



المسؤولية الاجتماعية

٢٠١٥



مسؤوليتنا الاجتماعية تعبر عن قيمنا لأن سمعة مجموعة QNB تقوم على مسلكنا لخلق قيمة مضافة لعملائنا.

بالتزامنا بتحقيق تنمية البلاد اقتصادياً والنهوض بمواطنيها؛ تماشياً مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠.

مسؤوليتنا الاجتماعية تبدأ بموظفينا وقيمنا

إن موظفينا هم مجتمعنا الأول. ونحن مؤسسة أعمال تتمتع بوجود قوي عبر مختلف قارات العالم ويعمل بها موظفون من حوالي ٨٠ جنسية. ونجحنا لأننا نعمل في جو يسوده احترام متبادل وفقاً لقيمنا.

ونحرص على إعطاء موظفينا فرصة لتحقيق طموحاتهم، في سياق سعينا الدؤوب إلى تحقيق استراتيجية أعمالنا في المجموعة؛ مثلما نمد يد العون لكثير من المجتمعات لتحقيق تطلعاتها. ونولي فضلاً بالغاً بالتدريب والتطوير المهني والمراجعات السنوية حتى تتمكن مجموعة QNB وموظفوها من رصد معدلات تقدمهم بكل نزاهة وتعزيز روح الانتماء. وهذا يعود بالنفع على موظفينا وسمعتنا، بل ويعمل على مضاعفة القيمة التي نقدمها.

نتحلى بالأخلاق والمسؤولية

إن مجموعة QNB تؤمن برسالة أساسية ونحرص على أن يؤمن بها موظفوها، وهي أن مجموعة QNB يجب عليها أن تؤدي دورها، وأن يرى الجميع أنها تؤديه فعلاً، بمنتهى النزاهة والمسؤولية؛ وهذه الرسالة هي وسيلتنا الأساسية لبناء ثقة أصحاب المصلحة في المجموعة والحفاظ عليها. وهذا ما نستعرضه بمزيد من التفصيل في باب الاستدامة.

وتلزم المجموعة أي موظف جديد يلتحق بها أن يوقع وثيقة أخلاق المهنة لمجموعة QNB، وأن يضع جميع الموظفين على رأس التزاماتهم بناء الثقة وإضافة قيمة حقيقية من خلال مساهماتهم المبتكرة والإيجابية في تعزيز أعمالنا ومجتمعنا المحلية.

مجالات الاهتمام الستة في المجتمع المحلي

لقد حددت مجموعة QNB ستة مجالات في مجتمعاتها المحلية تستطيع أن تضيف إليها قيمة حقيقية. هذا فضلاً عن تحقيق هدفنا الأساسي كوسيط مالي يحرص على تعزيز التنمية الاقتصادية. كنا في الماضي نركز على سوقنا المحلية للنهوض بقطر ومواطنيها. وبينما نتوسع الآن في مناطق جديدة، نهدف إلى إدخال هذه التجربة للمناطق الجديدة في السنوات المقبلة.

تعمل مجموعة QNB على تمكين التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتمد يد العون للأفراد والمؤسسات والبلدان لتحقيق طموحاتهم. ونحن نعي تماماً الدور الأساسي الذي نؤديه كبنك ووسيط مالي في المجتمعات المضيفة لنا وعبر مناطق متعددة، مثلما نعي تماماً أن القيمة التي نخلقها ينبغي ألا تقاس بالاعتبارات الاقتصادية والنقدية فحسب؛ لأن دورنا أكبر من هذا.

وفضلاً عن القيمة الكبيرة التي نخلقها من خلال تمكين البلدان من إقامة بنيتها التحتية الأساسية وتطوير أعمال تؤدي دورها بفعالية، فإننا نهدف من وراء هذا أيضاً إلى رفع مستويات المعيشة ومساعدة المجتمعات المحلية على نطاق أوسع. وهذا هو الشرط الأساسي لتحقيق رؤيتنا لنصبح العلامة المميزة في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا بحلول عام ٢٠١٧.

ونظراً لأن الكثير من أعمالنا يقع في بلدان ذات اقتصاد نام وناشئ، فإننا ندرك على وجه الخصوص القيمة التي يمكننا أن نحققها لهذه الاقتصادات من خلال الشراكة معها في مسيرتها نحو التنمية، وهذا يجسد مسيرتنا التي قطعناها مع قطر لأكثر من ٥٠ عاماً، وفاءً

أدناه: قطر

قامت مجموعة QNB بتوقيع مذكرة تفاهم مع اللجنة اللوجستية بوزارة الاقتصاد والتجارة والمناطق بشأن أحد المشاريع الحكومية الكبرى في هذه القطاعات الاقتصادية، مع التركيز على المناطق الثلاث التالية: جنوب الوكرة، وبراكة العوامر، وأبا الصليل. ويهدف هذا المشروع إلى تقليل التكاليف التشغيلية للمستثمرين وتحسين الإنتاجية.



