



البنك الإسلامي العربي
ARAB ISLAMIC BANK

2024

والمسؤولية الاجتماعية

تقرير
الاستدامة



قائمة الرسومات

رسم توضيحي 1: استراتيجية البنك	10
رسم توضيحي 2: رحلتنا نحو مستقبل أخضر و مستدامة	16
رسم توضيحي 3: أهداف التنمية المستدامة	24
رسم توضيحي 4: سفراء الاستدامة	26
رسم توضيحي 5: شكاوى العملاء خلال عام 2024	47
رسم توضيحي 6: نسبة الإنجاز في مشاريع التحول الرقمي	49
رسم توضيحي 7: تحليل توزيع المشاريع التكنولوجية حسب المجالات الاستراتيجية	49
رسم توضيحي 8: النمو في عدد الموظفين خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة	53
رسم توضيحي 9: مساهمات البنك في مجال الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية	68
رسم توضيحي 10: توزيع التمويل المستدام وفقاً للمحفظة المستدامة	73
رسم توضيحي 11: انبعاثات الغازات الدفيئة للبنك خلال عام 2024	76
رسم توضيحي 12: التأثير البيئي لإستهلاك الورق خلال عام 2024	77
رسم توضيحي 13: الاعتماد على الموردين المحليين في البنك	80

قائمة الجداول

جدول 1: توزيع الموظفين حسب الجنس	53
جدول 2: توزيع الموظفين طبقاً للمنطقة الجغرافية	53
جدول 3: توزيع الموظفين الجدد حسب الجنس	54
جدول 4: عدد الوظائف بدل الاستقالة و توزيعها حسب الجنس	54
جدول 5: عدد الوظائف التي تم استحداثها وتوزيعها حسب الجنس	54
جدول 6: إجازة رعاية الطفل	55
جدول 7: دوران الموظفين	56
جدول 8: توزيع الموظفين في الهيئات الإدارية حسب الجنس	56
جدول 9: نسبة رواتب الموظفين حسب الفئة الوظيفية	56
جدول 10: توزيع الموظفين حسب الفئة العمرية والمستوى الوظيفي	57
جدول 11: توزيع الموظفين المتدربين حسب الجنس	57
جدول 12: متوسط ساعات التدريب لكل موظف حسب الفئة الوظيفية	57
جدول 13: متوسط ساعات التدريب لكل موظف حسب الجنس	57
جدول 14: نسبة مشاركة الموظفين في البرامج التدريبية والتطويرية	57
جدول 15: مجالات التدريب والتطوير في البنك	58
جدول 16: عدد الموظفين الذين تم تدريبهم على مهارات وتطبيقات الاستدامة	59
جدول 17: محفظة الاستدامة في البنك	73
جدول 18: مقارنة استهلاك الموارد في البنك خلال عام 2023 و 2024	76
جدول 19: نتائج خطة تقليل استهلاك الورق خلال عام 2024	77

قائمة الرسومات	3
قائمة الجداول	3
لمحة عن التقرير	3
كلمة رئيسة لجنة الاستدامة	8
كلمة المدير العام	9
نبذة عن البنك الإسلامي العربي	10
الاستدامة في البنك الإسلامي العربي	14
رحلتنا نحو مستقبل أخضر ومستدام	16
أصالة الاستدامة في الدين الإسلامي	17
لجنة الاستدامة	18
استراتيجية الاستدامة في البنك الإسلامي العربي	20
أهداف التنمية المستدامة في البنك الإسلامي العربي	24
سفراء الاستدامة في البنك الإسلامي العربي	26
حاكمتنا المؤسسية	28
مجلس الإدارة	30
إدارة المخاطر والامتثال	34
التدقيق الداخلي	40
شبكة البنوك المراسلة والشركاء الاستراتيجيين	41
قيمنا المشتركة	42
أداؤنا المالي	44
هيكلية مساهمي البنك الإسلامي العربي	44
تجربة عملائنا	45
رحلتنا نحو الرقمنة والابتكار	48
موظفونا	50
نهجنا في إدارة الموارد البشرية	52
كادرنا البشري	53
الموظفون الجدد	54
إجازة رعاية الطفل	55
دوران الموظفين	56
التنوع وتكافؤ الفرص	56
تطوير الموظفين	57
مجتمعنا	62
المسؤولية الاجتماعية	64
المساهمات المالية في الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية	68
بيئتنا	70
التمويل المستدام	72
منتجاتنا المستدامة	74
استهلاكنا للموارد	75
إدارة سلاسل التوريد	80

2024



لمحة عن التقرير

2024



يسرنا في البنك الإسلامي العربي أن نقدم تقرير الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية لعام 2024، الذي يمثل الإصدار الثالث على التوالي ضمن مسيرتنا المستمرة لتعزيز مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG). يغطي التقرير أداءنا وإنجازاتنا من تاريخ 01/01/2024 إلى تاريخ 31/12/2024. ليكون شاهداً على التزامنا الراسخ بتطبيق معايير الاستدامة في مختلف عملياتنا وتعزيز دورنا كمؤسسة مالية إسلامية مسؤولة تدعم التنمية المستدامة في فلسطين

يعكس هذا التقرير رؤيتنا في دمج ممارسات الاستدامة في جميع جوانب العمل، من خلال مشاريع مبتكرة ومبادرات مؤثرة تهدف إلى تحقيق توازن مثالي بين الأداء الاقتصادي والمسؤولية الاجتماعية. كما يبرز التقرير جهودنا المستمرة في تقديم حلول مالية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية تساهم في بناء مستقبل مستدام يلبي تطلعات المجتمع والبيئة

يهدف التقرير إلى تعزيز الشفافية والمساءلة، وتوفير رؤية شاملة حول التقدم الذي أحرزناه في تحقيق أهدافنا المستدامة، مع التركيز على تحقيق تأثير إيجابي على المجتمع والبيئة

يُعد التقرير خطوة متقدمة في رحلتنا التي بدأت عام 2022 نحو تحقيق الاستدامة الشاملة، حيث يوفر رؤية شاملة عن جهودنا ومساهماتنا الإيجابية، مع التأكيد على التزامنا بالتطوير المستمر. ونطمح أن نكون نموذجاً يُحتذى به في القطاع المصرفي، ودليلاً على شراكتنا الفاعلة مع المجتمع في بناء مستقبل مزدهر ومستدام

مستقبلنا المستدام يبدأ بالحوار البناء!

نسعد بتلقي ملاحظاتكم وأفكاركم القيمة على البريد الإلكتروني التالي:

SustainabilityUnit@aibnk.com



رسالة المدير العام هاني ناصر



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

انطلاقاً من رؤيتنا الراسخة نحو مستقبل مستدام، يسعدني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة لعام 2024، الذي يشكل محطة جديدة ومضيئة في مسيرة البنك الإسلامي العربي نحو بناء نموذج مصرفي رائد يقوم على مبادئ الشريعة الإسلامية وممارسات التنمية المستدامة العالمية.

لقد آمنا، منذ تأسيس البنك، بأن مسؤوليتنا تتجاوز تقديم الخدمات المصرفية التقليدية، إلى دور أعمق يتمثل في الإسهام الفاعل في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لوطننا العزيز، فلسطين.

العام 2024 كان عاماً مليئاً بالإنجازات رغم الظروف الصعبة التي نمر بها، حيث رسّخنا مفهوم الاستدامة ليكون جزءاً لا يتجزأ من قراراتنا الاستراتيجية ومبادراتنا المجتمعية. قدمنا تمويلات دعمت المشاريع الخضراء والطاقة النظيفة وريادة الأعمال، مما أسهم في نشر ثقافة التنمية المستدامة على أرض الواقع. كما شهد العام توسيع شراكاتنا مع مختلف القطاعات لخدمة قضايا التعليم والصحة والبيئة، تأكيداً على أن التغيير الحقيقي يبدأ بالتكافل والعمل الجماعي. وعلى صعيد البيئة، عملنا جاهدين على تقليل الأثر البيئي لعملياتنا، عبر أتمتة العديد من الخدمات وتقليل استهلاك الورق، وتوسيع نطاق التحول الرقمي بما يخدم الاستدامة والكفاءة معاً.

أما في مجال الأمن السيبراني، فقد حققنا تقدماً ملحوظاً بالحصول على شهادة PCI-DSS، ونعمل حالياً على استكمال متطلبات شهادة ISO 27001، تأكيداً لالتزامنا الراسخ بحماية بيانات عملائنا وخصوصيتهم وفق أعلى المعايير الدولية.

هذا التقرير لا يُعد مجرد استعراض لإنجازاتنا، بل هو تعبير صادق عن رؤيتنا المستقبلية التي تقوم على الإيمان بأن المؤسسات القوية تبنى بشفاافية عالية، مسؤولية اجتماعية أصيلة، واحترام عميق للبيئة والموارد.

ونحن إذ نعتز بما تحقق، ندرك أن الطريق لا يزال ممتدّاً آمناً، وأن طموحنا لا حدود له. إن التزامنا بالاستدامة هو التزام مستمر نحو بناء بنك إسلامي حديث، مسؤول، ومتجذر في خدمة مجتمعه واقتصاده، وأن الاستمرار في هذه المسيرة مسؤولية نحملها تجاه أجيال الحاضر والمستقبل.

والله ولي التوفيق.



رسالة رئيسة لجنة الاستدامة سمر صوالحي نخلة



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أضع بين أيديكم التقرير الثالث للاستدامة في البنك الإسلامي العربي عن العام 2024، والذي يجسد التزام البنك العميق بترسيخ مبادئ التنمية المستدامة، منسجمة مع روح الشريعة الإسلامية السمحاء التي تدعو إلى إعمار الأرض وتحقيق الخير للإنسانية، ومبادئ الصيرفة الإسلامية التي تقوم على العدالة الاجتماعية، والشفافية، وحفظ الموارد للأجيال القادمة.

لقد كان البنك الإسلامي العربي سبّاقاً في إدراك أهمية دمج الاستدامة في العمل المصرفي، وكان من أوائل البنوك في القطاع المصرفي الفلسطيني التي تبنت نهج الاستدامة بشكل استراتيجي وممنهج، لتكون الاستدامة ركيزة أساسية في رؤيته المستقبلية وممارساته اليومية، وليس مجرد مبادرة مؤقتة أو استجابة ظرفية.

وانطلاقاً من قناعتنا العميقة أن مسؤوليتنا لا تقتصر على تقديم الخدمات المصرفية فقط، سعينا إلى بناء نموذج يحقق التوازن بين تعظيم العائد الاقتصادي وبين الإسهام الفاعل في دعم المجتمع الفلسطيني، وحماية البيئة، وتعزيز الشفافية والحوكمة الرشيدة.

خلال عام 2024، كُتف البنك جهوده لتفعيل دوره الريادي في مجال الاستدامة من خلال إطلاق وتطوير برامج ومبادرات مستدامة ذات طابع طويل الأمد. وشملت هذه الجهود توسيع نطاق التمويل المخصص للمشاريع ذات الأثر البيئي والاجتماعي الإيجابي، بما في ذلك دعم مشاريع الطاقة المتجددة، وتمويل المركبات الكهربائية، والمبادرات الريادية التي تعزز التنمية المحلية، وكل ذلك ضمن إطار الصيرفة الإسلامية التي ترفض الإضرار بالبيئة أو الإخلال بمصلحة المجتمع.

وفي سياق متصل، واصل البنك تعزيز الشمول المالي عبر استهداف الفئات الأقل حظاً، إلى جانب دعمه المستمر للبرامج التعليمية والصحية، بما يسهم في بناء مجتمع أكثر إنصافاً وتكافؤاً.

كما عمل البنك على تعزيز التحول الرقمي في عملياته الداخلية والخارجية، وأطلق خطة شاملة لتقليل استهلاك الورق، انطلاقاً من قناعته بأن الحفاظ على الموارد الطبيعية مسؤولية دينية وأخلاقية، والتزام أصيل تجاه الأجيال القادمة. إن الاستدامة بالنسبة للبنك الإسلامي العربي ليست مجرد التزام مؤسسي، بل هي تعبير عن عقيدتنا وهويتنا، وإيماننا بأن الصيرفة الإسلامية في جوهرها تدعو إلى تحقيق التنمية المتوازنة والعيش الكريم للأفراد والمجتمعات. ولهذا، نواصل العمل باستمرار على تطوير برامج ومبادرات مبتكرة تستند للمعايير العالمية للاستدامة.

ونحن اليوم، إذ نستعرض معاً أبرز إنجازاتنا في هذا المسار، فإننا نتطلع إلى المستقبل بعزيمة متجددة نحو ترسيخ مكانة البنك الإسلامي العربي كرائد حقيقي في الصيرفة المستدامة، ليس فقط على المستوى الوطني، بل والإقليمي أيضاً، ورؤيتنا الطموحة لبناء مستقبل أكثر عدلاً وإنصافاً واستدامة.

والله ولي التوفيق.



الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك

يقدم البنك الإسلامي العربي خدمات وحلولاً مصرفية مبتكرة تلبى احتياجات العملاء المتنوعة، ملتزماً بأحكام الشريعة الإسلامية وأعلى معايير النزاهة. من خلال التكنولوجيا الرقمية، نمح عملاءنا تجربة مصرفية متطورة تشمل:

الخدمات الإلكترونية
الإنترنت البنكي والموبايل بانك، الصراف الآلي، الدفع عبر QR Code، مكالمات الفيديو، وخدمات الحجز المسبق.

الخدمات الإلكترونية

التمويل
برامج مرابحة مرنة للأفراد والمشاريع الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى حلول تمويل للشركات الكبرى والطاقة المتجددة.

التمويل

البطاقات المصرفية
بطاقات الخصم، بطاقات التسوق، وتقسيط المشتريات عبر "حياة سهلة"

البطاقات المصرفية

الخدمات المصرفية المتنقلة
من خلال "بنكي ع الطريق"، نصل إلى القرى والمناطق النائية لتحقيق الشمول المالي.

الخدمات المصرفية المتنقلة

الخزينة والأسواق المالية
خدمات متوافقة مع الشريعة الإسلامية لإدارة السيولة والاستثمار

الخزينة والأسواق المالية



عضويات البنك الإسلامي العربي

المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية (CIBAFI)



هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)



اتحاد المصارف العربية (UAB)



مبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة (UN Women Empowerment Principles)



المؤسسة الفلسطينية لضمان الودائع (PDIC)



نبذة عن البنك الإسلامي العربي

تأسس البنك الإسلامي العربي في العام 1995 وهو شركة مساهمة عامة، باشر نشاطه المصرفي في مطلع العام 1996. ويقوم بممارسة الأعمال المصرفية وأعمال الاستثمار وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية من خلال المركز الرئيسي بمحافظة رام الله والبيرة وفروعه المنتشرة في فلسطين إضافة إلى المكتب التمثيلي في الإمارات العربية المتحدة (إمارة دبي) ليصل عدد فروعها إلى واحد وثلاثين فرعاً ومكتباً بما فيها الفرع المتنقل "بنكي ع الطريق" بالإضافة إلى 64 صرافاً آلياً منتشرة في كافة محافظات الوطن، كما لا يوجد للبنك أي شركات تابعة حتى تاريخ 31/12/2024.



الرسالة

تقديم حلول وخدمات مصرفية إسلامية عصرية شاملة وذات جودة عالية ومنافسة، ودعم وتطوير الحلول المبتكرة للأجيال القادمة والأعمال الريادية، انطلاقاً من قيمنا المتجذرة في عالم المال والأعمال والصيرفة الإسلامية والمساهمة في التنمية الاقتصادية وتحقيق مبدأ التكافل والتعاون والأهداف الاجتماعية الإسلامية.



الرؤية

بنك إسلامي وطني متميز، تقوده الرقمية والحداثة والاستدامة المصرفية والموارد البشرية المتميزة لتقديم الخدمة المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية وذات الجودة العالية حيثما كان العملاء بطريقة آمنة.

