



لمحة عامة عن QNB



٤	نبذة عن مجموعة QNB
٦	دائرة الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات المصرفية للمجموعة
١٠	المؤسسات المالية والبنوك المرابطة
١٤	الخدمات المصرفية للمعاملات العالمية
١٨	الخدمات المصرفية للأفراد بالمجموعة
٢٢	دائرة الأعمال العالمية
٢٦	دائرة الخزينة بالمجموعة
٣٠	دائرة الأصول والثروات بالمجموعة
٣٤	QNB للخدمات المالية
٣٨	QNB كإبتال
٤٢	استراتيجية المجموعة
٤٦	دائرة الموارد البشرية بالمجموعة
٥٠	الاستدامة

نشأة المجموعة

تأسس بنك قطر الوطني (مجموعة QNB) في عام ١٩٦٤ كأول بنك تجاري قطري، يتقاسم ملكيته جهاز قطر للاستثمار (بنسبة ٥٠٪) والقطاع الخاص (بنسبة ٥٠٪)، فقد تطورت مجموعة QNB (بنك قطر الوطني) بشكل ثابت ليصبح أكبر بنك في قطر والمؤسسة المالية الرائدة في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا مع حصة سوقية بنسبة ٤٥٪ تقريباً من أصول القطاع المصرفي ويعمل البنك في الوقت الحالي على مستوى العالم في أكثر من ٣١ دولة عبر ثلاث قارات.

علامة تجارية رائدة

بناءً على أدائها القوي والمتواصل وحضورها الدولي المتنوع، تعد مجموعة QNB الآن العلامة التجارية المصرفية الأعلى قيمة في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، حيث ارتفعت قيمة علامتها التجارية إلى ٦,٠٢٨ مليار دولار أمريكي لتحتل المرتبة ٥٢ على مستوى العالم، فضلاً عن حصولها على تصنيف AA+ وهو التصنيف الأعلى لقوة العلامة التجارية لتكون بذلك العلامة المصرفية الإقليمية الوحيدة ضمن أفضل ١٠٠ علامة تجارية مصرفية في العالم. وتسعى مجموعة QNB لتحقيق رؤيتها بأن تصبح أحد البنوك الرائدة في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا وجنوب شرق آسيا، والحصول على موطن قدم في الأسواق عالية التنافسية.

وقد حافظت المجموعة على تصنيف ائتماني مرتفع يعتبر ضمن الأعلى في المنطقة طبقاً لعدد من وكالات التصنيف العالمية الرائدة مثل "ستاندرد أند بورز" (A)، و"موديز" (Aa3)، و"فيتش" (A+)، و"كايبیتال اتليجنس" (AA-). كما حاز البنك على جوائز عديدة من قبل كثير من الإصدارات المالية العالمية المتخصصة.

التطور المستمر

في ٢٠١٦، استحوذت المجموعة على حصة بنسبة ٩٩,٨٨٪ في "فاينانس بنك" التركي (حالياً QNB فاينانس بنك)، خامس أكبر بنك مملوك للقطاع الخاص. وكانت المجموعة. وقد استكملت في عام ٢٠١٣ عملية الاستحواذ على حصة مسيطرة بنسبة ٩٥٪ في ثاني أكبر بنك في جمهورية مصر العربية، هو بنك QNB الأهلي (QNB AA)، كما عززت مجموعة QNB تواجدتها الإقليمي من خلال الاستحواذ على حصص في عدد من المؤسسات المالية من بينها نسبة ٢٠,١٪ في Ecobank Transnational Incorporated (Ecobank)، أحد أكبر وأهم البنوك في قارة أفريقيا، ونسبة ٣٥٪ من بنك الإسكان للتجارة والتمويل ومقره الأردن، و٤٠٪ من البنك التجاري الدولي ومقره دولة الإمارات العربية المتحدة، وعلى نسبة ٩٩,٩٩٪ من QNB - تونس، و٥١٪ من مصرف المنصور العراقي، ونسبة ٢٠٪ من شركة الجزيرة للتمويل بالدوحة. كما تمتلك مجموعة QNB حصة ٥١٪ في QNB - سوريا وحصة ٩٠,٩٦٪ من بنك QNB إندونيسيا.

وقد بدأت المجموعة في مباشرة أعمالها رسمياً عن طريق مكتبها التمثيليين بفييتنام وميانمار.

كما بدأت المجموعة في ٢٠١٧ بمزاولة أعمالها في مدينة مومباي بجمهورية الهند، بالإضافة إلى افتتاح فرع البنك الثاني بالكويت في الربع الأول من ٢٠١٨، ويأتي ذلك دعماً لرؤيتها في أن تصبح أحد البنوك الرائدة في الشرق الأوسط وأفريقيا وجنوب شرق آسيا، إضافة إلى تواجدتها في الأسواق التي تتمتع بميزة تنافسية عالية.

المسؤولية الاجتماعية للمجموعة

بالرغم من النمو الذي شهده البنك على الصعيد العالمي، إلا أن QNB كان متمسكاً بجذوره القطرية وتراثه. حيث أخذ على عاتقه خدمة المجتمع القطري والمساعدة في تعريف العالم بالثقافة والتقاليد القطرية من خلال أنشطته للمسؤولية الاجتماعية للشركات. كما يضم برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات مبادرات كثيرة تركز على خدمة المجتمع المحلي من خلال البصمة العالمية للبنك وإثبات أن البنك هو مؤسسة مسؤولة اجتماعياً أينما امتد نطاق عملها.

ونحن نشكر لكم اهتمامكم بما نقدمه من خدمات. وتبرز الصفحات التالية بعض الخدمات الرئيسية التي تعرضها مجموعتنا. وللحصول على المزيد من المعلومات، نرحب باتصالك بنا وسوف نبذل قصارى جهدنا لتقديم أفضل المساعدات والخدمات التي تساعدك في تنفيذ أعمالك التجارية أعمالك التجارية.

qnb.com

قسم العلاقات العامة ببنك قطر الوطني: +٩٧٤ (٤٤٩٧ ٥٧٠٤)،
فاكس: +٩٧٤ (٤٤٢٥ ٢٥٨٩)، البريد الإلكتروني: PR@qnb.com

إدارة الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات بالمجموعة

تشكل إدارة الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات بالمجموعة القوة المحركة لـ QNB وهي تتألف من خمس مجموعات:

- الخدمات المصرفية للشركات المحلية
- الخدمات المصرفية للشركات الدولية
- قسم التمويل المنظم عالمياً
- الشركات الصغيرة والمتوسطة

تتولى كل من مجموعة الخدمات المصرفية للشركات المحلية ومجموعة الخدمات المصرفية للشركات الدولية المسؤولية المباشرة عن تعزيز قاعدة عملاء البنك من الشركات والمؤسسات وتقديم الخدمات لها مع التأكد من أن QNB يستفيد من شبكته المحلية والدولية الواسعة بما يحقق مصالح هؤلاء العملاء. كما تشمل مسؤوليتهما تقديم الحلول الأكثر شمولاً للعملاء، بما في ذلك توفير رأس المال العامل والتمويل التجاري لدعم المشاريع أو فرص الاستحواذ. ويسعى قسم المؤسسات المالية والمصارف المراسلة إلى إقامة علاقات وثيقة مع المؤسسات المالية الأخرى وإدارتها والإبقاء عليها على نطاق العالم بغرض توطيد الروابط مع البنوك الأخرى وخاصة تلك التي يتعامل معها عملاً لتقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات عبر مختلف الدول وبمختلف العملات.

ويعتبر قسم التمويل المنظم عالمياً وقسم الخدمات المصرفية للمعاملات العالمية بمثابة ذراعين أساسيين في مجال تصميم وهيكله المنتجات. ويعمل قسم التمويل المنظم عالمياً عن كثب مع فرق العلاقات لتقديم مجموعة واسعة من منتجات التمويل المعقدة لعملائنا في مجالات الإقراض لأجل، وتمويل المشاريع، والتمويل المضمون بالأصول أو الأوراق المالية، بالإضافة إلى عمليات الدمج والاستحواذ، سواء على مستوى التمويل المرتفع أو المتوسط المخاطر كما يحرص قسم التمويل المنظم عالمياً على متابعة المعاملات المالية التي تتطلب توفير الدعم من بنوك أو مؤسسات إضافية (مثل وكالات ضمان ائتمان الصادرات) من خلال العمل بشكل وثيق مع عملائنا لإيجاد الحل الأمثل لمنح ضمانات الاكتتاب وتوزيع المنتجات.

من ناحية أخرى، يعتبر قسم الخدمات المصرفية للمعاملات العالمية بمثابة قاطرة تحقيق متطلبات العملاء واحتياجات أعمالهم من النقد والتمويل التجاري. كما يساهم قسم الخدمات المصرفية للمعاملات العالمية في استكمال جزء من الخطط والمنتجات المقدمة من قبل الخدمات المصرفية للشركات المحلية والخدمات المصرفية للخدمات الدولية حيث يتولى الإشراف على ضمان سلامة "المتطلبات الأساسية" في مجال

توفير منتجات تمويل رأس المال العامل، بالإضافة إلى تلبية احتياجات تمويل سلسلة التوريد لقاعدة عملائنا.

الخدمات المصرفية للشركات المحلية

يعتبر قسم الخدمات المصرفية للشركات المحلية بمثابة العمود الفقري لأعمال الخدمات المصرفية في QNB وهو يحظى بحصة رائدة في السوق للشركات من القطاعين العام والخاص في دولة قطر كما يساهم هذا القسم في توفير التمويل اللازم لتحقيق التنمية الوطنية ما يجعله محرك التمويل المحلي داخل الدولة وهو يتمتع بعلاقات قوية مع محركات الأعمال الرئيسية في القطاع العام للدولة. ويعد هذا القسم أيضاً بمثابة "المرجع الذي يتم اللجوء إليه" للحصول على الخدمات المصرفية المطلوبة لدعم المشاريع وقطاع المقاولات في قطر، وذلك نظراً للعلاقات القوية التي يحظى بها مع معظم شركات المقاولات المحلية والدولية سواء كانت في صدد تنفيذ المشاريع أو أنها تسعى إلى القيام بأعمال تجارية في قطر.

يقدم قسم الخدمات المصرفية لعملائه من الشركات المحلية فرصة اكتساب المزيد من الخبرة والمعرفة بالأسواق المحلية بفضل فرق علاقات العملاء المسؤولين عن تقديم الخدمات في مختلف القطاعات الرئيسية، بما في ذلك الكيانات الحكومية وكيانات القطاع العام (بما في ذلك الشركات الكبيرة)، وشركات المقاولات والشركات الدولية، بالإضافة إلى قطاع التجارة.

ولدى البنك أيضاً فريق متخصص في مجال الشركات الصغيرة والمتوسطة للمساعدة في تعزيز نمو الجيل الحالي والجيل القادم من الشركات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم في قطر ومن خلال خبرتها الواسعة في السوق المحلي، يستطيع قسم الخدمات المصرفية للشركات المحلية أيضاً تقديم المساعدة للشركات الجديدة في السوق القطري، لا سيما في مجال المشاريع البارزة وقطاع المقاولات. وتمتد هذه المساعدة لتشمل تقديم المشورة بشأن هيكله الشركات والشركاء المحليين إلى تقديم التسهيلات المصرفية للكيان المحلي وتوفير خدمات كشف الرواتب والأجور للشركات على النطاق المحلي. بالإضافة إلى ذلك، يوفر هذا القسم المساعدة في تقديم التسهيلات المصرفية لدعم الأعمال الأساسية للشركة في قطر مع مراعاة الحصول على الموافقات المطلوبة.

