين على مواقع التواصل الاجتماعي
المجتمع المحلي والمؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> مشاريع ومبادرات المسؤولية المجتمعية التدخلات والاحتياجات الطارئة لمواجهة الكوارث 	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماعات واللقاءات وسائل التواصل الاجتماعي فروع ومكاتب البنك الموقع الإلكتروني للبنك
المغتربون	<ul style="list-style-type: none"> أخبار المجموعة الأداء الاقتصادي خدمات البنك الجديدة أو التطوير على الخدمات الموجودة سابقاً 	<ul style="list-style-type: none"> الإفصاحات المالية رسائل البريد الإلكتروني الاجتماعات واللقاءات الشراكات
الموؤدون	<ul style="list-style-type: none"> الممارسات المستدامة العطاءات الخاصة بالمجموعة سياسة واستراتيجية الشراء المشتريات المستدامة 	<ul style="list-style-type: none"> البريد الإلكتروني اللقاءات والاجتماعات المؤتمرات وورش العمل
الحكومة والهيئات التنظيمية	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> البريد الإلكتروني اللقاءات والاجتماعات التقارير الدورية المؤتمرات وورش العمل
الفئات المهمشة والأقل حظاً	<ul style="list-style-type: none"> المنتجات المستدامة الخدمات والمنتجات الجديدة 	<ul style="list-style-type: none"> وسائل التواصل الاجتماعي الفروع والمكاتب

المعدل	النتائج والاحتياجات الرئيسية	الخطط المستقبلية
<ul style="list-style-type: none"> • ربعي • سنوي • عند الحاجة 	<ul style="list-style-type: none"> • دمج محاور الاستدامة في جميع نشاطات وعمليات المجموعة • النمو والتوسع وزيادة الأرباح مع ضمان الحفاظ على محاور الاستدامة المختلفة وتجنب الإضرار بها • تعزيز الإشراف البيئي 	<ul style="list-style-type: none"> • دمج الاستدامة في كافة استراتيجيات العمل داخل المجموعة • التوسع وخلق القيمة المشتركة⁴
<ul style="list-style-type: none"> • شهري • يومي • عند الحاجة 	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز التواصل الفعال بين العملاء والإدارة • قياس مدى رضا الزبائن 	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز التواجد على مواقع التواصل الاجتماعي • التشجيع على استخدام تطبيق بنكي • تطوير آلية لقياس مستوى رضا الزبائن • تطوير قنوات الشكاوى
<ul style="list-style-type: none"> • يومي • شهري • عند الحاجة 	<ul style="list-style-type: none"> • قياس الرضا الوظيفي للموظفين بشكل سنوي • التطوير المستمر لنظام إدارة الأداء للموظفين • كفاءة وفعالية الدورات التدريبية 	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز مبدأ التعاقب الوظيفي • تضمين برامج تدريبية حول أهداف الاستدامة في الخطة التدريبية
<ul style="list-style-type: none"> • اجتماعات ولقاءات مكثفة مع الشركاء الجدد • اجتماعات دورية مع الشركاء الحاليين 	<ul style="list-style-type: none"> • استثمارات مجتمعية موجهة تتركز حول أهداف التنمية المستدامة • دمج سياسة المسؤولية المجتمعية مع سياسة الاستدامة • زيادة عدد الشركاء البيئيين • التشبيك وتعزيز العلاقات وبناء الشراكات 	<ul style="list-style-type: none"> • التركيز على خلق القيمة المشتركة • قياس الأثر للاستثمارات والمبادرات المجتمعية
<ul style="list-style-type: none"> • ربعي • سنوي • عند الحاجة 	<ul style="list-style-type: none"> • ضمان الاتصال الفعال معهم • التأكد من حصولهم على كافة التحديثات المتعلقة بمنتجات وخدمات البنك • تعزيز الشراكة معهم في مبادرات المسؤولية الاجتماعية 	<ul style="list-style-type: none"> • تطوير منتجات وخدمات خاصة موجهة لمجتمع المغتربين تساعدهم على إدارة حساباتهم والحصول على الخدمات بطريقة سهلة وفعالة • عقد اجتماعات موسعة معهم لضمان حصولهم على كافة التحديثات حول خدمات البنك
<ul style="list-style-type: none"> • شهري • عند الحاجة 	<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق استراتيجية ومبادئ الشراء المستدام • التركيز على البعد البيئي في المنتجات التي يتم توريدها للبنك 	<ul style="list-style-type: none"> • تطوير استراتيجية للمشتريات المستدامة • التأكد من التزام المورد بالقوانين البيئية المحلية
<ul style="list-style-type: none"> • سنوي • عند الحاجة 	<ul style="list-style-type: none"> • الاستمرار في تقديم دور بنكي المجموعة في تعزيز مبادئ الاستدامة • الحفاظ على مكانة المجموعة في مقدمة المؤسسات التي تقود العمل المناخي في القطاع المصرفي 	<ul style="list-style-type: none"> • الاستمرار في التأثير على صنع القرار والمؤسسات المالية الأخرى نحو أهمية إدراج البعد البيئي في سياساتها واستراتيجياتها
<ul style="list-style-type: none"> • الورش والمؤتمرات • عند الحاجة 	<ul style="list-style-type: none"> • تصميم منتجات متخصصة وموجهة لهذه الفئات • تركيز مشاريع المسؤولية المجتمعية لدعم هذه الفئات 	<ul style="list-style-type: none"> • تطوير استراتيجية الشمول المالي ودمجها مع استراتيجية الاستدامة

3.2 الأهمية النسبية

3.2.1 تحديد موضوعات الأهمية النسبية

يمثل مفهوم الأهمية النسبية الأداة التي تتمكن بواسطتها من تقييم مدى رضا أصحاب المصلحة عن أداء المجموعة، وتحديد أداءها على صعيد الاستدامة، وتساهم الآلية المتبعة في تحديد المواضيع ذات الأهمية النسبية بسهولة ووضوح. ويُعد تحديد هذه المواضيع أحد متطلبات الالتزام بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والتي تم الاعتماد عليها في إعداد هذا التقرير. وبما أن المواضيع التي تم تحديدها ستخضع لتقييم تأثيرنا (الإيجابي والسلبي) على ركائز الاستدامة المختلفة؛ فقد عمدنا إلى تبني نهج المبادرة المذكورة أعلاه لاختيار هذه المواضيع، كما قمنا باتباع الإجراءات الموضحة أدناه:

- **فهم سياق المؤسسة:** نحن على دراية بطبيعة نشاطاتنا وعملياتنا كافة، وتحديدًا تلك التي قد تحمل تأثيراً هاماً على البيئة والمجتمع، سواء كان الأثر إيجابياً أو سلبياً.

- **تحديد التأثيرات الفعلية والمحتملة:** عملنا على تحليل تأثيرنا على ركائز الاستدامة من أجل تحديد المخاطر ذات الصلة.

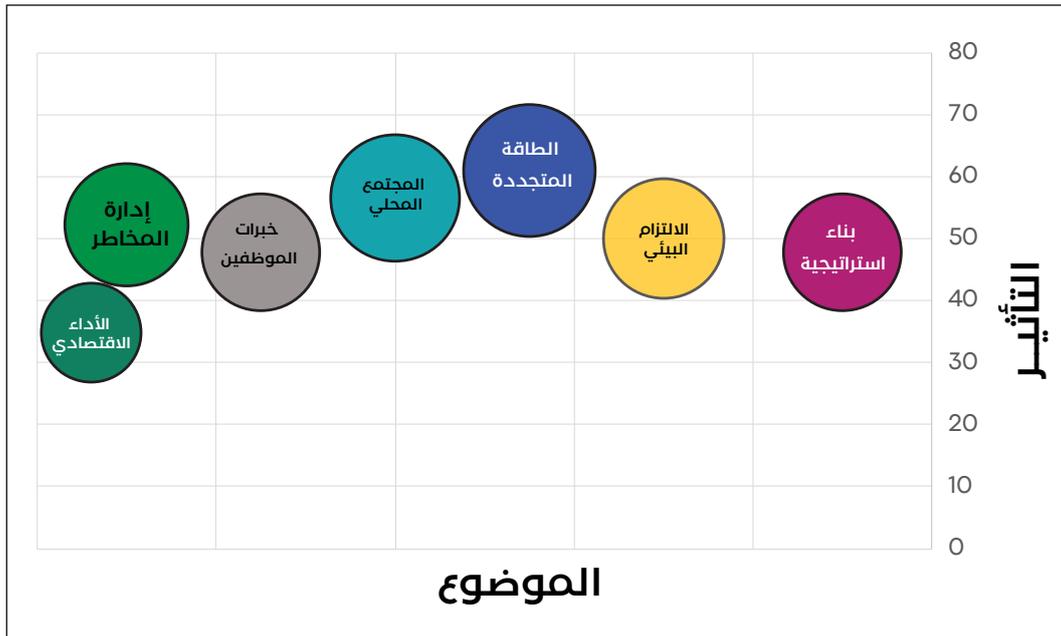
- **تقييم أهمية هذه التأثيرات:** قمنا بدراسة هذه التأثيرات من أجل تحليل أيها أكثر تأثيراً على عمل المجموعة مع مواءمتها ضمن السياق الفلسطيني.

- **تحديد أولويات هذه التأثيرات واختيار الموضوعات لهذا التقرير:** قمنا باختيار موضوعات معينة والتي تم تصنيفها كموضوعات ذات أهمية نسبية، وتم تضمينها في الجزء القادم من هذا التقرير.

3.2.2 الموضوعات ذات الأهمية النسبية بالنسبة لمجموعة بنك فلسطين

كما تم التوضيح سابقاً، فقد قمنا باتباع آلية واضحة وممنهجة ومعتمدة عالمياً في تحديد موضوعات الأهمية النسبية (الموضوعات الجوهرية). وبهدف تحديد الأولويات واختيار هذه المواضيع، تم عقد ورشة عمل موسعة مع أصحاب المصلحة ضمت العديد من المشاركين الممثلين لمختلف القطاعات (المالية، البيئية، الحكومية، الأهلية والخاصة، وغيرها)، وذلك من أجل إشراكهم في تحديد هذه الموضوعات. وبحث الورشة ركائز الاستدامة الثلاث عبر نقاش موسع، مع الأخذ بعين الاعتبار التداخل البارز بين الركائز الثلاث، وكيفية تأثير كل منها على الأخرى. حيث تمت إدارة الورشة من قبل جهة خارجية (شركة استشارية) وذلك لتعزيز الشفافية وضمان جودة مخرجات الورشة كونها تمت من طرف خارجي.

وبناء على النتائج السابقة، يتم إدراج الموضوع ضمن موضوعات الأهمية النسبية، وذلك اعتماداً على مدى تأثير الموضوع في حال كان تأثيره كبيراً وملحوظاً على ركائز الاستدامة (الجوانب البيئية والاجتماعية والحكومية). وعلى إثر النقاش الموسع مع أصحاب المصلحة، تم تطوير مصفوفة متوازنة ومترابطة، تبرز أهمية كل موضوع، مع توضيح مدى تأثيره من وجهة نظر أصحاب المصلحة. وقد تم تصميم هذه المصفوفة الاسترشادية لتحديد وتصنيف أهمية مفاهيم الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين، ومن ثم تطوير المصفوفة وفق هذه المعايير، وذلك استناداً إلى البيانات الناتجة عن استجابة أصحاب المصلحة، بينما تم بناء المصفوفة باستخدام تقنية تجميع النقاط (Credit Aggregation). ويعكس الشكل النهائي للمصفوفة الأهمية والأثر الخاص بكل جانب من جوانب التأثير كما هو موضح في الشكل (6).



تم بناء وتطوير هذه المصفوفة بالاعتماد على المصفوفة التي تم تطويرها سابقاً (في التقرير السابق)، مع وجود بعض الاختلافات في موضوعات الأهمية النسبية، والتي نتجت عن اختلاف شرائح أصحاب المصلحة المستهدفين خلال إعداد التقرير السابق، والذي تناول أداء الاستدامة على نطاق بنك فلسطين حصراً دون التطرق إلى أداء شركات المجموعة، في حين يغطي التقرير الحالي جميع الشركات التابعة لمجموعة بنك فلسطين. كما أن زيادة الوعي حول المواضيع المرتبطة بالاستدامة؛ أثرت بوضوح على اختيار المواضيع من قبل أصحاب المصلحة، والذين باتوا يمتلكون صورة أعمق وأوضح حول المواضيع التي من الممكن أن تكون ذات أهمية وتأثير كبيرين على أداء الاستدامة.

وبالاعتماد على المصفوفة (شكل 6)، تم تصنيف الموضوعات التالية كموضوعات جوهرية، والتي سيتم استخدامها في جميع إفصاحات الاستدامة خلال هذه الدورة الإفصاحية، كما سيتم مناقشتها بالتفصيل في الأجزاء القادمة من هذا التقرير، وهي:

- الطاقة المتجددة
- المجتمع المحلي
- الالتزام البيئي
- خبرات الموظفين
- بناء استراتيجية
- إدارة المخاطر
- الاداء الاقتصادي

وبالإضافة إلى الموضوعات السابقة، تم إدراج الأداء الاقتصادي أيضاً كأحد أهم الموضوعات الجوهرية، والذي تم اعتماده في الدورة الإفصاحية السابقة، كما أعاد أصحاب المصلحة اعتماده في الدورة الإفصاحية الحالية.

وقد عمل البنك على إدارة هذه الموضوعات، وسعى إلى رفع الأثر الإيجابي الخاص بها، وتقليل الأثر السلبي قدر الإمكان. ونظراً لارتباط الموضوعات السابقة بركائز الاستدامة المختلفة، فإن التعامل مع كل موضوع منها يتبع آلية مختلفة بحسب طبيعة شرائح أصحاب المصلحة ومدى تأثير هذا الجانب على المجتمع والبيئة والاقتصاد. وستتم تغطية آلية إدارة هذه الموضوعات بشكل مفصل في هذا التقرير.

4. الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين

4.1 نهجنا نحو الاستدامة

حافظت مجموعة بنك فلسطين منذ بداية تأسيسها على مكانتها المرموقة في طليعة المؤسسات التي تلعب دوراً هاماً في تنمية الاقتصاد الفلسطيني، وذلك من خلال المجموعة الواسعة والمتنوعة من الخدمات المالية وغير المالية التي تقدمها. ولم يقتصر دور المجموعة على المساهمة في التنمية الاقتصادية فحسب، وإنما عملت وبشكل متواصل على تعزيز دورها ومسؤوليتها المجتمعية والمساهمة في دعم مختلف القطاعات، لا سيما تلك التي تسهم في تحسين الظروف المعيشية الخاصة بالفئات الأقل حظاً، مع التركيز على القطاعات التي تعد قطاعات استراتيجية، وتعتبر المساهمة فيها ضرورية ومحورية (مثل الصحة والتعليم).

وتماشياً مع أهدافنا الاستراتيجية، فإننا نعمل وبشكل متواصل على توسيع شبكتنا المصرفية وعملياتنا لضمان وصول خدماتنا المالية والمصرفية إلى جميع فئات المجتمع، حيث نحرص على مواكبة كل ما هو جديد وبلورته لكي يلبي احتياجات الاقتصاد والمجتمع الفلسطيني. ولكوننا ندرك أهمية تجنب إحداث آثار سلبية محتملة على البيئة والمجتمع نتيجة لتوسيع عملياتنا ونشاطاتنا؛ فقد أخذنا على عاتقنا أن تكون الاستدامة هي أولى أولوياتنا، وأن نعمل على تقليل الأثر السلبي لعملياتنا ونشاطاتنا ومحفظتنا إلى الحد الذي لا يترك أثراً سلبياً ملحوظاً على ركائز الاستدامة الثلاث (البيئة، المجتمع، الحوكمة)، حيث نؤمن أن لا قيمة يمكن تحقيقها لأي تقدم ورخاء اقتصادي يُغفل الاستدامة ويسعى فقط إلى تحقيق الربح دون منح الأولوية لاعتبارات أخرى تتعلق بتقدم المجتمع وازدهاره.

وعلى الرغم من أن مصطلح الاستدامة قد أُدخل حديثاً إلى القطاع المصرفي الفلسطيني، إلا أنه ليس بالمصطلح الحديث على مستوى مجموعة بنك فلسطين، حيث نفخر بكوننا رواد العمل المستدام في القطاع المصرفي الفلسطيني. وسابقاً، كنا نبذل جهودنا الحثيثة لتحقيق الاستدامة تحت مظلة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وذلك عن طريق دعم وتنفيذ العديد من المبادرات التي تسهم في تعزيز أهداف التنمية المستدامة (مثل: الحفاظ على البيئة، الصحة، التعليم وموارد المياه، وغيرها). ولكن مع تطور مفهوم الاستدامة على المستوى الداخلي؛ تحوّل هذا المفهوم من التركيز فقط على مبادرات المسؤولية الاجتماعية إلى مفهوم يركز على خلق القيمة المشتركة بين ركائز الاستدامة المختلفة (الحوكمة، البيئة والمجتمع). وتوسع مفهوم الاستدامة ليتداخل في جميع أنشطتنا وعملياتنا الداخلية والخارجية، والتزمنا بالاستدامة وبإصدار الإفصاحات المرتبطة بها، وذلك كالتزام داخلي يعكس مدى التزامنا وتمسكنا بمبادئنا من أجل ترجمة رؤيتنا

وتعزيز دورنا بهدف الوصول إلى مستقبل أخضر ومستدام.

وتتمحور استراتيجيتنا لتحقيق الاستدامة حول المحاور التالية:

1- حوكمة الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين

تعد الحوكمة إحدى أهم محاور الاستدامة، بينما يمثل تحديد إطار حوكمة الاستدامة خطوة محورية لتطوير استراتيجية الاستدامة بناءً عليها. وقد تمت صياغة استراتيجية الاستدامة الخاصة بالمجموعة لكي تتماشى مع أهداف وتطلعات وخطط المجموعة. وتلخص النقاط التالية إطار حوكمة الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين:

• لجنة الاستدامة المنبثقة عن مجلس الإدارة

حالياً، لا تتوفر لجنة استدامة موحدة على مستوى مجموعة بنك فلسطين، وإنما يتم الإشراف على أداء الاستدامة على مستوى المجموعة من قبل لجتين منفصلتين، إحداهما تتولى الإشراف على مستوى مجلس إدارة بنك فلسطين، في حين تشرف الأخرى على مستوى مجلس إدارة البنك الإسلامي العربي. ويتمثل دور اللجتين في مراقبة أداء الاستدامة، إقرار وتحديث وتطوير استراتيجيات الاستدامة، اعتماد المبادرات المتعلقة بالاستدامة، وتقديم التوجيهات حول التقدم في محاور الاستدامة المختلفة ومدى التقدم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة المرتبطة بالقطاع المصرفي (تم توضيح دور هاتين اللجتين بشكل مفصل في الجزء الخاص بالحوكمة في هذا التقرير).

ولا يُعد تشكيل لجنة موحدة للاستدامة على مستوى المجموعة بالعمليّة المعقّدة، وذلك نظراً للتواصل الفعال بين طواقم الاستدامة في شركات المجموعة، حيث تعمل المجموعة كوحدة واحدة فيما يخص تحقيق أهداف الاستدامة. ولكن، نظراً لاختلاف طبيعة عمل شركات المجموعة، فقد ارتأينا أنه من الأفضل تشكيل لجان استدامة منفصلة، كما هو الحال في دوائر الاستدامة، وذلك لتعزيز الشفافية وتسهيل مراقبة وتحقيق أهداف الاستدامة الخاصة بكل شركة منها.

• دائرة الاستدامة المصرفية

شكل تأسيس دائرة الاستدامة عام 2021 نقطة تحول في مسيرة الاستدامة في بنك فلسطين، وقام البنك الإسلامي العربي بخطوة مماثلة في العام 2022، حيث أسس وحدة للاستدامة تتبع مباشرة للمدير العام. وتتلخص مهام هذه الدائرة/الوحدة في متابعة كل ما يخص الاستدامة ومبادراتها داخلياً وخارجياً، كما تقوم بتحديد مؤشرات الأداء الخاصة بالاستدامة وتعمل على تحقيقها. هذا بالإضافة إلى مراجعة الأداء، ومقارنته بالخطة والأهداف، وتحليل نقاط الضعف واستكشاف الأسباب المعيقة لتحقيق الأهداف. كذلك، تقدم ملخص الأداء والتقارير ذات العلاقة إلى لجان الاستدامة، وتقوم بتدوين ملاحظات وتوجيهات اللجان، وتعمل على تنفيذها من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية المطلوبة. كما تقوم الدائرة/الوحدة بنقل تطلعات واقتراحات وآراء الموظفين، ودراسة إمكانية تبنيها أو تطويرها والعمل عليها، حيث لا يمكن النهوض بأداء الاستدامة دون إشراك جميع الموظفين في الدوائر المختلفة واستكشاف تطلعاتهم.

• صياغة استراتيجية الاستدامة

تمثل استراتيجية الاستدامة مرجعيتنا الأساسية في كافة القضايا المتعلقة بالاستدامة، حيث تتضمن محاور الاستدامة، وإطار الاستدامة، وأهدافنا المرتبطة بالاستدامة، إضافة إلى الخطوط العريضة والأهداف التي تعمل المجموعة على تحقيقها (سواء على المدى القصير أو المدى الطويل). وركزت استراتيجية الاستدامة على أهمية إيجاد القيمة المشتركة بين ركائز الاستدامة (البيئة، المجتمع، الحوكمة) حيث بات تقدمنا مرتبباً بقدرتنا على خلق هذه القيمة بين ركائز الاستدامة المختلفة. وقد تم تطوير الاستراتيجية وتحديثها بما يتناسب مع تطلعات مساهمينا ومختلف أصحاب المصلحة لمجموعة بنك فلسطين (سيتم تغطية استراتيجيتنا وأهدافنا بشكل مفصل في هذا التقرير).

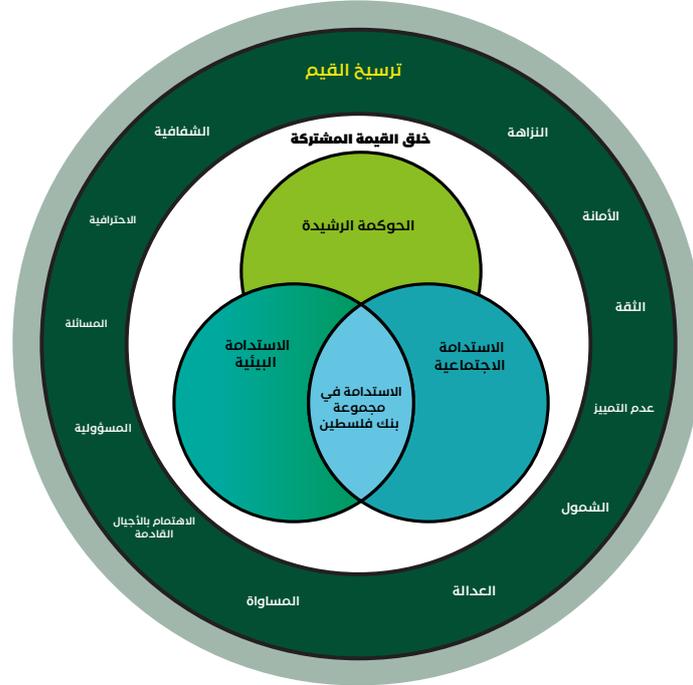
• إدارة المخاطر

تشكل المخاطر بمختلف أنواعها تهديداً لاستدامة القطاعات كافة (بما فيها القطاع المالي)، وليس بالإمكان النهوض بأي قطاع دون إعداد خطط واضحة لإدارة هذه المخاطر بما يتناسب مع طبيعة ونوع كل منها. لذلك، ينبغي إعداد خطط واضحة ومتكاملة لإدارة المخاطر الحالية والتنبؤ بالمخاطر المحتملة. وتتم إدارة المخاطر في مجموعة بنك فلسطين عن طريق إدارات متخصصة تم استحداثها تحديداً لهذا الغرض (إدارات منفصلة في بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي)، وتخضع هذه الإدارات للرقابة المباشرة من قبل لجان متخصصة على مستوى مجالس الإدارة في شركات المجموعة، وذلك ضمن استراتيجية وسياسة واضحة لإدارة المخاطر.

ومن المهم الإشارة إلى أن طبيعة الانتشار والتوسع السريعين للمجموعة يجعلانها أكثر عرضة للمخاطر بمختلف أنواعها وبدرجات متفاوتة، بينما تشكل المخاطر الائتمانية والمخاطر التشغيلية الجزء الأكبر من المخاطر التي تتعرض لها (أو من المحتمل أن تتعرض لها) مجموعة بنك فلسطين. وترتبط المخاطر الائتمانية بالديون المتعثرة وعدم القدرة على السداد من طرف المقترضين نتيجة لتردي وضعهم الاقتصادي، هذا بالإضافة إلى نوع آخر من المخاطر يتمثل في عدم الامتثال للوائح والقوانين الصادرة عن الجهات الرقابية (مثل سلطة النقد الفلسطينية). ومع توجه المجموعة نحو تبني نهج الاستدامة، أصبحنا أكثر عرضة لنوع جديد من المخاطر والتي تحتم علينا مواجهتها،

4.2 استراتيجية الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين

تمت إعادة صياغة استراتيجية الاستدامة لتغطي ركائز الاستدامة الثلاث (البيئة، الحوكمة والمجتمع)، حيث وجهنا جهودنا نحو إيجاد القيمة المشتركة بين هذه الركائز (كما هو موضح في الشكل التالي).



رسم توضيحي 7: استراتيجية الاستدامة

وقد تمت صياغة استراتيجيتنا للاستدامة بناء على خمسة محاور أساسية، والتي تعكس أهدافنا وتطلعاتنا للمرحلة القادمة، وتتمثل في:

• حوكمة الاستدامة:

كما تم التوضيح سابقاً، تُعد الحوكمة رأس الهرم في العمل المستدام، حيث أنه ليس بالإمكان التنفيذ والرقابة على التقدم في مجالات الاستدامة المختلفة دون إيجاد إطار للحوكمة ينظم عملها. وفي هذا السياق، نواصل العمل على ترسيخ وحوكمة الاستدامة ضمن جميع إدارتنا وفروعنا، حيث اتخذنا العديد من الإجراءات من أجل إرساء قواعد الحوكمة، مثل: إقرار استراتيجية الاستدامة على مستوى المجموعة والتطوير المستمر عليها، ودمج مؤشرات الأداء المتعلقة بالاستدامة في جميع إدارات شركات المجموعة بحيث يتحتم على كل إدارة وضع مؤشرات أداء واضحة للاستدامة والعمل على تحقيقها. كما عملنا على توظيف التحول الرقمي في استراتيجية عملنا من خلال تأسيس إدارة مستقلة للتحول الرقمي والذي يُعد من أهم أدوات الاستدامة، كما شرعنا في إعداد نظام إدارة بيئية واجتماعية متكامل يمكننا من تتبع الأثر البيئي لمحفظة البنك. وتُعد الحوكمة الركيزة الأساسية التي يتم البناء عليها من أجل تعميم فكر ومبادئ الاستدامة على مستوى المجموعة، وتحقيق تطلعات مساهميننا، دون ترك أثر سلبي ملحوظ على البيئة والمجتمع.

• القيمة المشتركة:

نركز جهودنا على خلق القيمة المشتركة بين ركائز الاستدامة الرئيسية، حيث نحرص على تعزيز مبادئ الاقتصاد الأخضر في جميع معاملاتنا، كما نركز على منح الأولوية للمنتجات الخضراء والمستدامة، وتحقيق زيادة فعلية لنسبة هذه المنتجات في محفظتنا. كذلك نعمل على توسيع شبكة خدماتنا لتشمل جميع الفئات وتحديداً الأقل حظاً (مثل: النساء، الأطفال، ذوي الإعاقة، الشركات الصغيرة والسكان في المناطق المهمشة)، حيث عملنا على تطوير منتجات متخصصة تستهدف هذه الفئات، وذلك انسجاماً مع استراتيجيتنا للشمول المالي والتي تهدف إلى إيصال خدماتنا لجميع فئات وشرائح المجتمع. ويناقش التقرير هذه الجزئية بالتفصيل في القسم الخاص بالتمويل المستدام.



• الالتزام والمسؤولية البيئية:

تشكل المسؤولية والالتزام البيئي جزءاً هاماً من التزامنا، ويُعد أهم ما يميز استراتيجيتنا؛ منح الأولوية للبيئة، والتعامل معها على أنها أولى اهتمامات أصحاب المصلحة، بل أصبح قياس مدى نجاحنا وتقدمنا مرهوناً بمقدار الأثر الذي تتركه على عناصرها. وقد ارتقى مفهوم المسؤولية البيئية من المبادرات التي تركز على تعزيز الوعي البيئي واستدامة الموارد الطبيعية إلى مفهوم يشمل عمليات البنك الداخلية والخارجية كافة (بما يتضمن محفظتي بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي). وتجسيدا لهذا الالتزام، عملنا على تطوير نظام الإدارة البيئية والاجتماعية الخاص ببنك فلسطين، والذي يهدف إلى مراقبة الأثر البيئي والاجتماعي لمحفظة البنك. وشمل ذلك تطوير النظام لتتبع الأثر البيئي للقروض بدءاً من مرحلة ما قبل المنح وحتى مرحلة ما بعد المنح، بحيث يتم تقسيم القروض إلى عدة فئات بناءً على الأثر البيئي والاجتماعي الخاص بها، وتحضير الوثائق البيئية والاجتماعية اللازمة. ويناقش التقرير هذا النظام وآلية العمل بالتفصيل في الجزء الخاص بالأداء البيئي.

• الاهتمام بالعنصر البشري (إدارة الموارد البشرية):

موظفونا هم رأس مالنا، حيث نؤمن بأن الاستثمار في العنصر البشري يمثل الاستثمار الأنجح، لذلك نركز على تطوير مهاراتهم وقدراتهم، وإطلاعهم أولاً بأول على كل ما هو جديد فيما يخص عملهم، ونواصل الارتقاء بكوادرننا البشرية سواء على الصعيد المهني أو على الصعيد الشخصي، كما نعمل على تعزيز مبدأ تكافؤ الفرص بين موظفينا. ولا ينبثق هذا الاهتمام فقط من وجهة نظر أخلاقية، وإنما إيماناً منا بأهمية تعزيز شعور الموظف بالإحسان والالتزام لكي يتولد لديه الحافز الأكبر للإنجاز وتقديم أفضل ما لديه. ومن باب التزامنا بالشمول المالي، وبتجسيد مبادئه بين موظفينا، فإننا نحرص على رفع نسبة النساء وذوي الإعاقة ضمن كوادرننا، بالإضافة إلى زيادة نسبة النساء في المناصب الإدارية ومراكز صنع القرار.

• الاستثمارات المجتمعية

نعزز بكوننا رواد المساهمة المجتمعية في القطاع المالي الفلسطيني، حيث نخصص حصة معينة من أرباحنا لدعم مبادرات المسؤولية المجتمعية وفق استراتيجية واضحة تنظم عملنا. وقد تم إعداد هذه الاستراتيجية لكي تتماشى مع استراتيجية وأهداف الاستدامة الخاصة بمجموعة بنك فلسطين، كما حرصنا على صياغتها بعناية بما ينسجم مع أهداف التنمية المستدامة، حيث نعمل على تحقيق أهداف الاستدامة عن طريق هذه المبادرات. ويتناول التقرير مبادراتنا ومساهماتنا المجتمعية وأثرها على المجتمع في الجزء الخاص بالاستثمارات المجتمعية.

4.3 أهداف الاستدامة

يتم تحديث وتطوير أهدافنا بشكل مستمر بناء على التقدم المحرز في كل هدف منها، حيث تتبلور أهدافنا مع تقدمنا، وكلما تمكنا من إنجاز هدف معين تولد لدينا حافز أكبر للتطلع إلى أهداف أكبر وأوسع. ويوضح الجدول التالي أهدافنا على المدى الطويل والقصير، حيث تم ربطها بمحاور الاستدامة المدرجة في استراتيجيتنا والتي تمت مناقشتها سابقاً. وقد تم تطوير هذه الأهداف اعتماداً على أهدافنا المدرجة في التقرير السابق، مع وجود بعض الاختلافات نظراً لإعداد هذا التقرير على مستوى المجموعة.



جدول 2: أهداف الاستدامة في مجموعة بنك فلسطين

المجال	الأهداف قصيرة المدى (نهاية العام 2025)	الأهداف طويلة المدى
حوكمة الاستدامة	<ul style="list-style-type: none"> تضمين مؤشرات الأداء الأساسية ESG في كافة الخطط الاستراتيجية القادمة. تطوير آلية وإجراءات واضحة لقياس رضا الزبائن. تطوير آلية وإجراءات واضحة لقياس نجاح الحملات المرتبطة بالاستدامة. 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق نظام الإدارة البيئية والاجتماعية على مجموعة بنك فلسطين. تطوير منتجات خضراء ومستدامة (منتجين على الأقل). تطوير استراتيجية للمشتريات المستدامة على مستوى بنك فلسطين. 	<ul style="list-style-type: none"> تطوير استراتيجية للمنتجات المستدامة على مستوى المجموعة. زيادة نسبة المنتجات الخضراء والمستدامة بنسبة 10% من محفظة المجموعة.
الالتزام والمسؤولية البيئية	<ul style="list-style-type: none"> 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%. وضع أهدافنا المناخية والعمل على تحقيقها. 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> تطوير برنامج مخصص للتطور والتقدم الوظيفي. تعزيز نسبة ذوي الاحتياجات الخاصة في تعيينات البنك 	<ul style="list-style-type: none"> المراجعة المستمرة والتطوير على الهيكل التنظيمي. تعزيز نسبة وكفاءة النساء في المناصب الإدارية ومراكز صنع القرار.
الاستثمارات المجتمعية	<ul style="list-style-type: none"> إطلاق استراتيجية مركزة للاستثمارات المجتمعية تركز على ثلاثة قطاعات رئيسية. قياس الأثر لبرنامج فلسطينية. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.