التحول الرقمي



تعزيز خدمات الأفراد والمشاريع الصغيرة



الاستثمار في تطوير الكادر البشري



رفع الحصة السوقية



تعزيز حقوق حملة الأسهم



الشمول المالي



تعزيز الهوية المصرفية الإسلامية والتنمية المستدامة

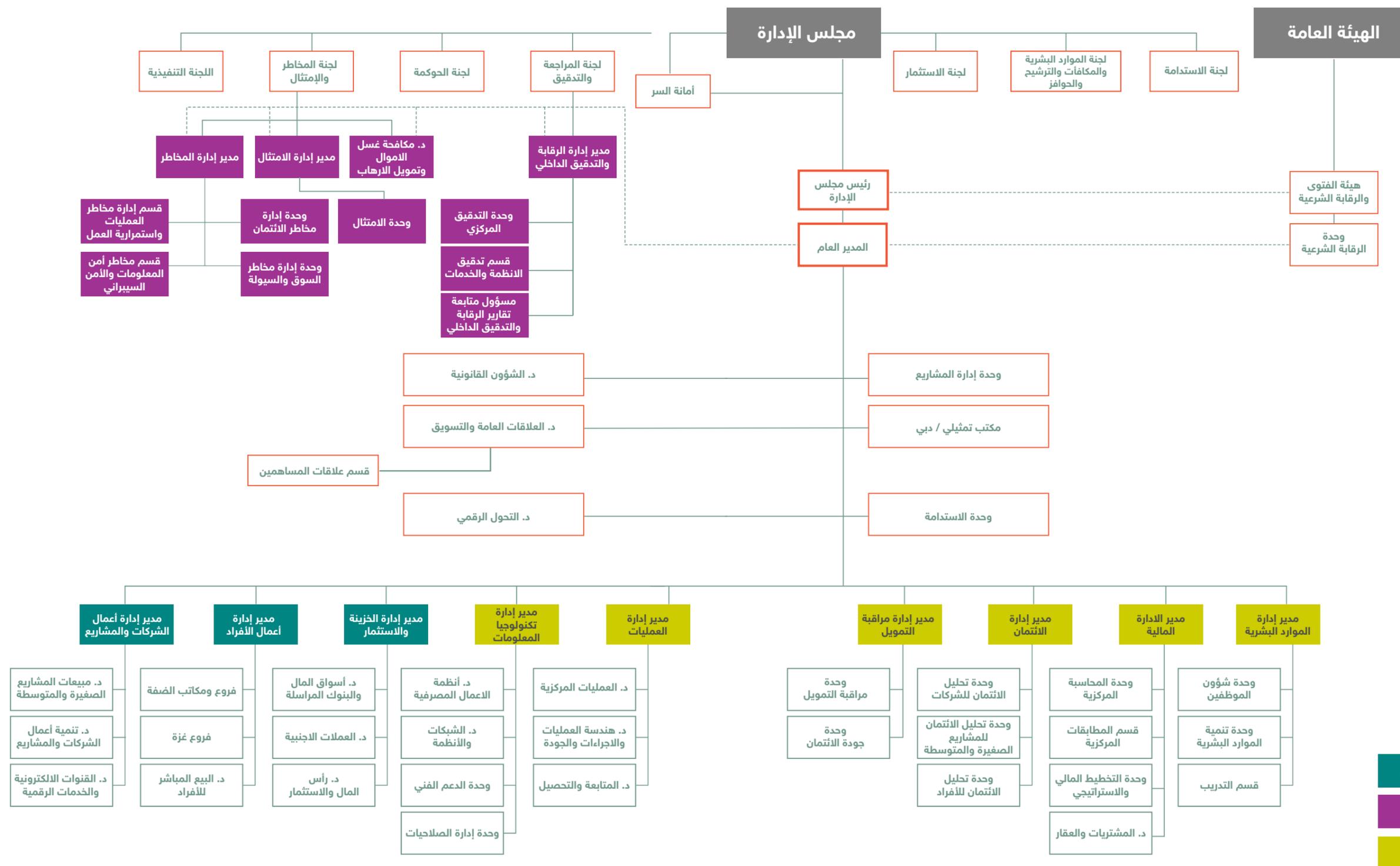


الاستراتيجية

رسم توضيحي رقم 1: استراتيجية البنك

لمزيد من المعلومات عن البنك الإسلامي العربي والخدمات المقدمة وأماكن الانتشار، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024 على الرابط التالي :

<https://aib.ps/content/annual-reports-and-financial-statements>



أعمال
رقابة
دعم



الاستدامة في البنك الإسلامي العربي

2024

تُعد التنمية المستدامة إحدى أهم القضايا التي تشغل العالم في العصر الحديث، لما لها من تأثير مباشر على حياة الإنسان وبيئته وموارده. ومع أن هذا المفهوم برز في الفكر الغربي كمحاولة لمعالجة الأزمات البيئية والاجتماعية، إلا أن الإسلام كان سابقاً في الدعوة إلى تنمية شاملة ومستدامة تراعي التوازن بين احتياجات الحاضر وحقوق الأجيال القادمة.

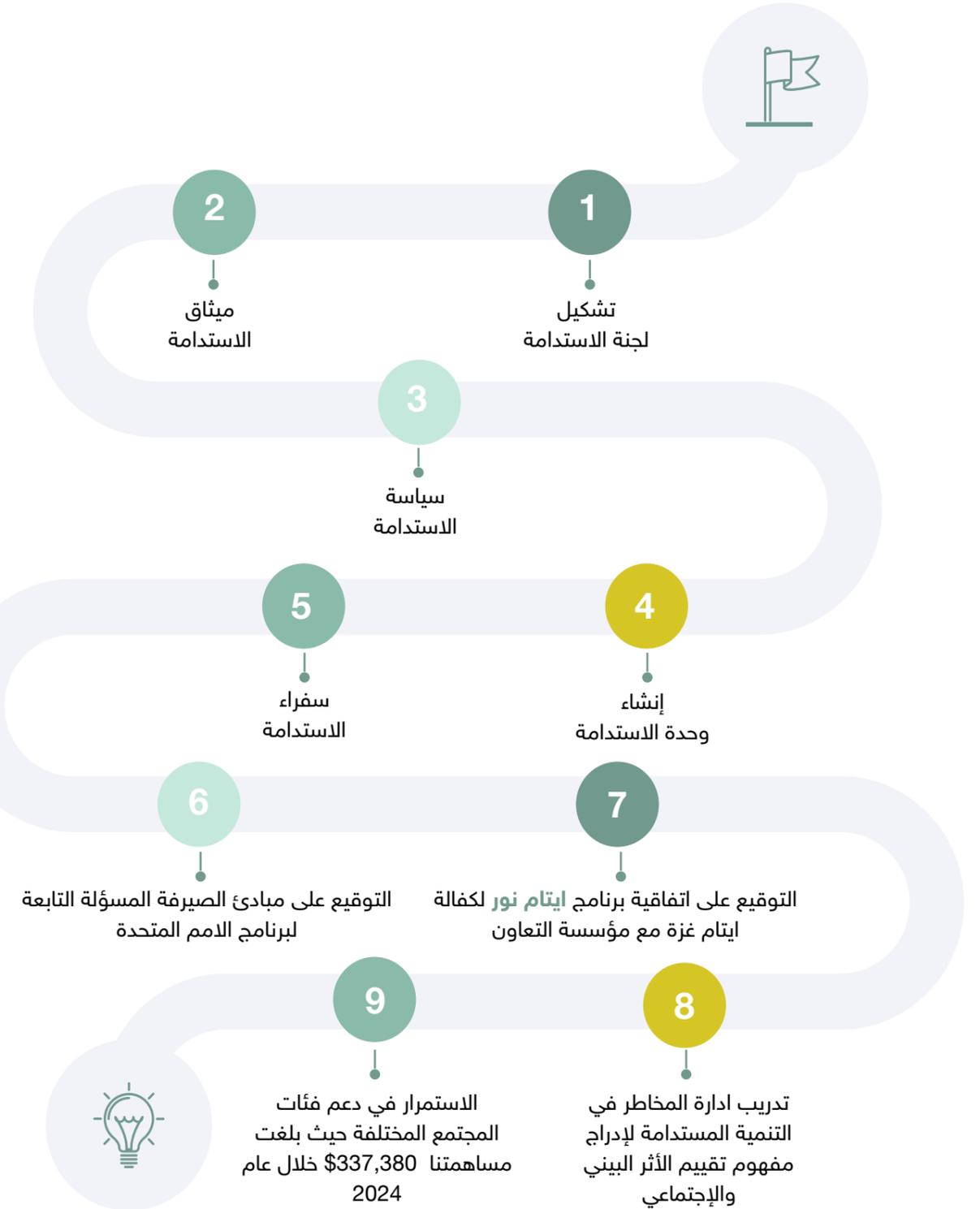
الإسلام ينظر إلى التنمية على أنها عبادة لله تعالى، ووسيلة لتحقيق عمارة الأرض بما يضمن رفاه الإنسان في الدنيا والآخرة. فهي تتجاوز المفهوم المادي الضيق للتنمية لتشمل الجوانب الروحية والقيمية، حيث تستند إلى مبادئ العدالة الاجتماعية، والمساواة، والحفاظ على الموارد الطبيعية، باعتبارها أمانة يجب على الإنسان إدارتها بعناية.

تتميز التنمية المستدامة من المنظور الإسلامي بشمولها وتوازنها؛ فهي تسعى لتحقيق الكفاية والرفاه لكل فرد من أفراد المجتمع، دون تفريط في حقوق البيئة أو إهمال احتياجات المستقبل. وقد وضعت الشريعة الإسلامية إطاراً واضحاً لدعم هذه التنمية من خلال أدوات شرعية مثل الزكاة والوقف والاقتصاد الأخضر، التي تهدف إلى تقليل الفقر، وتحقيق العدالة، وصيانة الموارد الطبيعية.

في هذا السياق، يُبرز الإسلام دور الإنسان كخليفة على الأرض، مكلِّماً بتحقيق التنمية التي تُراعي التوازن بين احتياجاته وواجباته نحو البيئة والمجتمع. ومن هنا، يمكن اعتبار التنمية المستدامة وفق الرؤية الإسلامية نموذجاً حضارياً شاملاً يدمج بين القيم الروحية والتطبيقات المادية لتحقيق الخير للبشرية جمعاء.

* ولمن يرغب في الاستزادة في الاستدامة من المنظور الإسلامي، يمكن الرجوع إلى المقال.

<https://doi.org/10.53796/hnsj4724>



رسم توضيحي رقم 2: رحلتنا نحو مستقبل أخضر ومستدام

في إطار اهتمامنا في مبادئ وأسس الاستدامة، قمنا في البنك الإسلامي العربي بتشكيل لجنة الاستدامة في العام 2021 على مستوى مجلس الإدارة وتتكون من ثلاثة أعضاء من مجلس الإدارة لضمان وضع خطط استراتيجية من أعلى مستوى لتنفيذ الاستدامة في كافة أعمال البنك.

الصلاحيات

- دعوة المسؤولين في البنك والمديرين التنفيذيين والموظفين ومستشاري استراتيجية البنك لحضور الاجتماعات بصفتهم مراقبين للاستفسار منهم وبحث التفسيرات والإيضاحات.
- الاستعانة بخدمات الاستشاريين والخبراء والمستشارين الخارجيين وفق السياسة المعمول بها في البنك.
- التواصل المباشر مع المدير العام ونوابه ومساعديه فيما يتعلق بنطاق عملها.
- طلب والاطلاع على التقارير والبيانات والمعلومات اللازمة ذات العلاقة.
- تبادل التقارير والمعلومات مع اللجان الأخرى المنبثقة عن المجلس.

الأعضاء

 <p>السيدة خديجة شريف</p> <p>أمين سر اللجنة - مسؤولة وحدة الاستدامة</p>	 <p>الدكتور محمد نصر</p> <p>عضو اللجنة - نائب رئيس مجلس إدارة</p>	 <p>الدكتورة صفاء ناصر الدين</p> <p>عضو اللجنة - عضو مجلس إدارة</p>	 <p>السيدة سمر صوالي نخلة</p> <p>رئيسة اللجنة - عضو مجلس إدارة</p>
---	---	---	--

المهام والمسؤوليات

- توصية المجلس بإقرار ميثاق الاستدامة وإطار عملها وسياساتها وإجراءاتها وأولوياتها الاستراتيجية وأهدافها لتوجيه التنفيذ الصحيح للاستدامة في جميع مراحل ووظائف البنك.
- دعم وتوجيه وحدة الاستدامة، والتأكد من إنجاز مهامها على مستوى البنك.
- مناقشة تقارير الاستدامة المعدة من قبل الوحدة المختصة في البنك.
- مراجعة وتقييم أهداف الاستدامة وأولوياتها ومدى انعكاسها على كافة جوانب وأعمال البنك وحكومته.
- المساعدة في صياغة استراتيجية شاملة للاستدامة وتعزيز حماية البيئة والمسؤولية البيئية للبنك.
- مناقشة وإقرار خطة الاستدامة والموازنات اللازمة لها لاعتمادها.
- الإشراف على تقارير إفصاح البنك حول التقرير السنوي للبنك بشأن الاستدامة، ومراجعتها قبل اعتماده ونشره بالطرق المناسبة.
- التحقق من توافق المنتجات المصرفية للبنك مع احتياجات العملاء وحماية البيئة وتمويل المشروعات التي تدعم المجتمع.



استراتيجية الاستدامة في البنك الإسلامي العربي

إيمانًا منا بأهمية التوازن بين الأهداف الاقتصادية، والمسؤولية الاجتماعية، والحفاظ على البيئة. قمنا في البنك الإسلامي العربي في وضع الاستدامة في خطتنا الاستراتيجية، وتستند الاستراتيجية إلى نهج شامل يعكس التزامه المستمر بتحقيق التنمية المستدامة ووفقًا لأحكام الشريعة الإسلامية ومعايير الحوكمة الرشيدة.



الحفاظ على البيئة

تتبنى نهجًا استراتيجيًا يدمج الاستدامة في جميع الأنشطة المصرفية والقرارات الاستثمارية، لضمان تحقيق أثر إيجابي دائم على البيئة والمجتمع. وذلك من خلال

- تبنى ممارسات مصرفية مسؤولة تهدف إلى تقليل البصمة البيئية للبنك، مثل تقليل استهلاك الموارد وتحسين كفاءة الطاقة.
- دعم المشاريع البيئية مثل الطاقة المتجددة والزراعة المستدامة، والمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UNSDGs)

المسؤولية الاجتماعية ودعم الاقتصاد المستدام

نسعى في البنك إلى تطوير منتجات وخدمات مصرفية مبتكرة تدعم أهداف العملاء وتتماشى مع مبادئ الاستدامة، مثل التمويل الأخضر والمنتجات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية. كما ونحرص على بناء شراكات فعالة مع المؤسسات المحلية والدولية لتعزيز تأثيره المستدام. والتعاون مع المنظمات غير الحكومية والمؤسسات التعليمية لتنفيذ برامج مجتمعية مستدامة. وذلك من خلال

- تعزيز دور البنك في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، والتي تعد ركيزة أساسية للنمو الاقتصادي المحلي.
- تقديم حلول تمويل مبتكرة تدعم الشمول المالي وتلبي احتياجات الفئات المهمشة والمناطق الغير المخدومة.
- تمكين المجتمعات من خلال تنفيذ برامج ومبادرات تهدف إلى تحسين جودة الحياة، مع التركيز على التعليم والصحة والشمول الاجتماعي

توفير بيئة عمل عادلة وشاملة تضمن تنوع الفرص وتطوير المواهب.

تعزيز الحوكمة الرشيدة



عملت استراتيجية الاستدامة على تعزيز الشفافية والنزاهة، مع الالتزام التام بالقوانين والمعايير المحلية والدولية، مما يضمن الثقة بين البنك وجميع الأطراف ذات العلاقة. وذلك من خلال

- الالتزام بتطبيق معايير الشفافية والنزاهة في جميع العمليات المصرفية.
- ضمان الامتثال الكامل للقوانين واللوائح المحلية والدولية، بما يعزز الثقة بين البنك وجميع أصحاب المصلحة.
- تحسين إدارة المخاطر المؤسسية وضمان استدامة العمليات والأنشطة المصرفية.

تعكس استراتيجية الاستدامة في البنك الإسلامي العربي التزامنا بالابتكار والمسؤولية تجاه البيئة والمجتمع. إنها ليست مجرد خطة عمل، بل هي إطار متكامل يسعى إلى بناء مستقبل أكثر ازدهارًا واستدامة، حيث نعمل على تحويل التحديات إلى فرص للنمو وتحقيق قيمة مضافة لجميع أصحاب المصلحة





2024

أهداف التنمية المستدامة في البنك الإسلامي العربي

نُدرِك في البنك الإسلامي العربي أهمية تحقيق أهداف التنمية المستدامة، حيث نلتزم بتعزيز الاستدامة في جميع عملياتنا وأعمالنا المصرفية. من خلال الالتزام بالقيم الإسلامية والمبادئ الأخلاقية، نسعى إلى تحقيق التوازن بين التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. نركز فيها على مجموعة من الأهداف التي تساهم في تحسين المجتمع وتعزيز رفاهيته، بالإضافة إلى الحفاظ على البيئة والمساهمة في التقدم الاقتصادي المستدام. وفيما يلي أبرز أهداف التنمية المستدامة التي تعمل في البنك الإسلامي العربي على تحقيقها

رسم توضيحي رقم 3: أهداف التنمية المستدامة للبنك الإسلامي العربي

نسعى في البنك إلى تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال توفير حلول تمويلية مبتكرة لتمكين الأفراد والمشاريع الصغيرة. كما يساهم في البرامج الخيرية التي تركز على الحد من الفقر والمساعدة في تحقيق الاستقرار الاقتصادي للفئات الأكثر احتياجاً	القضاء على الفقر
نولي اهتماماً خاصاً بمشاريع التكافل الاجتماعي من خلال دعم المؤسسات التي تعنى بتوفير الغذاء للمحتاجين والمساهمة في تحسين الأمن الغذائي داخل المجتمعات	القضاء التام على الجوع
نلتزم بتقديم بيئة صحية وآمنة للموظفين والعملاء من خلال توفير برامج التأمين الصحي، وتنظيم حملات توعية صحية تهدف إلى نشر الوعي حول الوقاية من الأمراض والحفاظ على الصحة العامة	الصحة الجيدة والرفاه
يعد التعليم إحدى الأولويات الأساسية لدينا، حيث يتم دعم البرامج التعليمية التي تهدف إلى تعزيز مهارات الأفراد، ونشجع على منح التمويلات التعليمية للطلاب، بالإضافة إلى الاستثمار في تطوير برامج تدريبية للموظفين	التعليم الجيد
نعزز من مبدأ المساواة بين الجنسين في داخل البنك، حيث نحرص على توفير بيئة عمل عادلة تُشجع على تمكين المرأة ومنحها الفرص المتساوية في جميع المستويات الوظيفية	المساواة بين الجنسين
نلتزم بالمساهمة في المشاريع التي تعمل على توفير المياه النظيفة وتحسين الظروف الصحية في المناطق التي تفتقر إلى هذه الموارد. كما نشجع على استخدام المياه بشكل مسؤول داخل مقراتنا	المياه النظيفة والمياه الصحية
نعمل على دعم مشاريع الطاقة المتجددة من خلال تمويل المشاريع التي تهدف إلى تقليل الاعتماد على مصادر الطاقة التقليدية والحد من استهلاك الطاقة بشكل غير مستدام	طاقة نظيفة وبأسعار معقولة