الخدمات المصرفية للشركات الدولية

قامت الخدمات المصرفية للشركات الدولية بتوسيع نطاق تركيزها على العملاء من مجرّد التركيز على الاحتياجات الخارجية للعملاء القطريين الرئيسيين للمجموعة إلى التركيز على إستراتيجية "محددة النطاق"، حيث يسعى القسم حالياً إلى تقديم الخدمات إلى الشرائح التالية من العملاء:

١. العملاء القطريين العاملون خارج قطر في مختلف أماكن تواجدنا؛
٢. العملاء المتواجدين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الذين يملكون مشاريع جارية في مختلف أماكن تواجدنا؛
٣. العملاء الدوليين الذين يمارسون أعمالهم في مختلف أماكن تواجدنا من أوروبا إلى آسيا أو من آسيا إلى أفريقيا؛
٤. العملاء "المحليون" الدوليين.

ينصب التركيز على التدفقات التجارية العالمية وقدرتنا على تلبية متطلبات عملائنا في مختلف الدول التي نمارس فيها أنشطتنا، سواء بشكل مباشر أو من خلال شركائنا مثل البنك التجاري الدولي (CBI) في دولة الإمارات العربية المتحدة وبنك Ecobank في إفريقيا، وجهتنا الجديدة لممارسة الأعمال. بالإضافة إلى ذلك، يسعى البنك التجاري الدولي إلى تطوير قاعدة عملائه "المحليين" من ذوي النفوذ والعملاء المهمين الذين يعملون بشكل أساسي في السوق المحلية الخاصة بهم. ومن شأن ذلك أن يساهم ليس فقط في اتساع قاعدة العملاء الأساسيين في البنك، بل في دعم القطاعات الرائدة المحلية في ظل نمو أفاقها خارج حدودها المحلية.

يقدم فريق الشركات الدولية الذي يتخذ من الدوحة مقراً له الدعم لفروع مجموعة QNB والشركات التابعة له بعدد من الطرق التي تهدف إلى الارتقاء بجودة الخدمات وتعزيز مستوى المنتجات التي نقدمها إلى عملائنا. وتركز هذه الطرق على ما يلي:

- السرعة في التنفيذ: ضمان معالجة الطلبات وسرعة تنفيذ الإجراءات عبر مختلف مراحل عملية الائتمان بأكثر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية.
- زيادة القدرات من خلال الأنظمة المحلية على سبيل المثال، فقد تكون القدرة التشغيلية المحلية للبنك خاضعة لبعض القيود، ومع ذلك قد تملك المجموعة القدرة على تحقيق قيمة مضافة للعمليات والأنشطة التي يقوم بها بعض العملاء، وبالتالي ضمان استفادتهم من القدرات الكاملة لمجموعة QNB؛
- بناء علاقات مع العملاء في مواقع لا تملك فيها مجموعة QNB أي وجود، بالإضافة إلى تشغيل وإدارة قاعدة عملائنا مباشرة من مقر أعمالها في الدوحة؛
- العمل كجهة تنسيق محورية لتطوير معرفة البنك بالسوق، لا سيما في الأسواق الجديدة، مثل إفريقيا.
- ربط وتعزيز العروض والمنتجات التي يقدمها البنك عبر قسم الخدمات المصرفية للشركات الدولية.



المؤسسات المالية والبنوك المراسلة



المؤسسات المالية والبنوك المراسلة

خدماتنا

يقدم قسم المؤسسات المالية والبنوك المراسلة في QNB: خدمات مصرفية كاملة وشاملة لمجموعة واسعة من المؤسسات المالية الدولية عبر تزويدها بوصول سريع ومباشر إلى السوق القطرية المتنامية. وتشتمل خدمات العملات المتعددة الخاصة بنا على الدفعات، وإدارة النقد والتمويل التجاري. فضلاً عن الخزينة، والكفالة والوساطة، وتم تصميمها بالكامل لتلبية متطلبات الصناعة المالية الدولية.

ويتم تقديم هذه الخدمات بشكل كبير ورئيسي عبر مكتبنا الرئيسي في الدوحة، مع تقديم بعض الخدمات من خلال شبكتنا الدولية من الفروع والشركات التابعة لنا، وذلك لتلبية الطلب المتزايد لشركتنا في البنوك المراسلة.

الكفاءة

يتم تقديم خدماتنا من خلال بيئات حديثة لعمليات الوصول المباشر للسوق الرئيسية مما يحقق الكفاءة، والتحويل السريع والتكلفة المتميزة للعميل. فنحن نستثمر بكثافة في مجال التكنولوجيا، وقمنا باستخدام أحدث الأنظمة لتطبيقاتنا المصرفية الأساسية، وفقاً للمبادئ التوجيهية لسويقت بواسطة كافة واجهات المستخدم من بداية الشهر إلى نهايته والتي تعمل من خلال قنوات مؤمنة ومضمونة للغاية.

وتتحقق الكفاءة أيضاً من خلال تفعيل دمج الوحدات الحديثة للتحكم في مكافحة غسيل الأموال والتطبيقات الآلية لرصد المعاملات في الوقت الحقيقي، والتصفية وتقديم التقارير، وتخضع جميعها للسياسات والإجراءات الوقائية اللازمة المعتمدة على المخاطر المحتملة.

ولقد أنشأنا قسم امتثال متكامل يشرف على الالتزام بجميع القوانين واللوائح المحلية والدولية. ويمثل البنك بشكل صارم للوائح والمبادئ التوجيهية الصادرة عن مصرف قطر المركزي وتوصيات فرقة العمل المعنية، بالإجراءات المالية وغيرها من الهيئات التنظيمية الدولية ذات الصلة من أجل مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وغير ذلك من أشكال الأنشطة الإجرامية غير المشروعة. باستخدام الأنظمة المالية التي قد يتم العمل بها بواسطة QNB، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر على مكتب مراقبة الأصول الأجنبية، وشبكة إنفاذ الجرائم المالية، وهيئة السلوك المالي، والاتحاد الأوروبي والأمم المتحدة.

لماذا QNB؟

يعتبر QNB اليوم هو اللاعب المهيمن على القسم المالي داخل دولة قطر، وبالتالي فهو البنك المفضل للمؤسسات المالية الدولية. فلدينا تصنيفاً (A+)، وحجماً وخبرة بجانب بنية تحتية متطورة وإمكانية وصول دولية؛ مما يمنحنا ميزة في الأسواق التي نعمل فيها. ولدينا فريق متخصص ذو خبرة تراكمية لأكثر من 50 عاماً في مجال أعمال المصارف المراسلة، ويقدم قسم المؤسسات المالية والمصارف المراسلة حالياً أكثر من 300 علاقة نشطة مع البنوك العالمية والمؤسسات المالية ذات التصنيف العالي عالمياً.

وبعد وصول مجموعة QNB إلى أكثر من 31 دولة، فإننا مستعدون لتقديم حلول مصرفية مستدامة ومتواصلة في الأماكن التي تتطلب معرفة محلية ومعلومات سوقية من بنك مرموق مثل QNB.

للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بنا على:
الهاتف: +٩٧٤ ٤٤٤٠ ٧٣٢٩
البريد الإلكتروني: groufich@qnb.com



الخدمات المصرفية للمعاملات العالمية



المعاملات المصرفية العالمية في QNB - معاملاتك بوابتك المصرفية إلى الشرق الأوسط وأفريقيا

يستثمر QNB بقوة في أنشطة المعاملات المصرفية كل عام، مع التركيز بشكل رئيسي على تطوير الأنظمة والموارد البشرية، مما يؤدي إلى تحسينات مستمرة لتسهيل الاستفادة القصوى من خدماتنا بالإضافة إلى تنمية القدرات المتميزة والمحافظة عليها.

تتطلع الشركات بشكل متزايد إلى تنفيذ حلول متكاملة شاملة وموحدة لزيادة الفعالية وتبسيط العمليات بهدف ربط الأعمال التجارية عبر القارات، كما أنها تراعي اعتماد نماذج آلية قابلة للتوسع تساعدها على تحقيق الدمج الكامل مع نظم تخطيط موارد المؤسسات الخاصة بها.

نحن في QNB نركز على تلبية هذه الاحتياجات لتزويد عملائنا بميزة تنافسية وضمان الامتثال بالمتطلبات التنظيمية، كما أننا مؤهلين بشكل كامل لدعم جميع متطلبات المعاملات المصرفية العالمية الخاصة بعملائنا وذلك بفضل شبكة فروعنا المنتشرة في أكثر من ٣١ دولة لمساعدتنا على تكوين نظرة متعمقة على المستويين المحلي والعالمي.

تستمر الأعمال التجارية في التوسع عالمياً أسرع من أي وقت مضى، فقد أصبحت الحاجة ملحة ومرتفعة إلى الكفاءة ورأس المال بالإضافة إلى إدارة المخاطر التجارية على المستويات الوطنية والإقليمية والعالمية مع قيام الشركات بتوسيع أنشطة التصنيع والمبيعات الخاصة بها في الخارج. يضع قسم المعاملات المصرفية العالمية في QNB جميع خبراته في خدمة عملائنا من الشركات الذين يتطلعون إلى تحقيق النجاح في جميع أنحاء العالم.

ونحن نتولى، تحت مظلة المعاملات المصرفية العالمية، إدارة منتجاتنا الخاصة بإدارة النقد والتمويل التجاري وتمويل سلسلة الإمداد، بالإضافة إلى القنوات الإلكترونية عن بعد المتعددة الوظائف المصرفية والخاصة بنا.

تم تصميم مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات المتطورة التي يوفرها QNB إلى عملائنا من الشركات لتلبية احتياجاتهم على المستوى المحلي والعالمي على حد سواء.



الخدمات المصرفية للأفراد بالمجموعة



مواصله الزخم
يواصل قسم الخدمات المصرفية للأفراد بمجموعة QNB نموه في كل من أسواق قطر والأسواق الدولية من خلال تقديم منتجات وخدمات تنافسية والاستفادة من التقنيات الرائدة وتنفيذ استراتيجيات أعمال فعالة لتقديم قيمة وملاءمة وشفافية أكبر لعملاء الخدمات المصرفية للأفراد.

توسيع نطاق إمكانية الوصول المصرفي من خلال التوزيع المحلي

يواصل قسم الخدمات المصرفية للأفراد بالمجموعة خدمة العملاء من خلال أكبر شبكة توزيع تضم ٦٠ فرعاً و٤٧٠ جهاز صراف آلي مع المزيد من خطط التوسع في الوقت الحاضر .