5. الأداء البيئي

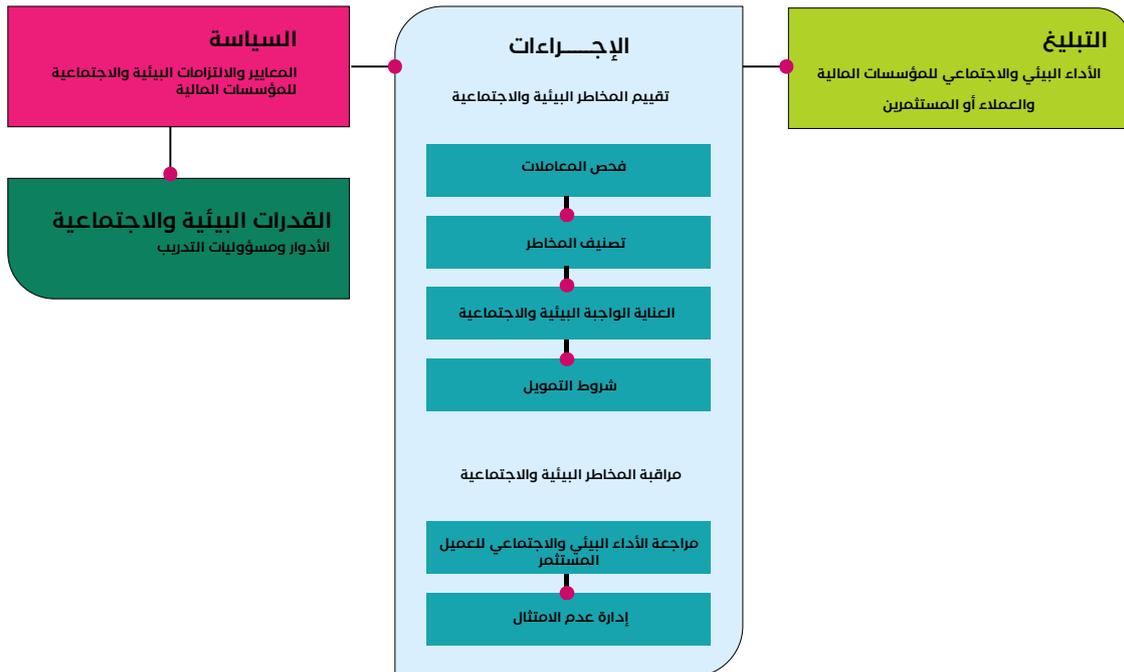
5.1 نظام الإدارة البيئية والاجتماعية

استناداً إلى نتائج الأهمية النسبية وآراء أصحاب المصلحة، تم تحديد واختيار البيئة والالتزام البيئي كأحد أهم المواضيع ذات الأولوية والتي ينبغي التركيز عليها. وأولت مجموعة بنك فلسطين عناية فائقة للجانب البيئي، وبات التركيز على الأثر البيئي يشكل أحد أهم أولويات وتوجهات المجموعة. وقد توسع مفهوم الالتزام البيئي على مستوى المجموعة، حيث ارتقى من نطاقه الضيق والمحدد بعمليات البنك الداخلية إلى مفهوم يشمل كافة استثمارات ومحفظة البنك، مما دفعنا إلى التعهد بالالتزام جديد متمثل في تتبع الأثر غير المباشر لعملياتنا، والمرتبب بالقروض والتسهيلات التي يتم منحها من خلال محفظتنا.

واستجابة لهذا التطور، شرع بنك فلسطين بتطوير نظام الإدارة البيئية والاجتماعية لمراقبة الأثر البيئي والاجتماعي الخاص بمحفظة البنك. وقد تم تطوير هذا النظام بالاستفادة من خبرات العديد من المستثمرين والمؤسسات الدولية، وذلك من أجل ضمان توافقه مع المعايير والمبادئ المعتمدة عالمياً من جهة، ومع تعليمات الجهات الرقابية الفلسطينية (سلطة جودة البيئة، سلطة النقد الفلسطينية ووزارة العمل) من جهة أخرى.

ويشكل النظام حلقة متكاملة تعمل على مراقبة الأثر الخاص بالقروض منذ مرحلة تقديم الطلب (ما قبل المنح) حتى مرحلة ما بعد المنح، بحسب ما هو موضح في الشكل (8). ويشتمل النظام على عدة مراحل بحيث تضمن دمج المعايير البيئية والاجتماعية في جميع مراحل دراسة طلب المنح، ومن ثم تصنيف القروض بناء على أثرها البيئي والاجتماعي إلى عدة فئات تحدد الآلية التي سوف يتم التعامل بواسطتها مع الطلب، وكذلك المعايير التي سوف يخضع لها المشروع المقدم، حيث ينبغي أن تتمثل المشاريع لمعايير مؤسسة التمويل الدولية أو قوانين سلطة جودة البيئة الفلسطينية، وذلك بالاعتماد على التصنيف البيئي والاجتماعي. وبالتالي، سيترتب على العميل المتقدم بطلب القرض إعداد الخطط البيئية وتوضيح الإجراءات التي سوف يتبناها لتخفيف الأثر السلبي للمشروع أو النشاط. هذا إلى جانب تطوير آلية فعالة لتنفيذ الرقابة البيئية بحيث تضمن التزام العميل باللوائح والقوانين المطلوبة. علماً أنه تم إعداد قائمة موسعة بالمشاريع التي لن يمولها البنك كونها تنطوي على مستوى عالٍ من الأثر البيئي والاجتماعي غير المقبول، حيث تتضمن هذه القائمة المشاريع التي تم استبعادها من طرف مؤسسة التمويل الدولية، لنفس الأسباب البيئية والاجتماعية المذكورة.

ويُعد بنك فلسطين أول مؤسسة مصرفية فلسطينية تعمل على تطوير مثل هذه الأنظمة، مما خلق تحدياً جديداً للبنك، والذي يتمثل في الحفاظ على عملائنا بالتوازي مع إدارة التزامنا البيئي والاجتماعي. وإلى جانب سعيينا إلى تحقيق الربح، فإننا ندرك أن لا قيمة لأي ربح قد يترك تأثيراً ملحوظاً على أي ركيزة من ركائز استراتيجيتنا. وقد تم اعتماد النظام في بنك فلسطين، لكننا نخطط إلى نقل التجربة واعتماده على مستوى البنك الإسلامي العربي (الذراع المصرفي الإسلامي للمجموعة) خلال الفترة القريبة القادمة.

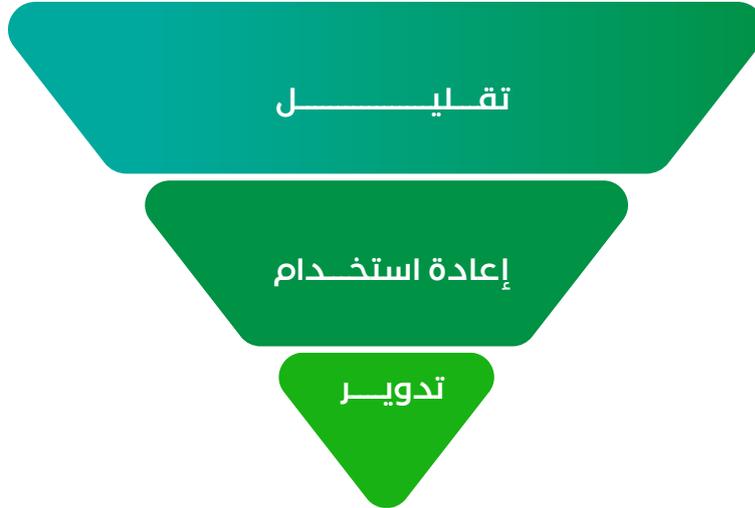


رسم توضيحي 8 : الإطار العام لنظام الإدارة البيئية والاجتماعية لبنك فلسطين

5.2 إدارة المخلفات والنفايات

مجموعة بنك فلسطين ليست شركة صناعية ولا تنتج كميات من المخلفات الصلبة أو السائلة أو الغازية التي تشكل خطراً جسيماً على البيئة، وإنما يشكل الورق المستهلك في فروع ومكاتب البنك النفايات الرئيسية التي تنتج من مبانيه وفروعه، بالإضافة إلى كميات من النفايات الإلكترونية الناتجة عن تلف الأجهزة الإلكترونية والطابعات وغيرها.

ويتم التعامل وإدارة النفايات وفق النهج العالمي المتبع للتعامل مع النفايات (3R)، بحيث تتم إدارة النفايات والمخلفات حسب الأولويات الموضحة في الشكل (9).



رسم توضيحي 9: إدارة النفايات والمخلفات

ولن يظهر أثر هذه الممارسات بشكل كمي على بصمتنا البيئية نتيجة لعدم احتساب النطاق 3 من انبعاثات غازات الدفيئة في الدورة الإفصاحية الراهنة، ولكن سوف يتم احتسابها في الدورات الإفصاحية القادمة من أجل إظهار أهمية هذه الممارسات في تقليل الأثر البيئي.

• تقليل الكمية المنتجة (تقليل الاستهلاك):

بحسب الهرم السابق، فإن التوجه إلى تقليل الكميات المنتجة من المخلفات الصلبة في الفروع والمباني يأتي على رأس أولوياتنا في إدارة النفايات، حيث تم تنفيذ العديد من المبادرات داخلياً وخارجياً من أجل الحد من إنتاج هذه المخلفات. فداخلياً، تم توزيع أكواب وحافظات طعام على الموظفين من أجل التقليل من اعتمادهم على الأدوات غير القابلة لإعادة التدوير والتي تتكون من مواد صعبة التحلل وغير صديقة للبيئة. كما تم تنفيذ العديد من المبادرات التي تهدف إلى تقليل استهلاك الورق عن طريق إرسال تعاميم من أجل رفع وعي الموظفين بأهمية هذه الممارسات البسيطة وأثرها على تعزيز الواقع البيئي. كما تم العمل على إزالة العديد من الطابعات، وتخصيص طابعة واحدة مركزية لعدد من الموظفين، بينما يجري العمل على تطوير نظام داخلي يتيح لكافة الموظفين تقديم ومتابعة الموافقات والطلبات إلكترونياً دون الحاجة إلى أي استخدام لملفات ورقية. بالإضافة إلى استبدال الورق المستخدم في بنك فلسطين بنوع آخر من الورق، والذي يتم توفيره من شركة تحمل شهادة معتمدة تؤكد اعتمادها على طرق أقل ضرراً على البيئة خلال تصنيع الورق. هذا بالإضافة إلى تقليل اللوحات الإعلانية المطبوعة واستبدالها بشاشات إلكترونية للترويج لخدماتنا ومنتجاتنا، حيث ننتج ما لا يقل عن 10,000 كغم من الورق شهرياً، وتُعد هذه الأرقام أرقاماً تقريبية، علماً أنه تم وضع آلية واضحة للإفصاح عن كمية الورق المستهلك خلال الدورة الإفصاحية القادمة.

أما على الصعيد الخارجي، فقد حرص بنك فلسطين على تقليل طباعة أوراق إيصال السحب النقدي من الصرافات الآلية التابعة لها، حيث عمل البنك على زيادة مستوى الوعي البيئي لدى العملاء من خلال توعيتهم بالأضرار البيئية الناتجة عن طباعة إيصال السحب النقدي، عن طريق وضع عبارة إرشادية "مستقبل أخضر ومستدام" بجانب خيار عدم الطباعة الذي يظهر على شاشة الصراف الآلي، مما يشجع العميل على عدم طباعة الإيصال (أنظر الشكل 10). ويطمح البنك إلى إلغاء خيار الطباعة بشكل كامل في المستقبل في حال سمحت الجهات الرقابية بذلك.

كما تم استحداث رمز استجابة سريعة (QR) خاص بالشكاوى، والذي يمكن العميل من تقديم أي شكوى إلكترونياً من دون الحاجة إلى تقديمها ورقياً. من جانبها، يعمل البنك الإسلامي العربي وشركة بال باي حالياً على ترتيب الأولويات الخاصة بإدارة النفايات وتقليل الكميات المنتجة من أجل المضي قدماً نحو بيئة عمل خالية من الورق.



رسم توضيحي 10: الشاشة الحالية لأجهزة الصرافات في بنك فلسطين

• إعادة الاستخدام:

إلى جانب تقليل الاستهلاك، نعمل على اعتماد المبدأ الثاني من مبادئ إدارة المخلفات وهو إعادة الاستخدام، حيث يعتمد البنك سياسة واضحة من أجل التبرع بالموجودات التي يتم الاستغناء عنها في الفروع والمكاتب، بحيث يتم التبرع بهذه الموجودات بدلاً من التخلص منها في مكبات النفايات، مما يقلل من الأثر البيئي المترتب على التخلص منها، لا سيما وأنها قد تحتوي أجهزة إلكترونية أو بطاريات، مما قد ينتج عنها نفايات خطيرة ويصعب التخلص منها. وبالإضافة إلى البعد البيئي، فإن هذه الممارسات تنطوي على مساهمة مجتمعية حيث ستم إعادة استخدام الأدوات والأجهزة التي يتم التبرع بها، من طرف جهات أخرى هي في حاجة ماسة لها. كذلك، تم اعتماد الأكياس القماشية القابلة لإعادة الاستخدام على شكل هدايا، حيث يتم استخدامها لعدة مرات، ولن يتم التخلص منها مثل الأكياس الورقية وغيرها.

• التدوير:

يتم اللجوء إلى إعادة التدوير كخيار أخير فيما يتعلق بإدارة المخلفات الصلبة.

ونظراً للظروف الحالية فإن إعادة التدوير ليست بالخيار السهل في فلسطين نتيجة لعدم توفر الشركات العاملة في هذا المجال. ويتعامل البنك مع شركات متخصصة في مجال إعادة التدوير، من أجل إعادة تدوير النفايات الإلكترونية والورقية، حيث يتم العمل على الاستفادة من اللوحات الإعلانية وإعادة تدويرها بتحويلها إلى أكياس قابلة للاستخدام (شكل 11).



رسم توضيحي 11: أكياس مُعاد تدويرها

يوضح الجدول التالي، الكميات التي تم تدويرها خلال العام 2022 والعام 2023 من المخلفات الورقية والإلكترونية في بنك فلسطين (لا تتوفر إحصائيات لباقي شركات المجموعة). ويتضح من الأرقام ارتفاع كمية النفايات الإلكترونية التي تم تدويرها بمقدار الضعف تقريباً. أما بخصوص بيانات استخدام الورق، فقد انطلقت عملية تدويره في العام 2022، إلا أن البيانات غير متوفرة، حيث بدأت مراقبة الأثر البيئي في نهاية العام 2022.

جدول 3: النفايات التي تم تدويرها في بنك فلسطين (بوحدة الطن)

2023	2022	
2	البيانات غير متوفرة	الورق
15.5	8.2	النفايات الإلكترونية

يوضح الشكل أدناه الشهادات التي استحقها بنك فلسطين للعامين الماضيين، ما يعكس التزام البنك بتدوير الورق، كما هو مذكور أعلاه.



رسم توضيحي 12: شهادات إعادة التدوير التي حصل عليها بنك فلسطين



5.3 التغيير المناخي وغازات الدفيئة

عالمياً، أصبح التغيير المناخي وتبعاته ومخاطره قضية جوهرية تمثل تحدياً بيئياً واضحاً لكافة القطاعات، بما فيها القطاع المصرفي، والذي يعد المحرك الفعلي لكافة القطاعات الأخرى، ويسهم بدور كبير في العمل المناخي، ورفع الوعي حول هذا الجانب. وبالرغم من أهمية موضوع التغيير المناخي، إلا أنه كمفهوم لم يكن متداولاً في أوساط القطاع المصرفي الفلسطيني، بينما بادر بنك فلسطين مع نهاية العام 2022، وبالشراكة مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية؛ إلى إبراز أهمية هذا الموضوع من خلال عقد المؤتمر الأول من نوعه، والذي ركز على دور القطاع المصرفي في الحد من مخاطر التغيير المناخي. وقد تم عقد المؤتمر بحضور واسع لأكثر من 200 مشارك، ممثلين عن كافة القطاعات الاقتصادية، بالإضافة إلى مشاركة واسعة من طرف جهات صنع القرار (سلطة النقد، سلطة جودة البيئة). ولاقى المؤتمر نجاحاً ورواجاً واسعاً كونه سلط الضوء على أحد أهم أهداف التنمية المستدامة (الهدف رقم 13)، والذي كان لا بد من إبرازه، ورفع الوعي بأهمية التفاعل والتعامل معه، كونه لا يقل أهمية عن أي هدف آخر من أهداف التنمية المستدامة.

وبالرغم من عقد المؤتمر بترتيب من بنك فلسطين، إلا أنه قد شكل نقطة الانطلاق للعمل المناخي في مجموعة بنك فلسطين، حيث تم اعتماد نتائجه كأساس لتوجه المجموعة في كافة الجوانب المتعلقة بالعمل المناخي. ومن أجل تشكيل قاعدة متكاملة وواضحة بما يخدم هذا الجانب؛ قامت المجموعة بالانضمام إلى عضوية منظمة الأمم المتحدة لحماية البيئة، فانضمت إلى قائمة الموقعين على مبادئ التمويل المسؤول. ومن خلال هذه المبادرة ستتمكن المجموعة من تحليل الأثر الخاص بمحافظ بنكيها، ومن ثم وضع أهداف مناخية واضحة بناء على نتائج هذا التحليل والالتزام بتحقيقها وتقديم التقارير الدورية اللازمة. وتجدر الإشارة إلى أن الانضمام إلى هذه المبادرة هو انضمام طوعي ينبع من التزامنا الداخلي.



رسم توضيحي 13: مقتطفات من مؤتمر مخاطر التغيير المناخي ودور القطاع المالي في الحد منها



تعد غازات الدفيئة المسبب الرئيسي للاحتباس الحراري والتغير المناخي. وكجزء من مسؤوليتنا، عملنا على احتساب غازات الدفيئة الناتجة عن عمليات البنك الداخلية (نطاق 1 والنطاق 2)، ولم يتم التطرق إلى النطاق 3 في الدورة الإفصاحية الحالية، حيث نركز على أثرنا المباشر وعملياتنا الداخلية، وتعتبر هذه الدورة الإفصاحية الأولى التي تتضمن هذه البيانات. وسوف يتم العمل على احتساب الانبعاثات ضمن هذا النطاق في الدورات القادمة، وتحديدًا الانبعاثات المرتبطة بمحفظة واستثمارات البنك، كونها تشكل الجزء الأكبر من حصة الانبعاثات. وخلال الدورات الإفصاحية القادمة، نعتزم استخدام تعويضات الكربون⁵، وذلك كجزء من استراتيجياتنا للوصول إلى الحياد الكربوني (كما تم التوضيح ضمن استراتيجيتنا وأهدافنا).

وكجزء من عملنا المناخي والتزامنا بالإفصاحات الخاصة بالاستدامة، عملنا على تقدير كمية غازات الدفيئة المتولدة من عملياتنا الداخلية (ضمن النطاق 1 والنطاق 2)، حيث بلغ إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة للعام 2022 حوالي 11 طن (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)، بينما شهدت كمية الانبعاثات هبوط واضح في العام 2023 إلى حوالي 10,393 طن (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)، كما انخفضت كثافة الانبعاثات بحسب ما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول 4: انبعاثات غازات الدفيئة لمجموعة بنك فلسطين

2023	2022	
1,962	2,249	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1) (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
8,431	8,830	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (نطاق 2) (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
10,393	11,079	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
4.06	4.4	كثافة الانبعاثات (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف)

5.4 استهلاك الموارد

يعد الاستهلاك والإنتاج المسؤول، والمتمثل بالهدف رقم 12 من أهداف التنمية المستدامة؛ الأساس لتحقيق كافة الأهداف الأخرى، حيث من غير الممكن تقليل الأثر دون تقليل الاستهلاك، فمن المهم تقليل الاستهلاك المرتبط بإنتاج المخلفات والنفايات، كما تم التوضيح في الجزء السابق من هذا التقرير. ونعمل على مراقبة استهلاكنا لأهم الموارد، بما يشمل استهلاك المياه والكهرباء والوقود، حيث قمنا بتنفيذ العديد من الإجراءات من أجل تقليل استهلاك الكهرباء في فروعنا ومكاتبنا. وقد تركزت معظم هذه النشاطات في بنك فلسطين، في حين يجري العمل من طرف البنك الإسلامي العربي على اتخاذ إجراءات مماثلة.

أما أهم الأنشطة التي اتبعتها بنك فلسطين، فهي: تركيب وحدات إنارة LED في مختلف فروع بنك فلسطين، بالإضافة إلى تركيب كواشف حركة في بعض المباني. ومن جانبه، اعتمد البنك الإسلامي العربي الطاقة الشمسية لتزويد بعض الفروع بالكهرباء، كما يجري العمل على تعميم الفكرة في فروع ومكاتب البنك الأخرى. كذلك، سيتم إدخال السيارات الكهربائية (أو الهجينة) بشكل تدريجي إلى مركبات المجموعة. هذا بالإضافة إلى تنفيذ المبادرات الهادفة إلى تقليل استهلاك الورق والمخلفات والتي تم نقاشها في الجزء السابق.

وإيماناً منا بأهمية التوعية وتأثيرها على المجتمع؛ قمنا بعقد شراكة مع سلطة الطاقة والموارد الطبيعية الفلسطينية (الجهة المشرفة على قطاع الطاقة في فلسطين)، حيث تضمنت الشراكة إطلاق حملة متكاملة تهدف إلى رفع الوعي بأهمية تعزيز كفاءة الطاقة سواء على الصعيد البيئي، الاقتصادي أو الأخلاقي. ومن الناحية البيئية، فإن رفع كفاءة الطاقة سيؤدي إلى تقليل الأثر البيئي المتمثل في الانبعاثات الناتجة عن استهلاك وتوليد الكهرباء (كما تم التوضيح في الجزء السابق)، كما سيسهم في خفض فاتورة الكهرباء من الناحية الاقتصادية. أما على صعيد البعد الاجتماعي والأخلاقي، فإن رفع كفاءة الطاقة سيؤدي إلى تقليل الضغط على شبكات الكهرباء وتقليل الأحمال، مما يضمن عدم انقطاع الخدمة ووصولها إلى كافة الأفراد.

وتضمنت الحملة سلسلة واسعة من الإرشادات الموجهة إلى مختلف القطاعات (الأفراد، الشركات، المصانع، المستشفيات)، وترتكز على أساس أهمية المسؤولية الفردية والجماعية من أجل رفع الوعي، حيث تقع المسؤولية على عاتق كل فرد بصفته الشخصية أو في مكان عمله.

وقد وظفت المجموعة كافة مواردها وقنواتها الإعلامية لرفع الوعي، حيث أطلقت حملة مكثفة تم خلالها استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، اللوحات الإعلانية في مختلف المحافظات، الرسائل القصيرة على أجهزة الموبايل، إشعارات تطبيق بنكي، والإشعارات على شاشات أجهزة الصراف الآلي وعلى الشاشات الإلكترونية في الفروع والمكاتب. كما تمت إذاعة لقاءات عبر القنوات الإذاعية لنشر الوعي والتعريف بأهداف الحملة. هذا بالإضافة إلى إطلاق منتجات خاصة بقطاع الطاقة بالتزامن مع الحملة، والتي سيتم تغطيتها في هذا التقرير في الجزء الخاص بالتمويل المستدام.



رسم توضيحي 14: حملة تعزيز كفاءة الطاقة (2023)

ويعتمد البنك على توظيف التحول الرقمي كأحد أهم أدوات الاستدامة، حيث أطلق خدمة BANKE PAY وخدمة APPLE PAY للدفع الإلكتروني مما يغني عن طباعة إيصال الدفع واستهلاك المزيد من الأوراق. كما قام بشراء منظومة Greenlake بهدف تركيز اعتماد الخوادم عليها، وإيقاف تشغيل جميع الخوادم الأخرى، مما سيقلل من عدد الخوادم اللازمة، وبالتالي خفض استهلاك الكهرباء بشكل كبير. ويتناول التقرير هذه النقاط بشكل مفصل في الجزء الخاص بالتحول الرقمي. ويوضح الجدول أدناه استهلاك الموارد في مجموعة بنك فلسطين.

جدول 5: استهلاك المياه والكهرباء في مجموعة بنك فلسطين

2023	2022	
12,656,767	13,255,259	استهلاك الكهرباء (كيلو واط ساعة)
717,837	821,086	استهلاك الوقود (لتر)
4,946	5,264	كثافة الاستهلاك (كيلو واط ساعة/موظف)
23,177,490	22,037,988	استهلاك المياه (لتر)

5.5 التمويل المستدام

يرتبط التمويل الأخضر/المستدام ارتباطاً وثيقاً بكافة ركائز الاستدامة، حيث من المهم العمل على تطوير منتجات وخدمات تحقق القيمة المشتركة بين هذه الركائز، ويعد هذا التوجه أحد أهم الأهداف التي تم بناء استراتيجيتنا على أساسها، كما تم توضيحه سابقاً. وتحقيقاً لهذا الغرض شرعنا في إطلاق العديد من المنتجات والخدمات، وذلك بالتوازي مع استثمارنا في هذا المجال لإيجاد القيمة المشتركة، حيث يتم تطوير هذه المنتجات مع مراعاة تلبية احتياجات العملاء، بالإضافة إلى تعزيز ركائز الاستدامة المختلفة. وسيتم تغطية هذا المفهوم بشكل تفصيلي في الجزء الأخير من هذا التقرير.

6. الأداء الاجتماعي

6.1 المجتمع المحلي (الاستثمارات المجتمعية)

كانت مجموعة بنك فلسطين، ولا تزال، سباقة إلى العمل المجتمعي والمساهمة المجتمعية. وتركزت جهود المجموعة على توجيه الدعم للفئات الأقل حظاً (النساء، الأطفال، ذوي الإعاقة) وللسكان في المناطق النائية، وذلك لضرورة توفير الدعم الخاص الذي تحتاجه هذه الفئات نظراً لما تعانيه من ظروف اقتصادية واجتماعية تجعلها أكثر عرضة للتأثر بكافة المتغيرات مقارنة مع غيرها من الفئات.

وقبيل استحداث دائرة الاستدامة المصرفية في بنك فلسطين، كانت جهود المسؤولية المجتمعية تستهدف مختلف القطاعات مع التركيز على الفئة الأكثر احتياجاً للدعم والمساعدة، ولكن مع تطوير سياسة واستراتيجية الاستدامة ودمجها مع استراتيجية المسؤولية الاجتماعية، بات التركيز منصباً حول المساهمات التي ترتبط بشكل وثيق في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. وبناء على ذلك، أصبح تركيزنا في إدارة وتحديد هذه المساهمات عن طريق تقدير مدى الأثر الاجتماعي والبيئي المترتب على هذه المبادرات.

كما تم التوضيح سابقاً، تمتلك مجموعة بنك فلسطين سياسة واضحة لدراسة وتقييم المقترحات المقدمة لغرض تغطيتها ضمن ميزانية المسؤولية الاجتماعية، حيث يتم تقديم الطلب ودراسته داخلياً ومن ثم رفعه إلى لجنة المسؤولية الاجتماعية من أجل اتخاذ القرار بشأنه، حيث تعتمد اللجنة معايير معينة من أجل اختبار المشروع، أهمها: الأثر البيئي والاجتماعي، ميزانية المشروع، الجهات المستفيدة، وعلاقة المشروع بأهداف التنمية المستدامة، وذلك من أجل تحقيق التوازن بين ميزانية المشروع ومقدار الأثر الذي سوف يترتب عليه. كما تحرص اللجنة على استبعاد المشاريع التي تحدث أثراً سلبياً ملحوظاً، سواء على الجانب البيئي أو الاجتماعي. ويُعنى البنك بدراسة الأثر البيئي والاجتماعي لمشاريع المسؤولية الاجتماعية كما هو الحال في القروض والتسهيلات (كما تم توضيحه في الجزء الخاص بالاستدامة البيئية في هذا التقرير).

وتخصص مجموعة بنك فلسطين نسبة من أرباحها لتغطية مشاريع ومبادرات المسؤولية المجتمعية في مختلف القطاعات، وتختلف هذه النسبة سنوياً بحسب المتغيرات والأرباح إلى جانب العوامل الأخرى التي قد تؤثر في نوعية المقترحات المقدمة. وازدادت نسبة مساهمات المسؤولية المجتمعية بشكل واضح وملحوظ بين العام 2020 والعام 2023، حيث ارتفعت بنسبة 50% تقريباً، من حوالي 2,466,423 دولار في العام 2020 إلى 4,444,577 دولار في العام 2023 (كما هو موضح في الجدول أدناه). وتقدم كافة شركات المجموعة مساهماتها المجتمعية، إلا أن التقرير سيركز على مساهمات كل من البنك الإسلامي العربي وبنك فلسطين، كونهما أكبر شركات المجموعة.

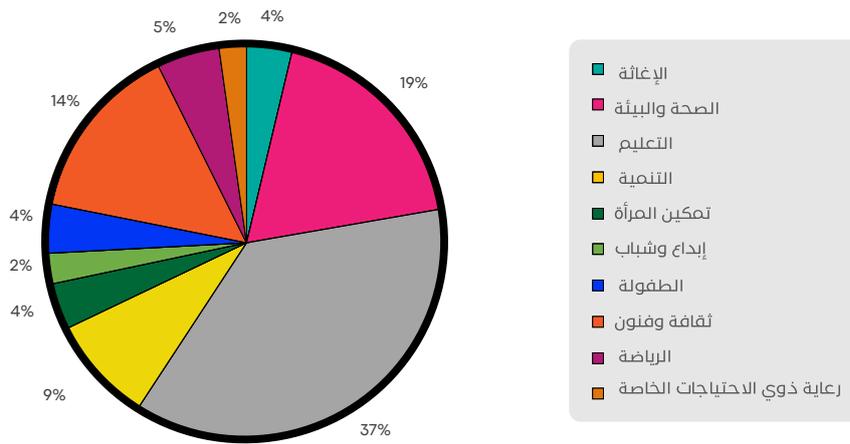
جدول 6: مساهمات المسؤولية المجتمعية لمجموعة بنك فلسطين (بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي) بالدولار الأمريكي

2023	2022	2021	2020	
3,763,617	1,923,068	1,768,540	1,890,614	بنك فلسطين
680,960	574,710	357,812	575,809	البنك الإسلامي العربي
4,444,577	2,497,778	2,126,352	2,466,423	المجموع

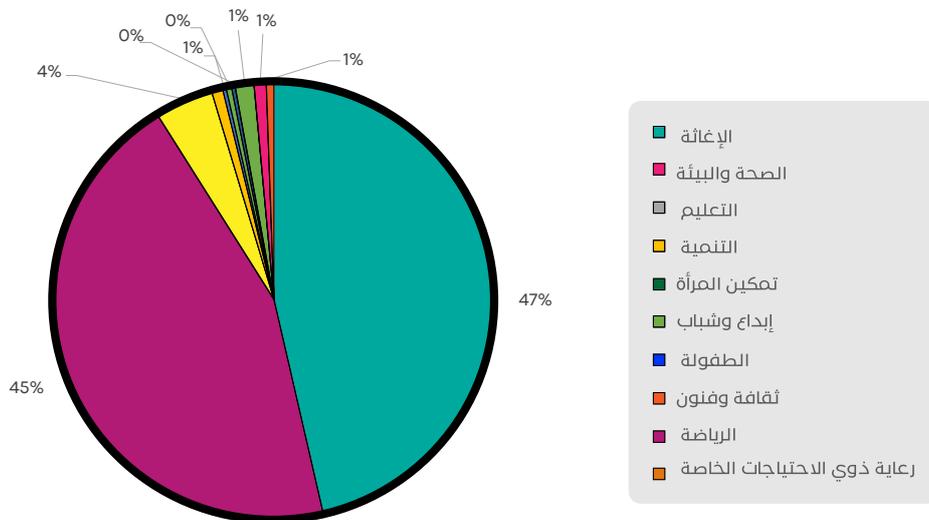
وسيتم التطرق للمبادرات والتدخلات الخاصة ببنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي بشكل منفصل في التقرير.