نسعى إلى توفير بيئة عمل لائقة لجميع الموظفين، ونعزز من دور القطاع الخاص في النمو الاقتصادي من خلال تقديم الدعم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة وتشجيع الابتكار وريادة الأعمال	العمل اللائق ونمو الاقتصاد
ندعم الابتكار في القطاع المالي، ونشجع على تطبيق التكنولوجيا الحديثة في تحسين تقديم الخدمات المصرفية. كما نساهم في دعم بناء بنية تحتية مستدامة تخدم المجتمع بشكل عام	الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية
نعمل على تقليل الفجوة الاقتصادية والاجتماعية من خلال توفير حلول تمويلية متكافئة لجميع أفراد المجتمع، بغض النظر عن خلفياتهم الاجتماعية أو الاقتصادية	الحد من أوجه عدم المساواة
نساهم في دعم مشاريع الإسكان المستدامة والتي تركز على توفير بيئة معيشية صحية وآمنة للمجتمعات المحلية، ونشجع على تبني سياسات البناء المستدام	مدن ومجتمعات محلية مستدامة
نحرص على تشجيع ثقافة الاستهلاك المسؤول من خلال تقديم خدمات مصرفية تعتمد على مبادئ الشريعة الإسلامية، وتساعد في تجنب الإسراف	الاستهلاك والإنتاج المسؤولين
ندعم المبادرات التي تهدف إلى الحد من التغيرات المناخية، بما في ذلك تمويل المشاريع التي تسعى لحماية البيئة من خلال تقنيات الطاقة النظيفة والحفاظ على الموارد الطبيعية	العمل المناخي
نساهم في دعم المشاريع التي تهدف إلى الحفاظ على الحياة البحرية وحمايتها من التلوث والأنشطة الضارة.	الحياة تحت الماء
ندعم مشاريع الحفاظ على البيئة البرية من خلال المشاركة في حملات تشجيع التنمية المستدامة وحماية الأنظمة البيئية	الحياة في البر
نلتزم في تطبيق مبادئ العدالة في جميع عملياتنا، ويعمل على تعزيز الشفافية والمصداقية في القطاع المصرفي من خلال تبني أفضل ممارسات الحوكمة المؤسسية	السلام والعدل والمؤسسات القوية
نحرص على التعاون مع الحكومات والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص لتحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال شراكات استراتيجية ومبادرات مبتكرة.	عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

من خلال التزامنا الراسخ بالمبادئ الإسلامية وقيم الاستدامة، نسعى إلى تقديم حلول مالية مسؤولة تساهم في تحسين الاقتصاد، وتعزيز رفاهية الأفراد، وحماية البيئة. من خلال هذه الأهداف. ونعمل على بناء مستقبل مستدام يعود بالنفع على المجتمع ككل.

سفراء الاستدامة في البنك الإسلامي العربي

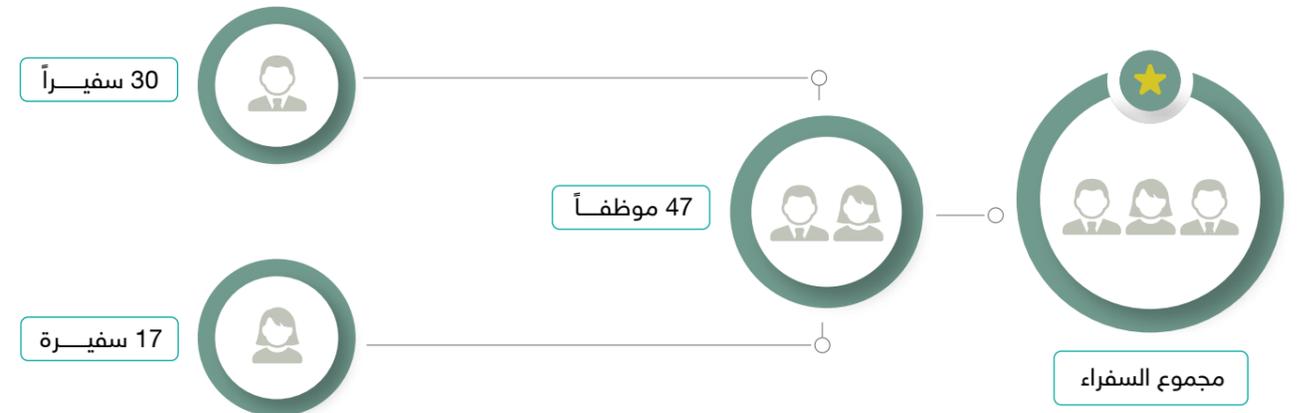
في إطار سعينا لتعزيز مفهوم الاستدامة وتطبيقه في مختلف جوانب العمل، أطلقنا في وحدة الاستدامة مبادرة "سفراء الاستدامة"، التي تهدف إلى إنشاء شبكة من الموظفين الذين يقودون التغيير في ممارسات الاستدامة عبر مختلف الفروع والدوائر. تم اختيار 47 موظفًا للمشاركة في هذه المبادرة، من بينهم 30 سفيرًا و17 سفيرة، ليكونوا روادًا في تعزيز الممارسات البيئية والاجتماعية المستدامة ونشر الوعي بثقافة الاستدامة بين جميع الموظفين في البنك.

يعد سفراء الاستدامة الجسر الذي يربط بين وحدة الاستدامة وبقية الموظفين، حيث يتولى هؤلاء السفراء مسؤولية نشر الوعي حول ممارسات الاستدامة، وتطبيق المبادئ البيئية والاجتماعية في مختلف الأنشطة اليومية للبنك كل حسب موقعه. من خلال تدريبهم المكثف، أصبح السفراء قادرين على تعزيز التواصل والتفاعل مع الموظفين في جميع الدوائر، مما يساهم في نشر ثقافة مستدامة شاملة.

تعمل وحدة الاستدامة على دعم السفراء في مهامهم عبر توفير المعرفة اللازمة لهم لقيادة المبادرات المستدامة داخل البنك. كما يتم تنظيم ورش عمل دورية، ومتابعة التطورات التي تحققها المبادرات المستدامة في جميع الفروع والدوائر. تعتبر هذه الخطوة مهمة نحو خلق بيئة عمل مسؤولة بيئيًا واجتماعيًا، حيث يعمل السفراء كحلقة وصل لتحقيق أهداف الاستدامة وتطبيقها في الواقع العملي. في خطوة تعكس التزام البنك الإسلامي العربي بتعزيز ثقافة الاستدامة داخل مؤسسته، نظمت وحدة الاستدامة جلسة حوارية لسفراء الاستدامة تحت عنوان "دور الموظفين في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في البنك"، شارك في الجلسة 33 من سفراء الاستدامة من موظفي البنك، حيث كانت الفرصة لتعزيز دورهم كأصحاب مصلحة رئيسيين في جهود الاستدامة، وإشراكهم بشكل فعال في تحقيق أهداف البنك البيئية.

ركزت الجلسة على أهمية دور الموظفين في نجاح المبادرات الخضراء للبنك، مثل تمويل السيارات الكهربائية والطاقة الشمسية، وكذلك تقليل استهلاك الموارد مثل الورق والطاقة. كما تم تسليط الضوء على أهمية مشاركة الموظفين في تطبيق هذه المبادرات في مكان العمل وحياتهم اليومية.

وتضمنت الجلسة أيضًا مناقشات تفاعلية حول الأهمية النسبية للبنك، حيث أبدى السفراء اهتمامًا كبيرًا بحماية البيئة، ودعم الانتقال إلى مصادر الطاقة المتجددة. كما تم التأكيد على أهمية التحول الرقمي وتطوير الموارد البشرية، مع الإشارة إلى الحاجة لتعزيز الوعي بحوكمة الشركات ودورها في تحقيق الاستدامة.



رسم توضيحي رقم 4: سفراء الاستدامة



حاکمیتنا المؤسسية

2024

مجلس الإدارة

يلعب مجلس الإدارة دورًا جوهريًا في تشكيل رؤيتنا في البنك العربي الإسلامي وتحديد مسار نموه المستدام. من خلال قيادته الحكيمة وتخطيطه المستقبلي، يتولى المجلس مسؤولية وضع السياسات الاستراتيجية التي توازن بين تحقيق الأهداف المالية وتعزيز القيم الشرعية والحوكمة المؤسسية. ومن خلال استراتيجيته الرائدة، يسهم المجلس في مواجهة التحديات، استغلال الفرص، ودفع البنك نحو الريادة في القطاع المصرفي، مما يعزز مكانته كمؤسسة مالية مسؤولة وملتزمة بالتنمية المستدامة.

ويتكون مجلس الإدارة من 11 عضواً، وهم:

 السيد وائل عبد اللطيف الصوراني عضو مجلس إدارة مجموعة بنك فلسطين	 السيد صقر محمود جندية عضو مجلس إدارة مجموعة بنك فلسطين	 الدكتور محمد محمود نصر نائب رئيس مجلس الإدارة صندوق الاستثمار الفلسطيني	 السيد رشدي محمود الغلاييني رئيس مجلس الإدارة مجموعة بنك فلسطين
 السيد محمد عوني أبو رمضان عضو مجلس إدارة شركة أسواق للمحافظ الاستثمارية	 السيد سام سامي بحور عضو مجلس إدارة عضو مستقل	 السيد فواز محمود نجار عضو مجلس إدارة شركة أسواق للمحافظ الاستثمارية	 السيد عبد الله قيس الغانم عضو مجلس إدارة مجموعة بنك فلسطين
 السيد / صائب إبراهيم سمور عضو مجلس إدارة عضو مستقل	 السيدة سمر صوالحي نخلة عضو مجلس إدارة صغار المساهمين	 الدكتورة صفاء ناصر الدين عضو اللجنة - عضو عضو مستقل	

جميع أعضاء مجلس الإدارة هم أعضاء غير تنفيذيين

يتكون مجلس الإدارة من 9 ذكور و2 إناث

يوجد ثلاثة أعضاء مستقلين وعضو ممثل عن صغار المساهمين في مجلس الإدارة

يتمتع أعضاء المجلس بخبرات واسعة في المجالات المالية، المصرفية، الاقتصادية، الإدارية، والهندسية، مما يعزز من قدرة المجلس على اتخاذ قرارات استراتيجية سليمة

2024

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

1. اللجنة التنفيذية

تتكون اللجنة التنفيذية من 4 أعضاء من مجلس الإدارة وليس بينهم أعضاء مستقلون. تتمثل مهامها الرئيسية في تشغيل أعمال البنك وفق القوانين والممارسات المثلى، وتنظيم العملية الائتمانية، وتحديد سياستها لضمان محفظة ائتمانية متوازنة ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية، مع رفع التوصيات للمجلس ضمن صلاحياتها.

2. لجنة المراجعة والتدقيق

تضم لجنة المراجعة والتدقيق من 4 أعضاء من مجلس الإدارة، اثنين منهم مستقلون. تهتم اللجنة بمراجعة القوائم المالية السنوية والمرحلية للبنك، وتشرف على التزام البنك بالمتطلبات القانونية والتنظيمية. كما تقوم بالإشراف على إدارة التدقيق الداخلي وترشيح المدقق الخارجي وتقييم استقلاليتها، بالإضافة إلى مراجعة نظم الرقابة والضبط الداخلية والمالية لضمان فعاليتها.

3. لجنة المخاطر والامتثال

تتألف لجنة المخاطر والامتثال من 5 أعضاء من مجلس الإدارة، اثنين منهم مستقلون. تُعنى بالإشراف على تقييم وإدارة مختلف أنواع المخاطر التي تواجه البنك، سواء كانت تشغيلية أو ائتمانية أو مالية أو مخاطر عدم الامتثال أو مخاطر غسل الأموال، مع وضع استراتيجيات للحد من تأثيرها. كما تتابع مدى التزام البنك بالقوانين واللوائح الرقابية المحلية والدولية.

4. لجنة الحوكمة

تضم لجنة الحوكمة 6 أعضاء من مجلس الإدارة، اثنين منهم مستقلون وعضو ممثل عن صغار المساهمين. تهدف اللجنة إلى الإشراف على تطبيق سياسات الحوكمة في البنك، وتقديم تقارير وتوصيات بشأن التزام البنك بدليل حوكمة المصرف. كما تقوم بمراجعة وتعديل سياسات الحوكمة لتتوافق مع أفضل الممارسات العالمية، مما يعزز الشفافية والمساءلة في إدارة البنك.

5. لجنة الاستثمار

تتكون لجنة الاستثمار من 4 أعضاء من مجلس الإدارة، وليس بينهم أعضاء مستقلون. تُشرف على جميع القرارات المتعلقة بالاستثمارات، بما في ذلك مراجعة الفرص الاستثمارية الجديدة، ومراقبة أداء المحفظة الاستثمارية للبنك، واقتراح الحلول لضمان تحقيق عوائد مالية مستدامة.

6. لجنة الموارد البشرية والترشيح والمكافآت والحوافز

تضم لجنة الموارد البشرية والترشيح والمكافآت والحوافز من 4 أعضاء من مجلس الإدارة، اثنين منهم مستقلون. يتمثل دور اللجنة في مساعدة مجلس الإدارة في تحمل مسؤولياته المتعلقة بعملية ترشيح أعضاء مجلس الإدارة، ومراجعة ومتابعة السياسات الخاصة بالمكافآت والحوافز الخاصة بالمدرء والموظفين، وتخطيط تعاقب الموظفين والمدراء، ومراجعة استراتيجية وسياسات الموارد البشرية في البنك.

7. لجنة الاستدامة

تتألف لجنة الاستدامة من 3 أعضاء من مجلس الإدارة، اثنان منهم مستقلين. تتولى اللجنة مهام إقرار وتوجيه سياسات الاستدامة واستراتيجياتها، ودعم وحدة الاستدامة، ومراجعة تقاريرها وخططها، وضمان توافق أنشطة البنك مع مبادئ الحوكمة والتنمية المستدامة.

تعمل هذه اللجان بشكل متكامل لتعزيز أداء البنك وضمان تحقيق رؤيته المستقبلية، مع الالتزام بأعلى معايير الحوكمة والشفافية. لمزيد من التفاصيل حول مجلس إدارة البنك الإسلامي العربي، يرجى الإطلاع على التقرير السنوي لعام 2024 على الرابط التالي :

<https://aib.ps/content/annual-reports-and-financial-statements>

هي نهج شمولي لاستراتيجيات التحوط من مختلف أنواع المخاطر التي قد يتعرض لها البنك سواء كانت مخاطر ائتمانية، تشغيلية سوق وسيولة و مخاطر أمن المعلومات. حيث يتم وضع الاستراتيجيات والإجراءات الرقابية لتخفيضها والحد منها. يعكس هذا النهج التزامنا بتعزيز الثقة والسمعة بين عملائنا وترسيخ مكانتنا كشريك مالي موثوق.

تهدف سياسة إدارة استمرارية العمل إلى وضع إطار استراتيجي يوجه الاستعداد والاستجابة للأزمات. وتشمل أهدافها:

- تعزيز الجاهزية: تحديد التوجهات العامة لإدارة استمرارية العمل بما يضمن الحفاظ على العمليات الحيوية.
- بناء الثقة: تعزيز مصداقية البنك وسمعته من خلال سرعة الاستجابة وكفاءة التعامل مع الأزمات.
- التثقيف الداخلي: نشر الوعي بين الموظفين حول أهمية استمرارية العمل وتدريبهم على الإجراءات الواجب اتباعها عند حدوث الأزمات.

نتبع خطة شاملة لإدارة الأزمات تتضمن:

- تصنيف الأزمات: وفق النوع والنطاق والأهمية.
- آلية الإبلاغ والاستجابة: وضع خطوات واضحة للإبلاغ عن الأزمات وكيفية التعامل معها.
- حماية الموارد: وضع تدابير لحماية ممتلكات البنك وموارده البشرية والتقنية.
- التطوير المستمر: مراجعة وتحديث الخطة بشكل دوري لضمان جاهزيتها.
- تشكيل فرق متخصصة: إنشاء فريق لإدارة الأزمات يعمل من موقع بديل مخصص لهذا الغرض.

مع اندلاع الحرب على قطاع غزة، قمنا بتفعيل خطة الطوارئ الخاصة بالأزمات لضمان استمرارية تقديم الخدمات المصرفية. وقد تضمنت الإجراءات:

- تشكيل لجنة إدارة الأزمات: تضم المدير العام ومديري الإدارات الرئيسية لتنسيق الجهود وضمان استمرارية العمليات.
- تنفيذ خطة الطوارئ: ضمان جاهزية الفرق الحرجة في الدوائر والفروع لتقديم الخدمات المصرفية الأساسية.
- تشجيع الخدمات الإلكترونية: تعزيز استخدام القنوات المصرفية الإلكترونية وتقوية دور مركز الاتصال لتلبية احتياجات العملاء على مدار الساعة.
- وضع خطة تشغيلية لفروع غزة: تجهيز خطة لاستئناف العمل في الفروع بمجرد إعلان هدنة أو وقف إطلاق النار.