توسيع نطاق العروض العالمية لأوائل QNB
يواصل قسم الخدمات المصرفية للأفراد بمجموعة QNB التركيز على القسم المتميز ، والذي يحظى بأكبر حصة سوقية في قطر، ولتحديد احتياجات عملاءه والوفاء بها في الداخل والخارج من خلال الخدمات المصرفية الخارجية، وفرص الاستثمار ، وخدمات نمط الحياة، باعتبارها من أهم أولوياتها. وفي ضوء ذلك، قام أوائل QNB بتوسيع نطاق تغطية برنامج QNB First Global Recognition ليشمل عملاء البنك في تركيا من خلال QNB فاينانس بنك، كما عزّز عروض الفروض العقارية عبر الحدود في أسواق مختارة مثل قطر والمملكة المتحدة وفرنسا وتركيا ولبنان، بالاقتران مع الاستشارات العقارية وتوفير خدمات الدعم في حالات الطوارئ.

يمكن للعملاء الآن الوصول إلى حساباتهم في أسواق متعددة من خلال ميزة ”الوصول الشامل إلى الحساب“ المتاحة لهم من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والجوال ليتمتعوا بإمكانية الوصول بسهولة إلى حساباتهم لإجراء المعاملات التي يرغبون بها.

كما واصل أوائل QNB الاستفادة من قدرات البنك في إدارة الأصول والثروات لضمان حصول العملاء على أفضل المنتجات والحلول الاستثمارية العالمية. علاوة على ذلك، تم طرح مجموعة جديدة من العروض الخاصة بنمط الحياة مع شركاء محليين ودوليين من خلال تطبيق QNB explorer، وهو تطبيق عبر الجوال مخصص لأعضاء أوائل QNB يوفر لهم مزايا استثنائية.

مع استمراره في تقديم الحلول المبتكرة والعروض الرائدة لعملائه، يعد أوائل QNB خدمة مصرفية رائدة محليا وإقليميا.

تعزيز توفير المنتجات وإدارة الشرائح المختلفة من الخدمات المصرفية

طرح قسم الخدمات المصرفية للأفراد بمجموعة QNB خطة الاستثمار المتعلقة بالودائع الجديدة تقدم لعملائها منتجات

تأمينية بأسعار تنافسية بالإضافة إلى خيارات استثمارية تمكنهم من تحقيق أهدافهم المالية طويلة الأمد. ولغرض خدمة الشريحة الحيوية المتنامية من المغتربين في قطر وتلبية احتياجاتهم، قامت إدارة الخدمات المصرفية للأفراد في مجموعة QNB بإدخال المزيد من التحسينات على طرح منتجاتها الجديدة للدولة عبر مجموعة من المزايا المالية وخدمات نمط الحياة.

تعزيز طرح ”الخدمات المصرفية للأفراد الدولية“
في إطار مواصلة مسار النمو في الأسواق الدولية، أصبح بإمكان عملاء QNB فتح حسابات في العديد من الأسواق الدولية مثل المملكة المتحدة وفرنسا وتركيا ومصر والأردن والكويت وعمان ولبنان، من خلال فريق متخصص مكرس لخدمة العملاء انطلاقاً من مقر البنك في قطر . وإلى جانب فتح الحسابات، يقدم البرنامج قروض الرهن العقاري عبر الحدود والخدمات النقدية على مستوى الوحدات المختلفة.

تُشكل خدمات فتح الحسابات عبر الحدود وقروض الرهن العقاري عبر الحدود تشكل المحور الأساسي لخدماتنا العالمية التي شهدت نمواً ملحوظاً منذ إطلاقها. تتوفر خدمات قروض الرهن العقاري عبر الحدود في المملكة المتحدة وفرنسا ولبنان والإمارات العربية المتحدة وتركيا ومصر والأردن.

وقد تمكّنا هذا العام من استقطاب المزيد من العملاء الذين يسعون لشراء عقارات في الخارج، وخاصة في فرنسا والمملكة المتحدة بالإضافة إلى الطلبات المتزايدة على شراء العقارات في تركيا، وقمنا أيضاً بتعزيز الأنظمة الإلكترونية الرقمية في المملكة المتحدة وفرنسا وسلطنة عمان والكويت بكامل قدراتها التشغيلية.

ومن أجل الاستفادة الكاملة من قاعدة عملائنا الدوليين، قمنا بتوسيع نطاق خدماتنا الرقمية من خلال إطلاق إصدار جديد باللغة الإنجليزية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت والجوال والرسائل النصية القصيرة في تركيا. كما قمنا بتعيين مدراء علاقات يتحدثون باللغة العربية في الفروع الرئيسية في تركيا لتلبية احتياجات عملائنا من القطريين والناطقين باللغة العربية. وأصبح باستطاعة العملاء في قطر الآن فتح حساب في تركيا من خلال خدمة تلقائية في إطار دمج خدمات فتح الحساب.

أما في أندونيسيا، فإننا في صدد تجديد خدماتنا المصرفية للأفراد مع التركيز على إطلاق منتجات جديدة وتعزيز خدمات العملاء من خلال تحقيق القدر الأمثل من الكفاءة في إدارة مختلف القنوات، بما في ذلك إطلاق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. لقد أصبحنا الآن مهينين للاستفادة من النمو الاقتصادي في البلاد.

كما تم في ٢٠١٩ بإطلاق عروضنا المخصصة للعملاء الهنود غير المقيمين، والتي تشمل مجموعة كاملة من المنتجات المصرفية الشخصية للعملاء في الهند.

الحفاظ على ميزة تنافسية في القنوات الإلكترونية
في إطار تعزيز مكانتها الريادية في مجال الحلول التكنولوجية في قطر، قام قسم الخدمات المصرفية للأفراد في مجموعة QNB بترقية منصفته للخدمات المصرفية عبر الجوال والإنترنت إلى آخر التحديثات بهدف تقديم مجموعة أوسع من الخدمات لعملائه مثل المشاركة في المنصة الوطنية للمدفوعات عبر الجوال MPay واستحداث التسهيلات المصرفية عبر الواتساب مما زاد من نسبة استخدام العملاء لخدماتنا الإلكترونية عبر الإنترنت والهاتف الجوال إلى أكثر من ٨٢٪، بينما وصلت نسبة استخدام الخدمات الرقمية إلى ما يقارب ٨٠٪ من إجمالي المعاملات المنفذة في قطر. بالإضافة إلى ذلك، قمنا هذا العام بتثبيت منصة جديدة مزودة بأحدث التقنيات مثل تقنية الدفع دون لمس عبر شبكتنا من أجهزة الصراف الآلي، بالإضافة إلى إطلاق خدمات أكثر على المدفوعات عبر الجوال. ستوفر هذه الترقية التي تم تفعيلها حتى الآن على حوالي ١٥٪ من الشبكة تجربة أفضل للعملاء، كما ستزيد من سرعة المعاملات وتسهيل تحديث الشبكة وتسريع عملية استحداث المزيد من الخدمات المطورة.

قام QNB أيضاً هذا العام بتوفير أجهزة الخدمة الذاتية للإيداع النقدي بالجملة. وتتيح هذه الخدمة للعملاء إيداع أوراق نقدية بكميات أكبر من المعتاد دفعة واحدة وفي الوقت الذي يناسبهم بغض النظر عن ساعات العمل المصرفية المعتادة. علاوة على ذلك، كان QNB أول بنك في قطر يوفر أجهزة الصراف الآلي التفاعلية متعددة الاستخدامات (ITMs). وتساعد هذه الأجهزة العملاء في إنجاز ما يصل إلى ٩٥٪ من معاملاتهم التي لا يمكن إنجازها عادة إلا من قبل الموظفين العاملين داخل الفروع، وبالتالي تتيح الفرصة لعملائنا لإجراء معاملات مصرفية آمنة من خلال الاستفادة من الخدمات الافتراضية التي توفرها أجهزة الصراف الآلي التفاعلية. ونظراً لارتفاع الطلب على أجهزة الصراف الآلي التفاعلية من قبل عملائنا، فقد قمنا بوضع خطط تهدف إلى زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي التفاعلية وتوزيعها على مواقع مختلفة في جميع أنحاء قطر، بالإضافة إلى زيادة ساعات العمل بنظام المناوبة. فضلاً عن ذلك، فإن أكثر من ثلث فروعنا في قطر أصبح تملك السبل المطلوبة لمعالجة الشيكات إلكترونياً من خلال أجهزة الصراف الآلي، وستستمر هذه الخدمة في النمو خلال عام ٢٠٢١، لتتماشى مع تطلعات QNB الهادفة إلى بلوغ الطليعة بين المؤسسات المصرفية في المنطقة في مجال تقديم مجموعة شاملة وواسعة النطاق من الخدمات الذاتية للعملاء.

حلول التجارة الإلكترونية

في عام ٢٠١٥، أصبح قسم الخدمات المصرفية للأفراد في مجموعة QNB أول بنك في قطر يطلق حل “نقاط البيع المتنقلة” لتسهيل المدفوعات المتعلقة بالأعمال التجارية. بالإضافة إلى ذلك، أطلق قسم الخدمات المصرفية للأفراد في مجموعة QNB حل الرواتب المعروف باسم "Ooredoo-Mobile Money Wallet" (محفظة Ooredoo) كما قام بتفعيل معاملات التجارة الإلكترونية على بطاقات الخصم عبر بوابة الدفع QPay. وفي عام

٢٠١٧، فاز QNB بجائزة "أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الجوال" من مجلة "آسيان بانكر".

ثم أطلق QNB خدمة QNB Simplify للتجارة الإلكترونية في عام ٢٠١٨ انطلاقاً من الجهود المبذولة لتحقيق أهداف التنوع الاقتصادي الوطني، حيث هذه الخدمة للشركات الصغيرة والكبيرة عرض منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنت دون تكبد أي تكاليف تتعلق بالتكنولوجيا أو البنية التحتية.

مواصله زخم النمو في مجال خدمات البطاقات المصرفية وعمليات الدفع

يواصل QNB تبوء مركز الصدارة في مجال خدمات البطاقات المصرفية وعمليات الدفع من خلال تطبيق إستراتيجيات فعالة من أجل الاستحواذ على شرائح العملاء ورفع كفاءة استخدام البطاقات واستحداث برامج المكافآت وأنشطة أسلوب الحياة، مع التركيز على زيادة قيمة عروض العملاء. وتركز المجموعة على تنمية الشرائح الرئيسية من خلال تطبيق تدابير فعالة تتيح تشديد الرقابة على التكاليف والتأثير إيجاباً على تجربة العملاء. كما يستطيع QNB استقطاب العملاء وضمان تجارب عالمية فريدة لهم، بما في ذلك إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في الفعاليات الرياضية والترفيهية العالمية من خلال خطط دفع مرنة وعقد الشراكات التي توفر عروضاً فريدة للعملاء. وتواصل المجموعة توظيف خبراتها المكتسبة في قطر لتطوير خدمات البطاقات المصرفية والمدفوعات في فروع المجموعة المنتشرة في الدول التي تتواجد فيها المجموعة. كما يبذل QNB جهوداً حثيثة لتعزيز عمليات الدفع غير النقدية في قطر تحقيقاً للرؤية الاقتصادية لدولة.