أدناه: عمان

زيارة QNB عمان إلى المستشفى الملكي للأطفال للاحتفال بيوم الكرنكعوه.



مجالات الاهتمام المجتمعية	سبب أولويتها	الأنشطة في عام ٢٠١٥
الثقافة والفنون	الثقافة والفنون وسيلة يتجلى بها تراث الأمة. وهما تربة خصبة ترعى جذور الماضي لأجيال المستقبل.	دعم ليلة القرنفوعه (احتفال تقليدي في منتصف شهر رمضان بمعظم دول مجلس التعاون الخليجي) ودمج التراث القطري بالتكنولوجيا العصرية. أطلقنا لعبة تحدي القرنفوعه على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية مصحوبة بصور مستوحاة من المباني المحلية، بما في ذلك مبنى المركز الرئيسي لمجموعة QNB. واختارت المجموعة موقعاً مميّزاً لإحياء هذه المناسبة حيث نظمت مسابقات عديدة للأطفال في قطر وسلطنة عمان. دعم سباق الهجن قطر؛ من أهم الفعاليات الثقافية والرياضية في البلاد. دعم اليوم الوطني لدولة قطر؛ وهو احتفال قومي بتاريخ قطر منذ نشأتها وحتى نجاحها وازدهارها اليوم. ونشعر بالفخر الشديد بما قدمناه في هذا اليوم الحافل الذي شهد فعاليات كثيرة وحظى برعاية جهات عديدة.
الشؤون الاقتصادية والدولية	إن استضافة المؤتمرات وأنشطة تبادل المعارف والمشاركة بها في فعاليات الشؤون الاقتصادية والدولية يعززان تنوع مصادر الدخل الوطني، في قطر وفي الاقتصادات الناشئة؛ وهو من أهم الطموحات.	رعاية اجتماع معهد التمويل الدولي (IIF) واستضافته، وهو الصوت الرائد في القطاع المالي بشأن القضايا التنظيمية العالمية ومصدر رئيسي للأبحاث الاقتصادية والمالية العالمية التي تتناول ما تفرسه مختلف المخاطر والسياسات من تحديات. عُقد الاجتماع بمشاركة ٧٠٠ من كبار المتخصصين في قطاع الخدمات المالية من جميع أنحاء العالم. رعاية الاجتماع السنوي ال ٥٥ للاتحاد الدولي للبورصات، وهو الأول من نوعه في المنطقة. وتضمن الاجتماع مناقشة دور البورصات في النهوض بالاقتصادات الوطنية وتعزيز نموها. رعاية منتدى الخليج الاقتصادي الأول، الذي انطلق لتقديم خطط التنمية المستدامة في المنطقة وتنفيذ برامج التكامل الاقتصادي لدول مجلس التعاون الخليجي. عُقد المنتدى برعاية مجموعة QNB لأهمية دورها في تمكين القطاع الخاص من نقل رؤيتها للتنمية الاقتصادية في دول مجلس التعاون الخليجي وكذلك إزالة الحواجز التجارية فيما بينها؛ وتشجيع مزيد من التنمية الاقتصادية. رعاية افتتاح مركز مقاصد وتسوية الرمينيني الصيني في الدوحة. وهذا من شأنه أن يضع الدوحة في قلب حركة التجارة بين الشرق الأوسط والصين، وهي خطوة مهمة تساعد قطر في تحقيق رؤيتها الوطنية. هذا فضلاً عن أنه يقدم روافقاً "بين الشرق والغرب" للعملاء والشركات التي تريد التعامل بالرينمينيني والقيام بأعمال تجارية في اقتصاد من أكبر الاقتصادات في العالم. رعاية مؤتمر مشاريع قطر السنوي ومنتدى قطر الرابع للنقل. وكان كل منهما يركز على أهم تطورات البنية التحتية. رعاية المؤتمر الدولي لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة وزيادة الأعمال في العالم العربي؛ لتعزيز التنوع في الاقتصادات الوطنية. وهذا يتوافق مع رغبة قطر (ودول مجلس التعاون الخليجي) في تمكين مواطنيها من إنشاء شركات محلية وإقليمية وعالمية ناجحة بعيداً عن قطاع النفط والغاز كما أنه محور رئيسي من محاور بناء مستقبل الأمة.