سياسة إدارة المخاطر واستمرارية العمل

خطة إدارة الأزمات والطوارئ

إدارة الأزمات في ظل الحرب على قطاع غزة

خصوصية المعلومات والأمن السيبراني

تمكنا من ضمان استمرارية عملياتنا وتقديم خدماتنا المصرفية الأساسية رغم التحديات الكبيرة، مما عزز من رضا العملاء وثقتهم. ولا تزال إدارة البنك تواصل متابعة وتنفيذ الخطة بحزم لضمان استدامة العمليات والجاهزية لمواجهة أي تطورات مستقبلية.

نضع أمن المعلومات والأمن السيبراني في صميم أولوياتنا، إدراكًا لأهمية حماية بيانات العملاء والبيانات التشغيلية التي تعد أحد أهم أصوله. ونعمل على تحديث الأنظمة والإجراءات بشكل مستمر لمواكبة التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتعزيز الحماية من التهديدات السيبرانية.

نتبنى سياسات شاملة لإدارة مخاطر أمن المعلومات، ونضع إجراءات عمل ورقابة صارمة لتقليل هذه المخاطر إلى الحد الأدنى المقبول، مما يضمن حماية سمعة البنك والحفاظ على ثقة العملاء. ويتم تصنيف البيانات ومعالجتها وفقًا لأعلى المعايير الدولية، مع التزام صارم بتعليمات الجهات الرقابية، بما فيها تعليمات سلطة النقد الفلسطينية.

في سبيل تعزيز كفاءة الحماية، ت اعتماد أدوات وتقنيات متطورة تمنع الاختراقات والهجمات الإلكترونية، مع سجل مميز بنسبة 100% في منع أي اختراق خارجي، صفر حوادث دخول غير مصرح به. كما ينفذ البنك برامج توعية مستمرة لموظفيه، تشمل التدريب على أفضل ممارسات الأمن السيبراني وعمليات محاكاة التصيد والهندسة الاجتماعية.

وقد حصلنا خلال على شهادة PCI-DSS، التي تُعد معيارًا عالميًا في أمان بيانات بطاقات الدفع، تأكيدًا لالتزامنا بتأمين العمليات المالية لعملائنا. كما نعمل حاليًا على استكمال متطلبات شهادة ISO 27001، المعترف بها دوليًا في مجال إدارة أمن المعلومات، لتعزيز بنيتنا الأمنية وتطبيق أفضل الممارسات العالمية في حماية البيانات.



0

أحداث الدخول غير المصرح به.

0

أعداد الأحداث الناتج على منح
صلاحيات غير مسموحة.

0

أعداد أحداث الاختراق الخارجي.

0

أحداث الاحتيال ناتج عن
الهندسة الاجتماعية.

100%

كفاءة أدوات أمن المعلومات
في منع الاختراقات والهجمات
الإلكترونية بنسبة.

12

نشرة توعية تم توزيعها على
الموظفين حول توعية أمن
المعلومات خلال عام 2024.

12

دورة توعية تم تقديمها حول
توعية امن المعلومات والأمن
السيبراني.

2024

نؤمن بالأهمية القصوى للامتثال باعتباره أساساً لتحقيق الحكومة الرشيدة وتعزيز الثقة مع كافة الأطراف ذات العلاقة بحيث تعمل إدارة الامتثال بشكل متكامل لضمان التزام البنك بجميع القوانين والتعليمات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية والهيئات الرقابية الأخرى؛ بهدف حماية البنك من المخاطر المالية والقانونية ومخاطر السمعة.

حيث قامت إدارة الامتثال خلال العام بتنفيذ العديد من المهام الأساسية:

- التحقق المستمر من الالتزام بتطبيق القوانين والأنظمة على المنتجات والخدمات.
- تعزيز الكفاءة التشغيلية وضمان تقيد الفروع والدوائر بالسياسات من خلال تقديم الدعم الاستشاري لهم لضمان الامتثال الكامل.
- زيادة وعي الموظفين بأهمية الامتثال حيث تم إرسال ما يقارب 6 نشرات توعوية حول تعليمات وتعاميم سلطة النقد، مع خطة مستقبلية لإرسال نشرات يومية للموظفين في البنك.
- ضمان الالتزام بالقوانين والسياسات المصرفية من خلال المشاركة في برنامج التأهيل المصرفي الشامل للموظفين الجدد في البنك وتدريب 59 موظفاً على مبادئ الامتثال وإجراءات عملها.
- تنفيذ ورشة عمل بعنوان "تعليمات سلطة النقد وتحديث البيانات ومتابعة الشكاوى" والتي استهدفت ما يقارب 40 موظفاً من مراقبي ومسؤولي عمليات فروع البنك الإسلامي العربي.
- تعزيز التزام الفروع بتطبيق السياسات والإجراءات، وتقليل الفجوات التشغيلية من خلال تنفيذ 20 زيارة ميدانية لفحص مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات ذات العلاقة.
- إظهار مدى امتثال البنك من خلال رفع 19 تقريراً لمجلس الإدارة خلال عام 2024.

أكدت تقارير إدارة الامتثال على عدم وجود أي حالات عدم امتثال أو شكاوى تتعلق بانتهاك خصوصية العملاء أو فقدان بياناتهم، مما يعكس فعالية الإجراءات والسياسات المتبعة. كما قدمت تقارير دورية إلى مجلس الإدارة لتعزيز الشفافية وضمان الامتثال المستمر. وفي إطار تحسين العمليات، تعمل إدارة الامتثال مع دائرة هندسة العمليات والإجراءات والجودة على تحديث السياسات والإجراءات بشكل دوري لتتماشى مع المستجدات الرقابية، مع ضمان حماية المبلغين عن أي مخالفات لتعزيز بيئة العمل الأخلاقية، حيث تم تحديث 29 سياسة وميثاق خلال عام 2024.

من خلال هذه الجهود، نواصل في البنك الإسلامي العربي تقديم نموذج يحتذى به في الالتزام بالمعايير الرقابية والمهنية، بما يعزز مكانته كأحد رواد القطاع المصرفي في فلسطين.



0

شكاوى حقيقية تتعلق بالوساطة أو المحاباة في التوظيف خلال عام 2024.

0

حالات خرق خصوصية العملاء أو تسريب بياناتهم خلال عام 2024.

99

موظفاً تم تدريبهم على الامتثال خلال عام 2024.

19

تقريراً تم رفعهم لمجلس الإدارة حول مدى امتثال البنك خلال 2024.

29

سياسة وميثاقاً تم تحديثها خلال عام 2024.

20

زيارة ميدانية لتحقيق من الالتزام بالقوانين والسياسات والإجراءات ذات العلاقة بالامتثال خلال عام 2024.



نقوم في البنك الإسلامي العربي بفحص نظام الضبط الداخلي من خلال دائرة التدقيق الداخلي التي تعمل باستقلالية وظيفية وتحت إشراف لجنة المراجعة والتدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة وتهدف دائرة التدقيق الداخلي إلى تحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية للبنك وتعزيز الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر.

تتولى دائرة التدقيق الداخلي عدة مسؤوليات ومهام جوهرية لضمان تحقيق أهداف المصرف ومن أهمها:

- نظام الضبط الداخلي: فحص وتقييم درجة ملاءمة وفعالية نظام الضبط الداخلي والآليات المتبعة في تنفيذ المهام الموكلة لمختلف الدوائر والأقسام، بما يضمن التزام الإدارة التنفيذية بخطط وسياسات وأهداف المصرف المعتمدة من مجلس الإدارة، وكذلك مدى الالتزام بالتعليمات والقوانين السارية بما يضمن حسن أداء المصرف وتطويره واستقراره.
- الامتثال للمتطلبات التنظيمية والقانونية: فحص مدى التزام البنك بالمتطلبات التنظيمية والقانونية بما في ذلك التعليمات والقرارات والإرشادات الصادرة عن سلطة النقد، والتشريعات الأخرى سارية المفعول.
- إدارة المخاطر: تقييم مدى فعالية وكفاءة إجراءات إدارة المخاطر ومنهجية تقييمها، مع التركيز على العمليات ذات التعرض العالي للمخاطر.
- التدقيق المالي: التحقق من دقة ومصداقية السجلات المحاسبية والتقارير المالية، وفحص نظام تقييم البنك لكفاية رأس المال من حيث ربطها بتقدير مستويات المخاطر التي يواجهها.
- العمليات المصرفية: فحص وتدقيق العمليات المصرفية وتقييم الضوابط الداخلية المرتبطة بها، بالإضافة إلى دراسة الجدوى الاقتصادية لهذه العمليات.
- الهيكل التنظيمي: فحص مدى انسجام الهيكل التنظيمي للبنك مع احتياجات وعمليات البنك ومدى توافق الوصف الوظيفي مع الهيكل التنظيمي والالتزام بالمهام والمسؤوليات.
- أنظمة المعلومات: ضمان استمرارية ومصداقية ودقة أنظمة المعلومات والمواعيد الزمنية للبيانات المالية والإدارية.
- حماية الأصول: مراجعة وسائل حماية أصول البنك والتحقق من وجودها وسلامتها.
- الأخلاقيات المهنية: فحص مدى الالتزام بميثاق أخلاقيات وسلوكيات العمل المعتمد من مجلس الإدارة.

تعتمد دائرة التدقيق الداخلي على منهجية التدقيق القائم على المخاطر بحيث يتم توجيه جهود الدائرة والكادر الوظيفي نحو العمليات والأنشطة ذات مستويات المخاطر الأعلى ويتم ذلك من خلال:

- التفتيش الدوري: القيام بجولات تفتيشية دورية على مختلف دوائر وفروع البنك.
- إعداد التقارير: رفع تقارير دورية للجنة المراجعة والتدقيق تتضمن التوصيات اللازمة لمعالجة أي ثغرات أو نقاط ضعف.
- التطوير المستمر: المساعدة في تحسين وتطوير أنظمة الضبط والرقابة الداخلية بما يتماشى مع التطورات في الصناعة المصرفية الإسلامية.

يشكل التدقيق الداخلي ركيزة أساسية في دعم نظام الرقابة المصرفية الشاملة وتحقيق الاستقرار والتطور المستدام للمصرف وذلك من خلال فحص الأنظمة والإجراءات المتبعة، كما يساهم التدقيق الداخلي في تعزيز الثقة بين المساهمين وأصحاب المصالح وضمان سلامة الأداء المالي والإداري للبنك.

يحرص البنك الإسلامي العربي على تطبيق مبادئ الاستدامة في جميع تعاملاته المصرفية، بما في ذلك علاقاته مع شبكة البنوك المراسلة والشركاء الاستراتيجيين. يتفق البنك مع العديد من البنوك المراسلة في تبني معايير الاستدامة العالمية، سواء من خلال السياسات الدولية التي تفرض عليهم الالتزام بالحفاظ على الموارد الطبيعية واستدامتها، أو من خلال تخصيص ميزانيات تعكس الاهتمام بهذه المعايير، بما في ذلك استثمارات خضراء وبرامج صديقة للبيئة والمجتمع.

ومن منطلق اهتمام البنك بتعزيز هذه العلاقات وتطبيق المبادئ المستدامة، يقوم قسم البنوك المراسلة في متابعة تطبيق هذه المبادئ في تعاملاته مع البنوك المراسلة. حيث يتابع بشكل دوري التقارير السنوية والربعية للبنوك التي يتعامل معها، مع التركيز على إدماج مبادئ الاستدامة في استراتيجيات هذه البنوك. كما يتفاعل القسم مع الاستبيانات والتقارير الواردة من المؤسسات المالية التي تهدف إلى تقييم مستوى التزام البنك بالبروتوكولات الدولية للاستدامة. وقد تم خلال هذا العام التعامل مع 15 استبياناً مقدماً من بنوك مختلفة، من أبرزها البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD).

هذا التوجه يساهم في تعزيز الحوكمة المستدامة للبنك الإسلامي العربي ويعكس التزامه بتحقيق استدامة بيئية واجتماعية ومالية على المستوى المحلي والدولي. كما تساهم هذه الممارسات في تحقيق أهداف البنك الاستراتيجية وضمان استدامة علاقاته مع البنوك المراسلة والشركاء في المستقبل، بما يضمن توفير تسهيلات تشجع على الاستدامة البيئية والاجتماعية في القطاع المصرفي.



قيمنا المشتركة

2024

عملائنا هم أساس كل ما نقدمه من خدمات ومنتجات، فهم شركاؤنا الأساسيون في رحلتنا نحو النمو والتطور المستدام. ونضع دائماً تركيزنا الأول على فهم احتياجاتهم بدقة، لتقديم الحلول التي تلبي هذه الاحتياجات بشكل فعال وابتكاري. ونحرص على توفير تجربة مصرفية سهلة ومريحة تتماشى مع تطلعاتهم، مع الالتزام الكامل بمعايير الجودة العالية ومبادئ الشريعة الإسلامية.

نحرص بشكل مستمر على تطوير منتجاتنا وخدماتنا جنباً إلى جنب مع تطوير كوادرننا البشرية، لضمان تقديم تجربة مصرفية متكاملة تلبي احتياجات عملائنا المتنوعة. ونسعى إلى تصميم حلول مبتكرة تتماشى مع أعلى المعايير المصرفية الإسلامية، وذلك من خلال دراسة متعمقة لاحتياجات السوق والعملاء وتحليل توقعاتهم الحالية والمستقبلية. كما نركز على دمج الحلول الرقمية والتقنيات الحديثة في عملياتنا، مع الاستثمار في تدريب موظفينا بشكل دوري لتعزيز كفاءتهم وقدرتهم على تقديم خدمات متميزة بكفاءة واحترافية.

92%

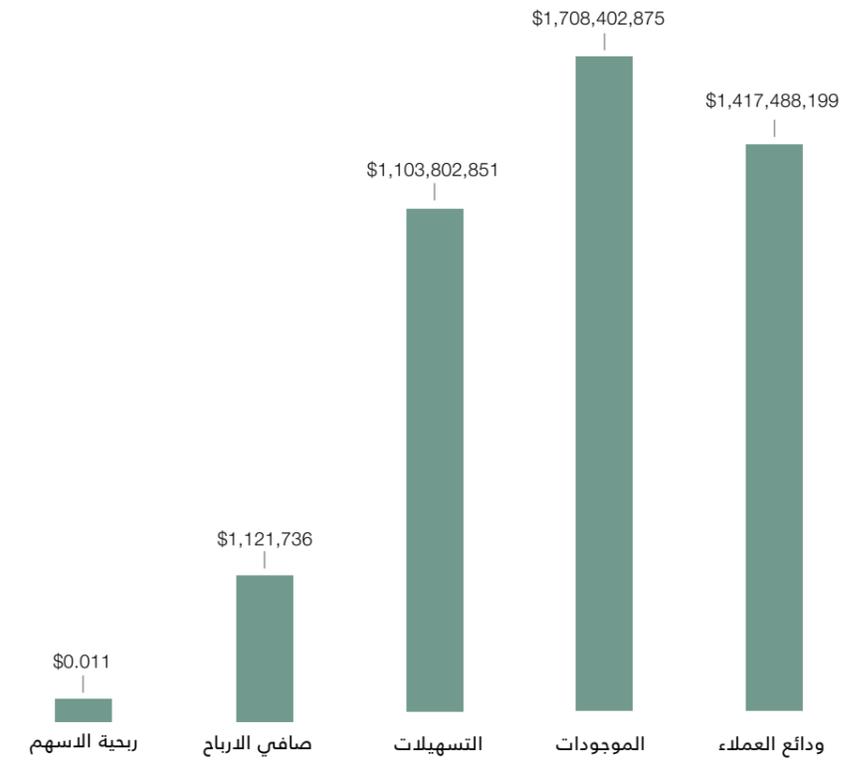
معدل رضا العملاء العام عن المنتجات والخدمات المقدمة خلال عام 2024

أهم المنتجات والخدمات التي نقدمها في البنك الإسلامي العربي لعملائنا:

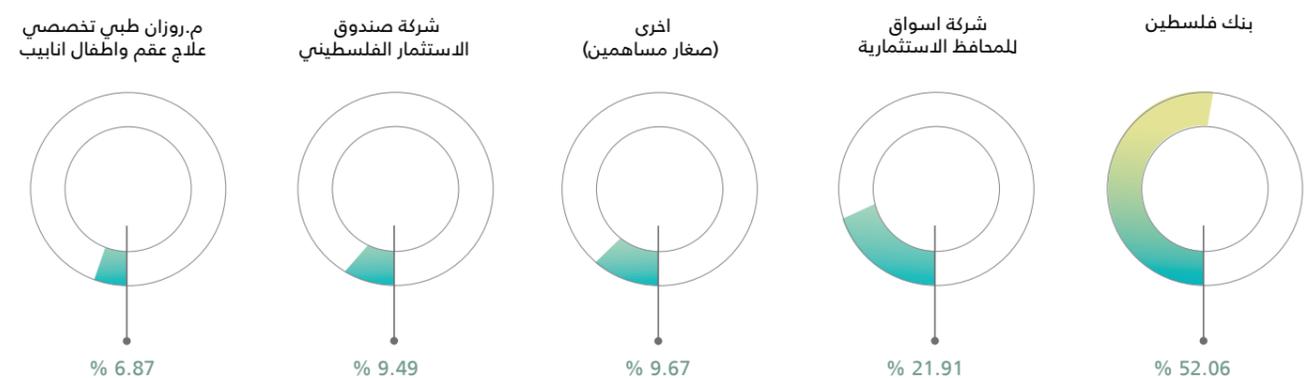
برامج تمويل الأفراد	البطاقات البنكية	الخدمات الإلكترونية
<ul style="list-style-type: none"> برنامج تمويل المنافع والخدمات (الإجارة الموصوفة في الذمة): خدمات التعليم الخدمات الصحية خدمات السياحة وشراء تذاكر السفر تمويل السيارات الإجارة المنتهية بالتملك برنامج التمويل بضمان الذهب تمويل الاستصناع تمويل السلع 	<ul style="list-style-type: none"> بطاقة الخصم بطاقة المشتريات لبطاقة الإئتمانية بطاقة حياة سهلة خدمة الحوالات السريعة - West-ern Union البنك المتنقل " بنكي ع الطريق " الحسابات المصرفية حسابات التوفير الحسابات الجارية الودائع الآجلة الشمول المالي 	<ul style="list-style-type: none"> الإنترنت البنكي والموبايل بنك خدمات الصراف الآلي خدمة الدفع من خلال رمز QR عبر تطبيق الموبايل بانك خدمة مكالمات الفيديو video call نقاط البيع (P.O.S) خدمة الرد الآلي Chat Bot تطبيق نقاط البيع (Soft POS) خدمة الحجز المسبق CVM منصة E-Sadad لدفع الفواتير والرسوم والأقساط نظام الدفع الإلكتروني IBURAQ مركز الخدمات الرقمية
<ul style="list-style-type: none"> برامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة برنامج تمويل الطاقة SunRef برامج تمويل الشركات الخزينة والأسواق المالية 		

يُبرز الجدول التالي أهم مؤشرات الأداء المالي للبنك الإسلامي العربي خلال العام. لمزيد من التفاصيل، يُرجى الرجوع إلى التقرير السنوي.