جودة الخدمة في صميم نموذج النمو الخاص بنا

يواصل قسم الخدمات المصرفية للأفراد في مجموعة QNB جهوده الدؤوبة من أجل تعزيز الخدمات والعمليات الهادفة إلى تقديم تجربة متميزة للعملاء. وفي ضوء ذلك، ثابر قسم الخدمات المصرفية للأفراد في مجموعة QNB على اتخاذ العديد من المبادرات التي تشمل استطلاعات رضا العملاء الدورية، ومراجعة تجربة المتسوق السرية، ومشاريع تعزيز العملياتوالإجراءات. ويبقى رأي العميل هو المحرك الرئيسي لجهود الخدمات المصرفية للأفراد للوفاء بوعدها بتقديم خدمة عالية الجودة ومنتجات مبتكرة جديدة إلى السوق.

جودة الخدمة داخل نموذج النمو الخاص بنا

تواصل إدارة الخدمات المصرفية للأفراد بالمجموعة جهودها الدؤوبة لتعزيز الخدمات والمعاملات لتقديم تجربة متميزة للعملاء، وفي ضوء ذلك فلقد تم اتخاذ العديد من المبادرات التي تضمنت الدراسات الاستقصائية الدورية لرضا العملاء، ومراجعة حسابات المتسوق السرية ومشاريع تعزيز العمليات. ويظل صوت العميل هو المحرك الرئيسي لجهود الخدمات المصرفية للأفراد للوفاء بوعدها بتقديم منتجات مبتكرة جديدة إلى السوق.



إدارة الأعمال العالمية



بنية عن
مجموعة QNB

دارة الخدمات المصرفية
الشركات والمؤسسات
المصرفية المجمعة

المؤسسات المالية
والبنوك المرابحة

الخدمات المصرفية
المعاملات العالمية

الخدمات المصرفية
الإفراز بالمجموعة

دارة الأعمال
العالمية

دارة الخريفة
بالمجموعة

دارة الأصول والأوراق
بالمجموعة

QNB
للخدمات المالية

QNB
كإيمان

استراتيجية
المجموعة

دارة الموارد
البشرية بالمجموعة

الاستدامة



دور إدارة الأعمال الدولية

تتولى دائرة الأعمال العالمية مسؤولية تحقيق رؤية QNB نحو تسريع وثيرة النمو الدولي بالتنسيق مع جميع دوائر الأعمال والدعم في المجموعة. ونحن نحرص على تنوع مصادر الإيرادات في مجموعة QNB وإدارة المتطلبات الرقابية. مهمتنا هي تفعيل التواصل وتنمية الأرباح وتحقيق نتائج مستدامة.

نحن نملك رؤية واضحة تمتد إلى جميع فروع QNB الدولية، كما أننا نعمل بفعالية لتعزيز علامتنا التجارية وشبكتنا الدولية الأخذة بالتوسع والمزايا التنافسية التي تتمتع بها على مستوى المجموعة مع ضمان الاستفادة القصوى منها. ونحن نقوم بذلك من خلال السعي لتحقيق التميز في تنفيذ استراتيجيتنا وترسيخ ثقافة متسقة مبنية على أفضل الممارسات والامتثال للمتطلبات التنظيمية، ومبادئ الحوكمة، وإدارة المخاطر مع ضمان اتباع نهج حديث إزاء العمليات والتكنولوجيا.

وفي إطار جهودنا المستمرة لتعزيز مستوى التكامل على مستوى المجموعة وتحريك أوجه التآزر المتأصلة في صميم أعمالنا، قامت إدارة الأعمال الدولية بتضمين الشركات التابعة الصغيرة والمتوسطة في عروض القيمة المضافة الخاص بنا، إلى جانب الفروع الدولية الحالية.

نمو الأعمال الدولية - الاستثمار في المستقبل

يسعى QNB إلى أن يصبح أحد البنوك الرائدة في الشرق الأوسط وإفريقيا وجنوب شرق آسيا، وقد أصبحنا اليوم على بعد خطوات قليلة لتحقيق تطلعاتنا بفضل توسع شبكتنا الدولية وشركائنا التابعة، ولا سيما بعد الاستحواذ على Ecobank Transnational Incorporated، بالإضافة إلى التوسع الذي تم تحقيقه مع QNB فاينانس بنك، وQNB الأهلي، وQNB إندونيسيا، وQNB تونس. وخلال عام ٢٠٢٠، واصلت شبكتنا الدولية توسيع أنشطتها وعملياتها ضمن مواقعها الحالية من خلال افتتاح فروع إضافية، حيث تكلل هذا العام بافتتاح فرع جديد في هونغ كونغ، وقد أدى ذلك إلى تعزيز وجودنا وتوسيع شبكتنا الحالية في أوروبا وجنوب شرق آسيا والشرق الأوسط وإفريقيا.

ونحن إذ نتطلع إلى المستقبل، سنحرص على مواصلة الجهود لمواجهة التحديات التي تفرضها الظروف الحالية التي يسودها مناخ من عدم اليقين والتقلب مع استمرار أزمة جائحة كوفيد-١٩ في إلقاء ظلها على العالم، خاصة وأن مخاطر انتشار موجة ثانية من العدوى لا تزال تهدد العالم وتفرض الضغوط على شرائح عملائنا في جميع أنحاء العالم. وفي هذا السياق، سنواصل جهودنا لتبسيط عملياتنا على المستوى العالمي مع الحرص على عدم التركيز فقط على تعزيز اتساق وفعالية الأسلوب الذي تتبعه في تواصلنا وتفاعلنا مع العملاء في جميع أماكن تواجدنا، بل على المحافظة أيضاً على بيئة رقابية تتماشى مع علامتنا التجارية وقدرتنا على تحمل المخاطر.

قيادة التكامل والحوكمة

تتبنى مجموعة QNB نموذج تشغيل عالمي يتيح لها تحقيق تكامل أفضل بين مختلف أنشطتها وتنسيق العمليات فيما بينها بشكل أقوى والاستفادة من أوجه التآزر لتقديم خدمات فعالة وأكثر كفاءة للعملاء. وتتميز مجموعة QNB بقدرتها على تزويد عملائها بخدمات بارزة في الخارج من خلال برامج QNB للاعتراف العالمي. بالإضافة إلى ذلك، فقد قمنا بدمج قدرات المعاملات المصرفية المحلية بالكامل، مما يسمح لنا بتزويد عملائنا بخدمات محلية وإقليمية عبر فروعنا في الدولة والمنطقة.

يعتبر قسم الأعمال الدولية في QNB بمثابة الرابط الأساسي بين وظائف المكتب الرئيسي والشبكة الدولية. ونحن نحرص باستمرار على مواصلة الجهود للتأكد من أن الأهداف الإستراتيجية لأعمالنا المحلية تتماشى مع تطلعاتنا وإستراتيجيتنا الشاملة على مستوى المجموعة. ولضمان تحقيق ذلك، فإننا نعمل على وضع خطط عمل وميزانيات وأهداف خاصة بكل دولة من الدول التي نتواجد فيها عبر شبكتنا المتوسعة. وفي الوقت نفسه، يقوم قسم الأعمال الدولية بمراقبة التقدم المحرز والتأكد من تحقيق أهداف القسم المالية وغير المالية، وتقييم الأداء مقابل الخطة والتدخل في تنسيق الأنشطة في الوقت المناسب إذا اقتضى الأمر.

دائرة الخزينة بالمجموعة

إدارة الأصول والثروات بالمجموعة



بنية عن
مجموعة QNB

إدارة الخدمات المصرفية
الشخصية والمؤسسات
المصرفية المجمعة

المؤسسات المالية
والبنوك المرخصة

الخدمات المصرفية
المعاملات العامة

الخدمات المصرفية
الإفراز بالمجموعة

إدارة الأعمال
القائمة

إدارة الخريفة
بالمجموعة

إدارة الأصول والأوراق
بالمجموعة

QNB
للخدمات المالية

QNB
كإيمان

استراتيجية
المجموعة

إدارة الموارد
البشرية بالمجموعة

الاستدامة



إدارة الأصول للمجموعة

تواصل إدارة الأصول في مجموعة QNB (مجموعة إدارة الأصول) احتلال مركز ريادي بين الشركات الرائدة في مجال إدارة الأصول في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، حيث تتولى إدارة أصول بقيمة ٤,٧ مليار دولار أمريكي تقريباً. تدير مجموعة إدارة الأصول حالياً ثمانية صناديق استثمار مشتركة بالإضافة إلى محافظ تقديرية متعددة تحتوي على مجموعة متنوعة من فئات الأصول في مناطق جغرافية مختلفة، ويتم قبول الاستثمارات على أساس "العائد المطلق" أو على أنها استثمارات "مدارة بنشاط" أو "سلبية" (تتبع مؤشرات السوق).

مجموعة متنوعة ومتنامية من فئات الأصول

في إطار الحفاظ على مكائنها الرائدة في السوق، تواصل مجموعة إدارة الأصول تطوير وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة تلبي احتياجات ومتطلبات المستثمرين. وبالإضافة إلى الصناديق الاستثمارية التي تقوم بإدارتها، تقدم مجموعة إدارة الأصول للمستثمرين إمكانية الوصول إلى فئات الأصول العالمية بما في ذلك المنتجات المواضيعية مثل الأجهزة الطبية والأمن والروبوتات والأخشاب بالإضافة إلى المنتجات المنظمة بشكل جيد في استراتيجيات متعددة.

تطوير القدرات التصنيعية للصندوق الإقليمي

تماشياً مع التطورات الدولية لمجموعة QNB، قامت مجموعة إدارة الأصول بتعزيز وحدة إدارة الأصول في سنغافورة، من خلال توسيع نطاق عملها ليشمل الأسواق الآسيوية الرئيسية.

سجل حافل بالإنجازات

تستفيد مجموعة إدارة الأصول من خبرات فريق مكون من مدراء الأصول يتمتعون بالكفاءة العالية والخبرة والمعرفة الدقيقة لمساعدتهم على تحقيق أداء يتجاوز المؤشرات المرجعية عند قياسه مقابل الصناديق المختلفة وفقاً لتواريخ تأسيسها. وتتمتع مجموعة إدار الأصول بسجل حافل من الإنجازات التي لقيت اعترافاً واسعاً على مدى سنوات متتالية، حيث حازت جائزة "أفضل مدير أصول في قطر" من مجلة غلوبال إنفستور في حفل توزيع جوائز Global Investor MENA.

مجموعة الخدمات المصرفية الخاصة

تقدم الخدمات المصرفية الخاصة في QNB (مجموعة الخدمات المصرفية الخاصة) حلولاً استثمارية مصممة حسب الحاجة وخدمات مخصصة في مجال إدارة الثروات للأفراد ذوي الملاءة المالية العالية ولعائلاتهم، مما يتيح لهم فرص الوصول المباشر إلى المنتجات ذات المستوى العالمي التي تزخر بها الأسواق المالية العالمية. كما تساهم مجموعة الخدمات المصرفية الخاصة في إثراء هذه المنتجات والخدمات من خلال الاستفادة من الفرص الاستثمارية المختارة التي يوفرها أفضل مديري صناديق الأسهم والديون في العالم عبر برنامج استثمار متعدد المصادر

يرتكز النهج الحديث الذي تتبناه مجموعة الخدمات المصرفية الخاصة على تحليل الاستثمار الأساسي الذي تم تصميمه بشكل خاص لاستيفاء المتطلبات والتوقعات المعقدة للعملاء من أجل مساعدتهم على تحقيق أهدافهم الاستثمارية.