تصدّر بنك فلسطين البنوك في المساهمة بالمسؤولية المجتمعية للعام 2022⁶، حيث يخصص بنك فلسطين حوالي 5% من أرباحه سنوياً من أجل دعم مشاريع ومبادرات المسؤولية المجتمعية. ويعمل البنك باستمرار على توسيع تدخلاته في مجال المسؤولية المجتمعية وزيادة الميزانية المخصصة لهذا الغرض. وبالرجوع إلى جدول رقم (6) تتضح الزيادة اللافتة في الميزانية بين العام 2020 والعام 2023. ففي العام 2023، بلغت ميزانية المسؤولية الاجتماعية حوالي 3,763,617 دولار، بارتفاع واضح عن العام 2020، حيث بلغت في ذلك الوقت حوالي 1,890,578 دولار. ويتم تخصيص هذه الميزانية لدعم العديد من القطاعات، مثل: صحة وبيئة، تعليم، تنمية، رياضة، ثقافة وفنون، تمكين المرأة، وغيرها من التدخلات الأخرى (كما هو موضح في الشكل رقم 15). وتركزت أولويات الدعم على قطاع التعليم في العام 2022 ويليه قطاعي الصحة والبيئة، بينما احتل قطاع الإغاثة النسبة الأكبر من التدخلات للعام 2023، حيث تركزت التدخلات على دعم أهلنا في قطاع غزة نتيجة للظروف الصعبة الناتجة عن تبعات الحرب.

تدخلات المسؤولية المجتمعية للعام 2022



تدخلات المسؤولية المجتمعية للعام 2023



رسم توضيحي 15: توزيع تدخلات المسؤولية المجتمعية لبنك فلسطين موزعة حسب القطاعات

ويعمل البنك على تنفيذ هذه المبادرات والمشاريع من خلال الدخول في العديد من الشراكات مع شركاء من مختلف القطاعات (خاص، حكومي، مؤسسات دولية)، كما هو موضح أدناه.

أهم شركاء بنك فلسطين في مشاريع المسؤولية المجتمعية للعامين 2022 والعام 2023:

- الجامعات والمؤسسات التعليمية:

الجامعة العربية الأمريكية، معهد التعليم العالي في جامعة هارفرد، مدارس الفرندز، جامعة بيرزيت

- وزارات ومؤسسات حكومية:

وزارة الثقافة، وزارة الزراعة، المجلس الأعلى للشباب والرياضة

- جمعيات:

جمعية أصدقاء جامعة بيرزيت، جمعية ياسمين الخيرية، جمعية التدخل المبكر للأشخاص ذوي الإعاقة، جمعية نجوم الأمل، الجمعية الفلسطينية لصاحبات الأعمال (أصالة)، جمعية الشابات المسيحيات، جمعية عطاء فلسطين، جمعية برج اللقلق، جمعية نفس للتمكين.

- بلديات:

بلدية رام الله

- مؤسسات:

مؤسسة التعاون، مؤسسة مجتمعات عالمية، مؤسسة النيزك، مؤسسة القدومي، مؤسسة إنجاز، الامديست، مؤسسة عبد المحسن القطان، مؤسسة جذور للإنماء الصحي والاجتماعي، مؤسسة محمود عباس

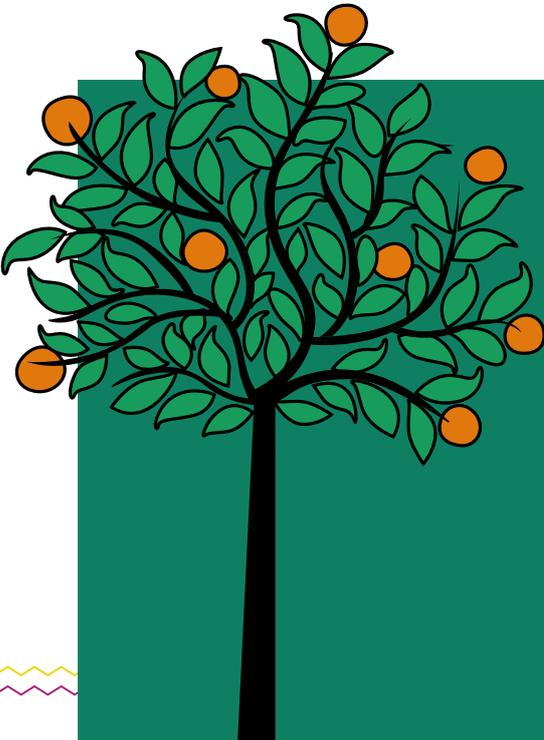
- مستشفيات ومراكز صحية:

مستشفى المطلع، مركز فلسطين للقدم السكري، الهلال الأحمر الفلسطيني

- شركاء آخرون:

المجلس الفلسطيني للأبنية الخضراء، فرقة الفنون الشعبية، المتحف الفلسطيني، مركز رواق، الاتحاد الفلسطيني للشراع والتجديف، برنامج الأغذية العالمي

وتتغير أولويات الدعم والشراكة لمختلف القطاعات سنوياً، لتتماشى مع خططنا الاستراتيجية وأهداف التنمية المستدامة التي يوليها البنك أهمية قصوى، كما تتوزع تدخلات البنك لكي تشمل معظم أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة بأعماله. ويلقي الجدول التالي نظرة عامة حول أهم تدخلاتنا المتعلقة في كافة أهداف التنمية المستدامة، حيث ازداد عدد التدخلات المتعلقة ببعض الأهداف، بمقابل تقليص تدخلات مرتبطة بأهداف أخرى.

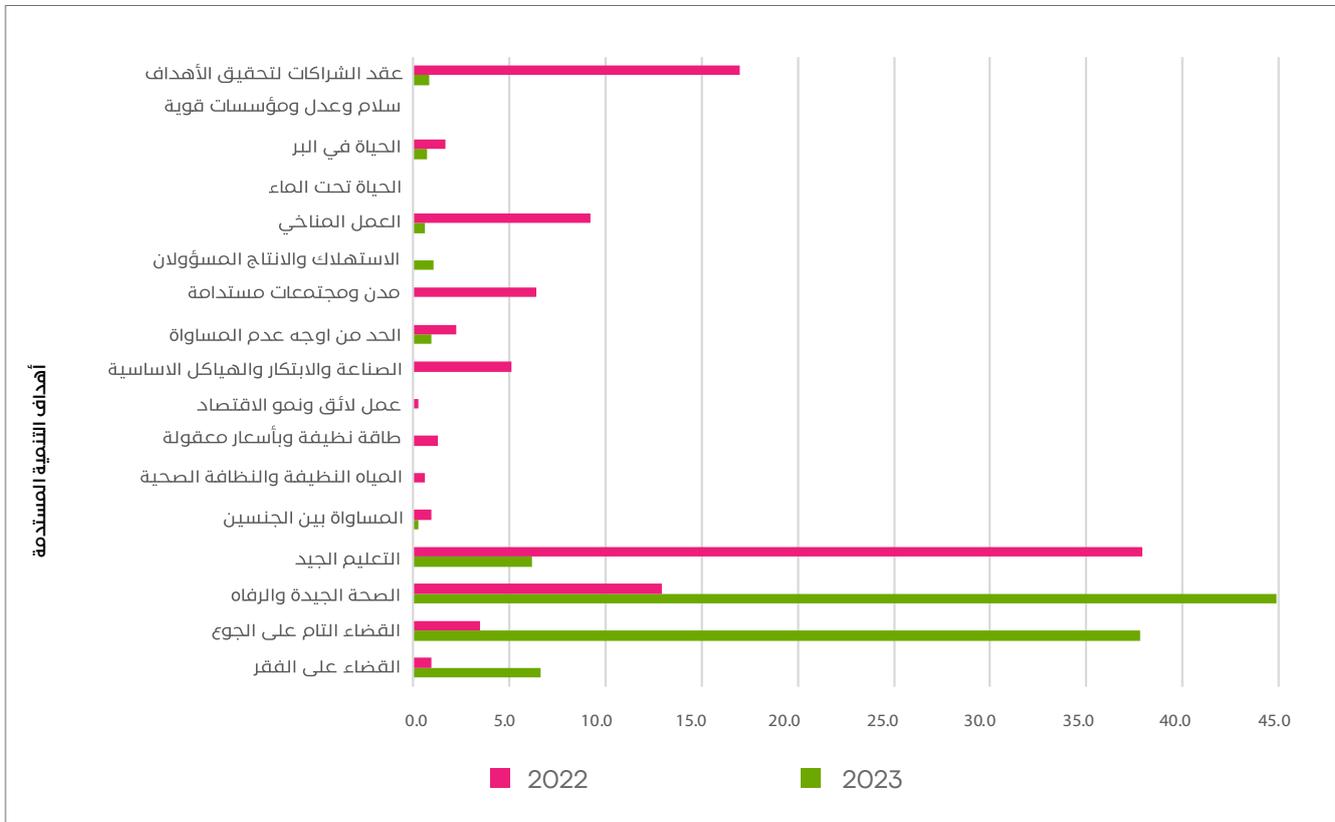


أهم التدخلات	أهداف التنمية المستدامة
تدخلات إنسانية تشمل تبرعات وتدخلات لفئات مختلفة (مثل: دعم صندوق تكافل خيرى، رعاية فعاليات العيد...)	
توفير الطرود الغذائية للفئات المحتاجة	
العديد من المساهمات في القطاع الصحي، أهمها لعلاج مرضى السرطان والأمراض المزمنة مثل السكري بالإضافة إلى تزويد المراكز الصحية والطبية ببعض الأجهزة	
دعم العديد من المبادرات ذات العلاقة بتطوير التعليم، وتغطية أقساط طلبة جامعات، بالإضافة إلى تقديم الدعم للجامعات ومراكز الأبحاث	
دعم العديد من الفعاليات لتمكين السيدات مثل (برنامج التمكين الاقتصادي للمرأة)	
العديد من التدخلات المرتبطة بتطوير قطاع المياه وتعزيز استدامته، مثل: دعم محطة لتنقية المياه العادية	
دعم تدريب متخصص في مجال الطاقة الشمسية	
تدريبات تهدف إلى المساعدة في خلق فرص عمل وتمكين المستفيدين بالمهارات اللازمة	
دعم العديد من المبادرات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى دعم أسبوع الريادة العالمي	
دعم العديد من المبادرات المرتبطة بالحالات الخاصة والتي تهدف إلى دمجهم في المجتمع	
المبادرات التي تهدف إلى رفع الوعي في أي جانب من جوانب التنمية المستدامة	
دعم مؤسسات ضمن حملة تعزيز كفاءة الطاقة	
العمل المناخي سواء عن طريق دعم مبادرات توعوية أو من خلال تنفيذ أنشطة مخصصة، مثل: دعم أنشطة إعادة التدوير	
دعم نشاطات وتقديم تبرعات مرتبطة بزراعة الأشجار بالشراكة مع برنامج الأغذية العالمي، وإنشاء غابة بنك فلسطين	
عقد العديد من الشراكات مع مختلف القطاعات، من أجل تنفيذ التدخلات المناسبة بهدف خدمة كافة القطاعات وخلق القيمة المشتركة	

كما هو موضح في الجدول أعلاه، توزعت تدخلاتنا لتشمل كافة القطاعات، وتساهم في تعزيز أهداف التنمية المستدامة بنسب مختلفة. وتتحول هذه الاهتمامات وتختلف النسب بحسب الظروف الحالية إلى جانب مقدار حاجتنا إلى زيادة تدخلاتنا في مجالات معينة. ففي العام 2022 استحوذ الهدف رقم 4 (التعليم الجيد) على حوالي ثلث الميزانية (37%)، بينما استحوذ الهدف رقم 8 على الحصة الأقل حيث لم تتجاوز نسبته في الميزانية 1%، بينما لا يوجد أي تدخل متعلق بالأهداف رقم 12 و 14 و 16. وبخصوص الهدف المتعلق بالحياة تحت الماء؛ فإن هذا الهدف لا يمثل أهمية كبيرة ضمن السياق الفلسطيني. بينما يرتبط الهدف المتعلق بالسلام والعدل، وبشكل أكبر؛ بعمل المؤسسات ذات القدرة على صنع القرار. أما الهدف الخاص بالاستهلاك والإنتاج المسؤول، فقد تم التطرق إليه في العام 2023 وتنفيذ بعض التدخلات المرتبطة به.

في العام 2023، تغيرت الاهتمامات وحظي الهدف رقم 2 (القضاء على الجوع) والهدف رقم 3 (الصحة الجيدة والرفاه) على حوالي 83% من الميزانية، مما أدى إلى غياب التدخلات المرتبطة بالجوانب الأخرى، وبالنظر إلى الشكل رقم (16) سوف نلاحظ عدداً أكبر من الأهداف التي لم يتم التطرق إليها وتغطيتها. وتجدر الإشارة إلى أن تخصيص هذا الجزء الكبير من الميزانية لتغطية الجوانب المذكورة دون غيرها لم يأت عبثاً، وإنما استجابة لحاجة المجتمع الفلسطيني لهذا النوع من التدخلات أكثر من غيرها نتيجة للظروف الاقتصادية الصعبة التي عانى منها الاقتصاد الفلسطيني في تلك الفترة.

من وجهة نظرنا، تحظى جميع أهداف التنمية المستدامة بأهمية متساوية، وندرك ضرورة تنفيذ التدخلات في جميع هذه الأهداف، وإن كانت بنسب مختلفة. ونعمل بأقصى طاقتنا من أجل ضمان استجابة تدخلاتنا لاحتياجات المجتمع الفلسطيني بصورة أو بأخرى. ومن الجدير بالذكر، أن هناك بعض التدخلات قد تخدم أكثر من هدف من أهداف التنمية المستدامة، فمثلاً زراعة الأشجار تخدم الهدف المتعلق بالحياة في البر بصورة مباشرة، ولكنها في ذات الوقت قد تخدم أهدافاً أخرى مثل العمل المناخي ومدن ومجتمعات مستدامة، وكذلك الحال بالنسبة للأهداف المرتبطة بالطاقة النظيفة. ونظراً لأهمية هذه التدخلات، فإننا نخطط لتنفيذ تدخلات بنسب معقولة على مستوى جميع هذه الأهداف.



رسم توضيحي 16: تدخلات بنك فلسطين موزعة حسب أهداف التنمية المستدامة

لا تشكل مشاريعنا وتدخلاتنا أي أثر سلبي ملحوظ على المجتمع، حيث يتم اختيار المشاريع بعناية لضمان تحقيق القدر الأكبر من الأثر الإيجابي، وتجنب أي تأثيرات محتملة على البيئة، الاقتصاد والمجتمع. ويوضح الجدول أدناه أهم المشاريع والأثر البيئي والاجتماعي لكل تدخل على مستوى محاور الاستدامة المختلفة. ويجري العمل على تطوير آلية ممنهجة وموسعة من أجل تحليل الأثر البيئي والاجتماعي لمشاريع وتدخلات المسؤولية المجتمعية، وسوف يتم اعتمادها في الدورة الإفصاحية القادمة.

ويوضح الجدول أدناه أهم التدخلات والمشاريع، بالإضافة إلى الأثر المتوقع لكل مشروع، مع عرض الميزانية الخاصة بكل مشروع.

جدول 8: أهم المشاريع التي تم دعمها في العام 2022

المشروع	الأثر البيئي والاجتماعي
المساهمة في معرض فلسطين الدولي للكتاب 2022	تعزيز الجانب والبعد الثقافي حيث شاركت 350 دار نشر.
دعم برنامج صنع في فلسطين - تحدي فلسطين للذكاء الاصطناعي بالشراكة مع مؤسسة النيزك	دعم الريادة والابتكار بما يهدف إلى تحفيز الشباب للخروج بأفكار لمشاريع تكنولوجية مبتكرة.
دعم برنامج "كن مبتكراً" بالشراكة مع مؤسسة القدموي	يهدف إلى إطلاق عقلية تطويرية ابتكارية بتوجه رقمي لدى المعلمات والمعلمين في فلسطين، من خلال تزويدهم بأليات وممارسات ملموسة تساعدهم في تحفيز مخيلتهم للتعرف على التحديات التي يواجهونها في بيئتهم التعليمية، وتصميم وتطوير مشاريع تعليمية تهدف إلى الخروج بحلول خلاقة ذات بعد رقمي. في المرحلة الأولى: 14 معلماً ومعلمة يعملون في 15 مدرسة
رعاية أسبوع الريادة العالمي GEW في العام 2022	دعم الريادة والأفكار الريادية، حيث تمت الفعالية بحضور 15,000 متسابق ومتسابقة من 10 مدارس و9 جامعات.
الاستمرار في دعم برنامج وجد للعام السابع على التوالي	يهدف البرنامج إلى تقديم الدعم المالي والنفسي للأيتام والشباب الذين عانوا من عدوان 2014 على قطاع غزة. كما شمل البرنامج تنمية المهارات المهنية والوظيفية. المستفيدون حتى اللحظة: 615 أسرة و 1,846 يتيماً وبتيمة
مشروع إنشاء غابة بنك فلسطين	تعزيز المسؤولية البيئية والعمل المناخي، حيث تمت زراعة 3,500 شجرة على مساحة 50 دونماً من أراضي محافظة نابلس، مما سيسهم في تخفيض البصمة الكربونية والوصول إلى هدفنا المتمثل في تحقيق الحياد الكربوني.
برنامج التدريب المهني في مجال الزراعة الذكية والطاقة الشمسية في قطاع غزة بالشراكة مع جمعية عطاء فلسطين	العمل على تعزيز مفهوم الزراعة الذكية لما لها من دور في تحقيق الأمن الغذائي، حيث تم عقد تدريب متخصص في مجال الزراعة الذكية والخلايا الشمسية.
رعاية معرض منتدى سيدات الأعمال «هداياكم من عنا غير 2022»	يهدف إلى تعزيز مشاركة المرأة، حيث تمت مشاركة 70 سيدة من مختلف محافظات الضفة الغربية.
دعم مركز خليل السكاكيني لذوي الإعاقة الحركية	تعزيز دور الفئات الأقل حظاً في المجتمع، حيث تم تقديم الدعم للمركز كخطوة من البنك من أجل دعم ذوي الإعاقة.
دعم مشاريع ذوي الإعاقة في جامعة بيرزيت	دعم مشاريع تُعنى بذوي الإعاقة وتعزيز مشاركتهم في المجتمع.

دعم أنشطة جمعية رواق	دعم أنشطة رواق للمعمار الشعبي، حيث تهدف إلى تعزيز الجانب الثقافي.
دعم فرقة الفنون الشعبية الفلسطينية	للمساهمة في حماية الهوية الثقافية للفلكلور الشعبي
دعم المتحف الفلسطيني	دعم المتحف الفلسطيني للعام السادس على التوالي، حيث بلغ عدد زوار المعرض حوالي 29,500 زائر.
الشراكة مع مؤسسة جذور ووزارة الصحة في إطلاق حملة السكري للعام ٢٠٢٢ تحت شعار «الحياة حلوة لو سكرها قليل»	حملة موسعة لرفع الوعي حول مرض السكري، واستفاد منها: 1,903 طالباً وطالبة في المدارس، بالإضافة إلى 440 مستفيداً ومستفيدة من الجامعات، حيث تم عمل 5,000 فحص سكري.
رعاية ماراثون فلسطين الدولي الثامن	من أجل تعزيز المشاركة الشبابية في مختلف الفعاليات الرياضية والاجتماعية والترويج لنمط حياة صحي، قام البنك برعاية ماراثون فلسطين الدولي الثامن بمشاركة 8,000 متسابق ومتسابقة.

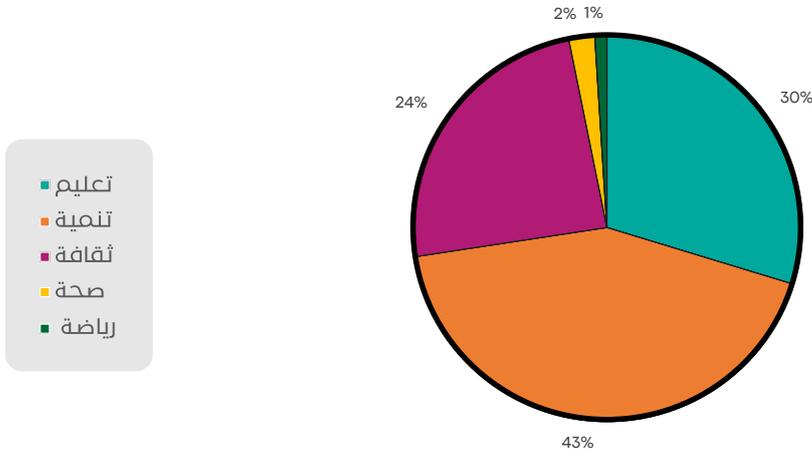
جدول 9: أهم المشاريع التي تم دعمها في العام 2023

المشروع	الأثر البيئي والاجتماعي
تدخلات إنسانية وإغاثية على إثر تداعيات الحرب على قطاع غزة	تدخلات في مختلف القطاعات شملت: 40,000 مستفيد ومستفيدة من الطرود الغذائية والمياه 6,000 مستفيد ومستفيدة من الملابس الشتوية 19,000 مستفيد ومستفيدة من الوجبات الساخنة 600 مستفيد ومستفيدة من الطرود الصحية للنازحين
الاستمرار في دعم برنامج وجد للعام الثامن على التوالي	يهدف البرنامج إلى تقديم الدعم المالي والنفسي للأيتام والشباب الذين عانوا من عدوان 2014 على قطاع غزة. كما قدم البرنامج أيضاً تنمية المهارات المهنية والوظيفية. المستفيدون حتى اللحظة: 581 أسرة و 1498 يتيماً وبتيمة
دعم أنشطة مؤسسة أنجاز	دعم أنشطة مؤسسة إنجاز المختلفة والمرتبطة بقطاع التعليم.
دعم حملة زراعة أشجار بالشراكة مع برنامج الأغذية العالمي	إطلاق حملة "ارزح لمستقبل فلسطين" وذلك خلال ماراثون فلسطين الدولي التاسع، بهدف التشجيع على زراعة الأشجار، حيث تمت زراعة 1,500 شجرة.
دعم مخيم صفر نفايات البيئي	مخيم صيفي يهدف إلى تعزيز وزيادة الوعي البيئي بأهمية تقليل إنتاج النفايات، بمشاركة 30 مشاركاً ومشاركة.
دعم مؤسسات ضمن حملة تعزيز كفاءة الطاقة	شراء أجهزة موفرة للطاقة، ودعم العديد من الجوانب المتعلقة بكفاءة الطاقة وذلك نظراً للأثر البيئي الهام لهذه المبادرات.
رعاية ماراثون فلسطين الدولي التاسع	تعزيزاً للمشاركة الشبابية في مختلف الفعاليات الرياضية والاجتماعية والترويج لنمط حياة صحي، قام البنك برعاية ماراثون فلسطين الدولي الثامن بمشاركة 10,000 متسابق ومتسابقة.

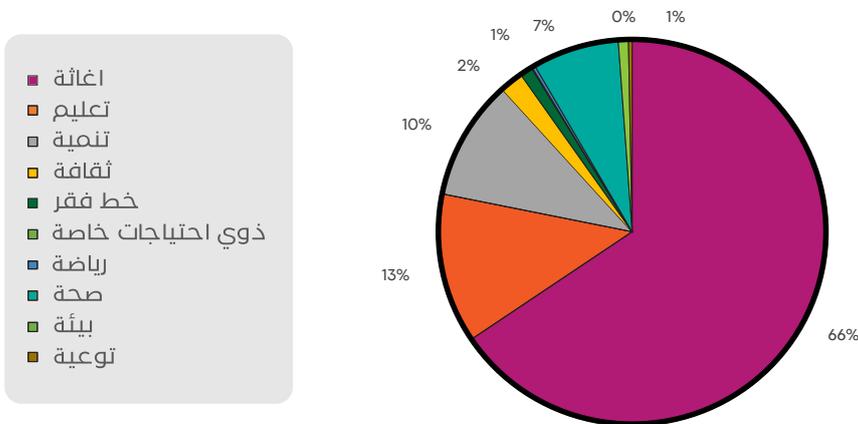
لا تقتصر مساهمتنا المجتمعية على بنك فلسطين فحسب، وإنما نقدم العديد من المساهمات المجتمعية عن طريق البنك الإسلامي العربي، كما هو موضح في الجدول رقم 4، وبلغت مساهمات المسؤولية المجتمعية للعام 2023 حوالي 680,960 دولار، بزيادة واضحة عن العام 2022، حيث لم تتجاوز 574,710 دولار في العام 2022. وشهدت المساهمات المجتمعية تغييراً واضحاً على مستوى القطاعات التي يتم تمويلها، ففي العام 2022، شكل قطاعا التعليم والتنمية حوالي 70% من الميزانية، بينما في العام 2023، استحوذ قطاع الإغاثة على حوالي 66% من الميزانية، وذلك يعود إلى نفس الأسباب التي تم ذكرها سابقاً، والمتعلقة بتبعات الحرب على قطاع غزة وحاجة المجتمع الفلسطيني إلى هذا النوع من الدعم والمساعدات.

ويوضح الشكل التالي التغيير الحاصل في الأولويات بين العام 2022 والعام 2023، إلا أن التركيز لا يزال منصباً حول قطاعي التعليم والإغاثة. وبناء عليه، فإن تركيز الدعم لدى البنك كان موجهاً للأهداف الأربعة الأولى للتنمية المستدامة، والمتمثلة في: الفقر، الجوع، الصحة والتعليم، وذلك لما تمثله هذه القطاعات من قطاعات حيوية ورئيسية لضمان توفير حياة آمنة ومزدهرة للمجتمع الفلسطيني لا سيما في ظل تداعيات الحرب على قطاع غزة.

تدخلات المسؤولية المجتمعية للعام 2022



تدخلات المسؤولية المجتمعية للعام 2023



رسم توضيحي 17: توزيع تدخلات المسؤولية المجتمعية للبنك الإسلامي العربي موزعة حسب القطاعات

ولا يقتصر دورنا المجتمعي على مبادرات المسؤولية الاجتماعية فقط، وإنما لعبت المجموعة دوراً هاماً وجوهرياً خلال الحرب على قطاع غزة، حيث عملت على تقديم التسهيلات للعديد من العمال والموظفين، الذين لم يتمكنوا من سداد القروض المستحقة عليهم نتيجة الظروف الاقتصادية الصعبة التي فرضتها الحرب على القطاع. كما لعبت شركة PalPay دوراً حيوياً في تسهيل تحويل المساعدات النقدية إلى سكان غزة خلال الحرب منذ أكتوبر 2023، باستخدام حلول رقمية متقدمة، حيث قدمت محافظ PalPay الرقمية وسيلة آمنة وفعالة لتوزيع الأموال، وضمنت التكامل مع منصة iBuraq للتحويل الفوري من أجل إتاحة معاملات سريعة وسلسة للمستخدمين، بينما مكنت ميزة eSadad من تسديد الفواتير بسهولة. بالإضافة إلى ذلك، أتاحت ميزة USSD الوصول الواسع، ما ضمن استفادة أولئك الذين ليس لديهم اتصال بالإنترنت من هذه الخدمات الأساسية، فحسنت الابتكارات التكنولوجية لـ PalPay بشكل كبير من مدى وفعالية المساعدات النقدية في غزة خلال هذه الفترة الحرجة.

نفخر في مجموعة بنك فلسطين بتقديم مزايا رفيعة لموظفينا، والتي تجعل من العمل لدى المجموعة طموح لدى خريجي الجامعات الفلسطينية، حيث تتمثل هذه المزايا في الرواتب العادلة والمنصفة، بالإضافة إلى التأمين الصحي للموظفين وعائلاتهم. هذا إلى جانب الزيادات السنوية المبنية على تقييم الأداء الوظيفي. كما عمل بنك فلسطين على إقرار نظام المنح الدراسية الخاصة بموظفي البنك، من أجل مساعدتهم على تسديد الرسوم الدراسية، وذلك من منطلق إيماننا بأننا نعمل ضمن أسرة واحدة، وبما يسهم في تعزيز روح التعاون والتضامن مع موظفينا. وقد قدم البنك نموذجاً يحتذى به خلال الظروف الصعبة التي مر فيها أهلنا في قطاع غزة، حيث وقفت مجموعة بنك فلسطين عند مسؤولياته تجاه موظفيه، حيث ساهمنا بالتعاون مع الأطراف الشريكة بتوفير الدعم والمساندة سواء كان من الاحتياجات الأساسية، و/أو الصحية، و/أو التمويينية و/أو الشؤون المالية لموظفاتنا وموظفينا وخصوصاً لأهلنا في قطاع غزة الذين تأثروا بالوضع الحالي، وذلك من خلال فتح قنوات تواصل دائمة ومفتوحة للاطمئنان عليهم وعلى عائلاتهم والتخفيف من تبعيات الظروف الاستثنائية التي يمرون بها بالإضافة إلى تقديم طرود /وجبات غذائية لأكثر من 500 موظف/ة وعائلاتهم وتوفير مساعدات مالية لعدد من الموظفين للمساعدة في مواجهة هذه الظروف الصعبة .

بالإضافة إلى ما سبق، فإن بنك فلسطين قام ببناء شراكات مع الجامعات الفلسطينية لتقديم الدعم إلى كافة الطلبة حديثي التخرج أو طلاب الجامعات، عن طريق برامج التدريب التي يقدمها والتي تتضمن استقبال المتدرب داخل فروع إدارات بنك فلسطين. ودمجه مع الطاقم الموجود فيها، حيث تعمل طواقمنا على تقديم التدريب للطلاب وتزويدهم بكافة المهارات (الشخصية والعملية اللازمة). كبرنامج «بنكي» الذي يُعنى بتدريب الطلبة في آخر سنة جامعية لهم وبرنامج «BOP Banker» الذي يستهدف طلاب المتميزين وأوائل الجامعات الخريجين ودمجهم في برنامج تدريبي تشغيلي مدفوع الأجر مدته ثلاثة أشهر، وبرنامج «BUZZ Team» الذي يستهدف طلاب الجامعات خلال السنة الثالثة والرابعة ويعمل على تدريبهم على مهارات التسويق والمنتجات والخدمات التي يقدمها البنك ليقوموا بالترويج لها خلال الفعاليات والمعارض التي يشارك بها البنك.

كما أنه يتم استقطاب المتدرب للعمل في البنك في حال اثبت كفاءة واهتمام وتميز. بلغ عدد المتدربين في العام 2022 حوالي 133 متدرب ومتدربة وحوالي 93 في العام 2023. وهو ما يعكس اهتمام البنك بتقديم تدريب مجاني ممنهج سواء للطلاب أو خريجي الجامعات كجزء من الالتزام المجتمعي للبنك نحو الطلاب أو الخريجين الجدد.

وتجسيدا للهدف رقم 17 من أهداف التنمية المستدامة والمتمثل في أهمية تحقيق الشراكات من أجل تحقيق الأهداف، عمل بنك فلسطين خلال السنوات الماضية على بناء علاقات وطيدة مع المؤسسات التنموية المحلية والدولية، عن طريق عقد اتفاقيات مع عدد من الشركاء الدوليين، من أهمهم مؤسسة التمويل الدولية (IFC)، الوكالة الفرنسية للتنمية (AFD)، الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، بنك الائتمان لإعادة التنمية (KfW)، الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (JICA) والبنك الإسلامي للتنمية (ISDB)، وانصب التركيز في هذه الشراكات على المؤسسات المالية الهادفة للتنمية، وذلك تماشياً مع استراتيجية الاستدامة التي ينتهجها البنك والتي تركز بشكل واضح على دعم التوجه لتوفير العمل اللائق من أجل تعزيز النمو الاقتصادي.

وخلال العامين الماضيين، عملنا بشكل ممنهج على تعزيز هذه الاتفاقيات، وتتلخص أهم شراكاتنا فيما يلي:

- خلال العام 2022 تم إطلاق برنامج SUNREF II بالتعاون مع مؤسسة بروباركو (Proparco) الذراع الاستثماري للوكالة الفرنسية للتنمية (AFD)، والاتحاد الأوروبي (EU) وسلطة الطاقة والموارد الطبيعية الفلسطينية (PENRA)، وهو المشروع الثاني لبرنامج القروض الخضراء بقيمة إجمالية 30 مليون دولار، ويعد من أهم الشراكات لما له من أثر واضح على استدامة قطاع الطاقة من جهة، وعلى تعزيز المسؤولية البيئية من جهة أخرى.
- ومع نهاية العام 2022، وكجزء من مساهمتنا مع بنك الاستثمار الأوروبي في دعم المنشآت الأكثر تضرراً من جائحة كورونا؛ فقد تم استغلال أكثر من 90% من محفظة ضمان القروض من الاتفاقية الموقعة معهم بقيمة تبلغ حوالي 50 مليون يورو، مما كان له أهمية بالغة في مساعدة هذه المشاريع على التعافي من أضرار الجائحة بما يترجم مسؤوليتنا تجاه المجتمع والاقتصاد.