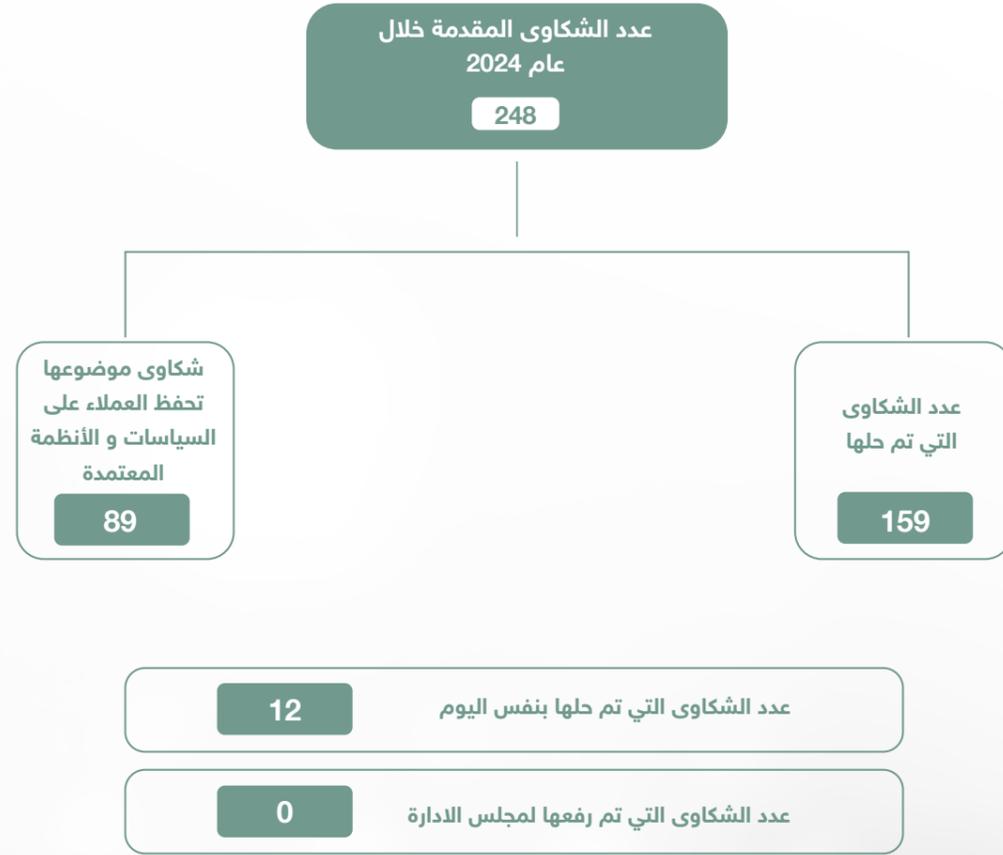
مؤشرات الأداء المالي للبنك الإسلامي العربي خلال العام



هيكلية مساهمي البنك الإسلامي العربي



بعد استقبال الشكاوى، يتم دراستها بعناية وتصنيفها بناءً على عدة معايير، وأهمها درجة الأهمية. نعمل على معالجة الشكاوى خلال فترة زمنية تتراوح بين 3 إلى 5 أيام عمل، حيث يتم رفع المشكلات للجهات المعنية ومتابعة معالجتها لضمان الحل الأمثل. كما نحرص على التأكد من أن الحل قد تم تطبيقه بشكل كامل لتحقيق رضا العملاء. هذا النهج يعكس التزامنا بتقديم خدمات عالية الجودة وبناء علاقة قائمة على الثقة والشفافية مع جميع عملائنا.

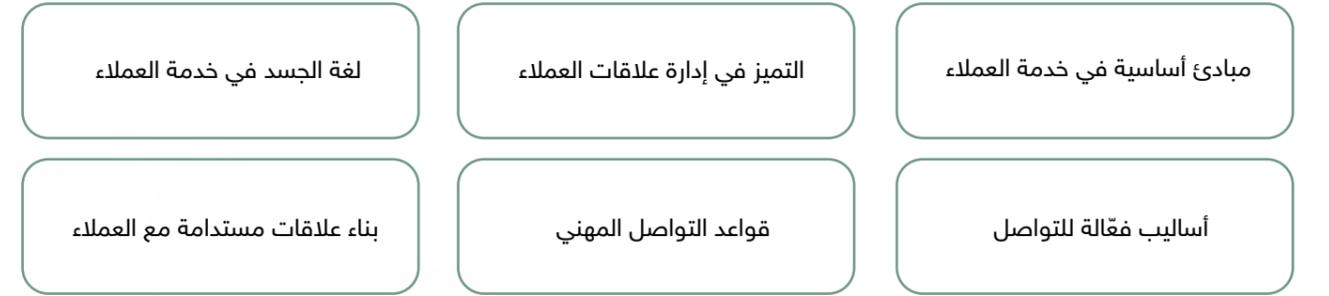


رسم توضيحي رقم 5: شكاوى العملاء عام 2024

تطوير موظفينا لتحقيق خدمة عملاء متميزة

ومن أهم الأسس لتحقيق خدمة متميزة لعملائنا هو الاستثمار المستمر في تطوير مهارات موظفينا. نحرص على تدريب كوادرننا البشرية بشكل دوري من خلال برامج متخصصة وورش عمل متقدمة تهدف إلى تزويدهم بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل بكفاءة مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم. كما نركز على تعزيز قدراتهم في مجالات التواصل، حل المشكلات، وتقديم الحلول المبتكرة، لضمان تقديم تجربة مصرفية سلسة واحترافية ترتقي إلى مستوى تطلعات عملائنا.

ومن أهم المواضيع التي يتم تقديمها للموظفين في هذه الدورات والورش:



تطوير موظفينا لتحقيق خدمة عملاء متميزة

ومن حرصنا على متابعة واستمرارية رضا عملائنا، نولي اهتمامًا بالغًا لشكاوى العملاء حيث يتم التعامل معها بكل جدية ومسؤولية. نلتزم بالاستماع بعناية لملاحظاتهم، وتحليل الشكاوى لتحديد الأسباب الجذرية، والعمل على حلها بأسرع وقت ممكن. هدفنا هو تحسين تجربتهم باستمرار وتقديم خدمات تعكس احتياجاتهم وتطلعاتهم، بما يضمن بناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة والشفافية.

لذلك يتوفر لدينا عدة قنوات رئيسية لاستقبال شكاوى العملاء، ومنها:



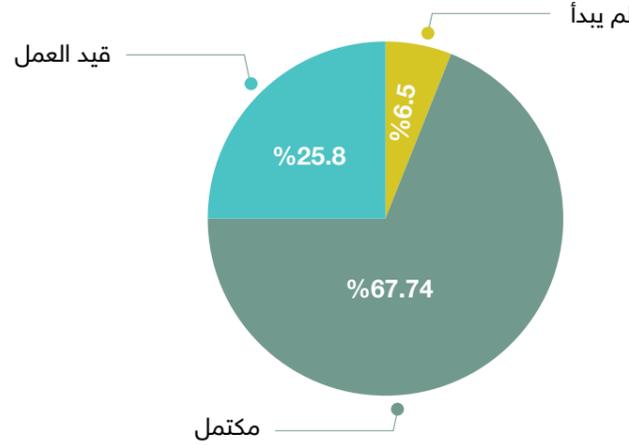
بعد استقبال الشكاوى، يتم دراستها بعناية وتصنيفها بناءً على عدة معايير، وأهمها درجة الأهمية. نعمل على معالجة الشكاوى خلال فترة زمنية تتراوح بين 3 إلى 5 أيام عمل، حيث يتم رفع المشكلات للجهات المعنية ومتابعة معالجتها لضمان الحل الأمثل. كما نحرص على التأكد من أن الحل قد تم تطبيقه بشكل كامل لتحقيق رضا العملاء. هذا النهج يعكس التزامنا بتقديم خدمات عالية الجودة وبناء علاقة قائمة على الثقة والشفافية مع جميع عملائنا.



الابتكار في الخدمات المالية الإسلامية

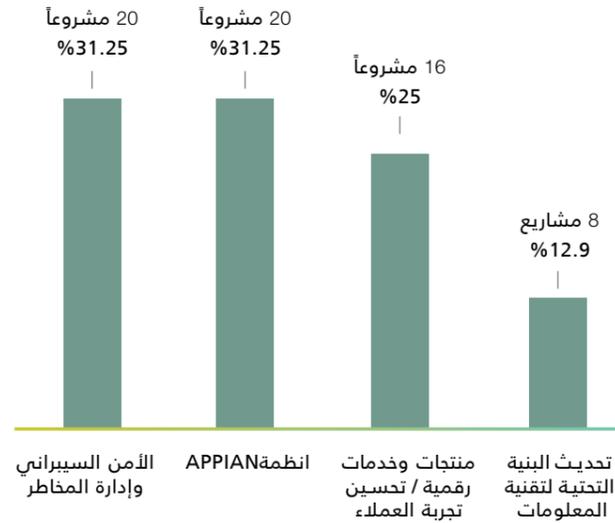
تم تطوير منتجات رقمية متوافقة مع الشريعة الإسلامية، مثل بطاقات المراهبة الإلكترونية التي تم تصميمها خصيصًا لتلبية احتياجات العملاء الذين يفضلون الخدمات المالية الإسلامية. كما تم ربط منظومة البطاقات بمنظومة Apple Pay و Google Pay لتسهيل إجراء المعاملات المالية بشكل آمن وسريع.

نسبة الإنجاز في مشاريع التحول الرقمي لعام 2024:



رسم توضيحي رقم 6: نسبة الإنجاز في مشاريع التحول الرقمي لعام 2024

تحليل توزيع المشاريع التقنية حسب المجالات الاستراتيجية لعام 2024



رسم توضيحي رقم 7: تحليل توزيع المشاريع التقنية حسب المجالات الاستراتيجية

مستقبل مصرفي أكثر أمانًا مع أحدث حلول الأمن السيبراني

تعزيز التحول الرقمي من خلال توفير واجهات برمجية مفتوحة (Open API)

تسريع التحول الرقمي من خلال APPIAN

تحقيق مستوى امتثال عال في تقييم SWIFT العالمي بمعدل 99.3% مما يعكس أمان المعاملات المالية.

رحلتنا نحو الرقمنة والابتكار

في عام 2024، شهدنا تحولاً رقمياً كبيراً، حيث تم تعزيز البنية التحتية التكنولوجية وتطوير خدمات رقمية متقدمة لتحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية. تمثل هذه الجهود جزءاً من استراتيجية البنك لمواكبة التطورات التكنولوجية وتعزيز مكانته كرائد في القطاع المصرفي الإسلامي.



البنية التحتية الرقمية

قمنا ببناء بنية تحتية رقمية متكاملة تدعم التحول الرقمي بكفاءة. حيث تم تطوير النظام البنكي ليكون أكثر مرونة وقدرة على التكامل مع الأنظمة الأخرى، مما يضمن استمرارية الخدمات على مدار الساعة. في عام 2024، وتم توفير واجهات برمجية مفتوحة (Open API) لكامل أنظمتنا البنكية ومقسم مدفوعات، تتيح التكامل السلس مع الأنظمة المختلفة، مما يتيح للشركاء والمطورين إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية وتوسيع نطاق الابتكار الرقمي، مع ضمان أعلى معايير الأمان والمرونة في التكامل، وتحسين تجربة المستخدم، وتعزيز الابتكار المستدام، مما يؤكد التزامنا المستمر بالتحول الرقمي الشامل. كما قمنا أيضاً بالاستحواذ على منصات متطورة تدعم بناء وتطوير العمليات الرقمية، مما عزز قدرتنا على تحسين الأداء وتقديم خدمات مبتكرة تساهم في تسريع التحول الرقمي مع الحفاظ على معايير إدارة المخاطر والامتثال التنظيمي.



الأتمة لتعزيز الكفاءة التشغيلية

كانت الأتمة من المحاور الرئيسية في استراتيجيتنا للتحول الرقمي. وعليه استحوذ البنك على منصات تساهم في تطوير الأنظمة المؤسسية بسرعة وفعالية، دون الحاجة إلى الأكواد البرمجية المعقدة، كمنصة Appian وهي تقنية متقدمة توفر حلولاً مرنة وقابلة للتكيف مع احتياجات العمل المتغيرة، مما يساعد البنك على تحسين عملياته اليومية وتعزيز تجربة العملاء والموظفين.

من خلال Appian، تمكنا من بناء مجموعة من الأنظمة المتكاملة التي تُسهل العمل اليومي وتحقيق التحول الرقمي المنشود. وتغطي المنصة العديد من العمليات التشغيلية الأساسية، في الإدارة العامة والفروع تم اتمتها خلال عام 2024 مع العلم بوجود مجموعة من الأنظمة والأعمال والتي سيتم اتمتها خلال عام 2025 سيتم إطلاقها ضمن خطة سنوية تحقق استراتيجيات البنك.



تحسين تجربة العملاء

تم التركيز على تطوير خدمات رقمية مبتكرة لتحسين تجربة العملاء. تم إطلاق العديد من المشاريع الرقمية، التي تهدف إلى تعزيز الشمول المالي وتقليل الاعتماد على النقد وتحسين آليات الدفع الرقمية الآمنة، مثل مشاريع التي تسمح للتجار وغيرهم بقبول المدفوعات الرقمية عبر الأجهزة الذكية. توفير تجربة مصرفية أكثر مرونة وسهولة للعملاء وتمكينهم من سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي (ATM) دون الحاجة إلى بطاقة مصرفية. بالإضافة إلى ذلك، تم تطوير تطبيق موبايل بنكي بتصميم جديد وميزات متقدمة لتلبية احتياجات العملاء.



الأمن السيبراني: حماية البيانات والمعلومات

أولينا اهتماماً كبيراً لأمن المعلومات، حيث تم تنفيذ مشاريع متقدمة لتعزيز الأمن السيبراني. من بين هذه المشاريع نظام DDos Shield حيث يعد هذا النظام ركيزة أساسية للحماية من الهجمات السيبرانية المتفرقة للمحافظة على الخدمات البنكية مستقرة دون تأثر أو إنقطاع، ونظام DLP & Data Classification حيث يعد من الأدوار الأساسية لاستراتيجيات إدارة البيانات الفعالة ومنع تسريب البيانات.

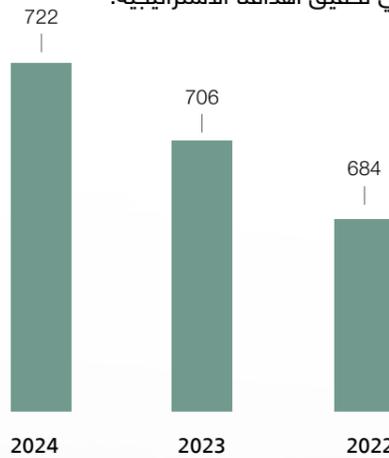
في إطار توجه البنك إلى أن تكون عملية تطوير البرامج ضمن المعايير الأمنية العالمية تم الاستحواذ على نظام Source Code review، بالإضافة إلى ذلك تم الاستحواذ على شهادة لمعايير الأمان العالمي لآمان البطاقات وإصدار البطاقات (PCI-DSS)، كما تم تطبيق معايير أمان جديدة مثل Swift CSP 2024 لضمان أمان المعاملات المالية.