كما أن الحلول الاستثمارية المبتكرة لمجموعة الخدمات المصرفية الخاصة هي معززة بمجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الشخصية التي توفر لعملاء مجموعة QNB أقصى درجات المرونة.

تواصل مجموعة الخدمات المصرفية الخاصة لعب دور رائد في مجال توفير حلول مخصصة لإدارة الثروات المصممة حسب الطلب لإضفاء الطابع الشخصي وبصمة راقية وفريدة على تجربة عملائنا.

وفي إطار سعيها المستمر نحو تحقيق التميز، أطلقت مجموعة الخدمات المصرفية الخاصة عدة مبادرات تهدف إلى تعزيز وتحسين منتجاتها وخدماتها. ولقد قمنا بتوظيف مهنين من ذوي المهارات العالية المتخصصين في توفير منتجات وخدمات متنوعة ومبتكرة تهدف إلى تعزيز رضا العملاء وولائهم.





- بنية عن مجموعة QNB
- دائرة الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات المصرفية
- المؤسسات المالية والبنوك المرخصة
- الخدمات المصرفية للمعاملات العالمية
- الخدمات المصرفية الأخرى بالمجموعة
- دائرة الأعمال العالمية
- دائرة الخريفة بالمجموعة
- دائرة الأصول والأوراق بالمجموعة
- QNB للخدمات المالية
- QNB كابتال
- استراتيجية المجموعة
- دائرة الموارد البشرية بالمجموعة
- الاستدامة



توسيع نطاق العرض وخدمات الوساطة المالية
تواصل تواصل QNB للخدمات المالية تعزيز خدماتها للعملاء لتتيح لهم إدارة المخاطر بشكل أفضل واتخاذ قرارات استثمارية فعالة مبنية على درجة تحمل المخاطر والقدرة على تقبلها مع مراعاة الأهداف الاستثمارية العامة. ويوفر مكتب التداول في QNB للخدمات المالية للعملاء الأفراد والمؤسسات إمكانية التداول في دول مجلس التعاون الخليجي والشرق الأوسط وشمال أفريقيا وكذلك في جميع الأسواق العالمية الرئيسية. علاوة على ذلك، توفر QNB للخدمات المالية للمستثمرين إمكانية التداول في أسواق الدخل الثابت العالمية بالإضافة إلى أسواق الاكتتابات العامة الأولية في جميع أنحاء العالم. في فبراير ٢٠٢٠، حصلت QNB للخدمات المالية على ترخيص من هيئة قطر للأسواق المالية لتقديم خدمات توفير السيولة وقد نجحت منذ إرساء قاعدة خدماتها على استقطاب العديد من العملاء في قطاع الشركات الكبرى. ونحن نتطلع إلى توسيع نطاق خدماتنا في عام ٢٠٢١ للتداول في الأسهم الدولية والدخل الثابت.

تعزيز نطاق الأبحاث
تواصل QNB للخدمات المالية التوسع في أبحاثها الميدانية والتواصل مع الشركات لإجراء الأبحاث القيمة، حيث تشمل خدمات الأبحاث حالياً أكثر من ٢٠ شركة قطرية، إلى جانب شركات رئيسية في دول مجلس التعاون الخليجي.

تواصل QNB للخدمات المالية، باعتبارها ذراع الوساطة لمجموعة QNB، تركيزها على تنفيذ خطة أعمالها الهادفة إلى تنمية حصتها في السوق وتوسيع نطاق خدماتها. كما تزال QNB للخدمات المالية تحافظ على مكانتها في السوق باعتبارها الوسيط المؤسسي رقم واحد في قطر من حيث الحصة السوقية في البورصة المحلية. بالإضافة إلى ذلك، تواصل QNB للخدمات المالية إثبات دورها كشريك موثوق به من قبل بورصة قطر، توفر الدعم في إنجاح جميع الفعاليات والمنتديات الاستثمارية الدولية التي تهدف إلى تعريف الجهات الاستثمارية الدولية بالفرص الاستثمارية في أسهم الشركات القطرية الرائدة.

وسيط مؤسسي مفضل
تواصل QNB للخدمات المالية تعزيز مكانتها كوسيط مالي مفضل لدى للمؤسسات المحلية والأجنبية على حد سواء، وقد حقق نمواً قوياً في قطاع المستثمرين المؤسسيين. ونتيجة لذلك، استطاعت QNB للخدمات المالية أن تحصد جائزة أفضل وسيط مالي في قطر من مجلة Influential EMEA Finance Magazine لعدة سنوات متتالية، بالإضافة إلى جائزة "أفضل وسيط في قطر" خلال توزيع جوائز Global Investor MENA و "أفضل شركة وساطة" وجائزة "التطبيق التجاري الأكثر ابتكاراً" من International Finance.







- إصدار سندات بقيمة مليار دولار أمريكي لصالح QNB؛
- إصدار سندات ثلاثية بقيمة ١٠ مليارات دولار لصالح دولة قطر (٥ و ١٠ و ٣٠ سنة).
- إصدار سندات بقيمة مليار دولار أمريكي لصالح QNB؛
- إصدار سندات بقيمة ٦٠٠ مليون دولار أمريكي لصالح QNB؛
- إصدار سندات بقيمة ٥٠٠ مليون دولار أمريكي للبنك الأهلي؛
- إصدار سندات بقيمة ٥٠٠ مليون دولار أمريكي للبنك التجاري
- إصدار صكوك بقيمة ٧٥٠ مليون دولار أمريكي لمصرف الريان في سبتمبر ٢٠٢٠.

مع إنشاء أول منطقة حرة في قطر وإطلاق وكالة تشجيع الاستثمار في العام ٢٠١٩، نتوقع أن نشهد زيادة كبيرة في الاستثمار الأجنبي المباشر الذي سيعود بالنفع على الاقتصاد ككل ويستمر في دعم أعمالنا خلال السنوات القادمة. علاوة على ذلك، مع سن قانون الشراكة بين القطاعين العام والخاص الجديد في قطر، نتوقع زيادة في مبادرات الشراكة بين القطاعين العام والخاص في قطر في العام ٢٠٢١، والتي تكون مدعومة بفرص إضافية مع اقتراب كأس العالم لكرة القدم ٢٠٢٢. وهكذا، نتوقع نشوء مناطق جذب سياحي جديدة وعدد من مشاريع البنية التحتية المذهلة لجذب انتباه المستثمرين وتوفير مزيد من الدعم للدولة استعدادًا للحدث وللمستقبل من بعده.

ببصفتها الذراع المصرفية الاستثمارية لمجموعة QNB، تُعد QNB كابيتال الشركة الرائدة في سوق الخدمات المصرفية الاستثمارية القطرية وتنشط بشكل متزايد على الساحة الدولية، مما يساعد على تنمية العلامة التجارية والأداء المالي على حد سواء. كان الفريق دؤوبًا في العمل مع مجموعة متنوعة من العملاء المحليين والدوليين ودعمهم في عدد من التفويضات بالإضافة إلى مجموعة شاملة من الخدمات الاستشارية، بما في ذلك عمليات الدمج والاستحواذ وأسواق رأس مال الأسهم والديون وتمويل المشاريع. يقدم الفريق أيضًا المشورة الإستراتيجية بشأن إعادة هيكلة الشركات والتفويضات العقارية.

يبقى تنويع الاقتصاد القطري أولوية، ولذلك نعمل كمستشار رئيسي للحكومة في مجموعة من المبادرات، مثل الاكتفاء الذاتي وتنمية القطاع الخاص. وتساعد QNB كابيتال أيضًا على تسهيل العلاقات التجارية الجديدة الرئيسية مع مستثمري الطرف الثالث والحكومات الدولية.

أما في مجال سوق الديون الرأسمالية، عملت QNB كابيتال مؤخرًا على عدد من صفقات السندات المهمة والبارزة والتي شملت:



- بنية عن مجموعة ONB
- دائرة الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات المصرفية
- المؤسسات المالية والبنوك المرخصة
- الخدمات المصرفية للمعاملات العامة
- الخدمات المصرفية للأفراد بالمجموعة
- دائرة الأعمال العامة
- دائرة الحرية بالمجموعة
- دائرة الأصول والأوراق بالمجموعة
- الخدمات المالية ONB
- الخدمات ONB كإيمان
- استراتيجية المجموعة
- دائرة الموارد البشرية بالمجموعة
- الاستدامة

”يركز QNB على تحقيق عائدات معدلة وفق المخاطر في أسواق جذابة تسمح للبنك بمواصلة نموه القوي.“

إن طموحنا بأن نصبح أحد البنوك الرائدة في الشرق الأوسط وأفريقيا وجنوب شرق آسيا مبني على استراتيجية نمو منظمة ومحكمة

إننا نبني طموحنا بأن نصبح أحد البنوك الرائدة في الشرق الأوسط وإفريقيا وجنوب شر ق آسيا على استراتيجية نمو منظمة ومحكمة.

تظل استراتيجيتنا الشاملة مركزة على محزكي نمو وهما حماية مكاتنا الرائدة في السوق في قطر وتنمية وجودنا الدولي عضويا وغير عضوي، ولا سيما في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

وفي قطر، نهدف إلى الحفاظ على حصتنا في السوق وربحنا في القطاع العام. فنحن ملتزمون أيضاً بزيادة حصتنا وربحيتنا في القطاع الخاص المتزايد الأهمية، وكذلك بالاستمرار في دعم عملائنا الأفراد في جميع أنحاء البلاد.


يُعد التوسع العضوي الدولي أحد الركائز الأساسية لاستراتيجية مجموعة QNB لتحقيق رؤيتها في أن تصبح بنكاً رائداً في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا وجنوب شرق آسيا. فمن خلال هذا التوسع وتنويع عائداتنا ومخاطرننا، يكمن هدفنا في ضمان أن ٥٠٪ من صافي دخلنا سيأتي من الأسواق الدولية. لذلك، ينصب تركيز QNB على جني العوائد المعدلة حسب المخاطر في الأسواق الجذابة التي تسمح للبنك بمواصلة نموه القوي.

لقد عملنا على صياغة استراتيجيات محددة لسوقينا الأساسيين، أي تركيا ومصر، واللدان يُعدان من المساهمين الرئيسيين في رؤية مجموعة QNB. نتيجة لذلك، بدأنا برنامجًا جديدًا لتحديد عوامل إضافية لتوليد الإيرادات والتأزر في التكلفة عبر المجموعة.

يتمثل أحد أهدافنا في الحصول على حصة سوقية في البلدان التي تظهر نموًا قويًا للاقتصاد الكلي والقطاع المصرفي، وأعلى من متوسط هوامش صافي الفائدة (NIMs) ومزيجًا جيدًا بين الدخل من الفوائد ومن غير الفوائد. من أجل تحقيق هذه الفرص، سنستمر في بناء شركة تجارة إجمالية عالمية متخصصة من خلال التوسع إلى المراكز الإقليمية ومراكز الإنشاء مثل هونغ كونغ ومومباي. كما سنواصل أيضًا التوسع في مجال إدارة الأصول والثروات من خلال توسيع عروض الصناديق وتعزيز قدرات توزيع الأموال لدينا على المستوى الدولي.