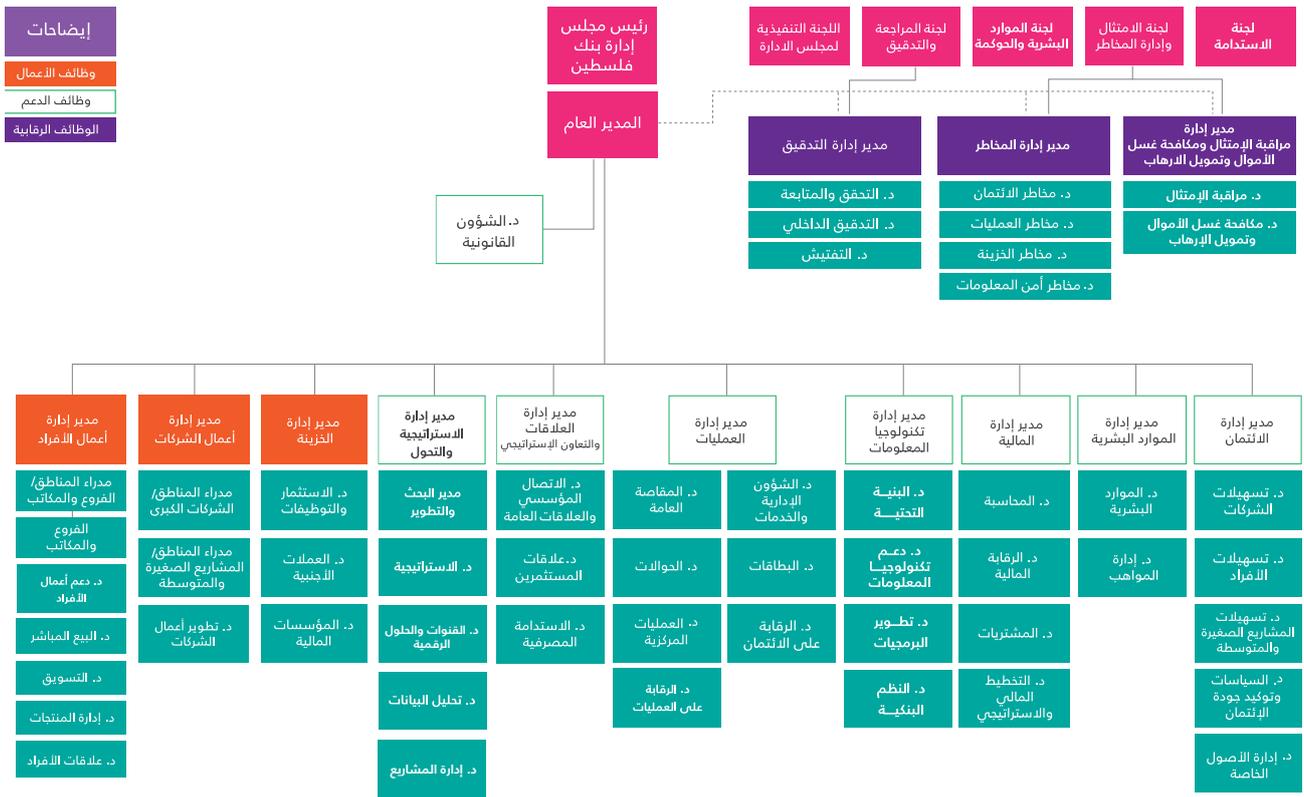
- في العام 2022، تم توقيع اتفاقية ARIZ لضمان القروض مع مؤسسة Proparco الفرنسية لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة في كافة مناطق الضفة الغربية، قطاع غزة، القدس الشرقية والمناطق المصنفة (ج)، وذلك بقيمة 9 مليون يورو. وفي العام 2023، تم العمل على تعزيز الاتفاقيات بصورة أكبر من خلال توقيع اتفاقية مع الوكالة اليابانية للتعاون الدولي جايبكا، وكذلك تجديد اتفاقيات مع البنوك التطويرية الأوروبية من أجل منح قروض تهدف إلى تشجيع إقراض الشركات صغيرة ومتوسطة الحجم، وتعزيز الملاءة المالية للبنك لمواجهة التحديات وتخصيص الدعم المالي لسيدات الأعمال في الضفة الغربية وقطاع غزة، مما يسهم بشكل كبير في دفع عجلة الاقتصاد ودعم هذه الفئات من المشاريع التي تشكل غالبية الأنشطة الاقتصادية في فلسطين.
- في العام 2023، وقع البنك مع مؤسسة بروباركو (Proparco) وتمويل من الاتحاد الأوروبي؛ اتفاقية تجديد بقيمة 2.9 مليون دولار أمريكي لدعم وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، من خلال محفظة ARIZ MENA. ويُعد هذا الدعم هو الخامس الذي تقدمه مجموعة AFD عبر بروباركو ضمن هذا المشروع لبنك فلسطين، حيث يهدف المشروع إلى إحداث تأثير مباشر على صعيد التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة والخضراء والشركات الناشئة (التي يقل عمر نشأتها عن 3 سنوات) من مواجهة التحديات والصمود في ظل الظروف الصعبة التي يعيشها الاقتصاد الفلسطيني، مما يسهم بشكل مباشر في توفير العمل اللائق وتعزيز نمو الاقتصاد.
- توقيع اتفاقية مع الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جايبكا) لاستثمار مبلغ 30 مليون دولار أمريكي في العام 2023، وذلك في الشريحة الأولى الإضافية من قاعدة رأس مال البنك، ويعد هذا الاستثمار الأول من نوعه الذي تنفذه جايبكا على مستوى فلسطين والعالم، وذلك بهدف تعزيز الملاءة المالية للبنك وتمكينه من مواجهة التحديات، إلى جانب تعزيز قدرته على تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث تشكل هذه الفئة شريحة واسعة من الاقتصاد الفلسطيني. وبناء عليه، يولي البنك عناية خاصة لهذه الفئة، ويعمل على تعزيز تواجدها في السوق الفلسطيني، ومدتها بالدعم الكافي الذي يساعدها على مواجهة المتغيرات الصعبة التي يشهدها الاقتصاد الفلسطيني ورفع قدرتها على الاستمرار والعمل في السوق الفلسطيني.
- تم توقيع اتفاقية تعاون مشترك مع الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي في العام 2023، للحصول على قرض مساند من الصندوق العربي بقيمة 30 مليون دولار أمريكي لتمويل ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة، والمساهمة في دفع عجلة الاقتصاد الفلسطيني الذي يواجه تغيرات صعبة فرضتها الحرب على قطاع غزة، مما يعكس بصورة واضحة على توفير فرص عمل للعديد من الفئات عن طريق مساعدة هذه المشاريع على البقاء والمنافسة ضمن السوق الفلسطيني.

6.2 رأس مالنا البشري (موظفونا)

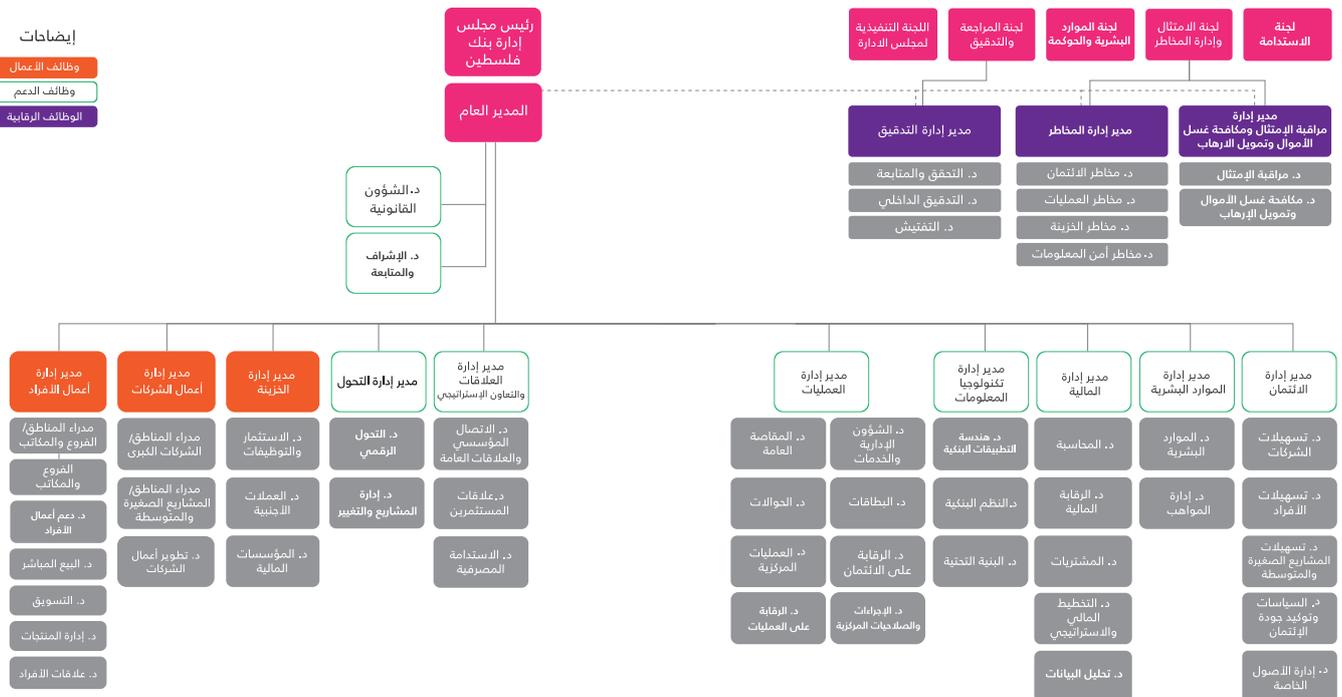
موظفونا هم حجر الأساس في مسيرة نجاحنا، حيث أننا نحرص باستمرار على تطوير مهاراتهم، واستكشاف تطلعاتهم، وإتاحة أجواء النقاش المفتوح معهم، ما من شأنه أن يؤدي إلى تطوير أدائهم الوظيفي، وتعزيز الرضا الوظيفي لديهم، مما سيثمر زيادة في الإنتاجية. واستجابة لهذا التغيير، عملنا بشكل متواصل على تحديث الهيكل التنظيمي الخاص بكافة شركات المجموعة وتطويره بما يتناسب مع كافة المتغيرات، ويضمن سهولة وسلاسة آلية العمل في كافة شركات المجموعة. علماً أنه لا يتوفر هيكل تنظيمي موحد لمجموعة بنك فلسطين، وإنما تحتفظ كل شركة من شركات المجموعة بهيكلها التنظيمي الخاص بها والذي يتناسب مع طبيعة عملها. فمثلاً، كان لازماً أن يتضمن الهيكل التنظيمي الخاص بالبنك الإسلامي العربي على هيئة الرقابة الشرعية، وهي الجسم الذي يعمل على مراقبة أمثاله لتعاليم الشريعة الإسلامية كونها تشكل المرجع في كافة معاملات البنك و حيث أنه يعتبر الجناح المصرفي الإسلامي للمجموعة. بينما لا يحتاج بنك فلسطين إلى مثل هذه الهيئة ضمن هيكله التنظيمي. ويتناول التقرير التحديثات في الهيكل التنظيمي لكل شركة من شركات المجموعة بشكل منفصل.

وقد شهد الهيكل التنظيمي لبنك فلسطين تغييرات واضحة على مدار السنوات الماضية، وتأتي هذه التغييرات المدروسة بعناية، استجابة للتوسع الكبير الذي حققه البنك من جهة، وتعزيزاً للرقابة والمتابعة من جهة أخرى. وتطور الهيكل التنظيمي بشكل لافت خلال السنوات الثلاث الماضية، ففي العام 2021 تم استحداث دائرة إدارة المواهب لكي تُعنى بمتابعة كل ما يتعلق بالدورات والتدريبات الخاصة بالموظفين وتطوير أدائهم واستكشاف الموظفين المميزين وتطوير مهاراتهم والعمل على إعداد خطة تعاقب وظيفي لضمان إستمرارية وإستدامة الأعمال بالبنك بالإضافة الى رفع مستوى الثقافة المؤسسية ودمج الموظفين وقد تمثل التغيير المحوري في الهيكل التنظيمي في العام 2022؛ في تحويل دائرة التحول إلى إدارة مستقلة تضم ثلاث دوائر (انظر الشكل 18). ويندرج هذا التغيير ضمن سياسة واستراتيجية البنك التي تُعنى بشكل وثيق في التحول الرقمي ودوره كأحد أدوات الاستدامة.

ولم يشهد العام 2023 تغييرات جوهرية في الهيكل التنظيمي، وإنما كانت هنالك تغييرات طالت تبعية بعض الدوائر، حيث انتقلت تبعية دائرة مراقبة الامتثال ودائرة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لتندرج تحت إدارة جديدة تم تأسيسها لهذا الغرض، وتحمل اسم إدارة مراقبة الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. هذا بالإضافة إلى استحداث ثلاث دوائر جديدة، وهي: دائرة تحليل البيانات، دائرة تطوير أعمال الشركات، ودائرة دعم أعمال الأفراد. وستؤدي هذه الدوائر وظائف متخصصة حسب تبعتها الإدارية كما هو موضح في الشكل رقم (19).

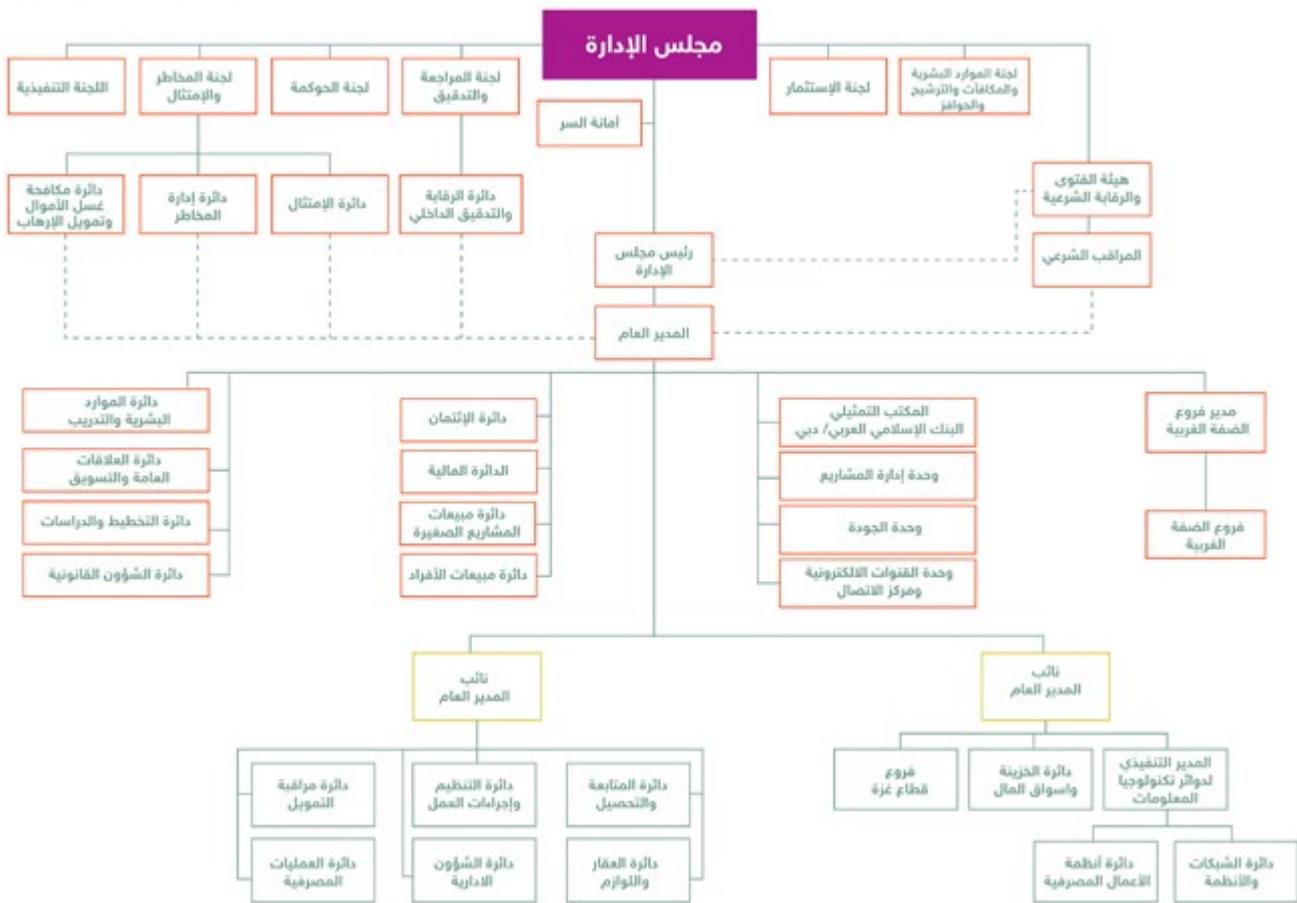


رسم توضيحي 18: الهيكل التنظيمي لبنك فلسطين للعام 2022

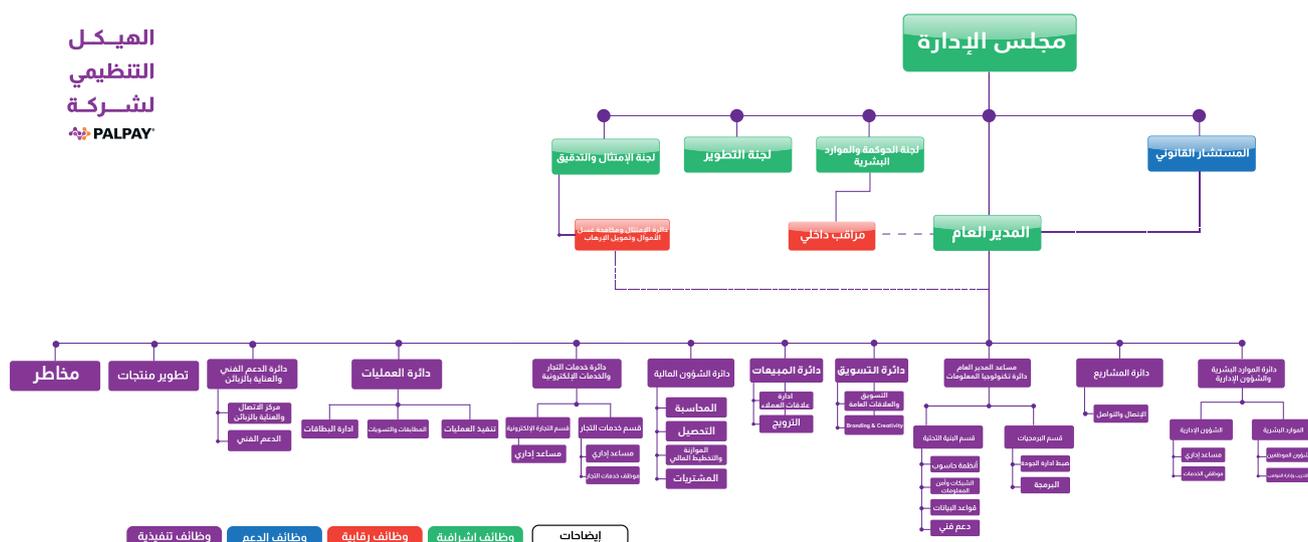


رسم توضيحي 19: الهيكل التنظيمي لبنك فلسطين للعام 2023

وقد شهد العام 2022 نقلة نوعية في الهيكل التنظيمي الخاص بالبنك الإسلامي العربي، حيث تمت إعادة هيكلة الهيكل التنظيمي بأكمله، مما أدى إلى اختفاء مسميات وظيفية معينة مثل نواب المدير العام، فلا داعي لمثل هذه المسميات التي تعزز المركزية وتعيق العمل (كما هو موضح في الشكل 20). كما تم استحداث مسمى الإدارة وتحويل معظم الدوائر إلى إدارات، وذلك ضمن توجهات مجلس الإدارة من أجل مواكبة كل ما هو جديد، وبما يخدم تطور العمل وضمن سلاسة الإجراءات الخاصة بالتراتبية الإدارية. ويعد أهم ما يميز الهيكل التنظيمي؛ استحداث لجنة الاستدامة بالإضافة إلى وحدة الاستدامة (كما هو موضح في الشكل 21)، حيث بات البنك يضم وحدة متخصصة تُعنى بمتابعة ومراقبة أداء الاستدامة، والتي تتبع بشكل مباشر إلى لجنة متخصصة في مجلس الإدارة. ولم يطرأ أي تغيير على الهيكل التنظيمي في العام 2023، حيث تمت إعادة هيكلته في العام 2022.



رسم توضيحي 20: الهيكل التنظيمي للبنك الإسلامي العربي للعام 2021



رسم توضيحي 23: الهيكل التنظيمي لشركة بال باي للعام 2023

6.2.1 كادرنا البشري

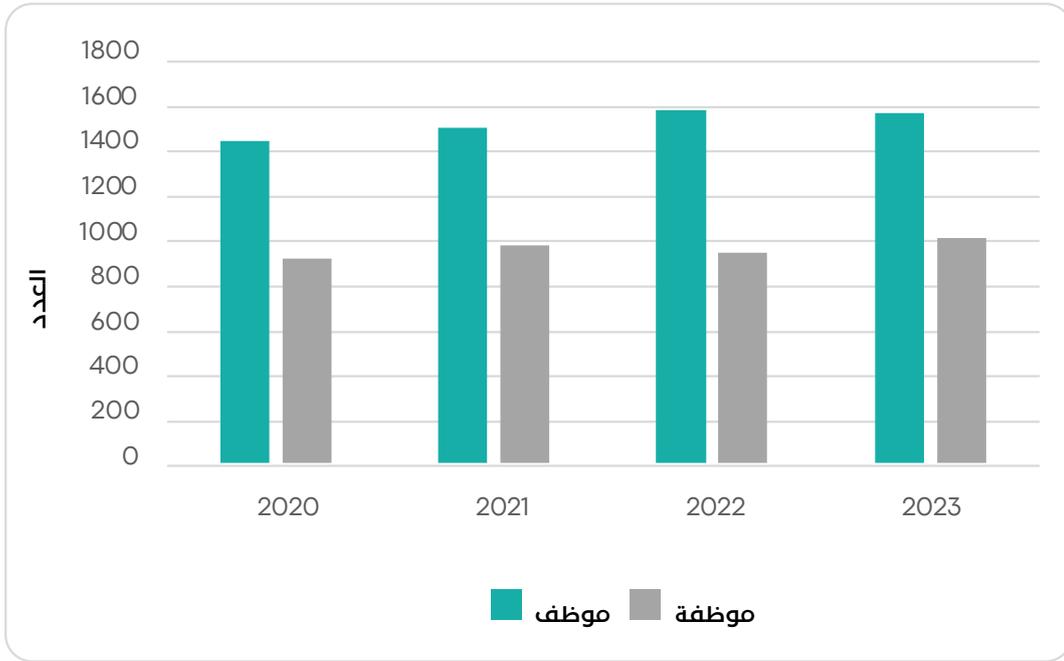
تتطلب طبيعة أعمالنا وتوسعنا طاقماً متكاملًا ذا كفاءة عالية وخبرات متنوعة، حيث تتشعب طبيعة عملنا بحسب اختلاف خدماتنا، والتي تم توضيحها بشكل مفصل في الجزء الخاص بخدماتنا. ونعتز بوجود طاقم متميز، يتكون من 2,559 موظفاً وموظفةً، حيث تشكل هذه النسبة حوالي 33% من الموظفين العاملين في القطاع المصرفي الفلسطيني، الأمر الذي يبرز الدور الذي تؤثر به المجموعة في الاقتصاد الفلسطيني بصورة غير مباشرة، حيث يقوم موظفونا، العاملون في فروعنا المنتشرة في الضفة وقطاع غزة، بصرف واستثمار رواتبهم في السوق الفلسطيني. ويتضح من الجدول (10) أن عدد موظفينا يزداد سنوياً بنسب مميزة، فقد بلغ عدد موظفينا في العام 2020 حوالي 2,343 موظفاً وموظفة، وهو ما يعكس الزيادة الواضحة على مدار السنوات الأربع المنصرمة (حوالي 8%). ويستحوذ بنك فلسطين على الحصة الأكبر من موظفي المجموعة، ويشكل عدد موظفي البنك حوالي 70% من إجمالي موظفي المجموعة.

جدول 10: موظفو مجموعة بنك فلسطين

2023	2022	2021	2020	
1,790	1,772	1,745	1,749	بنك فلسطين
706	684	668	558	البنك الإسلامي العربي
63	53	51	36	شركة بال باي
2,559	2,518	2,464	2,343	المجموع

وتمنح مجموعة بنك فلسطين حصة كبيرة للنساء في وظائف المجموعة، حيث بلغ عدد الموظفات في مجموعة بنك فلسطين أكثر من 1,000 موظفة في نهاية العام 2023، بزيادة واضحة سنوياً، مع العلم أن عدد الموظفات لم يتجاوز 910 موظفة في نهاية العام 2020 (كما هو موضح في الشكل 24).

وتبلغ نسبة النساء في مجموعة بنك فلسطين 39% من إجمالي عدد الموظفين، وهي نسبة حافظ عليها البنك منذ العام 2020، ونسعى إلى رفع هذه النسبة باستمرار، ولكن مع العدد الكبير من موظفينا فإن النمو في هذه النسبة يتطلب زيادة التوظيف من فئة النساء، كما هو موضح في الجدول رقم (11).



رسم توضيحي 24: عدد موظفي مجموعة بنك فلسطين خلال السنوات الأربع الماضية

جدول 11: نسبة النساء من إجمالي موظفي مجموعة بنك فلسطين

2023	2022	2021	2020	
% 61	% 63	% 61	% 61	موظف
% 39	% 37	% 39	% 39	موظفة
% 100	% 100	% 100	% 100	المجموع

يستحوذ بنك فلسطين على الحصة الأكبر من نسبة النساء بين شركات المجموعة، حيث بلغت نسبة الموظفات في العام 2023 حوالي 43 %، بينما شكلت حوالي 31 % من موظفي البنك الإسلامي العربي، وتشكل النساء 27 % من إجمالي موظفي شركة بال باي. وتعكس هذه النسب تركيز مجموعة بنك فلسطين على منح الأولوية للنساء في التوظيف، وبما يشمل مراكز صنع القرار (كما سوف يتم التوضيح لاحقاً)، وتزداد هذه النسب سنوياً بشكل لافت كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول 12: نسبة النساء في شركات مجموعة بنك فلسطين

2023	2022	2021	2020	
% 43	% 40	% 43	% 42	بنك فلسطين
% 31	% 30	% 31	% 30	البنك الإسلامي العربي
% 27	% 25	% 22	% 22	بال باي

وتحرص المجموعة على استقطاب الموظفين من كافة المناطق والمحافظات، مع مراعاة التوظيف من جميع الفئات العمرية المختلفة، وذلك إيماناً منا بأهمية دمج كافة الفئات بمختلف أعمارهم ومن مختلف المناطق.

ومع توسع مجموعة بنك فلسطين بشكل واضح في كافة محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة، حرصنا على الاستثمار في الموارد البشرية المختلفة وتوظيف كادر مميز من هذه المناطق، وذلك من أجل تعزيز مبادئنا المتمثلة في الشمول المالي. وتستحوذ محافظات وسط الضفة الغربية على العدد الأكبر من موظفينا، حيث تشكل نسبة الموظفين في هذه المحافظات حوالي 46 % (في العام 2022) وحوالي 49 % في العام 2023، بينما استحوذت محافظات جنوب الضفة الغربية على العدد الأقل، ويعود ذلك إلى انخفاض عدد الفروع والمكاتب في هذه المحافظات (كما هو موضح في الجداول أدناه).

جدول 13: توزيع موظفي مجموعة بنك فلسطين في العام 2022

محافظة جنوب الضفة الغربية	محافظة وسط الضفة الغربية	محافظة شمال الضفة الغربية	غزة	
147	604	162	94	الفئة العمرية من 18 - 30
159	519	244	457	الفئة العمرية 31 - 50
8	34	25	56	الفئة العمرية أكبر من 51
314	1157	431	607	المجموع

جدول 14: توزيع موظفي مجموعة بنك فلسطين في العام 2023

محافظة جنوب الضفة الغربية	محافظة وسط الضفة الغربية	محافظة شمال الضفة الغربية	غزة	2023
148	659	145	77	الفئة العمرية من 18 - 30
164	546	262	444	الفئة العمرية 31 - 50
10	37	21	46	الفئة العمرية أكبر من 51
322	1242	428	567	المجموع

وينعكس هذا الوضع على كافة شركات المجموعة، حيث أن عدد الموظفين في محافظات الوسط يشكل النسبة الأكبر، بينما يشكل موظفو الجنوب النسبة الأقل من موظفي بنك فلسطين وشركة بال باي، وتستحوذ محافظات غزة على النسبة الأقل من موظفي البنك الإسلامي العربي على مدار العامين 2022 و2023 (كما هو موضح في الجداول أدناه).

جدول 15: موظفو البنك الإسلامي العربي

محافظة جنوب الضفة الغربية		محافظة وسط الضفة الغربية		محافظة شمال الضفة الغربية		غزة		
2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	
52	54	236	226	50	61	17	23	الفئة العمرية من 18 - 30
43	39	165	157	75	62	32	28	الفئة العمرية 31 - 50
6	5	19	18	5	6	6	5	الفئة العمرية أكبر من 51
101	98	420	401	130	129	55	56	المجموع



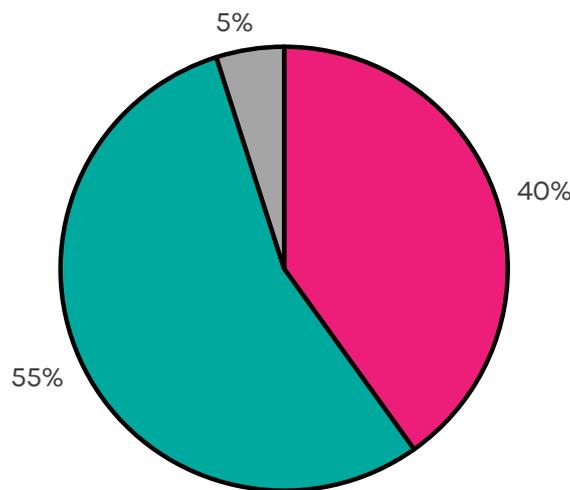
جدول 16: موظفو بنك فلسطين

محافظات جنوب الضفة الغربية		محافظات وسط الضفة الغربية		محافظات شمال الضفة الغربية		غزة		
2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	
91	89	405	371	93	99	52	63	الفئة العمرية من 18 - 30
118	117	368	349	183	176	402	419	الفئة العمرية 31 - 50
4	3	18	16	16	19	40	51	الفئة العمرية أكبر من 51
213	209	791	736	292	294	494	533	المجموع

جدول 17: موظفو شركة بال باي

محافظات جنوب الضفة الغربية		محافظات وسط الضفة الغربية		محافظات شمال الضفة الغربية		غزة		
2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	
5	4	18	7	2	2	8	8	الفئة العمرية من 18 - 30
3	3	13	13	4	6	10	10	الفئة العمرية 31 - 50
-	-	-	-	-	-	-	-	الفئة العمرية أكبر من 51
8	7	31	20	6	8	18	18	المجموع

تولي مجموعة بنك فلسطين الأولوية لفئة الشباب في كافة التعيينات، كون هذه الفئة بحاجة أكبر إلى الدعم والخبرة لكي تتمكن من إكمال مسيرتها المهنية من جهة، وتلبية متطلبات الحياة من جهة أخرى. وتعد مجموعة بنك فلسطين مقصد عدد كبير من الشباب الفلسطيني الباحث عن فرصة عمل مميزة تساعده على اكتساب الخبرة وتشكل نقطة انطلاق في حياته المهنية. وقد شكلت هذه الفئة أكثر من نصف موظفي مجموعة بنك فلسطين، حيث حافظت المجموعة على هذه النسبة خلال العامين الماضيين.