موظفونا

2024

نفخر في البنك الإسلامي العربي بكوادرننا التي تُشكل العمود الفقري لنجاحنا واستمراريتنا، حيث بلغ عدد موظفينا 722 موظفاً وموظفة مع نهاية عام 2024، يتمتعون بخبرات واسعة ومهارات عالية تجعلهم قادرين على تقديم أفضل الخدمات المصرفية لعملائنا. وندرك أن التميز المؤسسي يبدأ بتميز الأفراد، لذلك نحرص على توفير برامج تدريبية وتطويرية مستمرة تهدف إلى صقل مهارات موظفينا وتعزيز قدراتهم المهنية والشخصية. بالإضافة إلى ذلك، نعمل على تعزيز بيئة عمل محفزة وداعمة تُشجع على الإبداع والابتكار، مما يمكن موظفينا من المساهمة بشكل فعال في تحقيق أهدافنا الاستراتيجية.



رسم توضيحي 8: النمو في عدد الموظفين خلال الأعوام الثلاثة الأخيرة

جدول رقم 1: توزيع الموظفين حسب الجنس

عدد الموظفين الدائمين بالدوام الكامل		
إجمالي	أنثى	ذكر
722	229	493
عدد موظفين العقود		
إجمالي	أنثى	ذكر
2	0	2

توزيع الموظفين حسب الجنس

جدول رقم 2: توزيع الموظفين طبقاً للمنطقة الجغرافية

عدد الموظفين الدائمين				
دبي	غزة	جنوب	وسط	شمال
1	55	104	427	135
عدد موظفين العقود				
دبي	غزة	جنوب	وسط	شمال
0	0	0	2	0

توزيع الموظفين طبقاً للمنطقة الجغرافية

يتمحور نهجنا حول تعزيز ثقافة مؤسسية متينة تعتمد على القيم الإسلامية والمهنية. حيث نلتزم بتحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين، مع التركيز على الشفافية والنزاهة في جميع جوانب العمل. كما نسعى لتعزيز الكفاءة والابتكار، مع ضمان توفير بيئة عمل محفزة تُكرّس التعاون وتدعم الاستدامة. نهجنا يشمل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، احترام القوانين، والإبلاغ عن أي تجاوزات للحفاظ على سمعة البنك ومصداقيته. ونؤمن بأن الاستثمار في العنصر البشري هو مفتاح النجاح الأول، ولذلك نعمل على دعم التطوير المستمر لمهارات الموظفين وتعزيز الولاء المؤسسي لتحقيق التميز في الأداء.

ميثاق السلوك وأخلاقيات العمل

في عالم البنوك، حيث الثقة هي العملة الأهم، يأتي ميثاق السلوك ليكون البوصلة التي توجه كل قرار وكل تعامل. إنه ليس مجرد وثيقة مليئة بالمبادئ، بل هو الأساس الذي يبني عليه البنك سمعته، ويحدد كيف يتعامل الموظفون مع العملاء، والشركاء، وحتى بين بعضهم البعض، حيث يمنع تضارب المصالح، ويضمن الشفافية، ويحمي من المخاطر الأخلاقية.

ومن أهم مبادئ ميثاق السلوك الخاص بالبنك الإسلامي العربي:

1. النزاهة والشفافية: الالتزام بالوضوح والاستقامة في جميع التعاملات.
2. العدالة والمساواة: ضمان معاملة جميع الموظفين والعملاء بطريقة عادلة ومنصفة.
3. المسؤولية الاجتماعية: المساهمة في تنمية المجتمع وحماية البيئة.
4. احترام القوانين: الالتزام التام بالقوانين واللوائح المعمول بها داخل وخارج البنك.
5. الحفاظ على السرية: حماية البيانات والمعلومات الخاصة بالبنك وعملائه.
6. الابتكار والاستدامة: تعزيز الريادة والمسؤولية البيئية في العمل.
7. الالتزام المهني: أداء الواجبات الوظيفية بكفاءة وفاعلية مع الحفاظ على أخلاقيات المهنة.

في إطار التزامنا بتحقيق التميز وتعزيز مكانتنا الرائدة في القطاع المصرفي. استمرت جهودنا في استقطاب وتطوير الكوادر البشرية المتميزة خلال العام 2024. فقد تم توظيف 39 موظفاً وموظفة خلال العام. نعتز بكوادرنا الجديدة ونسعى دوماً إلى توفير البيئة الداعمة لتحقيق إمكاناتهم الكاملة، انطلاقاً من إيماننا بأنهم الركيزة الأساسية لتحقيق رؤيتنا المستقبلية.

جدول رقم 3: توزيع الموظفين الجدد حسب الجنس

توزيع الموظفين الجدد حسب الجنس خلال عام 2024		
المجموع	ذكور	إناث
39	29	10

عدد الوظائف التي تم استحداثها خلال عام 2024 وتوزيعها حسب الجنس		
المجموع	للذكور	للإناث
16	11	5

جدول رقم 5: عدد الوظائف التي تم استحداثها وتوزيعها حسب الجنس

عدد الوظائف بدل الاستقالة خلال عام 2024 وتوزيعها حسب الجنس		
المجموع	للذكور	للإناث
23	18	5

جدول رقم 4: عدد الوظائف بدل الإستقالة وتوزيعها حسب الجنس

إجازة رعاية الطفل

استحق 72 من موظفينا إجازة رعاية الطفل، منهم 37 ذكراً و35 أنثى. عاد 71 موظفاً إلى العمل بعد انتهاء الإجازة، بنسبة عودة بلغت 98.6%، مما يعكس نجاح البنك في توفير بيئة عمل مرنة وداعمة للأسر. من الجدير بالذكر أن جميع الذكور العائدين (37 موظفاً) استمروا في العمل بعد 12 شهراً من العودة، في حين استمر 34 من الإناث في العمل، مما يجعل معدل الاحتفاظ بالعمل لكلتا الفئتين 98.6%. هذه النتائج تبرز التزامنا بتعزيز التوازن بين الحياة المهنية والشخصية لموظفينا، ودعمه لاستمرارية واستقرار القوى العاملة.

معدل الاحتفاظ بالعمل (%)	معدل العودة إلى العمل (%)	الموظفون العائدون من إجازة رعاية الطفل والمستمرون بعد 12 شهراً	الموظفون العائدون من إجازة رعاية الطفل	الموظفين الذين استحقوا الإجازة	الجنس
100%	100%	37	37	37	ذكر
97.14%	97.14%	34	34	35	أنثى
98.61%	98.61%	71	71	72	مجموع

جدول رقم 3: إجازة رعاية الطفل

الامتيازات والحوافز المادية التي يتمتع بها موظفو الإسلام العربي:

- صرف 4 رواتب إضافية للموظفين على مدار العام.
- وجود صندوق الادخار.
- يتم اقتطاع مبلغ من راتب الموظف شهرياً ويتم تخصيص مبلغ مساوي له أو أكبر منه، يصل إلى ضعف المبلغ بحسب عدد سنوات الخبرة ونظام صندوق الادخار المعتمد من قبل البنك ويتم استثمار المبالغ وتوزيع الارباح على الموظفين عند استحقاقهم.
- صرف لباس موحد لكافة الموظفين في الفروع مرة واحدة بالعام .
- يتم صرف مبلغ مقطوع لكافة موظفي الإدارة بدل زي موحد بقيمة (600\$) لكل موظف مرة واحدة بالعام.
- يتمتع الموظفون بتأمين صحي ذو تغطيات وميزات تأمينية عالية للموظف وأفراد عائلته والموظفة وأفراد عائلتها.
- التأمين ضد مرض السرطان مع مركز الحسين في الأردن لجميع الموظفين.
- التأمين على الحياة (التأمين التكافلي) لجميع الموظفين.
- التأمين على اصابات العمل لجميع الموظفين.
- منحة تعليم أبناء الموظفين المتفوقين وبشروط خاصة.
- صرف عيديات نقدية بشكل ثابت، وهدايا بشكل منتظم.
- صرف مكافئات وحوافز سنوية.
- سياسة تمويل خاصة بموظفي البنك الاسلامي العربي بشروط وأسعار مميزة.



دوران الموظفين

سجّلنا في البنك انخفاض واضح في معدل دوران الموظفين بين عامي 2023 و2024 بنسبة ما يقارب 4.86%. ويعكس هذا التحسن جهود البنك في تعزيز بيئة العمل، وتحسين سياسات الموارد البشرية، وتوفير فرص التطوير المهني التي تسهم في زيادة رضا الموظفين واستقرارهم. ويؤكد هذا الانخفاض التزامنا بتعزيز الاستدامة المؤسسية من خلال الاحتفاظ بالكفاءات وضمان استمرارية الأداء الفعّال.

دوران الموظفين في البنك الإسلامي العربي خلال عام 2024		
المجموع	ذكور	إناث
25	22	3

جدول رقم 7: دوران الموظفين

التنوع وتكافؤ الفرص

في عام 2024، واصلنا جهودنا لتعزيز التنوع في هيئتنا الإدارية. ففي الإدارة التنفيذية، تمثل النساء 9% من إجمالي الأفراد، حيث توجد موظفة واحدة من أصل 11 موظفًا. أما في الإدارة الوسطى، فإن نسبة النساء تصل إلى 11%، حيث تعمل 4 موظفات من أصل 38 موظفًا. في الكادر التنفيذي، تُمثل النساء حوالي 33% من إجمالي الموظفين، حيث يبلغ عددهن 224 موظفة من أصل 673 موظفًا مما يعكس توجهنا لتعزيز مكانة النساء في المناصب القيادية ومراكز اتخاذ القرار.

توزيع الموظفين في الهيئات الإدارية حسب الجنس في البنك الإسلامي العربي خلال عام 2024			
الفئة	المجموع	الذكور	الإناث
الإدارة العليا	11	10	1
الإدارة الوسطى	38	34	4
الكادر التنفيذي	673	449	224
المجموع	722	493	229

جدول رقم 8: توزيع الموظفين في الهيئات الإدارية حسب الجنس

وفي إطار التزامنا بتعزيز المساواة بين الجنسين في مكان العمل، تم تحليل نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال حسب الفئة الوظيفية، فكانت نسبة رواتب الإناث بالنسبة للذكور 25.2% وذلك يعكس سعينا إلى تقديم رواتب قيمة وفرص تطوير مهني تشجع النساء على التقدم في مسيرتهن الوظيفية.

نسبة رواتب الموظفين من إجمالي الرواتب حسب الفئة الوظيفية خلال عام 2024			
اسم الفئة	الإدارة العليا	الإدارة الوسطى	الكادر التنفيذي
عدد الاناث	1	4	224
نسبة الراتب	0.4%	1.4%	23.4%

جدول رقم 9: نسبة رواتب الموظفين حسب الفئة الوظيفية

أما بخصوص الفئة العمرية في البنك الإسلامي العربي لعام 2024، فلا يوجد موظفون في الإدارة التنفيذية ضمن الفئة العمرية (أقل من 30 عامًا)، حيث تتطلب هذه المناصب خبرات ومهارات متقدمة يصعب توفرها لدى الموظفين في هذه الفئة العمرية، كونهم عادة حديثي التخرج ولا يمتلكون الخبرة الكافية التي تؤهلهم لإدارة المناصب العليا واتخاذ قرارات استراتيجية. أما في الإدارات الأخرى مثل الإدارة الوسطى والكادر التنفيذي، فإن أغلب الموظفين ينتمون إلى الفئة العمرية بين 30 و50 عامًا، وهي الفئة التي تتمتع بفرص أكبر للتطوير والابتكار والمساهمة في صنع القرارات. هذه الفئة تشكل غالبية الموظفين في البنك، مما يعكس التوازن بين الخبرة والطموح في بيئة العمل.

توزيع الموظفين حسب الفئة العمرية والمستوى الوظيفي خلال عام 2024			
الفئة	أقل من 30 عامًا	من 30 إلى 50 عامًا	أكبر من 50 عامًا
الإدارة العليا	0	2	9
الإدارة الوسطى	0	25	13
الكادر التنفيذي	334	323	16
المجموع	334	350	38

جدول رقم 10: توزيع الموظفين حسب الفئة العمرية والمستوى الوظيفي

تطوير الموظفين

يسعى قسم التدريب في إدارة الموارد البشرية إلى تطوير وتنمية الكوادر البشرية في البنك لتحقيق أهداف البنك وتقديم أفضل الخدمات المصرفية للعملاء، وذلك من خلال تدريب ورفع كفاءة الأداء الوظيفي في إدارة وفروع البنك لمواكبة التطورات المصرفية والتكنولوجيا المالية في السوق المحلي والعالمي. كما يعتبر تطوير الكفاءات لدى الموظفين من أولويات قسم التدريب حيث نؤمن بأن رفع الكفاءات وتنميتها لدى الكادر الوظيفي غاية في الأهمية للتمكين الوظيفي ورفع مستوى مهارات الموظفين.

متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف حسب الفئة الوظيفية خلال عام 2024		
الكادر التنفيذي	الإدارة الوسطى	الإدارة التنفيذية
20.21	21.41	17.53

جدول رقم 12: متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف حسب الفئة الوظيفية

توزيع الموظفين المتدربين حسب الجنس خلال عام 2024		
العدد	للذكور	للإناث
566	377	189

جدول رقم 11: توزيع الموظفين المتدربين حسب الجنس

نسبة مشاركة الموظفين في البرامج التدريبية والتطويرية التي تم تقديمها لكافة موظفي البنك	
النسبة	العدد
53%	64

جدول رقم 14: نسبة مشاركة الموظفين في البرامج التدريبية والتطويرية التي تم تقديمها لكافة موظفي البنك

متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف حسب الجنس خلال عام 2024		
للموظف الواحد	للذكور	للإناث
1.95	22.51	25.84

جدول رقم 13: متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف حسب الجنس



بالتعاون مع مديرية الدفاع المدني البنك الإسلامي العربي ينفذ إخلاء وهمياً لمبنى الإدارة العامة

تدريبات متخصصة في مجال الاستدامة

وفي إطار تضمين المستجدات والتطورات في خطة التدريب والتطوير والتي يسعى قسم التدريب إلى مواكبتها: موضوع الاستدامة المصرفية حيث تم التركيز في الآونة الأخيرة في الخطة على تنمية الوعي بالاستدامة في البنك وبناء كوادرات تتعامل بموضوع الاستدامة بشكل منهجي في أعمالها، حيث تم وضع خطة لبرامج متخصصة لمجموعة من الدوائر حول موضوع الاستدامة حيث تم البدء بدائرتي إدارة المخاطر والعقار والمشتريات وذلك من خلال تقديم برنامج بشكل متخصص بالاستدامة لدعم تطبيقها في دوائرتهم ضمن رؤية البنك لتحقيق تنمية مصرفية مستدامة.

عدد الموظفين الذين تم تدريبهم على مهارات وتطبيقات الاستدامة خلال عام 2024		
المجموع	الذكور	الإناث
55	34	21

جدول رقم 16: عدد الموظفين الذين تم تدريبهم على مهارات وتطبيقات الاستدامة

كما يتم تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية التي تعقد بشكل مستمر وسنوي سعياً لتلبية رؤية قسم التدريب وسياسته كأداة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك الإسلامي العربي ومواكبة المستجدات المحلية والعالمية والتي تأتي ضمن مجموعة الأهداف التي تحقق الحفاظ على مكانة البنك في السوق التنافسي، وتندرج بشكل أساسي بالبرامج التالية:

مجالات التدريب والتطوير في البنك الإسلامي العربي خلال عام 2024	
عدد الدورات / الورشات	المجال التدريبي
45	التدريب والتطوير في مجال إدارة المخاطر والامتثال ومكافحة غسل الاموال
16	التدريب والتطوير في مجال التدقيق والرقابة الشرعية
2	برامج التأهيل المصرفي للموظفين الجدد
35	التدريب الموجه لدعم مهام العمل الإدارية والسلوكية والاحلال الوظيفي
8	التدريب الموجه للأنظمة والمنتجات الجديدة وتدعيم الاستدامة المصرفية
25	التدريب الموجه لدعم مهام العمل في الفروع لضمان استمرارية العمل وضمن تعليمات سلطة النقد
22	تطوير أداء الموظفين في المجال المالي والائتماني
12	التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات
165	المجموع

جدول رقم 15: مجالات التدريب والتطوير بالبنك



تنفيذ البرنامج المصرفي الشامل لدفعة من الموظفين الجدد

وفي إطار العمل على تدعيم مبادئ السلامة العامة لموظفي البنك الإسلامي العربي ورفع جاهزيتهم للتعامل مع حالات الطوارئ، تم تدريب فرق الإخلاء والإطفاء والإسعاف الأولي ضمن خطط استمرارية العمل على " كيفية استخدام وسائل السلامة العامة وعملية الإخلاء في حالات الطوارئ " من خلال مديرية الدفاع المدني ، بالإضافة إلى تنفيذ تمرين إخلاء وهمي شمل كافة موظفي مبنى الإدارة العامة الجديد يحاكي الإخلاء وقوع حالات طارئة خاصة في ظل الظروف الصعبة التي نمر بها بالإضافة إلى الحالات الطارئة المتعلقة بالحريق والهزات الأرضية وغيرها.