من جهته، سيكون QNB انتقائيًا للغاية في ما يتعلق بالمزيد من التوسع غير العضوي ويفكر في ذلك بعناية من خلال إجراء دراسات الجدوى ودراسات دخول السوق ذات الصلة. وهكذا، سيتم النظر في الأسواق ذات الصلة بناءً على توقعات الاقتصاد الكلي وتغلغل القطاع المصرفي وإمكانات النمو والمتطلبات التنظيمية لدخول السوق. هذا وسننظر في إمكانية الاستحواذ على أساس الاستفادة من الفرص إذا توفرت أهداف مناسبة في هذه الأسواق.

باتت صناعة الخدمات المالية تتطور وهي على أعتاب نقلة نوعية بسبب الاضطراب وعدم الوساطة من قبل اللاعبين غير الماليين. استجابة لذلك، حددنا الابتكار كمكون استراتيجي جديد. لذلك، إننا ننظر إلى هذا باعتباره فرصة إضافية لتوليد الإيرادات وبالتالي بدأنا في برنامج ابتكار على مستوى المجموعة. فمهمتنا هي احتضان ثقافة الابتكار من خلال مكون يقوده الموظف، وكذلك تحديد الاتجاهات الجديدة في التكنولوجيا من خلال مكون يقوده السوق.

ركائز الاستراتيجية	أساسها الأهداف الرئيسية الستة للأداء
 حماية المكانة الريادية في السوق القطرية	١. أن نحافظ على تصنيف قوي
	٢. أن نكون المؤسسة المالية المفضلة
	٣. أن نكون جهة العمل المفضلة
	٤. أن نكون علامة تجارية رائدة
 تسريع وتيرة التوسع الدولي	٥. أن نتميز في خدمة العملاء
	٦. أن نعرز القيمة للمساهمين على المدى الطويل من خلال النمو المستدام والمريح

محركات النمو



حماية المكانة الريادية في السوق القطرية

الحفاظ على حصتنا السوقية وربحنا في القطاع العام

زيادة حصتنا في السوق وربحيتنا من القطاع الخاص والأفراد



تسريع وتيرة التوسع الدولي

بناء بنك دولي متخصص لمعاملات المؤسسات الكبيرة

توسيع إدارة الأصول والثروات

زيادة التركيز والتوسع في التواجد العالمي الحالي

البحث الانتقائي عن الفرص غير العضوية

الخطوات المتخذة والإنجازات في العام ٢٠١٧

بنية تحتية محسنة للمعاملات المصرفية

عروض رائعة مخصصة لقطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة

عمليات ائتمان مبسطة للشركات الصغيرة والمتوسطة

إقامة تحالفات جديدة مع شركاء استراتيجيين

عرض رقمي معزز وعن بعد ضمن مختلف قنواتنا

تجديد وإطلاق خدمات مبتكرة جديدة للعملاء الميسورين

تعميق العلاقة مع القطاع الخاص للأغراض التجارية

تعزيز البنية التحتية للخدمات المصرفية التجارية عبر الشبكة

تعزيز القدرات والحوكمة للحفاظ على بيئة رقابة قوية

الحصول على الموافقات اللازمة وإطلاق الصناديق الاستثمارية في أوروبا عبر منصة تعهدات الاستثمار الجماعي في الأوراق المالية القابلة للتحويل

تعزيز المراقبة على الحدود المخصصة للبلدان والقطاعات

زيادة فرق التغطية المتخصصة عبر محاور التمويل المنظم والخدمات المصرفية التجارية وفرق المؤسسات المالية

تعزيز الرهن العقاري عبر الحدود والعروض لغير المقيمين في بلدان مختارة

بدء الاستفادة من تضافر الجهود بعد عمليات الاستحواذ السابقة

تبسيط عملية منح الائتمان للشركات الدولية

ترقية مكتبنا التمثيلي في الهند إلى فرع

افتتاح أول فرع لنا في المملكة العربية السعودية

صياغة استراتيجية جديدة لخمس سنوات لـ QNB فاينانس بنك

الانتهاء من تنفيذ استراتيجية QNB الأهلي باعتباره ثاني أكبر بنك خاص في مصر

المبادرات الاستراتيجية للعام ٢٠٢٠

زيادة حصة الخدمات المصرفية التجارية في محفظة قطر

تعزز عروض مخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة

زيادة تعزيز رعاية العمال في قنوات التوزيع المادية وتقديم الخدمات عن بعد

تطوير خدمات مبتكرة عبر مزيج القنوات المتعددة للخدمات المصرفية الاستهلاكية

تعزز عروضنا من المنتجات المقدمة للعملاء الميسورين وكبار الأثرياء

الاستمرار في توسيع حصتنا في القطاع الخاص

مواصلة توسيع مراكز إنشاء الأعمال في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والشرق الأوسط

تحسين عرض القيمة ووضع QNB كلاعب متخصص

زيادة عروض صناديق إدارة الأصول الدولية الخاصة بنا في أسواق مختارة

تعزز قدرات توزيع الأموال في أوروبا وآسيا وإفريقيا

تعزز الرغبة في المخاطرة لدى QNB لدعم النمو في المناطق الجغرافية والأقسام/ القطاعات الجديدة

الاستمرار في توسيع قدرات التمويل المهيكل عبر المراكز الإقليمية

تعزز عروض أوائل QNB الدولية من خلال خدمات القيمة المضافة الإضافية

تعميق العلاقات مع شركائنا الاستراتيجيين عبر منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا

الاستمرار في تعزيز قدرات البنية التحتية لدينا عبر المناطق لتحسين الكفاءة

دائرة الموارد البشرية بالمجموعة

- بنية عن
مجموعة QNB
- دائرة الخدمات المصرفية
الشركية والمؤسسات
المصرفية المجموعة
- المؤسسات المالية
والبنوك المرابحة
والتوك المرابحة
- الخدمات المصرفية
المعاملات العالمية
- الخدمات المصرفية
الإفراز بالمجموعة
- دائرة الأعمال
العالمية
- دائرة الخريفة
بالمجموعة
- دائرة الأصول والأوراق
بالمجموعة
- QNB
للخدمات المالية
- QNB
كإتيل
- استراتيجية
المجموعة
- دائرة الموارد
البشرية بالمجموعة
- الاستدامة



تواصل دائرة الموارد البشرية لمجموعة QNB تنفيذ مبادراتها الإستراتيجية المحددة في سياق الخطة الإستراتيجية لمدة خمس سنوات للمجموعة. وينصب تركيز دائرة الموارد البشرية لمجموعة QNB مؤخرًا على تحسين الخدمة المقدمة لموظفي مجموعة QNB وتعزيز مجموعة المواهب، لضمان حصول الأشخاص المناسبين على الوظيفة المناسبة في الوقت المناسب لدعم النمو العالمي للمجموعة.

تضم مجموعة QNB الآن أكثر من ٣٠ ألف موظف، منهم أكثر من ٤٠٠٠ في قطر.

الموهبة والتعلم والتطوير

تسعى دائرة الموارد البشرية بالمجموعة إلى تلبية احتياجات تطوير القيادة الحالية والمستقبلية عبر الشبكة الدولية المتنامية لمجموعة QNB، وذلك من خلال الاستثمار في أفضل الممارسات العالمية في ما يتعلق بإدارة مواهب الموظفين. هناك تركيز على تحديد الموظفين ذوي الإمكانيات العالية وتوفير تقدم مهني سريع المسار من خلال فرص التطوير المختلفة، سواء في الوظيفة أو من خلال التطوير الرسمي، كالدورات والشهادات المهنية على سبيل المثال.

برامج التطوير الإداري والقيادي

تواصل دائرة الموارد البشرية بالمجموعة طرح كل من برنامج التطوير الإداري (MDP) وبرنامج تطوير القيادة (LDP) في العديد من المواقع الدولية لمجموعة QNB، بالتعاون مع معهد الإدارة المعتمد. لتكملة برامج برنامج التطوير الإداري وبرنامج تطوير القيادة، والتي تستهدف المديرين المتوسطين وكبار القادة، تقدم دائرة الموارد البشرية بالمجموعة أيضًا برنامج تطوير إشرافي (SDP) يستهدف مديري الخط الأول وقادة الفرق الجدد في مسؤولية الإشراف على الموظفين الآخرين. تقدم دائرة الموارد البشرية بالمجموعة أيضًا برنامج الفعالية الشخصية (PEP) الذي يستهدف قادة الفرق المحتملين. وقد تلقت هذه البرامج ردود فعل إيجابية بشكل استثنائي من المشاركين.

التعلم والتطوير

يتميز نهج QNB بتعدد أوجهه بما في ذلك تقديم الفصول الدراسية التقليدية والشهادات المهنية والتعلم عبر الإنترنت والتعليم المستند إلى الفيديو وبرامج التدريب الخارجية التي يقدمها موفرو الخدمات المعترف بهم دوليًا. يدير QNB مركز تدريب داخلي في الدوحة مع فريق لتقديم دورات التعلم والتطوير الداخلي. هذا وتتوفر عروض تطوير فنية وتقنية واسعة النطاق للموظفين تهدف إلى زيادة أدائهم. مؤخرًا على سبيل المثال، تم إطلاق عدد من البرامج التدريبية الجديدة لتعزيز نهج QNB في إدارة المخاطر وهي تتعلق بالمخاطر التشغيلية الجماعية والتوعية عن مكافحة الاحتيال ومخاطر التدقيق والتدريب على الضوابط للفروع الدولية بالإضافة إلى العديد من برامج التوعية المرتبطة بالامتثال والمتعلقة بالمخاطر.

التركيز على الشهادات

يركز قسم التنمية والتعلم داخل QNB على دعم الموظفين العاملين بالبنك للحصول على الشهادات المعترف بها دوليًا، حيث يمثل ذلك جزءًا أساسيًا من القيمة التي تقدمها المجموعة للموظفين، ويتم اعتماد الموظفين الذين يحققون نجاحًا في الحصول على عدد من شهادات الاعتماد في مجالات إدارة مخاطر الائتمان والتحليل المالي والأوراق المالية والاستثمارات والمشروعات.

برنامج السفير

إن الغرض من برنامج السفير في QNB هو تعيين موظفين موهوبين في QNB من شأنهم أن يمثلوا البنك في العمليات الدولية كجزء من تطورهم الوظيفي. وبصفتهم قادة المستقبل، سيتعرف سفراء QNB على بيئات مصرفية مختلفة خارج قطر، لاكتساب خبرة عالمية. يستقبل البرنامج بانتظام مواطنين قطريين منتشرين في دول مثل سنغافورة والكويت وعمان وإندونيسيا. وبعد عودتهم إلى قطر حصلوا على أدوار ومسؤوليات متزايدة، وتمكنوا من تطبيق كل من تعليمهم وخبراتهم في الخارج وزيادتها على القيمة الإجمالية لمجموعة QNB.