أعلى: قطر
مجموعة QNB تستضيف اجتماع
معهد التمويل الدولي.

مجلات الاهتمام المجتمعية	سبب أولويتها	الأنشطة في عام ٢٠١٥
الصحة والبيئة	توفير الخدمات والبنية التحتية الصحية من أهم مقومات رفاهية الإنسان؛ شأنها شأن احترام البيئة.	دعم حملة "تنظيف الشواطئ والجزر" في قطر بالتعاون مع وزارة البلدية والتخطيط العمراني. كما نظمت مجموعة QNB حملة مماثلة في تونس. رعاية مؤتمر قطر الدولي الأول حول جراحات السمثة والتمثيل الغذائي ودعم الأطفال في وحدة جراحة القلب، في الكويت. وهما مبادرتان مهمتان أخذت مجموعة QNB بزمام رعايتهما للمساهمة في تعزيز الصحة العامة بمجتمعاتنا المحلية التي نعمل فيها. ولن نتوانى عن تقديم مساهماتنا كلما وجدنا فرصاً مواتية في عام ٢٠١٦.
الشؤون الاجتماعية والإنسانية	نسعى إلى بناء مجتمعات يسودها التكافل والوثام عن طريق تعزيز روح العمل التطوعي.	رعاية القمة التحضيرية للشباب المشاركين في قمة عام ٢٠١٦ العالمية للعمل الإنساني الذي سيعقد في تركيا. التبرع بأسطول من ثلاث حافلات للمؤسسة القطرية لرعاية المسنين (إحسان)، وهي مؤسسة خيرية تكرس جهودها لرعاية المسنين وتحسين أوضاعهم. وسوف تستخدم الحافلات في نقل القائمين على رعاية المسنين في قطر الذين يقدمون خدمات الدعم النفسي والرعاية الطبية المنزلية للمسنين. رعاية اليوم العالمي للتوعية بمرض التوحد، الذي نظمه مركز الشفح للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في قطر ويهدف يوم التوعية إلى رفع مستوى الوعي بمرض التوحد في المجتمع وتأكيد أهمية التشخيص والبحث والتدخل المبكر
الرياضة	إن المشاركة في الفعاليات والأحداث الرياضية عنوان التقدم ووسيلة للنهوض بصحة الفرد والمجتمع.	استمرار رعاية لجنة رياضة المرأة القطرية. رعاية دوري تلفزيون جيم لكرة القدم، وتعزيز مواهب الطفل العربي ومهاراته في كرة القدم. الدعم المستمر للمنتخب الوطني لكرة اليد وفريق الفروسية بقطر. الراعي الرئيسي لبطولة كأس العالم لكرة اليد عام ٢٠١٥، وراعي المنتخب الوطني القطري والتونسي لكرة اليد. المشاركة في بطولة بنوك قطر لكرة القدم. راعي لقب الدوري الممتاز الاندونيسي.
التعليم والشباب	يعد التعليم وتعزيز المشاركة المجتمعية الفعالة ومنح الشباب فرصتهم من أهم مقومات التنمية الاجتماعية والاقتصادية.	مجموعة QNB تطلق تطبيق "Money Made Easy" لتشجيع محو الأمية المالية لدى الأطفال والشباب. توفير المواد التعليمية لمدارس ذوي الدخل المنخفض في مصر وتونس. تجديد ١١ مدرسة ابتدائية في مختلف المدن التونسية.

من مقومات تحقيق رؤيتنا أن نعمل على نحو مستدام

نحن عازمون على المضي قدماً في مسيرتنا نحو تحقيق الاستدامة، بالتوازي مع مسيرتنا لنصبح العلامة المميزة في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا. وتعني الاستدامة لمجموعة QNB أن نزاوّل أعمالنا ونحن على وعي تام بأن دورنا يتضمن وفاءنا بالتزاماتنا وخلق قيمة تتجاوز مجرد تحقيق عوائد نقدية للمساهمين. ونؤمن بضرورة مزاولة أعمالنا بطريقة لا تؤثر تأثيراً سلبياً على أجيال المستقبل، وإنما تترك لهم إرثاً نافعاً. ونحرص على دمج مفهوم المحصلة الثلاثية في أعمالنا اليومية، حيث لا تفصل الأهداف التجارية عن واقع البيئات والمجتمعات التي نعمل فيها. وهذا يعني أننا يجب أن نعمل وتتصرف بمسؤولية وبطريقة مستدامة، بأن نحاول التركيز على القضايا الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والبيئية من منظور طويل الأجل. ونهدف أيضاً إلى تعزيز علاقات مديدة مع موظفينا. ونحقق ذلك من خلال الشفافية وإشراك الموظف المناسب وتنمية مهاراته.