◀ تدريب إدارة المخاطر في التنمية المستدامة

تمكنا من تنفيذ برنامج تدريبي مكثف ومتخصص بعنوان "إدارة المخاطر في التنمية المستدامة" استهدف البرنامج بناء قدرات 13 مشاركاً من إدارة المخاطر ووحدة الاستدامة وساهم البرنامج في فهم العناصر الأساسية للتمويل المستدام وتحديد المخاطر المرتبطة بعدم مراعاتها وتعزيز وعي الموظفين بأهمية دمج مبادئ الاستدامة في عمليات البنك وكما عمل على تزويد الموظفين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة، والتي تساهم في تعزيز قدرة البنك على تقديم منتجات وخدمات مصرفية مستدامة تلبى احتياجات عملائه المتزايدة، وتساهم في بناء اقتصاد فلسطيني مستدام

◀ تدريب التنمية المستدامة في إدارة العقار واللازم

حقق برنامج تدريب التنمية المستدامة في إدارة العقار واللازم، نجاحاً ملحوظاً في رفع مستوى وعي بنسبة 22% لـ 14 متدرباً من دائرة العقار والمشتريات ووحدة الاستدامة، حيث تمكن المشاركون من تطوير مهاراتهم في تقييم الأثر البيئي، وتصميم المباني الخضراء، وتحسين كفاءة الطاقة في المباني وتطوير استراتيجيات مشتريات مستدامة. من المتوقع أن يساهم هذا التحول في تحسين أداء المؤسسة، وتعزيز سمعتها كرائد في مجال الاستدامة، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة على المدى الطويل.



نسعى إلى تمكين جميع موظفينا للمساهمة الفاعلة في تحقيق أهداف الاستدامة. ومن هذا المنطلق، نعتزم في استكمال تنفيذ سلسلة من البرامج التدريبية المخصصة لمعظم دوائر البنك، وذلك لتمكين الموظفين من تطبيق مبادئ الاستدامة في أعمالهم اليومية بما يتناسب مع طبيعة تخصص كل دائرة.



مجتمعنا

2024



التدخلات الإنسانية والإغاثية - حيث بلغت عدد الشراكات في القطاع الإغاثي والإنساني: 4

- توفير احتياجات أساسية ل 7 عائلات تحت خط الفقر من خلال تقديم مساعدات مالية شهرية.
- تحسين القدرة الحركية ل 4 أفراد من ذوي الإعاقة من خلال توفير كراسي كهربائية تساعدهم على الحركة والاندماج في المجتمع.
- توفير مستلزمات صحية وطبية وتقديم العلاج المناسب في المراكز المختصة ل 3 من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- التدخلات الإنسانية والإغاثية في قطاع غزة - برنامج كفالة أيتام غزة (نور).

نلعب دورًا بارزًا في دعم برنامج "رعاية أيتام غزة"، الذي أُطلق بالشراكة بين مؤسسة التعاون ومجموعة بنك فلسطين. تأتي مساهمتنا كجزء من التزامنا بالمسؤولية المجتمعية وحرصنا على تقديم الدعم الإنساني للفئات الأكثر احتياجًا في المجتمع الفلسطيني.

الدعم المالي:

خصصنا في البنك الإسلامي العربي مبلغًا سنويًا بقيمة 250,000 دولار أمريكي لدعم البرنامج، لتكون شريكًا في تحقيق الأهداف الإنسانية والتنموية. تُعد هذه المساهمة جزءًا من إجمالي المنحة السنوية التي تقدمها مجموعة بنك فلسطين بقيمة 2 مليون دولار أمريكي.

الخدمات المقدمة من خلال البرنامج:

- الرعاية الإنسانية: توفير الاحتياجات الأساسية مثل الغذاء والملبس والمأوى.
- الرعاية الصحية: تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية والعلاجية.
- التعليم: التكفل برسوم التعليم وتوفير الأدوات والمستلزمات الدراسية.
- الحماية والرعاية الاجتماعية: تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للأيتام، وتوفير بيئة آمنة لهم.
- الدعم النفسي: مساعدة الأيتام على التعامل مع الصدمات النفسية التي تعرضوا لها.
- التمكين الاقتصادي: مساعدة الأيتام على اكتساب مهارات وخبرات تمكنهم من الاعتماد على أنفسهم في المستقبل.

تنطلق مساهمتنا في هذا البرنامج من رؤيتنا الشاملة لدورنا كمؤسسة مالية تسعى إلى تعزيز التكافل الاجتماعي وتحقيق التنمية المستدامة. من خلال هذا الدعم، نهدف إلى ضمان تقديم خدمات شاملة للأيتام تُمكنهم من تجاوز الأثر النفسي والاجتماعي، والعمل على بناء مستقبل أفضل لهم.

تشير المسؤولية الاجتماعية (CSR) إلى الممارسات الأخلاقية والطوعية التي تعتمدها المؤسسة لتحقيق الحد الأدنى والمقبول في مسؤوليتها اتجاه البيئة والمجتمع. وبمعنى آخر، أن لا تؤثر أعمالها سلباً على البيئة والمجتمع ويشمل ذلك المساهمة الإيجابية في تطوير البيئة والمجتمع والاهتمام بأصحاب المصلحة، بما يتجاوز الأهداف المالية المباشرة.

نؤمن في البنك الإسلامي العربي بأن دورنا يتجاوز حدود العمل المصرفي التقليدي، ليشمل مساهمة فعّالة في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة. انطلاقاً من قيمنا الإسلامية التي تدعو إلى التكافل الاجتماعي والعدل والمساواة، نتبنى رؤية واضحة تهدف إلى تعزيز جودة الحياة في المجتمعات التي نعمل بها، من خلال مبادرات مبتكرة تُلبّي احتياجات الحاضر وتضع أسساً قوية للمستقبل.

تتمثل مسؤوليتنا الاجتماعية في التزامنا الراسخ بدعم مختلف القطاعات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، من خلال مبادرات استراتيجية تُحدث تأثيراً إيجابياً ومستداماً. نحن ندرك أن نجاح أي مؤسسة لا يُقاس فقط بأدائها المالي، بل بقدرتها على تعزيز رفاه المجتمع وحماية موارده. لذلك، نحرص على العمل بشراكة مع مختلف الجهات والمؤسسات المحلية والدولية لضمان تحقيق نتائج ملموسة تترك أثراً طويلاً للأمد.

يشمل التزامنا الاجتماعي مجموعة من المحاور التي تعكس رؤيتنا لدورنا كمؤسسة مالية مسؤولة. نركز على تمكين الفئات الأقل حظاً، دعم ريادة الأعمال والمشاريع الصغيرة والمتوسطة، تعزيز التعليم وبناء القدرات، حماية البيئة من خلال تمويل المشاريع الخضراء، وتطوير المبادرات التي تسهم في تحسين نوعية الحياة لجميع أفراد المجتمع.

إن التزامنا بالمسؤولية الاجتماعية ينبع من إيماننا بأن التنمية المستدامة لا تتحقق إلا من خلال التعاون والتكامل بين القطاع الخاص والمجتمع. نحن في البنك الإسلامي العربي نتعهد بمواصلة العمل لتحقيق هذا الهدف النبيل، انسجاماً مع قيمنا الإسلامية ورؤيتنا المستقبلية لدورنا في بناء مجتمع مزدهر ومتوازن.

وفي إطار التزامنا الراسخ بتحقيق أهدافنا في المسؤولية الاجتماعية، ركزنا خلال عام 2024 على تنفيذ مجموعة من المبادرات النوعية

التي تعكس رؤيتنا لتعزيز التنمية المستدامة وخدمة المجتمع. فيما يلي أبرز المبادرات التي قمنا بتنفيذها خلال العام:



المبادرات التعليمية - حيث بلغت عدد الشراكات في قطاع التعليم : 14

- تعزيزاً لدور العملية التعليمية واحتفاءً بيوم المعلم، تم تكريم 19 معلماً متميزاً على مستوى المحافظات الفلسطينية، تقديرًا لجهودهم الملموسة وذلك بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم
- استفادة 4 مدارس محتاجة من خلال تقديم أجهزة إلكترونية (لابتوبات) لدعم العملية التعليمية.
- إعفاءات خاصة على إصدار بطاقة "حياه سهلة" للمعلمين خلال شهر أكتوبر للمعلمين لتشجيعهم على الاستفادة من الخدمات المصرفية.
- المساهمة في إنشاء بيئة رقمية تربط المدرسين والطلاب وأولياء الأمور في مدرسة دار القرآن الكريم ببلدة قصرة - نابلس من خلال توفير برنامج (نظام أهل القرآن الكريم).
- تمكين 13 طالباً جامعياً من مواصلة مسيرتهم التعليمية من خلال تسديد أقساطهم الجامعية لمختلف جامعات الوطن.
- المساهمة في دعم التعليم العالي وتمكين عدد كبير من طلبة جامعة بيرزيت من خلال تقديم مساعدة مالية لصالح صندوق القرض الحسن للطلاب في جمعية الموظفين الحكوميين للتعاونية للتوفير والتسليف.



المبادرات الصحية - حيث بلغت عدد الشراكات في القطاع الصحي: 5

- ◀ توعية 70 موظفة من موظفات البنك بسرطان الثدي وأهمية الكشف المبكر عنه من خلال تنظيم ورشة عمل توعوية وتثقيفية في شهر "أكتوبر الوردي" بالتعاون مع وزارة الصحة الفلسطينية.
- ◀ مساعدة 50 سيدة في إجراء فحوصات مجانية للكشف عن سرطان الثدي بالتعاون مع مركز دنيا التخصصي للأورام النسائية.
- ◀ رعاية فعاليات الإسبوع الطبي في مركز بيت الأجداد لرعاية المسنين في أريحا وبالتعاون مع وزارة التنمية الاجتماعية.
- ◀ خدمة 90 مسن في مدينتي جنين وأريحا من خلال تقديم حزم من المستلزمات الشخصية والصحية لهم بمناسبة اليوم العالمي للمسنين.



المبادرات البيئية - حيث بلغت عدد الشراكات في المبادرات البيئية: 1

- ◀ تقليل استهلاك الورق في البنك الإسلامي العربي بنسبة 18.68% من أغسطس إلى ديسمبر 2024.
- ◀ زيادة المساحات الخضراء وتشجير أرصفة وشوارع في بلدة نعلين بالتعاون مع بلدية نعلين.



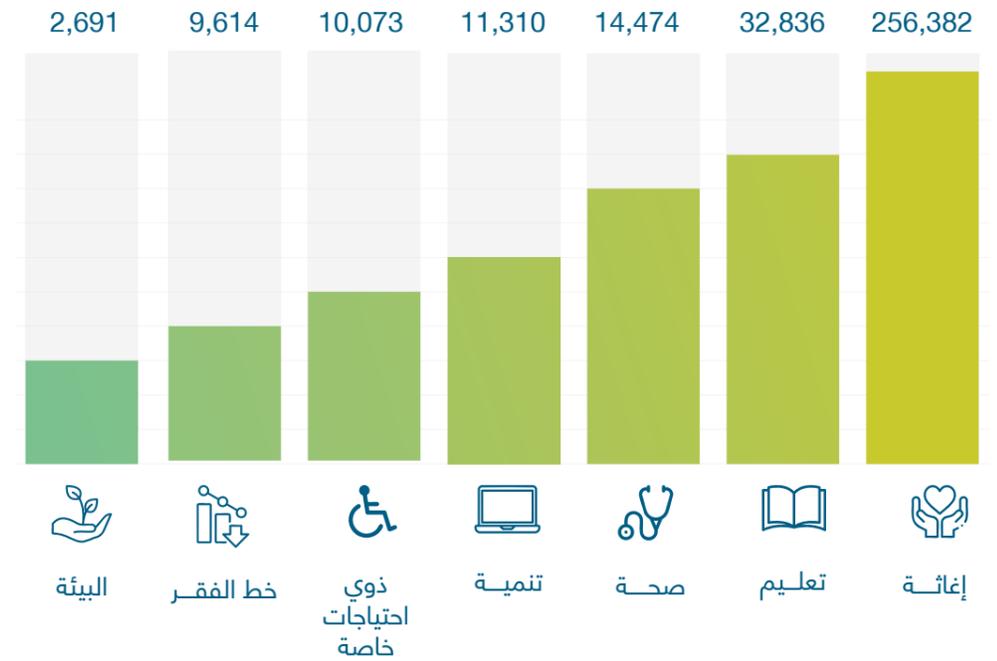
المساهمات المالية في الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية

نولي اهتمامًا بالغًا لتحقيق التنمية المستدامة، حيث يتم تخصيص في بداية كل عام موازنة مخصصة للاستدامة والمسؤولية الاجتماعية يتم اقتطاع نسبة الموازنة من أرباح البنك بنسبة 3-5% وتهدف إلى دعم المشاريع والمبادرات التي تعزز التنمية المستدامة في المجتمع، وتساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. يشمل ذلك دعم المشاريع البيئية، وتمكين المرأة والشباب، وتعزيز الشمول المالي، ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة. من خلال هذه المبادرات، يسعى البنك إلى بناء مستقبل مستدام للأجيال القادمة.

المساهمات المالية

في العام 2024 كانت حصة المساهمات المجتمعية لدعم الإغاثة والتعليم وخط الفقر هي الأكبر، ويأتي ذلك في ظل التزامنا واهتمامنا في دعم المجتمع المحلي من خلال تعزيز المسؤولية الاجتماعية وتحقيق الاستدامة ومتابعة جميع القطاعات والفئات التي تحتاج الدعم والمساندة، حيث بلغت نسبة المساهمات في مجال الاستدامة والمسؤولية حوالي 337,380 دولار امريكي.

الجدول أدناه يوضح مساهمات البنك الإسلامي العربي في مجال الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية لعام 2024:



(يشمل مبلغ الاغاثة تبرع لبرنامج نور لكفالة ايتام غزة بقيمة 250,000 دولار)

رسم توضيحي رقم 9: مساهمات البنك الإسلامي العربي في مجال الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية



جمعية المسنين الخيرية في جنين



برنامج كفالة ايتام غزة (نور)



التبرع بأجهزة لمدارس في محافظة الخليل



البنك الإسلامي العربي يكرم مجموعة من المعلمين المتميزين بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم الفلسطينية



إعفاء المعلمين من رسوم بطاقة جياه سهلة بمناسبة يوم المعلم



التبرع بكراسي كهربائية لذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة أريحا



التبرع بأجهزة لمدارس في محافظة نابلس



فعاليات رعاية الأسبوع الطبي في مركز لرعاية بيت الأجداد المسنين في محافظة أريحا



بيتنا

2024

محفظتنا المستدامة في الضفة الغربية وقطاع غزة حتى عام 2024		
النشاط الاقتصادي	عدد المشاريع	القيمة (\$)
الطاقة المتجددة/ النظيفة (Renewable Energy)	85	17,895,362
كفاءة الطاقة (Energy Efficiency)	101	4,053,021
مشاريع تكنولوجيا المعلومات (Information Technology)	7	291,416
المشاريع الزراعية والحفاظ على الأراضي (Agriculture and Land Conservation)	38	209,098
الخدمات والمرافق العامة الخضراء (Green Public Services and Utilities)	3	17,502
القطاع الصحي (Health Sector)	7	299,329
الإجمالي	241	22,765,728 \$

جدول رقم 17: محفظة الاستدامة في البنك

التمويل المستدام

من إيماننا المطلق بأهمية التمويل المستدام كحجر أساسي لبناء مجتمع مزدهر، قمنا بتجسد ذلك في إطلاق إطار عمل للتمويل المستدام، والذي يهدف إلى دعم الشركات والمشاريع والأنشطة التي تحقق تأثيراً إيجابياً على البيئة والمجتمع. ويشمل هذا الإطار مجموعة من المنتجات والخدمات المصممة خصيصاً لتمويل المشاريع الخضراء والاجتماعية، مع التركيز على دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة والمشاريع التي تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. وبذلك، يساهم البنك في بناء اقتصاد أكثر استدامة ورخاءاً للأجيال القادمة.

محفظتنا المستدامة

الطاقة المتجددة: هي المشاريع التي تهدف لاستخدام مصادر الطاقة الطبيعية مثل الشمس، الرياح، أمواج البحر، والمياه الجارية أو الساقطة من المنحدرات.

كفاءة الطاقة: هي المشاريع التي تهدف إلى استخدام طاقة أقل للوصول إلى نفس النتيجة، مثل استخدام الطاقة الشمسية في أنظمة التدفئة والتبريد، أو استبدال الأنظمة القديمة بأنظمة حديثة موفرة للطاقة، بالإضافة إلى استخدام السيارات الهجينة.

تكنولوجيا المعلومات: مشاريع في مجال التكنولوجيا المتقدمة مثل الحوسبة، الإلكترونيات، التكنولوجيا الحيوية، والأبحاث المتعلقة بها.

المشاريع الزراعية والحفاظ على الأراضي: تشمل مشاريع مثل إعادة تأهيل الأراضي، التشجير، الزراعة المتجددة، الزراعة المائية، مشاريع الأسماك، والتعامل مع المخلفات الزراعية، فضلاً عن مشاريع الثروة الحيوانية.

إدارة المخلفات: هي المشاريع التي تهدف إلى تقليل النفايات، جمعها، إعادة تدويرها، أو معالجتها، مثل مشاريع إدارة النفايات الصلبة، السائلة، محطات معالجة مياه الصرف الصحي، وإعادة تدوير المخلفات الصناعية.

المباني الخضراء: هي المشاريع التي تتعلق ببناء أو تعديل المباني بحيث تلبي معايير البيئة المستدامة، مثل المباني التي تحصل على تصديق من المجلس العالمي للمباني الخضراء أو الأنظمة المعترف بها دولياً مثل نظام إيدج التابع لمؤسسة التمويل الدولية.

الخدمات والمرافق العامة الخضراء: هي المشاريع التي تهدف إلى إنشاء حدائق ومساحات خضراء، وتحسين الأنظمة والمرافق العامة لتقليل الانبعاثات واستخدام الموارد بشكل أكثر كفاءة.