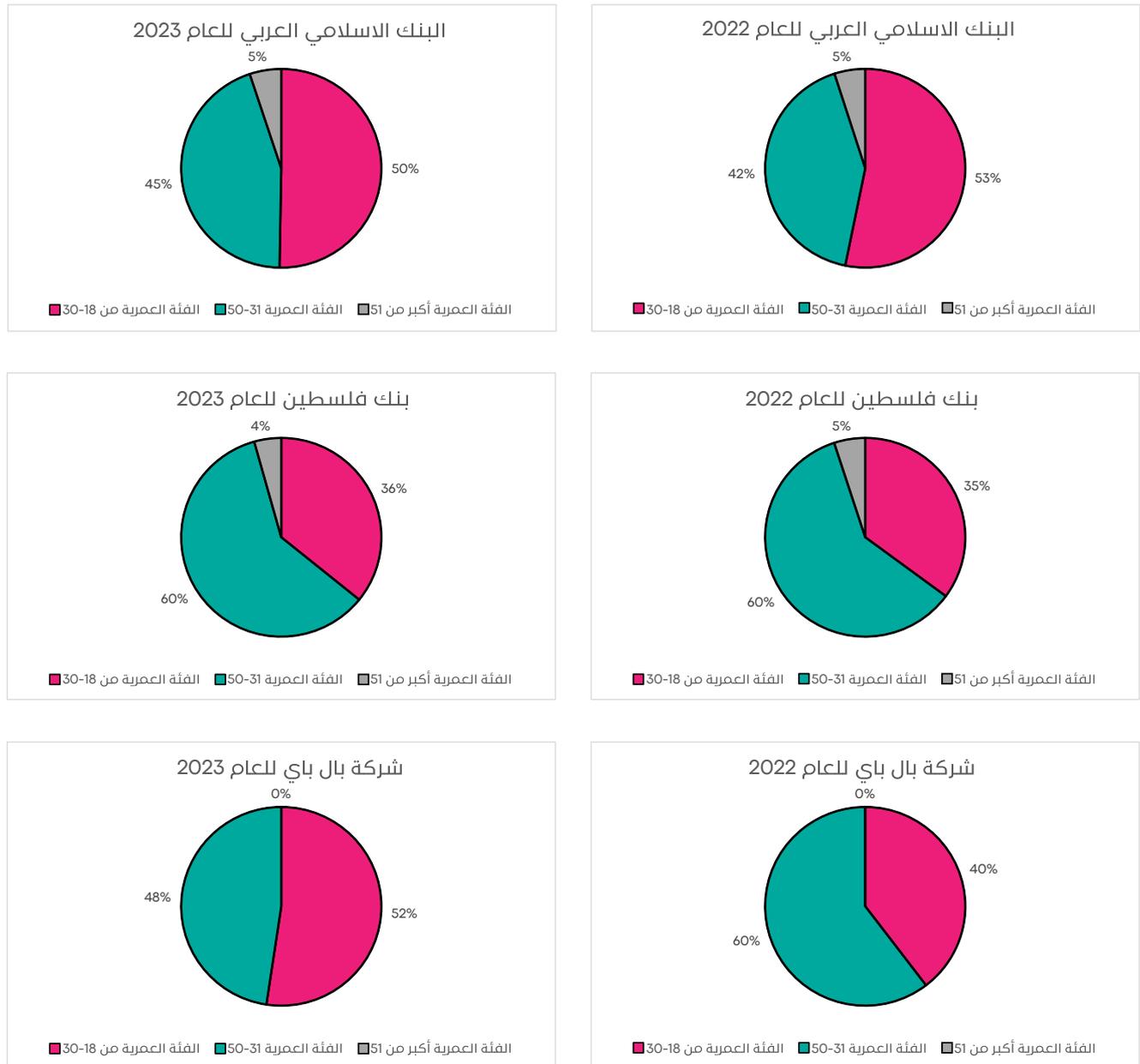


■ الفئة العمرية أكبر من 51 ■ الفئة العمرية 31-50 ■ الفئة العمرية من 18-30

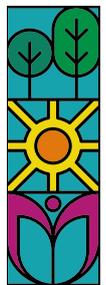
رسم توضيحي 25: توزيع موظفي مجموعة بنك فلسطين حسب العمر (للعام 2022 والعام 2023)

وبحسب ما هو موضح في الشكل أدناه، حافظ بنك فلسطين على نسبة لا تقل عن 60% من موظفيه ضمن الفئة العمرية (30-50)، حيث أن الموظفين ضمن هذه الفئة يتمتعون بالمهارات والخبرات اللازمة، بينما كانت النسبة الأقل للموظفين في الفئة العمرية (أكبر من 51). وبالنسبة لشركة بال باي، فقد عملت على رفع نسبة الموظفين من الفئة الأولى (30-18) من 40% في العام 2022 إلى 52% في العام 2023، بينما لم يكن هناك أي موظف ضمن الفئة الأخيرة. ويتمثل هذا الوضع لدى البنك الإسلامي العربي، حيث استحوذت الفئة الأولى على النسبة الأكبر من عدد الموظفين.

ويتم التعامل مع كافة موظفي مجموعة بنك فلسطين بصورة متساوية وعادلة بغض النظر عن العمر، بينما نحرص على تطوير الفئات الشابة والاستثمار فيها من أجل تطوير العمل ورفع الإنتاجية.



رسم توضيحي 26: توزيع موظفي شركات مجموعة بنك فلسطين حسب الفئة العمرية



6.2.2 الموظفون الجدد

بالتوازي مع اعتزازنا بكوادرنا الحالية، نركز أيضاً على استقطاب كوادر مميزة سنوياً، من أجل ضمان مواكبة كل ما هو جديد، وتغذية مجموعتنا بفكر متجدد. ولا تعد الزيادة في عدد الموظفين الجدد ناجمة عن معدل تدوير أو ترك عمل عالٍ، وإنما نتجت عن توسعنا الدائم وحرصنا على استحداث دوائر وإدارات جديدة تتماشى مع كافة المستجدات وتواكب كل ما هو جديد. وقد بلغ إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين تم توظيفهم في مجموعة بنك فلسطين في العام 2022 حوالي 347 موظفاً وموظفة، مقابل 278 موظفاً وموظفة في العام 2023.

ويستحوذ بنك فلسطين على النسبة الأكبر من التعيينات الجديدة من إجمالي شركات المجموعة، حيث بلغت حصة البنك أكثر من 60% من إجمالي التعيينات. وشكلت نسبة النساء من إجمالي هذه التعيينات حوالي 50% في العام 2022، وأقل بقليل في العام 2023، حيث بلغت حوالي 48% كما هو موضح أدناه.

جدول 18: توزيع الموظفين الجدد لمجموعة بنك فلسطين حسب الجنس

الموظفون الجدد	2022	2023
موظف	172	144
موظفة	175	134
العدد الكلي	347	278

بالنسبة لبنك فلسطين، فإن النسبة الأكبر من التعيينات هي للنساء، حيث استحوذت النساء على نسبة 55% من التعيينات الجديدة في العام 2023، بينما شهدت النسبة انخفاضاً طفيفاً في البنك الإسلامي العربي لتبلغ 38%. أما شركة بال باي، فقد استحوذت النساء على كافة التعيينات في العام 2022، في حين انخفضت النسبة إلى 38% في العام 2023 (انظر الجدول 19).

جدول 19: توزيع الموظفين الجدد في شركات المجموعة حسب الجنس

	بنك فلسطين		البنك الإسلامي العربي		بال باي	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
موظف	44%	45%	60%	62%	0%	62%
موظفة	56%	55%	40%	38%	100%	38%

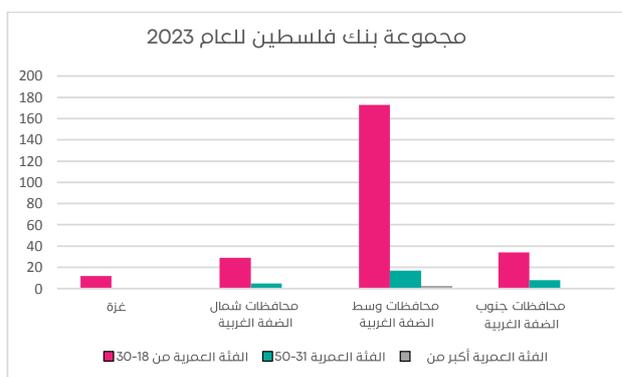
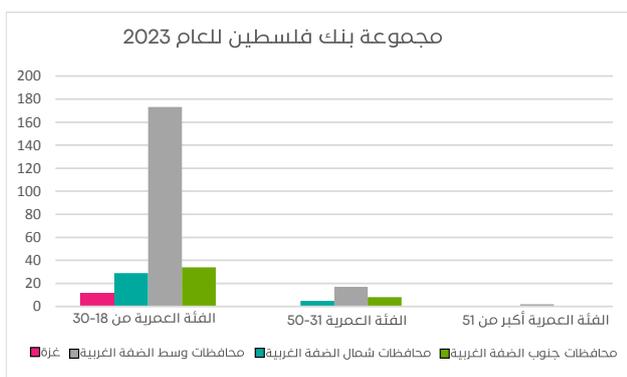
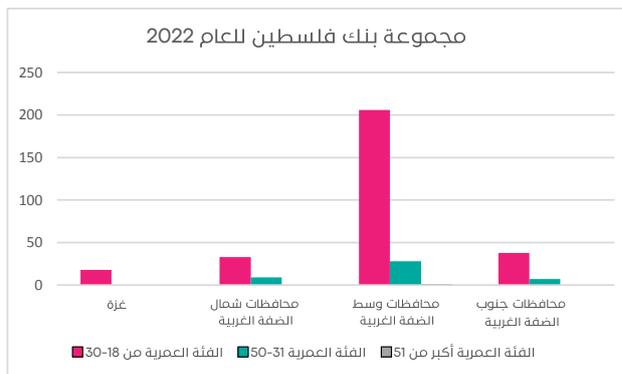
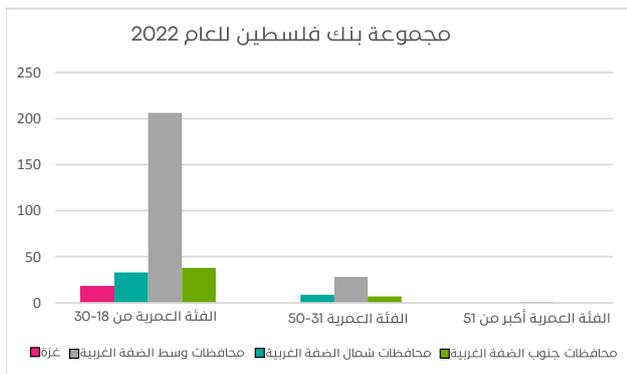
كما تم التوضيح سابقاً، ركزت التعيينات الجديدة على مناطق وسط الضفة الغربية، حيث بلغت نسبة التعيينات من هذه المناطق حوالي 69% من إجمالي التعيينات في العامين 2022 و2023 (كما هو موضح في الجدول رقم 18)، كما تركزت التعيينات على الفئة العمرية (18-30)، حيث شكلت هذه الفئة ما نسبته 87% إلى 89% من إجمالي التعيينات للعامين 2022 و2023، على الترتيب (كما هو موضح في الجدول 21). ويستعرض الشكل (27) التوزيع التفصيلي للموظفين الجدد الذين تم استقطابهم في مجموعة بنك فلسطين.

جدول 20: توزيع الموظفين الجدد حسب المنطقة الجغرافية

غزة	محافظات شمال الضفة الغربية	محافظات وسط الضفة الغربية	محافظات جنوب الضفة الغربية
5%	12%	69%	13%
4%	12%	69%	15%

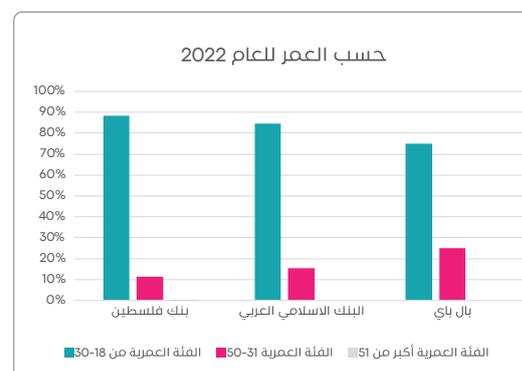
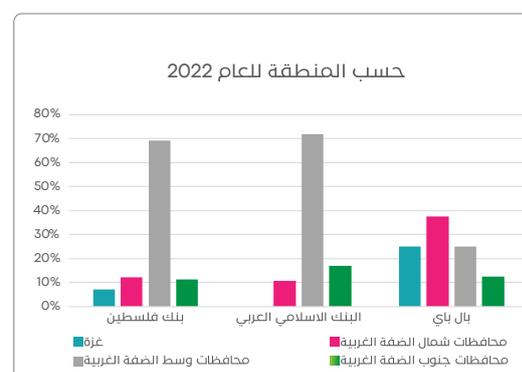
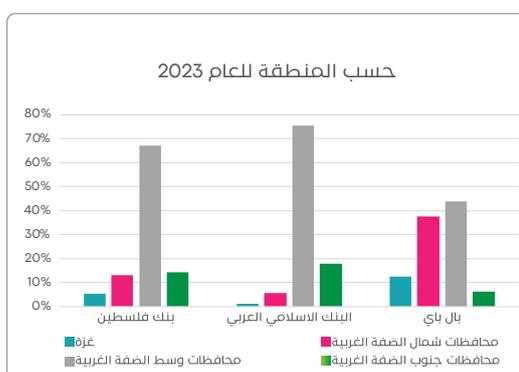
جدول 21: توزيع الموظفين الجدد حسب العمر

مجموعة بنك فلسطين	2022	2023
الفئة العمرية من 18-30	87%	89%
الفئة العمرية 31 - 50	13%	11%
الفئة العمرية 31 - 50	0%	1%



رسم توضيحي 27: التوزيع التفصيلي للموظفين الجدد في مجموعة بنك فلسطين

لم يختلف الحال بالنسبة لشركات المجموعة، حيث شكلت محافظات الوسط أعلى نسبة تعيينات لجميع شركات المجموعة، فتجاوزت نسبتها 70% في البنك الإسلامي العربي، ولم تقل عن 67% في بنك فلسطين في كلا العامين. أما شركة بال باي فقد اختلفت النسبة فيها، حيث تركزت معظم التعيينات في العام 2022 على منطقة الشمال، لتنتقل في العام 2023 وتصبح 44% منها في منطقة الوسط (كما هو في الشكل أدناه). وقد شكلت الفئة العمرية بين 18-30 النسبة الأكبر، حيث بلغ عدد الموظفين الجدد من هذه الفئة أكثر من 58% لدى بنكي المجموعة (بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي)، وأكثر من 75% لدى شركة بال باي في كلا العامين. وبالنظر إلى الشكل (27)، تتضح الزيادة الملحوظة في هذه النسبة سنوياً، مما يعكس حرص المجموعة على منح الفرصة لهذه الفئات لتتمكن من الانخراط في العمل، وتحفيزها على إظهار الجوانب الإبداعية الدينية.



رسم توضيحي 28: توزيع الموظفين الجدد في شركات المجموعة

6.2.3 إجازة رعاية الطفل

وبالإضافة إلى اهتمام مجموعة بنك فلسطين بالتطوير الوظيفي لجميع العاملين، فإنها تولي عناية خاصة للحياة الاجتماعية، بما يمنحهم بيئة عمل مناسبة تساهم في تطورهم الوظيفي من جهة، وفي تعزيز جوانب حياتهم الاجتماعية من جهة أخرى. لذلك، تمنح المجموعة إجازة لرعاية الطفل تتمثل في إجازة أمومة مدفوعة الراتب لمدة سبعة أيام للموظفات وإجازة أبوة ثلاثة أيام للموظفين. وقد بلغ إجمالي عدد الموظفين الذين حصلوا على هذه الإجازة في مجموعة بنك فلسطين حوالي 217 موظفاً وموظفة في العام 2022، لتتخفف هذه النسبة في العام 2023 إلى حوالي 188. وشكلت الموظفات حوالي 42% من النسبة في العام 2022، ولكنها ارتفعت إلى أكثر من 50% في العام 2023 (كما هو موضح في الجدول أدناه)، مما يعكس حرص المجموعة على التعامل بمرونة وسلاسة مع النساء، إلى جانب المزايا الأخرى التي يتمتع بها موظفو المجموعة.

جدول 22: عدد الموظفين بدوام كامل الذين تلقوا إجازة رعاية الطفل في مجموعة بنك فلسطين

2023	2022	
92	126	موظفون
96	91	موظفات
188	217	المجموع

بالنسبة لبنك فلسطين، بلغ عدد الموظفين الذين تلقوا هذه الإجازة 134 موظفاً وموظفة في العام 2023، بينما بلغ عددهم حوالي 149 في العام الذي سبقه. وشهد هذا العدد تناقصاً أيضاً في البنك الإسلامي العربي من 65 إلى 52، كما هو الحال في شركة بال باي. وعلى مستوى جميع شركات المجموعة، كان عدد الموظفات اللواتي حصلن على هذه الإجازة أعلى من عدد الموظفين في العام 2023، على عكس العام 2022 والذي كان الوضع فيه معاكساً، بفوارق بسيطة.

جدول 23: عدد الموظفين بدوام كامل الذين تلقوا إجازة رعاية الطفل في مجموعة بنك فلسطين

بنك فلسطين		البنك الإسلامي العربي		شركة بال باي		
2023	2022	2023	2022	2023	2022	
66	87	25	37	1	2	موظف
68	62	27	28	1	1	موظفة
134	149	52	65	2	3	المجموع

وبناء على سياسات مجموعة بنك فلسطين؛ يستحق جميع الموظفين هذا النوع من الإجازات بغض النظر عن الجنس. أما بالنسبة للبنك الإسلامي العربي، فقد بلغ عدد الموظفين الذين استحقوا هذه الإجازة 507 (منهم 149 موظفة) في العام 2022، فيما بلغ عددهم 504 (منهم 140 موظفة) في العام 2023. ويوضح الجدول أدناه ملخص الوضع بخصوص هذا النوع من الإجازات للعامين 2022 و 2023.

أما بخصوص العودة إلى العمل، فقد ارتفع معدل العودة إلى العمل لدى البنك الإسلامي العربي من 95% إلى 98% في العام 2023، حيث بلغ معدل العودة إلى العمل 100% للموظفين مقابل 96% للموظفات في العام 2023، كما ارتفع معدل الاحتفاظ بالعمل من 82% إلى 98%، بنسبة ارتفاع ملحوظة للذكور من 83% إلى 100%، وللنساء بنسبة ارتفاع من 80% إلى 96%.



جدول 24: إجازة رعاية الطفل في البنك الإسلامي العربي

معدل الاحتفاظ بالعمل (%)		معدل العودة إلى العمل (%)		إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، ولا يزالون يعملون بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل		إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل خلال الفترة المشمولة في التقرير بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، مصنفيين حسب نوع الجنس		عدد الموظفين الذين استحقوا الإجازة		
2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	
100	83	100	100	25	31	25	37	364	358	موظف
96	80	96	89	26	21	26	25	140	149	موظفة
98	82	98	95	51	52	51	62	504	507	مجموع

كذلك الحال بالنسبة لبنك فلسطين، حيث بلغ معدل العودة إلى العمل ومعدل الاحتفاظ بالعمل حوالي 99%، وحافظ الموظفون على هذه الأرقام بنسبة 100% كما هو موضح أدناه.

جدول 25: إجازة رعاية الطفل في بنك فلسطين

معدل الاحتفاظ بالعمل (%)		معدل العودة إلى العمل (%)		إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، ولا يزالون يعملون بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل		إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل خلال الفترة المشمولة في التقرير بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، مصنفيين حسب نوع الجنس		عدد الموظفين الذين استحقوا الإجازة		
2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	
100	100	100	100	66	87	66	87	1026	1055	موظف
99	98	99	98	67	61	67	61	764	717	موظفة
99	99	99	99	133	148	133	148	1790	1772	مجموع

6.2.4 دوران الموظفين

نعتز بكوادرنا المميزة، ونعمل باستمرار على الاستثمار في قدراتهم والحفاظ عليهم ما أمكن، لذلك نعمل بشكل مستمر على خفض معدلات الدوران بين الموظفين، بما يبرهن على تمسكنا بموظفينا، لكننا ندرك أن الكفاءات العالية التي يتمتع بها موظفونا ستظل محط أنظار العديد من المؤسسات.

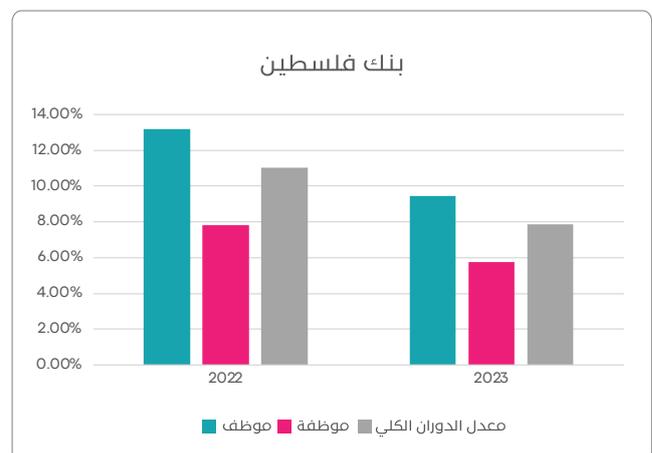
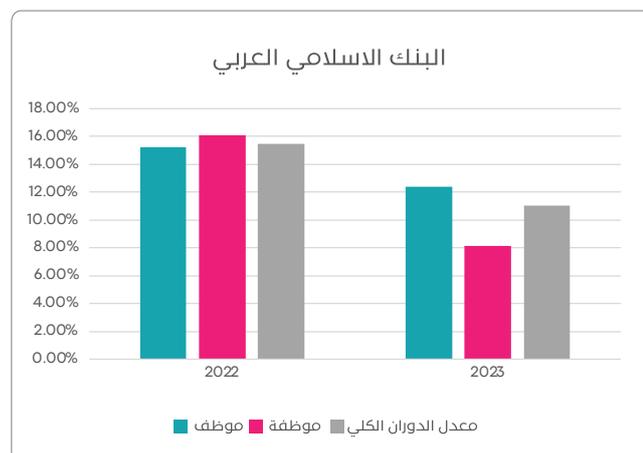
وبخصوص عدد الموظفين الذين تركوا العمل، فقد ترك العمل 305 موظفاً وموظفة في مجموعة بنك فلسطين في العام 2022، وانخفض هذا العدد في العام 2023 بصورة واضحة، وهو ما يعكس استراتيجيتنا التي تسعى بكل تأكيد إلى الحفاظ على الموظفين والاستثمار فيهم، فهم كنزنا البشري الذي لن نتوانى عن العمل المتواصل على الاستثمار فيه. وتشكل الموظفات حوالي 27% من هذه النسبة، مما يعكس ظروف العمل الملائمة التي تتمتع بها النساء والتي تشجعهن على الحفاظ على تواجهن ضمن أسرنا. كما شهدنا انخفاضاً في نسبة التدوير لدى الموظفات في العام 2023 عما كانت عليه في العام 2022، وكذلك الحال بالنسبة للموظفين، وذلك نتيجة لتبني استراتيجيات واضحة تسهم في تحسين الأداء والتطوير الوظيفي، مما يعزز تمسك الموظف بمكاتبه كأحد أفراد هذه المجموعة. وتجدر الإشارة إلى أنه في العام 2022، شكل بنك فلسطين حوالي 46% من إجمالي عدد الموظفين الذين تم تدويرهم، لتتخفض هذه النسبة إلى 60% في العام 2023 (كما هو موضح في الجدول أدناه).

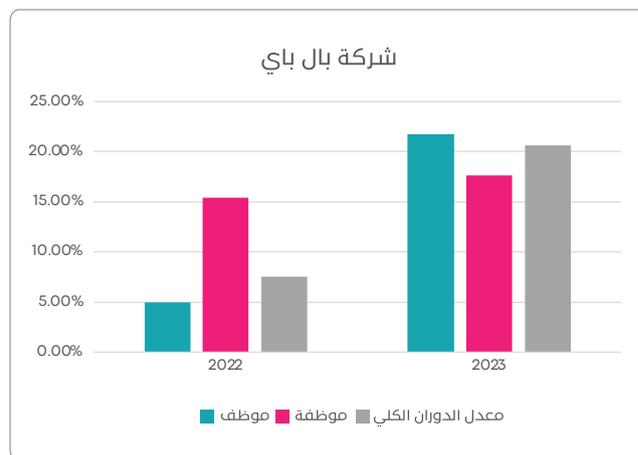
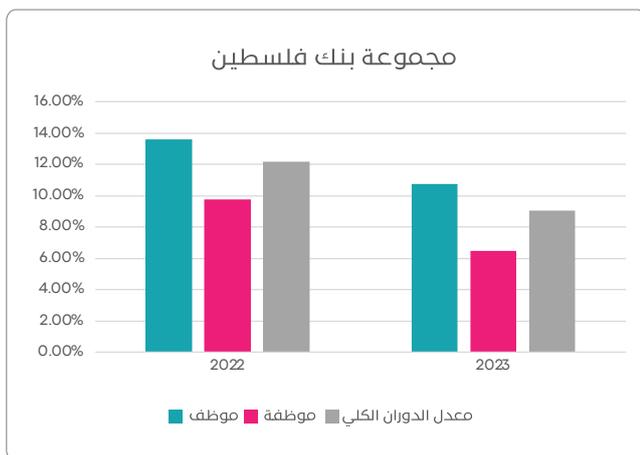
جدول 26: دوران الموظفين في مجموعة بنك فلسطين

مجموعة بنك فلسطين		بال باي		البنك الإسلامي العربي		بنك فلسطين		
2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	
165	216	10	2	60	73	97	139	موظف
63	91	3	2	18	33	44	56	موظفة
232	305	13	4	78	106	141	195	مجموع

وعلى مستوى مجموعة بنك فلسطين، بلغ معدل التدوير حوالي 12% في العام 2022 ولكنه انخفض إلى حوالي 9% في العام 2023، أي بنسبة مميزة مقارنة مع عدد الموظفين الكبير الذي تمتلكه المجموعة، علماً أنه ليس من السهل الحفاظ على كادر بشري متميز في سوق عمل تبحث فيه العديد من المؤسسات عن استقطاب معظم الكوادر المميزة في السوق. هذا بالإضافة إلى أن معدل التدوير بين موظفات المجموعة لم يتجاوز 6% في حين أنه كان حوالي 9% في العام السابق (كما هو موضح في الشكل 29).

وشهد بنك فلسطين انخفاضاً واضحاً في معدل دوران الموظفين، بانخفاض حوالي 4%، كما هو موضح في الشكل أدناه، كما انخفض في البنك الإسلامي العربي بنفس النسبة تقريباً، أما شركة بال باي، فقد ازداد لديها معدل الدوران بمعدل الضعف تقريباً، وهي زيادة طفيفة نظراً لعدد الموظفين القليل في الشركة. وعلى الرغم من كون بنك فلسطين يمثل الشركة الأكبر على مستوى المجموعة، ويعمل فيه العدد الأكبر من موظفيها؛ إلا أن أقل نسبة لترك العمل كانت بين موظفي بنك فلسطين، حيث بلغ المعدل في العام 2022 حوالي 11% مقارنة مع 7.8% في العام 2023.





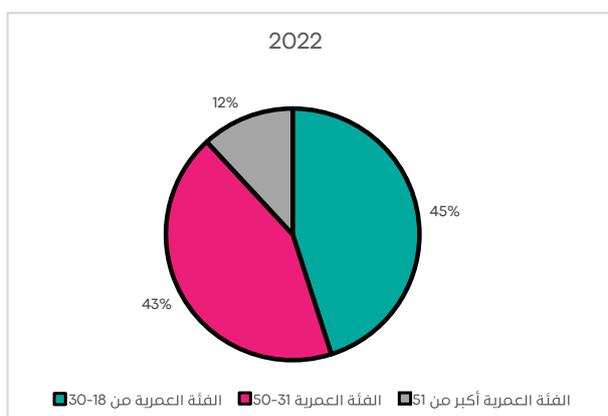
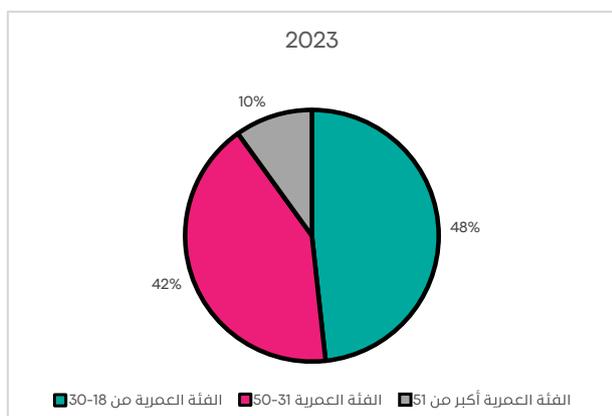
رسم توضيحي 29 : دوران الموظفين في مجموعة بنك فلسطين

أما على مستوى المجموعة، فقد كانت أعلى نسبة لمعدلات الدوران هي بين الموظفين من محافظات الوسط، ويعود ذلك إلى العدد الكبير من الموظفين في هذه المحافظات، حيث تجاوزت النسبة 50% من إجمالي الدوران في المجموعة. بينما سجلت الفئة العمرية بين 18-30 أعلى معدل مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، ويعود ذلك إلى كون الشباب في هذا الفئة يسعون دائماً إلى التغيير والبحث عن فرص جديدة، لذلك فإن الاستقرار الوظيفي يكون أقل ما يمكن ضمن الموظفين من هذه الفئة كما هو واضح في الجدول أدناه. وقد شهد الدوران بين موظفي هذه الفئة ارتفاعاً من 45% النسبة من إجمالي الدوران في نهاية العام 2022 إلى 48% في نهاية العام 2023، كما تم توضيحه في الشكل 30.

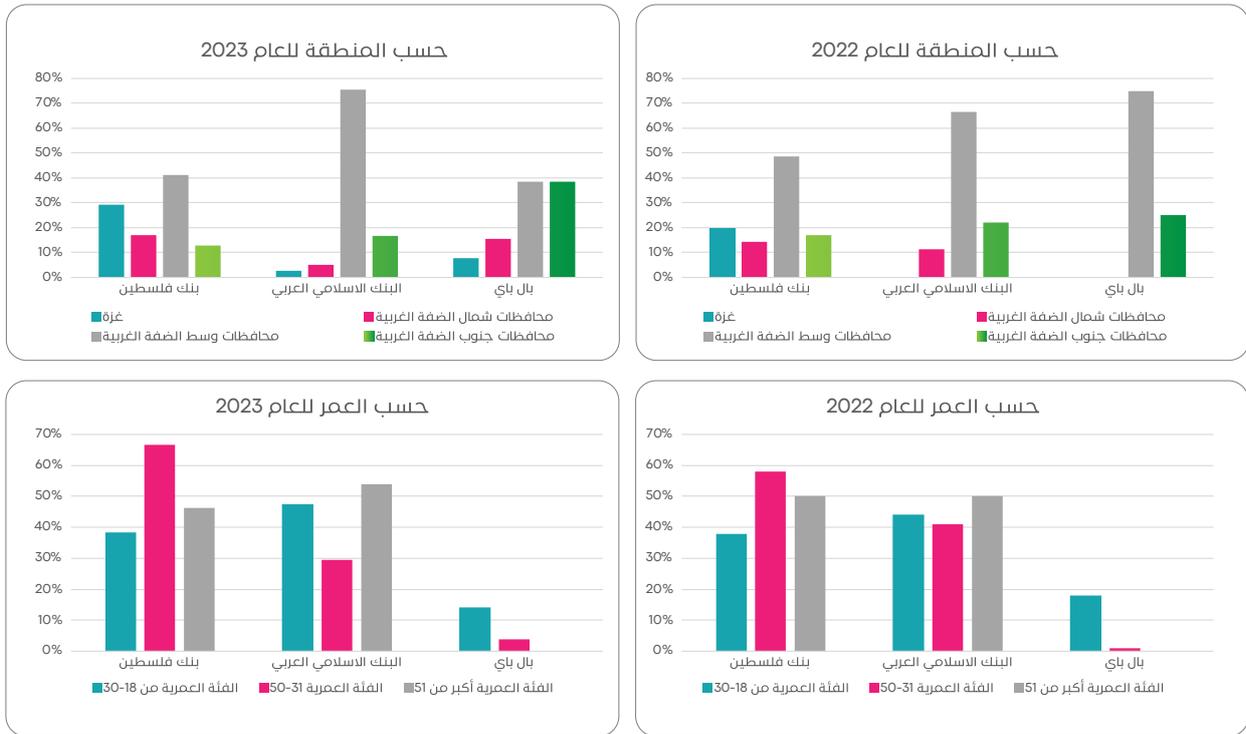
جدول 27: دوران الموظفين في مجموعة بنك فلسطين حسب الفئة العمرية والتوزيع الجغرافي

محافظة جنوب الضفة الغربية	محافظات وسط الضفة الغربية		محافظات شمال الضفة الغربية		غزة			
	2023	2022	2023	2022	2023	2022		
20	21	79	101	13	13	0	2	الفئة العمرية من 18-30
16	36	39	59	15	23	27	13	الفئة العمرية 31 - 50
0	0	4	8	2	4	17	24	الفئة العمرية أكبر من 51

يوضح الشكل 31 التوزيع التفصيلي للدوران في شركات المجموعة (حسب المنطقة وحسب العمر). وقد تمثلت الحصة الأكبر في محافظات الوسط على مستوى جميع شركات المجموعة، أما بخصوص الفئة العمرية في بنك فلسطين وشركة بال باي، فقد كانت النسبة الأكبر من نصيب الفئة الثانية، وذلك بخلاف البنك الإسلامي العربي، حيث كانت النسبة الأكبر للفئة الأولى كما هو الحال في المجموعة بشكل عام.



رسم توضيحي 30 : دوران موظفي مجموعة بنك فلسطين حسب الفئة العمرية



رسم توضيحي 31: دوران الموظفين في شركات المجموعة

6.2.5 التنوع وتكافؤ الفرص

كما تم التوضيح في الجزء السابق، فإننا نولي عناية كبيرة لتعيين النساء في مجموعة بنك فلسطين، وخاصة في مراكز صنع القرار، وذلك إيماناً منا بقدرة هذه الفئة على تحقيق العديد من الإنجازات، ومن أجل المساعدة في تمكين المرأة اقتصادياً وتوفير مصدر دخل لها يمكنها من الاعتماد على ذاتها من جهة، ومن أجل تطوير مهاراتها ومساعدتها على الإنجاز والإبداع في سوق عمل ينطوي على العديد من التحديات بشكل عام، والتحديات التي تواجهها النساء بصورة خاصة، من جهة أخرى.