أنشطة التوظيف

تواصل مجموعة QNB قيادة جهود القطاع المصرفي لتوظيف المواطنين القطريين. ففي العام ٢٠٢٠، حقق QNB نسبة تقطير تجاوزت ٥٦٪ من الموظفين المحليين، وهي من أعلى المعدلات في القطاع المصرفي القطري. وهذا يشمل تمثيل قوي على جميع المستويات، بما في ذلك المناصب القيادية العليا. تبلغ نسبة القطريين في إدارة الفروع أكثر من ٨٢٪ فيما تزيد مشاركة المرأة عن ٤٠٪ في المناصب المختلفة عبر العمليات التي تؤديها المجموعة. يحضر فريق دائرة الموارد البشرية بالمجموعة العديد من الفعاليات المهنية، في الجامعات المحلية وبالشراكة مع وزارة العمل، بالإضافة إلى استضافة أيام التوظيف المفتوحة في QNB.

استبيان التحاق الموظفين على المستوى العالمي

يقر الرئيس التنفيذي وفريق الإدارة التنفيذي العالمي بالحقيقة التي تؤكد على أن الموظفين العاملين لدى المجموعة يمثلون أهم موارد البنك، التي تحدد مستوى أداءه، وقد كلفت إدارة الموارد البشرية أون هيويت، وهي شركة استشارية رائدة في مجال الموارد البشرية، بإجراء استبيان عالمي لمشاركة الموظفين بقياس مدى مشاركة ورضا وتحفيز موظفي مجموعة QNB.

قدم الموظفون ملاحظاتهم الصريحة حول العديد من الجوانب، بما في ذلك ثقافة العمل في البنك، وممارسات الشركة وعملياتها، والتعويضات والفرص الوظيفية. وحققت المجموعة نسبة مشاركة بلغت ٧٥٪ ووصلت إلى معدل رضا أعلى بكثير من المعايير في كل من قطر وقطاع الخدمات المالية في جميع أنحاء الشرق الأوسط.





- بنية عن مجموعة QNB
- دائرة الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات المصرفية المجمعة
- المؤسسات المالية والبنوك المرخصة
- الخدمات المصرفية للمعاملات العالمية
- الخدمات المصرفية للأفراد بالمجموعة
- دائرة الأعمال العالمية
- دائرة الخزينة بالمجموعة
- دائرة الأصول والديون بالمجموعة
- QNB للخدمات المالية
- QNB كإيمان
- استراتيجية المجموعة
- دائرة الموارد البشرية بالمجموعة



في إطار استراتيجيتها لدعم الرياضة في قطر ، وقعت مجموعة QNB اتفاقية مع الاتحاد القطري للفروسية (QEF) كراعٍ رئيسي لجميع الفعاليات التي ينظمها الاتحاد، بما في ذلك رعاية البنك لمهر جان سيف سمو الأمير .



تعتبر الاستدامة بالنسبة لمجموعة QNB هي القدرة على تحقيق القيمة المالية والبيئية والاجتماعية والأخلاقية على المدى الطويل من أجل مصلحة عملائنا ومساهميننا وموظفينا ومجتمعنا المحلي. وباعتبارها مؤسسة مصرفية آخذة في التنامي على المستوى الدولي، تلعب مجموعة QNB دوراً مهماً في إرساء الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي في الأسواق التي تعمل فيها، كما تساعد المجتمعات التي تخدمها على بلورة معالم مستقبلها.

نحن اليوم أمام مطالب متزايدة من قبل المستثمرين والعملاء والهيئات التنظيمية، وحتى من قبل موظفينا من أجل تطبيق مبادئ الشفافية على نطاق أوسع في منهجنا تجاه الاستدامة، ونحن ندرك الموقف الفريد الذي نتمتع به في إحداث تأثير إيجابي كبير لا سيما من خلال أنشطتنا التمويلية.

تبنى مجموعة QNB نهجاً إيجابياً واستباقياً إزاء ممارسات الاستدامة، ما يجعلها قادرة على الحد من المخاطر، والاستئثار بفرص جديدة في قطاع الأعمال، وتعزيز علامتها التجارية. ولهذه الأسباب قمنا بتطوير استراتيجية شاملة للاستدامة من أجل تحقيق الحد الأقصى من القيمة المشتركة التي نعمل على توليدها حالياً وعلى المدى الطويل في مجال أعمالنا ولصالح أصحاب المصلحة لدينا. لقد حققنا ذلك بعد التشاور مع مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين، بمن فيهم عملائنا ومستثمرينا وموظفينا والهيئات التنظيمية والحكومية والمجتمع المحلي والموردين، للتأكد من إيلاء الاعتبار الكافي لمخاوفهم وأولوياتهم. ومن هذا المنطلق، قمنا بتحديد أهم القضايا الجوهرية التي تساهم باعتقادنا في إحداث أثر كبير علينا كمؤسسة مصرفية وعلى مجموعتنا من أصحاب المصلحة. ومن خلال هذا الإطار، قمنا بتطوير استراتيجية للاستدامة التي تستند إلى دراسة متأنية لاحتياجات وتوقعات مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا.

نحن ملتزمون بأهداف رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. وقد طورنا استراتيجيتنا للاستدامة بما يتماشى مع هذه الأطر الوطنية والدولية كما أننا نلتزم برفع تقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). بالإضافة إلى ذلك، تعهدنا بالإفصاح عن الإدارة البيئية والاجتماعية وممارسات الحوكمة إلى بورصة قطر التي أصبحت طرفاً في مبادرة الأمم المتحدة لبورصات المستدامة، وأصدرت إرشادات حول إعداد تقارير الاستدامة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لتشجيع الإفصاح الطوعي في هذا المجال من قبل الشركات المدرجة.

الأهمية النسبية

إننا ومن خلال تحديد وترتيب أولويات معظم القضايا المادية المتعلقة بالاستدامة نحقق فهماً أفضل للنطاق الكامل للقيمة المتولدة من أعمالنا والتي نلتزم بها تجاه مجتمعاتنا. وهذا بدوره يتيح تحسين أعمال البنك وأنشطته من خلال التركيز على الأمور الأكثر أهمية. وعلى ضوء عملية تقييم الأهمية النسبية المنصوص عليها في معايير المبادرة العالمية لإعداد تقارير الاستدامة، تمكنت مجموعة QNB من جمع قائمة شاملة للمجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ذات الصلة. لقد قامت الإدارة التنفيذية لدينا بمراجعة جدول الأهمية النسبية للمجموعة للتأكد من أنه شامل لجميع القضايا والبنود التي تعزّز من أثر الممارسات المستدامة.

لقد حرصنا عند تحديد أولوياتنا للاستدامة على الامتثال بأهداف رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة وإرشادات بورصة قطر حول إعداد تقارير الاستدامة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

يوفر هذا النهج للأهمية النسبية أساس استراتيجيتنا، ويمنحنا الثقة بأولوياتنا التي تعكس بدقة المجالات ذات الصلة بأعمالنا وتساهم

في معالجة التحديات التي تشوبها، مما يساعدنا على تلبية توقعات أصحاب المصلحة.

ما وراء الخدمات المصرفية - المسؤولية الاجتماعية للشركات إننا نعتقد أنه، ومن أجل خلق قيمة طويلة الأجل حقاً، نحتاج إلى تطوير مجتمعنا من خلال إبرام شراكات عمل وثيقة تساعد المجتمعات على الظهور بشكل أقوى وأكثر صحة وازدهاراً. أدى التأثير الاجتماعي المدمر على المجتمعات في جميع أنحاء العالم من جراء وباء COVID-19 إلى جعل المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) في مقدمة أولوياتنا، حيث سارعت الحكومات نحو دعم الأسر والمؤسسات التجارية المتضررة من الوباء. وفي هذا الصدد، أدت المؤسسات المالية دوراً رئيسياً كوسيط حيوي في نقل المبادرات والتوجهات الحكومية إلى الشركات المتأثرة بوباء COVID-19، بشكل أساسي من خلال تمديد القروض وإعادة الهيكلة والتمويل الإضافي، من بين العديد من مبادرات الدعم الأخرى. وهكذا، أخذ QNB دوره التنموي المجتمعي إلى أبعد من ذلك من خلال دعم عملائنا ومجتمعنا لمواجهة التحديات الناجمة عن الوباء والعودة إلى مسار التعافي السريع.

وبصفتنا بنكاً يتسم بالمسؤولية الاجتماعية والاستدامة، فإننا نؤمن بأن دعم المجتمعات التي تتواجد فيها لا يفيد المجتمع فحسب، بل يشجع أيضاً الربحية طويلة الأجل واستقرار البنك. ويساعد عملنا في المجتمع على تحفيز المجتمعات وتقويتها، وخلق فرص جديدة وتقديم رؤية أكبر

من خلال قوة موظفينا وخدماتنا ومنتجاتنا، تتمتع مجموعة QNB بفرصة لا مثيل لها لجعل كل مجتمع نصل إليه مكاناً أفضل. وهذا بدوره يساعدنا في إنشاء علامة تجارية أقوى وتقديم أداء أفضل للأعمال.

موظفونا والمسؤولية الاجتماعية للشركات

يكمن هدفنا في تفعيل التمكين الاقتصادي والاجتماعي من خلال خدماتنا عبر جهودنا، لا سيما في الاقتصادات النامية والناشئة التي لا تتلقى خدمات من البنوك الأخرى. ومن خلال مساعدة الأفراد والشركات على تحقيق تطلعاتهم، نساعد في رفع مستويات المعيشة ونشجع المجتمعات على العمل معاً من أجل الخير كان هذا صحيحاً بشكل خاص خلال فترة الوباء حيث ساعدنا عملاءنا على التغلب على التحديات المختلفة، من خلال التعزيزات التكنولوجية ومجموعة واسعة من خيارات التمويل. مع حوالي ٨٠ جنسية مختلفة تعمل معاً في أكثر من ٣١ دولة عبر ثلاث قارات، نحن فخورون بتنوعنا. ونحن نعمل في جو من الاحترام المتبادل والدعم، ونطبق بثبات القيم التي تمثل البنك في نهجنا لممارسة الأعمال. ويتم تشجيع جميع موظفينا على المشاركة في مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات. يختار الكثيرون القيام بذلك من خلال المساهمة بوقتهم وخبراتهم في القضايا الجديرة بالاهتمام التي يدعمها البنك. على مر السنين، قدم متطوعونا دعماً لمجموعة واسعة من المشاريع المجتمعية، بما في ذلك جمع التبرعات، وتجمعات الحفاظ على النظافة ومبادرات التثقيف المالي والتوجيه والتدريب وتدريب فريق رياضي للأطفال وحتى تقديم وجبة دافئة لمن هم أقل حظاً. وتدرج أنشطتنا ضمن مجالات التركيز الرئيسية الستة التالية:

الفنون والثقافة

تساعد تقاليدنا وثقافتنا على تحديد من نحن وما نريد أن نكون.

وهذا العام، كنا فخورون بزيادة دعمنا من خلال:

- الترويج لتقاليدنا وثقافتنا: كان QNB الراعي الماسي "لمهرجان سمو الأمير لسباق الهجن". ويرعى QNB هذا الحدث السنوي، ليس فقط كرياضة، ولكن أيضًا كجزء لا يتجزأ من تقاليد وثقافة قطر؛

- تعزيز مكانة قطر كوجهة عالمية للأحداث الدولية: كان QNB الراعي الرسمي لـ "معرض الدوحة للمجوهرات والساعات" الذي نظمته هيئة السياحة القطرية. تسلط هذه الرعاية الضوء على جهود QNB المستمرة لدعم الاقتصاد المحلي من خلال الترويج لمصممي المجوهرات القطريين الناشئين وتعزيز مكانة قطر كوجهة عالمية المستوى للأحداث الدولية.