القطاع الصحي: هي المشاريع التي تهدف لتحسين الصحة العامة مثل تطوير أنظمة مراقبة مياه الشرب، الأغذية، جودة الهواء، إضافة إلى مشاريع للإنذار المبكر لموجات الحرارة والبرد.

توزيع التمويل المستدام وفقاً للمحفظة المستدامة:



رسم توضيحي رقم 10: توزيع التمويل وفقاً للمحفظة المستدامة

برنامج تمويل الطاقة Sunref

يهدف البرنامج إلى تمويل ودعم المشاريع الصديقة للبيئة والتي تمكن الأفراد أصحاب المشاريع والشركات من الحصول على تمويل خاصة بترشيد استهلاك الطاقة ومشاريع الطاقة المتجددة وذلك تماشياً مع التوجهات العالمية لاستغلال الطاقة المتجددة لتقليل مخاطر الوقود والمحروقات على الإنسان والبيئة، ولتخفيض التكاليف المرتبطة بها وبما يعزز أهداف ومبادئ الاستدامة، وهي منحة مقدمة من الاتحاد الأوروبي للشعب الفلسطيني من خلال جمعية برباركو الفرنسية.

شروط البرنامج

- تكون قيمة المنحة ما بين 10 إلى 25% من قيمة التمويل الممنوح لهذه المشاريع حسب الدراسة الفنية.
- فترة السداد للتمويل يجب أن لا تقل عن ثلاث سنوات ولا تزيد عن سبع سنوات ويمكن منح فترة سماح حسب حاجة المشروع.
- شروط قبول الطلب للحصول على التمويل هي شروط الائتمان العادية التي يطلبها البنك.
- الحصول على رهن حيازي للمعدات إن أمكن.
- الحصول على تأمين للمعدات الخاصة بالمشروع.
- عند تقديم الطلب يقوم طالب التمويل بتقديم الدراسة الفنية والتي يحصل عليها من المورد وفي حال عدم الالتزام بالشروط المكتوبة بالدراسة الفنية يمكن إلغاء المنحة كلياً أو جزئياً حسب نتيجة الفحص بعد التركيب.
- الحصول على كتاب تعهد من شركات توزيع الكهرباء أو من البلديات بعد تعزيز توقيع البلدية من وزارة الحكم المحلي (فقط للمشاريع المنتجة التيار الكهربائي للبيع وليس للاستغلال الذاتي) بناء على اتفاقية بيع بين العميل وشركات التوزيع، كضمان ومصدر سداد بعد دراسة طالب التمويل من حيث الملاءة المالية والالتزام لدى الغير ولدى البنوك.

العملاء المستهدفون

- المشاريع الصغيرة والمتوسطة:
- الشركات الكبرى
- عملاء قائمين أو عملاء جدد لدى البنك (أفراد فقط)

بلغت التمويلات المقدمة خلال عام 2024 من خلال برنامج Sunref ما قيمته 1,460,994 دولارًا أمريكيًا.

الإستثمار في الصكوك الخضراء

يظهر التزامنا بالإستثمارات المستدامة من خلال تركيزنا على دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في تحليلنا الاستثماري. يعد الإستثمار في الصكوك الخضراء، الصادرة عن مؤسسات مرموقة ومتخصصة في الاستدامة البيئية، عنصرًا أساسيًا في استراتيجيتنا. تشكل هذه الصكوك حاليًا 13% من إجمالي محفظة الصكوك في البنك الاسلامي العربي.

كما أننا ملتزمون بتوسيع استثماراتنا في الصكوك الخضراء، حيث تم الاستثمار في صكوك خضراء بقيمة 3 مليون دولار في عام 2023 في دولة الامارات العربية المتحدة ، وخلال عام 2024 تم الاستثمار في صكوك دائمية خضراء بقيمة 2 مليون دولار في المملكة العربية السعودية تهدف إلى تمويل مشاريع خضراء واجتماعية مؤهلة بما يتماشى مع استراتيجيتنا للتمويل والاستثمار المستدام.

إلى جانب استثماراتنا في الصكوك الخضراء، نواصل بذل جهود جادة لدمج الإعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة في استراتيجيتنا الإستثمارية الأوسع. يشمل هذا النهج تقييم الإستثمارات المحتملة بناءً على تأثيراتها البيئية والاجتماعية، لضمان أن تسهم استثماراتنا إيجابيًا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، مع الإستمرار في تحقيق عوائد تنافسية.

استهلاكنا للموارد

استهلاك الطاقة الكهربائية

في إطار رؤيتنا لتحقيق مفهوم الاستدامة في موارد الطاقة، ولا سيما الطاقة الكهربائية، ولتقليل استهلاك الطاقة للحد من الأضرار البيئية، تم تنفيذ خطة شاملة لتقليل استهلاك الطاقة الكهربائية في كافة مواقع البنك.

مبنى الإدارة العامة الجديد

- أنظمة الذكاء الاصطناعي (AI): تم اعتماد أنظمة إدارة المباني (BMS) للتحكم في الإنارة والتكييف، حيث تعمل الإنارة عند الحركة وتنطفئ عند السكون، وتم استخدام وحدات إنارة تعمل بنظام (LED) الموفرة للطاقة.
- أنظمة التكييف (AC): تعتمد على نظام توفير الطاقة (inverter)، حيث تتم معايرة الأجهزة لتطفئ في أوقات معينة عند مغادرة الموظفين.

ونتج عن تنفيذ خطة تقليل استهلاك الطاقة الكهربائية ما يلي:

- انخفاض تكاليف استهلاك الطاقة: تم تحقيق انخفاض بنسبة تزيد عن 50% مقارنة بمبنى الإدارة القديم، على الرغم من تساوي مساحة المبنىين.
- زيادة الواجهات الزجاجية: والتي ساعدت في تقليل الاعتماد على الإنارة الكهربائية.

أنظمة الطاقة الشمسية

- فروع نابلس (شارع فيصل) وقلقيلية: تم تركيب أنظمة الطاقة الشمسية (On Grid Solar System)، مما أدى إلى انخفاض الفاتورة الكهربائية بنسبة 60% تقريباً، مع فترة استرداد تكاليف النظام خلال 4 أعوام.
- فروع غزة: تعمل جزئياً بنظام الطاقة الشمسية (Off Grid Solar System).

استهلاك المياه

في إطار رؤيتنا لتحقيق الاستدامة في استخدام الموارد، تم تبني تقنيات حديثة لتقليل استهلاك المياه.

صنابير المياه الإلكترونية

تقنية التحكم الإلكتروني: تم تركيب صنابير مياه تعمل بشكل إلكتروني، حيث تفتح وتغلق تلقائياً لتوفير الكمية المطلوبة فقط من المياه دون إسراف. حيث تساهم هذه التقنية في تقليل هدر المياه بشكل كبير، مما يعزز من كفاءة استخدام الموارد المائية.

استهلاك الوقود/ المحروقات

قمنا بتنفيذ مجموعة من الإجراءات لتقليل استهلاك الوقود في عمليات البنك. شملت هذه الإجراءات تحسين كفاءة استخدام الوقود في تشغيل المولدات والسيارات.

وقود المولدات: تم تحقيق انخفاض بنسبة 73.30% في استهلاك وقود المولدات بين عامي 2023 و2024، ويرجع ذلك لتعطيل فروع غزة بسبب الحرب في القطاع والتي كان اعتمادها الأكبر على المولدات.

وقود السيارات: تم تقليل استهلاك وقود السيارات بنسبة 11.47% خلال نفس الفترة، من خلال اعتماد ممارسات أكثر كفاءة في استخدام الوقود. وللتقليل من الأضرار البيئية فقد تم البدء في خطة استبدال السيارات التي تعمل بالوقود بشكل كلي إلى سيارات تعمل بنظام الهايبرد Hybrid حيث تم استبدال عدد 3 سيارات للإدارة العليا واستكمالاً للخطة فإن أية سيارة سيتم استبدالها ستكون سيارة كهربائية بالكامل



في إطار التزامنا في البنك الإسلامي العربي بتحقيق الاستدامة البيئية وتعزيز الكفاءة التشغيلية، تم وضع خطة شاملة لتقليل استهلاك الورق في البنك، حيث يُعد استهلاك الورق في البنوك هائلاً، مما يُشكل عبئاً كبيراً على البيئة والموارد الطبيعية. تأتي هذه الخطة كحلّ شامل لترشيد استهلاك الورق في جميع أنشطة البنك وتعزيز استخدام التقنيات الرقمية وتحسين كفاءة العمليات من خلال الانتقال إلى الوثائق الإلكترونية، مما يساهم في تقليل الأثر البيئي وتحقيق وفورات مالية، بما يتماشى مع مبادئ الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

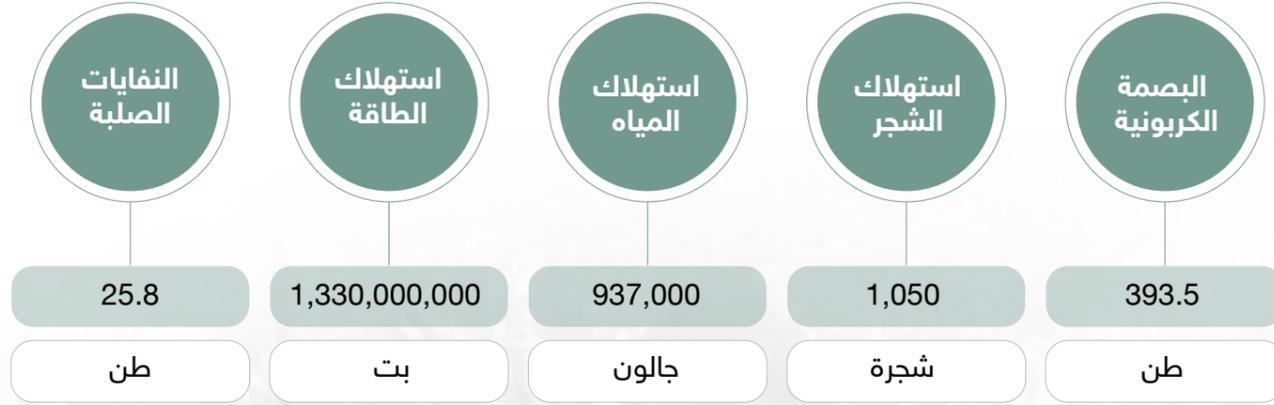
حققنا تقدماً ملموساً في تقليل استهلاك الورق خلال عام 2024، حيث انخفضت الكمية المستهلكة بنسبة 18.68% مقارنة بالعام السابق. ولم يقتصر التأثير الإيجابي على تقليل الاستخدام فقط، بل امتد ليشمل خفض التكاليف المرتبطة بالورق بنسبة 24.18%، مما ساهم في تحقيق وفورات مالية ملحوظة. ونواصل التزامنا بهذه الجهود من خلال الاستمرار في تنفيذ خطة تقليل استهلاك الورق خلال العام المقبل، سعياً لتعزيز الاستدامة وتحقيق كفاءة أكبر في استخدام الموارد.

نتائج خطة تقليل استهلاك الورق خلال عام 2024	
↓ 18.68%	الكميات الموفرة \ بالماعون
↓ 24.18%	المبالغ الموفرة \ بالدولار

جدول رقم 19: نتائج خطة تقليل استهلاك الورق خلال عام 2024

○ التأثير البيئي لإستهلاك الورق في البنك الإسلامي العربي خلال عام 2024

2024



رسم توضيحي 12: التأثير البيئي لإستهلاك الورق خلال عام 2024

1. إستهلاك الموارد في البنك الإسلامي العربي لعامي 2023 و 2024

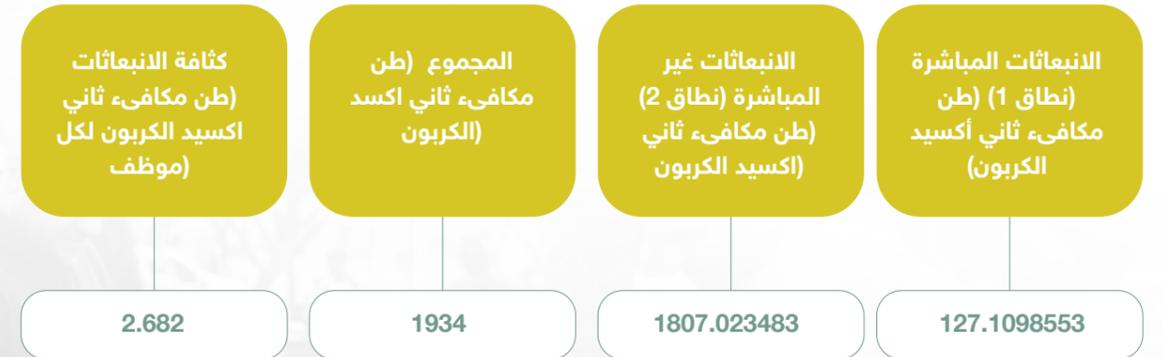
تشير البيانات إلى تحسن ملحوظ في كفاءة استهلاك الموارد بين عامي 2023 و2024. حيث انخفض استهلاك الكهرباء بنسبة أكثر من 40%، كما تراجع كمية المياه المستهلكة بنسبة حوالي 40%. كذلك، شهد استهلاك الوقود لتشغيل المولدات انخفاضاً كبيراً بنسبة أكثر من 70%، في حين كان انخفاض استهلاك الوقود للسيارات أقل بنسبة حوالي 11%. هذا التحسن يعكس جهود البنك نحو تعزيز الاستدامة البيئية، لكن جزءاً من هذا الانخفاض يعود أيضاً إلى تأثيرات الحرب على قطاع غزة، التي أدت إلى تعطل بعض فروعنا عن العمل لفترة من الزمن.

وحدة القياس	الاستهلاك لعام 2023	الاستهلاك لعام 2024
كهرباء / كيلو واط	4,667,692	2,712,610
ماء / لتر	8,253,000	4,915,715
وقود - محروقات لزوم تشغيل المولدات / لتر ديزل	32,000	8,542.6
وقود - محروقات لزوم تشغيل السيارات (31 سيارات) / لتر بنزين وديزل	53,064	46,979

جدول رقم 18: مقارنة استهلاك الموارد خلال 2023 و2024

2. التأثير البيئي لإستهلاك الموارد في البنك الإسلامي العربي خلال عام 2024

تشير النسب إلى أن الانبعاثات غير المباشرة (نطاق 2) تشكل حوالي 93% من إجمالي الانبعاثات الكربونية، مما يدل على أن الأثر البيئي الأكبر مرتبط بشكل رئيسي باستهلاك الكهرباء والموارد التي يتم توليدها خارج المنشأة (مثل الكهرباء المنتجة من مصادر غير متجددة). في المقابل، فإن الانبعاثات المباشرة (نطاق 1) تمثل فقط حوالي 7%، مما يعني أن التأثير البيئي الناتج عن عمليات البنك التشغيلية المباشرة (مثل تشغيل المولدات أو السيارات) محدود نسبياً.



رسم توضيحي رقم 11: انبعاثات الغازات الدفيئة للبنك خلال عام 2024



2024

2024



من منطلق قيم ومبادئ الشريعة الإسلامية التي تحثنا على الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والبيئية نسعى في البنك الإسلامي العربي بكل السبل الممكنة إلى المحافظة على البيئة كما نسعى لجعل مشترياتنا مستدامة، فقد عملنا على استبدال الغطاء البلاستيكي لبطاقات الفيزا إلى محفظة ورقية غير قابلة للتمزق وصديقة للبيئة وأيضاً تم اعتماد مواصفة ورق معينة صديقة للبيئة (Wood-free paper) يتم الاعتماد عليها في طباعة الأكياس الورقية. بالإضافة إلى ذلك نلتزم قدر الإمكان بدعم الموردين المحليين المسؤولين بيئياً واجتماعياً. كما نسهم في دعم النمو الاقتصادي في فلسطين من خلال إعطاء الأولوية في التعامل مع الموردين المحليين، حيث شكلت نسبة الموردين المحليين ما يقارب 81% من إجمالي الموردين خلال 2024 ونسبة المشتريات من الموردين المحليين 86% من إجمالي المشتريات خلال عام 2024.

نتعامل مع الموردين بما يتناسب وينسجم مع سياسة الشراء المعتمدة لدينا وعن طريق توجيههم لتقديم عروض الأسعار للمنتج المطلوب، ونعمل فقط مع الموردين المستوفين المتطلبات الفنية والمالية لتقوم الدائرة المختصة بتقييم العروض المقدمة وتؤكد من جودة المنتجات والخدمات ومطابقتها للمعايير المحددة مسبقاً وموعد التسليم وسعر الشراء المعروف مع دراسة الوضع المالي لهم والنظر للتجارب السابقة في التعامل معهم والاطلاع على وثائقهم وقدرتهم على تقديم الحلول في حال وجود خلل أو مشاكل ومن ثم رفع التوصية المناسبة للجنة العطاءات والمشتريات

نسبة الاعتماد على الموردين المحليين في البنك الإسلامي العربي لعام 2024

إجمالي عدد الموردين المحليين

71

إجمالي عدد الموردين

83

اجمالي المشتريات من
الموردين المحليين بالدولار

6,021,818.52

إجمالي المشتريات
بالدولار

7,389,620.81

نسبة الاعتماد على الموردين المحليين 86%

رسم توضيحي 13: الإعتماد على الموردين المحليين في البنك



info@aib.ps -    
W W W . A I B . P S