وقد سجلت نسبة النساء في الإدارة التنفيذية لبنك فلسطين زيادة ملموسة في السنوات المنصرمة لتصل إلى حوالي 29% في العام 2023، بزيادة واضحة عن العام 2022، حيث كانت النسبة حوالي 25%، وهو ما يعكس توجه واستراتيجية البنك في تعزيز تواجد النساء في هذه المناصب الحساسة والتي لها دور حيوي في صنع القرار واعتماد الاستراتيجيات. كذلك الحال بالنسبة للبنك الإسلامي العربي، حيث لم يكن هناك أي تواجد للموظفات في الإدارة التنفيذية في نهاية العام 2022، إلا أنها شهدت تزايداً في نهاية العام 2023 لتصل إلى حوالي 8%. ويتضح من الجدول رقم (26) أن نسبة الموظفات في فئة رؤساء الأقسام في بنك فلسطين تبلغ حوالي 34% (في العام 2022 والعام 2023)، بينما ارتفعت من حوالي 22% (في نهاية العام 2022) إلى 25% في نهاية العام 2023. أما بالنسبة لشركة بال باي، فقد قفزت النسبة من 25% إلى 33%.

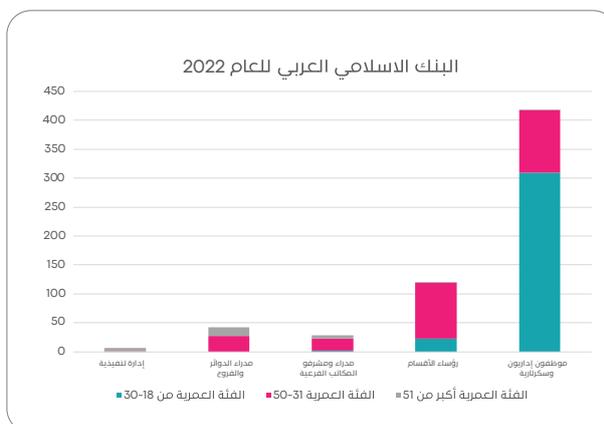
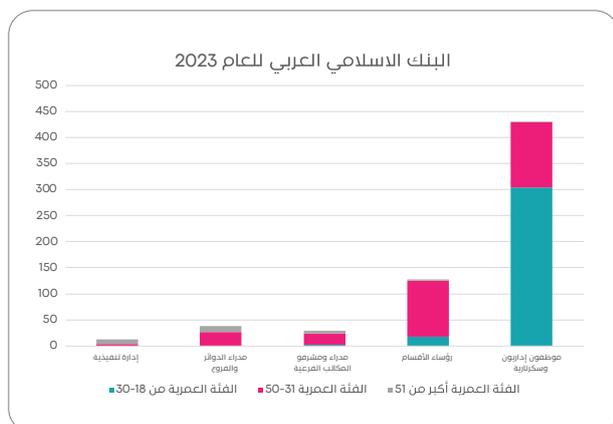
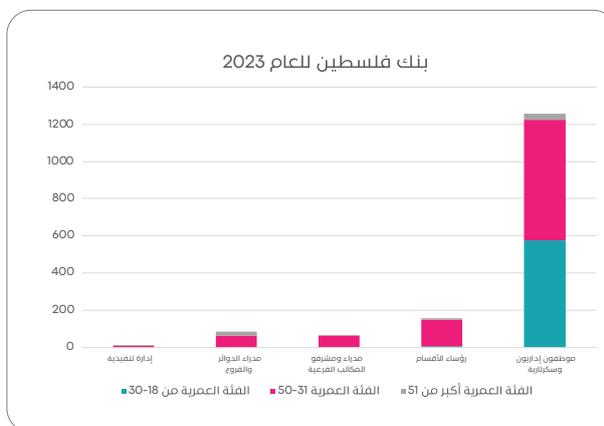
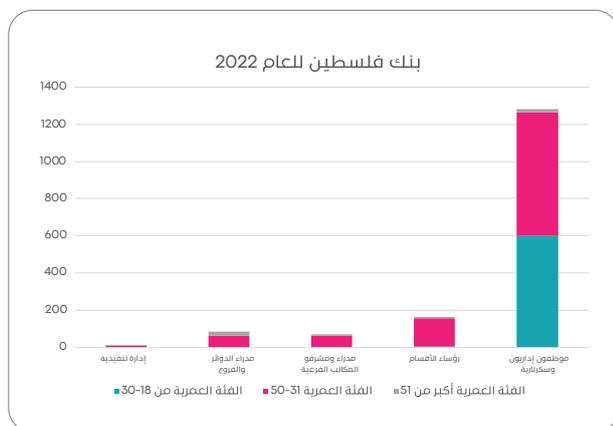
جدول 28: توزيع الموظفات حسب المراكز الوظيفية في شركات مجموعة بنك فلسطين

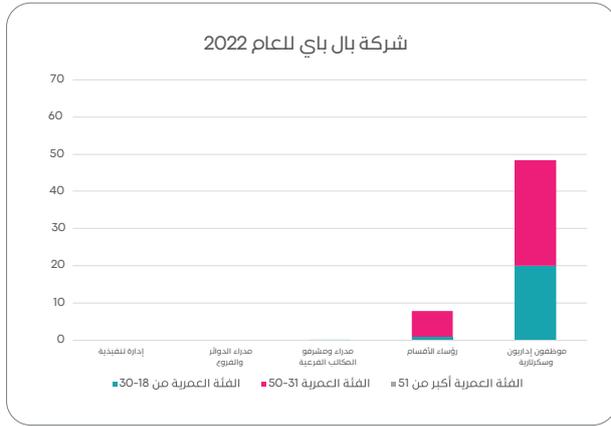
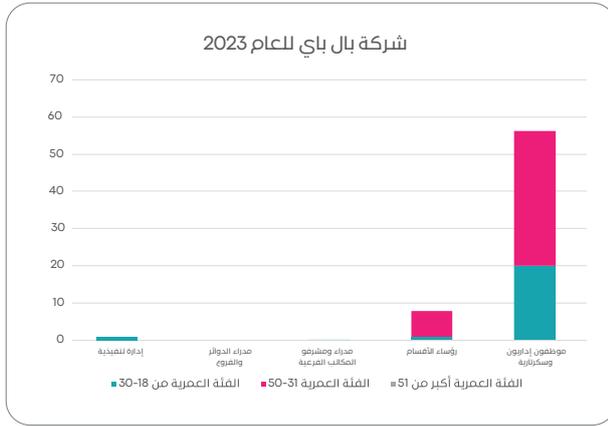
بال باي		البنك الإسلامي العربي		بنك فلسطين		
2023	2022	2023	2022	2023	2022	
% 0	% 0	% 8	% 0	% 29	% 25	إدارة تنفيذية
		% 11	% 10	% 25	% 21	مديرات الدوائر والفروع
		% 7	% 7	% 25	% 24	مديرات ومشرفات المكاتب الفرعية
% 33	% 25	% 25	% 22	% 34	% 34	رئيسات الأقسام
% 27	% 27	% 42	% 41	% 52	% 50	موظفات إداريات وسكرتارية

أما بخصوص الفئة العمرية، فلا يوجد لدى مجموعة بنك فلسطين أي موظفين في الإدارة التنفيذية ينتمون إلى الفئة العمرية الأولى (-18) حيث أن متطلبات هذه الفئة الوظيفية تتطلب خبرات ومهارات خاصة من الصعب توفرها لدى الموظفين ضمن هذه الفئة، كون موظفو هذه الفئة حديثي التخرج ولا يمتلكون خبرات واسعة تمكنهم من إدارة هذا النوع من المناصب، والتي تتطلب مشاركة واسعة في صنع القرار (حسب الجدول أدناه). وبالنسبة لمدراء الفروع والمكاتب، فإن معظمهم يندرجون تحت الفئة العمرية (50-31)، بحيث تتمكن هذه الفئة من فرصة التطوير والابتكار وتقديم المقترحات حول كل ما هو جديد. كما تم التوضيح سابقاً، فإن هذه الفئة العمرية تشكل أغلبية موظفي مجموعة بنك فلسطين، والوضع مماثل على مستوى شركات المجموعة كافة، كما هو موضح في الشكل (28).

جدول 29: توزيع القوى العاملة حسب العمر والفئة الوظيفية في مجموعة بنك فلسطين

الفئة العمرية أكبر من 51		الفئة العمرية 31-50		الفئة العمرية من 18-30		
2023	2022	2023	2022	2023	2022	
14	9	13	9	0	0	إدارة تنفيذية
30	35	91	91	0	0	مدراء الدوائر والفروع
10	9	85	84	3	3	مدراء ومشرفو المكاتب الفرعية
9	17	266	240	25	29	رؤساء الأقسام
21	61	823	778	924	886	موظفون إداريون وسكرتارية





جدول 30: توزيع موظفي شركات مجموعة بنك فلسطين حسب الفئة العمرية

انطلاقاً من حرص مجموعة بنك فلسطين على تعزيز مشاركة السيدات في كافة دوائر وإدارات وفروع البنك؛ فإن هذه النسبة من السيدات تحظى بنسبة قيمة من إجمالي الرواتب. وقد بلغت نسبة رواتب موظفات الإدارة التنفيذية في بنك فلسطين حوالي 21 %، بينما ارتفعت هذه النسبة من 18 % إلى 20.5 % في فئة مدراء الدوائر والفروع، ووصلت إلى حوالي 30 % في فئة رؤساء الأقسام. بينما تستحوذ الموظفات على حوالي 45.5 % من إجمالي رواتب فئة الموظفين والسكرتارية، ولتتجاوز هذه النسبة نصف الرواتب في شركة بال باي (كما هو موضح في الجدول أدناه)، وهو ما يعكس المساواة في نظام الرواتب والأجور بين الموظفات والموظفين العاملين في مختلف دوائر وإدارات المجموعة. وكذلك الحال بالنسبة للبنك الإسلامي العربي، حيث ارتفعت بشكل واضح نسب رواتب الموظفات في كافة الفئات، بما في ذلك الفئات العليا.

جدول 31: نسبة رواتب الموظفات من إجمالي الرواتب

البنك الإسلامي العربي		شركة بال باي		بنك فلسطين		
2023	2022	2023	2022	2023	2022	
0.4%	0%	0%	0%	21.4%	21%	إدارة تنفيذية
1.5%	1.6%	0%	0%	20.5%	18%	مديرات الدوائر والفروع
2.1%	2.2%	0%	0%	22.2%	17.2%	مديرات ومقرات المكاتب الفرعية
4.5%	2.9%	25%	21%	29.5%	27.7%	رئيسات الأقسام
17.7%	14.6%	54%	53%	45.7%	43.8%	موظفات إداريات وسكرتارية

6.2.6 التعليم والتدريب

تحرص مجموعة بنك فلسطين على رفد موظفيها بكافة برامج التدريب اللازمة والتي تضمن تمكينهم من التطور الوظيفي المطلوب، ومواكبة كل ما هو جديد في كافة التخصصات، وفي مواضيع الاستدامة تحديداً. وتبني في المجموعة استراتيجية واضحة تهدف إلى إعداد موظفين، ودمجهم في كافة التدريبات التي تسهم في تعزيز خبراتهم سواء على الصعيد المهني أو الصعيد الشخصي. وقد بلغ متوسط ساعات التدريب لكل موظف حوالي 28 ساعة لموظفي بنك فلسطين، وحوالي 3.29 ساعة لموظفي البنك الإسلامي العربي (عام 2023). ونحرص على منح الأولوية للموظفات في كافة التدريبات، حيث تجاوز متوسط عدد الساعات التدريبية للموظفات متوسط عدد ساعات التدريب للموظفين في العام 2023 (كما هو موضح في الجدول أدناه). وبالنسبة لشركة بال باي، بلغ المتوسط حوالي 30 ساعة لكل موظف في العام 2022، أما في العام 2023، فلم يكن هناك أي برامج تدريبية خاصة بموظفي الشركة.

جدول 32: ساعات التدريب في مجموعة بنك فلسطين

البنك الإسلامي العربي		شركة بال باي		بنك فلسطين		
2023	2022	2023	2022	2023	2022	
14.9	19.27	-	-	28.26	36.25	متوسط الساعات التدريبية لكل ذكر
15.92	19.99	-	-	28.49	34.45	متوسط الساعات التدريبية لكل أنثى
3.29	2.53	-	30	28.33	35.55	متوسط الساعات التدريبية

نركز على مبدأ تكافؤ الفرص التدريبية بين موظفينا، حيث أننا نعمل على تطوير المهارات الخاصة بكافة طواقم المجموعة بصورة متساوية. بالنظر إلى الجدول أدناه، نجد أن إن معظم التدريبات بنك فلسطين كانت موجهة إلى فئة رؤساء الأقسام كون هذه الفئة تحتاج إلى التدريب والتطوير المستمر حيث تتطلب الجمع بين المهارات الإدارية والمهارات الخاصة بكل قسم من الأقسام التي يتولى الموظف إدارتها. أما بالنسبة للبنك الإسلامي العربي، فإن جهود الدورات التدريبية تركزت على فئة الموظفين الإداريين والسكرتارية، وذلك من أجل تزويد هذه الفئة بكافة المهارات اللازمة حيث تضم هذه الفئة عادةً العديد من الموظفين الجدد والذين لا يمتلكون أي خبرات سابقة.

جدول 33: متوسط الساعات التدريبية لكل فئة وظيفية

البنك الإسلامي العربي		بنك فلسطين		
2023	2022	2023	2022	
80.90	67.85	9.5	20.25	إدارة تنفيذية
15.83	13.41	21.75	51.81	مدراء الدوائر والفروع
14.61	59.18	22.91	33.44	مدراء ومشرفو المكاتب الفرعية
14.59	19.36	30.38	64.19	رؤساء الأقسام
94.68	76.35	28.93	29.14	موظفون إداريون وسكرتارية

6.3 الشمول المالي

لا يُعد مفهوم الشمول المالي مفهوماً حديثاً بالنسبة لمجموعة بنك فلسطين، وقاد بنك فلسطين الجزء الأكبر من مبادرات الشمول المالي، لذلك، سيقترن التركيز على بنك فلسطين فقط فيما يخص هذا المفهوم في هذا الجزء من التقرير. ولقد سعى بنك فلسطين منذ عام 2014 إلى ترسيخ مفهوم الشمول المالي، وتعزيز شراكاته مع كافة المؤسسات المحلية والدولية، والحرص على التنوع والتطوير المستمرين على صعيد البرامج، وتقديمها لمختلف الفئات المجتمعية (خاصة الفئات الأقل حظاً) كالمراة، واليافعين والشباب، وذوات وذوي الإعاقة وصاحبات وأصحاب المشاريع الصغيرة، وذلك مع مراعاة تكامل الجهود المستمر في هذا المجال، ومواكبة كل ما هو جديد، والبناء عليه من أجل تكوين استراتيجية متكاملة تعكس مبادئ الشمول المالي التي يتبناها بنك فلسطين. وبحسب البنك الدولي، فقد تم تحديد الشمول المالي باعتباره عامل تمكين لسبعة من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر، وذلك لارتباطه الوثيق بعدة محاور، والتي تنعكس بصورة أو بأخرى على هذه الأهداف.

وتتلخص أهداف الشمول المالي في إتاحة وصول الأفراد والشركات إلى منتجات وخدمات مالية تلبى احتياجاتهم ابتداء من الحركات والمعاملات اليومية، وانتهاءً بإعداد خطط وأهداف واستثمارات طويلة المدى. وفي ظل التحول الرقمي المتسارع، حيث تتطور قنوات وأدوات وصول الأفراد والمؤسسات للخدمات المصرفية والمالية؛ يسعى بنك فلسطين لتقديم الخدمات بما يتناسب مع الاحتياجات المختلفة وتعزيز قدرة العملاء على إدارة حساباتهم وأعمالهم، كما يعمل على تسخير مختلف قنوات التحول الرقمي لضمان وصول الخدمات إلى كافة الأفراد والفئات.

وعلى مدار السنوات المنصرمة، قدم بنك فلسطين العديد من الأنشطة والبرامج والخدمات، والتي تنوعت لتشمل المستويين المالي وغير المالي، فعلى صعيد الخدمات غير المالية تم خلال السنوات 2014 لغاية 2023 عقد 1,250 ورشة ولقاء، بحضور 22,803 شخصاً - منهم 18,755 مشاركة و4,048 مشاركاً.

وتلخص النقاط التالية أهم النشاطات والمبادرات والبرامج التي يتم تنفيذها تحت إطار الشمول المالي في بنك فلسطين:



1. برنامج التوعية المصرفية – لقاء مع بنك فلسطين

يشدد بنك فلسطين على استغلال كافة قنواته لرفع الوعي المصرفي وبالتالي تعزيز قدرة الأشخاص على اتخاذ القرارات المالية والمصرفية بشكل سليم وفعال. وعليه، عمل البنك على تصميم برنامج التوعية المصرفية الذي ينشط به مع مختلف المؤسسات المحلية والدولية منذ العام 2014. ويؤمن البنك بضرورة تقديم المعلومة المصرفية قبل عرض الخدمة أو المنتج على الفئات المستهدفة ضمن هذا البرنامج، وذلك حرصاً على ترسيخ مفاهيم الخدمات والإجراءات المصرفية لديهم، وبالتالي بناء شخصيتهم المصرفية. ويواظب بنك فلسطين على تطوير محتوى المادة بشكل مستمر تبعاً للتطورات، وخاصة في ظل التحول الرقمي الذي يشهده القطاع المصرفي، وبالتالي مواكبة أي نقاشات أو محاور يتم التطرق إليها خلال النقاش. كما بادر إلى موازنة مادة التوعية المصرفية لتصبح مدعومة بلغة الإشارة والتي أتاحت الفرصة للأشخاص من ذوي الإعاقة لطرح الاستفسارات والنقاش بطريقة لم يعهدها من قبل. وفي العام 2023 تم عقد 60 لقاء بمشاركة 1,055 مشاركة ومشارك، بينما في العام 2022 تم عقد 82 لقاء بحضور 1,965 مشاركة ومشارك.

وبالإشارة إلى الهدف رقم 8 من أهداف التنمية المستدامة، والذي يركز على أهمية العمل اللائق في نمو الاقتصاد؛ توجه بنك فلسطين إلى تنفيذ العديد من الأنشطة والممارسات التي تعزز مساهمتنا في تحقيق هذا الهدف، ومن ضمنها التشجيع على إضفاء الطابع الرسمي على المشاريع متناهية الصغر والصغيرة، وتقديم خدمات مالية تتناسب مع احتياجات هذه المشاريع، وذلك تحديداً تحت مظلة برنامج فلسطينية بهدف تنظيم مشاريع صاحبات الأعمال، وتعزيز فرص تطويرها واستدامتها، فتم توقيع مذكرة تعاون مع وزارة الاقتصاد الوطني للوصول إلى صاحبات المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر في مختلف المحافظات، وتعريفهن بأهمية تنظيم أعمالهن وتسجيل مشاريعهن ضمن عدة شهادات ورخص تقدمها الوزارة، وبالتالي إضفاء الطابع الرسمي على المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمساهمة في زيادة قدرتها على الاستمرارية والتوسع محلياً أو دولياً.

ويؤمن بنك فلسطين بأهمية التثقيف المالي والوعي المصرفي لتحقيق الشمول المالي، وتحديداً لدى فئة اليافعين والشباب في مؤسسات التعليم الثانوي والجامعي، لتمكينهم من اتخاذ قراراتهم المالية بشكل سليم، وذلك في ظل التطور المستمر والمتسارع للخدمات المالية والمصرفية، واهتمام وحاجة هذه الفئة تحديداً لمعرفة الإجراءات والخدمات المتاحة لهم. وفي إطار الشراكة المميزة مع مؤسسة إنجاز فلسطين ومنتدى شارك الشبابي؛ تم تنظيم سلسلة من اللقاءات الخاصة للطلبة المستفيدين من هذه البرامج في مختلف محافظات الوطن، وذلك بهدف تمكينهم من بناء معرفة مصرفية سليمة، وتطوير مهاراتهم المالية، وذلك قبل انخراطهم في سوق العمل.

2. برنامج فلسطينية لإدارة الأعمال Mini-MBA

بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية IFC ومنتدى سيدات الأعمال وشركة إيرنست اند يونغ، يتم سنوياً عقد برنامج فلسطينية لإدارة الأعمال Mini-MBA، حيث يستهدف صاحبات أعمال من قطاعات اقتصادية مختلفة من خلال تدريبات مكثفة سعياً لتعزيز مهاراتهم ورفع قدراتهم على إدارة أعمالهن واتخاذ القرارات في مجالات مختلفة، ومنها: التخطيط الاستراتيجي والمالي، والتسويق، وإدارة الموارد البشرية والقيادة. بالإضافة إلى تشبيكهن مع فرص تدريبية واستشارية تساهم في استدامة وتطوير أعمالهن. وقد تم إطلاق البرنامج في العام 2016، حيث تم تخريج 186 خريجة من صاحبات الأعمال منذ إطلاق البرنامج حتى نهاية العام 2023 ضمن 6 أفواج، إلى جانب إطلاق الفوج السابع.

3. برنامج البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية لدعم سيدات الأعمال

ضمن شراكة استراتيجية مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية – برنامج دعم سيدات الأعمال، جرى إطلاق عدد من البرامج التدريبية المكثفة حول أساسيات الإدارة المالية، والتي جرى موازنتها لتتناسب مع الأزمات التي تمر بها المشاريع الصغيرة، وذلك لأهمية تثقيف صاحبات الأعمال مالياً بما يتيح لهن القدرة على إعداد بعض القوائم المالية وفهمها واتخاذ القرارات المدروسة بناءً عليها، بالإضافة إلى تقديم ندوة حول الصرف الواعي ودوره في إدارة الأموال على الصعيدين الشخصي والأعمال، وعرض الممارسات السليمة والعشوائية ضمن ذلك الإطار.

كما تم تنظيم تدريب بدءاً من ريادة الأعمال وحتى بناء شركات صغيرة، وذلك ضمن أسبوع الريادة العالمي في فلسطين للعام 2022، حيث شاركت في التدريب 24 ريادية من قطاعات مختلفة، وذلك بهدف تعزيز معرفتهن ومهارتهن في مجال التخطيط لأعمالهن وتنظيمها لبناء مشاريع وشركات صغيرة. كما جرى عقد ندوة حول الصرف الواعي ودوره في إدارة الأموال على الصعيدين الشخصي والأعمال، وتقديم الممارسات السليمة والعشوائية. وبالمجمل، تم عقد 11 ورشة تدريبية بمشاركة 250 صاحبة أعمال خلال العامين 2022 – 2023.

كذلك، تم إطلاق «منصة بنك فلسطين» على موقع ميكرومنتور، وذلك بالشراكة مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، ضمن سعي بنك فلسطين لتشبيك صاحبات وأصحاب الأعمال بمختلف الفرص لتحقيق أهدافهم، وإنشاء قنوات التواصل، وتطوير الأفكار وتنمية المشاريع الريادية واستدامتها. ويقدم الموقع الإرشاد والتوجيه لصاحبات وأصحاب الأعمال والرياديات والرياديين بما يمكنهم من الوصول إلى أهدافهم وإطلاق مشاريعهم الريادية، أو تطوير المشاريع القائمة، وذلك من قِبل شبكة واسعة من المرشحات والمرشدين من مختلف أنحاء العالم، ومن مختلف التخصصات والقطاعات. وقد انضم إلى هذه المنصة أكثر من 700 مرشد/ة وريادي/ة أعمال منذ بداية تأسيسها.

ويؤمن بنك فلسطين بأهمية دعم المنتج الوطني لا سيما فتح الأسواق للرياديات وصاحبات المشاريع مما يرفع من مشاركتهن الاقتصادية، من خلال دعم معارض المنتجات النسوية، حيث رعى البنك من خلال برنامج فلسطينية معرضين سنويين للمنتجات النسوية، وهما معرض «هداياكم من عنا غير 2022» والذي يتم تنظيمه سنوياً من خلال منتدى سيدات الأعمال، ومعرض «يدنا لك ويدك حياة» وهو معرض سنوي يتم تنظيمه من طرف الجمعية الفلسطينية لصاحبات الأعمال - «أصالة»، حيث أتاحت الفرصة للسيدات لعرض منتجاتهن وتسويقها.

وتأكيداً على رؤية البنك للأثر المجتمعي، والذي يمكننا جميعاً كأفراد ومؤسسات تبنيه ضمن أنشطتنا وممارساتنا، وتحقيقاً لأهداف الشمول المالي التي يتبناها بنك فلسطين ضمن استراتيجيته من خلال توفير خدمات وبرامج تخدم مختلف الشرائح والفئات المجتمعية؛ فقد قدم البنك وخريجات الفوج الخامس من برنامج فلسطينية لإدارة الأعمال Mini-MBA، دعمهما في تجهيز مركز المصادر التابع لجمعية نجوم الأمل من أجل تمكين النساء ذوات الإعاقة في مدينة غزة، وذلك من خلال توفير كافة المستلزمات الأساسية للمركز، بما يشمل الأجهزة والبرامج الخاصة التي تسهم في تحسين قدراتهن وتمكينهن من تخطي التحديات، أو استغلال الفرص خلال مراحل الدراسة أو العمل.

4. دراسة حالة

تم نشر دراسة حالة حول بنك فلسطين كأول بنك في فلسطين يوقع على مبادئ تمكين المرأة WEPS، حيث أجرت هيئة الأمم المتحدة للمرأة في فلسطين هذه الدراسة لإبراز ممارساته وتوجهاته في أعماله داخلياً وخارجياً في مجالي المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة. وتم تقديم بنك فلسطين كنموذج للإسهام في منصة تبادل المعارف المتعلقة بالممارسات الجيدة، والتي يمكن أن تكون مفيدة لشركات القطاع الخاص الساعية إلى تحقيق الأهداف الإنمائية في مجال تمكين المرأة.

7. أداء الحوكمة

تعد الحوكمة حجر الأساس لكافة استراتيجيات الاستدامة وعلى جميع الأصعدة، فليس بمقدور أي جهة دمج وتطبيق أي استراتيجية دون الحصول على الدعم والموافقة من الهيئة التي تقر السياسات والاستراتيجيات في المؤسسة. وقد تم اعتماد الاستدامة كاستراتيجية ومن ثم دمجها في كافة العمليات الداخلية والخارجية. ويركز هذا الجزء على مناقشة أداء الحوكمة في مجموعة بنك فلسطين، بحيث سيتم التركيز على أداء الحوكمة في البنك الإسلامي العربي وبنك فلسطين.

يرتكز نظام الحوكمة في مجموعة بنك فلسطين على أربعة مستويات، وهي:

المساهمون: يمثل المساهمون أعلى مستوى من مستويات صنع القرار في نظام الحوكمة، ويتم الاجتماع معهم سنوياً خلال اجتماع الجمعية العمومية العادية من أجل الموافقة على البيانات المالية والتقارير السنوي، وإقرار الخطط المستقبلية. وكما تم التوضيح سابقاً، يمثل مساهمونا أحد أهم أصحاب المصلحة بالنسبة للمجموعة، ونعمل باستمرار على إشراكهم واستكشاف تطلعاتهم حول أداء الاستدامة في المجموعة.

مجلس الإدارة: يشكل مجلس الإدارة الترتيب الثاني في تسلسل نظام الحوكمة، حيث يُعد الجهة المسؤولة عن إقرار الاستراتيجيات وغيرها من الشؤون المحورية التي تتطلب موافقة المجلس، وسيتم التطرق إلى هيكلية المجلس ومهامه لاحقاً في هذا التقرير.

الإدارة التنفيذية: تمثل المستوى الثالث في تسلسل الحوكمة، ويرأس الإدارة التنفيذية المدير التنفيذي ومدراء الإدارات كافة، وجميعهم يتبعون إلى المدير العام (الرئيس التنفيذي)، كما يلتزمون بتقديم تقاريرهم إلى لجان متخصصة على مستوى مجلس الإدارة، كلاً حسب اختصاصه.

موظفونا: يشكل الموظفون قاعدة نظام الحوكمة في مجموعة بنك فلسطين، حيث يعملون على إدارة مختلف العمليات الخاصة بالبنك. وقد تطرق التقرير للحديث بشكل مفصل عن موظفي المجموعة في الجزء الخاص بموظفينا.

ويعد ميثاق حوكمة الشركات المرجعية التي يُعتمد عليها في كافة سياسات الحوكمة في بنك فلسطين، وتم إعداد هذا الميثاق بالاعتماد على الركائز الأساسية التالية:

المساءلة: تعد المساءلة أهم ركيزة من ركائز الحوكمة، حيث لا يمكن التقدم دون نظام فعال يعمل على مراقبة الأداء والتصويب المستمر. ويخضع فريق الإدارة التنفيذية إلى مساءلة من طرف مجلس الإدارة، كما ندرك مسؤوليتنا أمام مساهمينا عن تحقيق أهدافهم وتطلعاتهم. وتتضمن اللوائح الداخلية لبنك فلسطين أهم البنود التي تعزز هذا الجانب، ومن أهمها (على سبيل الذكر وليس الحصر):

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

العدل والإنصاف: يلتزم بنك فلسطين بحماية حقوق المساهمين، وضمان المعاملة العادلة لهم جميعاً بما في ذلك مساهميه الأقلية. وتضمن لوائحنا الداخلية منح كافة المساهمين تعويضاً فعالاً عن أي انتهاك محتمل لحقوقهم من خلال مجلس الإدارة.

الشفافية: يلتزم بنك فلسطين بالإفصاح الدقيق في الوقت المناسب عن جميع القضايا الجوهرية، بما في ذلك النتائج المالية للبنك وأداء السوق والملكية، وكافة القضايا المرتبطة بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية، وذلك عن طريق التقارير الدورية التي يتم رفعها على الموقع الإلكتروني وبطريقة تسهل إمكانية وصول جميع الأطراف المعنية إليها.

المسؤولية: يقر بنك فلسطين بحقوق أصحاب المصلحة على النحو المنصوص عليه في القوانين واللوائح، ويحرص على الإشراف المستمر لكافة أصحاب المصلحة المحتملين في استراتيجية الاستدامة وفي تقييم أداء الاستدامة.

احترام حقوق الإنسان: يلتزم بنك فلسطين باحترام حقوق الإنسان كقيمة أساسية، ويتبنى استراتيجية عدم التسامح المطلق تجاه أي شكل من أشكال انتهاك حقوق الإنسان.

النزاهة والسلوك الأخلاقي: يلتزم بنك فلسطين بأعلى معايير السلوك الأخلاقي والنزاهة في جميع تعاملاته، سواء التعامل بين الموظفين أو التعامل مع أصحاب المصلحة (التعامل مع المساهمين والموظفين والعملاء والموردين وشركاء الأعمال الآخرين).

ويعتمد البنك الإسلامي العربي ميثاق حوكمة شركات مماثل لما هو معمول به في بنك فلسطين، مع إجراء بعض التعديلات على الصياغة بما يتوافق مع متطلبات العمل المصرفي وفق أحكام الشريعة الإسلامية، حيث يعتمد على الركائز التالية:

اجتماعات الهيئة العامة: تعقد اجتماعات الهيئة العامة العادية وغير العادية مرة واحدة سنوياً بناء على دعوة من قبل مجلس الإدارة، ويستمتع المساهمون إلى تقرير مدقق الحسابات الخارجي، وتقرير هيئة الفتوى والرقابة الشرعية الموحدة في اجتماع الهيئة العامة، وتتم الإجابة عن أي استفسارات لديهم. كما يعقد اجتماع هيئة عامة غير عادي كلما دعت بنود جدول الأعمال وفقاً للحاجة إلى ذلك.

حقوق المساهمين المتكافئة: يراعي مجلس إدارة البنك الإسلامي العربي أن يتمتع كل مساهم من مساهمي البنك بكافة الحقوق المستحقة لهم بموجب القوانين والأنظمة والتعليمات، والتي تشمل الحق في المعاملة العادلة لجميع المساهمين وتمتعهم بالحقوق نفسها، بما يشمل توزيع الأرباح النقدية والعينية، الحق في نقل الأسهم أو رهنها، الحق في التصويت والانتخاب، والحق في أولوية الاكتتاب في أي إصدارات جديدة.

إدارة الشركة: يرأس البنك مجلس إدارة مستقل ينبثق عنه العديد من اللجان المتخصصة التي تعمل على مراقبة أداء البنك، كلاً حسب اختصاصه. ويتناول التقرير مجلس الإدارة ومهامه بشكل مفصل في الجزء القادم.

إدارة المخاطر: يتم العمل على استراتيجيات متخصصة لإدارة المخاطر، حيث تتم إدارتها بواسطة لجنة متخصصة، وستتم تغطيتها في الجزء القادم من التقرير.

مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: يمثل البنك لكافة السياسات والتعليمات الخارجية والداخلية الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، بالتنسيق مع جميع المستويات الإدارية لحماية البنك من احتمالية تدمير أي عمليات مشبوهة قد تحمله خسائر مادية أو تؤثر على علاقته بالأطراف الأخرى.

الامتثال: يعمل البنك عن طريق دائرة متخصصة بالتحقق من الامتثال لكافة تعليمات سلطة النقد الفلسطينية بهدف حماية البنك من التعرض لأي عقوبات مالية أو قانونية أو مخاطر السمعة، والتي قد تنتج عن عدم الالتزام بالتعليمات والقوانين المحلية والدولية، ويقوم مجلس الإدارة بضمان استقلالية هذه الدائرة، بالإضافة إلى توفير سياسة امتثال موثقة من قبل مجلس الإدارة.