ونستعرض في باب المسؤولية الاجتماعية لمجموعة QNB بعض الخطوات التي نتخذها لإضافة قيمة اجتماعية وثقافية واقتصادية للمجتمعات التي تستضيفنا. ونستعرض فيما يلي ما نقوم به لمزاولة أعمالنا على نحو مستدام؛ على مستوى البيئة والمجتمع.

جدورنا القطرية تجعلنا نبذل قصارى جهدنا للحد من أضرار القطاع النفطي

إن الغاز الطبيعي مصدر للطاقة أنظف وأكثر كفاءة من المحروقات النفطية الأخرى - وخاصة الفحم - وهو وفود أساسي "انتقالي" أي يمكننا أن نعبر به إلى آفاق مستقبل منخفض الانبعاثات الكربونية لكوكب الأرض. ونظرًا لأن قطر بها ثالث أكبر احتياطي الغاز وأكبر مصدر للغاز المسال في العالم، فإنها تمد يد العون للعالم في مسيرته نحو مستقبل منخفض الانبعاثات الكربونية. وإن مجموعة QNB تحسن الاستفادة من هذه الميزة عن طريق تأمين هذا المصدر لأنه أنظف وأكفأ من مصادر الطاقة الأخرى لمزاولة أعمالنا؛ مما يقلل انبعاثاتنا الكربونية إلى حد كبير وهذا يحدد معالم النهج الذي ينبغي أن تتبعه عموماً، فيما نسعى إلى إيجاد سبل غير تقليدية للحد من أي تأثير ضار للبيئة، كأن تتخذ مثلاً خطوات معينة لتقليل استخدام الورق في مكاتب مجموعتنا إلى أدنى حد.

وتعني المرحلة التالية من مسيرتنا أن ننخرط انخراطاً فعالاً في تطوير نظم الإدارة البيئية، وسوف نستعرض الخطوات التي اتخذناها في هذا الصدد في تقريرنا السنوي لعام ٢٠١٦.

مسؤوليتنا الاجتماعية؛ نحو موظفينا ومجتمعاتنا

نزاوّل أعمالنا في أجواء يسودها الاحترام المتبادل، وهذا ما يميز مجموعتنا.

ونحن نحترم تطلعات موظفينا، وندعم المرأة مثلما ندعم الرجل في التطلع إلى تولي المناصب القيادية العليا التي يسعى كثيرون إلى شغلها الآن. في عام ٢٠١٥، كانت نسبة الذكور والإناث في مجموعة QNB على النحو التالي ٥٩% ذكور ٤١% إناث، حيث تولت النساء ١٥% من الأدوار القيادية.

ومن دواعي سرورنا أن معدل الدوران الوظيفي في المجموعة لم يتجاوز ٧,٧%، أي أنه كان منخفضاً للغاية. ونعتقد أن هذا المعدل يعكس أجواء التفاهم التي تسود بيئة العمل في المجموعة؛ فضلاً عن أننا جهة العمل المفضلة في الشرق الأوسط وأفريقيا. ونقدم الدعم اللازم لموظفينا من خلال جلسات توجيهية بمجرد التحاقهم بالمجموعة ودورات تدريبية مهنية تمكّنهم من إنجاز مهامهم على أكمل وجه وتأهيلهم للتطور المهني.

ومن أهم عوامل نجاح المجموعة أننا نضع الشخص المناسب في المكان المناسب،

ونستعين بالمهارات المناسبة في الوقت المناسب. ونسعى إلى تحقيق هذا الهدف في ظل حرصنا على دعم الرؤى الوطنية في البلدان التي نزاوّل بها أعمالنا. ونفعل ذلك انطلاقاً من إيماننا، على سبيل المثال، بالأهداف التي حددتها الحكومات الوطنية والإقليمية والالتزام بها لتوفير فرص عمل لأئمة للمواطنين، عبر شبكتنا ككل. وبذلك، فإن مجموعة QNB تحرص على تعزيز سيادة هذه الدول وحماية هويتها الوطنية على المدى البعيد. وهذا يعني أننا نستثمر استثمارات ضخمة في جهود التقطير في قطر، وذلك من خلال مجموعة متنوعة من البرامج وأنشطة التوعية، بما في ذلك معارض التوظيف، والزيارات الجامعية، والأيام المفتوحة، ومبادرات مجموعة QNB لرفع مستوى الوعي. والهدف من هذا كله إشراك المواطنين القطريين في أعمالنا ومساعدتهم في بناء مستقبل مهني ناجح وطويل الأجل.