- توفير منصة عالمية للموسيقيين الموهوبين: قام QNB Finansbank برعاية حفل ÇEV في يناير ٢٠٢٠، وهو حدث موسيقي نال استحسانًا كبيرًا. فمن خلال هذا الحفل الموسيقي، أدىQNB فاينانس بنك دورًا أساسيًا في دعم الموسيقيين الأتراك الشباب الموهوبين في رفع صورتهم على المسرح العالمي، وقد تم بث الحدث في جميع أنحاء تركيا واستقطب مجموعة متنوعة من المشاهير الذين انضموا إلى الحفلات الموسيقية.

الشؤون الاقتصادية والدولية

يوفر دعم الاقتصادات التي نعمل فيها فرصة للتنمية الشاملة للمجتمع. وفي العام ٢٠٢٠، أدينا ذلك من خلال:

- دعم رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠: كان QNB الشريك الاستراتيجي لـ "مؤتمر تطوير الشراكة بين القطاعين العام والخاص" كجزء من جهودنا لخلق بيئة اقتصادية سليمة وشفافة، بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠؛

- إنشاء مركز تجاري ولوجستي للمنطقة: قام QNB برعاية "قمة قطر البحرية واللوجستية ٢٠٢٠" كجزء من جهودنا لدعم أهداف الدولة لتعزيز الموانئ والقطاعات اللوجستية في قطر. كما ساهم ذلك في تحقيق الخطة الإستراتيجية لوزارة النقل والاتصالات الهادفة إلى تحويل قطر إلى مركز تجاري ولوجستي حيوي في المنطقة؛

- مكافحة الجريمة المالية من خلال الأمن السيبراني: كانت مجموعة QNB الراعي الماسي لمنتدى "الامتثال ومكافحة الجرائم المالية" للعام ٢٠٢٠. وتأتي هذه الرعاية كجزء من التزام المجموعة بمكافحة الانتشار المتزايد للجرائم المالية، لا سيما اللجوء المتزايد للجرائم الإلكترونية المصاحبة لتسريع التحول الرقمي للقطاع المالي. كما يلتزم QNB التزامًا راسخًا بثقافة الامتثال في قطر وعلى الصعيد الدولي، مما يضمن مكافحة الاحتيال وتعزيز الأمن والمساءلة عبر عملياته الدولية؛

- عرض المنتجات الوطنية في الخارج: قام QNB برعاية معرض "صنع في قطر ٢٠٢٠" في الكويت في إطار حرصه على دعم الفعاليات التي تروج للمنتجات الوطنية وتسهم في تطوير النمو الاقتصادي في الدولة. كما يعكس التزام البنك بدعم الصناعة المحلية، وتعزيز رواد الأعمال القطريين والترويج للمنتجات المصنعة محليًا خارج الدولة.

الصحة والبيئة

نعبر تعزيز الصحة الجيدة وتحسين بيئتنا مجالين مهمين للغاية في المسؤولية الاجتماعية للشركات. في العام ٢٠٢٠، عملنا على ما يلي:

- تطوير أبحاث الرعاية الصحية: كان QNB الراعي الرسمي "للمؤتمر الدولي للرعاية الصحية الأولية". وتأتي هذه الرعاية كجزء من دعم QNB للقطاع الصحي في قطر للنهوض بالبحوث وتطوير مرافق الرعاية الصحية الأولية وتوسيع الخدمات المقدمة لمجتمعائنا؛

- تعزيز التوعية بشأن السرطان: يعكس الدعم والتعاون المستمر مع الجمعية القطرية للسرطان حرص البنك على تعزيز برامج الجمعية لتعزيز ثقافة الكشف المبكر الفعال - وهو عنصر أساسي للوصول إلى مجتمع وإع دون مخاوف بشأن السرطان - وفي تنفيذ البرامج المحلية في قطاع الصحة. وفي مصر، تم توقيع اتفاقية مع المعهد القومي للأورام بمستشفى سرطان الثدي لتجديد وتطوير وحدة التعقيم؛

- دعم جهود الإغاثة من وباء COVID-١٩: تبرع أدىQNB فاينانس بنك بمعدات طبية للعديد من المستشفيات في جميع أنحاء تركيا كجزء من مبادرات برنامج المسؤولية الاجتماعية. كما تبرع QNB فاينانس بنك نقدياً للمساعدة في مكافحة الأوبئة من خلال المبادرات الحكومية؛

- دعم خدمات ومرافق الرعاية الصحية: تبرع QNB الأهلي بأجهزة طبية لأربعة مستشفيات تقدم خدمات مجانية في مصر بالإضافة إلى ذلك، تبرعنا لإنشاء غرفة للمرضى الخارجيين في مستشفى مؤسسة مجدي يعقوب للقلب.

الأعمال الاجتماعية والإنسانية

إن التزامنا بالمساعدة في بناء مجتمع أفضل، وتقوية المجتمعات والمساهمة في عالم أكثر استدامة لا يتزعزع. هذا العام، أدينا ذلك من خلال:

- دعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة أثناء تفشي وباء COVID-١٩: كان QNB أول بنك يقدم بعض الراحة للعملاء المتأثرين بتفشي وباء COVID-١٩ بعد الإعلان عن برنامج الاستجابة الوطنية. فقد تم إطلاق حملة توعية في جميع أنحاء قطر وتركيا ومصر وإندونيسيا، لتبادل النصائح والاقتراحات والمعلومات حول البقاء في مأمن من وباء COVID-١٩ لعملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة؛

- ضمان سلامة عملائنا وموظفينا: كجزء من جهود مسؤوليتنا الاجتماعية لضمان التباعد الاجتماعي والحفاظ على جو آمن، تم تنفيذ العديد من المبادرات لعملائنا الذين يزورون فروعنا على مستوى العالم؛

- الإتيان بأفكار المبتكرة للاستجابة للوباء: أطلق QNB حملة داخلية للموظفين موجهة نحو جمع الأفكار والفرص التي تركز على العملاء بهدف تعزيز تجربة عملائنا خلال فترة الوباء؛

- دعم مختلف المبادرات الحكومية المتعلقة بوباء COVID-١٩: كجزء من جهوده للتعافي من تأثيرات وباء COVID-١٩، قدم QNB مساهمة مالية في "لجنة مبادرة الدعم والمساهمة" في قطر. كما شارك QNB الأهلي في "مبادرة البنوك المصرية" التي أطلقها البنك المركزي المصري لدعم الاقتصاد لمواجهة الأزمة الوبائية ودعم المتضررين من وباء COVID-١٩.

- دعم الفئات الأقل حظا في المجتمع: خلال وباء COVID-١٩، تعاون QNB إندونيسيا مع منصة التمويل الجماعي عبر الإنترنت، Yayasan Benih Baik Indonesia (BenihBaik.com)، لتوزيع حزم من السلع الأساسية لأكثر من ٩٠٠ أسرة محرومة في منطقة جاكرتا الكبرى. ونظم QNB تونس حملته الخامسة بعنوان "الشتاء الدافئ" في يناير ٢٠٢٠، والتي تم تخصيصها هذا العام لأكثر من ٦٤ طفلاً من قرية SOS محرس، مما يؤكد مرة أخرى التزامنا بالمجتمعات التي نعمل فيها. أما QNB الأهلي، فعمل مع قرية العيسوية في محافظة سوهاج، حيث قدم قافلة طبية ودعمًا لـ ٢٢ منزلًا في حاجة ماسة لتكيب الأسقف والأثاث والتجديد.

الرياضة

توفر الرياضة تجربة إيجابية سواء كنت مشاركًا أو متفرجًا. وتُعزز ثقافة التعاون والمنافسة الصحية والنشاط واللياقة البدنية. قبل الوباء، أدى QNB ما يلي:

- دعم الأحداث الرياضية الدولية الكبرى: كان QNB الراعي الوطني لبطولة العالم للمارثون السباحة/بطولة العالم للسباحة المفتوحة ٢٠٢٠، كجزء من جهوده ليكون في طليعة دعم الأحداث الرياضية الوطنية والدولية في قطر؛

- دعم الرياضات التراثية: كان QNB الراعي الرسمي لمهرجان الفروسية "سيف سمو الأمير"، وذلك في إطار جهودنا لدعم الرياضات التراثية والحفاظ على الرياضة التي كان يؤديها أباؤنا وأجدادنا.

الشباب والتعليم

يكمُن مستقبلنا في أيدي شبابنا، وبالتالي فإن تعليم الجيل القادم أمر أساسي لتطوير اقتصاد ومجتمع قائمين على المعرفة. وكبنك، هدفنا هو تثقيف الأطفال حول القيم المالية مثل الادخار والإنفاق والمشاركة. بالإضافة إلى ذلك، نهدف إلى تسليط الضوء على أهمية مفاهيم إدارة الأموال والاستثمار لجيل الشباب. أما حملة وأحداث هذا العام، فقد تضمنت ما يلي:

- توفير التعليم المالي: تم إطلاق مبادرة "QAn" بالشراكة مع كيدزانيا قطر لتعليم الأطفال كيفية بدء أعمالهم التجارية الخاصة. وقدمنا التوجيه والإرشاد كجزء من مسؤولية البنك

لتعليم جيل الشباب التعليم المالي؛

- تطوير مهارات موظفينا الشباب: كجزء من جهودنا المستمرة لتطوير مهارات موظفينا، قام QNB برعاية برنامج كوادرن بنك قطر للتنمية، والذي يهدف إلى توسيع معرفة وخبرة الموظفين المشاركين؛

- دعم تطوير حاضنات الأعمال: للسنة الثانية على التوالي، أقام QNB الأهلي شراكة مع البنك المركزي المصري وجامعة النيل في "مبادرة NilePreneur"، بهدف تعزيز النظام البيئي لرواد الأعمال في مصر؛

- التحضير لمهن المستقبل من خلال تشجيع العلوم والرياضيات: قام برنامج الترميز "Tiny Hands" التابع لـ QNB فاينانس بنك بتدريب الأطفال من ٨ إلى ١٤ عامًا على مهارات الكمبيوتر، وتعريفهم بالبرمجة وزيادة الوعي بمحو الأمية البرمجية. وكان الهدف هو تنفيذ برنامج تدريبي مدته ٨ ساعات لـ ٣٠٠٠ طالب في ٢٢ مدينة في جميع أنحاء تركيا. بالإضافة إلى ذلك، كان QNB فاينانس بنك الراعي الرئيسي "لمتحف حكايات الرياضيات" الذي أُقيم في يناير، حيث قمنا بترتيب زيارات الطلاب إلى متحف الرياضيات وزيادة الإثارة حول هذا التخصص.

بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق)
صندوق بريد ١٠٠٠،
الدوحة، قطر

هاتف: +٩٧٤ ٤٤٤٠ ٧٤٠٧
فاكس: +٩٧٤ ٤٤٤١ ٣٧٥٣

qnb.com