التدقيق: نظراً لأهمية الرقابة الداخلية وما تمثله من دعم للرقابة المصرفية الشاملة، فإن كل من مجلس إدارة البنك ولجنة المراجعة والتدقيق يؤمنان بأن وجود وظيفة تدقيق داخلي تتمتع بالمهنية العالية والاستقلالية هو أمر أساسي لزيادة الكفاءة التشغيلية لعمليات البنك وتحسين أداء كل من عملية إدارة المخاطر وأنظمة الرقابة الداخلية والحاكمة المؤسسية.

الإفصاح والشفافية: يلتزم البنك بمتطلبات الإفصاح الواردة في القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة، سواء الإفصاح اليومي المتعلق بالأمور الجوهرية أو الإفصاح الدوري المتعلق بالبيانات المالية، وما يجب أن يتضمنه التقرير السنوي، بالإضافة إلى الإفصاحات المرتبطة بأداء الاستدامة، بما يضمن وصول المعلومات اللازمة لأصحاب القرار وأصحاب المصلحة الخارجيين كالمساهمين والمستثمرين والعملاء.

أصحاب المصلحة الآخرين: يراعي البنك المحافظة على كل من يعتبرهم من أصحاب المصلحة، والذين يشملون المساهمين، الموظفين والعملاء، وكل من له علاقة مع البنك، حيث يتعامل مع كل طرف منهم بناء على القوانين والأنظمة والتعليمات التي تضمن حقوق كل منهم، إذ يعمل بما تم إقراره في النظام الأساسي والنظام المالي والإداري للبنك، إضافة إلى الاسترشاد بالقوانين السارية ذات العلاقة كقانون العمل، قانون الشركات، والعقود الموقعة فيما بين البنك وكل طرف من الأطراف ذات العلاقة.

7.1 هيكلية مجلس الإدارة ومسؤولياته

لا يوجد مجلس إدارة موحد لمجموعة بنك فلسطين وإنما تحتفظ كل شركة بمجلس إدارة مستقل بها يعمل على مراقبة وتطبيق اللوائح والقوانين، ويرأس مجلس الإدارة رئيس غير تنفيذي، يتم انتخابه من قبل أعضاء المجلس. وتتطلب اللوائح أن يجتمع مجلس الإدارة أربع مرات على الأقل سنوياً لمناقشة الاستراتيجيات والأداء والامتثال والمخاطر والاستدامة وغيرها من الشؤون التي يراها المجلس ضرورية. ويبلغ عدد أعضاء مجلس إدارة بنك فلسطين 11 عضواً كما هو الحال في البنك الإسلامي العربي، وقد تم عقد 9 اجتماعات خلال العام 2023، ومثل هذا العدد خلال العام 2022، بينما عقد أعضاء مجلس إدارة البنك الإسلامي العربي 8 اجتماعات خلال العام 2023، و6 اجتماعات خلال العام 2022.

فيما يلي أهم مسؤوليات رئيس مجلس الإدارة:

- ضمان تطوير وتنفيذ استراتيجيات أعمال تتماشى مع مهمة البنك ورسالته.
- مراجعة واعتماد ومراقبة الأهداف الاستراتيجية طويلة المدى، وخطط عمل الإدارة التنفيذية، ومراقبة الأداء العام، ومدى التقدم لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- التأكد من امتلاك البنك الموارد الكافية لمتابعة استراتيجيات أعماله.
- تقييم المخاطر الرئيسية والخطوات التي يتم اتخاذها من قبل الإدارة التنفيذية لمراقبة تلك المخاطر والتحكم بها والتقليل منها، وتحديد مستوى تحمل المخاطر، وضمان وجود ثقافة المخاطر في جميع أنحاء المؤسسة.
- الإشراف على صحة القوائم المالية للتأكد من الالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية.
- التأكد من تعيين مدقق خارجي كفؤ ومستقل، بالإضافة إلى استحداث وظيفة تدقيق داخلي كفؤة ومستقلة.
- مراجعة المعاملات التجارية الرئيسية والموافقة عليها، بما في ذلك القرارات الائتمانية الهامة ومخصصات رأس المال والنفقات الرئيسية، بما يتماشى مع السياسات المعتمدة.
- الإشراف على الأنشطة الاستثمارية والتمويلية للبنك وسياسات الموارد البشرية.
- تحديد، تطوير وتقييم المرشحين المحتملين لمناصب في الإدارة العليا، والموافقة على خطة التعاقب لكبار الموظفين التنفيذيين.
- الإشراف على نظام الحوكمة في البنك والتأكد من فعاليته والتزامه بالسياسات والأحكام المعتمدة.
- تحديد سياسات المكافآت لمجلس الإدارة وكبار المسؤولين التنفيذيين، وتقييم الأداء الكلي وفعالية مجلس الإدارة وأعضائه، واتخاذ إجراءات تصحيحية لتصويب الوضع.
- ضمان الالتزام بالقوانين والأنظمة ومدونات السلوك والمعايير الأخلاقية.
- الحفاظ على سمعة البنك وحماية أصوله، والحفاظ على العلاقات مع المساهمين والسعي لحماية حقوقهم، والتأكد من أن اجتماعات المساهمين تتبع الأنظمة والقوانين المعمول بها.
- ضمان مراعاة مصالح أصحاب المصلحة، وقيام البنك بإدارة أعماله بطريقة مسؤولة اجتماعياً إلى أقصى حد ممكن عملياً.
- الإشراف على عمل إدارة مكافحة غسل الأموال من خلال لجنة التدقيق.

لم يحدث أي تغيير على أعضاء مجلس الإدارة في العام 2022 والعام 2023. وفيما يلي أعضاء مجلسي الإدارة لكل من بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي:

أعضاء مجلس إدارة البنك الإسلامي العربي	أعضاء مجلس إدارة بنك فلسطين
<ul style="list-style-type: none"> السيد رشدي الغلاييني: رئيس مجلس الإدارة السيد عبد الله الغانم: ممثل مجموعة بنك فلسطين السيدة سمر صوالحي نخلة: 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 شادي الخطيب: ممثلاً عن شركة أسواق للمحافظ الاستثمارية السيد سام بحور: عضواً الدكتورة صفاء ناصر الدين: عضوة السيد صائب سمور: عضواً السيد محمد أبو رمضان: ممثلاً عن شركة أسواق للمحافظ الاستثمارية 	<ul style="list-style-type: none"> 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 (إبيك) الدكتورة تفيدة الجرباوي: عضوة السيدة مها عواد: عضوة السيد إيريك شحادة: عضواً السيدة لما كنعان: عضوة السيد عادل الدجاني: عضواً السيدة ليندا ترزي: عضوة

للمزيد حول خبرات أعضاء مجلس الإدارة، الأسهم واجتماعات مجلس الإدارة، بالإمكان الاطلاع على التقارير السنوية لبنك فلسطين ولبنك الإسلامي العربي والمنشورة على المواقع الإلكترونية والتي تم توضيحها سابقاً.

7.2 لجنة الاستدامة

يقوم مجلس الإدارة بالمتابعة والرقابة على الأداء، الاستراتيجيات وتحقيق الأهداف، عن طريق لجان متخصصة تعنى بمتابعة وتقييم الأداء الخاص بكل منها، حسب المهام الموكلة لها.

على مستوى بنك فلسطين، تم تشكيل خمس لجان متخصصة على مستوى مجلس الإدارة، وهي:

- لجنة الاستدامة

- لجنة المراجعة والتدقيق

- لجنة الامتثال والمخاطر

- اللجنة التنفيذية

- لجنة الموارد البشرية وحوكمة البنك

وينبثق عن مجلس إدارة البنك الإسلامي العربي سبع لجان، خمس منها مماثلة للجان المنبثقة عن بنك فلسطين، بالإضافة إلى استحداث لجنة الاستثمار، وفصل لجنة الحوكمة عن لجنة الموارد البشرية.

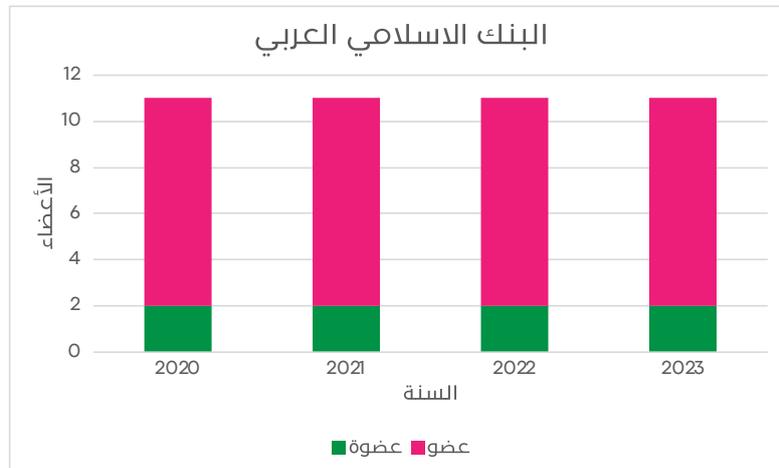
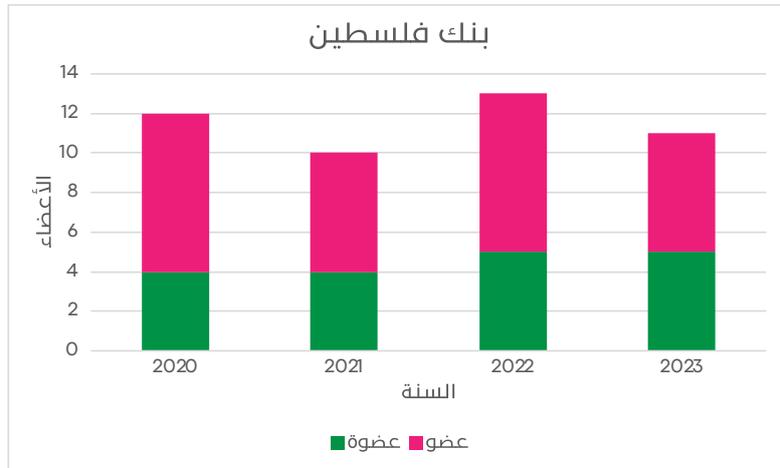
ولمعرفة المزيد عن هذه اللجان، بالإمكان الرجوع إلى التقارير السنوية، حيث يركز هذا الجزء على لجنة الاستدامة تحديداً.

يوجد لدى البنك الإسلامي العربي وبنك فلسطين لجان متخصصة على مستوى مجلس الإدارة والتي تعمل على مراقبة أداء الاستدامة، وإقرار استراتيجية الاستدامة والتعديل عليها، بالإضافة إلى رسم الأهداف ومراقبة تحقيقها، وتحديد أوجه القصور وتقديم التوجيهات اللازمة

بالتصويب في حال الانحراف عن الخطة، وهذا بالإضافة إلى تحليل جوانب القوة والضعف في كافة مبادرات ونشاطات الاستدامة. ويتم رفع تقارير دورية من طرف دوائر الاستدامة من أجل إطلاعهم على التقدم المحرز في كافة جوانب الاستدامة. وتتشكل لجنة الاستدامة في بنك فلسطين من 4 أعضاء من مجلس الإدارة، بينما تتألف لجنة الاستدامة في البنك الإسلامي العربي من 3 أعضاء من مجلس إدارة البنك. وترأس كل لجنة استدامة سيدة عضوة من مجلس إدارة كل من البنكين، مما يعزز مشاركة النساء في مراكز صنع القرار المتعلقة بالاستدامة.

البنك الإسلامي العربي	بنك فلسطين	سنة التشكيل
2022	2021	
السيدة سمر صوالحي: رئيسة الدكتور محمد نصر: عضواً الدكتورة صفاء ناصر الدين: عضوة السيدة خديجة شريف: مسؤولة وحدة الاستدامة/أمينة سر اللجنة	الدكتورة تفيدة الجرباوي: رئيسة السيد هاشم الشوا: عضواً السيدة لنا أبو حجلة: عضوة السيدة لما كنعان: عضوة	الأعضاء

نعمل على تعزيز مشاركة النساء حتى في مراكز صنع القرار، ومن بينها مجالس إدارة شركات المجموعة، ومن الملفت أيضاً أن السيدات يترأسن لجانتي الاستدامة في كل من البنك الإسلامي العربي وبنك فلسطين. وعلى مستوى بنك فلسطين، حيث تبلغ نسبة مشاركة السيدات في مجلس الإدارة 50% بارتفاع عن العام 2022. أما بالنسبة للبنك الإسلامي العربي فقد حافظ على نسبة ثابتة ومقدارها 18% من إجمالي أعضاء مجلس الإدارة (كما هو موضح أدناه).



جدول 34: توزيع أعضاء مجلس الإدارة حسب الجنس

7.3 سفراء الاستدامة

نؤمن أن التغيير والتحول نحو الاستدامة يعتمد على تغيير الثقافة السائدة، كما ندرك أن تعميم هذا التحول على المستوى الخارجي لا يمكن أن يتحقق دون تعزيز هذا المفهوم داخلياً، لذلك، بادر بنك فلسطين في العام 2021، إلى تشكيل مجموعة تتألف من 14 موظفاً وموظفة، ليمثلوا سفراء الاستدامة داخل المجموعة، حيث تم اختيار الموظفين من جميع إدارات مجموعة بنك فلسطين، لتمثيل هذه الإدارات، وتقديم اقتراحاتها فيما يخص الاستدامة. وفي العام 2023، تم تشكيل مجموعة سفراء الاستدامة على مستوى البنك الإسلامي العربي، ونخطط لتعميم مثل هذه المجموعة في كافة شركات المجموعة. وتمثل مجموعة السفراء حلقة الوصل بيننا وبين موظفينا، والذين قد يصعب التواصل معهم مباشرة نظراً لعدددهم الكبير، خاصة وأننا ندرك أنه ليس بالإمكان تحقيق أهداف الاستدامة دون البناء على آراء وملاحظات وتطلعات موظفينا، فهم يمثلون الفئة الأهم من فئات أصحاب المصلحة بالنسبة لنا، ونحن ملتزمون بعقد الاجتماعات الدورية مع سفراء الاستدامة، سواء على مستوى دائرة الاستدامة أو على مستوى لجنة الاستدامة. كذلك، نرحب بالتواصل مع موظفينا لإبداء اقتراحاتهم حول تطوير أداء الاستدامة، سواء كان ذلك من خلال السفراء، أو بالتواصل المباشر عن طريق قنوات الاتصال المتنوعة، والتي تم توضيحها سابقاً.

7.4 الشفافية والمساءلة داخل مجموعة بنك فلسطين

التزاماً بمبادئ الشفافية والمساءلة، واستناداً إلى جميع المعلومات وثيقة الصلة؛ تتطلب اللوائح من أعضاء مجلس الإدارة التصرف بحسن نية، ومراعاة الشفافية، والعمل بحيادية، بما يخدم مصلحة جميع المساهمين بصورة متساوية، وعدم تغليب مصلحة مساهم على حساب مصلحة مساهم آخر، مع ضمان التزام الإدارة التنفيذية بكافة اللوائح والأنظمة. وتضم مجالس الإدارة في مجموعة بنك فلسطين نخبة مميزة من ذوي الخبرات والكفاءات المتنوعة، بما يتناسب مع متطلبات الإشراف على عمل اللجان الموكلة إليهم، والعمل على تطوير الاستراتيجيات التي من شأنها تحقيق النمو المستدام على جميع المحاور، وبما يضمن تحقيق العدالة والإنصاف. ولضمان حيادية القرارات والحفاظ على توازن المصالح بين المجموعات المختلفة من المساهمين؛ تقتضي مدونة الحوكمة أن يمثل الأعضاء المستقلون 25% على الأقل من أعضاء مجلس الإدارة، كما تتطلب المدونة عقد اجتماعات المجلس بشكل دوري (بما لا يقل عن أربعة اجتماعات في السنة)، وذلك لضمان التواصل الفعال، ومناقشة كل ما هو جديد ومستحدث بخصوص اللجان التي تتم متابعتها من طرفهم.

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

- **سياسة الترشيح والمكافآت:** تعكس هذه السياسة المعايير الخاصة بأعضاء مجلس الإدارة ومكافآتهم، بالإضافة إلى تحديد تعويضات المدير العام وأعضاء الإدارة التنفيذية عن طريق لجنة متخصصة على مستوى مجلس الإدارة.
- **سياسة الإفصاح:** تعكس هذه السياسة الالتزام بالإفصاح عن المعلومات المطلوبة وبالوقت المناسب للمستثمرين، بما يشمل الإفصاحات المتعلقة بالاستدامة لأصحاب المصلحة كافة.
- **الرقابة الإدارية:** نولي عناية فائقة للرقابة الإدارية بهدف ضمان سير العمليات بحسب ما هو مخطط له، وتحقيق الأهداف المرجوة. ويتم تطبيق الرقابة عن طريق خطوط الدفاع الثلاثة: المخاطر، الامتثال والتدقيق، حيث تم تعيين لجان وإدارات متخصصة للإشراف على الخطوط الدفاعية المذكورة، كما تم التوضيح سابقاً.

وتحرص مجموعة بنك فلسطين على الحد من تضارب وتعارض المصالح بأي شكل من الأشكال، حيث يمثل كافة العاملين، بمختلف مستوياتهم الإدارية، لقواعد مدونة السلوك التي تحكم عملهم وتحتم عليهم التصرف بمهنية عالية. ومن المحتمل أن يتم التعرض لبعض المواقف التي قد تؤدي إلى التعارض، مثل أن تسعى المجموعة إلى الدخول في معاملة مع شركة ذات علاقة مع أحد أعضاء مجلس الإدارة، ففي مثل هذه الحالات، تحتم اللوائح على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة الإفصاح عن أي تضارب محتمل والامتناع عن التصويت حول النقاط ذات العلاقة، حيث تتولى لجنة المراجعة والتدقيق إدارة وحل أي تعارض محتمل والتصرف وفق الإجراءات اللازمة.

ولا يُسمح لأي موظف أو عضو مجلس إدارة إفشاء أي معلومات ذات طبيعة سرية تتعلق بأعمال أي شركة من شركات المجموعة، أو استخدام هذه المعلومات بما يخدم مصلحته، سواء في فترة عضويته/عمله أو بعد انتهائها، ويستثنى من ذلك من طلب منه تقديم المعلومات بموجب القانون.

وإننا نسعى إلى ضمان القدر الأكبر من الشفافية عن طريق نشر تقارير سنوية تحتوي كافة المعلومات المالية وتلك المتعلقة بالهيكل التنظيمي وهيكل الحوكمة، وإقرار أي استراتيجيات أو التعديل على استراتيجيات قائمة. ونحرص على الإفصاح عن المعلومات لكافة أصحاب المصلحة بدقة عالية وفي الوقت المناسب، هذا بالإضافة إلى إرسال التقارير من خلال البريد الإلكتروني لجميع المساهمين. ومع انتهاج الاستدامة كاستراتيجية، تعهدنا بالالتزام آخر يتمثل في الإفصاح عن كافة المعايير المتعلقة بالاستدامة، لا سيما المتعلقة بالبيئة، وتحديداً مع ظهور ممارسات الغسل الأخضر⁷ واتباع العديد من المؤسسات لهذا النهج، حيث نلتزم بتزويد أصحاب المصلحة بصورة واضحة عن أدائنا، وإشراكهم في كافة القرارات، كما تم توضيحه في الجزء الخاص بإشراك أصحاب المصلحة. ومن الجدير بالذكر أن جميع تقاريرنا يتم نشرها على الموقعين الإلكترونيين لبنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي، حيث أن الوصول إلى هذه التقارير متاح لجميع الأفراد.

7.4.1 سياسة المكافآت

تعتمد مجموعة بنك فلسطين سياسة واضحة بخصوص مكافآت أعضاء مجلس الإدارة والهيئة التنفيذية، وبحسب النظام الداخلي لبنك فلسطين، يتم توزيع مبلغ يوازي 5% من الأرباح على أعضاء مجلس الإدارة وفق المهام الموكلة إليهم، بينما يتم توزيع ما نسبته 3% من الأرباح المعدة للتوزيع على مساهمي البنك الإسلامي العربي كمكافآت لرئيس وأعضاء مجلس الإدارة.

وقد بلغ إجمالي المكافآت المقترحة لمجلس إدارة بنك فلسطين للعام 2022 والعام 2023، حوالي 990,000 دولار و406,980 دولار، بالترتيب. أما بالنسبة للبنك الإسلامي العربي، فقد بلغ إجمالي المكافآت حوالي 272,000 دولار للعام 2022 وحوالي 220,000 دولار للعام 2023 (كما هو موضح أدناه).

جدول 35: مكافآت أعضاء مجلس إدارة البنك الإسلامي العربي وبنك فلسطين

البنك الإسلامي العربي		بنك فلسطين		السنة
2023	2022	2023	2022	
220,000	272,000	406,980	990,000	المبلغ

7.4.2 الجهات التنظيمية والمتطلبات

كغيرها من الشركات العاملة في القطاع المصرفي الفلسطيني، تمثل مجموعة بنك فلسطين للوائح والقوانين والتعليمات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية وجميع الإفصاحات المرتبطة، بما يتضمن كافة اللوائح الخاصة بالشركات المدرجة في الأسواق المالية كما أقرتها هيئة سوق رأس المال الفلسطينية. كما تمثل مجموعة بنك فلسطين لسياسات وقوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المعمول بها في فلسطين. بالإضافة إلى ذلك، يلتزم بنك فلسطين بالقوانين الدولية ذات العلاقة مثل: 40 FATF، وإرشادات بازل لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومبادئ فولفسبورغ، هذا إلى جانب تنفيذ إجراءات سياسة اعرف عميلك (KYC) وتطبيق إجراءات العناية الواجبة للعملاء. ومع إقرار استراتيجية الاستدامة وتطوير النظام البيئي للبنك، تعهد البنك بالتزامات أخرى مرتبطة بالبيئة والاستدامة، حيث يلتزم البنك بالإفصاحات الخاصة بالاستدامة بحسب معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، كما يلتزم بتطبيق قوانين مبادئ الصيرفة المسؤولة التابعة لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، هذا بالإضافة إلى التزامه بتطبيق كافة القوانين البيئية المحلية ضمن نظام الإدارة البيئية والاجتماعية الخاص به، إلى جانب قوانين مؤسسة التمويل الدولية، كما تم التوضيح بشكل تفصيلي سابقاً إضافة إلى ما سبق، يمثل البنك الإسلامي العربي إلى تعليمات هيئة الفتوى والرقابة الشرعية والتي تعمل على ضمان امتثال البنك لتعليمات الشريعة الإسلامية والتي تنظم كافة عملياته.

ولتعزيز مبادئ المساءلة، يتم تدقيق تقاريرنا المالية من قبل مدقق خارجي معتمد، وهو شركة Ernst & Young.

وكغيرنا من المؤسسات والشركات الأخرى، قد نتعرض إلى دعاوى قانونية مختلفة نتيجة لنشاطاتنا وعملياتنا المنتشرة والواسعة. وحسب تقديرات الشؤون القانونية في البنك فإنه لن يترتب علينا أي التزامات تجاه هذه القضايا باستثناء ما تم تخصيصه لمواجهتها، ويخلص الجدول أدناه عدد القضايا والمبالغ المرتبطة بها.

جدول 36: القضايا المرفوعة ضد بنك فلسطين وشركاته التابعة

31 كانون الاول 2023	31 كانون الاول 2022	31 كانون الاول 2021	31 كانون الاول 2020	
200	244	248	206	عدد القضايا
67,518,916	65,374,211	69,672,366	62,469,846	المبالغ

7.5 إدارة المخاطر وأمن المعلومات

كما تم التوضيح سابقاً، تشكل إدارة المخاطر أحد أهم الخطوط الدفاعية التي تعمل على مواجهة الآثار السلبية المحتملة، والتعامل معها وفق آلية منظمة تسهم في التكيف مع هذه المخاطر، والعمل على التخفيف من أثارها المحتملة، حيث تعمل على إدارة كافة أنواع المخاطر المحتملة. أما بخصوص المخاطر البيئية، فيتم التعامل معها من خلال دائرة الاستدامة وفق نظام بيئي ممنهج ومتكامل صُمم خصيصاً لهذا الغرض. هذا بالإضافة إلى إدارة المخاطر المناخية عن طريق وضع أهداف مناخية واضحة متعلقة بمحفظة البنك، وسيتم الإفصاح عنها من خلال التقارير الدورية المتعلقة بمبادئ الصيرفة المسؤولة والخاصة بالأمم المتحدة.

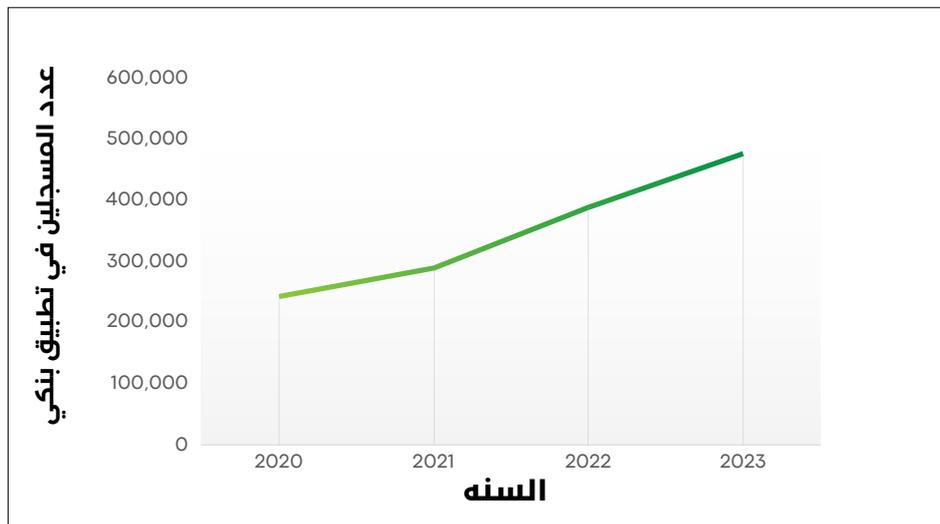
وتعمل إدارة المخاطر بكافة طواقمها وقدراتها لتعزيز استجابتنا لكافة المتغيرات والمخاطر المحتملة. في حين يشكل أمن المعلومات أحد أهم الثغرات التي تهدد الأمن بشكل عام، كونه يشكل الحاجز الأضعف. وعليه، تم تقديم برامج توعية وتدريب متخصصة في أمن المعلومات بهدف تعزيز الوعي بأهمية الالتزام ببروتوكولات الأمان. كذلك، شرع البنك في تطبيق شروط الحصول على شهادة أمن المعلومات (ISO27001) بالتعاون مع شركة معتمدة، حيث أنها في المراحل النهائية والتي من المتوقع الانتهاء من تطبيقها خلال الربع الثاني من العام 2024. كما عمل البنك على اتخاذ تدابير وقائية لحماية الأنظمة من التهديدات السيبرانية، حيث تشمل هذه التدابير تنفيذ حماية (DDoS) من خلال تطبيق Cloudflare لمنع الهجمات السيبرانية، بالإضافة إلى تنفيذ حماية قوية ضد البرمجيات الخبيثة، مقدمة من CrowdStrike للدفاع ضد هجمات البرمجيات الخبيثة والأكواد الضارة. علاوة على ذلك، ولحماية أمن معلومات العملاء، وحفاظاً على سرية البيانات المصرفية فقد تم اعتماد استراتيجية أمن سيبراني شاملة، تشمل تدابير متعددة مثل ضوابط تشفير البيانات وجدران الحماية للشبكة وجدران حماية التطبيقات الويب (WAFs) للحد من المخاطر السيبرانية على مستويات متعددة. وقد حصل البنك على شهادة مطابقة أمان PCI DSS هذا العام والتي تصدر عن مجلس حماية وأمن بطاقات الدفع العالمي، وهو ما يؤكد تفاني البنك في مجال الأمان السيبراني وحماية البيانات.

7.6 التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي أحد أهم أدوات الاستدامة، حيث أن أغلب النشاطات المرتبطة بالاستدامة وتقليل استهلاك الموارد تنطوي بصورة أو بأخرى على مبادرات التحول الرقمي، حيث أن التحول تدريجياً لاستخدام التكنولوجيا الرقمية سوف ينعكس بصورة أو بأخرى على استغلال الموارد والحد من استنزافها والعمل على استدامتها.

وقد عملت المجموعة على تطوير تطبيقات مميزة من أجل تسهيل تنفيذ الحركات إلكترونياً، دون الحاجة إلى زيارة الفروع وطباعة كميات كبيرة من الأوراق، وشهدت هذه التطبيقات إقبالاً كبيراً نظراً لتطورها وسهولة التعامل معها، مما جعلها وجهة سهلة لكافة مستخدميها. وقد ازداد عدد مستخدمي التطبيق البنكي الخاص ببنك فلسطين بحوالي الضعف بين العامين 2020 والعام 2023، حيث زاد عدد مستخدمي التطبيق ليصل إلى حوالي 478 ألف مع نهاية العام 2023، وهو ما يعزز استراتيجيتنا التي تهدف إلى خلق الوعي بأهمية الاعتماد على هذه التطبيقات من أجل ترسيخ مبادئنا المتمثلة في التحول الرقمي والاستدامة.

ويتم تنفيذ الحركات بفعالية عن طريق التطبيق من قبل مستخدمي التطبيق، حيث نُفذت أكثر من 118 مليون حركة عن طريق الموبايل البنكي، ويعد هذا العدد الأعلى على مستوى القطاع المصرفي الفلسطيني للعام 2023. وبالإضافة إلى التطبيق، تم تطوير بوابة الدفع الإلكتروني الخاصة ببنك فلسطين، والتي تتيح الاستفادة من هذه البوابة وتنفيذ خدمات الدفع مع ضمان نسبة أمان عالية، وتنفيذ عملية الدفع المطلوبة بدقة وسهولة. أما بالنسبة للبنك الإسلامي العربي، فقد بلغ العدد الكلي لمستخدمي الموبايل البنكي حوالي 49,753 عميلاً، والذين قاموا بتنفيذ حوالي 2 مليون حركة خلال العام 2023.



رسم توضيحي 32: عدد مستخدمي تطبيق بنكي (بنك فلسطين)

يُظهر مصرفا المجموعة تقدماً واضحاً على صعيد التحول الرقمي، حيث بلغ حجم التحول الرقمي الكلي في القنوات الإلكترونية لعملاء بنك فلسطين والبنك الإسلامي العربي حوالي 53 %، 43 %، على التوالي. كما بلغت نسبة المستخدمين للقنوات الإلكترونية 86 % من إجمالي عملاء بنك فلسطين، وحوالي 71 % من إجمالي عملاء البنك الإسلامي العربي.

ويعتمد عملاء بنك فلسطين بشكل كبير على الصرافات الآلية المنتشرة في كافة محافظات الوطن، حيث بلغ عدد الحركات المنفذة من خلال الصرافات الآلية التابعة لبنك فلسطين حوالي 11.7 مليون حركة (في العام 2023)، مقابل نصف العدد تقريباً من الحركات المنفذة من خلال الفروع وبواقع 6.4 مليون حركة. أما بالنسبة للبنك الإسلامي العربي، فقد بلغ عدد الحركات عن طريق أجهزة الصراف الآلي حوالي 2.8 مليون حركة، مقابل 5.1 مليون حركة عن طريق الفروع، وبناء عليه، سيسعى البنك الإسلامي العربي إلى تكثيف الجهود من أجل توجيه العملاء نحو اعتماد أجهزة الصراف الآلي بشكل أكبر في تنفيذ الحركات، والتقليل من زيارة الفروع.

8. التمويل المستدام

بعد التمويل المستدام من أهم الأدوات التي نستخدمها من أجل تعزيز مسؤوليتنا البيئية والاجتماعية، وخلق القيمة المشتركة التي تعد ركيزة من ركائز استراتيجية المجموعة للاستدامة، فالاستدامة ليست ممارسة داخلية فحسب، وإنما ينبغي أن تمتد لتشمل منتجات البنك كافة إلى جانب محفظته الاستثمارية. لذلك، لم نكتف بتطوير نظام متكامل لمراقبة الأثر البيئي والاجتماعي، وإنما شرعنا أيضاً في تطوير وخلق منتجات مستدامة، بالإضافة إلى الاستثمار في المشاريع المستدامة، وسيتم توضيح هذا الجانب بشكل تفصيلي في هذا الجزء. مع العلم أنه يتم الإبلاغ عن مدى التقدم في هذا الجانب إلى الجهات الرقابية (سلطة النقد) عن طريق التقارير الدورية التي يتم نشرها.