مجموعة QNB بدون أي عقوبات أو غرامات مالية بيئية في عام ٢٠١٥



اليسان: قطر
تدريب الموظفين.

سياسة الانضباط بمجموعة QNB

تلتزم مجموعة QNB بسياسة الانضباط ومكافحة غسل الأموال، حرصاً على الالتزام بنهج متسق في جميع قطاعات المجموعة، ولا سيما عند إجراء التوسعات. والهدف الأساسي هو وضع المعايير والمبادئ التوجيهية التي تعزز سمعة المجموعة ونزاهتها، وتجنبها التعرض لأي عقوبات من قبل الهيئات التنظيمية، وذلك من خلال حرص المجموعة على أن تتفق أنشطتها تماماً مع جميع القوانين واللوائح والمعايير الأخلاقية السارية.

وهذه السياسة توفر التوجيه اللازم فيما يتعلق بأنشطة الانضباط وآليات التعامل مع الشكاوي و"اعرف عميلك" ومكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، فضلاً عن الإبلاغ عن المخالفات وتضارب المصالح والفصل بين الأنشطة.

يتلقى جميع الموظفين الجدد تدريبات على هذه السياسة ضمن برنامج تأهيلهم.

إن جميع أنشطتنا التي نجرها لدعم توظيف المواطنين المحليين تهدف إلى جذب ذوي المواهب الملائمة ليسهموا في عملنا بروح الاحترام المتبادل، لتعزيز استدامة مجموعتنا.

عندما يلتحق أي شخص بالمجموعة، نسعى دائماً إلى فهم مدى تحمسه لوظيفته والتزامه نحو المجموعة واستعداده لأن يبذل ما في وسعه من أجلها عموماً. ونقيس ذلك من خلال استبيان ارتباط الموظفين الذي نجره كل عامين.

نتحلى بالأخلاق في عملنا

أوضحنا في تقرير المسؤولية الاجتماعية أن المجموعة تلتزم جميع موظفيها بتوقيع وثيقة أخلاق المهنة. ولا نسمح بالرشوة أو غسل الأموال أو الفساد بأي حال من الأحوال. ونبذل قصارى جهدنا في أن تجرى عطاءات المجموعة بكل شفافية، وقد تمت هيكلة سياسات المجموعة وإجراءاتها ومنهج الحوكمة فيها بطريقة تقضي على أي صورة من صور الفساد والسلوك غير الأخلاقي، بما في ذلك تضارب المصالح والحرص على القيام بما يخدم مصلحة عملائنا الكرام دائماً. وهذا النهج يلتزم به مجلس إدارة المجموعة المستقل، بمن فيهم الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس إدارة المجموعة وفريقها التنفيذي الأعلى، ويلتزمون به جميع العاملين بالمجموعة والذين يزيد عددهم عن ١٥,٢٠٠ موظف.

مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

تنص سياسة الانضباط بمجموعة QNB على أن تتخذ مجموعة QNB ما تراه مناسباً من التدابير التي تتفق مع القانون الساري، إذا تبين لها من الوقائع ما يجعلها تفترض افتراضاً وجيهاً أن هناك حساباً أودعت به أموال مستمدة من نشاط إجرامي، أو معاملات قد جرت في حد ذاتها بقصد إجرامي. وحرصاً من المجموعة على تحديد أي أموال من هذا القبيل، فقد وضعت إجراءات ونظماً وضوابط معينة لهذا الغرض، ودربت موظفيها على تطبيقها.

الإبلاغ عن المخالفات

تطبق المجموعة آلية خاصة للإبلاغ عن المخالفات حرصاً على حماية أي موظف يود الإبلاغ عن أي مخالفات محتملة أو فعلية للمعايير الأخلاقية أو طرق العمل اللائقة بالمجموعة. وهذا يتفق مع سياسة الانضباط بالمجموعة، والتي تنص على عدم جواز فصل أو معاقبة أي موظف، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ينبه أو يبلغ، بحسن نية، عن أي جرائم أو مخالفات (بما فيها الإهمال أو خرق بنود التعاقد أو انتهاك القانون أو عدم استيفاء الاشتراطات الواجبة) أو عدم إقامة العدل، أو عن أي خطر على الصحة أو السلامة أو البيئة، أو عن التستر على أي مخالفة من هذه المخالفات. والأهم من ذلك، تنص سياسة الانضباط أيضاً على عدم جواز معاقبة أو المساس بأي موظف يكشف بحسن نية عن أي مخالفات، وتسمح له بالإبلاغ عنها دون إفصاح عن هويته.

اليسان قطر

قادة الإدارة العليا.