8.1 المنتجات والخدمات المستدامة

إدراكاً منا بأهمية القيمة المشتركة، كونها تمثل إحدى أهم الركائز الخاصة باستراتيجيتنا للاستدامة؛ شرعنا في تطوير العديد من البرامج والمنتجات التي تخدم الاستدامة، كما عملنا على تطوير حزم القروض المتخصصة والموجهة لأغراض الاستدامة، وأهمها:

1. حزم القروض الخاصة بالاستدامة

قروض استدامة:

تم تخصيص القروض ضمن هذه الحزمة لتستهدف المشاريع المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر، وذلك بالتعاون مع سلطة النقد، كما تم توجيه حزم خاصة لدعم ذوي الإعاقة ومساعدتهم على تمكين أنفسهم في المجتمع. ويعتبر أهم ما يميز هذه القروض أنها قروض من دون فوائد مما يساهم في تمكين هذه الفئات. وقد بلغ إجمالي قروض استدامة للمشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر والمتوسطة حوالي 29,983,727 دولار في العام 2023، وهي قيمة مماثلة تقريباً للعام 2022 حيث بلغت 30.8 مليون دولار. أما بخصوص حزم ذوي الإعاقة، فقد بلغت حوالي 716,300 دولار للعام 2022 وحوالي 465,000 دولار للعام 2023، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 37: قروض استدامة

2023	2022	
29.98 (مليون)	30.8 (مليون)	قروض مشاريع صغيرة ومتوسطة ومتناهية الصغر
465,000	716,300	قروض ذوي الإعاقة (متناهية الصغر)

حزم قروض خاصة بسيدات الأعمال:

أطلق البنك حزم قروض خاصة بسيدات الأعمال، وبلغ عدد المستفيدات من هذه الحزم 320 سيدة، بينما وصلت قيمة القروض حوالي 6 مليون دولار موزعة على 334 قرصاً.

حزم خاصة بالفئات الأقل حظاً:

حيث تم منح حوالي 381 ألف دولار لتغطية قروض خاصة بهذه الفئات، بحيث بلغ عدد المستفيدين 41 مستفيداً.

حزم خاصة بذوي الإعاقة:

تم منح قروض خاصة ميسرة لذوي الإعاقة، بحيث بلغت قيمتها حوالي 749,300 دولار والتي استفاد منها 101 مستفيداً.

حملة الأجهزة الموفرة للطاقة مع سبيتاني:

تم إطلاق الحملة من بنك فلسطين كامتداد لحملة تعزيز كفاءة الطاقة (تم التطرق لها سابقاً) بالشراكة مع شركة متخصصة في بيع الأجهزة الموفرة للطاقة ذات المواصفات العالية. وتقدم الحملة العديد من المزايا، من أهمها التقسيط لعدة شهور بهدف تشجيع العملاء على شراء هذا



النوع من الأجهزة لما لها من دور مهم في خفض البصمة البيئية. وقد بلغت القيمة الإجمالية لشراء الأجهزة الموفرة للطاقة من خلال هذه الحملة حوالي 75 ألف دولار عن طريق بنك فلسطين. وقد شارك البنك الإسلامي العربي في هذه الحملة تعزيزاً للدور الهام للحملة في تكريس مبادئ الاستدامة.

رسم توضيحي 33: حملة سبيتاني للأجهزة الموفرة للطاقة

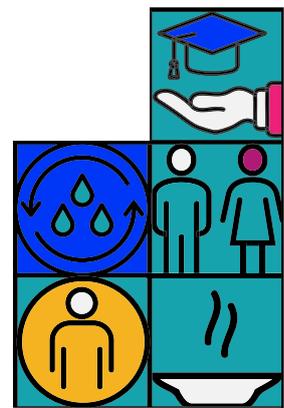


حملة السيارات الكهربائية:

وهي حملة تهدف إلى تشجيع شراء السيارات الكهربائية، وتم إطلاقها بالتعاون مع شركة بيجو. وتضمنت الحملة عدة مزايا، من أهمها الشحن الكهربائي للسيارة لمدة سنتين من أجل تشجيع الزبائن على اقتناء سيارة كهربائية، وزيادة الإقبال على هذا النوع من السيارات، مما سيسهم في خفض الأثر البيئي غير المباشر للبنك.



رسم توضيحي 34: حملة بيجو للسيارات الكهربائية



حملة أنت والتاجر:

أطلق بنك فلسطين حملة متخصصة من أجل تشجيع التجار على التعامل مع البطاقات والاستغناء عن استخدام العملية النقدية (الكاش)، وقد بلغ مجمل عدد التجار المستفيدين من الحملة حوالي 8,014 تاجراً.

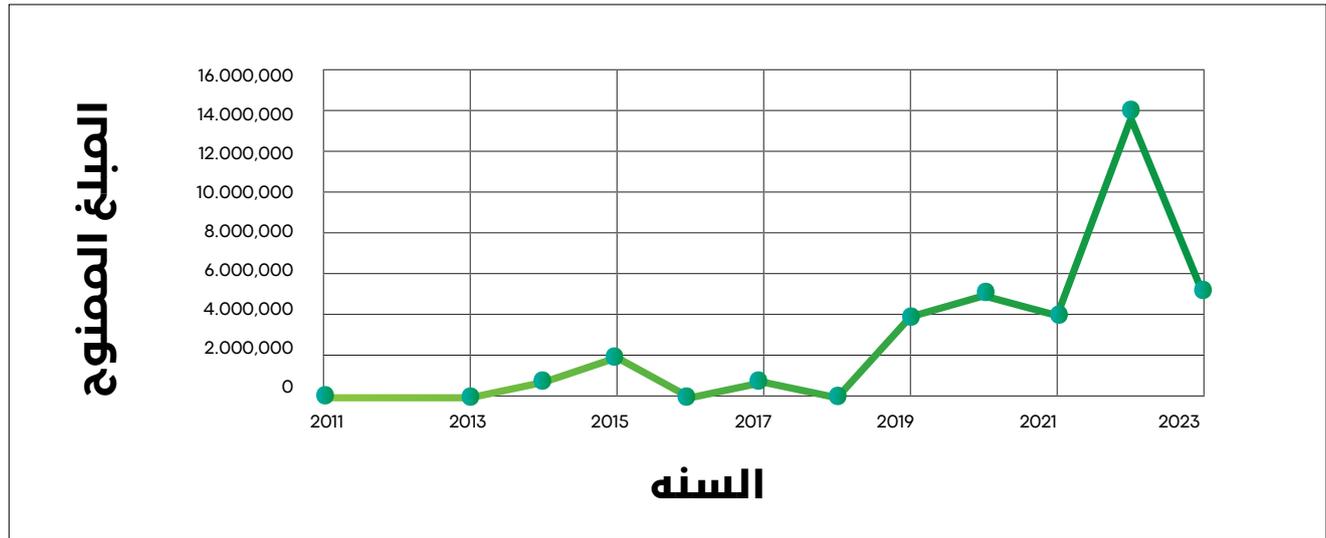
قروض طلبة الجامعات:

استجابة للوضع الاقتصادي الراهن، ودعمًا لقطاع التعليم العالي؛ قام بنك فلسطين بتقديم قروض خاصة لطلبة الجامعات الفلسطينية تبلغ قيمتها 50 ألف دولار (نهاية عام 2023).

2. حزم القروض الخضراء

مفهوم القروض الخضراء ليس مفهوماً جديداً بالنسبة لبنك فلسطين، حيث بادر البنك إلى إطلاق هذه القروض منذ العام 2011، وقد شهدت القيم الممنوحة من هذه القروض تطوراً ونموماً واضحاً خلال السنوات المنصرمة. وتتنوع القروض الخضراء التي يقدمها البنك، وتشمل القروض المخصصة للمشاريع البيئية والخضراء كالزراعة وغيرها، وقروض مشاريع الطاقة المتجددة وتعزيز كفاءة الطاقة، وذلك بالتعاون مع شركة بروبازكو الفرنسية، حيث يقدم بنك فلسطين حزمة من القروض الخضراء المرتبطة بمشاريع الطاقة المتجددة وتعزيز كفاءة الطاقة، لكل من المشاريع الصغيرة والمتوسطة SMEs والشركات الكبرى Corporate وأصحاب المنازل، مما سيساهم في زيادة الإقبال على الطاقة المتجددة، والاستغناء عن أشكال الطاقة الأخرى التي تستنزف الموارد. هذا بالإضافة إلى تقديم قروض مرتبطة بالمشاريع البيئية المختلفة، حيث يولي البنك هذا النوع من القروض أهمية كبيرة كونها ترتبط بخفض البصمة الكربونية للبنك، إلى جانب تقليل البصمة البيئية.

وبلغت القيمة الإجمالية للقروض الخضراء منذ تلك الفترة حتى نهاية العام 2023؛ حوالي 35 مليون دولار، حيث تضاعفت هذه النسبة إلى أكثر من 100 ضعف (كما هو موضح في الشكل أدناه)، وهو ما يعكس نجاح سياسة البنك في الترويج لمثل هذه القروض وإقناع العميل بأهمية البعد البيئي.



رسم توضيحي 35: إجمالي القروض الخضراء في بنك فلسطين

ولا يقتصر منح هذه القروض فقط على بنك فلسطين، وإنما هناك حزم قروض خضراء لمشاريع الطاقة المتجددة وغيرها من المشاريع البيئية الأخرى، والتي قدمها البنك الإسلامي العربي على مدار العام 2022 والعام 2023. وبلغ إجمالي القروض الخضراء 9,915,977 دولار في العام 2022 وما يزيد عن 9 مليون دولار في العام 2023، وغطت هذه القروض مشاريع مختلفة مرتبطة بكفاءة الطاقة، والطاقة المتجددة والمشاريع الخضراء.

وبناء على ما سبق، بلغت القيمة الإجمالية للقروض الخضراء المقدمة من مجموعة بنك فلسطين للعامين 2022 و2023؛ حوالي 38 مليون دولار. ويبين الجدول أدناه توزيع القروض على بنكي المجموعة.

جدول 38: إجمالي القروض الخضراء في مجموعة بنك فلسطين

2023	2022	
4,468,322	14,662,174	بنك فلسطين
9,040,937	9,915,977	البنك الإسلامي العربي
13,509,259	24,578,151	مجموع

8.2 الاستثمارات المستدامة

على الرغم من أهمية القروض الخضراء في تعزيز الاستدامة البيئية، إلا أن الاستثمارات المستدامة تُعد ذات أهمية أكبر، نظراً لكونها استثمارات تمتد على المدى الطويل، إضافة إلى ما تمثله كأداة هامة ستسهم لاحقاً في الوصول إلى الحياد الكربوني. والتزاماً بالاستثمار المستدام، تستثمر مجموعة بنك فلسطين في شركة قدرة للطاقة المتجددة، لتكون إحدى أهم أذرع المجموعة، والتي تسعى لتوظيف خبراتها وطواقمها من أجل ترسيخ هذا النوع من الاستثمارات، لا سيما تركيز الاستثمار في قطاع الطاقة المتجددة. وفيما يلي عرض لأهم استثمارات المجموعة المتعلقة بالطاقة المتجددة:

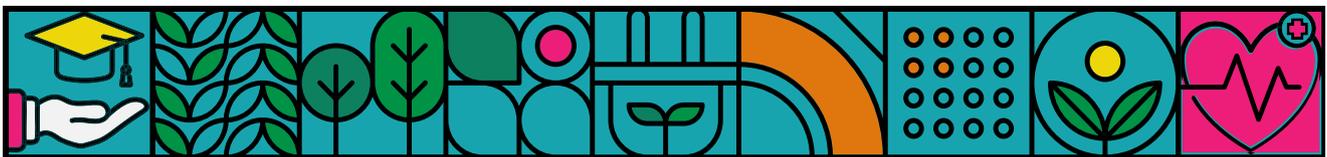
- **محطة الطاقة الشمسية في دير أبو مشعل:** تعد هذه المحطة أكبر محطة طاقة شمسية على مستوى فلسطين، وعملت شركة قدرة في العام 2023 على تدشين هذه المحطة بقدرة تصل إلى 8.25 ميغاواط ذروة على أراضٍ تابعة لمحافظة رام الله والبيرة، ويتم العمل على توزيع الكهرباء الناتجة من المحطة من خلال شركة كهرباء محافظة القدس، وذلك بموجب اتفاقية بين الطرفين، كون الأخيرة هي الشركة المسؤولة عن توزيع الكهرباء في تلك المنطقة.



رسم توضيحي 36: محطة الطاقة الشمسية في دير أبو مشعل

- **محطة الطاقة الشمسية ضمن مشروع «استدامة بلس»:** تصل قدرة هذه المحطة إلى 5 ميغاواط، وتغذي كامل مناطق امتياز أريحا والأغوار من خلال شركة كهرباء محافظة القدس.
- **بلدية عرابة:** وقعت شركة قدرة في العام 2022 اتفاقية مع بلدية عرابة في محافظة جنين، والتي بموجبها تتمكن الشركة من تأجير أصول طاقة شمسية بقدرة 1.25 ميغاواط ذروة للبلدية بهدف توليد الطاقة الكهربائية وتوزيعها، على أن تنتهي هذه الفترة بتملك البلدية لهذه الأصول.

- **بلدية نابلس:** قامت شركة قدرة بتوقيع مذكرة تفاهم مع بلدية نابلس تقضي باستخدام أراضي تابعة للبلدية من أجل تنفيذ مشاريع طاقة شمسية، والتي كان أولها مشروع بقدرة تصل إلى 4 ميغاواط ذروة، فيما سيتم توزيع الكهرباء من خلال الاتفاق مع شركة توزيع كهرباء الشمال.
- **برنامج الوديعة المستدامة التابع لمجموعة «سي تي»:** انضم بنك فلسطين في العام 2023 إلى هذه المبادرة، ليكون أول بنك في فلسطين والشرق الأوسط ينضم إلى برنامج الوديعة المستدامة التابع لمجموعة «سي تي»، حيث يهدف البرنامج إلى دعم العملاء عند استثمار أموالهم الفائضة فيما يحقق أهداف التنمية المستدامة. ويتم من خلال هذه المبادرة تخصيص وديعة من البنك تبلغ قيمتها 5 مليون دولار أمريكي، لتمويل أو إعادة تمويل الأصول في محافظة مخصصة لتمويل مشاريع خضراء صديقة للبيئة، أو مشاريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة، وذلك بناءً على المعايير التي حددتها مجموعة «سي تي».
- **محطة الطاقة الشمسية الواقعة في منطقة جمالة:** يجري العمل على تدشين هذه المحطة على أراضي تابعة لشركة قدرة في منطقة جمالة التابعة لمحافظة رام الله والبيرة، وبقدرة كلية تصل إلى 7.5 ميغاواط ذروة. ويتم تنفيذ المشروع بالتعاون ما بين بنك فلسطين وشركة قدرة، بينما سيتم توقيع اتفاقية مع شركة كهرباء محافظة القدس لتمكينها من الاستفادة من الطاقة الكهربائية المتولدة من المحطة. ومن المتوقع أن يتم تشغيل المحطة في النصف الثاني من العام 2024. وسوف يتم التطرق لدور المحطة في تحقيق الحياد الكربوني وخفض البصمة الكربونية بشكل تفصيلي في الإفصاح القادم.
- بالإضافة إلى ما ذكر أعلاه، فإن مجموعة بنك فلسطين تعمل أيضاً على تعزيز مبادئ الاستدامة عن طريق الشركات الأخرى في المجموعة، والتي تعتمد عليها مجموعة بنك فلسطين كإحدى أهم أدواتها لتعزيز مفهوم الاستثمارات المستدامة، وأهمها:
 - **صندوق ابتكار:** يواصل صندوق ابتكار، والذي يعد بنك فلسطين المستثمر الرئيسي فيه؛ إحداث تأثير كبير في منظومة الشركات الناشئة الفلسطينية، حيث يعد صندوق ابتكار صندوق رأس المال الاستثماري الوحيد في فلسطين، وقد عمل على اجتذاب شركاء دوليين مثل الصندوق الهولندي للنمو الجيد (Dutch Good Growth Fund)، ومؤسسة التمويل الدولية، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، بالإضافة إلى العديد من الشركات والأفراد في الوطن والشركات. وكان لصندوق ابتكار تأثير مباشر على خلق فرص العمل لخريجي الجامعات الشباب، الذين يواجهون أعلى مستوى من البطالة في فلسطين؛ وذلك من خلال دعمه للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا، حيث أن فئة الشباب (أقل من 30 عاماً) تشكل حوالي 45% من جميع الموظفين في شركات محفظة ابتكار الاستثمارية. وبالإضافة إلى ذلك، أثار صندوق ابتكار إيجابياً على توظيف النساء، حيث شكلت النساء ما يقرب من 50% من جميع مؤسسي شركات محفظة ابتكار، كما أن حوالي 40% من العاملين في المحفظة هم من النساء.
 - **حاضنة إنترسكت لريادة الأعمال أهداف الاستدامة عن طريق:** تلعب إنترسكت دوراً مهماً في تمكين الشباب وريادة الأعمال من خلال برامجها التي تعزز تطوير منظومة الابتكار والتكنولوجيا، وخاصة بين الشباب. وتأسست إنترسكت كحاضنة أعمال غير ربحية تقدم برنامج احتضان الشركات التكنولوجية الناشئة (Startups in Residence/STIR)، والذي يهدف إلى توفير تدريبات مكثفة لمدة ستة أشهر، لتزويد الشركات الناشئة بالإرشاد والموارد اللازمة لتطوير الحد الأدنى من المنتجات القابلة للتطبيق (MVPs)، وتحقيق الجاهزية للاستثمار. كما أطلقت إنترسكت مؤخراً برنامج (Startups in Tech Entrepreneurship Pipeline/STEP)، المصمم لمرحلة ما قبل الاحتضان، حيث يشارك الرياديون الشباب في معسكر تدريبي لمدة ثلاثة أشهر لصقل أفكارهم والاستعداد لبرامج الاحتضان. واستجابة لتمكين الشركات التكنولوجية الناشئة من الاستمرار في مواجهة تداعيات الحرب على غزة، عملت إنترسكت على تنفيذ مبادرة بنك فلسطين، المتمثلة في برنامج RISE Palestine، وذلك بدعم استراتيجي من صندوق الاستثمار الفلسطيني. وتهدف المبادرة إلى تعزيز دعم المجتمع التكنولوجي من خلال حشد 3.5 مليون دولار لدعم منظومة الابتكار والشركات التكنولوجية الناشئة في فلسطين، وتقديم المنح التي تعود بالنفع على الشركات الناشئة والقائمة والعاملين المستقلين في مجال التكنولوجيا. كما أطلقت إنترسكت مبادرة SAFE Palestine، بهدف الوصول إلى استثمار بقيمة 5 مليون دولار، بما يشمل مساهمة Google بتمويل منح ضمن المبادرة بقيمة مليون دولار إلى جانب الاستثمار من قبل مستثمرين عالميين، وذلك بهدف توفير السيولة التي تحتاجها الشركات الناشئة الفلسطينية ذات النمو العالي، والمتضررة من الصراع المستمر، ومن أجل ضمان بقائها واستمراريتها في تقديم الخدمات والحلول المبتكرة. وتخلق هذه البرامج منصة قوية لرواد الأعمال الشباب، وتمكنهم من تحويل أفكارهم إلى أعمال قابلة للاستمرار والمساهمة في نمو مجتمع تكنولوجي مرن ويطمح للازدهار في بيئة صعبة ومليئة بالتحديات.



9 أداء الاستدامة

نستعرض في هذا القسم أداء الاستدامة على مستوى المجموعة، والذي يمثل مدى التقدم الذي تم إحرازه في المواضيع المرتبطة بمحاور الاستدامة المختلفة خلال العامين المنصرمين، وتحديدًا في الموضوعات الجوهرية والتي تشكل الأساس الذي يركز عليه تقييم التقدم المحرز في أداء الاستدامة. وسيتم تقييم مدى التقدم، بناءً على مقارنة أداء الاستدامة بين عامي 2022 و2023، وتبسيط الضوء على بعض المتغيرات الخاصة بالعام 2021، دون الخوض في التفاصيل، وذلك لكون هذا التقرير هو التقرير الأول على مستوى المجموعة، ولم تتمكن من الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالأعوام الماضية. كما ستتم 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		
2023	2022	
7,126,060,748	6,487,960,857	الموجودات
16,490,514	66,646,637	صافي الأرباح
5,807,727,294	5,266,723,842	الودائع
3,839,008,227	3,572,054,865	التسهيلات
% 33.02	% 31.78	الحصة السوقية - ودائع
% 33.86	% 34.21	الحصة السوقية - تسهيلات
% 15.38	% 15.81	كفاية رأس المال
0.04	0.27	ربحية الأسهم
المعيار 306: النفايات 2020		
2023	2022	
2	-	الورق المعاد تدويره (بالطن)
15.5	8.2	النفايات الإلكترونية المعاد تدويرها
المعيار 302: الطاقة 2016		
2023	2022	
12,656,767	13,255,259	استهلاك الكهرباء (كيلو واط ساعة)
717,837	821,086	استهلاك الوقود (ديزل وبنزين)
4,946	5,264	كثافة الطاقة
المعيار 305: الانبعاثات 2016		
2023	2022	
1,962	2,249	الانبعاثات المباشرة (نطاق 1)
8,431	8,830	الانبعاثات غير المباشرة (نطاق 2)
10,394	11,079	إجمالي الانبعاثات
4	4.4	كثافة الانبعاثات
13,509,259	24,578,151	القروض الخضراء
المعيار 303: المياه والنفايات السائلة 2018		
2023	2022	
23,177,490	22,037,988	استهلاك المياه
المعيار 413: المجتمعات المحلية 2016		
2023	2022	
4,444,577	2,497,778	مساهمات المسؤولية المجتمعية

المعيار 2-7 الموظفين		
2023	2022	
2,559	2,518	إجمالي عدد الموظفين
39%	37%	نسبة النساء من العدد الإجمالي
5	5	نسبة الموظفين في الفئة العمرية من 18-30 سنة
40	40	نسبة الموظفين في الفئة العمرية من 31-50 سنة
55	55	نسبة الموظفين في الفئة العمرية أكبر من 51 سنة
567	607	عدد الموظفين في محافظات غزة
428	431	عدد الموظفين في محافظات شمال الضفة الغربية
1242	1157	عدد الموظفين في محافظات وسط الضفة الغربية
322	314	عدد الموظفين في محافظات جنوب الضفة الغربية
المعيار 401: التوظيف 2016		
2023	2022	
144	172	عدد الموظفين الجدد
134	175	عدد الوظائف الجدد
278	347	إجمالي عدد الموظفين الجدد
% 4	% 5	نسبة الموظفين الجدد في محافظات غزة
% 12	% 12	نسبة الموظفين الجدد في محافظات شمال الضفة الغربية
% 69	% 69	نسبة الموظفين الجدد في محافظات وسط الضفة الغربية
% 15	% 13	نسبة الموظفين الجدد في محافظات جنوب الضفة الغربية
% 89	% 87	نسبة الموظفين الجدد في الفئة العمرية من 18-30 سنة
% 11	% 13	نسبة الموظفين الجدد في الفئة العمرية من 31-50 سنة
% 1	% 0	نسبة الموظفين الجدد في الفئة العمرية أكبر من 51 سنة
92	126	عدد الموظفين بدوام كامل الذين حصلوا على إجازة رعاية الطفل
96	91	عدد الوظائف بدوام كامل اللواتي حصلن على إجازة رعاية الطفل
188	217	إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل الذين حصلوا على إجازة رعاية الطفل
165	216	دوران الموظفين (ذكور)
63	91	دوران الموظفين (إناث)
232	305	إجمالي دوران الموظفين
% 48	% 45	دوران الموظفين حسب الفئة العمرية من 18-30 (نسبة مئوية)
% 42	% 43	دوران الموظفين حسب الفئة العمرية من 31-50 (نسبة مئوية)
% 10	% 12	دوران الموظفين حسب الفئة العمرية أكبر من 51 (نسبة مئوية)
44	39	دوران الموظفين في محافظات غزة
30	40	دوران الموظفين في محافظات شمال الضفة الغربية
122	168	دوران الموظفين في محافظات وسط الضفة الغربية
36	57	دوران الموظفين في محافظات جنوب الضفة الغربية
المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016		
2023	2022	
5	3	النساء في الإدارة تنفيذية
25	22	النساء في فئة مدراء الدوائر والفروع
19	18	النساء في فئة مدراء ومشرفي المكاتب الفرعية
87	81	النساء في فئة رؤساء الأقسام
849	798	النساء في فئة الإداريين والسكرتارية

بيان الاستخدام		تم إعداد هذا التقرير بناء على معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير للفترة بين 1 كانون الثاني 2022 إلى 31 كانون الأول 2023.
		
تم تنفيذ الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير		
المعيار المستخدم	المعيار 1: أساسيات 2021	
المعايير القطاعية المستخدمة	لم يتم استخدام أي معايير قطاعية	

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 وبنك فلسطين.	
	2-2 الكيانات المدرجة في تقرير الاستدامة	نعمل فقط في فلسطين، وقد غطى التقرير عملياتنا في فلسطين.	
	2-3 الفترة المشمولة في التقرير وتكرارها ونقطة التواصل	الصفحة: 11	
	2-4 إعادة صياغة المعلومات		غير متوفر، هذا التقرير هو تقريرنا الأول على مستوى مجموعة بنك فلسطين.
	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: 12-16	
	2-7 الموظفون	الصفحات: 45-53	
	2-8 العمال من غير الموظفين		لا ينطبق. لم يكن لدينا أي عمال غير موظفين في مجموعتنا.
	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	التقارير السنوية للبنك الإسلامي العربي وبنك فلسطين.	
	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	عبر الانتخاب في الهيئة العامة	
	2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	رئيس مجلس إدارة مجموعة بنك فلسطين، وهو السيد هاشم الشوا.	
	2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على التأثيرات الإدارية	يتحمل مجلس الإدارة والمدراء التنفيذيون مسؤولية الإشراف على وضع استراتيجيات تتماشى مع أهداف التنمية المستدامة. كما تتولى لجان الاستدامة، والمخاطر الموافقة النهائية على استراتيجية إدارة الآثار والمخاطر وكيفية التعامل معها.	

	تتم إدارة المخاطر والآثار المرتبطة بالبيئة والحوكمة والمجتمع من خلال دائرة الاستدامة بالتعاون مع دائرة المخاطر وتحت الإشراف المباشر من لجان الاستدامة والمخاطر. جاري العمل على هيكلية دور الإدارات الأخرى في تطبيق نظام الإدارة البيئية والاجتماعية وسوف يتم الإفصاح عنها في التقرير القادم.	2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار
	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 نشره.	2.14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة
	الصفحات: 70-71	2-15 تضارب المصالح
	نعتمد 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 والمساهمين والتواصل معهم بخصوص أي مخاوف حرجة.	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة
	يشارك أعضاء مجلس الإدارة في كافة النشاطات التي تسهم في تطوير خبراتهم ومهاراتهم المتعلقة بالاستدامة والتغير المناخي.	2-17 المعرفة المشتركة لدى أعلى هيئة حوكمة
	عبر تقييم ذاتي للمجلس ولجان العمل	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة
	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.	2-19 سياسات الأجور
	تحتكم عملية تحديد المكافآت والأجور إلى لوائحنا الداخلية بالتشاور مع المساهمين. وبخصوص مكافآت أعضاء مجلس الإدارة، يرجى الرجوع إلى صفحة: 71	2-20 عملية تحديد الأجور
قيود السرية. لا يمكننا الإفصاح عن هذه المعلومات على مستوى المجموعة في الوقت الحالي.		2-21 نسبة التعويضات السنوية
	الصفحات: 7-10	2-22 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة
	الصفحات: 65-67	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة
	الصفحات: 65-67	2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بالسياسة
	الصفحات: 29, 72	2-25 الإجراءات المتبعة لمعالجة الآثار السلبية
	الصفحات: 29, 33, 70-72	2-26 آلية طلب المشورة والإبلاغ عن المخاوف
	الصفحة: 71	2-27 الامتثال للقوانين والأنظمة
	الصفحة: 18	2-28 العضويات

	الصفحات: 21-19	2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	
لا يوجد لدينا حالياً اتفاقيات للمفاوضات الجماعية.		2-30 اتفاقيات المفاوضات الجماعية	
	الصفحة: 22	3-1 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	الصفحات: 23-22	3-2 قائمة الموضوعات الجوهرية	
			الأداء الاقتصادي
	الصفحات: 17-16	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	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).	201-1 القيمة الاقتصادية المنتجة والموزعة	المعيار 201: الأداء الاقتصادي 2016
	ويقدم تقريرنا المالي المدقق وبياناتنا المالية، معلومات مفصلة عن القيمة الاقتصادية التي نولدها ونوزعها. هذا التقرير مرفق مع تقريرنا السنوي.		
	الصفحات: 77-73	201-2 الآثار المالية والمخاطر والفرص الناجمة عن تغير المناخ	
قيود السرية.		201-3 الالتزامات المحددة لخطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	
لا يمكننا الإفصاح عن هذه المعلومات على مستوى المجموعة في الوقت الحالي.		201-4 المساعدات المالية من الحكومة	
	لم نلق أي مساعدات مالية من الحكومة		
	لم يتم إجراء أي استثمارات كبيرة في البنية التحتية بشكل مباشر خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	203-1 استثمارات وخدمات البنية التحتية المدعومة	المعيار 203: التأثير الاقتصادي غير المباشر 2016
	الصفحة: 16	203-2 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الهامة	
			الطاقة المتجددة
	الصفحات: 35-34	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	الصفحة: 35	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المعيار 302: الطاقة 2016
المعلومات غير متوفرة/غير كاملة.		302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
المعلومات المتعلقة باستهلاك الطاقة خارج المجموعة غير متوفرة، وسيتم الإفصاح عنها في الدورة الإفصاحية القادمة		302-3 كثافة الطاقة	
	الصفحة: 35		
لا ينطبق.		302-4 الحد من استهلاك الطاقة	
هذا التقرير هو تقريرنا الأول على مستوى المجموعة، ولم يتضمن بيانات سابقة عن استهلاك الطاقة. لذلك، لم تتمكن من تقدير الانخفاض في استهلاك الطاقة. سنتضمن من الإفصاح عن هذه المعلومات في الدورة الإفصاحية القادمة			

لا ينطبق. نحن مؤسسة مالية ونقدم خدمات مصرفية، ولا ننتج منتجات تستهلك كميات هائلة من الطاقة.		302-5 تخفيض متطلبات الطاقة من المنتجات والخدمات	
			الالتزام البيئي
	الصفحات: 29-35	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	الصفحة: 34	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	المعيار 305: الانبعاثات 2016
	الصفحة: 34	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)	
	الصفحة: 34	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	
لا ينطبق. هذا التقرير هو تقريرنا الأول على مستوى المجموعة، ولم تتوفر أي بيانات سابقة عن انبعاثات غازات الدفيئة. لذلك، لم تتمكن من تقدير الانخفاض في غازات الدفيئة في هذه الدورة الإفصاحية. سنتمكن من الإفصاح عن هذه المعلومات في الدورة الإفصاحية القادمة		305-5 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	
	الصفحات: 30-32	306-1 إنتاج النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	المعيار 306: النفايات 2020
	الصفحات: 31-32	306-2 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	
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.		306-3 النفايات المتولدة	
	الصفحات: 31-32	306-4 النفايات المحولة من المواد المستهلكة	
لا ينطبق. لسنا مؤسسة صناعية، ولا نستهلك كميات كبيرة من المياه، بل نستهلكها بشكل رئيسي للاستخدامات المنزلية. يتم تزويدنا بالمياه من خلال مزودي خدمات المياه فقط.		303-1 التعامل مع المياه كمورد مشترك	المعيار 303 المياه والنفايات السائلة 2018
لا ينطبق، لسنا مؤسسة صناعية ولا ننتج نفايات سائلة تتطلب معالجة خاصة.		303-2 إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	
لا ينطبق، لسنا مؤسسة صناعية ولا ننتج نفايات سائلة تتطلب معالجة خاصة.	مصدر المياه لدينا هو فقط من خلال مقدمي خدمات المياه، وليس لدينا أي مصادر أخرى للمياه	303-3 سحب المياه	
	نستخدم نظام الصرف الصحي وشبكات الصرف الصحي من أجل التصريف.	303-4 تصريف المياه	

	الصفحة: 35	303-5 استهلاك المياه	
			المجتمع المحلي
	الصفحة: 36	3-3 إدارة الموضوعات الجوهريّة	المعيار 3: الموضوعات الجوهريّة 2021
	الصفحات: 44-36	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي وتقييمات الأثر	المعيار 413: المجتمعات المحليّة 2016
لا ينطبق. لم نلاحظ مثل هذه التأثيرات خلال فترة التقرير.		413-2 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحليّة	
			خبرات الموظفين
	الصفحة: 62	3-3 إدارة الموضوعات الجوهريّة	المعيار 3: الموضوعات الجوهريّة 2021
	الصفحات: 60-58,55-54	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	المعيار 401: التوظيف 2016
	تُعرض المزايا المُقدمة للموظفين بدوام كامل في الصفحة: 44 لا يحق للموظفين بدوام جزئي الحصول على هذه المزايا.	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
	الصفحات: 57-56	401-3 إجازة رعاية الطفل	
	الصفحة: 62	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المعيار 404: التدريب والتعليم 2016
	الصفحة: 62	404-2 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.	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
	الصفحات: 69-68,53-49	405-1 تنوع هيئة الحوكمة والموظفين	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
	الصفحة: 62	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين الرجال والنساء	

			بناء استراتيجية
	الصفحات: 23-28	3-3 إدارة الموضوعات الجوهريّة	المعيار 3: الموضوعات الجوهريّة 2021
			إدارة المخاطر
	الصفحات: 29,33,72	3-3 إدارة الموضوعات الجوهريّة	المعيار 3: الموضوعات الجوهريّة 2021

مستقبل أخضر ومستدام

GREEN SUSTAINABLE FUTURE

